

# **BILANCIO SOCIALE 2013**

**COOPERATIVA  
GABBIANO SERVIZI**







COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI  
VIA DALMINE, 11 20152 - MILANO (MI)  
TELEFONO: 02 - 48929202, FAX: 02 - 92885862  
SITOWEB: [www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org)  
EMAIL: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)  
PEC: [gabbianoservizicoop@pec.it](mailto:gabbianoservizicoop@pec.it)

## PREMESSA

Il Bilancio Sociale è il documento con il quale la Cooperativa Gabbiano Servizi rende conto a tutti i portatori di interesse (stakeholder) il proprio operato, con l'intento di rendere chiare e comprensibili le attività e gli obiettivi raggiunti nel corso dell'anno 2013.

Il documento che presentiamo nasce dalla consapevolezza che esistono diverse categorie di persone che hanno un diritto, o interesse, a conoscere quali effetti la cooperativa produce nei loro confronti, e dalla volontà di rendere trasparenti, al di là degli strumenti finanziari e contabili, i programmi, le azioni, e gli obiettivi che abbiamo raggiunto o che intendiamo perseguire. Il documento quindi è uno strumento di verifica esterno, che richiede ed accetta l'opinione di ciascun lettore, ed uno strumento di verifica interno, come mezzo di gestione vera e propria.

Il Bilancio Sociale non si esaurisce nella stesura del documento, ma è il momento culminante di un processo che coinvolge il gruppo di lavoro, al quale ogni anno la cooperativa dà mandato di mantenere vivo l'interesse sul Bilancio Sociale, di organizzare i processi di raccolta dati, di redigere e diffondere il documento stesso. Il gruppo di lavoro raccoglie le informazioni, rileva, attraverso la somministrazione di questionari e l'organizzazione di incontri, il livello di gradimento degli interlocutori, ovvero familiari dei fruitori dei servizi, corealizzatori, soci, lavoratori e volontari, e verifica il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati l'anno precedente.

Il gruppo di lavoro si è attenuto alle linee guida regionali per la redazione del Bilancio Sociale (l.r. 21/03 e l.r. 1/08).

Il documento sarà distribuito a tutti gli stakeholder e messo a disposizione di chiunque intenda avvicinarsi alla Cooperativa Gabbiano Servizi.

Il Consiglio di Amministrazione crede nell'importanza del Bilancio Sociale, con la convinzione che non sia sufficiente avere una forte spinta valoriale per operare nel no profit, ma che sia necessario avere un confronto con i diversi interlocutori, in termini valutativi e dialogici. L'invito ai destinatari è quindi di servirsi di questo documento per approfondire la conoscenza della Cooperativa Gabbiano Servizi, e per apportare suggerimenti utili all'implementazione e al miglioramento delle attività.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato in data 22 luglio 2014 dall'Assemblea Ordinaria dei Soci.

Un ringraziamento particolare a tutti coloro che, a titolo diverso, sono partecipi della vita della cooperativa e ne condividono mission e valori.

Buona lettura.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



# **INDICE**

## **NOTA METODOLOGICA**

### **CHI SIAMO**

STORIA DELLA COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI

FATTI SALIENTI ANNO 2013

LA MISSION

LE ATTIVITÀ

CARTA D'IDENTITÀ

ORGANIZZAZIONE INTERNA

LA BASE SOCIALE

ORGANIGRAMMA

STAKEHOLDER

### **LA RELAZIONE SOCIALE**

LA VITA SOCIALE – I SOCI

IL LAVORO

I SERVIZI

LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO

### **DATI ECONOMICI**

BILANCIO SOCIALE 2013 – DATI ECONOMICI

RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO





## NOTA METODOLOGICA

Divenuto obbligatorio a partire dall'anno 2008, il Bilancio Sociale viene redatto con continuità dalla Cooperativa Gabbiano Servizi a partire dal 2004. Nel corso degli anni esso si è dimostrato un importante strumento di monitoraggio delle attività, degli obiettivi e in generale del funzionamento della cooperativa stessa.

E' stato individuato un gruppo di lavoro preposto alla realizzazione delle attività di rendicontazione sociale (consiglieri, responsabili delle principali aree operative, persone con ruoli e mansioni diverse).

Il gruppo interno ha definito un piano di lavoro che contempla tutte le fasi del processo: la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni qualitative e quantitative necessarie per la stesura del documento, lo sviluppo delle attività di coinvolgimento degli stakeholder e di diffusione del documento. In particolare ha organizzato e diretto il processo in tutte le sue parti: dalla formulazione e realizzazione degli strumenti di valutazione alla loro somministrazione e raccolta presso tutti gli stakeholder, dalle modalità di coinvolgimento degli stessi alla rielaborazione dei dati ottenuti fino alla stesura e diffusione del documento stesso.

Come negli anni precedenti nel gruppo di lavoro sono state inserite nuove persone, affinché il lavoro di realizzazione di questo documento annuale divenga nel tempo patrimonio di tutti i soci della cooperativa.

Il lavoro sul Bilancio Sociale ha fatto riflettere la nostra cooperativa sul fatto che dichiarare valori e obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità di interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative degli stakeholder.

Ciò non significa semplicemente puntare sul soddisfacimento dei bisogni ma anche riflettere sull'organizzazione, sull'impiego delle risorse, sui risultati da perseguire, sullo stile di lavoro, sull'impegno a mantenere costante una motivazione al miglioramento di tutti coloro che partecipano all'erogazione dei servizi. Per questo ricopre un ruolo importante la parte di valutazione della qualità degli interventi.

Nella stesura del Bilancio Sociale 2013 non è stata modificata la struttura generale del primo documento. Come l'anno scorso si è redatto il documento seguendo le indicazioni, sia sul contenuto che sui processi di rendicontazione, previste nel decreto legislativo 24 marzo 2006 pubblicato il 24 gennaio 2008, allegato 1 "linee guida per la redazione del Bilancio Sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale".

In particolare, oltre a descrivere il presente, l'attenzione si è focalizzata sulle variazioni nel corso degli anni.

### *Perché questa nota?*

Questa sezione del Bilancio Sociale, oltre ad essere prevista dai principi sopra citati, rappresenta un momento in cui presentare la metodologia adottata per la realizzazione del documento, una sorta di guida alla lettura e alla consultazione delle pagine del Bilancio Sociale.

## **Il Bilancio Sociale**

Il Bilancio Sociale 2013 della Cooperativa Gabbiano Servizi è articolato in tre sezioni:

### **Chi siamo**

I capitoli: identità, storia, mission, valori, presentano le informazioni generali sul nostro ente, l'assetto istituzionale e organizzativo. La mission ha lo scopo di chiarire le scelte di fondo della cooperativa, lo scopo fondamentale e i valori che orientano le nostre azioni.

I capitoli: struttura, governo ed amministrazione dell'ente presentano informazioni sull'oggetto sociale, la forma giuridica dell'ente, una relazione sintetica della vita associativa, l'identificazione degli stakeholders con l'indicazione del tipo di relazione che lega la cooperativa alle singole categorie.

### **La relazione sociale**

In questa parte si esplicitano le finalità principali dell'ente, si identificano gli obiettivi conseguenti all'identità sociale enunciata. Per ogni stakeholder interno ed esterno sono descritte le azioni sociali, le principali attività che l'ente pone in essere in relazione al proprio oggetto sociale.

Utilizzando specifici indicatori qualitativi e quantitativi vengono coinvolti gli interlocutori nella fase di valutazione dei risultati conseguiti, dell'utilità sociale prodotta dalla cooperativa per le singole categorie di stakeholders.

E' fondamentale per la nostra cooperativa la valutazione della qualità dei propri interventi.

### **Dati economici**

In questo capitolo viene presentata la situazione finanziaria, in particolare i dati del bilancio vengono riclassificati secondo un criterio che mette in luce la ricchezza prodotta dalla cooperativa e la sua distribuzione agli interlocutori interni ed esterni della cooperativa.

### **A chi ci rivolgiamo?**

Il Bilancio Sociale è destinato a tutti i soggetti che a vario titolo possono influenzare ed essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi della cooperativa. Si rivolge quindi ai soci, ai lavoratori della cooperativa, ai volontari e alle famiglie degli utenti, ai corealizzatori ed enti finanziatori, ai cittadini della zona di Baggio. Pertanto la cooperativa si è impegnata a rendere il documento discorsivo e fruibile, alla portata di tutti.

### **Chi ha preso parte alla realizzazione del documento?**

Pur mantenendo una sua stabilità, il gruppo di lavoro cerca ogni anno di coin-

volgere al suo interno persone diverse. Anche quest'anno ha visto coinvolti soggetti che operano all'interno della cooperativa con ruoli e mansioni diverse: il presidente della cooperativa, la coordinatrice dei servizi e tre soci operanti all'interno dei servizi con ruoli ed "anzianità" diverse.

### **Dove trovare il Bilancio Sociale?**

Dal momento che questo documento vuole essere il più possibile un'efficace occasione di comunicazione sia interna che esterna, si ritiene opportuno presentarlo in modo cartaceo oppure su supporti digitali (distribuire la copia cartacea e/o inviare file agli interlocutori). Presso i nostri uffici ci sono alcune copie a disposizione per la consultazione e la lettura.



# **CHI SIAMO**

# STORIA DELLA COOPERATIVA SOCIALE

## GABBIANO SERVIZI

### Il passato...

La Cooperativa sociale "Gabbiano Servizi" è nata il 05/07/2000, dallo sviluppo dell'esperienza vissuta dall'Associazione di volontariato "Il Gabbiano – Noi come gli Altri", che da anni si occupa di persone diversamente abili.

In continuità con i valori e gli obiettivi dell'associazione, la cooperativa opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali dei disabili e delle loro famiglie.

La costituzione della cooperativa mira a:

- garantire una maggiore continuità e stabilità ai servizi attuali e a quelli futuri, attraverso una struttura imprenditoriale;
- responsabilizzare e coinvolgere in modo significativo gli operatori professionali dei servizi nella gestione delle attività;
- far convivere, nei servizi che lo consentono, la Cooperativa con il suo personale professionale e l'Associazione con i suoi volontari.

### Anni 2000 - 2012

La Cooperativa, oltre ad assumere ed incrementare orari di frequenza e presa in carico di utenti nei servizi precedentemente gestiti dall'Associazione di volontariato "Il Gabbiano – Noi come gli Altri" (Sfa, Sole, Punto di Incontro, Colori), avvia una serie di altri servizi sul territorio, come l'Assistenza scolastica (2001) e l'Assistenza Domiciliare (2003). Ma il vero punto di svolta è l'anno 2005, che vede l'apertura della sede di Via Ceriani 3 e la conseguente possibilità di incrementare ancora di più la gamma dei servizi in essere: si concretizza l'avvio del CDD (Centro Diurno Disabili), struttura semiresidenziale socio sanitaria in convenzione con il Comune di Milano e accreditato dalla Regione Lombardia, idonea ad accogliere un numero massimo di 25 fruitori, e si posano le basi per l'imminente apertura della CSS, Comunità Socio Sanitaria atta ad accogliere un numero massimo di 10 persone adulte affette da disabilità psico-fisica.

Il **2006** si può definire come l'anno del consolidamento, il momento in cui l'esplosione organizzativa e gestionale del 2005 viene analizzata, consolidata e armonizzata.

Questo si riflette sui servizi (Il Cdd, dopo aver ottenuto l'accreditamento, sigla il patto con l'ASL Milano città; la Cds ottiene l'accreditamento e sigla il patto con l'ASL Milano città) e sull'assetto istituzionale della Cooperativa (modifica degli organi sociali e dell'organigramma, ridefinizione dei rapporti con dall'Associazione di volontariato "Il Gabbiano – Noi come gli Altri").

Nonostante l'opera di ri-organizzazione impegni molte energie, la Cooperativa guarda avanti e getta le basi per la costituzione di nuovi servizi e per il consolidamento di un modo di lavorare partecipato con altre realtà del 3° e 4° settore (accreditamento per i servizi domiciliari educativi ed assistenziali nell'area del Corsichese insieme ad altre realtà cooperative).

La Cooperativa si dedica alla ricerca e al rinnovo degli ambienti: si reperiscono spazi idonei ad ospitare gli uffici e si ammodernano i preesistenti. Il CDD si avvia verso la completa saturazione e vengono implementati ulteriormente i servizi "esterni" (Assistenza domiciliare e assistenza scolastica).

Nel **2008** il servizio SFA si adatta alla nuova normativa regionale atta a regolare i servizi Sfa e gradualmente vengono inseriti i nuovi utenti. Lo sfa coabita con il servizio SOLE (anch'esso rinnovato nei contenuti) nei locali messi a disposizione dalla Parrocchia s. Marcellina a Muggiano.

Il **2010** è un anno caratterizzato da stabilità e progettualità. La Cooperativa partecipa in forma singola e associata, a diversi progetti sul territorio (progetti innovativi art.4 l.r.23/99 e art. 36 l.r.1/08, bando promosso dal Ministero delle Pari opportunità) con l'intento di reperire forme alternative di finanziamento utili a soddisfare i bisogni emergenti del territorio e a fronteggiare la recessione delle "normali" fonti di finanziamento. Attraverso richieste di finanziamento e ricerche di contributi, inoltre, si cerca di risolvere l'emergenza mobilità, in quanto la cooperativa è rimasta senza mezzi di trasporto. È l'Assessorato alla Salute del Comune di Milano che nel mese di dicembre risponde a questa esigenza donando un pulmino nove posti attrezzato per trasporto disabili.

Il contratto di comodato che lega la Cooperativa "Gabbiano Servizi" e l'Associazione "Il Gabbiano – Noi come gli Altri" nell'utilizzo degli spazi di Via Ceriani 3 è in scadenza: dopo una serie di incontri tra i rappresentanti delle due realtà per trovare una soluzione contrattuale che sia soddisfacente per entrambe le parti, prende forma e sostanza un contratto di locazione commerciale che legherà la Cooperativa agli spazi di Via Ceriani 3 per diversi anni a venire.

Il mese di luglio è occasione di celebrazione: per i 10 anni della Cooperativa si organizza una grande festa, spunto di riflessione sulla nostra storia e sulla strada percorsa fino ad oggi.

L'accreditamento del servizio SFA e l'inizio del processo che porterà nel 2011 alla certificazione di qualità completano il bisogno di stabilità.

Nel **2011** prosegue la spinta progettuale: si concretizzano alcuni progetti presentati l'anno precedente ("Partecipiamo" finanziato dal Dipartimento per le Pari opportunità che si conclude a dicembre con un evento aperto al territorio svoltosi nella sede del Consiglio di Zona 7), se ne concludono altri (Progetto "Nonsologeneratori"), se ne presentano di nuovi. In particolare la cooperativa aderisce al progetto "Sicurezza e burattini: una prospettiva dal mondo dell'handicap", in collaborazione con CISL Milano: la sensibilizzazione sulle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro dal punto di vista dei nostri ragazzi, attraverso lo strumento del burattino pedagogico. Lieta novella è anche il buon esito di una richiesta di contributo effettuato alla Fondazione Cariplo nell'ambito del progetto "Muoviamoci", che ci consente, insieme agli sforzi congiunti di tutti i soci, di acquistare un pulmino nuovo

per migliorare la qualità dell'offerta. Sul fronte dei servizi, a fronte del consolidamento di quelli esistenti, si amplia l'offerta sul territorio di Milano: la cooperativa si accredita per svolgere servizi domiciliari educativi anche per la zona 6, ed affianca a quelli educativi, quelli assistenziali sulla zona 7.

Dopo un percorso durato quasi tutto l'anno viene certificato il sistema di qualità secondo ISO 9001:2008.

Anche nel **2012** la Cooperativa "Gabbiano Servizi" si adopera per consolidare la sua presenza nel territorio cittadino. I sistemi di accreditamento voluti dal Comune di Milano premiano la Cooperativa, che si vede accreditata nella gestione delle CSS e del servizio di integrazione scolastica: alle storiche scuole omnicomprensive Primo Levi – Zima Garibaldi e Munari, si aggiunge la gestione del servizio presso la scuola paritaria madre Bucchi.

Il servizio SFA e il servizio SOLE hanno finalmente una sede propria: la Cooperativa prende in locazione un immobile sul territorio del quartiere Baggio e lo rende idoneo allo scopo attraverso un'opera di ristrutturazione che impegna risorse ed energie. Il risultato è più che soddisfacente e la conseguenza si misura in una maggiore stabilità e funzionalità dei servizi.

Si consolida la presenza della Cooperativa ai tavoli di confronto promossi dal Comune di Milano (partecipazione alla stesura del piano di zona) e in quelli paralleli promossi da realtà dal terzo e quarto settore (Forum disabilità). Continua il percorso formativo sulle reti di impresa.

## **Il presente...**

Nel 2013 la cooperativa continua il suo impegno per consolidare ed ampliare i servizi anche all'esterno del territorio cittadino: nel mese di maggio la cooperativa viene accreditata nella gestione del servizio assistenza domiciliare disabili presso Ufficio di piano di Corsico, nel mese di novembre ottiene l'accredito anche nel piano di zona del Magentino per i servizi di assistenza domiciliare assistenziale a favore di disabili e anziani.

Nel corso del 2013 la cooperativa ha lavorato in rete con altre organizzazioni del terzo settore per la promozione e la cultura dei servizi per la disabilità: adesione al POD polo ovest della disabilità, partecipazione al coordinamento tavolo terzo settore, partecipazione agli incontri di coordinamento enti gestori domiciliare, partecipazione agli incontri di coordinamento degli enti gestori di assistenza scolastica ad alunni con disabilità. Inoltre abbiamo collaborato con ASL e enti gestori per un confronto sui contenuti dei controlli sull'appropriatezza degli interventi erogati.

## **...e il futuro**

Il 2014 si è aperto come si era chiuso il 2013, nel segno della contrazione economica. Esemplificativa è la DGR 1185 della Regione Lombardia che cambia le Regole di sistema anno 2014 e modifica quello che è sempre stato un caposaldo per i servizi socio sanitari: ovvero la possibilità di rendicontare, ove siano debitamente autocerti-



ificate, le assenze per malattia delle persone disabili frequentanti i servizi accreditati a fronte di un riconoscimento unico previsto in un massimale di giorni 20 di assenza a qualsiasi titolo dalle strutture CDD e CSS (dirette interessate dal provvedimento). Tale formulazione riduce ulteriormente una "coperta" già drammaticamente corta e costringe ad una revisione anche in quei servizi che sembravano maggiormente tutelati, ma più dell'aspetto economico colpisce questa "deriva" sanitaria che pare abbia travolto la persona disabile, sempre meno vista come una persona fragile e "diversamente abile" e sempre più assimilata ad un malato, ad un posto letto ospedaliero: fuori uno, avanti un altro. Faremo quanto in nostro potere per modificare questo orientamento, per riportare al centro la persona con disabilità e i suoi diritti, compreso quello di godere di una tazzina di caffè dopo il pasto o di scegliere di effettuare la settimana bianca con i propri familiari senza per questo penalizzare il servizio da lui frequentato, perché, ricordiamocelo, alla fine un peggioramento delle condizioni economiche del servizio, si riflette necessariamente sulla qualità dello stesso, per quanto l'ente gestore cerchi di mantenere la serenità nei propri lavoratori e nei propri utenti

# FATTI SALIENTI – ANNO 2013

## Gennaio

- Avvio progetto Sportivamente Insieme 2013

## Maggio

- Evento finale Sportivamente Insieme
- Accreditamento assistenza domiciliare disabili Ufficio di piano di Corsico
- Presentazione progetto Sole a Fondazione Cattolica Assicurazioni
- Ufficio Vigilanza ASI Città di Milano appropriatezza CDD

## Luglio

- Ufficio Vigilanza ASI Città di Milano appropriatezza CSS

## Settembre

- Visita ispettiva mantenimento certificazione qualità ISO 9001:2008
- Evento finale del progetto di formazione finanziato da FON COOP
- Avvio progettazione Sportivamente Insieme anno 2014

## Ottobre

- Partecipazione al Bando del Liceo Caravaggio di Milano
- Adesione al progetto Borgo Felice della Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz
- Bando accreditamento assistenza domiciliare disabili e anziani Ufficio di piano Magenta

## Novembre

- Partecipazione Bando Legge 23 con Tuttinsieme coop.soc. con il progetto "Tempo per giocare"

## LA MISSION

La nostra cooperativa nasce nel 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l'integrazione sociale dei disabili, anche grazie ad un legame forte con il territorio.

Gabbiano Servizi è una cooperativa non lucrativa di tipo A che nasce dall'esperienza dell'associazione "Il Gabbiano – Noi come gli altri", che dal 1987 si occupa di disabilità. La spinta alla costituzione della cooperativa è derivata dall'incontro e dalla volontà di persone con esperienza nel mondo del volontariato ed è frutto dell'evoluzione delle attività in servizi educativi professionali.

Proponiamo percorsi individuali e personalizzati ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità:

- **servizi diurni** finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il benessere, la socializzazione, la gestione del tempo libero;
- **servizio residenziale** rivolto a persone adulte con disabilità psicofisica;
- **servizi di sostegno educativo e/o socio assistenziale** effettuati presso il domicilio, la scuola o altre strutture di accoglienza.

Per noi è fondamentale legare gli interventi alle analisi dei bisogni, alla valorizzazione delle risorse pubbliche e private, alla costituzione di reti ponendosi in relazione dialogica con i fruitori dei servizi, gli operatori, la committenza, le comunità locali, per offrire risposte integrate ed efficaci. Riteniamo importante avere un rapporto di collaborazione paritetico e trasparente con i nostri interlocutori e un ruolo di stimolo nei confronti degli enti preposti, sollecitando le singole responsabilità affinché ognuno faccia la sua parte.

La nostra Cooperativa è impegnata a ricercare la soddisfazione dei soci chiamandoli a condividere il progetto e i valori, proponendo opportunità lavorative, creando e diffondendo strumenti ed occasioni di partecipazione attiva.

L'ingresso in Cooperativa è una tappa significativa di un percorso che mira a creare consapevolezza su cosa significa essere socio.

I valori fondamentali che orientano le nostre azioni derivano dal senso di appartenenza, cioè il riconoscersi tutte persone con la stessa dignità e gli stessi diritti.

## **Centralità della persona**

L'organizzazione prevede percorsi di crescita e sviluppo globale della persona, offre occasioni per valutare e incrementare gli interessi e le capacità individuali.

## **Accoglienza della persona**

Nella consapevolezza della fragilità di ognuno.

## **Democraticità**

Ognuno secondo le proprie capacità ha la concreta opportunità di rivestire ruoli di responsabilità.

## **Partecipazione**

Tutti sono soggetti attivi nel prendere le decisioni della cooperativa a livello istituzionale ed organizzativo. È necessario facilitare anche la partecipazione degli operatori attraverso la ricerca di adesione complessiva al progetto della cooperativa, oltre che al servizio presso cui sono chiamati ad operare.

## **Coerenza tra finalità e strumenti**

È importante porre attenzione non solo agli obiettivi ma anche ai processi messi in atto e agli strumenti utilizzati che devono portare ad incidere sui problemi misurandone poi i risultati.

## **Creare senso e valore**

Il senso e il valore del proprio lavoro vanno ricercati continuamente sia all'interno del servizio, attraverso colloqui e confronti nel contesto della propria équipe, sia all'esterno nelle occasioni allargate, attraverso lo sviluppo della conoscenza e la crescita della cultura verso il pieno riconoscimento anche dei diritti umani.

## **Trasparenza**

È il rigore nella gestione delle risorse economiche.

## LE ATTIVITA' 2013

In coerenza con quanto previsto nell'oggetto sociale del nostro statuto, la Cooperativa Gabbiano Servizi gestisce i seguenti servizi rivolte a persone con disabilità:

### *Servizi interni*

**CDD** - Centro Diurno Disabili

**CSS** - Comunità Socio Sanitaria

**SOLLIEVO** - Utilizzando il decimo posto disponibile all'interno della Comunità si sono offerte settimane di allontanamento dal nucleo familiare per chi ne avesse espresso il bisogno.

**SOLE DIURNO** - Servizio educativo diurno per disabili adulti

**SFA** - Servizio Formativo all'Autonomia

**PUNTO INCONTRO** - Servizio ludico ricreativo per lo sviluppo delle capacità gestionali del tempo libero di disabili adulti

### *Servizi esterni*

**ASSISTENZA DOMICILIARE** - Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:

- **ADH** nel piano di zona Corsichese;
- **Interventi socio educativi e socio assistenziali** nella zona 7 di Milano e socio educativi nella zona 6 (in ATI con Cascina Bianca) ADI e ADH;
- **Servizio domiciliare indiretto** nelle zone 2,3,6 di Milano;
- **Servizi di assistenza domiciliare assistenziale** a favore di disabili e anziani nel Magentino.

**ASSISTENZA SCOLASTICA** - Servizio d'integrazione Scolastica di alunni con disabilità presso 5 plessi scolastici nella zona 7 di Milano ( scuole primarie e secondarie inferiori).

## ***Quadro delle risorse umane impiegate***

Nel corso dell'anno 2013 la cooperativa ha visto la collaborazione delle seguenti figure professionali con i seguenti compiti:

### **Coordinatrice**

Favorisce lo sviluppo dei diversi servizi della cooperativa e il loro coordinamento.

*Aree di competenza: sostegno alla progettazione ed organizzazione dei servizi; sviluppo dei collegamenti e delle interazioni tra i diversi servizi della cooperativa; gestione, promozione e valutazione delle risorse umane; promozione e gestione dei processi formativi interni; promozione ed organizzazione della partecipazione dei lavoratori a iniziative formative condotte da agenzie esterne.*

### **Presidente della cooperativa**

Rappresentante legale, gestione degli organi istituzionali della cooperativa; gestione della base sociale.

### **Responsabile risorse umane**

Cura gli aspetti contrattuali e legali dei rapporti di lavoro.

*Aree di competenza: gestione dei contratti di lavoro e dei regolamenti interni; selezione del personale; gestione amministrativa del personale.*

### **Responsabile Amministrativo**

Su mandato del consiglio di amministrazione controlla e riferisce sulla gestione economico-finanziaria della cooperativa; coordina le attività dell'ufficio amministrativo; fornisce dati al consiglio di amministrazione utili per la programmazione economica e finanziaria.

*Aree di competenza: programmazione economico-finanziaria e controllo della gestione; adempimenti civilistici e fiscali.*

### **Responsabile del servizio**

Favorisce il perseguimento delle finalità del servizio e il suo buon funzionamento; è responsabile dell'organizzazione generale del servizio e della programmazione delle attività.

*Aree di competenza: coordinamento dell' équipe e rapporti con i volontari; rapporto con gli utenti del servizio, le loro famiglie e gli enti invianti; rapporto con le istituzioni e gli altri servizi del territorio; gestione economica del servizio; gestione del personale e selezione.*

## **Educatore professionale**

Affianca la persona disabile nella vita quotidiana, favorendo lo sviluppo delle sue abilità e capacità, promuovendo il suo benessere psicofisico e il mantenimento e lo sviluppo di relazioni positive con gli altri.

*Aree di competenza: programmazione dell'attività educativa; relazione educativa con gli utenti, contatti con le famiglie.*

## **Segreteria amministrativa**

Collabora con il responsabile amministrativo nella gestione amministrativa della cooperativa; garantire l'efficienza della segreteria.

*Aree di competenza: segreteria generale della cooperativa; contabilità; amministrazione del personale; acquisti di materiale.*

## **ASA (assistente socio assistenziale) - OSS (operatore socio sanitario)**

Promuovono il benessere psicofisico della persona ospite, curandone l'igiene personale e l'igiene dell'ambiente in cui vive.

*Aree di competenza: assistenza alla persona; cura dell'ambiente; gestione domestica; programmazione dell'attività; sostegno alla rete di relazione dell'utente.*

## **Medico**

Si occupa della stesura/aggiornamento della cartella sanitaria; verifica la correttezza dell'igiene; controlla il menù quotidiano; all'occorrenza effettua medicazioni e somministra terapie farmacologiche.

## **Psicomotricista - Danzaterapeuta - Maestri d'arte**

Conducono attività riabilitative ed espressive individuali e in gruppo.

## **Psicologa esterna**

Conduce incontri mensili di supervisione all'équipe. La supervisione è uno strumento per l'analisi delle dinamiche relazionali e comportamentali degli utenti e degli operatori nel rapporto con loro.

## **Psicologa interna**

Fornisce sostegno alle équipe dei servizi; si occupa della formazione interna, della supervisione in alcuni servizi; all'occorrenza partecipa ai colloqui con le famiglie.

Alcuni servizi si avvalgono della collaborazione di **volontari** di comprovata esperienza provenienti dall'Associazione "Il Gabbiano – Noi come gli altri", che, coordinati dagli educatori, affiancano gli utenti nello svolgimento delle attività.

## Tirocini

La Cooperativa ha mantenuto negli anni dei rapporti di collaborazione con istituti di formazione e università con cui aveva già avviato in passato delle convenzioni per tirocini di formazione ed orientamento rivolti agli studenti bisognosi di intraprendere un percorso di crescita professionale. Nel corso dell'anno la Gabbiano Servizi ha ospitato per percorsi di tirocinio i seguenti studenti:

FIGURA	SERVIZIO	ORE COMPLESSIVE	ENTE
1 OSS	CDD	119 ore	Fond. Don Carlo Gnocchi
1 OSS	CSS	200 ore	Formaprof
1 Educatrice	SFA	145 ore	Fond. Don Carlo Gnocchi
1 Educatrice	CDD	220 ore	Fond. Don Carlo Gnocchi



## CARTA D'IDENTITA'

<b>RAGIONE SOCIALE</b>	GABBIANO SERVIZI SOCIETA' COOPERATIVA DI SOLIDARIETA' ONLUS
<b>DATA DI NASCITA</b>	5 LUGLIO 2000
<b>SEDE LEGALE</b>	VIA DALMINE 11
<b>SEDE OPERATIVA</b>	VIA CERIANI 3 VIA CANEVARI 24
<b>CODICE FISCALE/PARTITA IVA</b>	13189220158
<b>TIPO DI COOPERATIVA</b>	SOCIALE DI TIPO A
<b>NUMERO SOCI</b>	40
<b>CAPITALE SOCIALE</b>	€7.800
<b>FORMA GIURIDICA ADOTTATA</b>	SOCIETA' COOPERATIVA CON RIFERIMENTO AL MODELLO S.P.A.

## CONTATTI

VIA DALMINE 11 – 20152 MILANO (MI)

APERTURA UFFICI: LUNEDI – GIOVEDI 9.30 – 17.30; VENERDI 9.30 – 12.30

TELEFONO: 02.48929202

FAX 02.92885862

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

E-MAIL: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA**

### ***Assemblea dei soci***

È l'organo che procede alla nomina delle cariche sociali, attraverso votazioni palesi alle quali hanno diritto di partecipare i soci che risultino iscritti nel libro soci da almeno tre mesi e nel libro soci sovventori da almeno tre mesi.

Ogni socio ha un solo voto, qualunque sia l'importo della partecipazione posseduta. Ciascuno dei soci sovventori ha diritto ad un voto. Ai soci sovventori non può, in ogni caso, essere attribuito più di un terzo dei voti spettanti all'insieme dei soci presenti ovvero rappresentati in ciascuna assemblea generale. Determina inoltre l'eventuale compenso per gli amministratori ed il compenso per i sindaci, o il revisore, se nominati.

### ***Consiglio di Amministrazione 2013***

Il Consiglio di Amministrazione è composto da almeno tre e non più di nove consiglieri. I soci sovventori o i mandatari di persone giuridiche soci sovventori possono essere nominati amministratori. La maggioranza di amministratori deve essere in ogni caso costituita da soci cooperatori.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica tre esercizi; l'assemblea potrà tuttavia stabilire che il Consiglio di Amministrazione resti in carica per un periodo più breve

#### **Andrea De Simone Presidente**

Socio lavoratore - Residente a Milano  
In carica dal 20/06/2005

#### **Silvia Geroli Vicepresidente**

Socio lavoratore - Residente a Milano  
In carica dal 14/01/2008

#### **Mara Bertolazzi Consigliere**

Socio lavoratore - Residente a Milano  
In carica dal 20/06/2005

#### **Massimiliano Lupano Consigliere**

Socio lavoratore - Residente a Milano  
In carica dal 12/05/2012

#### **Giacomo Marinini Consigliere**

Rappresentante dell'associazione  
il gabbiano - *Noi come gli altri*  
Socio sovventore - Residente a Milano  
In carica dal 05/07/2000

#### **Daniela Mondoni Consigliere**

Socio lavoratore - Residente a Milano  
In carica dal 20/06/2005

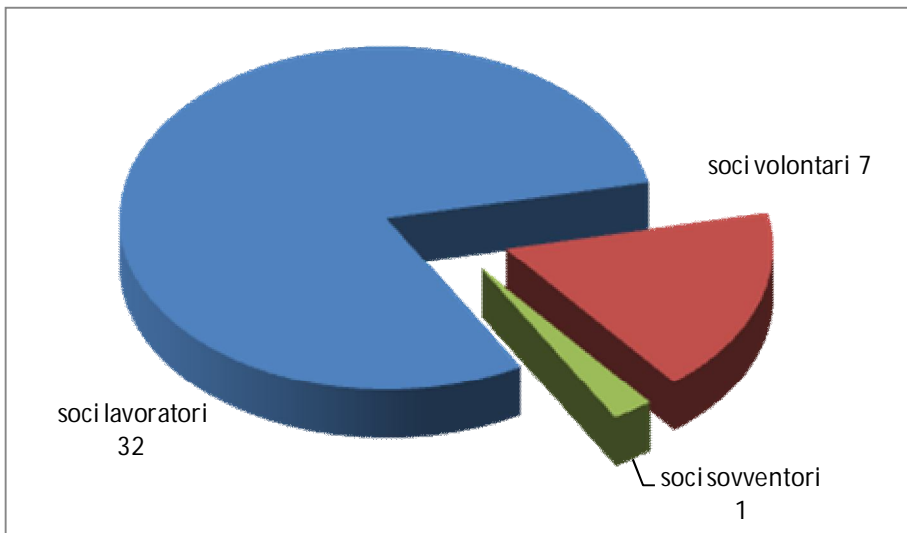
#### **Tatiana Silva Consigliere**

Socio lavoratore - Residente a Corbetta  
In carica dal 12/05/2012

## LA BASE SOCIALE

Al 31 dicembre 2013 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta:

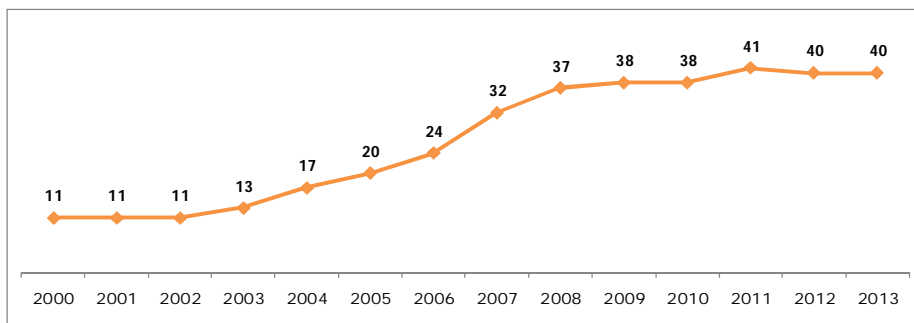
- 32 *soci lavoratori*
- 7 *soci volontari*
- 1 *socio sovventore* Associazione "Il Gabbiano – Noi come gli altri"



Nel corso degli anni, la Cooperativa ha visto un incremento della base sociale, indice di una maggiore consapevolezza e di una maggiore condivisione degli ideali e dei valori della Cooperativa.

Nell'ultimo anno abbiamo registrato la dimissione di un socio volontario, di un socio lavoratore e sono state accolte le richieste di ammissione a socio di due lavoratori.

Presentiamo in forma grafica l'evoluzione quantitativa della base sociale e i relativi tassi di crescita e decrescita.

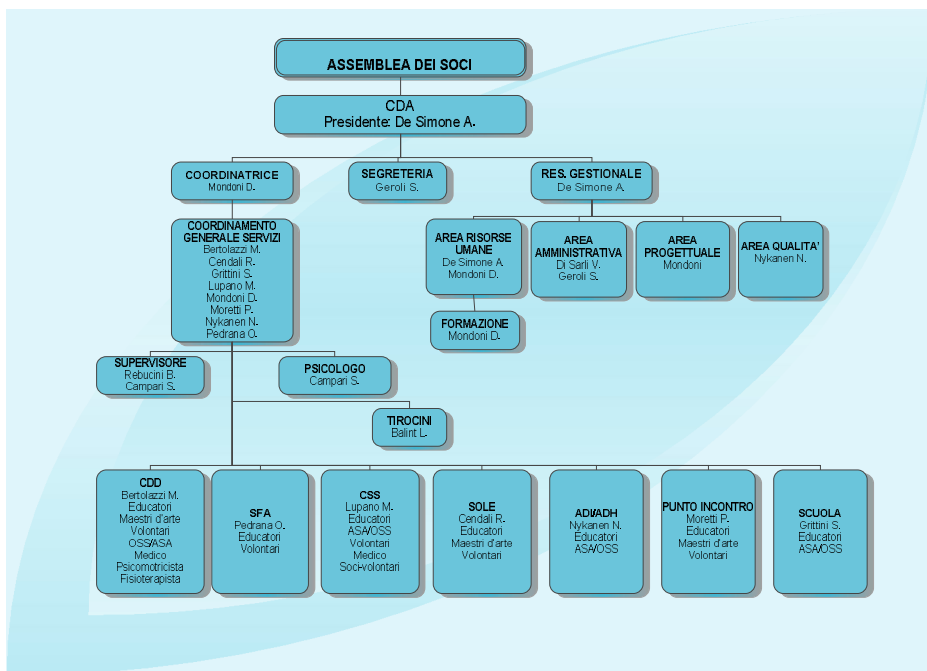


TASSO DI CRESCITA										
2000 2002	2002 2003	2003 2004	2004 2005	2005 2006	2006 2007	2007 2008	2008 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013
0%	18,2%	30,8%	17,6%	20%	33,3%	15,6%	2,7%	7,9%	-2,4%	0%

# Organigramma

L'organigramma della Cooperativa illustra le linee di governo e di esercizio del potere decisionale. Nell'ultimo periodo lo sviluppo delle attività della Cooperativa ha portato ad una diversificazione delle funzioni e quindi alla necessità di ridefinire ruoli e attribuzioni, attraverso la redazione e distribuzione del mansionario.

L'Assemblea dei soci affida il compito del governo dell'organizzazione al Consiglio di Amministrazione, organo esecutivo della cooperativa. Il coordinamento generale dei servizi si occupa poi della gestione operativa dei servizi all'interno delle linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione.



## STAKEHOLDER

Sono molti gli interlocutori, interni ed esterni, coinvolti nelle azioni sociali della nostra cooperativa.

Uno dei valori fondamentali che caratterizza la nostra cooperativa, come enunciato nella mission, è la centralità della persona. Per questo in primo piano compaiono gli interlocutori interni (i soci, i fruitori diretti dei servizi e la rete familiare, i lavoratori, i volontari dell'Associazione "Il gabbiano – Noi come gli altri").

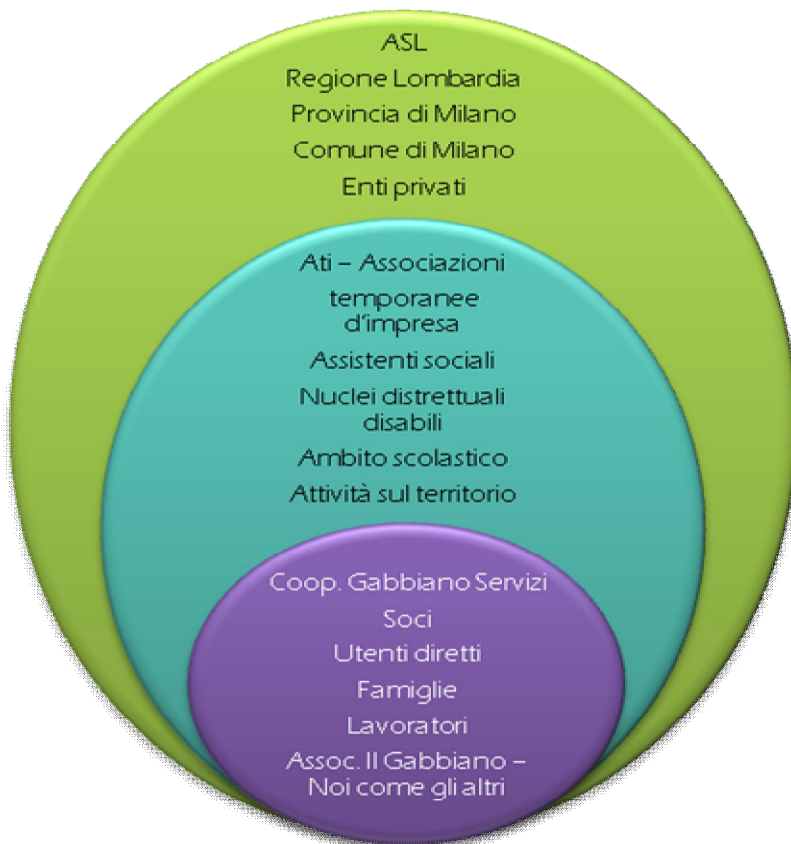
La nostra cooperativa ritiene molto importanti i rapporti con gli enti pubblici che partecipano alla realizzazione dei progetti rivolti alle persone disabili (assistenti sociali, rappresentanti del comune di Milano, di Trezzano sul Naviglio, di Cesano Boscone, di Corsico, di Buccinasco, di Cusago, funzionari regionali e rappresentanti dell'Asl, direttori nell'ambito scolastico). La collaborazione è rilevante sia in una prima fase per effettuare un'attenta analisi dei bisogni del territorio, sia in fase di progettazione per rispondere ai bisogni stessi proponendo servizi efficaci.

Grande rilevanza viene attribuita anche alla collaborazione con le realtà con cui siamo in ATI (le cooperative Il melograno e Cascina Bianca) e con i servizi del territorio che partecipano ai progetti educativi individualizzati specifici per singoli utenti:

- negozi che offrono ad alcune persone inserite nei servizi SFA e CDD la possibilità di svolgere percorsi socializzanti;
- centri diurni frequentati da alcuni ospiti della CSS;
- centri residenziali in cui sono inserite alcune persone del nostro centro diurno;
- possibilità di frequentare la biblioteca del quartiere, una palestra per attività sportive ed un maneggio della zona per l'attività di ippoterapia.

Le relazioni con gli enti finanziatori (pubblici e/o privati) sono caratterizzate da rapporti simmetrici ed equilibrati. La nostra cooperativa chiede agli enti di condividere un obiettivo, di cercare insieme le strade migliori per raggiungerlo e di sviluppare un rapporto di mutuo arricchimento che non si esaurisce con il finanziamento economico ma passa per la condivisione dell'importanza dei progetti, delle difficoltà incontrate lungo il percorso e delle esperienze fatte.

Il bisogno della nostra cooperativa e del no profit non è solo quello di contributi finanziari, ma anche di un profondo coinvolgimento degli interlocutori nello sviluppo dell'ambito sociale.







# **LA RELAZIONE SOCIALE**

## Nota metodologica

Per la nostra cooperativa è fondamentale interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative degli stakeholder. Ciò non significa semplicemente lavorare per soddisfare i bisogni ma anche riflettere sull'organizzazione, sull'impiego delle risorse, sui risultati da perseguire, sullo stile di lavoro, sull'impegno a mantenere costante una motivazione al miglioramento di tutti coloro che partecipano all'erogazione dei servizi. Per questo ricopre un ruolo importante per la cooperativa la valutazione, da parte di tutti gli interlocutori coinvolti, della soddisfazione e della qualità dei propri interventi.

Per raccogliere le valutazioni degli interlocutori coinvolti è stato utilizzato il questionario come strumento completo, unico e trasversale che ha coinvolto in modo diretto ed efficace i soci, i lavoratori, i familiari dei destinatari, i volontari dell'associazione "Il Gabbiano – noi come gli altri", i corealizzatori e gli enti finanziatori. Le domande sono relative al benessere degli stakeholder della cooperativa (soci, lavoratori, volontari), all'efficacia dei servizi, alle relazioni con il territorio e la rete dei servizi. Il grado di soddisfazione è stato valutato mediante 4/6 classi di risposta. Inoltre per ogni domanda è stata prevista una casella libera per raccogliere critiche, suggerimenti, osservazioni, problematiche, punti di forza e di debolezza.

I questionari sono stati consegnati direttamente agli interlocutori interni in formato cartaceo o via e-mail. Agli stakeholder esterni sono stati consegnati dai responsabili dei servizi o inviati via e-mail.

I questionari sono stati raccolti nelle varie cassette nelle tre sedi (via Ceriani, via, Dalmine, via, Canevari).

Le risposte di tutti i questionari sono state elaborate statisticamente e le indicazioni emerse sono state analizzate prima all'interno del gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale e poi prese in considerazione e valutate dalla cooperativa per orientare l'organizzazione generale e i singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori e per definire le linee guida su cui impostare gli obiettivi sociali per il 2014.

### aree di valutazione

- A. la vita sociale
- B. il lavoro
- C. i servizi
- D. le relazioni con la rete di servizi e con il territorio

### schema di rielaborazione

Per relazionare ciascuna area è stato utilizzato il seguente schema:

impegni per il 2013

fatti salienti avvenuti nell'anno 2013

valutazione degli interlocutori coinvolti

obiettivi di miglioramento per il futuro

# LA VITA SOCIALE – I SOCI

## 1 IMPEGNI PER IL 2013

Gli obiettivi di miglioramento previsti per il 2013 erano i seguenti:

- implementare il senso di appartenenza tra i soci
- mantenere valide ed attuali le motivazioni che hanno spinto a diventare soci della cooperativa
- rendere più efficace il sistema di comunicazione ed informazione.

Per lavorare su questi obiettivi nell'incontro soci erano emerse alcune proposte: organizzazione di corsi di formazione, eventi informali, mailing list, come strumenti fondamentali per favorire e incentivare una più consapevole e condivisa partecipazione attiva dei soci. Nel corso del 2013 non è stato possibile implementare le proposte già presenti; si propone di mantenere l'impegno affinché si possa concretizzare una maggiore coesione e partecipazione dei soci.

La cooperativa continua nel corso degli anni ad operare per la valorizzazione e la crescita delle risorse umane cercando di individuare ambiti operativi concreti nei quali ciascun socio possa essere 'attore' in base alle sue competenze e attitudini.

Oltre a valorizzare le risorse interne, ci si è posti l'obiettivo di implementare il lavoro di rete, lavorando in sinergia con altre realtà del terzo settore per la realizzazione di progetti condivisi.

## 2 FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2013

Al 31 12 2013 la compagine sociale è composta da n. 40 iscritti così suddivisi: 32 soci lavoratori (29 lavoratori subordinati, 1 collaboratore a progetto e 1 libero professionista), 7 soci volontari e 1 socio sovventore. Il mantenimento della base sociale ha permesso alla cooperativa di rispettare anche per il 2013 il principio di mutualità prevalente.

L'Assemblea ordinaria dei soci è stata convocata 3 volte nei seguenti giorni:

- 9 maggio per l'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 12 2012 e del preventivo 2013 ( 32 soci presenti su 39)
- 18 luglio per l'approvazione del Bilancio Sociale relativo all'anno 2012 (21 soci presenti su 39)
- 16 ottobre 2013 per aggiornamento sulla situazione patrimoniale ed economica (24 soci presenti su 40).

Il consiglio di amministrazione si è riunito 7 volte nel corso dell'anno.

## 3 VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei soci si è ritenuto importante indagare sul significato che ciascuno dà all'essere socio della cooperativa sia rispetto alle motivazioni iniziali sia alla partecipazione all'attività sociale. Dopo aver fatto una sintesi dei risultati emersi in relazione alla soddisfazione dei soci negli anni compresi tra il 2004 e il 2012 (significato dell'essere socio, motivazioni, criticità, obiettivi di miglioramento) si è deciso di soffermare l'attenzione sui fattori che hanno spinto le singole

persone, nei diversi ruoli, a diventare soci della cooperativa. Per questo il gruppo di lavoro ha ipotizzato di utilizzare un questionario proponendo una riflessione sui fattori motivazionali che hanno spinto in passato ciascuno a diventare socio della cooperativa e una valutazione della motivazione attuale.

E' stata proposta una tabella con un elenco di fattori motivanti, per ogni singolo fattore la valutazione poteva essere espressa mediante 4 classi di risposta (per niente/ poco/abbastanza/molto). Si è cercato di indagare quali fossero i fattori motivanti che li hanno spinti a diventare soci della cooperativa, analizzando quanto fosse importante la soddisfazione di bisogni/desideri in 5 aree principali:

**A. Bisogno di sicurezza:**

desiderio di conoscere meglio la cooperativa,  
sicurezza del posto di lavoro.

**B. Bisogno relazionale di appartenenza e stima:**

desiderio di essere accolti e riconosciuti in un gruppo,  
sviluppare un senso di appartenenza alla realtà lavorativa,  
bisogno di scambio e condivisione,  
bisogno di stima e di riconoscimento,  
creazione di relazioni sociali.

**C. Bisogno di cooperare, collaborare e condividere un percorso/impegno sociale:**

desiderio di cooperare,  
possibilità di partecipare concretamente alla vita e alle decisioni riguardanti la cooperativa per realizzare insieme il progetto comune,  
condivisione della mission, dei valori, delle linee guida, di obiettivi, di idee,  
sentirsi creatori, costruttori e realizzatori di un progetto comune condiviso,  
investire tempo e risorse per un impegno sociale,  
poter continuare il percorso avviato dall'Associazione in sinergia con essa.

**D. Bisogno di crescita e autorealizzazione:**

poter sviluppare nuove competenze,  
assunzioni di responsabilità per incarichi specifici,  
fissare obiettivi impegnativi e assumersi rischi calcolati,  
essere imprenditori di se stessi e parte di una realtà che ogni socio contribuisce a costruire e migliorare,  
desiderio di crescita personale e professionale.

**E. Bisogno di essere influente (desiderio di avere un impatto, leadership)**

La stessa tabella è stata riproposta per fare una riflessione sulla motivazione attuale, un'indagine sulla validità dei fattori motivanti nella situazione attuale della cooperativa in continuo percorso di crescita e cambiamento ("Se dovessi diventare socio oggi, quali sarebbero i fattori motivanti?"). Sono state proposte, inoltre, due domande aperte per indagare la soddisfazione del proprio percorso personale in coopera-

tiva e dell'attività sociale svolta ai fini di realizzare gli obiettivi di miglioramento previsti per il 2013 e per poter suggerire strumenti e modalità per mantenere vivo il senso di appartenenza e continuare a condividere il progetto.

Il questionario è stato distribuito ai 40 soci nel mese di aprile 2014, ne sono stati restituiti 19 (47%) (48% nel 2013).

I risultati sono stati rielaborati statisticamente cercando anche di confrontare eventuali discrepanze tra le valutazioni dei soci tenendo in considerazione la variabile tempo (crescita e cambiamento della cooperativa negli anni). I dati raccolti sono stati divisi in due tabelle: soci della cooperativa da 0-6 anni (*da ora in poi individuati come 0-6 nel testo*), soci della cooperativa da più di sette anni (*da ora in poi individuati come 7+ nel testo*). In particolare sono stati riconsegnati il 35% di questionari distribuiti ai soci 0-6 anni (6/17), e il 56,5% di questionari distribuiti ai soci 7+ (13/23). Nell'analisi statistica dei dati le 4 modalità di risposta sono state raccolte in due gruppi principali: motivante (*abbastanza/molto*), poco motivante (*poco/per niente*). Le *non risposte* sono state calcolate come poco motivanti in quanto il gruppo di lavoro ha reputato che le persone abbiano segnato con apposite crocette solo i fattori ritenuti importanti.

Riportiamo la sintesi delle valutazioni raccolte nelle singole aree.

### **A. Bisogno di sicurezza**

Tra i fattori motivanti non è particolarmente rilevante la *sicurezza del posto di lavoro* anche se c'è un trend che evidenzia un bisogno di maggiore stabilità. Il 100% dei soci (0-6 anni) ha indicato importante tra i fattori motivanti il *desiderio di conoscere meglio la cooperativa*.

### **B. Bisogno relazionale di appartenenza e stima**

In quest'area risultano particolarmente rilevanti i seguenti fattori: *lo sviluppo di un senso di appartenenza alla realtà lavorativa* (100% soci 0-6, 69% soci 7+) e *il bisogno di scambio e condivisione* (68%) che rimangono costanti negli anni.

Non appaiono, invece, essere fondamentali *il desiderio di essere accolti e riconosciuti* in un gruppo e *la creazione di relazioni sociali*.

### **C. Bisogno di cooperare, collaborare e condividere un percorso/impegno sociale**

Si evidenzia quanto sia importante e fondamentale il principio della *cooperazione* (84%), della *realizzazione di un progetto comune* (84%) e della *condivisione* (79%). Tutti i fattori motivazionali all'interno di quest'area appaiono decisamente rilevanti e rimangono costanti nel tempo per la maggior parte dei soci indipendentemente dal percorso temporale in cooperativa.

E' abbastanza rilevante e stabile il bisogno di *investire tempo e risorse per un impegno sociale* nei soci 7+. Per quanto riguarda il *poter continuare il percorso avviato dall'Associazione in sinergia con essa* era un fattore importante per il 62% dei soci 7+ (oggi è ritenuto motivante solo dal 46% dei soci 7+) , poco rilevante e costante invece per il 67% dei soci 0-6 .

#### **D. Bisogno di crescita e autorealizzazione**

In quest'area emerge il desiderio di *poter sviluppare nuove competenze* per il 67% dei soci 0-6 (stabile nel tempo), in leggera diminuzione nei soci 7+ (dal 69% al 54%). Una lettura a tale variazione può essere legata al percorso del socio in cooperativa che negli anni ha sviluppato e ampliato le proprie competenze.

E' importante e permane tale nel tempo il desiderio di *assunzione di responsabilità* per il 74% dei soci in generale.

E' da evidenziare la variazione in positivo nel desiderio di *fissare obiettivi impegnativi e assumersi rischi* (ad oggi è un fattore motivante per il 63% dei soci), indice di una maggior consapevolezza e conoscenza della realtà e di conseguenza una maggior disponibilità ad assumersi rischi calcolati. *Essere imprenditori di se stessi e il desiderio di crescita personale e professionale* sono due fattori particolarmente motivanti nel momento in cui una persona diventa socio della cooperativa (68%), indice di un desiderio da parte dei nuovi soci di poter fare qualcosa per contribuire a costruire e migliorare la realtà di cui fanno parte. E' da evidenziare come questi due fattori abbiano seguito il medesimo trend nelle due fasce di soci: la motivazione scende nei soci 7+ dal 77% al 58%, aumenta dal 50% al 67% nei soci 0-6. Emerge il desiderio da parte dei soci più recenti di potenziare e affermare il loro ruolo imprenditoriale e professionale all'interno della cooperativa, mentre i soci 7+ sembrano aver già vissuto tale ruolo nella fase di nascita e sviluppo della cooperativa.

#### **E. Bisogno di essere influente (desiderio di avere un impatto, leadership)**

Non è rilevato dai dati il desiderio da parte dei soci di avere posizioni di controllo e di influenza nell'ambito cooperativo.

Dalle domande aperte emerge un'alta percentuale di risposte positive in relazione alla soddisfazione circa il proprio percorso sociale; la maggior parte dei soci ritiene di essere una parte attiva del percorso sociale e si ritiene soddisfatta dell'impegno professionale profuso per migliorare sempre di più la qualità dei servizi offerti dalla cooperativa. Si evidenzia però la consapevolezza di poter fare di più dedicando maggior tempo e risorse all'aspetto più sociale della cooperativa rispetto a quello professionale e lavorativo.

I soci ritengono sia fondamentale una maggiore comunicazione e condivisione progettuale per mantenere vivo il senso di appartenenza e implementare la partecipazione attiva. In particolare emergono i seguenti suggerimenti:

- Strumenti informativi (bollettini, Bilancio Sociale, newsletter) e tecnologici (mailing list, social network) utili ad accrescere la consapevolezza del proprio ruolo sociale;

- Momenti di confronto e scambio, anche informali, all'interno del contesto cooperativo per ottenere una maggiore conoscenza e vicinanza delle persone e delle informazioni;

- Creare e partecipare a corsi di formazione sul significato della cooperativa e sull'importanza di essere soci.

Tutte queste occasioni di scambio ed incontro favoriscono una migliore conoscenza e consapevolezza delle realtà di cui si è parte e diventano ingrediente fondamentale per l'accrescimento della partecipazione attiva al progetto sociale sia nella creazione e condivisione degli obiettivi che nel loro perseguimento.

#### **4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO**

Quanto emerso dalla valutazione della soddisfazione dei soci, ci porta a ritenere che gli obiettivi di miglioramento possano svilupparsi nel percorso suggerito dagli stessi nella compilazione dei singoli questionari.

Pertanto la cooperativa si impegnerà ad avviare e coinvolgere i soci nelle proposte formative, nella creazione degli strumenti informativi e tecnologici al fine di avere una migliore conoscenza del significato dell'esser socio della Cooperativa

**GABBIANO SERVIZI.**

# IL LAVORO

## 1 IMPEGNI PER IL 2013

La Cooperativa si è impegnata nel 2013 per raggiungere i seguenti obiettivi di miglioramento:

- cercare di valorizzare maggiormente le risorse umane, impiegandole nella progettualità futura e favorendo momenti di crescita individuale e collettiva;
- proseguire nella diffusione delle informazioni sull'utilità dei questionari e del Bilancio Sociale al fine di raccogliere elementi concreti e più rappresentativi delle opinioni di tutti i lavoratori per migliorare la condizione lavorativa all'interno della Cooperativa, cercando di riportare il valore di restituzione a livelli superiori.

## 2 FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2013

- ⇒ GENNAIO 2013 RICHIESTA APPLICAZIONE GRADUALITÀ RELATIVA AGLI INCREMENTI RETRIBUTIVI PREVISTI DAL 1 MARZO 2013
- ⇒ GENNAIO 2013 RICHIESTA APPLICAZIONE GRADUALITÀ SOSPENSIONE ERT
- ⇒ DICEMBRE 2013 INSERIMENTO NUOVE FIGURE PROFESSIONALI



## FORMAZIONE LAVORATORI ANNO 2013

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
17 maggio	Le attività motorie ed espressive nei contesti di disabilità	Ass. La Comune	1 educatrice	3
28 agosto	I disabili invecchiano	Fon Coop/CESVIP	11 educatori	88
29 agosto	La disabilità acquista	Fon Coop/CESVIP	11 educatori	92
	Le reti d'impresa	Fon Coop/CESVIP	Responsabile gestione/ coordinatrice	30
29 agosto	Strumenti di programmazione e valutazione	Gabbiano Servizi	2 educatori	6
9 settembre	Innovazione finanziaria e fund raising per le non profit	Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz	1 responsabile gestionale	1,5
9 e 11 settembre	L'azienda giusta per il progetto giusto Tecniche di pianificazione e schedulazione di progetto	Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz	1 coordinatrice	2
<b>Totale ore formazione</b>				<b>222,5</b>

## FORMAZIONE COOPERATIVA ANNO 2013

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
21 gennaio	Corso Primo Soccorso	Fon Coop/CESVIP	2	12
13 febbraio	Aggiornamento Primo Soccorso	Campo Verde	1	4
1 marzo	Piano dei controlli	ASL Milano	1	8
11 marzo	Aggiornamento RLS	Campo Verde	1	4
<b>Totale ore formazione</b>				<b>28</b>

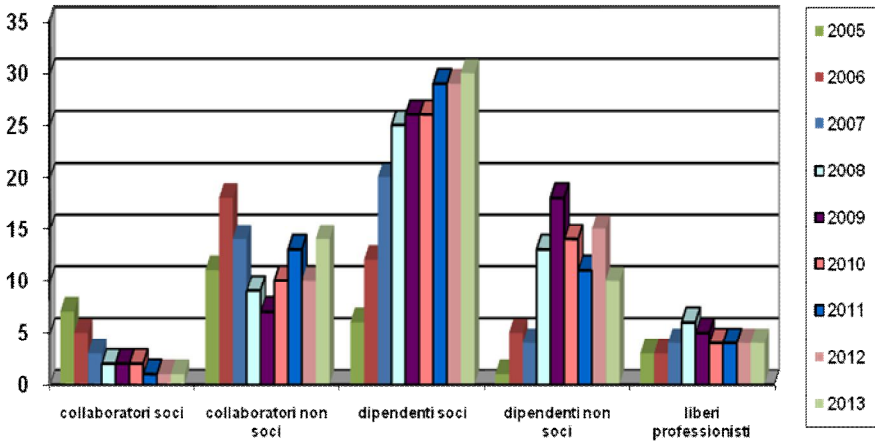
	2011	2012	2013	VARIAZIONE
ORE LAVORATE	58044.5	60659	59508	-1,89%
ORE FORMAZIONE	535	414	250.5	-39,49%
	<b>0,92%</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,42%</b>	

## DATI RELATIVI AI LAVORATORI NEL PERIODO GENNAIO – DICEMBRE 2013

Nel 2013 il numero di lavoratori è rimasto invariato rispetto al 2012; varia la composizione delle tipologie di rapporto impiegate. Si registra una crescita del 36% dei rapporti di collaborazione a progetto (da 11 a 15); rimangono stabili i rapporti di lavoro a tempo indeterminato e si ha un dimezzamento dei rapporti di lavoro a tempo determinato. Invariate le collaborazioni con i professionisti. Il quadro che emerge segnala un maggiore ricorso a figure professionali dedicate a svolgere progetti determinati.

Tipologia rapporto	Gen. 2014 Soci	Gen. 2014 Non soci	Totale Gennaio	Set. 2014 Soci	Set. 2014 Non soci	Totale Settembre	Dic. 2014 Soci	Dic. 2014 Non soci	Totale Dicembre
Collaborazioni a progetto	1	8	9	1	10	11	1	14	15
Assunzioni a tempo indeterminato Full time	11		11	11		11	11		11
Assunzioni a tempo indeterminato Part time	18	12	30	19	8	27	19	8	27
Assunzioni a tempo determinato Full time		4	4		2	2		2	2
Assunzioni a tempo determinato Part time			0						
Libero professionista	1	3	4	1	3	4	1	3	4
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>59</b>

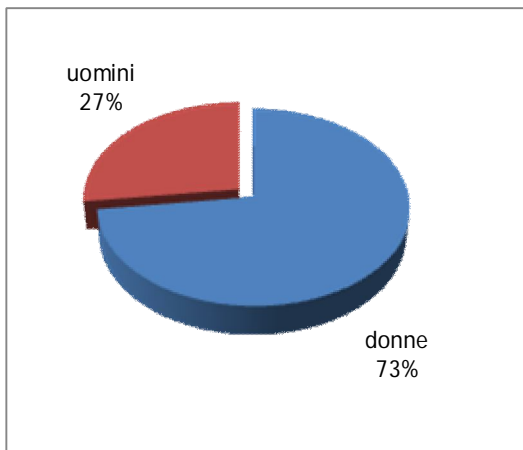
LAVORATORI	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Collaboratori soci	7	5	3	2	2	2	1	1	1
Collaboratori non soci	11	18	14	9	7	10	13	10	14
Dipendenti soci	6	12	20	25	26	26	29	29	10
Dipendenti non soci	1	5	4	13	18	14	11	15	30
Liberi professionisti	3	3	4	6	5	4	4	4	4
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>59</b>



## COMPOSIZIONE FORZA LAVORO

Il grafico descrive la composizione di genere della forza lavoro al 31 dicembre 2013

donne 41 = 73%      uomini 15 = 27%



## SICUREZZA ED ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

La cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, individuati tramite il Documento di Valutazione dei Rischi, sulle misure di

prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Le persone incaricate partecipano alla formazione relativa ai temi di primo soccorso, antincendio, gestione delle emergenze.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Gabbiano Servizi si adegua annualmente alla normativa relativa alla tutela della Privacy, legge 196/03. Nel trattare i dati relativi ai lavoratori adempie al Codice in materia di protezione dati (legge 196/03); al momento dell'assunzione del personale si richiede il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, garantendo di custodirli secondo le misure di sicurezza previste dalla legge. Alcuni lavoratori vengono incaricati del trattamento dei dati personali degli utenti del proprio servizio. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

## SELEZIONE DEL PERSONALE

La selezione del nuovo personale avviene mediante due colloqui e la compilazione di una scheda selezione del personale (secondo la procedura prevista nel Manuale della qualità).

Il responsabile del servizio segnala tempestivamente la necessità di reperire nuovo personale alla coordinatrice della cooperativa, che attiva il sistema di ricerca e selezione dei candidati. In sede di primo colloquio (coordinatrice e responsabile del servizio) si richiede al candidato di presentare il curriculum formativo ed esperienziale, viene fatta una valutazione delle capacità e attitudini, viene compilata una scheda contenente i dati anagrafici e una parte di valutazione inerente l'idoneità e le motivazioni. Viene presentata l'offerta (posizione e monte ore). Se l'esito è positivo viene fatto un secondo colloquio di selezione dalla coordinatrice e dal responsabile risorse umane per riprendere alcuni aspetti emersi nel primo colloquio e per dare indicazioni in merito all'offerta oraria, economica e contrattuale. Se l'esito del secondo colloquio è positivo viene comunicato l'incarico al candidato.

### **3 VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI**

Per valutare la capacità della cooperativa di apportare benessere ai lavoratori che operano al suo interno, è stato chiesto agli interlocutori di esprimere un giudizio attraverso la compilazione di un questionario anonimo distribuito nel mese di gennaio 2014.

Sono stati individuati 10 indicatori principali per stimare il livello di soddisfazione:

1. Struttura organizzativa della Cooperativa:
  - chiarezza dei ruoli descritti nell'organigramma;
  - chiarezza delle proprie mansioni;
  - corrispondenza tra ruolo descritto nel mansionario e quello effettivamente ricoperto.
2. Strumenti per migliorare le capacità professionali e rilevare la soddisfazione del lavoratore:
  - utilità della formazione proposta;
  - efficacia del questionario come strumento di rilevazione della soddisfazione.
3. Aspettative del lavoratore: grado di soddisfazione delle aspettative professionali.
4. Traguardi professionali che il lavoratore si prefigge di raggiungere.
5. Organizzazione del servizio:
  - orario di lavoro;
  - retribuzione;
  - ambiente lavorativo (spazi, strutture e materiali).
6. Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabile, dirigenti (CdA, Presidente, Coordinatrice dei servizi) e modalità di scambio delle informazioni.
7. Valutazione degli incontri di equipe e supervisione:
  - organizzazione del lavoro (tempi, interventi e modalità di conduzione);
  - efficacia nell'affrontare le problematiche degli utenti e del servizio;
  - efficacia della supervisione.
8. Livello di scambio e collaborazione con altri servizi.
9. Lavoro nel rispetto della mission della Cooperativa.
10. Informazione e partecipazione al raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa.

Per gli item relativi alle aree 1, 2, 3, 9, 10 sono state previste sei modalità di risposta: perfettamente, molto, abbastanza, poco, molto poco, per niente.

Per la quarta area relativa ai traguardi professionali è stata offerta la possibilità di scegliere una o più risposte quali: maggiore valorizzazione delle proprie capacità, lavorare in altri servizi gestiti dalla cooperativa, crescita professionale, migliore distribuzione del monte ore lavorativo sui diversi servizi della cooperativa.

Nelle restanti aree, 5, 6, 7, 8 sono state previste sei modalità di risposta: ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente, pessimo.

Le risposte alle domande sono state valutate nelle singole aree calcolando una media in percentuale dei dati raccolti.

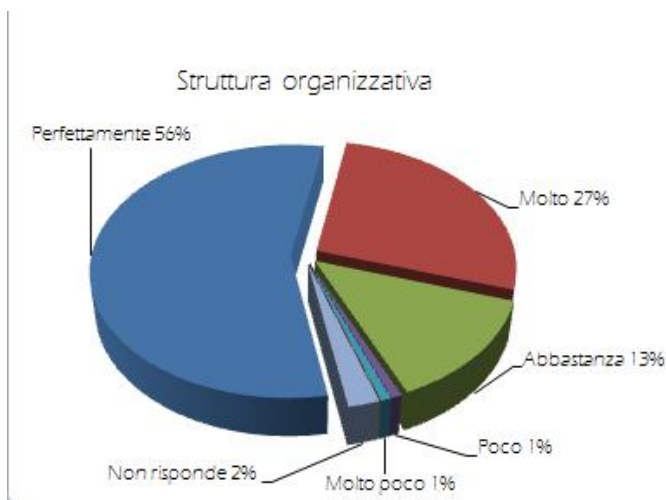
Come lo scorso anno si è deciso di distribuire ai lavoratori un questionario per ciascun servizio presso il quale lavorano in modo da avere una valutazione specifica per ogni servizio.

Nel mese di gennaio sono stati restituiti 45 questionari su 84 questionari distribuiti (53%), la percentuale di risposta ha subito un leggero calo dal 2012 (67,44%) in ulteriore diminuzione rispetto al 2011 (85,4%). In particolare si evidenzia una minore percentuale di risposta nei servizi interni con un'equipe più numerosa (Css 38,5%, Cdd 58,8%) e nei servizi esterni (Adi 34,8%, Scuola 35,7%).

Di seguito riportiamo i contenuti emersi e i grafici che sintetizzano i dati raccolti.

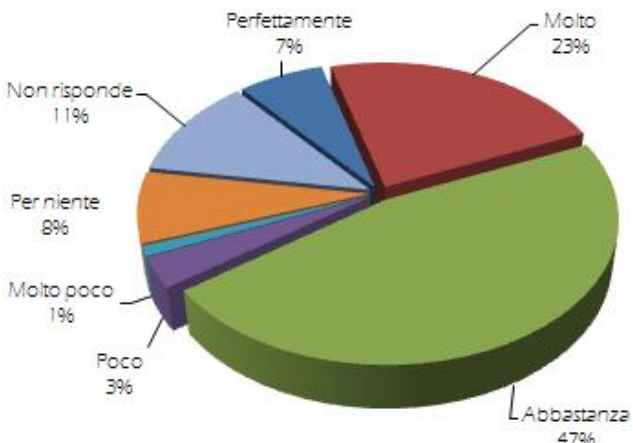
E' evidente un miglioramento per quanto riguarda la valutazione generale inerente l'organizzazione del servizio. Emerge in tutti i servizi la consapevolezza e la chiarezza dei ruoli e delle mansioni ed è giudicato in modo positivo la corrispondenza tra la mansione e il lavoro svolto.

L'utilizzo da parte della cooperativa di strumenti quali mansionario, Bilancio Sociale, incontri di coordinamento tra responsabili dei servizi ha reso possibile questo risultato.



Emerge una valutazione positiva per quanto riguarda l'utilizzo del questionario per la rilevazione della soddisfazione del lavoratore, strumento importante ma non esaustivo. I lavoratori, nelle annotazioni, riportano l'importanza e l'utilità di colloqui individuali, di momenti di riflessione e di condivisione nelle singole equi-

Strumenti per migliorare le capacità professionali e rilevare la soddisfazione del lavoratore

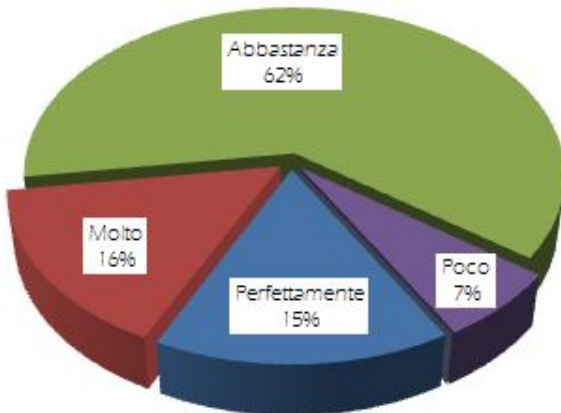


pe e negli incontri di coordinamento con i responsabili. Per quanto riguarda la formazione si evidenzia una leggera diminuzione del livello di soddisfazione rispetto al 2012 legato anche alla notevole diminuzione delle ore formative programmate dalla cooperativa. Un dato che emerge è la percentuale di insoddisfazione (8%) e di non risposta (11%), rilevante soprattutto in quei servizi in cui

non è prevista dalla normativa vigente una formazione strutturata. Dai questionari emerge il bisogno di partecipare a incontri formativi per confrontarsi, per apprendere nuove tecniche per la gestione di gruppi e laboratori al fine di migliorare le competenze negli approcci con l'utenza.

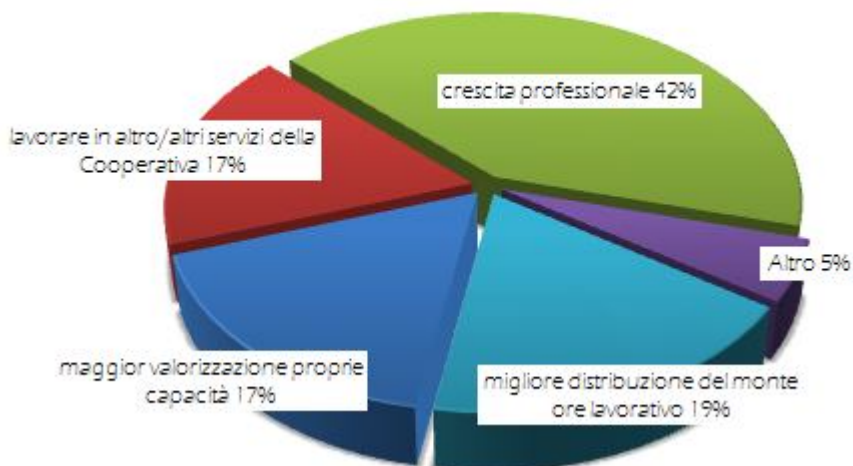
Aspettative professionali del lavoratore

Rimane abbastanza positivo il livello di soddisfazione relativo alle aspettative professionali; appare un'aderenza tra ruoli ricoperti e aspettative.



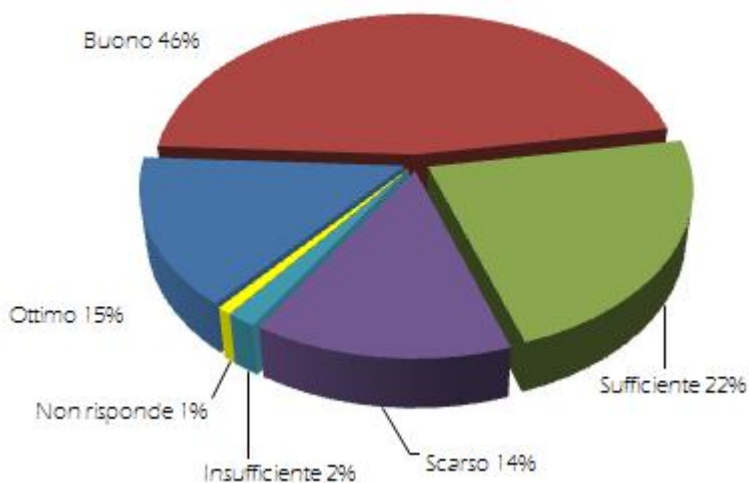


## Traguardi professionali



Per quanto riguarda i traguardi professionali si evidenzia un leggero incremento nei seguenti item: *crescita professionale* (+ 4% rispetto al 2012), *lavorare in altri servizi della cooperativa* (+ 4,8%). Da sottolineare una riduzione invece nell'item legato alla *maggior valorizzazione delle proprie capacità* (- 7,4%), indice che il lavoro svolto dalla cooperativa ha portato a un miglioramento in tale ambito.

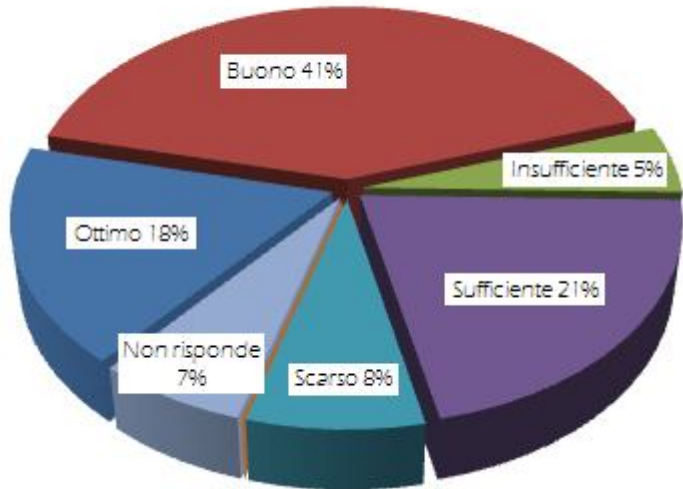
## Organizzazione del servizio



In merito alla organizzazione del servizio rimane una buona valutazione in quest'area, in particolare per quel che riguarda l'orario di lavoro e l'ambiente lavorativo.

In generale permane positiva e stabile rispetto agli anni precedenti la valutazione inerente la comunicazione e lo scambio di informazioni tra operatori, responsabili e dirigenti. Le valutazioni variano all'interno dei singoli servizi, i dati raccolti vengono poi analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole equipe.

Comunicazione ed informazione all'interno del servizio

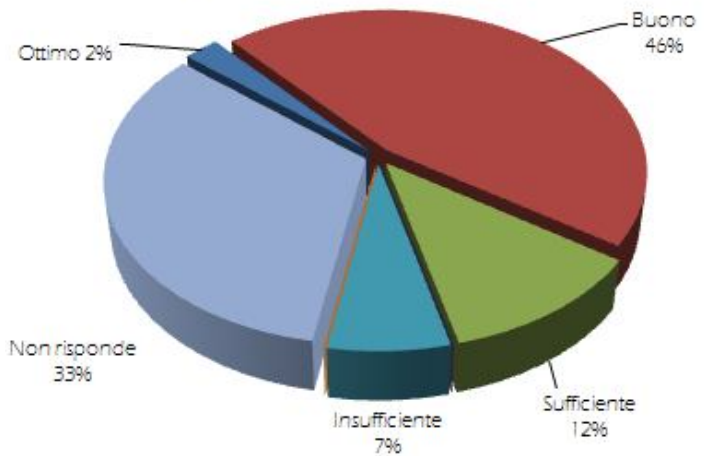


La maggior parte dei lavoratori dà una valutazione positiva dell'organizzazione del lavoro negli incontri di equipe e dell'efficacia nell'affrontare le problematiche dell'utenza e del servizio.

E' da evidenziare l'alta percentuale di non risposta (339%), in ulteriore incremento rispetto al 2012 (20,73%).

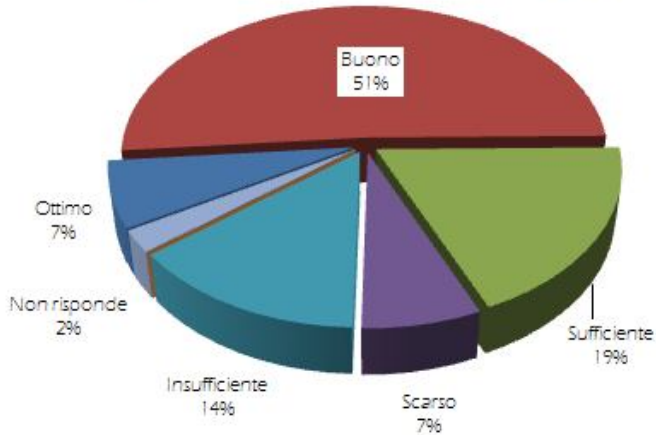
Tali risultati emergono prevalentemente in quei servizi in cui è difficile organizzare e partecipare sistematicamente alle equipe (Adi, Scuola) e agli incontri di supervisione (Css) per i lavoratori che operano in più servizi.

Valutazione incontri di equipe e supervisione



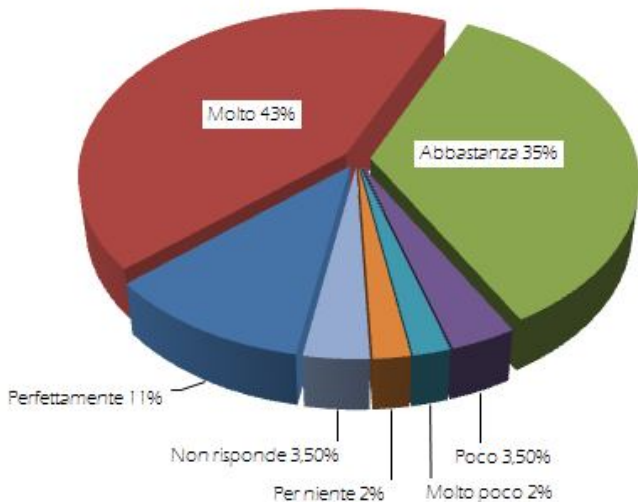
La valutazione relativa alla collaborazione tra i diversi servizi della cooperativa, si conferma positiva. Da sottolineare, però, un incremento della percentuale di risposta *insufficiente* rispetto al 2012 trasversale ai servizi interni della cooperativa (dal 5,17% al 14,29%). In particolare un operatore, che collabora in tutti i servizi diurni per un orario limitato, esprime una valutazione negativa relativa al livello di scambio e collaborazione.

Livello di scambio e collaborazione con altri servizi



E' stata riproposta l'indagine riguardante la conoscenza e la partecipazione attiva del lavoratore al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento previsti della cooperativa in questo ambito. I risultati ottenuti si attestano su valori medio alti: l'86% degli operatori sostiene di aver partecipato in maniera attiva. In particolare si sottolinea la crescita personale; l'impegno nello svolgere le mansioni quotidiane per raggiungere una buona qualità del servizio nel rapporto con utenza, nel far funzionare al meglio i singoli servizi cercando di incrementare le

Rispetto della Mission e perseguimento degli obiettivi



entrate e contenere le spese; il coinvolgimento e la partecipazione diretta negli anni anche in altre aree della cooperativa (Cda, area progettuale, Bilancio Sociale). L' 11% degli operatori dichiara, invece, di aver contribuito poco per la limitatezza del ruolo e del tempo impiegato all'interno della cooperativa.

Le persone che hanno dato una valutazione negativa relativa al raggiungimento degli obiettivi previsti giustificano le proprie risposte segnalando come il momento storico attuale (situazione economica e politica) porti la cooperativa a fare delle scelte obbligate che, a volte, impediscono una libertà d'azione necessaria per una maggiore partecipazione attiva e propositiva (poca valorizzazione delle risorse, scarsa condivisione progettuale, pochi momenti di crescita individuale e collettiva).

Tenendo conto dei risultati e delle annotazioni riportate sui questionari, si lavorerà insieme in modo da coinvolgere tutti nel definire gli obiettivi di miglioramento e nel trovare insieme le modalità operative necessarie per raggiungerli.

#### **4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO**

Nonostante la contrazione economica, la cooperativa si impegna, anche per il 2014, a mantenere elevato il livello di qualità dei servizi. Preso atto dei risultati dei questionari, la cooperativa deve riflettere su come orientare l'organizzazione generale e i singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori.

In particolare intende impostare le linee guida per il 2014 sui seguenti obiettivi di miglioramento:

- impegnarsi nella valutazione delle professionalità al fine di riconoscere le competenze cercando di valorizzare maggiormente le risorse umane, impiegandole nella progettualità futura;

- favorire momenti di crescita individuale e collettiva (partecipazione ai momenti di equipe, supervisione, formazione) al fine di migliorare le competenze e acquisire specifiche metodologie e strumenti comuni in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni di persone con varie disabilità (anche disabilità acquisite);

- rendere sempre più efficaci i rapporti di scambio di comunicazione e collaborazione tra i singoli servizi (incontri di coordinamento tra i responsabili, collaborazione nelle attività quotidiane);

- riorganizzare il personale con l'inserimento di figure sanitarie in alcuni servizi (infermieri) con esigenze specifiche di assistenza e cura;

- cercare di coinvolgere maggiormente gli operatori sia in fase di valutazione sia in fase di definizione di obiettivi di miglioramento al fine di incrementare una partecipazione sempre più attiva (proseguire nella diffusione delle informazioni sull'utilità dei questionari e del Bilancio Sociale al fine di raccogliere elementi concreti e più rappresentativi delle opinioni di tutti i lavoratori per migliorare la condizione lavorativa all'interno della Cooperativa)

- aggiornare il mansionario .

# I SERVIZI

## DESTINATARI DIRETTI

### 1 IMPEGNI PER IL 2013

Per la cooperativa è fondamentale continuare a proporre servizi che pongano sempre l'attenzione alla centralità della persona cercando di rispondere in maniera efficace ai bisogni dell'utenza in collaborazione con la rete familiare.

Nel corso del 2013 la cooperativa si è impegnata per migliorare l'offerta dei servizi interni ed esterni per disabili e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento previsti nel 2012:

- portare a saturazione il CDD, inserendo il venticinquesimo utente;
- proseguire nel monitoraggio degli strumenti di lavoro introdotti in seguito alla certificazione ISO 9001:2008;
- mantenere il livello di soddisfazione generale espresso, proponendo un lavoro sempre più professionale e di qualità.

### 2 FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2013

La centralità della persona è uno dei valori fondamentali che orientano le azioni sociali della cooperativa finalizzate a favorire lo sviluppo globale di ognuno e valorizzando le risorse e promuovendo le capacità individuali. La cooperativa si è impegnata nei seguenti ambiti:

- è incrementato il numero di utenti a carico nei servizi interni della cooperativa (saturazione del CDD, incremento utenti nel servizio Sole e Sfa);
- per quanto riguarda l'intervento scolastico la cooperativa, accreditata con il comune di Milano per il secondo anno consecutivo, è stata scelta da 5 plessi scolastici con un notevole incremento di ore settimanali di intervento;
- si è ampliato il lavoro di rete per quanto riguarda il servizio di assistenza domiciliare (interventi ADH nella zona del corsichese, interventi in Ati con Cascina Bianca socio educativi e socio assistenziali nella zona 7 di Milano, interventi socio educativi nella zona 6, servizio domiciliare indiretto nelle zone 2,3,6 di Milano, accreditamento nel piano di zona del magentino);
- si è mantenuta una costante attenzione nel monitoraggio degli strumenti di lavoro introdotti in seguito alla certificazione ISO 9001:2008 per "Servizi socio assistenziali ed educativi in favore di persone diversamente abili". Nel mese di settembre c'è stata la visita ispettiva per il mantenimento del certificato di qualità.

### PROGETTI ESTERNI

- Anche quest'anno la cooperativa ha aderito a *Sportivamente Insieme*, progetto di integrazione attraverso lo sport con altre realtà del settore, con capofila l'associazione "Il Gabbiano - Noi come gli altri".

- Nel mese di ottobre la cooperativa ha avuto l'opportunità di partecipare al progetto "Il Borgo Felice Vendemmiano e raccogliendo insieme" organizzato e finanziato dalla Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz. Inoltre con la medesima fondazione la cooperativa ha concorso all'iniziativa Biglietti di Natale.

AREE DI INTERVENTO	RESODENZIALE	SEMI RESIDENZIALE	DOMICILIARE	SCUOLA	NUMERO UTENTI
Disabili fisici, psichici e sensoriali	11	46	63	77	197

## CDD – CENTRO DIURNO DISABILI "CASA GABBIANO"

<b>ATTIVO DAL</b>	2005
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 15.30 Via Ceriani, 3 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento delle abilità acquisite</li> <li>• Sviluppo delle potenzialità presenti nella direzione di una maggiore autonomia</li> <li>• Inserimento ed integrazione con il contesto sociale (territorialità)</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 9 EDUCATORI PROFESSIONALI 4 OPERATORI ASA OSS 1 FISIOTERAPISTA 1 MEDICO 1 PSICOMOTRICISTA 1 MAESTRA D'ARTE PER LABORATORIO DI ARTETERAPIA 3 VOLONTARI 1 PSICOLOGA INTERNA 1 SUPERVISORE
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano ASL di Milano Regione e Provincia
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	CDD è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Si tratta di una realtà di sostegno alla vita familiare che si concretizza in attività educative, socio sanitarie, riabilitative e ricreative. Gli utenti presi in carico a dicembre sono <b>25</b> , di cui 12 uomini e 13 donne, di cui un solo utente è fuori convenzione. Numerose sono le attività interne ed esterne proposte in coerenza con le caratteristiche della Sidi di appartenenza, volte a sviluppare l'autonomia personale e relazionale.

## SFA – SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

<b>ATTIVO DAL</b>	1995
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementare abilità personali, acquisire competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio, organizzare il proprio tempo)</li> <li>• Favorire lo sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, sviluppo dell'adultità, crescita dell'autostima)</li> <li>• Acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 COORDINATORE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 1 EDUCATORE PROFESSIONALE 1 VOLONTARIA 1 PSICOLOGA INTERNA 1 COORDINATORE EDUCATIVO ESTERNO (FINO A GIUGNO 2013)
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano Famiglie Coordinamento SFA Negozianti e/o uffici che ospitano i percorsi socializzanti
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	Il servizio SFA, operante dal 1995 e convenzionato con il comune di Milano dal 1996, si rivolge a persone disabili che per loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale. A dicembre 2013 il servizio SFA ha in carico <b>7</b> utenti, di cui 3 uomini e 4 donne con un'età compresa tra i 26 e i 38 anni. Per conseguire gli obiettivi generali sono organizzate attività interne che prevedono il raggiungimento di obiettivi specifici previsti nel PI ed attività esterne finalizzate alla conoscenza del territorio ed alla sperimentazione delle opportunità offerte.

## CSS – COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CASA GABBIANO" / SOLLIEVO

<b>ATTIVO DAL</b>	2006
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Tutti i giorni dell'anno Via Ceriani 3 Milano

<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attenzione alla persona e al suo benessere psico-fisico (necessità assistenziali, sanitarie ed educative)</li> <li>• Attenzione agli ambienti di vita</li> <li>• Integrazione sociale (socializzazione, attività sul territorio, utilizzo di servizi)</li> <li>• Attenzione al mantenimento delle relazioni familiari</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	Responsabile del servizio con funzioni educative 3 Educatori professionali 3 Operatori ASA 5 operatori OSS 7 Volontari 1 medico 1 infermiere professionale
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano Asl Famiglie Regione e Provincia
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>La CSS è una comunità alloggio, per persone diversamente abili, autorizzata al funzionamento ad agosto del 2005 e accreditata da febbraio 2006. Nel corso dell'anno il servizio ha visto la completa assegnazione dei posti previsti. Da dicembre 2007 gli ospiti della comunità alloggio sono complessivamente 9. Nel mese di Gennaio 2013 e poi per il corso dell'anno si sono riscontrate situazioni connotate da un incremento del bisogno sanitario. Nel mese di Agosto si è svolta la consueta vacanza, per la prima volta in una struttura completamente dedicata a persone diversamente abili. Nel mese di Settembre un ospite ha fatto richiesta di trasferimento presso una struttura più idonea per motivi di salute.</p> <p>Quindi al 31 dicembre 2013 la CSS risulta comunque al completo per i 9 posti disponibili ed è abitata da 4 donne e 5 uomini, di età compresa fra i 43 e i 61 anni.</p> <p>Le attività hanno prevalentemente lo scopo di offrire agli utenti stimoli a maturare in senso psicologico, relazionale e sociale, sia all'interno del nucleo comunitario, sia all'esterno, mantenendo rapporti con l'ambiente in generale, compresa la famiglia di origine, in un insieme di contatti ed esperienze che promuovano concretamente l'integrazione della comunità con il contesto sociale di appartenenza. Ci si è impegnati anche per mantenere l'esistente o migliorare sugli aspetti assistenziali e sanitari, ambiti questi ai quali l'equipe, ormai consolidata, ha fatto fronte non senza difficoltà ma con risultati visibili concretamente nel benessere riscontrabile negli ospiti.</p> <p>SOLLIEVO La cooperativa riserva il decimo posto disponibile in comunità per offrire momenti di sollievo alle famiglie che ne fanno richiesta. Nel corso del 2013, <b>due</b> persone diversamente abili per un totale di 23 giorni, sono state accolte presso la comunità alloggio per periodi di sollievo alla famiglia, oppure di sostegno al nucleo familiare, impossibilitato temporaneamente ad occuparsi di loro.</p>



## CENTRO DIURNO SOLE

<b>ATTIVO DAL</b>	1998
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Dal lunedì al venerdì orario 09.30-14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento delle capacità residue e incremento di abilità e autonomie personali e sociali</li> <li>• Socializzazione e benessere</li> <li>• Sollievo alla famiglia</li> <li>• Integrazione con il territorio e partecipazione alla rete sociale</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 2 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 MAESTRA D'ARTE 3 VOLONTARI 1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI PERIODICHE
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Nucleo Distrettuale Disabili Comune di Milano Famiglie Comuni del piano di zona del Corsichese
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p><i>SOLE/DIURNO</i> è un progetto, nato nel 1998, rivolto a persone disabili medio gravi che hanno terminato un percorso scolastico o lavorativo e non hanno altri riferimenti sul territorio, con lo scopo di favorire la socializzazione, il mantenimento e l'acquisizione di competenze, e di dare alle famiglie sostegno e momenti di sollievo. Si caratterizza per la flessibilità rispetto agli orari e ai giorni di frequenza. Attualmente sono in carico <b>13</b> utenti, di cui 8 uomini e 5 donne.</p>

## PUNTO INCONTRO

<b>ATTIVO DAL</b>	1999
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 15.30 alle 17.30 Via Ceriani, 3 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione di spazi di benessere emotivo all'interno di un gruppo eterogeneo</li> <li>• Offrire possibilità di socializzare, interagire, collaborare, dialogare con altre persone</li> <li>• Aiutare le persone diversamente abili ad organizzare il proprio tempo libero</li> <li>• Potenziare capacità artistico manuali ed espressive attraverso laboratori appositi</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 1 EDUCATORE PROFESSIONALE 3 MAESTRI D'ARTE

<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Famiglie
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	Il servizio offre opportunità ricreative e animative a persone disabili con un ritardo mentale medio in possesso di sufficienti abilità e autonomie con la finalità di creare reti d'integrazione e aggregazione attraverso diversi laboratori. Nel corso di tutto l'anno gli utenti che hanno partecipato ai quattro laboratori proposti sono stati complessivamente <b>16</b> . La maggior parte degli iscritti sono già inseriti in altri servizi educativi della cooperativa.

## ADH - ASSISTENZA DOMICILIARE

<b>ATTIVO DAL</b>	2003
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Dal Lunedì al Sabato con orari diversi in base al bisogno Presso il domicilio dell'utente e/o sul territorio
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione di relazioni significative extra famigliari</li> <li>• Offrire sollievo alle famiglie</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE 21 EDUCATORI PROFESSIONALI 11 ASA OSS 1 SUPERVISORE
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Associazione Temporanea d'Impresa con la cooperativa "Il Melograno" (fino a fine giugno 2013) e la cooperativa sociale "Cascina Bianca" Comune di Milano Piano di zona Corsico Comune di Cesano Boscone
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	La Cooperativa ha continuato a svolgere Adh nel piano di zona corsichese in ATI con la Cooperativa Melograno, da luglio si è accreditata da sola. Ha continuato a lavorare in ATI con Cascina Bianca nella zona 7 di Milano (interventi socio educativi e socio assistenziali) e in zona 6 con interventi socio educativi rivolti a persone disabili, minori e adulti. Continua la collaborazione con il Comune di Milano tramite il servizio domiciliare indiretto nelle zone 2,3 e 6. Dal mese di novembre è stata accreditata anche nel magentino per i servizi di assistenza domiciliare assistenziale a favore di disabili e anziani (non abbiamo ad ora avuto attivazioni nella zona). In totale nell'anno 2013 la Cooperativa ha seguito <b>63</b> utenti, sia minori sia adulti, disabili dalla nascita o per situazioni traumatiche subentrate in età adulta, con interventi a carattere educativo o assistenziale.

## ASSISTENZA SCOLASTICA

<b>ATTIVO DAL</b>	2001
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Dal lunedì al sabato in orario scolastico Presso la scuola omnicomprensiva Levi- Zima – Garibaldi, la scuola omnicomprensiva Bruno Munari, l'Istituto Comprensivo G. Calasanzio, la scuola dell'infanzia "Giocomotiva" e la scuola paritaria Madre Bucchi
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione nel gruppo classe di minori diversamente abili</li> <li>• Interazione con la Responsabile del Sostegno, per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza emersi in itinere al fine di individuare soluzioni concrete, sollecitando gli insegnanti di sostegno a svolgere il loro specifico compito</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	RESPONSABILE EDUCATORI
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Istituti omnicomprensivi Famiglie CAG UOMPIA
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>Il servizio di integrazione scolastica ha il compito di supportare minori diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo, attraverso l'integrazione con il gruppo classe ed il recupero didattico, su mandato dell'istituto scolastico ed in collaborazione con il corpo docenti. A luglio 2012 è stato pubblicato dal Comune di Milano il bando per l'accreditamento del servizio e per la costituzione di un albo cittadino degli enti gestori. A settembre 2013 la nostra cooperativa si è accreditata in tutte le zone di Milano.</p> <p>Il Servizio di Assistenza Scolastica della Cooperativa è proseguito presso l'Istituto Comprensivo Statale "P. Levi" , l'Istituto Comprensivo Statale "B. Munari" , la scuola paritaria Madre Bucchi e si sono avviate due nuove collaborazioni, con la scuola dell'Infanzia "Giocomotiva" e con l'istituto Comprensivo "G. Calasanzio".</p>

### 3 VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Per stimare quale impatto gli interventi della cooperativa producono nei confronti dei destinatari diretti, sono stati individuati i seguenti indicatori:

- conoscenza delle finalità generali del servizio e degli obiettivi individualizzati;
- valutazione della pertinenza degli interventi in relazione ai bisogni;
- valutazione della qualità dell'assistenza di base, sanitaria, del vitto, della pulizia dell'ambiente (Css, Cdd);
- relazioni attivate con il servizio, disponibilità e collaborazione del personale con la famiglia.

Nella valutazione dell'efficacia degli interventi è stata coinvolta la rete familiare degli utenti dei servizi interni Cdd, Css, Sfa, Sole, Punto Incontro e del servizio esterno di Assistenza Domiciliare (Adi, Adh). Per quanto riguarda il servizio esterno di Assistenza Scolastica, si è deciso di non presentare il questionario alle famiglie che usufruiscono di esso, ma di coinvolgere i corealizzatori (Presidi delle scuole).

Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di gennaio 2013. Come gli anni passati si è deciso di distribuire alle famiglie un questionario per ciascun servizio frequentato, in modo tale da avere una valutazione specifica per ognuno di questi. Sui 91 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 71 (78%).

È da evidenziare la buona percentuale di restituzione, indice che segnala una maggior vicinanza delle famiglie alla cooperativa. In particolare si rileva un incremento in positivo della percentuale di risposta delle famiglie i cui utenti frequentano i servizi diurni interni: Sfa 100% (100% nel 2012), Sole 100% (55% nel 2012), Punto Incontro 86% (68% nel 2012), Cdd 76% (62% nel 2012). Evidente incremento anche della percentuale di risposta delle famiglie che usufruiscono del servizio esterno di assistenza domiciliare (dal 39% nel 2012 al 70% nel 2013). In diminuzione, invece, la percentuale di risposta delle famiglie degli utenti inseriti nella Css (dal 77% del 2012 al 44% del 2013).

Il questionario ha indagato quale impatto gli interventi della cooperativa producono nei confronti dei destinatari diretti. Per ogni item sono state previste sei modalità di risposta: pessima, insufficiente, scarsa, sufficiente, buona e ottima.

Sono stati individuati quattro indicatori principali che raccolgono le varie domande ed è stata fatta una media dei dati raccolti nelle singole risposte:

- **organizzazione del servizio** (valutazione degli orari di apertura, qualità dell'assistenza di base per quanto concerne l'igiene personale e la cura della persona, qualità dell'assistenza medica, sanitaria e riabilitativa, adeguatezza del Progetto Individuale);
- **comunicazioni servizio – famiglia** (informazioni ricevute, condivisione del progetto individualizzato del familiare, valutazione delle occasioni di incontro, disponibilità e collaborazione del personale con la famiglia);
- **servizi accessori** (pulizia dell'ambiente e cura della casa, qualità della mensa e del vitto);
- **giudizio complessivo.**

I dati raccolti, oltre ad essere sintetizzati nel Bilancio Sociale, vengono poi rielaborati all'interno dei singoli servizi. Rispetto alle criticità e ai bisogni specifici emersi, questi vengono affrontati durante le riunioni con le famiglie o i colloqui individuali, momenti durante i quali si stabiliscono obiettivi di miglioramento.

## **SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI COMPILATI DALLE FAMIGLIE**

Analizzando i dati raccolti emerge una valutazione positiva in tutte le aree indagate, in linea con quella del 2012, in particolare le famiglie valutano molto buona la

comunicazione e collaborazione con il personale.

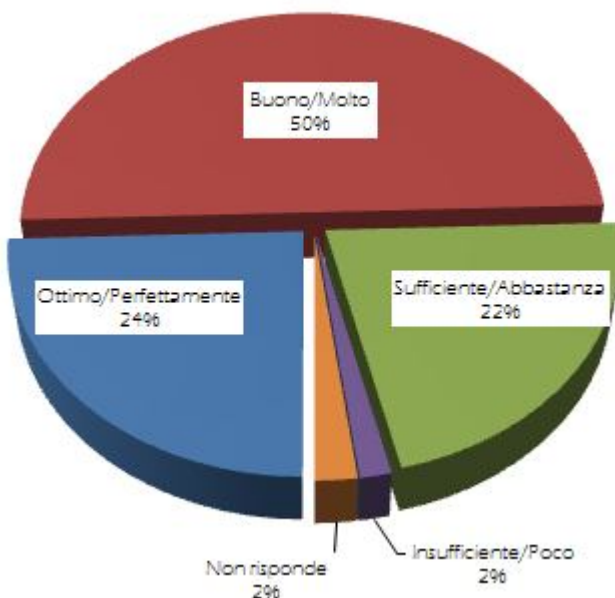
Alcune famiglie, pur sottolineando il buon livello di soddisfazione hanno annotato alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi:

- mantenere uno standard elevato del servizio per il bene degli utenti;
- organizzare uscite di carattere culturale (manifestazioni teatrali e cinematografiche);
- maggiori comunicazione scritta servizio-famiglia sull'andamento quotidiano per le persone che non riportano nulla a casa;
- offrire ulteriori spazi esterni, per le persone che hanno le potenzialità, per migliorare il grado di autonomia e per una migliore integrazione.

Di seguito riportiamo i grafici che sintetizzano i dati emersi.

Emerge una buona valutazione relativa all'organizzazione generale del servizio (orari e giorni di apertura, qualità dell'assistenza di base, medica, riabilitativa, pertinenza degli interventi). Permane la percezione che i progetti individuali e le attività proposte rispondano in maniera adeguata ai bisogni.

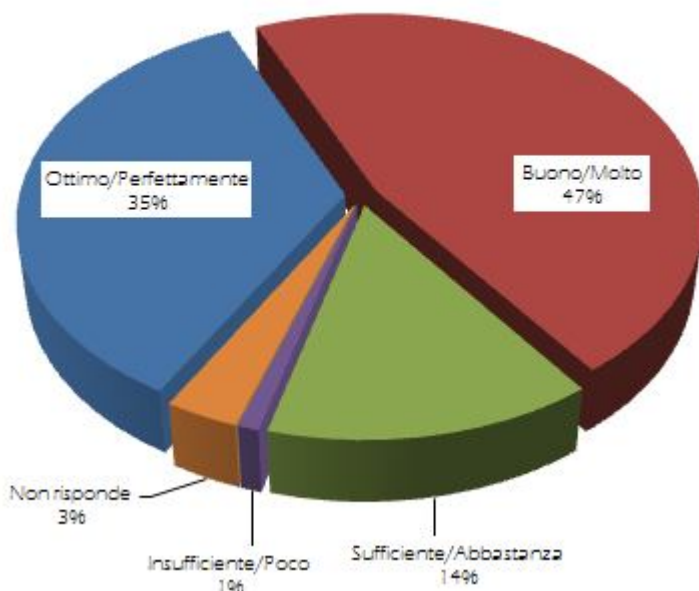
Qualità del servizio e del progetto individualizzato



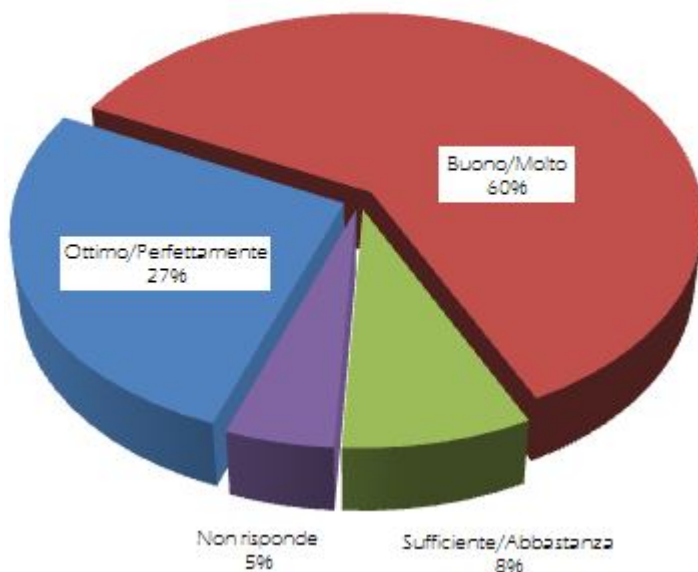
In tutti i servizi le famiglie esprimono un giudizio molto positivo relativo alla disponibilità alla comunicazione e alla collaborazione del personale. È da evidenziare un leggero incremento in positivo rispetto al 2012.

Le famiglie ritengono molto utili gli incontri pluri con gli altri genitori e gli operatori come occasioni per conoscersi, scambiare opinioni e consigli.

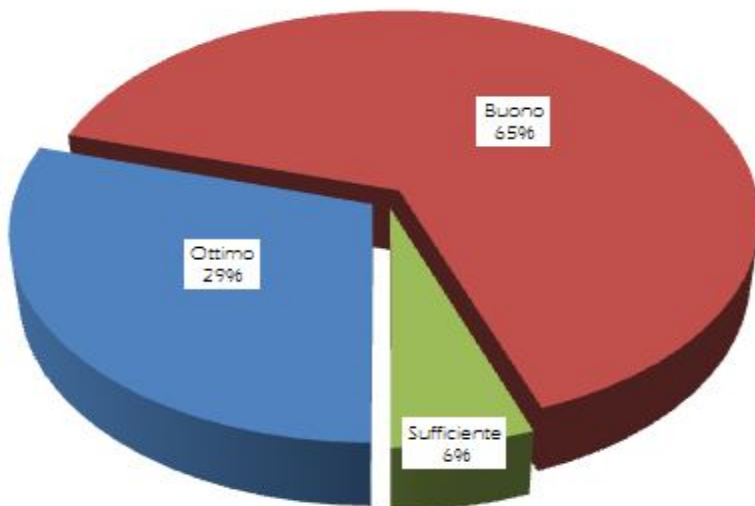
Comunicazione, informazione ed incontri



Qualità della mensa e della pulizia



### Giudizio complessivo



Come emerge anche dal grafico relativo al giudizio complessivo emerge una valutazione molto positiva trasversale in tutti i servizi. La cooperativa nel corso del 2013 ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti e tale impegno è stato percepito dalle famiglie.

## 4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Sulla base dei dati raccolti e dei risultati emersi si intende per il prossimo anno continuare a proporre servizi ed interventi che rispondano in maniera efficace ai bisogni dell'utenza in collaborazione con la rete familiare. Negli anni si è lavorato e ci si prefigge di migliorare sempre più la presa in carico degli ospiti e del loro nucleo familiare, a partire da una progettualità globale che valorizzi la persona e la sua storia.

Nonostante la contrazione economica la cooperativa si impegna, anche per il 2014, a mantenere uno standard elevato dei servizi al fine di erogare sempre servizi di qualità, all'interno di un contesto sereno e accogliente, per il bene degli utenti. In particolare:

- si cercherà di integrare l'offerta educativa, per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi, implementando la presa in carico di persone con disabilità acquisita (gruppo Sole);
- ci si impegnerà per mantenere èquipe solide con linguaggi e finalità comuni pur mantenendo e rispettando i ruoli e le diverse professionalità;
- si cercherà di riorganizzare il personale in alcuni servizi con l'inserimento di figure sanitarie (infermieri);
- si continueranno a proporre incontri plenari con tutte le famiglie di utenti frequentanti i servizi.

# LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E COL TERRITORIO

## 1 IMPEGNI PER IL 2013

La nostra cooperativa ritiene molto importanti i rapporti con gli enti **corealizzatori** che partecipano alla realizzazione dei progetti rivolti alle persone disabili in carico nei nostri servizi (Assistenti Sociali, rappresentanti del comune di Milano e dei comuni limitrofi, funzionari regionali e rappresentanti dell'Asl, presidi negli ambiti scolastici, fondazioni private). Per noi è fondamentale il lavoro di rete caratterizzato da collaborazione e coinvolgimento di tutti gli interlocutori coinvolti nelle azioni sociali. La collaborazione è rilevante sia in una prima fase per effettuare un'attenta analisi dei bisogni del territorio sia in fase di progettazione per rispondere ai bisogni stessi proponendo servizi efficaci.

La cooperativa ha cercato di mantenere rapporti di collaborazione paritetici e trasparenti con gli **enti finanziatori**, svolgendo un ruolo di stimolo nei confronti degli enti pubblici sollecitando le responsabilità. La trasparenza e il rigore nella gestione delle risorse economiche sono i criteri adottati per rispondere alle legittime aspettative degli interlocutori, sia pubblici che privati.

Rispetto ai **volontari** è continuata la collaborazione tra cooperativa e associazione al fine di formare i volontari affinché si sentano sempre più coinvolti nei servizi nei quali operano e preparati all'importante ruolo che ricoprono. Per poter orientare meglio l'attività del volontario e migliorarne la soddisfazione sono stati proposti momenti di scambio di comunicazioni tra operatori e volontari (incontri individuali, momenti di gruppo come passaggio di informazioni sui servizi e sulle proposte di attività).

## 2 FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2013

1. Nel corso del 2013, in seguito all'evoluzione e alla messa a regime dei servizi della cooperativa, si è consolidata la collaborazione con gli **enti**, in particolare:
  - è continuata la collaborazione con il Nucleo Distrettuale Disabili della zona 7 di Milano;
  - si sono mantenuti i rapporti con il comune di Milano per i servizi accreditati (Cdd, Sfa, Adi, Scuola);
  - è costante la collaborazione con l'Asl città di Milano, ufficio vigilanza e accreditamento;
  - si sono mantenuti i rapporti di interazione e collaborazione con i Servizi sociali dei comuni facenti riferimento all'Ufficio di Piano del Corsichese per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza al fine di individuare soluzioni concrete;
  - si sono sviluppati rapporti con 5 plessi scolastici del territorio.



La cooperativa ha lavorato in rete con altre organizzazioni del terzo settore per la promozione e la cultura dei servizi per la disabilità: adesione al Pod polo ovest disabilità, partecipazione al coordinamento tavolo terzo settore, partecipazione agli incontri di coordinamento enti gestori domiciliare, partecipazione agli incontri di coordinamento degli enti gestori di assistenza scolastica ad alunni con disabilità.

Di seguito vengono riportati gli enti finanziatori e l'ammontare economico dei contributi:

Comune di Milano - Convenzione CDD	€244.153
Comune di Milano - Convenzione CSS	€85.387
Comune di Milano - Accreditamento Assistenza domiciliare	€32.700
Comune di Milano - Convenzione SFA	€38.976
Comune di Milano - Accreditamento Assistenza scolastica	€97.839
Comune di Corsico - Servizio diurno Sole	€18.011
Comune di Cesano Boscone - Assistenza domiciliare	€1.960
ASL Milano CDD	€299.513
ASL Milano CSS	€61.673
ASL Milano 1 - Assistenza domiciliare	€2.882
Istituto Scolastico "Primo Levi - Zima Garibaldi"	€4.905
Contributo ad personam famiglie CSS	€56.471
Famiglie ed enti privati	€280.383
ATI - Assistenza domiciliare area del Corsichese	€72.928
Contributi da famiglie	€7.826
Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz	€3.085
5 per mille	€6.290

2. Grande rilevanza viene attribuita anche alla collaborazione con i **servizi del territorio** che partecipano alla realizzazione dei progetti di integrazione: negozi per percorsi socializzanti, altri centri diurni, residenziali, associazioni, centri sportivi, biblioteca e centri culturali.

Nel 2013 sono stati attivati **8 percorsi socializzanti** presso diverse realtà del territorio: biblioteca, supermercato, libreria, ufficio della Cooperativa, 2 parrucchiere, ristorante.

Alcune persone disabili, inserite nei diversi servizi, hanno avuto l'opportunità di partecipare ad attività sportive proposte dall'Associazione La Comune (corso adattato di judo, corso di ginnastica dolce, laboratorio di danzamovimentoterapia). Alcuni utenti del servizio Cdd hanno avuto inoltre la possibilità di frequentare settimanalmente un corso di riabilitazione tramite il cavallo gestito da un ente qualificato presso un maneggio della zona (ass. A.n.i.r.e.).

Si mantengono rapporti di comunicazione e collaborazione periodici con gli altri servizi educativi che partecipano ai progetti specifici per singoli utenti: centri diurni frequentati da alcuni ospiti della Cds, strutture residenziali in cui sono inseriti alcuni utenti del nostro Cdd, Centro mediazione al lavoro Celav del comune di Milano .

Anche quest'anno è proseguita la collaborazione con l'Associazione "Il Gabbiano – Noi come gli altri", finalizzata a legare l'ascolto dei bisogni del territorio alla progettazione e realizzazione di interventi più strutturati.

Nel corso dell'anno 13 volontari dell'Associazione 'Il Gabbiano-Noi come gli altri' hanno prestato gratuitamente la loro opera all'interno dei servizi della Cooperativa, offrendo agli utenti relazioni informali, affiancando gli educatori nelle attività didattiche, formative, ludiche, espressive e nei momenti non strutturati. Importante è il ruolo del volontario anche all'interno della Comunità Socio Sanitaria, dove affianca gli ospiti residenti per le attività di tempo libero e momenti di compagnia nella quotidianità o collabora alla vita di comunità attraverso lo svolgimento di mansioni atte alla gestione della casa (preparazione della cena, piccole riparazioni, stiratura...).

### **3 VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI**

Sono stati coinvolti gli enti finanziatori e corealizzatori per avere una valutazione in merito alla gestione dei servizi e dell'organizzazione generale della cooperativa. Sono stati individuati i seguenti indicatori:

- grado di conoscenza della cooperativa (storia, servizi, attività)
- valutazione dell'efficacia degli interventi
- processi di comunicazione e collaborazione con la cooperativa.

E' stato preparato un questionario, per ogni item sono state date quattro possibilità di risposta (molto buono, buono, sufficiente, scarso) ed è stato lasciato uno spazio per inserire eventuali annotazioni.

Nel mese di febbraio 2014 sono stati consegnati 28 questionari (consegnati personalmente in forma cartacea, inviato mediante posta elettronica). Ne sono stati restituiti 12 (43%). Si evidenzia, come negli anni precedenti, una bassa percentuale di restituzione in costante diminuzione (60,9% nel 2011, 54,2% nel 2012).

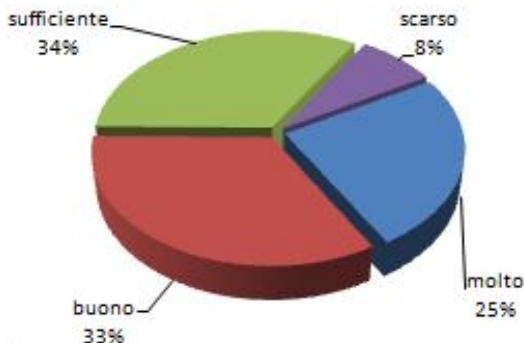
Presentiamo una sintesi dei risultati, in generale emerge una valutazione positiva nelle aree indagate.

Per quanto riguarda i servizi sul territorio, che offrono l'opportunità ad alcuni utenti

di sperimentare i percorsi socializzanti, è stato redatto un apposito questionario, In questo ambito emerge una buona percentuale di restituzione: su 6 questionari distribuiti il mese di febbraio 2014 ne sono stati riconsegnati 4 (67%).

Il 50% degli enti valuta sufficiente il grado di conoscenza della nostra cooperativa (53% sommando molto e buono); è importante sottolineare che anche quelle realtà che non hanno una cono-

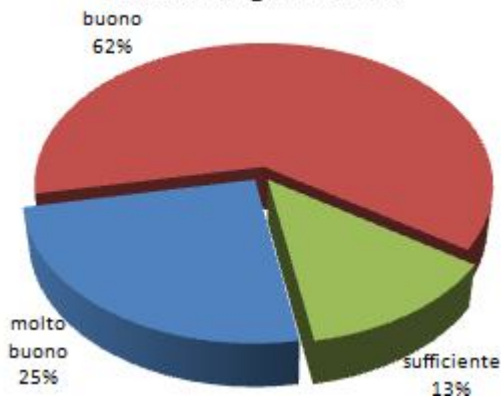
Qual è il grado di conoscenza della cooperativa



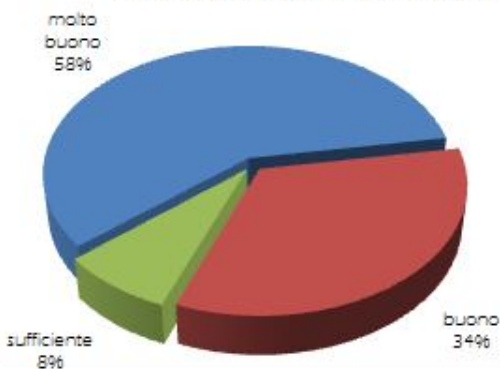
scenza approfondita della nostra cooperativa, valutano comunque positivamente il processo di collaborazione e il grado di efficacia dell'intervento, segno di un rapporto di stima e di fiducia nei nostri confronti.

In particolare si è cercato di indagare la loro percezione circa l'utilità dei percorsi socializzanti presso il loro ente (4 modalità di risposta: utile per l'esercizio commerciale e per l'utente, utile principalmente

Efficacia degli interventi



Collaborazione e comunicazione



per l'utente, utile principalmente per l'attività, non utile). E' da sottolineare come il 75% degli enti ritengono che il percorso socializzante sia un'opportunità positiva sia per la persona inserita sia per l'ente commerciale; il 25% lo ritiene utile principalmente per l'utente.

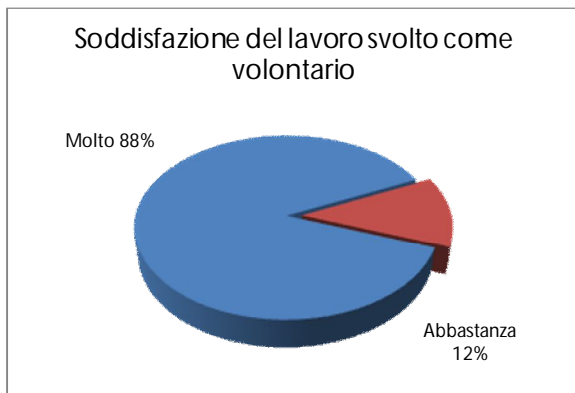
Per valutare la capacità della cooperativa di apportare benessere ai **volontari** che operano al suo interno, è stato presentato un questionario di valutazione distribuito nel mese di febbraio 2014.

Su 13 questionari consegnati ai volontari ne sono stati restituiti 8 (62%). La percentuale di restituzione è in leggero aumento rispetto al 2012 (50%).

Il livello di soddisfazione è stato indagato attraverso cinque aree: attività svolte, adeguatezza delle informazioni ricevute, momenti di confronto e condivisione organizzati dal servizio, relazioni con operatori ed utenti.

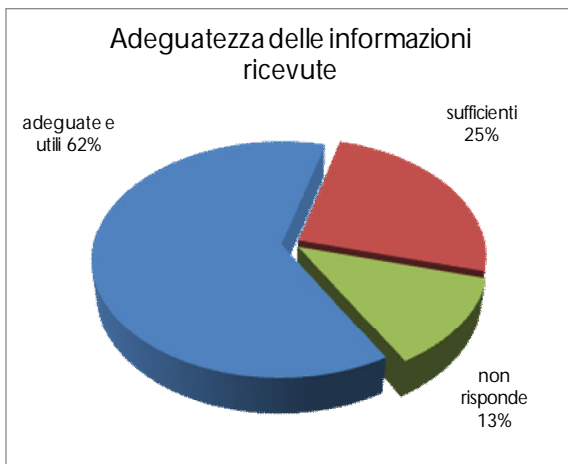
Presentiamo una sintesi dei risultati,

Rispetto all'anno precedente è da evidenziare un miglioramento della soddisfazione



nei confronti del lavoro svolto rispetto all'attività svolta (*molto* dal 57% nel 2012 al **88%**), indice di un benessere della persona all'interno del servizio e nella relazione. La valutazione è molto positiva anche per quanto riguarda le informazioni ricevute dagli operatori (*informazioni adeguate e utili* dal 50% nel 2012 al **62%**) e la relazione con operatori e utenti (*molto* dal 71% del 2012 al **100%**). Questa valutazione

molto positiva ci segnala quanto sia importante creare un ambiente sereno e accogliente per i volontari e quanto sia stata efficace la comunicazione e l'introduzione di incontri individuali con i volontari, così come era stato richiesto lo scorso anno.



## 4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

### **Enti finanziatori e corealizzatori**

- Considerata la bassa percentuale di risposta (in ulteriore diminuzione nel corso degli anni) ci si è interrogati sull'efficacia dello strumento (questionario) e sulle modalità di consegna e restituzione.

Si ipotizza per il prossimo anno di implementare i rapporti di comunicazione diretta e costante con i singoli interlocutori in modo di favorire una maggiore conoscenza della cooperativa da parte di tutti gli stakeholder esterni. Il rapporto diretto di maggior conoscenza renderà più efficace il lavoro di rete caratterizzato da maggiore collaborazione e coinvolgimento.

- Uno strumento fondamentale per incrementare il sistema di comunicazione e di informazione all'esterno è la distribuzione del Bilancio Sociale a tutti gli enti corealizzatori.

### **Volontari**

- Si intende continuare la collaborazione tra cooperativa e associazione al fine di formare i volontari affinché si sentano sempre più coinvolti nei servizi nei quali operano e preparati all'importante ruolo che ricoprono.

- Si manterranno momenti di scambio tra operatori e volontari per rendere sempre più efficace il livello di comunicazione e il passaggio di informazioni sia nei colloqui individuali che nelle occasioni quotidiane.



# **DATI ECONOMICI**

<b>PRODUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>VARIAZ.</b>	<b>VAR. %</b>
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	1.310.947	1.260.025	50.922	4,04%
1 - Fatturato da privati	404.437	361.170	43.267	11,98%
2 - Fatturato da enti pubblici	887.999	848.476	39.522	4,66%
3 - Contributi ad integrazione ricavi	18.508	50.374	-31.866	-63,26%
4 - Altri componenti positivi di reddito	4	4	0	100,00%
B - COSTI ESTERNI	189.368	192.263	-2.895	-1,51%
5 - Acquisti di beni e servizi	178.451	181.977	-3.527	-1,94%
7 - Altri costi	10.918	10.286	632	6,14%
C - VALORE AGGIUNTO LORDO CAR.	1.121.579	1.067.762	53.817	5,04%
8 - Proventi finanziari	629	1.009	-380	-37,63%
9 - Gestione straordinaria	5.761	24.867	-19.106	-76,83%
D - VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.127.970	1.093.638	34.331	3,14%
10 - Ammortamenti ed accantonamenti	59.838	29.041	30.796	106,04%
E - VALORE AGGIUNTO NETTO	1.068.132	1.064.597	3.535	0,33%
F - PRELIEVO RICCHEZZA DA COMUNITÁ	7.101	7.849	-748	-9,53%
13 - Donazioni	811	1.000	-189	-18,90%
14 - Contributi 5 per mille	6.290	6.849	-559	-8,16%
<b>G - RICCHEZZA DISTRIBUIBILE</b>	<b>1.075.233</b>	<b>1.072.446</b>	<b>2.787</b>	<b>0,26%</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>				
H - PERSONE OPERANTI IN COOPERATIVA	1.058.010	1.065.640	-7.631	-0,72%
16 - Lavoratori dipendenti soci	719.410	742.013	-22.603	-3,05%
17 - professionisti e collaboratori soci	7.923	8.859	-936	-10,57%
18 - Lavoratori dipendenti non soci	227.282	227.173	108	0,05%
19 - Professionisti e collaboratori non soci	103.395	87.595	15.800	18,04%
I - INTERESSI PER PRESTITO SOCIALE	864	1.980	-1.116	-56,39%
M - NO PROFIT	5.759	8.106	-2.347	-28,96%
N - ENTE PUBBLICO	526	514	12	2,33%
P - TRATTENUTA DALLA AZIENDA	10.076	-3.794	13.869	365,58%
<b>Q - RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>	<b>1.075.233</b>	<b>1.072.446</b>	<b>2.787</b>	<b>0,26%</b>

Un buon aumento del fatturato, la diminuzione del risultato della gestione straordinaria e l'accantonamento di fondi per i periodi successivi consegnano un leggero aumento della ricchezza distribuibile. Il minor costo del lavoro evidenziato dalla diminuzione della ricchezza distribuita alle persone operanti in cooperativa permettono alla cooperativa di trattenere in azienda della ricchezza da destinare a riserve.



<b>COMPOSIZIONE PERCENTUALE</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
LAVORATORI IN COOPERATIVA	98,40%	99,37%	97,10%	98,64%	98,91%
PRESTITO DA SOCI	0,08%	0,18%	0,07%	0,06%	0,03%
NO PROFIT	0,54%	0,76%	0,43%	0,45%	0,38%
ENTE PUBBLICO	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,25%
FINANZIATORI	-	-	-	-	0,43%
TRATTENUTA/PRELEVATA DALL'AZIENDA	0,94%	-0,35%	2,34%	0,80%	-

<b>INDICE DI EFFICIENZA ECONOMICA</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
E' il rapporto fra il valore aggiunto netto ed il totale del valore della produzione; ci fornisce l'attitudine dei fattori produttivi aziendali a produrre ricchezza. La sua diminuzione dipende dall'aumento percentuale del valore aggiunto netto inferiore all'aumento percentuale del valore della produzione.	86,28%	82,49%	83,84%	84,49%	81,48%

<b>INDICE DI EFFICIENZA TECNICA</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Rapporto fra il valore della produzione e la ricchezza distribuita alle persone operanti in cooperativa. Misura la produttività del lavoro ovvero la capacità della ricchezza distribuita a lavoratori e professionisti che operano in cooperativa a generare valore della produzione. L'aumento è determinato dall'aumento del valore della produzione superiore all'aumento della ric-	113,32%	121,00%	122,02%	118,24%	123,91%

<b>INDICE DI INDEBITAMENTO</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Rapporto fra l'attivo di stato patrimoniale ed il patrimonio della cooperativa, ci segnala quanto la cooperativa dipenda da finanziamenti esterni per lo svolgimento della propria attività. Il valore diminuisce perché nonostante il risultato positivo il valore dell'attivo di stato patrimoniale cresce più della crescita del patrimonio.	7,64	7,65	6,69	7,47	7,06

<b>QUOZIENTE DI LIQUIDITA'</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Calcolato rapportando l'attivo circolante ed il passivo di breve periodo. Ci dice quale sia la capacità della cooperativa di ripagare i debiti del periodo con la liquidità del periodo. La liquidità è la somma dei crediti esigibili entro l'anno e la liquidità detenuta in cassa e banca. L'aumento dipende principalmente dall'aumento della liquidità immediata superiore alla diminuzione dei crediti di breve periodo e dalla diminuzione dei debiti di breve periodo.	1,62	1,67	2,2	1,93	2,53

<b>QUOZIENTE DI DISPONIBILITA'</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Indica la capacità della cooperativa di coprire i debiti con i soli crediti derivanti dalla gestione ordinaria. Si calcola rapportando i crediti di breve periodo con i debiti dello stesso periodo sommati all'ammontare del prestito da soci. Anche per questo valore il calo dei crediti di breve periodo è determinante per la variazione negativa.	1,31	1,31	1,54	1,28	1,23

<b>ATTIVITA'</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>VARIAZ.</b>	<b>VAR %</b>
Immobilizzazioni immateriali	40380	52355	-11975	-22,87%
Immobilizzazioni materiali	24273	39707	-15434	-38,87%
Immobilizzazioni finanziarie	3381	3481	-100	-2,88%
<b>Totale Immobilizzazioni</b>	<b>68034</b>	<b>95543</b>	<b>-27509</b>	<b>-28,79%</b>
Crediti commerciali verso clienti privati	50234	84635	-34401	-40,65%
Crediti commerciali verso clienti pubblici	208574	225631	-17057	-7,56%
Altro attivo circolante	24932	8609	16323	189,60%
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>283740</b>	<b>318875</b>	<b>-35135</b>	<b>-11,02%</b>
Cassa	1747	1977	-230	-11,61%
Banca	256243	153985	102258	66,41%
<b>Totale liquidità immediata</b>	<b>257991</b>	<b>155962</b>	<b>102029</b>	<b>65,42%</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>609765</b>	<b>570380</b>	<b>39385</b>	<b>6,91%</b>
<b>PASSIVITA'</b>				
Capitale Sociale	7800	7850	-50	-0,64%
Riserve	68505	72299	-3794	-5,25%
Risultato dell'esercizio	10076	-3794	13870	365,58%
<b>Totale Patrimonio</b>	<b>86381</b>	<b>76355</b>	<b>10026</b>	<b>13,13%</b>
<b>TFR</b>	<b>265740</b>	<b>222672</b>	<b>43068</b>	<b>19,34%</b>
Finanziamenti a lungo termine	2300	11500	-9200	-80,00%
Altro passivo consolidato	25337	10800	14537	134,60%
<b>Totale debito a lungo termine</b>	<b>27637</b>	<b>22300</b>	<b>5337</b>	<b>23,93%</b>
Debiti verso fornitori	20983	56792	-35809	-63,05%
Debiti verso banche	100	256	-156	-60,94%
Debiti verso lavoratori	65001	51678	13323	25,78%
Prestito da soci	17919	14119	3800	26,91%
Altro passivo a breve	126004	126208	-204	-0,16%
<b>Totale debito a breve termine</b>	<b>230007</b>	<b>249053</b>	<b>-19046</b>	<b>-7,65%</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>609765</b>	<b>570380</b>	<b>39385</b>	<b>6,91%</b>

Lo stato patrimoniale registra una riduzione nell'ammontare dei crediti, che in parte partecipano all'aumento della liquidità immediata (valore in netto aumento). Si registra anche una diminuzione dei debiti a breve termine che messa in relazione con l'aumento della liquidità immediata segnala la buona situazione finanziaria della Cooperativa. L'aumento del debito verso i lavoratori è dovuto dall'accantonamento dell'ERT (elemento retributivo territoriale) che viene corrisposto nel corso del 2014.

