

BILANCIO SOCIALE 2014

**COOPERATIVA
GABBIANO SERVIZI**



COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI
VIA DALMINE, 11 20152 - MILANO (MI)
TELEFONO: 02 - 48929202, FAX: 02 - 92885862
SITOWEB: www.gabbianoservizicoop.org
EMAIL: gabbiano@gabbianoservizicoop.org
PEC: 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 2014.

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 16/07/2015 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 2014

LA MISSION

LE ATTIVITÀ

CARTA D'IDENTITÀ

ORGANIZZAZIONE INTERNA

LA BASE SOCIALE

ORGANIGRAMMA

STAKEHOLDER

LA RELAZIONE SOCIALE

NOTA METODOLOGICA

LA VITA SOCIALE – I SOCI

IL LAVORO

I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI

LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO

DATI ECONOMICI

BILANCIO SOCIALE 2014 – 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 contempra 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 dell'undicesima edizione del Bilancio Sociale relativo all'anno 2014 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 2014 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 stakeholder 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 stakeholder. 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.

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 - 2013

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 "Nonsologenitori"),

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 del terzo e quarto settore (Forum disabilità). Continua il percorso formativo sulle reti di impresa.

Il presente...

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 riduce ulteriormente una "coperta" già drammaticamente corta, 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.

Continua la costruzione della rete tra soggetti del terzo settore, attraverso la partecipazione con la cooperativa Tuttinsieme al Bando legge 23 per il finanziamento del progetto "Tempo per giocare" e l'adesione al progetto Sportivamente insieme realizzato dall' Ass. "Il Gabbiano - noi come gli altri".

Prosegue anche l'ampliamento dei servizi offerti; nuovi istituti scolastici decidono di usufruire dei nostri servizi, mentre si registra una brusca interruzione nell'Assistenza domiciliare del Comune di Milano in quanto il mancato accreditamento pone temporaneamente un limite a questo servizio.

...e il futuro

La partita dei servizi alla persona offerti dalla Gabbiano Servizi si gioca nel prossimo futuro su due ambiti differenti: quello regionale per i servizi socio sanitari accreditati e quello comunale per i servizi sociali.

Il primo aspetto non può prescindere dalla rivoluzione del sistema sanitario e sociosanitario intrapreso da Regione Lombardia, finalizzato a fondere in un unico assessorato Sanità e Politiche Sociali. Presto la cooperativa sarà chiamata ad effettuare una "scelta di campo" per alcuni suoi servizi accreditati, ovvero se tendere al sanitario o scivolare nuovamente verso il sociale puro

Il secondo ambito registra il tentativo di orientare diversamente i servizi alla persona non più in un'ottica verticale ma bensì trasversale, riducendo la specializzazione verso un determinato settore in favore di ambiti appunto trasversali quali la territorialità. In attesa del nuovo bando di accreditamento SFA/CSE/CAD la cooperativa valuta nuovi orizzonti nell'ambito della disabilità, sia territoriali sia di "filiera".

FATTI SALIENTI – ANNO 2014

Gennaio

Bando accreditamento Assistenza Domiciliare piano di zona Corsico

Febbraio

Bando legge 23 Tempo per giocare in partnernariato con coop. Tuttinsieme
Visita ispettiva ASL Accreditamento e Vigilanza Area Socio Sanitaria presso Cdd e Css

Maggio

Avvio progetto formativo finanziato dalla Regione Lombardia formazione continua Cdd e Sfa/Sole
Bando accreditamento Assistenza Domiciliare Milano in ATI con Cascina Bianca coop. e associazione Terza età

Giugno

Visita ispettiva ASL Igiene Alimenti e Nutrizione al Cdd

Luglio

Bando accreditamento Assistenza Scolastica ad alunni con disabilità Comune di Milano
Presentazione ed approvazione progetti Exprimiamoci: laboratori sull'integrazione da realizzarsi presso gli istituti scolastici milanesi

Agosto

Dal 9 al 23 vacanza Css presso struttura Ge.Tur. di Lignano Sabbiadoro

Settembre

Avvio servizio Tempo per giocare con coop. Tuttinsieme
Richiesto voucher formativo a FonarCom per formazione obbligatoria
Avvio incontri sulla residenzialità nell'ambito del progetto legge 23 Ass. "Il Gabbiano - noi come gli altri"
Visita ispettiva della BSI per conferma certificazione sistema di qualità ISO 9001:2008

Novembre

Incontro con dott.ssa Menichini Comune di Milano per chiarimenti sul mancato accreditamento dell'Assistenza Domiciliare

Dicembre

Adesione progetto Sportivamente insieme realizzato da Ass. "Il Gabbiano - noi come gli altri"

Proroga accreditamento Assistenza Domiciliare piano di zona Magenta
Richiesta attivazione servizio Assistenza Scolastica presso scuola superiore
di secondo grado Pasolini di Milano.

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 ben-essere, la socializzazione, la gestione del tempo libero;

servizio residenziale rivolto a persone adulte con disabilità psico-fisica;

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. E' 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

E' 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 equipe, 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

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche.

LE ATTIVITA' 2014

In coerenza con quanto previsto nell'oggetto sociale del nostro statuto, la cooperativa sociale 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. Non c'è stato sollievo nel 2014.

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) fino a dicembre 2014
servizi di Assistenza 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 7 plessi scolastici del comune di Milano (scuole primarie e secondarie inferiori).

Quadro delle risorse umane impiegate

Nel corso dell'anno 2014 la cooperativa ha visto la collaborazione delle seguenti figure professionali con i seguenti compiti:

RESPONSABILE GESTIONALE

E' responsabile degli uffici e dei servizi tecnico-amministrativi della Cooperativa.

Aree di competenza: attività di coordinamento nei confronti del personale tecnico amministrativo; attua i piani, i programmi e le direttive definite dagli Organi della Cooperativa (Assemblea, Consiglio di Amministrazione).

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.

SEGRETARIA AMMINISTRATIVA

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

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

COORDINATORE

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.

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 inviati; rapporto con le istituzioni e gli altri servizi del territorio; gestione economica del servizio; gestione del personale e selezione.

EDUCATORE PROFESSIONALE

Organizza e gestisce progetti e servizi educativi e riabilitativi in ambito socio-sanitario rivolti a persone in difficoltà. Lavora in équipe multidisciplinari, stimola i gruppi e le singole persone a perseguire l'obiettivo di reinserimento sociale definendo interventi educativi, assistenziali e sanitari rispondenti ai bisogni individuali attraverso lo sviluppo dell'autonomia, delle potenzialità individuali e dei rapporti sociali con l'ambiente esterno.

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

ASA - AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE

L'ASA. è un operatore di interesse socio assistenziale che svolge attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione. L'ASA è un operatore socio-assistenziale che interviene per sostenere la persona nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e la aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali, sapendosi integrare con altri operatori.

Aree di competenza: assistenza diretta alla persona; aiuto nella vita di relazione; igiene e cura dell'ambiente; igiene e pulizia personale; preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari; prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche

OSS – OPERATORE SOCIO SANITARIO

L'operatore socio sanitario è l'operatore che svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario, favorendone il benessere e l'autonomia.

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

Aree di competenza: assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale; realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico; collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue; realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi; cura la pulizia e l'igiene ambientale; collabora all'attuazione degli interventi assistenziali; collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi.

INFERMIERE PROFESSIONALE

È l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa di natura tecnica, relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria.

Aree di competenza: identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche.

MEDICO

E' garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura, e cioè che siano effettuate in sicurezza, da personale sanitario con adeguata preparazione ed in condizioni igienico-sanitarie adeguate oltre al rispetto delle regole di deontologia professionale.

Aree di competenza: stesura/aggiornamento della cartella sanitaria; verifica della correttezza dell'igiene.

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.

PSICOMOTRICISTA - DANZATERAPEUTA - MAESTRI D'ARTE

Conducono attività riabilitative ed espressive individuali e in gruppo.

FISIOTERAPISTA

Si occupa di attività riabilitative individuali su richiesta medica

Alcuni servizi si avvalgono della collaborazione di **volontari** 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 Cooperativa Gabbiano Servizi ha ospitato per percorsi di tirocinio i seguenti studenti:

FIGURA	SERVIZIO	ORE COMPLESSIVE	ENTE
Dirigente di comunità	CDD	90 ore	Fond. Don Carlo Gnocchi
Arteterapista	CSS	20 ore	Formaprof
Studiante scuola superiore	CDD	48 ore	Fond. Don Carlo Gnocchi

per un totale di 158 ore.

CARTA D'IDENTITA'

RAGIONE SOCIALE	GABBIANO SERVIZI SOCIETA' COOPERATIVA DI SOLIDARIETA' ONLUS
DATA DI NASCITA	5 LUGLIO 2000
SEDE LEGALE	VIA DALMINE 11
SEDE OPERATIVA	VIA CERIANI 3 VIA CANEVARI 24
CODICE FISCALE/ PARTITA IVA	13189220158
TIPO DI COOPERATIVA	SOCIALE DI TIPO A
NUMERO SOCI	39
CAPITALE SOCIALE	€7.750
FORMA GIURIDICA ADOTTATA	SOCIETA' COOPERATIVA CON RIFERIMENTO AL MODELLO S.P.A.

CONTATTI

VIA DALMINE 11 – 20152 MILANO (MI)

APERTURA UFFICI: LUNEDÌ – GIOVEDÌ 9.30 – 17.30; VENERDÌ 9.30 – 12.30

TELEFONO: 02.48929202

FAX 02.92885862

www.gabbianoservizicoop.org

E-MAIL: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Assemblea dei Soci

E' 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 2014

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 e cioè per uno o per due esercizi.

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

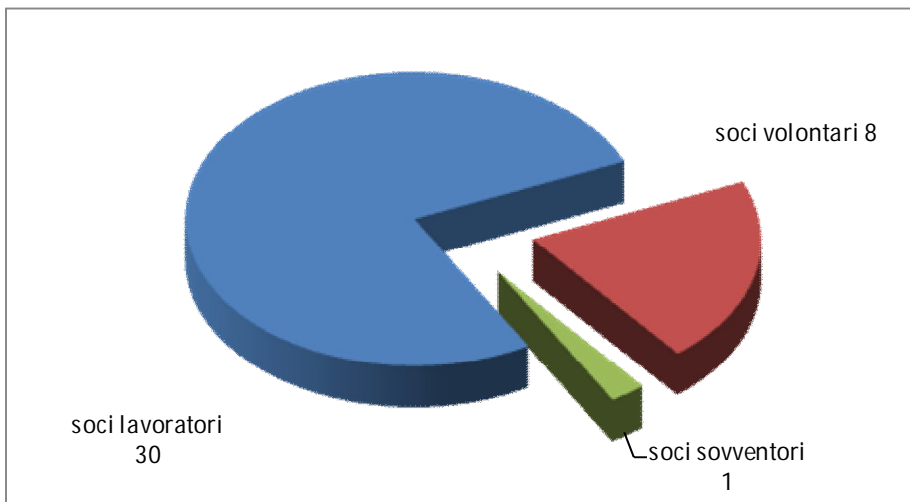
Tatiana Silva **Consigliere**

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

La Base Sociale

Al 31 dicembre 2014 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta:

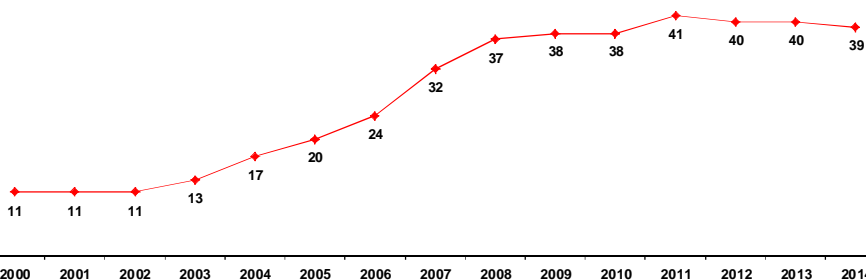
- 30 soci lavoratori (28 lavoratori subordinati; 1 collaboratore a progetto; 1 libero professionista)
 - 8 soci volontari
 - 1 socio sovventore Ass. " Il Gabbiano – noi come gli altri"
- per un totale di 39 soci.



Nel corso degli anni, la cooperativa ha visto uno stabilizzarsi della base sociale, indice di un raggiunto equilibrio della compagine sociale ed anche dell'organico della cooperativa.

Nell'ultimo anno abbiamo registrato l'ammissione di un nuovo socio lavoratore, le dimissioni di due soci lavoratori e la modifica di status di un socio da lavoratore a socio volontario.

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

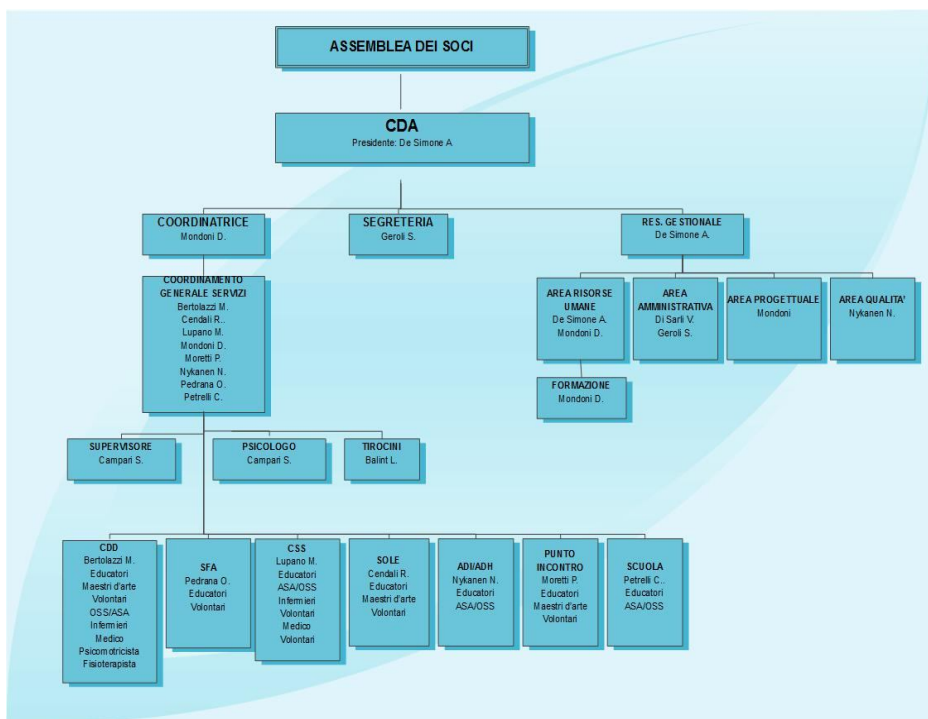


TASSO DI CRESCITA										
2000 2002	2002 2003	2003 2004	2004 2005	2005 2006	2006 2007	2007 2008	2008 2010	2010 2011	2011 2012	2013 2014
0%	18,2%	30,8%	17,6%	20%	33,3%	15,6%	2,7%	7,9%	-2,4%	-2,5%

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.

L'immagine presentata descrive l'organigramma al 31/12/2014



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'Ass. "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, di Assago, funzionari regionali e rappresentanti dell'Asl, dirigenti nell'ambito scolastico). La collaborazione è rilevante sia una fase iniziale 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 la realtà con cui siamo in ATI (Cooperativa Cascina Bianca) e realtà con le quali collaboriamo come partner in progetti, nonché con i servizi del territorio che sono coinvolti nei progetti educativi specifici per ogni singolo utente:

- negozi che offrono ad alcune persone inserite nei servizi Sfa, Cdd e Sole la possibilità di svolgere percorsi socializzanti;
- centri diurni frequentati da alcuni ospiti della Cds;
- 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;
- possibilità di svolgere attività educative in centri sportivi come la piscina.

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'ass. "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 2015.

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:

1. impegni per il 2014
2. fatti salienti avvenuti nell'anno 2014
3. valutazione degli interlocutori coinvolti
4. obiettivi di miglioramento per il futuro

LA VITA SOCIALE - I SOCI

1. IMPEGNI PER IL 2014

Gli obiettivi di miglioramento previsti per il 2014 erano i seguenti:

- implementare il senso di appartenenza tra i soci e accrescere la partecipazione attiva;
- rendere più efficace il sistema di comunicazione ed informazione.

Nei questionari di valutazione dei soci del 2013 erano emerse le seguenti proposte finalizzate a favorire una migliore conoscenza e consapevolezza della realtà di cui si è parte e l'accrescimento della partecipazione attiva al progetto sociale sia nella creazione e condivisione degli obiettivi che nel loro perseguimento. In particolare i soci indicavano i seguenti suggerimenti:

- strumenti informativi (bollettino, 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.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2014

Al 31 12 2014 la compagine sociale è composta da n. 39 iscritti così suddivisi: 30 soci lavoratori (28 lavoratori subordinati, 1 collaboratore a progetto e 1 libero professionista), 8 soci volontari e 1 socio sovventore. Nell'ultimo anno abbiamo registrato l'ammissione di un nuovo socio lavoratore, le dimissioni di due soci lavoratori e la modifica di status di un socio da lavoratore a socio volontario.

Il mantenimento della base sociale ha permesso alla cooperativa di rispettare anche per il 2014 il principio di mutualità prevalente.

L'Assemblea ordinaria dei Soci è stata convocata nei seguenti giorni:

- 8 maggio per l'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 12 2014 e del preventivo 2015 (33 soci presenti su 40)
- 22 luglio per l'approvazione del Bilancio Sociale relativo all'anno 2013 (27 soci presenti su 40)

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte nel corso dell'anno.

3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei soci si è ritenuto importante provare a esplorare la percezione che i soci della cooperativa hanno dell'evoluzione dei servizi alla persona, in particolare per quanto riguarda l'aspetto sanitario.

Il gruppo di lavoro ha ipotizzato di utilizzare un questionario a domande aperte proponendo una riflessione relativa alla marcata revisione da parte delle istituzioni dei servizi socio-sanitari, ove l'aspetto sanitario diviene dominante. In particolare si chiede ai soci un proprio parere sulla compatibilità tra la nuova logica dei servizi come prestazioni con la Mission della cooperativa, e la possibilità di convivenza dei due aspetti socio-educativo e sanitario.

E' stato inoltre chiesto ai soci di dare un'indicazione personale su quali nuove strade la Cooperativa Gabbiano Servizi potrebbe percorrere.

Il questionario è stato distribuito a 39 soci nel mese di maggio 2015, ne sono stati restituiti 16 (41%), in leggera diminuzione rispetto al 2013 (47%). Hanno risposto 15 soci lavoratori su 30 (50%) e 1 socio volontario su 8 (12,5%); si evidenzia in particolare come sia maggiore la percentuale di riconsegna per le persone che hanno maturato un'esperienza di più anni all'interno della cooperativa.

Riportiamo la sintesi delle valutazioni raccolte nelle singole aree.

- Emerge un'alta percentuale di risposte positive in relazione alla soddisfazione dell'essere socio della cooperativa (100%); la maggior parte dei soci ritiene di sentirsi parte, di maturare costantemente il senso di appartenenza, di condividere scelte e Mission.

- Per quanto riguarda la riflessione sull'attuale processo di sanitizzazione, che ha coinvolto in particolare due servizi della cooperativa (Cdd e Css), si è chiesto ai soci di esprimere un parere relativo a:

- a) compatibilità della nuova logica dei servizi come prestazioni con la Mission, i valori e la filosofia di conduzione dei servizi;
- b) necessità di una revisione della Mission,
- c) compatibilità dei due aspetti socio- educativo e sanitario.

a) Il 69% dei soci ritiene che la nuova logica dei servizi possa essere compatibile se intesa come integrazione, sottolinea però la necessità di mantenere il valore fondamentale della centralità della persona considerata nella sua globalità (e non come ammalato). Un socio sottolinea che possono essere modificati degli strumenti, ma non le finalità.

Il 25% sostiene invece che i due aspetti siano incompatibili in quanto la sanitizzazione tende a rispondere alle necessità medico-farmacologiche del malato, la nostra Mission, invece, ai bisogni della persona.

b) Il 75% dei soci non ritiene necessaria la revisione della Mission, sottolinea l'importanza di continuare a credere nei propri valori, in ciò che siamo, nel rispetto della persona nella sua totalità. Emerge la consapevolezza, però, di dover fare un grande sforzo per rispondere adeguatamente a quanto viene chiesto dalle istituzioni senza perdere la propria identità, un compromesso da attuare per avere sia la sostenibilità economica che etica e morale.

Un socio mette in evidenza la necessità di modificare in parte la Mission, non

relativa alle finalità sociali ma rispetto a una maggiore apertura a reti.

Il 19% dei soci reputa importante risistemare l'equilibrio tra le richieste istituzionali e l'attenzione ai valori e principi.

c) I due aspetti socio-educativo e sanitario possono convivere per il 25% dei soci e devono convivere per il 75%. I soci reputano sia necessario mantenere un equilibrio fra i due aspetti, in quanto richiesto dalle delibere regionali: l'importante è riuscire a considerare l'utente come "persona" e non "paziente".

- Per quanto riguarda la domanda "Quali nuove strade la Gabbiano Servizi potrebbe percorrere?" la maggior parte dei soci ipotizza un ampliamento dei servizi per offrire maggiori risposte ai diversi bisogni: completamento dei servizi della filiera della disabilità (cse), apertura a nuovi ambiti (minori, anziani). Il 69% suggerisce di cercare nuove strade, nuove direzioni di intervento, nuovi servizi o progetti rivolti ad altre utenze a minor impatto sanitario. Un socio sottolinea, in particolare, l'importanza di ampliare il lavoro di rete per costruire partnership che permettano di ampliare l'opportunità di lavoro per i soci e di rispondere ai bisogni del territorio, pur mantenendo saldi i propri valori identitari.

Solo un socio propone di mantenere la strada attuale e 4 soci non rispondono.

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 a:

- mettere in atto tutte quelle azioni che permettano di conciliare i due aspetti socio-educativo e sanitario senza snaturare la nostra Mission e la filosofia di conduzione dei servizi;
- ampliare la collaborazione, lavorare in funzione di un'aggregazione con altre realtà del sociale, costruire una rete per la gestione di servizi specifici;
- completare la filiera dei servizi alla disabilità come condizione per aprirsi poi in direzione di altra utenza.

IL LAVORO

1. IMPEGNI PER IL 2014

La Cooperativa si è impegnata nel 2014 per mantenere elevato il livello di qualità dei servizi.

In particolare ha impostato le linee guida sui seguenti obiettivi di miglioramento:

- cercare di valorizzare maggiormente le risorse umane, impiegandole nella progettualità futura e favorendo momenti di crescita individuale e collettiva (equipe, supervisione, formazione);
- 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

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2014

APRILE 2014

Erogazione ERT sospeso nel 2013

FORMAZIONE LAVORATORI ANNO 2014

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
Maggio – Ottobre	La comunicazione nei servizi socio-educativi	Fondazione Clerici	7 educatori 1 responsabile 2 assistenziali	136 ore
Maggio – Ottobre	Tecniche di relazione con il paziente disabile	Fondazione Clerici	2 educatori responsabili 2 educatori	62 ore
Totale				198 ore

FORMAZIONE COOPERATIVA ANNO 2014

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
20 Febbraio 2014	Aggiornamento annuale RLS	Campoverde	1 segretaria RLS	4 ore
2 Aprile 2014	HACCP	Silaq	1 responsabile 8 assistenziali 1 educatore	40 ore
Totale				44 ore

L'anno si è caratterizzato dal passaggio dal fondo interprofessionale FONCOOP prima a FORMAZIENDA poi a FONARCOM, che ha causato lo slittamento del finanziamento e avvio di percorsi formativi previsti per l'anno. Quanto previsto per il 2014 viene rimandato al primo semestre 2015. Sono state erogate 242 ore di formazione. Precisiamo inoltre che ciascun servizio ha un'equipe che si incontra regolarmente per la programmazione e verifica delle attività. Inoltre nella maggior parte dei servizi sono dedicate delle ore alla supervisione.

	2012	2013	2014	VARIAZIONE
ORE LAVORATE	60659	59508	60157,5	1,09%
ORE FORMAZIONE	414	250.5	242	-3,39%
	0,68%	0,42%	0,40%	

DATI RELATIVI AI LAVORATORI NEL PERIODO
GENNAIO — DICEMBRE 2014.

Nel 2014 il numero dei lavoratori è in diminuzione rispetto al 2013; diminuiscono i rapporti di lavoro a progetto di 3 unità; diminuiscono i dipendenti soci a tempo indeterminato nel corso del 2014.

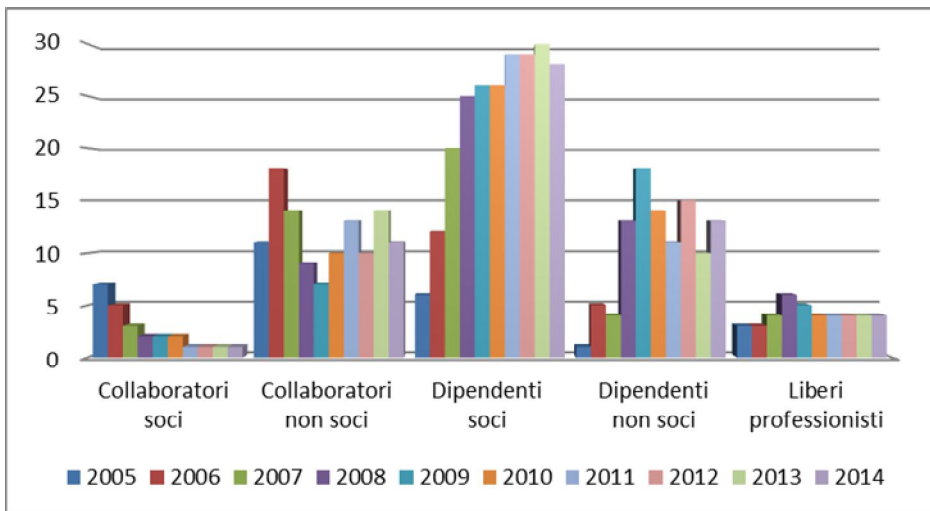
I dipendenti a tempo parziale indeterminati sono in diminuzione, aumentano invece i lavoratori a tempo determinato part time.

Il numero dei professionisti rimane lo stesso.

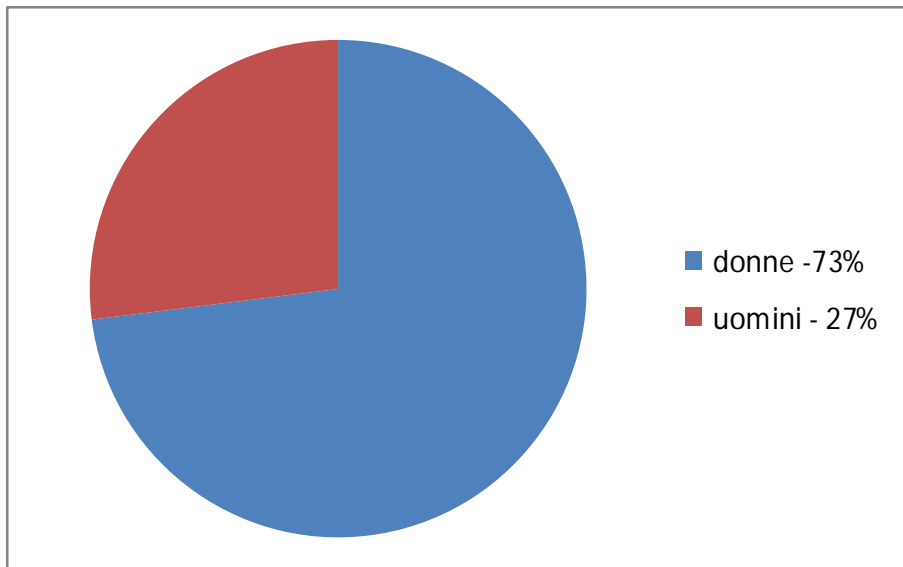
Tipologia rapporto	Gen. 2014 Soci	Gen. 2014 Non soci	Totale Gennaio	Dic. 2014 Soci	Dic. 2014 Non soci	Totale Dicembre
Collaborazioni a progetto	1	11	12	1	11	12
Assunzioni a tempo indeterminato Full time	12		12	10		10
Assunzioni a tempo indeterminato Part time	18	7	25	17	7	24
Assunzioni a tempo determinato Full time			0			0
Assunzioni a tempo determinato Part time		2	2		6	6
Libero professionista	1	3	4	1	3	4
Totale	32	23	55	30	27	56

LAVORATORI	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Collaboratori soci	7	5	3	2	2	2	1	1	1	1
Collaboratori non soci	11	18	14	9	7	10	13	10	14	11
Dipendenti soci	6	12	20	25	26	26	29	29	30	27
Dipendenti non soci	1	5	4	13	18	14	11	15	15	13
Liberi professionisti	3	3	4	6	5	4	4	4	4	4
Totale	28	43	45	55	58	56	58	59	59	56

Di seguito si può trovare l'evoluzione in istogramma della composizione della forza lavoro per tipologia di contratto



Il grafico sottostante descrive invece la composizione della forza lavoro al 31 Dicembre 2014 divisa per genere.



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 2015.

Sono stati individuati 11 indicatori principali per stimare il livello di soddisfazione:

- A. Struttura organizzativa della Cooperativa:
 - chiarezza dei ruoli descritti nell'organigramma;
 - chiarezza delle proprie mansioni;
 - corrispondenza tra ruolo descritto nel mansionario e quello effettivamente ricoperto.
- B. Strumenti per migliorare le capacità professionali:
 - utilità della formazione proposta;
 - efficacia della supervisione.
- C. Aspettative del lavoratore: grado di soddisfazione delle aspettative professionali; traguardi professionali che il lavoratore ha raggiunto e che si prefigge di raggiungere.
- D. Organizzazione del servizio:
 - orario di lavoro;
 - retribuzione;
 - ambiente lavorativo (spazi, strutture e materiali).
- E. Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabile, dirigenti (CdA, Presidente, Coordinatrice dei servizi) e modalità di scambio delle informazioni.
- F. Valutazione degli incontri di equipe:
 - organizzazione del lavoro (tempi, interventi e modalità di conduzione);
 - efficacia nell'affrontare le problematiche degli utenti e del servizio.
- G. Livello di scambio e collaborazione con altri servizi.
- H. Lavoro nel rispetto della Mission della Cooperativa.
- I. Percezione di un percorso volto alla realizzazione degli obiettivi di miglioramento.
- J. Utilità del questionario come strumento di rilevazione della soddisfazione.
- K. Livello di soddisfazione complessivo.

Considerando gli indicatori principali sopra elencati, quest'anno il gruppo di lavoro ha predisposto tre formulazioni differenti del questionario in base ai diversi ruoli e mansioni: uno per gli operatori dei servizi interni ed esterni (responsabili, educatori, OSS e ASA), uno per i collaboratori (psicologa, medico, psicomotricista, fisioterapista e maestra d'arte) e uno per il personale dell'ufficio.

Per gli item relativi alle aree A, B, C, H sono state previste sei modalità di risposta: perfettamente, molto, abbastanza, poco, molto poco, per niente.

Per la terza area relativa ai traguardi professionali è stata offerta la possibilità di esplicitare i traguardi già raggiunti nell'esperienza in cooperativa e quali ci si prefigge di raggiungere scegliendo una o più risposte tra le seguenti: 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 D, E, F, G, K, sono state previste sei modalità di risposta: ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente, pessimo. Per quanto riguarda la valutazione relativa alla percezione di un percorso volto alla realizzazione degli obiettivi di miglioramento e all'utilità del questionario per rilevare la soddisfazione del lavoratore sono state previste due modalità di risposta (sì, no) chiedendo di esplicitare la motivazione della risposta.

I dati raccolti sono stati valutati nelle singole aree calcolando una media in percentuale.

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

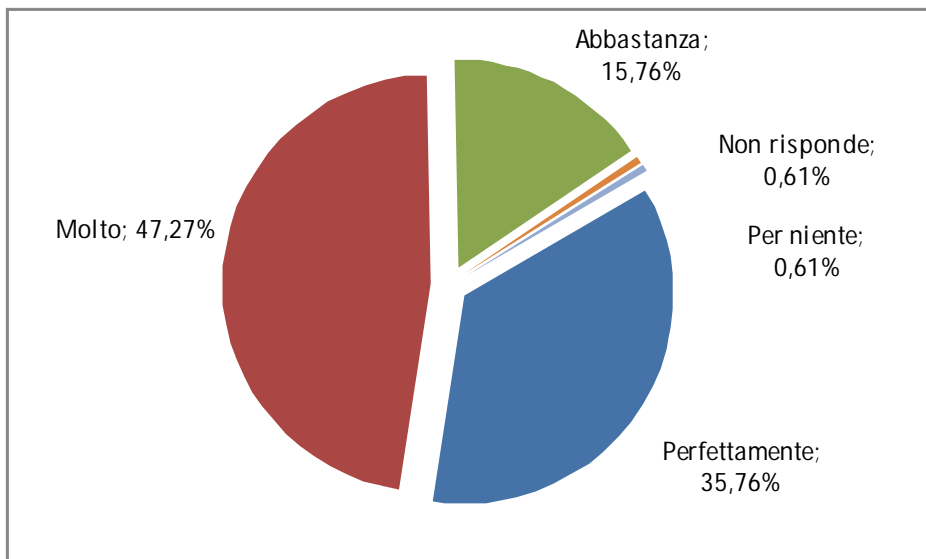
Nel mese di febbraio sono stati restituiti 59 questionari su 95 questionari distribuiti (62,11%); la percentuale di risposta ha subito un leggero aumento rispetto al 2013 (53,57%), è da sottolineare una maggior sollecitazione da parte dei singoli responsabili e del gruppo di lavoro rispetto all'anno precedente.

In particolare si evidenzia una minore percentuale di risposta in un servizio interno con un'equipe più numerosa (Css 40%) e nel servizio esterno di Assistenza domiciliare (41,67%). Rispetto al 2013 è in leggero aumento la percentuale di risposta nel Cdd (dal 58% al 74%) e nel servizio di Assistenza scolastica (dal 38% al 62,5%).

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

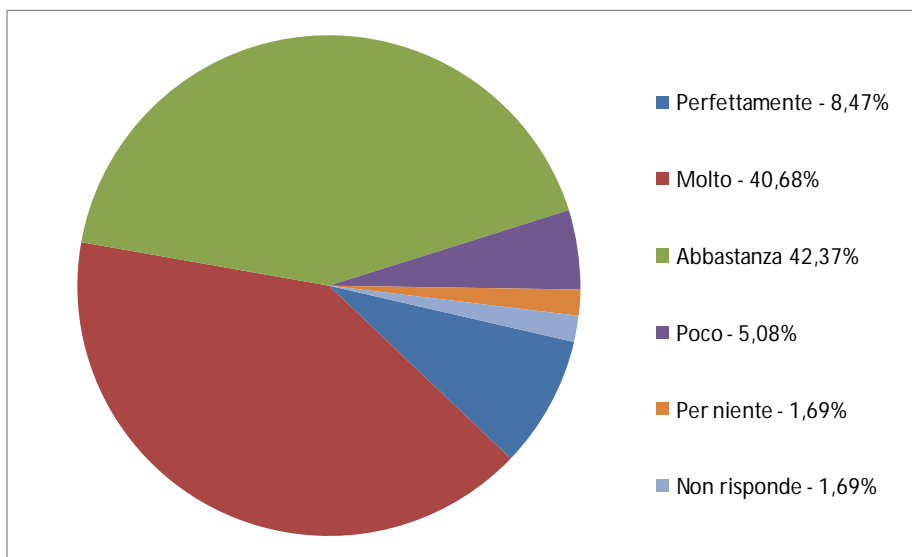
A. Complessivamente rimane positiva la valutazione generale inerente l'organizzazione del servizio. Emerge in tutti i servizi la consapevolezza e la chiarezza dei ruoli e delle mansioni. E' da sottolineare una leggera flessione nei servizi Css, Adi, intervento di assistenza scolastica nella domanda relativa alla corrispondenza tra la mansione e il lavoro svolto.

L'utilizzo da parte della cooperativa di strumenti quali mansionario, Bilancio Sociale, ha reso possibile questo risultato.



B. Per quanto riguarda la formazione e la supervisione si evidenzia una stabilità rispetto ai risultati del 2013, con una valutazione positiva per il 66%. Dai questionari emerge il bisogno di partecipare a incontri formativi per confrontarsi e per apprendere nuove conoscenze, anche di tipo sanitario, al fine di migliorare le proprie competenze.

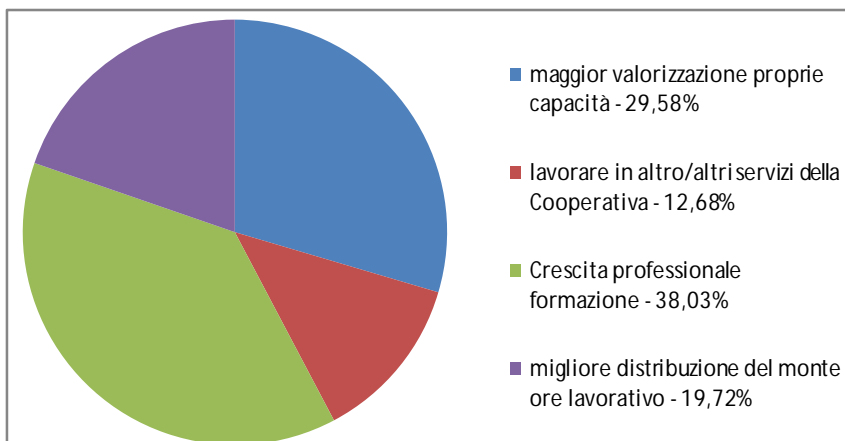
C. Complessivamente emerge una valutazione positiva (oltre il 90%) relativa alle aspettative del lavoratore, in linea con i dati emersi nella valutazione dell'anno precedente.



Alla luce dell'esperienza maturata all'interno della cooperativa gli operatori considerano già raggiunti i seguenti obiettivi:

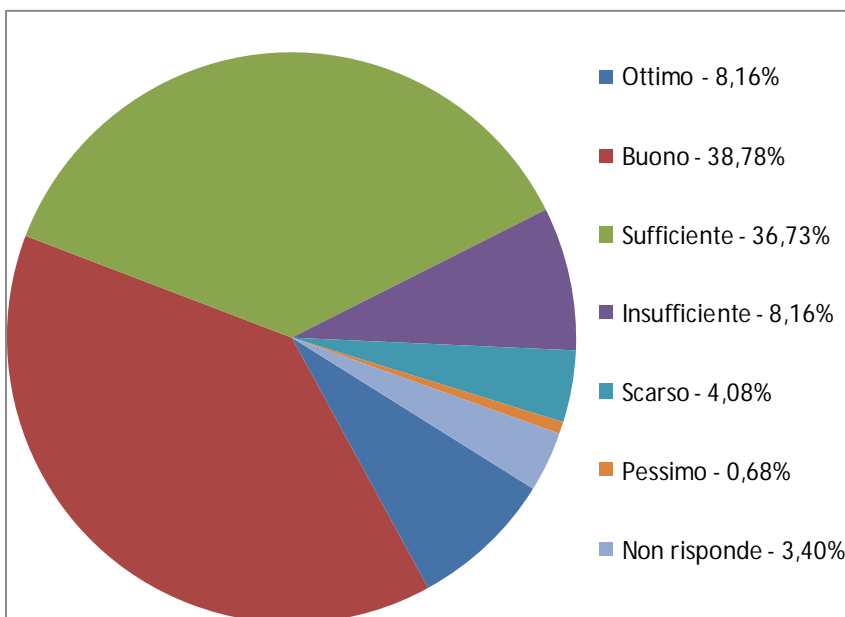
- lavorare in altri servizi della cooperativa (35%),
- crescita professionale e migliore distribuzione del monte ore lavorativo (22%),
- maggior valorizzazione delle proprie capacità (21%).

Nella pagina a fianco, invece, riportiamo i dati relativi alle aspettative future. E' stato infatti richiesto quest'anno quali fossero i traguardi e gli obiettivi professionali che il lavoratore si prefigge di raggiungere negli anni a venire nel suo lavoro presso la nostra Cooperativa.



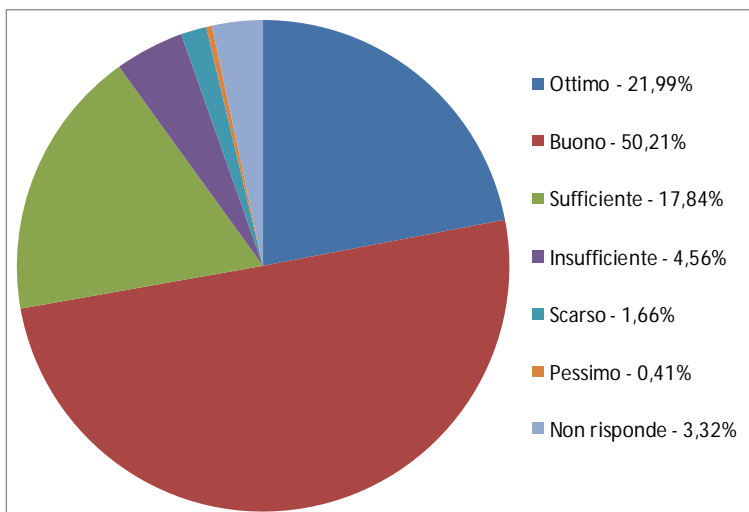
D. In merito all'organizzazione del servizio permane positiva la valutazione complessiva in quest'area. Rispetto al 2013 si rileva un leggero spostamento verso la sufficienza per quanto riguarda l'ambiente lavorativo. In particolare nei servizi esterni (Adi e Assistenza Scolastica) si sottolinea, in alcune situazioni, l'inadeguatezza di spazi e attrezzature.

Il 73% delle persone si ritiene mediamente soddisfatta della retribuzione: la capacità della cooperativa di mantenere la regolarità nei pagamenti, nonostante gli stipendi si



basino sul minimo contrattuale del Ccnl , ha reso possibile questo risultato.

E. 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;

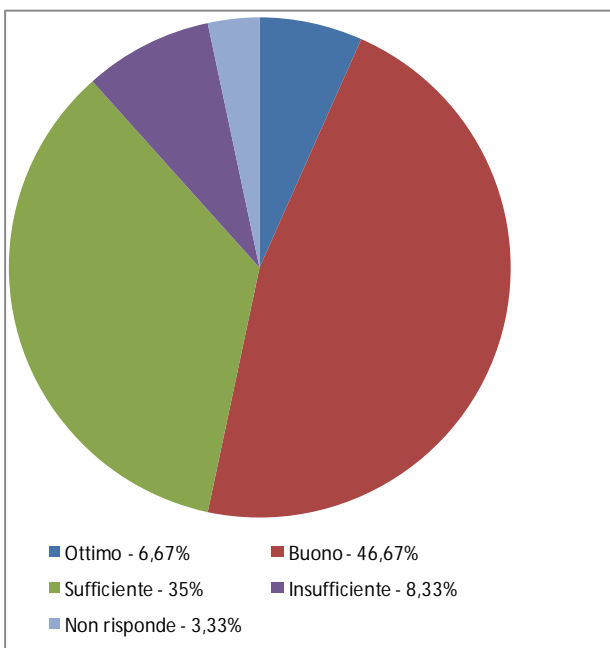


i risultati variano all'interno dei singoli servizi. I dati raccolti vengono poi analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle

singole equipe.

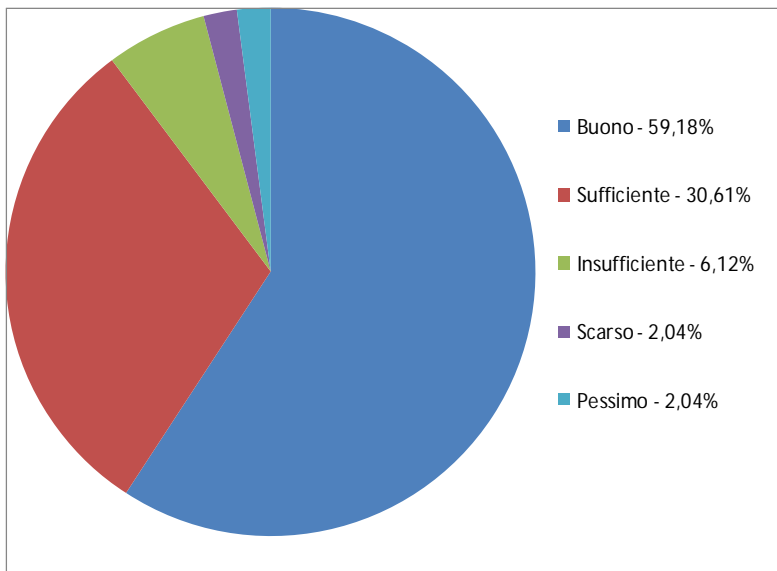
F. La maggior parte dei lavoratori dà una valutazione positiva dell'organizzazione del lavoro negli incontri di equipe e dell'efficacia nell'affrontare le problematiche dell'utenza e del servizio.

Dalle osservazioni riportate su alcuni questionari emerge la necessità di avere maggior tempo a disposizione per l'organizzazione interna del servizio, affrontare le problematiche degli utenti e riorganizzare la moduliistica.



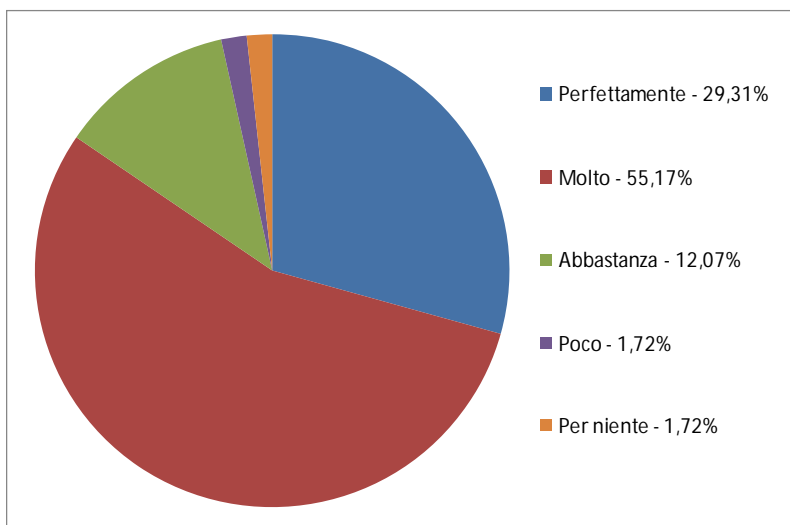
G. La valutazione relativa alla collaborazione tra i diversi servizi della cooperativa, si conferma positiva. Tuttavia, come emerge dal grafico, in alcuni servizi permane la percezione che si debba lavorare ulteriormente in tale direzione per

raggiungere migliori risultati.



H. Rispetto della Mission

Il 97% dei lavoratori (56/58) in un range fra perfettamente ed abbastanza ritiene di svolgere il proprio lavoro nel rispetto dei valori e della Mission della cooperativa.



I. In seguito agli obiettivi di miglioramento previsti per il 2014, si è chiesto ai lavoratori se hanno avuto la percezione che sia stato avviato un percorso volto alla loro realizzazione.

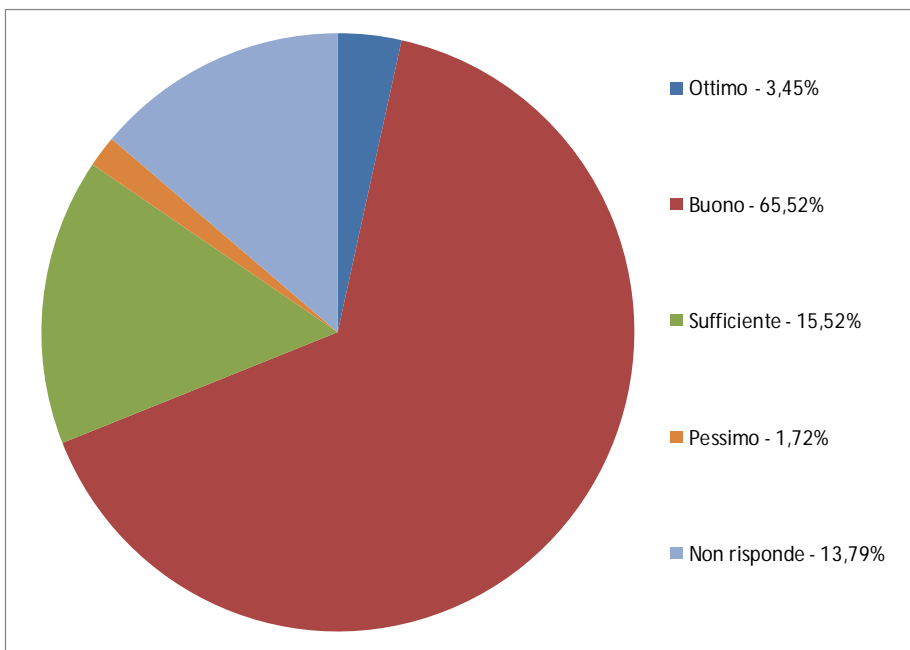
Il 65% ritiene che si stia lavorando in tale direzione.

Le annotazioni riportate nei questionari evidenziano in particolare un miglioramento della qualità dei servizi, una riorganizzazione del personale con l'introduzione degli infermieri, la valorizzazione e la crescita professionale con esperienze nei vari servizi della cooperativa e l'aggiornamento del mansionario.

Il 26,5% degli operatori (13 persone su 49, inserite prevalentemente nei due servizi esterni Adi e Assistenza Scolastica), sostiene invece di non percepire alcun cambiamento.

J. Emerge una valutazione positiva per quanto riguarda l'utilizzo del questionario per la rilevazione della soddisfazione del lavoratore. Il 75% degli operatori lo ritiene uno strumento di riflessione completo ed utile per segnalare valutazioni, opinioni, pensieri ed eventuali criticità. Nelle annotazioni emerge comunque l'importanza sia di colloqui individuali coi responsabili, la coordinatrice ed il presidente, sia di riunioni di gruppo.

K. Soddisfazione generale dei lavoratori: 49 lavoratori (84,5%) esprimono una valutazione positiva per quanto riguarda la soddisfazione complessiva. Solo una persona la ritiene pessima, mentre 8 lavoratori non hanno risposto.



4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Nonostante la contrazione economica, la cooperativa si impegna a mantenere elevato il livello di qualità, orientando l'organizzazione generale e dei singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori.

In particolare intende impostare le linee guida per il 2015 sui seguenti obiettivi di miglioramento:

- migliorare l'offerta formativa al fine di incrementare le competenze e acquisire specifiche metodologie e strumenti comuni in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni di persone con varie disabilità ;
- rendere sempre più efficace l'organizzazione delle singole equipe (modalità, tempi e strumenti per rispondere a quanto dettato dalle delibere regionali);
- favorire i rapporti di scambio, di comunicazione e di collaborazione tra i singoli servizi interni e con le realtà esterne alla cooperativa presenti sul territorio;
- impegnarsi nella valutazione delle professionalità al fine di riconoscere le competenze cercando di valorizzare maggiormente le risorse umane, e di favorire il desiderio di lavorare in altri servizi della cooperativa;
- 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).

I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI

1. IMPEGNI PER IL 2014

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. 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. Nel corso del 2014 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 2013:

integrare l'offerta educativa, per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi, implementando la presa in carico di persone anche con disabilità acquisita (gruppo Sole);

mantenere équipe solide con linguaggi e finalità comuni rispettando i ruoli e le diverse professionalità;

riorganizzare il personale in alcuni servizi con l'inserimento di figure sanitarie (infermieri);

mantenere il livello di soddisfazione generale espresso, proponendo un lavoro sempre più professionale e di qualità;

proporre incontri plenari con tutte le famiglie di utenti.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2014

La centralità della persona è uno dei valori fondamentali che orientano le azioni sociali della cooperativa finalizzate a favorire lo sviluppo globale di ognuno 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, Sfa e Css);
- per quanto riguarda l'intervento scolastico la cooperativa, accreditata con il comune di Milano per il terzo anno consecutivo, è stata scelta da 5 istituti comprensivi in 8 plessi scolastici;
- si è continuato 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;

ro 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".

- In collaborazione con la Cooperativa Tuttinsieme e con il finanziamento della legge 23 è stato avviato il servizio "Tempo per giocare", una alternativa al nido. "Exprimiamoci" è un progetto sull'inclusione che è stato approvato dal comune di Milano e viene proposto alle scuole

AREE DI INTERVENTO	RESIDENZIALE	SEMI RESIDENZIALE	DOMICILIARE	SCUOLA	NUMERO UTENTI
Disabili fisici, psichici e sensoriali	11	77	60	95	243

CDD - CENTRO DIURNO DISABILI "CASA GABBIANO"	
ATTIVO DAL	2005
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 15.30 Via Ceriani, 3 Milano
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento delle abilità acquisite • Sviluppo delle potenzialità presenti nella direzione di una maggiore autonomia • Inserimento ed integrazione con il contesto sociale (territorialità)
EQUIPE	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 3 INFERMIERI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano ASL di Milano Regione Lombardia
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	<p>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 25, 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.</p>

SFA - SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA	
ATTIVO DAL	1995
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementare abilità personali, acquisire competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio, organizzare il proprio tempo) • Favorire lo sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, sviluppo dell'adultità, crescita dell'autostima) • Acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo
EQUIPE	1 COORDINATORE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 1 EDUCATORE PROFESSIONALE 1 VOLONTARIA 1 PSICOLOGA INTERNA
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano - Ufficio Servizi Territoriali Accreditati SFA Nucleo distrettuale disabile – Zona 7 Famiglie Negozianti e/o uffici che ospitano i percorsi socializzanti
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	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 2014 il servizio SFA ha in carico 9 utenti, di cui 5 uomini e 4 donne con un'età compresa tra i 25 e i 39 anni, di cui 8 in accreditamento. Per conseguire gli obiettivi generali sono organizzate attività interne che prevedono il raggiungimento di obiettivi specifici previsti nel Progetto Individualizzato ed attività esterne finalizzate alla conoscenza del territorio ed alla sperimentazione delle opportunità offerte.

CSS - COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CASA GABBIANO"	
ATTIVO DAL	2006
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Tutti i giorni dell'anno Via Ceriani 3 Milano

OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione alla persona e al suo benessere psico-fisico (necessità assistenziali, sanitarie ed educative) • Attenzione agli ambienti di vita • Integrazione sociale (socializzazione, attività sul territorio, utilizzo di servizi) • Attenzione al mantenimento delle relazioni familiari
EQUIPE	<p>Responsabile del servizio con funzioni educative 3 Educatori professionali 3 Operatori ASA 5 operatori OSS 7 Volontari 1 medico 3 infermiere professionale</p>
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	<p>Comune di Milano Asl Famiglie Regione</p>
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	<p>La CSS è una comunità alloggio, per persone diversamente abili, autorizzata al funzionamento ad agosto del 2005 e accreditata da febbraio 2006. Nel mese di Gennaio 2014 un utente che necessitava di interventi assistenziali e sanitari importanti è stato trasferito a struttura più idonea.</p> <p>Dal mese di Marzo è stato preso in carico un nuovo utente, giungendo alla saturazione dei posti disponibili.</p> <p>Nel mese di Agosto si è svolta la consueta vacanza, in una struttura completamente dedicata a persone diversamente abili.</p> <p>Quindi al 31 dicembre 2014 la CSS risulta comunque al completo per 10 posti per i quali è accreditata ed è abitata da 4 donne e 6 uomini, di età compresa fra i 21 e i 62 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.</p> <p>Ci si è impegnati anche per mantenere l'esistente o migliorare, attraverso l'inserimento in organico di due ulteriori infermieri, 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>

CENTRO DIURNO SOLE	
ATTIVO DAL	1998
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Dal lunedì al venerdì orario 09.30-14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento delle capacità residue e incremento di abilità e autonomie personali e sociali • Socializzazione e benessere • Sollievo alla famiglia • Integrazione con il territorio e partecipazione alla rete sociale
EQUIPE	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 2 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 MAESTRA D'ARTE 4 VOLONTARI 1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI PERIODICHE
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Nucleo Distrettuale Disabili Comune di Milano Famiglie Comuni del piano di zona del Corsichese
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	SOLE/DIURNO 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. A Dicembre 2014 sono in carico 17 utenti, di cui 8 uomini e 9 donne.

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

EQUIPE	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 5 OPERATORI 2 MAESTRI D'ARTE
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Famiglie
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	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 21. La maggior parte degli iscritti sono già inseriti in altri servizi educativi della cooperativa.

ADH - ASSISTENZA DOMICILIARE	
ATTIVO DAL	2003
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Dal Lunedì al Sabato con orari diversi in base al bisogno Presso il domicilio dell'utente e/o sul territorio
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Costruzione di relazioni significative extra famigliari • Offrire sollievo alle famiglie
EQUIPE	1 RESPONSABILE 22 EDUCATORI PROFESSIONALI 9 ASA OSS 1 SUPERVISORE
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Associazione Temporanea d'Impresa con la cooperativa "Cascina Bianca" fino al 31 Dicembre 2014. Comune di Milano Piano di zona del Corsichese (Assago, Cusago, Cesano Boscone, Trezzano, Corsico, Buccinasco)
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	La Cooperativa 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. La Cooperativa ha partecipato insieme a Cascina Bianca e Associazione Terza Età al nuovo Bando di accreditamento della residenzialità indetto dal Comune di Milano, la Cooperativa non si è accreditata. È accreditata 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 2014 la Cooperativa ha seguito 60 utenti, sia minori sia adulti, disabili dalla nascita o per situazioni traumatiche subentrate in età adulta, con interventi a carattere educativo o assistenziale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA	
ATTIVO DAL	2001
ORARIO DI APERTURA E SEDE	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
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione nel gruppo classe di minori diversamente abili • 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
EQUIPE	RESPONSABILE EDUCATORI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Istituti omnicomprensivi Famiglie UOMPIA Associazione Willy Down Cascina Bianca
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	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. Da settembre 2012 la nostra cooperativa è iscritta nell'albo degli enti accreditati del Comune di Milano; le singole scuole scelgono l'Ente e l'attribuzione del monte ore degli interventi in base al budget ricevuto dal comune.

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 (Css, Cdd), del vitto, della pulizia dell'ambiente;
- 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 (diretta e indiretta). 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 (Dirigenti scolastici).

Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di febbraio 2015. 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. Su 125 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 74 (59%), percentuale di restituzione in diminuzione rispetto al 2013 (78%) .

È da sottolineare che alcune famiglie di persone inserite in più servizi della cooperativa hanno riconsegnato solo un questionario compilato. Permangono buone le percentuali di restituzione nei servizi interni diurni indice che segnala una vicinanza delle famiglie alla cooperativa (Sfa 87%, Sole 85%, Cdd 79%). In diminuzione, invece, la percentuale di risposta delle famiglie degli utenti inseriti nella Csa (dal 44% del 2013 al 20% del 2014), frequentanti il Punto Incontro (dall' 86% del 2013 al 65% del 2014), e che usufruiscono del servizio esterno di Assistenza Domiciliare (dal 70% nel 2013 al 44% del 2014) .

Il questionario ha indagato quale impatto gli interventi della cooperativa producono nei confronti dei destinatari diretti. Per ogni item sono stati previsti cinque livelli di valutazione (scarso, insufficiente, sufficiente, buono e ottimo/ per niente, poco, abbastanza, molto e perfettamente) e una casella con la possibilità di segnare la non risposta. Si è chiesto inoltre alle famiglie di proporre suggerimenti per migliorare sempre di più la qualità del servizio.

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. Le criticità e i bisogni specifici emersi sono discussi in equipe con la coordinatrice e nei momenti di incontro con le famiglie, al fine di stabilire nuovi 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 2013. In particolare le famiglie valutano molto buona la comunicazione e collaborazione con il personale.

Le annotazioni riportano i seguenti suggerimenti per migliorare ulteriormente la qualità dei servizi:

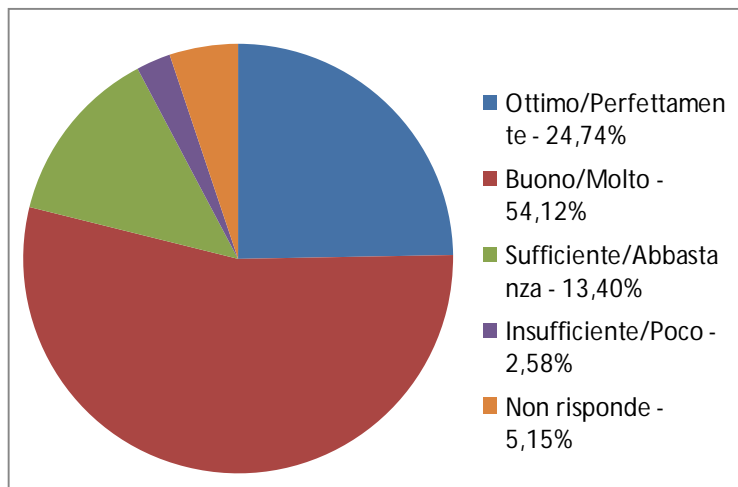
- mantenere uno standard elevato del servizio per il bene degli utenti;
- organizzare uscite di carattere culturale (manifestazioni teatrali e cinematografiche)

che) e gite;

- favorire la comunicazione e l'informazione servizio-famiglia per uno scambio costruttivo.

Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati.

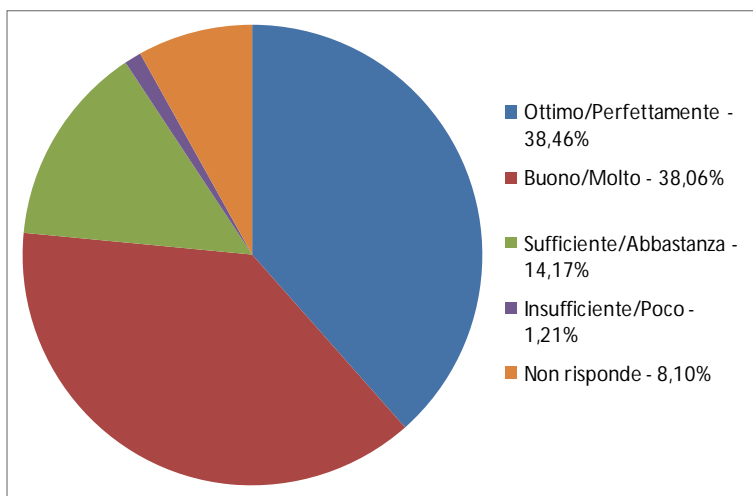
Emerge una buona valutazione relativa all'organizzazione generale del servizio (orari e giorni di apertura, qualità dell'assistenza di base, medica, riabilitativa, pertinenza



degli interventi). Permane la percezione che i progetti individuali e le attività proposte rispondano in maniera adeguata ai bisogni.

In tutti i servizi le famiglie esprimono un giudizio molto positivo relativo alla disponi-

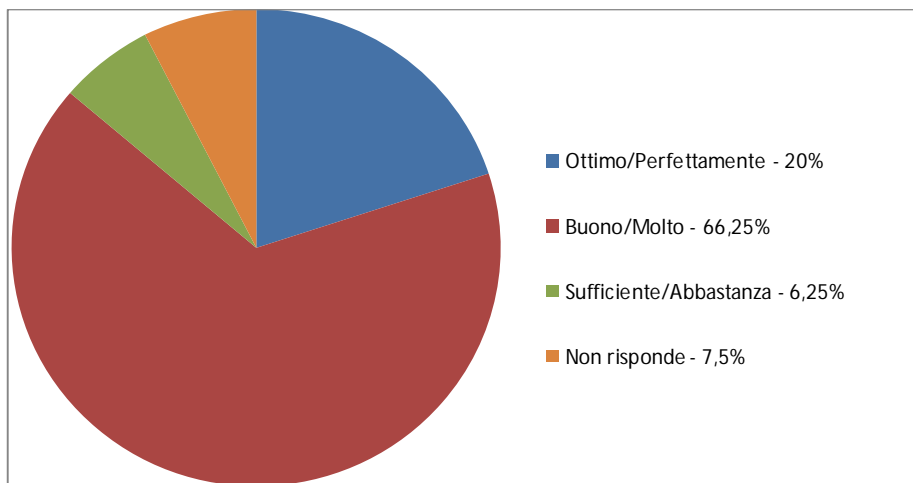
bilità, alla comunicazione e alla collaborazione del personale. Si ritengono molto utili gli incontri plenari con gli altri genitori e gli operatori come occasioni per conoscersi, confrontarsi, condividere e discutere dei problemi comuni.



Rimane molto positiva la valutazione relativa al servizio mensa e di pulizia, in linea con i risultati del 2013.

L'ultimo grafico ci fornisce l'immagine del giudizio complessivo da parte delle famiglie. Dal grafico emerge una valutazione molto positiva trasversale in tutti i servizi. La cooperativa nel corso del 2014 ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti e tale impegno è stato percepito dalle famiglie.

GIUDIZIO COMPLESSIVO



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. Considerato l'invecchiamento degli utenti e dei familiari di riferimento, si assiste sempre più al coinvolgimento di figure esterne, nel ruolo di amministratori di sostegno, che conoscono solo in parte il percorso di vita e sono poco coinvolti nella quotidianità degli assistiti. Si ritiene dunque necessario incrementare gli incontri di rete fondamentali per il passaggio delle informazioni e per la condivisione del progetto di vita.

Nonostante la contrazione economica la cooperativa si impegna, anche per il 2015, 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;

- ci si impegnerà per mantenere èquipe solide con linguaggi e finalità comuni pur mantenendo e rispettando i ruoli e le diverse professionalità;
- si continueranno a proporre incontri plenari con tutte le famiglie di utenti e incontri di rete con tutte le figure coinvolte.

LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E COL TERRITORIO

1. IMPEGNI PER IL 2014

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, dirigenti 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.

Nei servizi della cooperativa prestano servizio alcuni **volontari** inviati, coordinati e formati dall'Associazione Il Gabbiano noi come gli altri. Agendo all'interno di servizi educativi strutturati i volontari sono costantemente aggiornati sul servizio, attività e utenti attraverso colloqui individuali, che hanno anche il fine di verificare il livelli di ben essere del volontario stesso.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2014

Nel corso del 2014, 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 i Nuclei Distrettuale Disabili del Comune di Milano;
- si sono mantenuti i rapporti con gli uffici centrali del 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 istituti comprensivi in 8 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.

Inoltre sono continuati gli incontri con ASL ed altri enti gestori per un confronto sui contenuti dei controlli sull'appropriatezza degli interventi erogati

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

Comune di Milano - Convenzione CDD	€245.725
Comune di Milano - Convenzione CSS	€159.405
Comune di Milano - Accreditamento Assistenza domiciliare	€41.074
Comune di Milano - Convenzione SFA	€45.748
Comune di Milano - Accreditamento Assistenza scolastica	€87.108
Comune di Corsico - Servizio diurno Sole	€17.843
ASL Milano CDD	€291.848
ASL Milano CSS	€67.100
ASL Milano 1 - Assistenza domiciliare	€3.046
Contributo ad personam famiglie CSS	€66.943
Famiglie ed enti privati	€240.788
ATI - Assistenza domiciliare area del Corsichese	€74.480
Contributi da famiglie	€9.191
5 per mille	€5.894

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 2014 sono stati attivati 14 percorsi socializzanti presso diverse realtà del territorio: biblioteca di quartiere, libreria *Linea di confine*, ufficio della Cooperativa, ufficio Cdd, 2 negozi di parrucchiere, Trattoria *Fa ballà l'oecc*.

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 danzamentoterapia). 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.) e frequentare una piscina.

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 Ccs, 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 9 volontari dell'associazione 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 2015 sono stati consegnati 21 questionari agli enti finanziatori e corealizzatori (consegnati o personalmente in forma cartacea, o inviato mediante posta elettronica). Ne sono stati restituiti 6 (29%). Si evidenzia, come negli anni precedenti, una bassa percentuale di restituzione in costante diminuzione (60,9% nel 2011, 54,2% nel 2012, 43% nel 2013).

Per quanto riguarda i servizi esterni sul territorio, che offrono l'opportunità ad alcuni utenti di sperimentare i percorsi socializzanti, è stato redatto un apposito questionario. In questo ambito emerge un'ottima percentuale di restituzione (100%): sono stati riconsegnati tutti i 4 questionari distribuiti nel mese di febbraio.

Presentiamo una sintesi dei risultati nelle varie aree indagate.

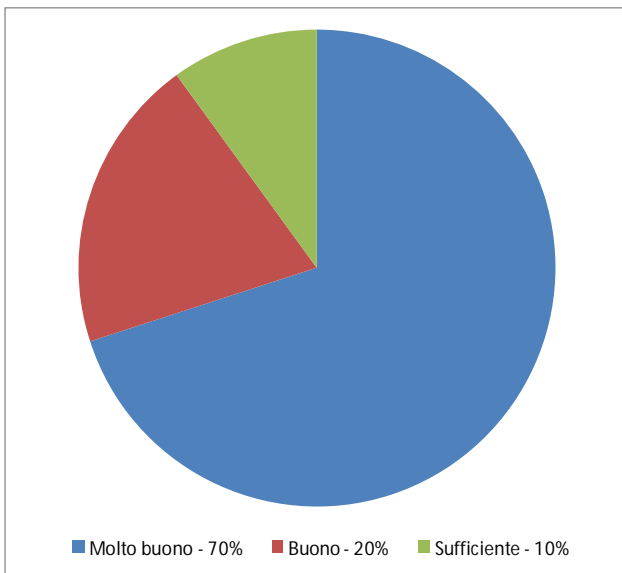
In generale emerge una valutazione positiva inerente il grado di conoscenza della storia, servizi, attività della nostra cooperativa: il 30% lo considera *molto buono* e il 70% lo valuta *buono*. In particolare il 75% degli enti sul territorio che offrono l'opportunità agli utenti di frequentare percorsi socializzanti lo considera *molto buono*,

indice di maggior vicinanza e conoscenza della Gabbiano Servizi.

Il 100% degli enti corealizzatori ha una percezione positiva relativa al grado di efficacia degli interventi messi in atto dalla cooperativa, segno di un rapporto di stima e di fiducia nei nostri confronti. In particolare un istituto scolastico sottolinea la disponibilità, lo spirito di cooperazione e la flessibilità.

Per quanto riguarda il processo di comunicazione e collaborazione con il nostro ente emerge una valutazione molto positiva in miglioramento rispetto l'anno precedente.

La rappresentazione grafica permette una migliore lettura della valutazione positiva



Nel questionario proposto agli **enti** che offrono l'opportunità agli utenti di sperimentare le proprie competenze in ambito esterno 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 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. Tali risultati sono in linea con quanto emerso lo scorso anno.

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 2015.

Su 10 questionari consegnati ai volontari (9 volontari + 1 socio volontario) ne sono stati restituiti 8 (80%). La percentuale di restituzione è in leggero aumento rispetto agli anni precedenti (50% nel 2012 ,62% nel 2013).

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.

Permane positiva la soddisfazione dei volontari rispetto all'attività svolta, indice di un benessere della persona all'interno del servizio. Il 75% si ritiene molto soddisfatto del lavoro svolto; il rimanente 25% si ritiene comunque abbastanza soddisfatto

La valutazione è positiva anche per quanto riguarda le informazioni ricevute dagli operatori (informazioni *adeguate e utili* per il 63% dei volontari e *sufficienti* per il 37%). Il 75% dei volontari ritiene, inoltre, *molto utili* i momenti di confronto e condivisione con gli operatori, il 13% li considera *utili*.

Emerge un'elevata soddisfazione relativa alle relazioni con le figure che operano nei servizi (88% molto, 12% abbastanza).

In diminuzione, invece, rispetto all'anno precedente la soddisfazione inerente alla relazione con gli utenti (molto 63%, abbastanza 37%) –molto 100% nel 2013-

Non emergono suggerimenti particolari per migliorare la collaborazione tra i volontari e la cooperativa.

Questa valutazione in generale positiva ci segnala quanto sia importante creare un ambiente sereno e accogliente per i volontari e quanto sia stata efficace la comunicazione con i volontari.

4 .OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Enti finanziatori e corealizzatori

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 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

PRODUZIONE DELLA RICCHEZZA	2014	2013	VAR.	VAR %
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	1.398.022	1.310.947	87.075	6,64%
1 - Fatturato da privati	382.211	404.437	-22.226	-5,50%
2 - Fatturato da enti pubblici	996.839	887.999	108.841	12,26%
3 - Contributi ad integrazione ricavi	18.972	18.508	464	2,50%
4 - Altri componenti positivi di reddito		4	-4	-100,00%
B - COSTI ESTERNI	198.367	189.368	8.999	4,75%
5 - Acquisti di beni e servizi	189.631	178.451	11.181	6,27%
7 - Altri costi	8.736	10.918	-	-
C - VALORE AGGIUNTO LORDO CAR.	1.199.655	1.121.579	78.076	6,96%
8 - Proventi finanziari	374	629	-256	-40,65%
9 - Gestione straordinaria	1.997	5.761	-3.764	-65,33%
D - VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.202.025	1.127.970	74.056	6,57%
10 - Ammortamenti ed accantonamenti	27.870	59.838	-31.969	-53,43%
E - VALORE AGGIUNTO NETTO	1.174.156	1.068.132	106.024	9,93%
F - PRELIEVO RICCHEZZA DA COMU-	7.029	7.101	-72	-1,02%
13 - Donazioni	1.135	811	324	39,95%
14 - Contributi 5 per mille	5.894	6.290	-396	-6,30%
G - RICCHEZZA DISTRIBUIBILE	1.181.184	1.075.233	105.952	9,85%
DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA				
H - PERSONE OPERANTI IN COOPERATIVA	1.104.560	1.058.010	46.550	4,40%
16 - Lavoratori dipendenti soci	715.320	719.410	-4.090	-0,57%
17 - professionisti e collaboratori soci	6.839	7.923	-1.084	-13,68%
18 - Lavoratori dipendenti non soci	237.497	227.282	10.215	4,49%
19 - Professionisti e collaboratori non soci	144.904	103.395	41.509	40,15%
I - INTERESSI PER PRESTITO SOCIALE	1.449	864	586	67,82%
M - NO PROFIT	5.759	5.759	0	0,00%
N - ENTE PUBBLICO	535	526	10	1,81%
P - TRATTENUTA DALLA AZIENDA	68.882	10.076	58.806	-48.730
Q - RICCHEZZA DISTRIBUITA	1.181.184	1.075.234	105.951	9,85%

Aumenta ancora il fatturato, in misura maggiore rispetto all'aumento del costo del lavoro. Questo, insieme ad una riduzione dei costi di ammortamento permettono di realizzare un utile cospicuo che viene destinato a riserva e quindi ad aumentare il patrimonio dell'azienda e di conseguenza la sua solidità e stabilità.

COMPOSIZIONE PERCENTUALE DELLA RICCHEZZA DISTRIBUITA	2014	2013	2012	2011	2010
LAVORATORI IN COOPERATIVA	93,51%	98,40%	99,37%	97,10%	98,64%
PRESTITO DA SOCI	0,12%	0,08%	0,18%	0,07%	0,06%
NO PROFIT	0,49%	0,54%	0,76%	0,43%	0,45%
ENTE PUBBLICO	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%
TRATTENUTA DALLA AZIENDA	5,83%	0,94%	-0,35%	2,34%	0,80%
TOTALE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

INDICE DI EFFICIENZA ECONOMICA	2010	2011	2012	2013	2014
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. L'aumento dipende da un aumento percentuale del valore aggiunto netto superiore all'aumento del valore della produzione	82,49%	83,84%	84,49%	81,48%	83,99%

INDICE DI EFFICIENZA TECNICA	2010	2011	2012	2013	2014
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 ricchezza distribuita.	121,00%	122,02%	118,24%	123,91%	126,57%

INDICE DI INDEBITAMENTO	2010	2011	2012	2013	2014
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 in aumento dipende dalla destinazione del cospicuo utile a riserve che è andata ad aumentare il patrimonio.	7,65	6,69	7,47	7,06	4,72

QUOZIENTE DI LIQUIDITA'	2010	2011	2012	2013	2014
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 all'aumento dei debiti di breve periodo.	1,67	2,2	1,93	2,53	2,74

QUOZIENTE DI DISPONIBILITA'	2010	2011	2012	2013	2014
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. L'aumento dipende dall'aumento percentuale dei crediti superiore all'aumento percentuale dei debiti.	1,31	1,54	1,28	1,23	1,48

ATTIVITA'	2014	2013	VAR.	VAR. %
Immobilizzazioni immateriali	31515	40380	-8865	-21,95%
Immobilizzazioni materiali	15256	24273	-9017	-37,15%
Immobilizzazioni finanziarie	3911	3381	530	15,68%
Totale Immobilizzazioni	50682	68034	-17352	-25,50%
Crediti commerciali verso clienti privati	50448	50234	213,74	0,43%
Crediti commerciali verso clienti pubblici	266166	208574	57592,05	27,61%
Altro attivo circolante	52398	24932	27466,31	110,16%
Totale attivo circolante	369012	283740	85272,1	30,05%
Cassa	1173	1747	-574,59	-32,88%
Banca	310418	256243	54174,5	21,14%
Totale liquidità immediata	311591	257991	53599,91	20,78%
TOTALE ATTIVO	731285	609765	121520,01	19,93%
PASSIVITA'	2014	2013	VAR.	VAR. %
Capitale Sociale	7750	7800	-50	-0,64%
Riserve	78278	68505	9773	14,27%
Risultato dell'esercizio	68882	10076	58806	583,62%
Totale Patrimonio	154910	86381	68529	79,33%
TFR	287781	265740	22041	8,29%
Finanziamenti a lungo termine	0	2300	-2300	-100,00%
Altro passivo consolidato	39926	25337	14589	57,58%
Totale debito a lungo termine	39926	27637	12289	44,47%
Debiti verso fornitori	43539	20983	22555,69	107,50%
Debiti verso banche		100	-100	-100,00%
Debiti verso lavoratori	69156	65001	4154,76	6,39%
Prestito da soci	23069	17919	5149,65	28,74%
Altro passivo a breve	112905	126004	-13099	-10,40%
Totale debito a breve termine	248668	230007	18661,1	8,11%
TOTALE PASSIVO	731285	609765	121520,1	19,93%

Lo stato patrimoniale registra un aumento dell'attivo circolante e della liquidità finanziaria; il Patrimonio aumenta di quasi l'80% per via dell'utile molto alto. L'aumento del passivo consolidato consiste negli accantonamenti per il rinnovo contrattuale; riscontriamo anche un aumento dei debiti di breve termine. La situazione patrimoniale ciò nonostante migliora per via dell'aumento del quasi raddoppio del patrimonio e dell'aumento, in valore assoluto e non in percentuale, della capacità bancaria superiore all'aumento dei debiti.