



# **BILANCIO SOCIALE 2019**

**COOPERATIVA  
GABBIANO SERVIZI**







**COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI**

VIA DALMINE, 11 20152 - MILANO (MI)

TELEFONO: 02 - 48929202, FAX: 02 - 92885862

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

EMAIL: [gabbiano@gabbianoservizicoop.org](mailto:gabbiano@gabbianoservizicoop.org)

PEC: [gabbianoservizicoop@pec.it](mailto:gabbianoservizicoop@pec.it)



## PREMESSA

Il Bilancio Sociale è il documento con il quale la Cooperativa Gabbiano Servizi racconta 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.

Il Bilancio Sociale è lo “*strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dall'organizzazione*”; strumento che permette di rendere trasparenti, al di là dei documenti finanziari e contabili, l'identità e il sistema dei valori di riferimento, il quadro complessivo delle attività, gli impegni assunti e il grado di adempimento degli stessi, gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire, l'interazione tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera.

Il Bilancio Sociale non si esaurisce nella sua stesura, 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, per la redazione del Bilancio Sociale, si è attenuto alle linee guida (L.R. 21/03 e del D.m. del 24 gennaio 2008 del Ministero della Solidarietà Sociale) e successive modifiche (D.Lgs 117/2017 e D.Lgs. 112/2017). Il documento viene distribuito ai partecipanti all'Assemblea dei soci che lo approva; è scaricabile dal nostro sito internet [www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org). In ufficio sono disponibili copie in cartaceo per gli stakeholder.

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 14 luglio 2020 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	pg. 5
IL BILANCIO SOCIALE	pg. 6
<b>CHI SIAMO:</b>	
<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b>	
CARTA D'IDENTITÀ	pg. 10
LA MISSION	pg. 12
STORIA DELLA COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI	pg. 14
FATTI SALIENTI ANNO 2019	pg. 18
LE ATTIVITÀ	pg. 19
RISORSE UMANE	pg. 20
<b>STRUTTURA, GOVERNO, AMMINISTRAZIONE</b>	
ORGANI SOCIALI	pg. 24
ASSEMBLEA DEI SOCI	pg. 24
BASE SOCIALE	pg. 25
CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE	pg. 27
COLLEGIO SINDACALE	pg. 28
REVISORE DEI CONTI	pg. 28
ORGANO DI VIGILANZA	pg. 28
ORGANIGRAMMA	pg. 29
STAKEHOLDER	pg. 30
<b>LA RELAZIONE SOCIALE: OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b>	
NOTA METODOLOGICA	pg. 34
LA VITA SOCIALE – I SOCI	pg. 35
IL LAVORO	pg. 38
I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI	pg. 49
LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO	pg. 64
<b>DATI ECONOMICI: SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA</b>	
RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO	pg. 71
INDICI ECONOMICI E PATRIMONIALI	pg. 72
RICLASSIFICAZIONE DELLO STATO PATRIMONIALE	pg. 74
I FONDI	pg. 75



## 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.

È stato individuato un gruppo di lavoro preposto alla realizzazione delle attività di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte dalla nostra cooperativa.

Il gruppo interno ha definito un piano di lavoro che contempli tutte le fasi del processo: la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni generali dell'ente (struttura, governo e amministrazione, persone che operano per l'ente, informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, situazione economico-finanziaria) 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 e la metodologia di rendicontazione 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.

Il lavoro sul Bilancio Sociale ha fatto riflettere la nostra cooperativa sul fatto che dichiarare valori e obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità sociale 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.

Nel redigere il documento sono state seguite 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*" e successive modifiche (D.Lgs 117/2017 e D.Lgs 112/2017). 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 2019 della Cooperativa Gabbiano Servizi è articolato in tre sezioni:

### **Chi siamo**

Nella prima parte vengono fornite le informazioni generali sul nostro ente, la storia, l'assetto istituzionale e organizzativo. La Mission ha lo scopo di chiarire le scelte della cooperativa, lo scopo fondamentale e i valori che orientano le nostre azioni.

Nella seconda parte relativa alla struttura, governo ed amministrazione dell'ente si danno informazioni sugli Organi sociali e altri Organismi, 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 e le attività. 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. È fondamentale per la nostra cooperativa la valutazione della qualità dei propri interventi.

### **Dati economici**

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

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

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

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

Il gruppo di lavoro che ha partecipato al processo e alla realizzazione del documento ha visto coinvolti soggetti che operano all'interno della cooperativa con ruoli e mansioni diverse: il presidente, la coordinatrice dei servizi e due soci operanti all'interno dei servizi.

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

Dal momento che questo documento vuole essere il più possibile un'efficace occasione di comunicazione sia interna che esterna, si ritiene opportuno presentarlo e distribuirlo agli interlocutori sia in forma cartacea (disponibile presso gli uffici della Cooperativa in Via Dalmine, 11 Milano) che in forma digitale sul sito [www.gabbianoservizicoop.org](http://www.gabbianoservizicoop.org).

# CHI SIAMO

- Informazioni generali sull'ente
- Struttura, governo e amministrazione



# INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

## CARTA D'IDENTITÀ

RAGIONE SOCIALE	GABBIANO SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA DI SOLIDARIETÀ 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	41
CAPITALE SOCIALE	€ 10.000
FORMA GIURIDICA ADOTTATA	SOCIETÀ COOPERATIVA CON RIFERI- MENTO 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

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

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

PEC: [gabbianoservizicoop@pec.it](mailto:gabbianoservizicoop@pec.it)

La GABBIANO SERVIZI SOCIETÁ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÁ è stata costituita in data 05/07/2000.

La Cooperativa Sociale, a mutualità prevalente ai sensi della Legge 8 Novembre 1991 n. 381, ha per scopo il perseguimento di finalità di solidarietà sociale.

Obiettivo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, diretti ad arrecare benefici a persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari. I servizi sono orientati, in via prioritaria, alla risposta ai bisogni di persone portatrici di invalidità fisiche, psichiche e sensoriali, con ritardo mentale, difficoltà di apprendimento ed a fasce di popolazione portatrici di bisogni o in stato di emarginazione sociale (anziani, minori...).

La Cooperativa opera nei servizi sociali di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati presso le proprie sedi, la famiglia, la scuola o altre strutture di accoglienza. Svolge inoltre attività di formazione e consulenza nel medesimo settore.

Nello svolgimento della propria attività la Cooperativa si avvale delle prestazioni lavorative dei soci rispettando i requisiti oggettivi di prevalenza.

## LA MISSION

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

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

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

**servizi diurni** finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il benessere, la socializzazione, la gestione del tempo libero;

**servizio residenziale** rivolto a persone adulte con disabilità 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. È necessario facilitare anche la partecipazione degli operatori attraverso la ricerca di adesione complessiva al progetto della cooperativa, oltre che al servizio presso cui sono chiamati ad operare.

## **Coerenza tra finalità e strumenti**

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

## **Creare senso e valore**

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

## **Trasparenza**

È il rigore nella gestione delle risorse economiche.

# 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 - 2018

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.

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 leggerà 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, se ne concludono altri (Progetto "Non solo genitori"), se ne pre-

sentano di nuovi. 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.

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.

La partita dei servizi alla persona offerti dalla Gabbiano Servizi si gioca 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 socio-sanitario intrapreso da Regione Lombardia, finalizzato a fondere in un unico assessorato Sanità e Politiche Sociali. 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.

Si gettano inoltre le basi per investimenti immobiliari finalizzati all'ampliamento dell'offerta socio sanitaria e socio assistenziale e, attraverso la rinegoziazione del contratto di locazione inerente la struttura di Via Ceriani 3, si dà ulteriore stabilità a quelli già in essere.

Il 2016 si apre con l'analisi della riforma socio sanitaria lombarda. Il primo e più rilevante effetto per la cooperativa è la sospensione dei nuovi accreditamenti per strutture e servizi socio sanitari.

Altro elemento innovativo è la partenza del regime Città Metropolitana, con la conseguente auspicata minor rilevanza dei confini comunali per la frequenza dei servizi socio assistenziali del territorio, effetti positivi di una complessa riorganizzazione territoriale che dovrebbero diventare evidenti una volta superate le fisiologiche difficoltà dovute al cambio di attribuzioni.

Nel 2017 si sono ampliati i servizi esterni con la ricerca di nuovi istituti scolastici presso cui prestare i nostri servizi e con l'accreditamento per la disabilità sensoriale. In continua crescita anche l'offerta di servizi al domicilio.

In merito ai servizi interni si prosegue nel monitoraggio dell'esistente e si suggeriscono nuove esperienze, quali ad esempio soggiorni extra familiari proposti a 10 utenti del servizio CDD.

Sul fronte nuovi progetti si registra un'adesione al progetto sperimentale Diurnato 5, in ATI con svariate realtà del Terzo Settore, che mira a dare una risposta a quelle persone diversamente abili che al momento non trovano uno sbocco coerente con le loro aspettative una volta terminato il percorso di formazione all'autonomia.

Il 2018 ha registrato oltre che i "consueti" accreditamenti per i servizi esistenti presso i nostri referenti istituzionali il tanto inseguito acquisto di un immobile, sito in via Don Gervasini 35, utile a consolidare e completare la filiera dei servizi alla disabilità. Il progetto prevede infatti l'apertura di un Centro Diurno Disabili e di un Centro Socio Educativo per una capacità recettiva stimata di 22 persone. Il grosso investimento è stato possibile grazie ad un'oculata gestione decennale delle risorse presenti in Cooperativa che, insieme alla validità del progetto, hanno reso possibile la conces-

sione di un mutuo quindicennale con Banca Etica. A fine 2018 si stanno ultimando le attività prodromiche alla ristrutturazione, con uno sguardo attento alle regole di sistema 2018 dei servizi socio sanitari finalizzato al conseguente accreditamento con Regione Lombardia per il CDD e con il Comune di Milano per il CSE.

Siamo infine riusciti a rientrare nel sistema della domiciliarità proposto dal Comune di Milano, accreditandoci nel mese di novembre 2018 nella zona 7 per gli interventi previsti nella linea 1 del Bando di accreditamento.

## **Il presente...**

A fine 2018, con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale delle regole di sistema dettate da regione Lombardia per i servizi socio sanitari, si sono poste le basi per lo sviluppo del progetto del 2019, che prevede la ristrutturazione dell'immobile acquisito nel 2018 e la richiesta di nuovi accreditamenti, seppure non nuove contrattualizzazioni.

È un anno dedicato per buona parte al mantenimento dell'esistente e allo sviluppo di questo nuovo progetto.

Sul fronte rinnovo contrattuale si attendono la determinazione della parte economica dovuta ai lavoratori e della parte normativa che andranno a riscrivere i rapporti fattuali tra la cooperativa e i propri dipendenti, soci e non. A tal fine si monitorano in particolare i contenuti normativi relativi alle forme contrattuali ammesse, coniugandoli con la normativa nazionale attuale e gli aspetti economici legati al rinnovo, attraverso l'implementazione di un prudenziale accantonamento utile a non farsi trovare "impreparati".

Così si è chiuso il 2019, con buona stabilità economica e discreta voglia di giocare una nuova partita su un terreno quello dell'accreditamento di una struttura socio sanitaria sperimentale, tanto scivoloso quanto motivante.

Poi tutto è cambiato a causa delle note vicende che hanno determinato la paralisi del paese e, in particolare, di quasi la totalità dei servizi alla persona gestiti dalla Cooperativa Gabbiano Servizi. Eccezion fatta per le residenze e i servizi al domicilio caratterizzati da indifferibilità ed emergenza.

A fine febbraio 2020 comincia un periodo oscuro, caratterizzato da timori e incertezze che la cooperativa affronta come la mission ci ricorda: mettendo la persona al centro, sia essa un utente che fruisce di un servizio, sia essa un dipendente o un socio.

I primi provvedimenti mirano quindi a mettere in sicurezza lavoratori e utenti, attraverso l'adozione di specifici protocolli e misure di sicurezza potenziate ove non possibile fermare il lavoro, o fermando i lavoratori dall'operare in persona.

Subito dopo si concentrano sulla condizione economica e finanziaria della cooperativa e si mettono in atto tutte quelle forme di "riparazione" offerte dalla normativa nazionale e regionale, quali a titolo esemplificativo, la sospensione delle rate del mutuo, l'utilizzo del credito di imposta per acquisto di DPI e l'utilizzo del Fondo di integrazione salariale.

In merito a quest'ultimo provvedimento, la cooperativa decide di farsi carico dell'anticipazione del Fondo di integrazione salariale, così da garantire a tutti i dipendenti, nessuno escluso, la possibilità di affrontare un momento difficile come questo con qualche pensiero in meno e qualche certezza in più, aderendo pienamente allo scopo mutualistico per il quale è nata

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

Il 2020, o meglio questa parte di anno che abbiamo davanti, si caratterizzerà per un enorme e difficile lavoro di ricostruzione dei servizi. Nessuno escluso. La garanzia di operare in sicurezza deve essere il faro che ne guiderà la riapertura. Riprogettare da zero o quasi, modificando spazi, tempi, modi e finalità di intervento. Mentre questa attività ferve e lavora in background servirà garantire la prossimità ai nostri assistiti, facendolo loro sentire che la Cooperativa c'è, è presente e prossima, continuando quindi, in attesa di conoscere e adeguarsi alle normative utili alle riaperture, in quel lavoro di assistenza da remoto che in questi mesi ha fatto scoprire a tutti metodologie poco esplorate in precedenza e risultati solo fino a pochi mesi fa non ipotizzabili in termini di autonomie.

Nel mese di luglio ci sarà la consueta riunione dei soci della cooperativa, che quest'anno coincide con il rinnovo delle cariche: il nuovo Cda che si insedierà avrà il compito di ripartire da qui, raccogliere quanto di positivo è nato da questa esperienza e ricominciare con rinnovato entusiasmo.

Sempre con la persona al centro del progetto, e senza dimenticare l'aspetto economico e finanziario che diventerà più chiaro solo nell'autunno 2020.

## FATTI SALIENTI – ANNO 2019

Marzo	Bando “Diurnato innovativo” in ATI con enti del terzo settore di Milano
Aprile	Accreditamento assistenza alla comunicazione sensoriali Comune di Milano
Maggio	Vigilanza ATS presso CDD
Giugno	Soggiorni sollievo extra CDD con il contributo del Municipio 7 di Milano
Luglio	Proroga accreditamenti SFA e CDD
Luglio	Accreditamento Assistenza Domiciliare Voucher ambito Corsichese
Luglio	Rinnovo accreditamento assistenza alla comunicazione sensoriali Area Corsichese
Settembre	Adozione modello organizzativo secondo dgl 231/01
Settembre	Verifica mantenimento certificazione qualità secondo ISO 9001:2015 da parte di BSI
Ottobre	Partecipazione Sagra di Baggio in collaborazione con Municipio 7
Dicembre	Incontro con ATS per presentazione progetto OVER

# LE ATTIVITÀ 2019

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

## SERVIZI INTERNI

### **CDD**

Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano"

### **CSS**

Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano"

### **CENTRO DIURNO SOLE**

Servizio educativo diurno per disabili adulti

### **DIURNATO INNOVATIVO**

Servizio educativo diurno per persone giovani adulte con disabilità lieve

### **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 del Corsichese;
- servizio di Assistenza Domiciliare indiretta nel Comune di Milano, zona 6;
- servizio di Assistenza Domiciliare Comune di Milano, zona 7 per la linea 1;
- servizio di Assistenza Domiciliare Assistenziale a favore di disabili e anziani nel Magentino;
- interventi privati.

### **ASSISTENZA SCOLASTICA**

L'assistenza scolastica ad alunni con disabilità si svolge in diversi ambiti:

- assistenza presso materne, primarie e secondarie di primo grado in accreditamento con il Comune di Milano e con il Piano di Zona del Corsichese;
- assistenza presso scuole superiori in collaborazione con Comune di Milano e Regione Lombardia;
- assistenza presso materne, primarie e secondarie di primo grado in accreditamento con i Comuni del Piano di Zona del Corsichese;
- assistenza alla comunicazione per alunni con disabilità sensoriale in accredita-

## **Quadro delle risorse umane impiegate**

Nel corso dell'anno 2019 la Cooperativa ha visto la collaborazione delle seguenti figure professionali con i seguenti compiti:

### **RESPONSABILE GESTIONALE**

È 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 invianti; 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 i 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 colui 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**

È 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.

## **PSICOLOGA INTERNA**

Fornisce sostegno alle équipe dei servizi; si occupa 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" e **soci volontari** della Cooperativa Gabbiano servizi. Ogni volontario declina all'interno dei servizi le proprie qualità e abilità e coordinato dagli educatori, affianca e coinvolge gli utenti nello svolgimento delle attività.

## TIROCINI

La Cooperativa mantiene negli anni rapporti di collaborazione con istituti di formazione e università per tirocini di formazione ed orientamento rivolti agli studenti. Nel corso dell'anno la Cooperativa Gabbiano Servizi ha ospitato per percorsi di tirocinio i seguenti studenti per un totale di 133 ore.

La Cooperativa accoglie anche studenti delle scuole superiori di secondo grado per PCTO percorsi competenze trasversali e orientamento/alternanza.

<b>ENTE</b>	<b>TIROCI- NANTE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>ORE COMPLESSIVE</b>
CENTRO STUDI LIGURIA (MI)	1 Studente 5° anno Alternanza	CDD	81 ore
LICEO STATALE QUASIMODO Magenta (MI)	1 Studente 4° anno Alternanza	SFA	40 ore
IIS G.GALILEI/ R.LUXEMBURG (MI)	2 Studenti 5 anno PCTO	SFA/SOLE	12 ore
<b>Totale ore</b>			<b>133 ore</b>

# STRUTTURA, GOVERNO, AMMINISTRAZIONE

## ORGANI SOCIALI

### Assemblea dei Soci

È l'organo sovrano della Cooperativa le cui funzioni e obblighi sono disciplinati da norme di legge e dallo Statuto Sociale.

Il numero dei soci è illimitato e variabile, non può essere inferiore a 9. Attualmente sono attive tre categorie di soci:

- **soci cooperatori lavoratori** che partecipano attivamente e con il proprio lavoro alla vita sociale e all'attività della cooperativa;
- **soci volontari** che prestano la loro attività gratuitamente per fini solidaristici;
- **soci sovventori** che investono capitali nell'impresa e che non si avvalgono delle prestazioni istituzionali di questa.

L'Assemblea ordinaria approva il bilancio consuntivo, procede alla nomina delle cariche sociali, determina l'eventuale compenso per gli amministratori, delibera sulle questioni più importanti inerenti la gestione della società.

Le votazioni devono essere palesi; hanno diritto di voto i soci cooperatori 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.

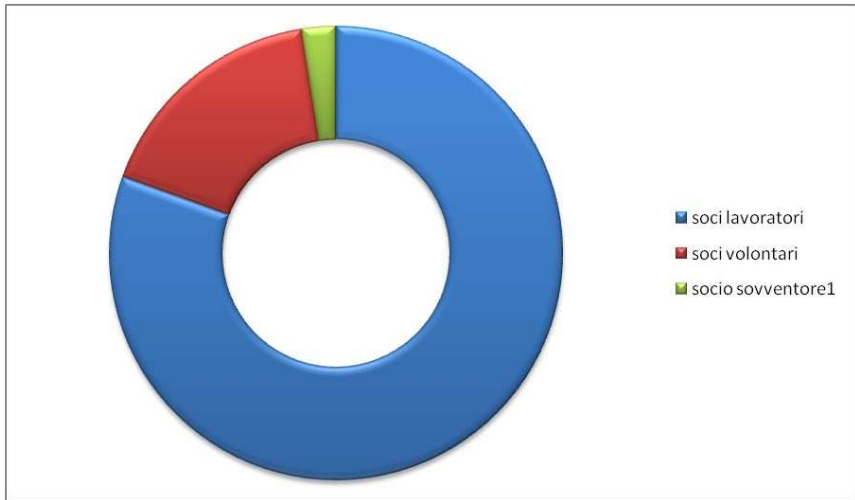
Nel corso del 2019 l'Assemblea ordinaria dei Soci è stata convocata nei seguenti giorni:

- 4 giugno 2019      Relazione attività anno 2018  
                          Approvazione Bilancio di esercizio 2018 e Preventivo 2019  
                          Approvazione Bilancio Sociale 2018  
                          Determinazione del tassi d'interesse del Prestito da Soci per l'anno 2019  
                          Determinazione compenso degli amministratori  
                          *(26 soci presenti su 39)*
- 19 novembre 2019      Nomina Collegio Sindacale  
                          Aggiornamento progetto Don Gervasini  
                          Aggiornamento servizi  
                          *(31 soci presenti su 41)*

## La Base Sociale

Al 31 dicembre 2019 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta:

- *34 soci lavoratori* (32 lavoratori subordinati; 2 liberi professionisti);
  - *6 soci volontari*;
  - *1 socio sovventore* Associazione “ Il Gabbiano – noi come gli altri”;
- per un totale di 41 soci.

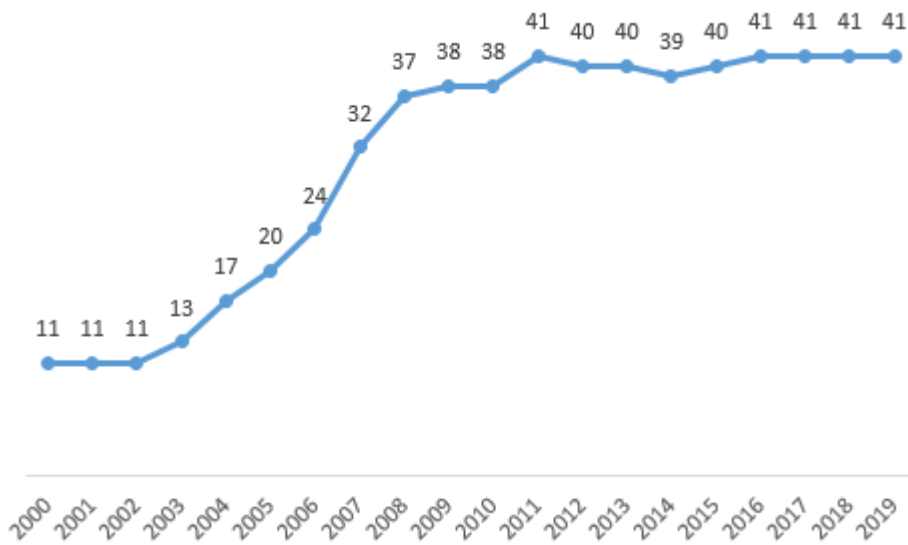


Nel corso degli anni, la Cooperativa ha visto uno stabilizzarsi della base sociale, indice di un raggiunto equilibrio della compagine sociale ed anche dell'organico della cooperativa.

Nell'ultimo anno abbiamo registrato l'ammissione di 3 soci lavoratori, 3 recessi (2 soci lavoratori e 1 socio volontario) e il passaggio di un socio lavoratore a socio volontario.

Il mantenimento della base sociale ha permesso alla cooperativa di rispettare anche per il 2019 il principio di mutualità prevalente.

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



Tasso di crescita 2019						
2000 2005	2005 2010	2010 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019
11 a 20	20 a 38	38 a 40	40 a 41	41	41	41
81%	90%	5%	2,50%	0%	0%	0%

## Consiglio di Amministrazione

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 viene eletto dall'Assemblea secondo una votazione palese; hanno diritto al voto i soci cooperatori iscritti al libro soci da almeno tre mesi. Dura in carica tre esercizi; l'assemblea potrà tuttavia stabilire che il Consiglio di Amministrazione resti in carica per un periodo inferiore.

### Consiglio di Amministrazione 2019

Eletto dall'Assemblea dei Soci il 8 maggio 2018. Rimarrà in carica fino al 2020.

<b>NOMINATIVO</b>	<b>CARICA</b>	<b>DATA PRIMA NOMINA</b>
De Simone Andrea	Presidente	20/06/2005
Di Sarli Vito	Vice presidente	15/05/2015
Geroli Silvia	Consigliere	14/01/2008
Silva Tatiana	Consigliere	10/05/2012
Moretti Patrizia	Consigliere	09/05/2017
Locati Valentina	Consigliere	08/05/2018
Namgyal Tsering	Consigliere	08/05/2018

Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione si è riunito **6** volte.

L'Assemblea dei Soci in data 09/05/2017 ha determinato il compenso per gli amministratori stabilendo un gettone di presenza pari a € 25,00; in data 4/06/2019 l'Assemblea ha approvato la conferma del gettone di presenza pari a € 25,00.

Nel corso dell'anno non è stata conferita nessuna delega particolare agli amministratori.

## Collegio Sindacale

L'Assemblea dei Soci nel mese di novembre 2019 ha nominato il Collegio Sindacale affidando il controllo contabile a una società di revisione.

Il Collegio Sindacale, composto da un presidente, due membri e due membri supplenti, svolge funzioni di vigilanza in ordine a:

- osservanza della Legge e dello Statuto,
- rispetto dei principi di corretta Amministrazione,
- adeguatezza e funzionamento dell'Assetto Organizzativo,
- adeguatezza e funzionamento del sistema di controllo interno (rispetto dei regolamenti interni),
- adeguatezza e funzionamento del Sistema Contabile e Amministrativo,
- Bilancio d'Esercizio e Relazione di Gestione.

I Sindaci durano in carica tre esercizi.

## Revisore dei conti

Il revisore vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Il compenso corrisposto al Revisore dei conti nel 2019 ammonta a € 2.600.

Con la nomina del Collegio Sindacale verrà meno la figura del Revisore dei Conti.

## Organismo di Vigilanza

La Cooperativa ha predisposto il *Modello di Organizzazione Gestione e Controllo* ai sensi del D.Lgs 231/01. con lo scopo di sistematizzare in modo organico e strutturato ed implementare le procedure di controllo interno delle varie attività al fine di dotare l'Ente di adeguati presidi per la prevenzione dei reati di cui al decreto.

Nel mese di settembre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello e ha nominato il Presidente monocratico dell'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV), organo con struttura monocratica è incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Cooperativa ai sensi e per gli effetti del medesimo D. Lgs. n. 231/2001. L'OdV monocratico è costituito da un membro scelto tra professionisti dotati di specifiche e comprovate professionalità, competenze ed esperienze. L'OdV monocratico è composto dalla persona del solo Presidente.

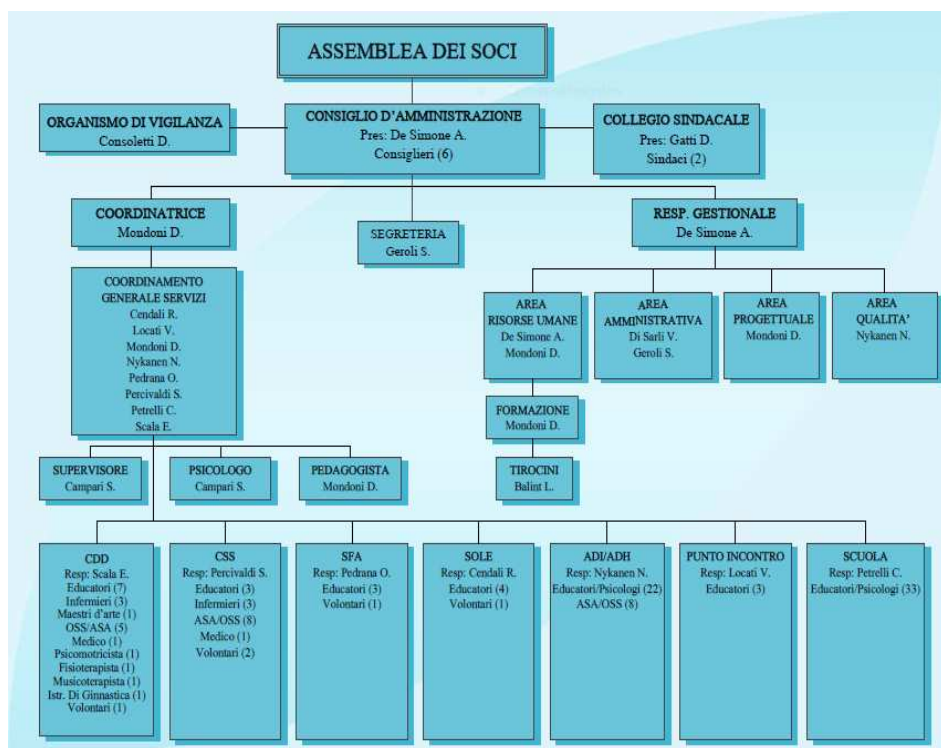
Il Consiglio di Amministrazione assegna all'Organismo un budget di spesa annua che potrà essere utilizzato dall'OdV, a propria discrezione, nell'esecuzione dei compiti ad esso affidati; riconosce altresì al Presidente monocratico dell'OdV un compenso annuo nonché, se richiesto, copertura assicurativa per responsabilità civile.



# 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 guide definite dal Consiglio di Amministrazione.

L'immagine presentata descrive l'organigramma al 31/12/2019



# STAKEHOLDER

Gli Stakeholder rappresentano soggetti che influenzano o vengono influenzati da tutte quelle azioni che la cooperativa mette in atto.

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

La mappa degli Stakeholder rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori di riferimento della cooperativa che sono stati classificati sulla base di due parametri:

- **Influenza economica** (quanto le loro decisioni o scelte pesano sui servizi in termini di realizzabilità economica)
- **Interesse sociale** (quanto le loro decisioni o scelte pesano sui risultati del servizio e/o sulla sua erogazione).

## Stakeholder interni

Nel nucleo della mappa sono presenti gli interlocutori interni (i soci, i fruitori diretti dei servizi e la rete familiare, i lavoratori, i volontari) in quanto uno dei valori fondamentali che ci caratterizza, come enunciato nella Mission, è la centralità della persona.

## Stakeholder esterni

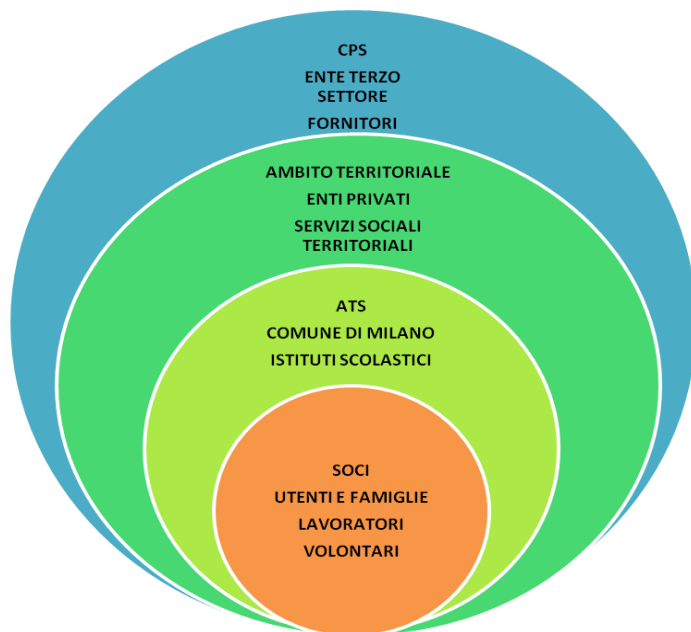
La Cooperativa Gabbiano Servizi ritiene molto importanti i rapporti con gli enti pubblici che partecipano alla realizzazione dei progetti rivolti alle persone disabili.

Grande rilevanza viene attribuita anche alla collaborazione con partner e servizi del territorio che sono coinvolti nei progetti educativi per i nostri utenti.

La Cooperativa chiede agli enti finanziatori pubblici e privati di condividere un obiettivo, di cercare insieme le strade migliori per raggiungerlo e di sviluppare un rapporto di mutuo arricchimento che non si esaurisca con il finanziamento economico ma passi 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.

## MAPPA degli Stakeholder (portatori di interesse)



STAKEHOLDER	INFLUENZA ECONOMICA	INTERESSE SOCIALE
ATS	ALTA	ALTO
Istituti Scolastici	ALTA	ALTO
Comune di Milano	ALTA	ALTO
Servizi Sociali Territoriali	BASSA	ALTO
Enti privati	BASSA	ALTO
Ambito territoriale	ALTA	BASSO
Enti Terzo Settore	BASSA	BASSO
Comitato Partecipazione Sociale	BASSA	BASSO
Fornitori	BASSA	BASSO

# LA RELAZIONE SOCIALE

Obiettivi e attività



## 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 della soddisfazione e della qualità dei propri interventi.

Per raccogliere le valutazioni degli interlocutori coinvolti è stato utilizzato il **questionario** come strumento completo e trasversale che ha coinvolto in modo diretto ed efficace i soci, i lavoratori, i familiari dei destinatari, i volontari dell'Associazione "Il Gabbiano - noi come gli altri", i co-realizzatori e gli enti finanziatori. I questionari, consegnati direttamente in forma cartacea o via e-mail dai responsabili dei servizi, sono stati raccolti nelle cassette poste nelle tre sedi (via Ceriani, via Dalmine, via Canevari) o restituiti tramite posta elettronica.

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 2020.

### **Aree di valutazione**

- La vita sociale
- Il lavoro
- I servizi
- 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 2019
2. Fatti salienti avvenuti nell'anno 2019
3. Valutazione degli interlocutori coinvolti
4. Obiettivi di miglioramento per il futuro

## LA VITA SOCIALE - I SOCI

### 1. IMPEGNI PER IL 2019

La Cooperativa Gabbiano Servizi si è impegnata nel 2019 ad ampliare la collabora-

zione con altre organizzazioni del territorio, incrementare il suo livello di visibilità all'esterno, favorire la coesione sociale coinvolgendo attivamente i soci all'interno dei gruppi di lavoro.

## 2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2019

Obiettivo fondamentale della cooperativa è quello di favorire tra i soci una migliore conoscenza e consapevolezza della realtà di cui si è parte e di accrescere una partecipazione sempre più attiva al progetto sociale.

Presentiamo in sintesi i fatti salienti relativi all'anno 2019.

- Ristorno ai soci lavoratori approvato nell'Assemblea dei soci di martedì 4 giugno 2019 in sede di approvazione del Bilancio d'Esercizio 2018.

- Aree di lavoro

Il gruppo di lavoro del Bilancio Sociale, negli anni scorsi, ha posto le basi per creare momenti di incontro tra soci al fine di favorire un maggiore coinvolgimento e una partecipazione sempre più attiva individuando gruppi di lavoro nelle seguenti aree specifiche.

- AREA SOCIAL (sito web, facebook, twitter...) *per rendere maggiormente visibile la cooperativa attraverso l'uso dei social* (1 socio).

Nel mese di febbraio 2019 è stata creata la pagina facebook della cooperativa Gabbiano. E' stato stilato un calendario condiviso con il Consiglio di Amministrazione e con i Coordinatori dei servizi in relazione a date di pubblicazione e contenuti (tematiche generali/argomenti specifici relativi ai servizi) con lo scopo di sensibilizzare le persone sul tema della disabilità e pubblicizzare iniziative proposte dalla cooperativa per favorirne la conoscenza nel territorio. Settimanalmente vengono pubblicate attività, eventi,....

- AREA PROMOZIONE SUL TERRITORIO *Si occupa di rendere visibile la Cooperativa all'esterno attraverso la partecipazione a meeting, congressi...che possano giovare alla Cooperativa dal punto di vista di ritorno di immagine e presenza attiva sul territorio* + AREA EVENTI *Si propone in quest'ambito di organizzare eventi e iniziative su tematiche di particolare interesse per favorire la coesione sociale*

Nel corso del 2019 i due ambiti sono stati uniti in un'unica area (5 soci), il gruppo di lavoro si è focalizzato sull'organizzazione e gestione della Sagra di Baggio che ha visto la partecipazione attiva anche di lavoratori non soci.

Le prospettive di lavoro vertono nel futuro ad incrementare la promozione sul territorio della Cooperativa e delle sue attività.

- AREA RICERCA NUOVI SPAZI *per ampliare la filiera dei servizi* (1 socio).

Nel corso del 2019 sono stati effettuati i lavori di ristrutturazione degli spazi in via don Gervasini, immobile acquistato nel 2018. Lo spazio è destinato all'apertura di due nuovi servizi Cse e Cdd, sarà occasione per la Cooperativa di completare la

-

filiera dei servizi, accogliere e rispondere a nuovi bisogni e ampliare la collaborazione anche con i comuni limitrofi.

Permane la ricerca di nuovi spazi sul territorio per i servizi Sfa e Sole.

- AREA RICERCA NUOVI AMBITI LAVORATIVI per la ricerca di nuove aree di intervento (nuove attività con utenze differenti) tutti i soci

Nel corso del 2019 è iniziata la fase di progettazione di un nuovo servizio in risposta ai bisogni emersi.

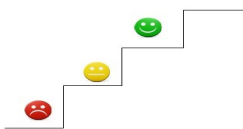
### 3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Per rilevare la soddisfazione dei soci in relazione all'anno 2019 è stato preparato un semplice questionario. I singoli soci sono stati invitati a fare proposte per il 2020, esprimere la disponibilità a partecipare attivamente in un'area di lavoro in base alle proprie competenze per sentirsi sempre più coinvolti nella vita sociale della Cooperativa.

Sono stati consegnati **41** questionari nel mese di febbraio 2020 e sono stati restituiti **20** questionari 49% dato in linea con il 2018 (49%).

#### • SODDISFAZIONE SOCI 2019

Per quanto riguarda la valutazione della soddisfazione, il gruppo di lavoro ha riproposto ai soci di posizionarsi a livello grafico su una scala a tre gradini (poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto, molto soddisfatto) e di motivare con poche parole la posizione indicata.



Il **70 %** dei soci si ritiene *molto soddisfatto* in generale della vita sociale vissuta con ruoli differenti. Nelle motivazioni espresse vengono messe in evidenza il sentirsi parte di un Progetto in cui si crede, la partecipazione attiva e propositiva, la collaborazione tra le varie aree della cooperativa, il coinvolgimento nelle decisioni prese dalla cooperativa stessa.

Il **25%** si ritiene *abbastanza soddisfatto* sottolineando la necessità di migliorare la comunicazione tra i diversi organismi e settori della cooperativa.

Un socio (**5%**) non si ritiene soddisfatto in quanto percepisce una staticità della vita sociale, nonostante la creazione di aree.



- **PROPOSTE /SUGGERIMENTI PER IL 2020**

*E' stato chiesto ai soci di fare proposte, esprimere la propria disponibilità a partecipare attivamente in un'area di lavoro in base alle proprie competenze.*

Alcuni soci hanno dato la loro disponibilità per partecipare attivamente all'area eventi /promozione sul territorio per incrementare la visibilità della Cooperativa all'esterno e favorire la coesione sociale, un socio si è proposto per l'area social, sito e comunicazione.

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

La Cooperativa Gabbiano Servizi, sulla base di quanto emerso dai questionari si impegna a:

- rendere maggiormente operativi e intraprendenti il gruppo promozione sul territorio/ eventi e il gruppo comunicazione/social;
- coinvolgere concretamente i soci all'interno dei gruppi di lavoro;
- rendere più efficace il sistema di comunicazione ed informazione attraverso strumenti informativi e tecnologici (pagina facebook) con lo scopo di sensibilizzare le persone sul tema della disabilità e pubblicizzare eventi e iniziative proposte dalla cooperativa per favorirne la conoscenza nel territorio;
- strutturare il lavoro nelle singole aree calendarizzando gli incontri;
- informare tutti i soci sugli incontri stabiliti al fine di incrementare il coinvolgimento e la partecipazione attiva nei vari ambiti.

# IL LAVORO

## 1. IMPEGNI PER IL 2019

La Cooperativa si è impegnata a mantenere elevato il livello di qualità, orientando l'organizzazione generale e dei singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori, attraverso un maggiore coinvolgimento di tutti gli operatori nella definizione e condivisione degli obiettivi finali del proprio lavoro.

In particolare anche nel corso del 2019 la Cooperativa ha continuato a lavorare per perseguire i seguenti obiettivi:

- mantenere una formazione aggiornata ed adeguata al personale;
- migliorare la calendarizzazione e l'organizzazione delle équipe, per favorire la partecipazione di tutti i lavoratori soprattutto nei servizi ADI e Assistenza scolastica, rendendole più flessibili e programmando le tematiche di discussione;
- migliorare il lavoro nelle équipe per rendere i tempi e le modalità più funzionali;
- migliorare la comunicazione e l'informazione rendendola più efficace e accessibile.

## 2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2019

### LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa Gabbiano organizza occasioni e percorsi formativi distribuiti nell'arco dell'anno finalizzati a fornire ai propri lavoratori nuove conoscenze e nuove competenze, con l'obiettivo di aumentare il livello di professionalità. Gli obiettivi delle azioni formative sono molteplici:

- valorizzare le risorse umane;
- acquisire professionalità idonea a far fronte ai bisogni educativi e socio-assistenziali e alle esigenze dell'utenza;
- promuovere le conoscenze e le abilità degli operatori in un'ottica di arricchimento delle competenze e delle professionalità;
- migliorare la gestione dei servizi;
- favorire momenti di riflessione sull'efficacia dell'operatività e contribuire alla prevenzione dell'insorgere di forme di demotivazione.

Oltre alla formazione, il personale partecipa alle riunioni di équipe che hanno luogo regolarmente per la programmazione e verifica delle attività. Inoltre nella maggior parte dei servizi sono dedicate delle ore alla supervisione.

FORMAZIONE LAVORATORI ANNO 2019				
Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
18 04 19	Lavorare per obiettivi	Gabbiano Servizi	9	4.5 ore x 9=40.5
26 e 27 ago- sto	La relazione con i famigliari degli utenti: capacità comunicativa e relazionale	Fondazione Clerici FONARCOM	7	10 ore x 7=70
9 aprile	Educatori e pedagogisti	Università Bicocca Università Cattolica	1	5 ore
14 maggio	Lavoro anch'io	Caritas Ambrosiana	1	3.5 ore
13 giugno	Lavorare insieme costruire gruppi di lavoro ad alte prestazioni	Consorzio SIR	2	8 ore x 2=16
10 dicembre	Disabilità facciamo il punto	Regione Lombardia ATS	1	8
<b>Totale</b>			<b>143</b>	<b>ore</b>

FORMAZIONE COOPERATIVA ANNO 2019				
Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
27 nov	RLS aggiornamento	GATE	1	4 ore
25 giugno 16 luglio	Aggiornamento antincendio rischio basso	GATE	1	2 x 3 = 6 ore
16 luglio	Addetto antincendio	GATE	1	4 ore
marzo	Decreto 81/08 rischio alto	Silaq	1	16 ore
8 marzo 24 aprile	Decreto 81/08 rischio medio	Silaq	9	12x 9= 108 ore
2 luglio	HACCP	Silaq	7	4 x 7 = 28 ore
Luglio	Corso DPO	EIPASS	1	100 ore
Entro 30 settembre	Corso privacy	The White Swan	46	2 x 46 = 92 ore
4 ottobre	Corso modello 231	ODV	7	2 x 7 = 14 ore
12 settembre	Corso modello 231	Consorzio SIS	7	2 x 7 = 14 ore
14 dicembre	Corso modello 231	ODV	34	1,5 x 34 =51 ore
			<b>Totale</b>	<b>437 ore</b>

	2017	2018	2019	VARIAZIONE
ORE LAVORATE	60.398	67.147	68.943,5	+2,67%
ORE FORMAZIONE	562,5	581	580	-0,17%
	0,93%	0,86%	0,84%	

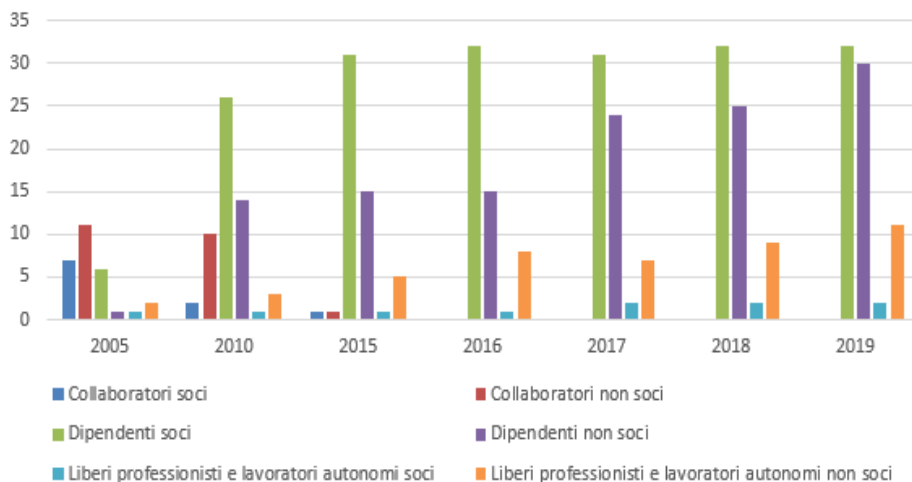
## DATI RELATIVI AI LAVORATORI NEL 2019

Nel corso del 2019 il numero dei lavoratori è in lieve aumento rispetto al 2018.

Tipologia rapporto	Gen. 2019 Soci	Gen. 2019 Non soci	Totale Gennaio 2019	Dic 2019 Soci	Dic 2019 Non Soci	Totale Dicembre 2019
<b>Assunzioni a tempo indeterminato Full time</b>	8	0	<b>8</b>	8	0	<b>8</b>
<b>Assunzioni a tempo indeterminato Part time</b>	22	9	<b>31</b>	24	8	<b>32</b>
<b>Assunzioni a tempo determinato Full time</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Assunzioni a tempo determinato Part time</b>	1	18	<b>19</b>	0	22	<b>22</b>
<b>Liberi professionisti e lavoratori autonomi</b>	2	11	<b>13</b>	2	11	<b>13</b>
<b>Totale</b>	33	38	<b>71</b>	34	41	<b>75</b>

<b>LAVORATORI</b>	2005	2010	2015	2016	2017	2018	2019
Collaboratori soci	7	2	1	0	0	0	0
Collaboratori non soci	11	10	1	0	0	0	0
Dipendenti soci	6	26	31	32	31	32	32
Dipendenti non soci	1	14	15	15	24	25	30
Liberi professionisti e lavoratori autonomi soci	1	1	1	1	2	2	2
Liberi professionisti e lavoratori autonomi non soci	2	3	5	8	7	9	11
<b>Totale</b>	28	56	54	56	64	68	75

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

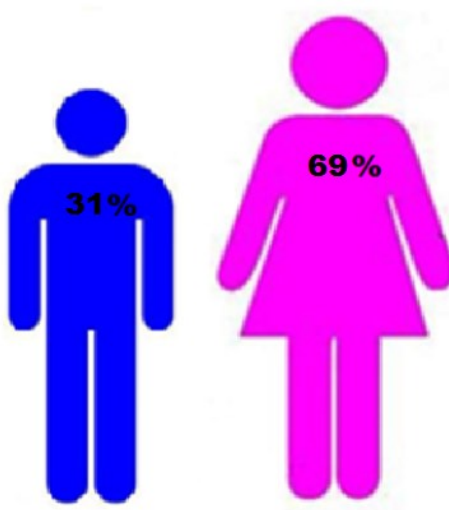


Il grafico di fianco descrive invece la composizione della forza lavoro al 31 Dicembre 2019 divisa per genere.

Donne: 69% - 52 unità

Uomini: 31% - 23 unità

La forza lavoro è composta da 52 unità di genere femminile di cui 43 con Ccnl cooperative sociali e 9 liberi professionisti in regime di partiva iva.



## TRATTAMENTO RETRIBUTIVO

Il trattamento retributivo dei lavoratori è regolato applicando il CCNL delle Cooperative Sociali. Il trattamento economico viene calcolato sulla base delle ore lavorate e prevede diversi istituti maggiorativi della retribuzione quali indennità notturne, reperibilità, benefit aziendali per determinate categorie di lavoratori. Inoltre vengono puntualmente corrisposti trattamenti differiti quali tredicesima ed ERT (elemento retributivo territoriale). Le retribuzioni non hanno mai avuto ritardi e sono corrisposte dal 10 del mese successivo a quello di competenza. Il valore massimo della retribuzione mensile lorda è di € 2.311,68 il valore minimo corrisposto ammonta a € 1.273,10. Le altre retribuzioni sono ricomprese tra questi due valori e tengono conto dei valori minimi secondo il CCNL Cooperative Sociali.

In Cooperativa ci avvaliamo anche di lavoratori autonomi con contratti di libera professione (P. Iva) e per i quali complessivamente nel 2019 abbiamo speso:

Architetto	€ 7.155,28
Consulente amministrativo	€ 4.524,54
Educatore professionale	€ 24.385,22
Fisioterapista	€ 4.916,84
Infermiere professionale	€ 7.777,20
Ingegnere	€ 4.313,92
Medico	€ 6.174
Musicoterapista	€ 1.778,40
Operatore di Pet Therapy	€ 444
Psicologa con ruolo di consulente e supervisore	€ 2.461,22
Psicologo con ruolo di educatore	€ 5759,40
Psicomotricista	€ 2.619,50
Spese legali e notarili	€ 1.876,20
Tecnico riabilitazione psichiatrica	€ 1.540,8
<b>TOTALE COSTO</b>	<b>€ 75.726,52</b>

## 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.

A partire dal 25 maggio 2018 è direttamente applicabile in tutti gli Stati membri il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

Il GDPR nasce da precise esigenze, come indicato dalla stessa Commissione Ue, di certezza giuridica, armonizzazione e maggiore semplicità delle norme riguardanti il trasferimento di dati personali dall'Ue verso altre parti del mondo. Le principali novità riguardano:

- il diritto alla “portabilità” dei propri dati personali per trasferirli da un titolare del trattamento a un altro;
- l'introduzione responsabilizzazione dei titolari del trattamento (accountability), un approccio che tenga in maggior considerazione i rischi che un determinato trattamento di dati personali può comportare per i diritti e le libertà degli interessati

Il titolare del trattamento dovrà comunicare eventuali violazioni dei dati personali al Garante.

“Gabbiano Servizi” ha quindi intrapreso un percorso consulenziale per adeguare il proprio trattamento alla nuova normativa, così da garantire i diritti dell'utenza e dei lavoratori in materia di Privacy.

## 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.

• Per il conseguimento degli obiettivi statutari per la Cooperativa è fondamentale dotarsi di forza lavoro qualificata e stabile per affrontare i normali carichi produttivi; in merito ad eventuali picchi di servizio, l'ufficio Gestione Risorse Umane ha attivo un database con una lista di potenziali lavoratori qualificati pronti ad entrare in servizio, riducendo in tal modo il rischio di non poter far fronte alle commesse straordinarie che venissero richieste dal committente.



### 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.

Sono stati individuati 5 indicatori principali per stimare il livello di soddisfazione:

- A. Strumenti per migliorare le capacità professionali
- B. Organizzazione del servizio
- C. Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabili, dirigenti (Presidente, Coordinatrice dei servizi) in relazione alla propria posizione lavorativa e modalità di scambio delle informazioni
- D. Valutazione degli incontri di équipe
- E. Livello di soddisfazione

Per i vari item a risposta chiusa sono stati utilizzati 3 smile



che corrispondono a tre gradi di valutazione: molto positivo, positivo, negativo/ molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto. Si è chiesto inoltre ai lavoratori di proporre suggerimenti per migliorare sempre di più la qualità del servizio.

Considerando gli indicatori principali sopra elencati, quest'anno il gruppo di lavoro, per poter valutare il livello di soddisfazione del lavoratore all'interno dei singoli servizi, ha predisposto un questionario che è stato consegnato agli operatori per ciascun servizio presso il quale lavorano. Sono state predisposte tre diverse formulazioni di domande in base ai diversi ruoli e mansioni:

- operatori dei servizi interni ed esterni (responsabili, educatori, Oss e Asa);
- collaboratori (psicologa, medico, psicomotricista, fisioterapista e maestra d'arte);
- personale dell'ufficio.

Nel mese di Ottobre, un referente del gruppo di lavoro si è recato presso le singole équipe per sensibilizzare i lavoratori, distribuire i questionari e sottolinearne l'importanza.

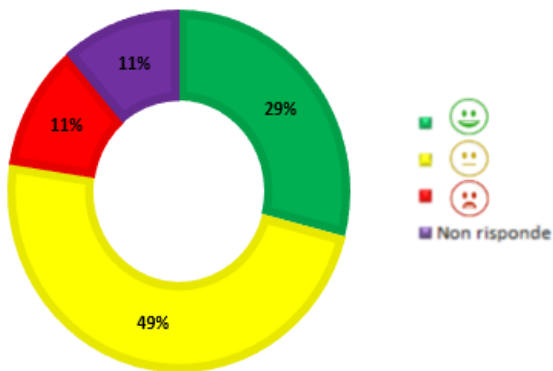
Sono stati restituiti 67 questionari su 86 distribuiti (77,91%), la percentuale di restituzione è in leggero aumento rispetto al 2018 (70%).

In particolare si evidenzia un incremento, rispetto all'anno precedente, della percentuale di risposta nel servizio interno CSS (dal 40% al 78,57%) e CDD (dal 94% al 100%).

Permane alta la percentuale di risposta (100%) nei servizi Sole, Sfa, Punto Incontro servizi interni con équipe meno numerose e più stabili negli anni, nell'ufficio della cooperativa.

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

A. In merito alla *formazione* è stata indagata l'adeguatezza del piano formativo in risposta ai bisogni d'aggiornamento professionale. Emerge una valutazione positiva per il 77,42%, in leggero aumento rispetto al 2018 (69%).

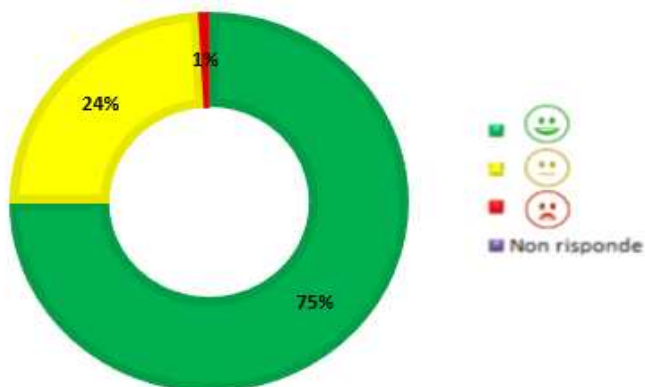


B. Permane stabile la soddisfazione relativa all'organizzazione del servizio. In questa area è

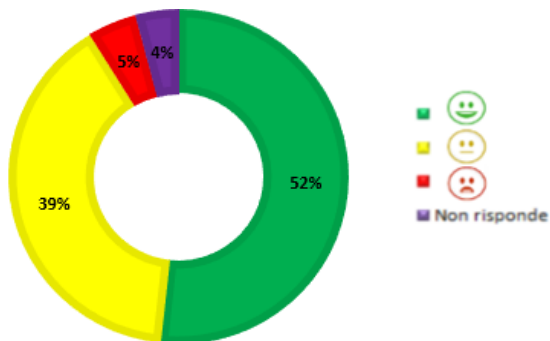
stata richiesta la valutazione in merito a orario di lavoro e regolarità della retribuzione. Il 63% dei lavoratori dà una valutazione molto positiva per quanto riguarda *l'orario di lavoro*.

Il 87% degli operatori esprime un giudizio molto positivo sulla *regolarità 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.

Il grafico evidenzia la valutazione complessiva di questa area.

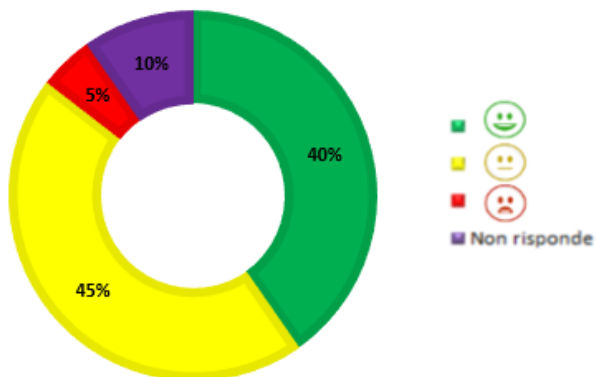


C. In generale permane positiva la valutazione inerente la comunicazione e lo scambio di informazioni tra operatori, responsabili e dirigenti; i risultati variano all'interno dei singoli servizi. I dati raccolti sono stati analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole équipe.



D. La maggior parte dei lavoratori dà una valutazione positiva, in linea con lo scorso anno, dell'organizzazione del lavoro negli incontri di équipe inteso come tempi, interventi e modalità di conduzione e dell'efficacia nell'affrontare le problematiche dell'utenza e del servizio.

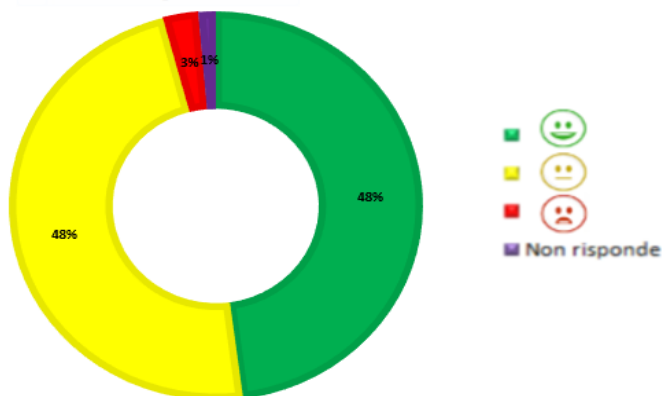
Dalle osservazioni riportate su alcuni questionari emerge la necessità di avere maggior tempo a disposizione per l'organizzazione interna del servizio, affrontare le problematiche degli utenti e fare programmazione.



### E. Soddisfazione dei lavoratori

Per quest'area è stato chiesto ad ogni operatore di dare una risposta relativa al livello di soddisfazione all'interno di ogni servizio in cui opera.

Il 96% dei lavoratori esprime in generale una valutazione positiva in linea con lo scorso anno.



## 4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

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, attraverso un maggiore coinvolgimento di tutti gli operatori nella definizione e condivisione degli obiettivi finali del lavoro in cooperativa.

Permangono i seguenti obiettivi principali:

- mantenere una formazione aggiornata ed adeguata al personale ed effettuare la valutazione al termine di ogni corso;
- migliorare la calendarizzazione e l'organizzazione delle équipe, per favorire la partecipazione di tutti i lavoratori soprattutto nei servizi ADI e Assistenza scolastica, rendendole più flessibili e programmando le tematiche di discussione;
- migliorare il lavoro nelle équipe per rendere i tempi e le modalità più funzionali;
- migliorare la comunicazione e l'informazione rendendola più efficace e accessibile.

# I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI

## 1. IMPEGNI PER IL 2019

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 mantenendo una visione globale nella sua integrità, in coerenza con il proprio progetto di vita. Nel corso del 2019, per migliorare l'offerta dei servizi interni ed esterni per disabili e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento previsti, la Cooperativa si è impegnata a:

- integrare l'offerta educativa per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi, implementare la presa in carico di utenti;
- ampliare le attività proposte nei singoli servizi (es. soggiorni extrafamiliari per utenti CDD, collaborazione e integrazione con altre cooperative, adesione a progetti esterni...);
- mantenere una costante valutazione dell'efficacia degli interventi di ciascun servizio;
- rendere sempre più efficace l'organizzazione delle singole équipe favorendo la maggior partecipazione degli operatori (servizio di Assistenza scolastica e Assistenza Domiciliare);
- proporre incontri di rete con tutte le figure coinvolte nel progetto di vita e incontri plenari con tutte le famiglie degli utenti in carico ai singoli servizi;
- lavorare sempre di più all'interno di un progetto organizzativo e complessivo in collaborazione con la rete dei servizi pubblici e privati sul territorio per garantire una condivisione del Progetto di Vita.

## 2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2019

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 a:

- mantenere i requisiti di accreditamento con il comune di Milano per i servizi SFA, CAD, CSS, CDD;
- mantenere i requisiti di accreditamento per le attività di Assistenza scolastica nel comune di Milano e nei comuni del Piano di zona del Corsichese; continuare gli interventi di assistenza alla comunicazione degli studenti con disabilità sensoriale di competenza ATS Città di Milano;
- proseguire la collaborazione con il comune di Milano attivando interventi domiciliari linea 1 nella zona 7 in accreditamento e interventi di assistenza domiciliare indiretta nella zona 6;
- mantenere i requisiti di accreditamento per le prestazioni assistenziali ed educative nell'ambito territoriale del Corsichese (interventi ampliati con accreditamento

- mento per il servizio Home Care Premium) e per l'erogazione di prestazioni assistenziali a carattere domiciliare a favore di disabili e anziani Ambito territoriale del magentino;
- mantenere costante attenzione nel monitoraggio degli strumenti con la Nuova certificazione di qualità secondo norma ISO 9001:2015 da parte di BSI.

***Progetti:***

***Sportello d'ascolto***

Prosegue la collaborazione con l'ICS Galileo Galilei di Corsico con la gestione dello sportello d'ascolto psicologico. Tale servizio si pone come strumento dal duplice scopo: da un lato favorire la comunicazione tra scuola e famiglia, dall'altro sostenere scuola e famiglia nell'affrontare le difficoltà che possono emergere nel percorso scolastico dei bambini. Lo sportello è aperto il martedì pomeriggio una volta al mese durante l'anno scolastico.

***Diurnato innovativo***

Nel corso del 2019 la nostra cooperativa ha proseguito la partecipazione al progetto sperimentale DIURNATO INNOVATIVO, partecipando in Ati nei primi mesi del 2019 al Bando di accreditamento.

La proposta è nata nel 2018 dal lavoro di co-progettazione tra le realtà del Terzo Settore che afferiscono al Tavolo Diurnato e il Comune di Milano.

Il servizio coinvolge persone con disabilità lieve, che nella società non trovano un giusto ruolo dando loro l'opportunità di valorizzare le proprie competenze in contesti inclusivi e orientati al FARE. Si basa sulla costruzione della rete di attività di utilità sociale e di tipo artigianale che ogni realtà, facente parte del progetto, mette a servizio dei beneficiari. La nostra cooperativa ha proposto due laboratori artigianali organizzati e gestiti dal servizio "Gruppo Sole": Costruiamo Insieme e Mani di Fata.

<b>AREE DI INTERVENTO</b>	
RESIDENZIALE	10 utenti
SEMI RESIDENZIALE	81 utenti
DOMICILIARE	87 utenti
SCUOLA	264 utenti
<b>NUMERO UTENTI</b>	<b>442</b>

<b>CDD - CENTRO DIURNO DISABILI “CASA GABBIANO”</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	2005
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 15.30 Via Ceriani, 3 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento delle abilità acquisite</li> <li>• Sviluppo delle potenzialità presenti nella direzione di una maggiore autonomia</li> <li>• Inserimento ed integrazione con il contesto sociale (territorialità)</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 6 EDUCATORI PROFESSIONALI 3 OPERATORI OSS E 1 OPERATORE ASA 1 FISIOTERAPISTA 1 MEDICO 3 INFERMIERI (1 in turno al giorno) 1 PSICOMOTRICISTA 1 MAESTRA D'ARTE PER LABORATORIO DI CLOWNERIE 1 MUSICOTERAPISTA 1 PSICOLOGA INTERNA 1 FORMATORE/SUPERVISORE 1 VOLONTARIO
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano ATS Città di Milano Regione e Città Metropolitana
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<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 <b>25</b>, di cui 13 uomini e 12 donne, solo 1 utente è fuori convenzione.</p> <p>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>

**CSS - COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CASA GABBIANO"**

<b>ATTIVO DAL</b>	2006
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Tutti i giorni dell'anno Via Ceriani, 3 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attenzione alla persona e al suo benessere psico-fisico (necessità assistenziali, sanitarie ed educative)</li> <li>• Attenzione agli ambienti di vita</li> <li>• Integrazione sociale (socializzazione, attività sul territorio, utilizzo di servizi)</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	<p>1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE            3 EDUCATORI PROFESSIONALI            1 OPERATORI ASA            7 OPERATORI OSS            1 MEDICO            3 INFERMIERI PROFESSIONALI            2 VOLONTARI</p>
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	<p>Comune di Milano            ATS Milano/Regione Lombardia            Famiglie            Centri Diurni con utenti comuni            Strutture Sanitarie di riferimento: Progetto DAMA San Paolo</p>
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>La CSS è una comunità alloggio, per persone diversamente abili, autorizzata al funzionamento ad agosto del 2005 e accreditata da febbraio 2006. Nel corso del 2019 non vi sono state dimissioni e conseguenti inserimenti. Nel mese di Agosto si è svolta la vacanza estiva, in una struttura completamente dedicata a persone diversamente abili.</p> <p>Al 31 dicembre 2019 la CSS risulta al completo, i <b>10</b> posti disponibili sono attualmente occupati da 4 donne e 6 uomini, di età compresa fra i 26 e i 65 anni. Nel mese di ottobre è stata avviata la supervisione tenuta da una psicoterapeuta esterna alla cooperativa : 6 gli incontri previsti della durata di due ore l'uno, una volta ogni tre settimane.</p>



<b>SFA - SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	1995
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementare abilità personali, acquisire competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio, organizzare il proprio tempo)</li> <li>• Favorire lo sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, maturazione personale e affettiva, crescita dell'autostima)</li> <li>• Acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 COORDINATORE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 2 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 PSICOLOGA INTERNA 1 PSICOTERAPEUTA (percorso <i>Affettività e sessualità</i> fino a febbraio) 1 MAESTRA D'ARTE (fino a luglio) 1 VOLONTARIA
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano Ufficio Coordinamento Servizi diurni Socio Educativi Comune di Cusago Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla persona Famiglie Servizi Sociali Territoriali Enti commerciali e/o uffici che ospitano i percorsi socializzanti Collaborazione con Enti che offrono sperimentazioni di tirocini formativi
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	Il servizio SFA, operante dal 1995 e convenzionato con il comune di Milano dal 1996, si rivolge a persone disabili che per loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale. A dicembre 2019 il servizio SFA ha in carico 9 utenti (7 in accreditamento, 2 provenienti da comuni limitrofi) con un'età compresa tra i 20 e i 36 anni. 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.

<b>CENTRO DIURNO SOLE</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	1998
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Dal lunedì al venerdì orario 09.30-14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento delle capacità residue e incremento di abilità e autonomie personali e sociali</li> <li>• Socializzazione e benessere</li> <li>• Sollievo alla famiglia</li> <li>• Integrazione con il territorio e partecipazione alla rete sociale</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 3 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 MAESTRA D'ARTE fino a luglio 1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI PERIODICHE 1 VOLONTARIA
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Servizi Sociali Territoriali Famiglie Comuni del piano di zona del Corsichese
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	E' un progetto, nato nel 1998, rivolto a persone disabili che per vari motivi (età, patologia,...) non accedono ai servizi della filiera Il fine è 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 2019 sono in carico <b>20</b> utenti, di cui 9 uomini e 11 donne di età compresa tra i 24 e i 69 anni.

<b>DIURNATO INNOVATIVO</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	2018
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	2 laboratori lunedì e martedì dalle 9.30 alle 12.30 con possibilità di fermarsi per il pranzo Via Canevari, 24 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Intende coinvolgere persone con disabilità lieve, che nella società non trovano un giusto ruolo nonostante risorse, impegno e volontà, dando l'opportunità di valorizzare le proprie competenze in contesti inclusivi e orientati al Fare.</li> <li>– Si basa sulla costruzione della rete di attività di utilità sociale e di tipo artigianale che ogni realtà, facente parte del progetto, mette al servizio dei beneficiari.</li> <li>– Vuole inserirsi nel tessuto sociale del territorio milanese come valore aggiunto per le persone che vi abitano, offrendo opportunità di crescita e arricchimento reciproco.</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 EDUCATRICE 1 MAESTRA D'ARTE (fino a luglio) 1 VOLONTARIA
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano Realtà del Terzo Settore che afferiscono al Tavolo Diurnato
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>La nostra cooperativa ha proposto due laboratori nel 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– COSTRUIAMO INSIEME laboratorio di bricolage che ha come obiettivo la creazione di oggetti attraverso l'utilizzo di vari materiali e avarie tecniche, condotto il martedì da un'educatrice e da una maestra d'arte (2 utenti)</li> <li>– MANI DI FATA laboratorio di lavoro a maglia, cucito, ricamo, uncinetto che ha come obiettivo la realizzazione di sciarpe, coprispalle, coperte, canovacci ricamati ... condotti il lunedì da un'educatrice con la collaborazione di una volontaria esperta nell'ambito (2 utenti)</li> </ul>

<b>PUNTO INCONTRO</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	1999
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Lunedì dalle 15.30 alle 17.30 Via Ceriani, 3 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	Lo scopo del servizio, organizzato in laboratori, rimane quello ludico e ricreativo. Vengono proposte attività di gioco e creative finalizzate all'integrazione alla socializzazione tra i partecipanti.
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 1 OPERATORI
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Famiglie
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	Il Punto Incontro è un servizio ludico/ricreativo che si articola in laboratori pomeridiani. Ha come obiettivo, oltre al sollievo alla famiglia, quello di offrire un momento di svago e socializzazione, dove ciascuno, a seconda delle proprie capacità e inclinazioni, possa trovare un proprio spazio di espressione. Hanno partecipato al laboratorio creativo-espressivo <b>7 utenti</b> fino al mese di luglio, <b>9 utenti</b> dal mese di ottobre. La maggior parte degli iscritti sono già inseriti in altri servizi educativi della cooperativa (Cdd, Ccs).

<b>LABORATORIO MULTIMEDIABILITÀ</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	2019 (da ottobre a dicembre 2019)
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Giovedì 14.30-16.30 Via Canevari, 24 Milano
<b>OBIETTIVI</b>	Lo scopo del laboratorio è l'occupazione del tempo libero in un contesto di gruppo dove poter creare relazioni e mantenere o potenziare alcune capacità relative ai contenuti multimediali.
<b>EQUIPE</b>	2 EDUCATORI 2 STUDENTI IS ROSA LUXEMBURG (PCTO)
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Famiglie Municipio 7
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	Il laboratorio multimediale, rivolto in maniera sperimentale a persone disabili adulte, ha come obiettivo il potenziamento di competenze relative ai contenuti multimediali e la valorizzazione delle inclinazioni personali legate all'utilizzo dei social network. Verrà creato un video su tematiche di educazione civica, con particolare focus sui diritti delle persone con disabilità, mettendo in luce le risorse che possono essere attivate nel quartiere Baggio per un maggiore rispetto dei cittadini più fragili e una miglior integrazione sociale. Hanno partecipato al laboratorio <b>6 utenti</b> inseriti in altri servizi diurni della cooperativa (Sole e Sfa).

<b>ADH - ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	2003
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	Dal Lunedì al Sabato con orari diversi in base al bisogno Presso il domicilio dell'utente e/o sul territorio
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la costruzione di una rete di legami tra nucleo e ambiente.</li> <li>• Offrire un sostegno educativo o assistenziale di cura della persona e/o dell'abitazione, finalizzato al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane e di sollievo alla famiglia, con l'intento di pervenire ad uno stato di benessere dell'utente e della sua famiglia.</li> <li>• Lavorare sulla sfera delle autonomie e della socializzazione del cittadino disabile, stimolando l'integrazione nel territorio.</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	1 RESPONSABILE 26 EDUCATORI PROFESSIONALI 8 ASA Oss
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	Comune di Milano Piano di zona del Corsichese (Assago, Cusago, Cesano Boscone, Trezzano, Corsico, Buccinasco) Piano di zona Magentino
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>E' un servizio orientato a offrire un sostegno educativo o assistenziale di cura della persona e/o dell'abitazione. Gli interventi possono svolgersi al domicilio, ma anche nel territorio, in base agli obiettivi stabiliti.</p> <p>La Cooperativa ha continuato a svolgere ADH nel Piano di Zona del Corsichese e, inoltre, prosegue la collaborazione con il Comune di Milano tramite il servizio di assistenza domiciliare indiretta nella zona 6. La Coop è stata accreditata nel piano di zona del Magentino per i servizi di assistenza domiciliare assistenziale a favore di disabili e anziani. Da dicembre 2018 la Cooperativa è stata accreditata anche nella zona 7 del Comune di Milano per la linea 1 (educativo). In totale nell'anno 2018 la Cooperativa ha seguito <b>87</b> utenti, sia minori sia adulti, disabili dalla nascita o per situazioni traumatiche subterrate in età adulta, con interventi a carattere educativo o assistenziale.</p>

<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA</b>	
<b>ATTIVO DAL</b>	2001
<b>ORARIO DI APERTURA E SEDE</b>	<p>Dal lunedì al sabato in orario scolastico</p> <p><u>Assistenza scolastica</u> presso scuola omnicomprensiva Levi- Zima Garibaldi, scuola omnicomprensiva Bruno Munari, Istituto Comprensivo G. Calasanzio, scuola paritaria Madre Bucchi, Scuola paritaria La Giocomotiva, Istituto Pasolini, Istituto di istruzione superiore Falcone-Righi, Enaip, Fondazione Clerici, Istituto Comprensivo Cabrini.</p> <p><u>Assistenza alla comunicazione</u> presso Istituto Cesare Correnti, Istituto Marignoni, Scuola paritaria La Giocomotiva, Scuola dell'Infanzia B.Munari e Scuola primaria Collodi di Bareggio.</p>
<b>OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione nel gruppo classe di minori diversamente abili</li> <li>• Facilitare comunicazione dello studente con i compagni di classe e gli insegnanti</li> <li>• Interazione con la Responsabile del Sostegno, per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza emersi in itinere al fine di individuare soluzioni concrete, sollecitando gli insegnanti di sostegno a svolgere il loro specifico compito</li> </ul>
<b>EQUIPE</b>	<p>1 RESPONSABILE</p> <p>29 EDUCATORI</p> <p>1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI</p> <p>1 PEDAGOGISTA</p>
<b>FINANZIATORI E COREALIZZATORI</b>	<p>Istituti omnicomprensivi</p> <p>Comune di Milano, Cusago, Cesano Boscone, Corsico</p> <p>ATS</p> <p>Famiglie</p> <p>UONPIA e Altri servizi specialistici</p>
<b>MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE</b>	<p>Il servizio di integrazione scolastica ha il compito di supportare minori diversamente abili frequentanti la scuola 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. Nel corso del 2017 la cooperativa è stata inserita nell'elenco, costituito da Ats della Città Metropolitana di Milano, dei soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica di studenti con disabilità sensoriale (uditiva e visiva). Dal 2018 la cooperativa è inserita nell'albo degli enti accreditati dei comuni del Corsichese.</p>

### 3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

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

- organizzazione generale del servizio,
- comunicazione, informazione relativa al progetto, disponibilità e collaborazione del personale,
- qualità della mensa e pulizia degli ambienti,
- giudizio complessivo.

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 Dirigenti scolastici.

Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di Ottobre 2019 in forma cartacea alle famiglie e telematica agli amministratori di sostegno. Si è deciso di consegnare un questionario in singole buste per ciascun servizio frequentato dall'utente, in modo tale da avere una valutazione specifica. Nel servizio Cdd il questionario è stato consegnato in sede di colloquio individuale.

Su 137 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 88 (64%), percentuale in leggero aumento rispetto l'anno precedente (59%).

Permangono buone le percentuali di restituzione nei servizi diurni interni, indice di una vicinanza delle famiglie alla cooperativa (Cdd 79%, Sfa 82%, Sole 86%, Css 80%, Punto Incontro 72%). Si evidenzia un incremento della percentuale di restituzione da parte delle famiglie: Css (+24%), Sole (+24%), Sfa (+12%), P.I. (+15%); in leggera diminuzione nei servizi Adi e Cdd.

Il questionario ha indagato quale impatto gli interventi della Cooperativa producono nei confronti dei destinatari diretti. Per ogni item sono stati previsti tre livelli di valutazione (molto positivo, positivo, negativo) rappresentati graficamente da tre smile:



Si è chiesto inoltre alle famiglie di indicare osservazioni, suggerimenti, proposte per migliorare sempre 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 generale 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, adeguatezza del Progetto Individualizzato);
- comunicazioni servizio - famiglia (informazioni ricevute, condivisione del progetto 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, attenzione ai bisogni relativi all'alimentazione);
- giudizio complessivo.



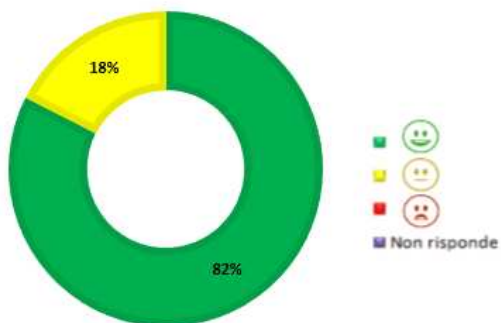
I dati raccolti, oltre ad essere sintetizzati nel Bilancio Sociale, vengono poi rielaborati all'interno dei singoli servizi. Nelle équipes con la coordinatrice e nei momenti di incontro con le famiglie, vengono analizzati i dati emersi, le criticità e i bisogni specifici al fine di stabilire gli obiettivi di miglioramento.

### SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI COMPILATI DALLE FAMIGLIE

In generale si rileva un livello di soddisfazione **molto positivo** in tutte le aree indagate. Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati.

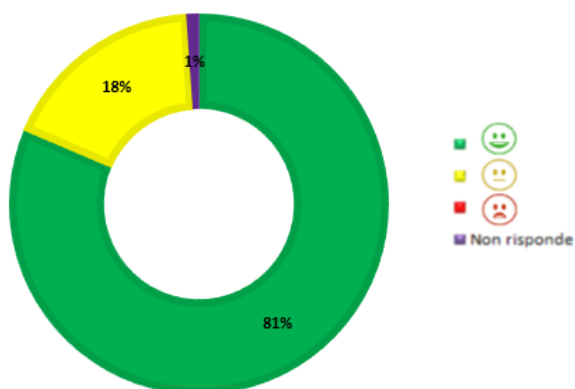
Emerge una valutazione molto positiva relativa all'organizzazione generale dei servizi (orari e giorni di apertura, qualità dell'assistenza, pertinenza degli interventi) in leggero miglioramento rispetto al 2018. Nei servizi socio-sanitari (CDD e CSS) il 79% delle famiglie esprime una valutazione molto positiva per quanto riguarda la qualità dell'assistenza di base, sanitaria, interventi socio-educativi.

Permane in tutti i servizi la percezione che i Progetti Individualizzati e le attività proposte rispondano in maniera adeguata ai bisogni della persona.



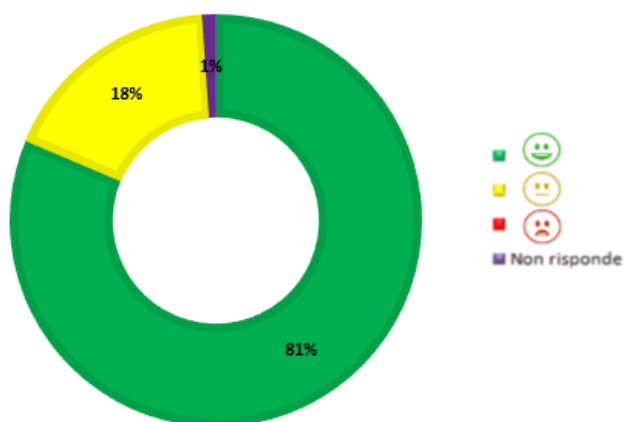
In tutti i servizi le famiglie esprimono una valutazione molto positiva (81,4%) relativa alla comunicazione servizio-famiglia, disponibilità e collaborazione del personale.

In particolare, si evidenzia in tutti i servizi una valutazione *molto positiva* per quanto riguarda la disponibilità e collaborazione degli operatori (89% Sfa Sole, CDD; 75% CSS; 60% P.I.). Le famiglie CDD, CSS, Punto Incontro valutano positivamente le riunioni e occasioni di incontro previste con i familiari.



Permane molto positiva la valutazione relativa alla qualità del servizio mensa e alla cura e pulizia dell'ambiente . Il 69% delle famiglie esprime una valutazione *molto positiva* i relazione alla qualità della mensa (varietà delle proposte, cottura dei cibi, condimenti...) e alla cura dell'ambiente in linea con l'anno precedente.

L'ultimo grafico fornisce l'immagine del giudizio complessivo da parte delle famiglie. Emerge una valutazione *molto positiva* trasversale in tutti i servizi (81%) in leggero miglioramento rispetto l'anno scorso. La Cooperativa nel corso del 2019 ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti raggiungendo quindi uno degli obiettivi di miglioramento stabiliti. Tale impegno è stato percepito dalle famiglie.



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

Sulla base dei dati raccolti e dei risultati emersi si intende per il prossimo anno continuare a proporre servizi ed interventi che rispondano in maniera efficace ai bisogni dell'utenza in collaborazione con la rete familiare. All'interno dei singoli servizi si cercherà di migliorare alcuni aspetti, seguendo i suggerimenti espressi.

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 che valorizzi la persona e la sua storia mantenendo una visione globale nella sua integrità, in coerenza con il proprio progetto di vita. 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 di informazioni e per la condivisione del progetto di vita.

La Cooperativa si impegna, anche per il 2020, a mantenere uno standard elevato al fine di erogare sempre servizi di qualità, all'interno di un contesto sereno e accogliente, per il bene degli utenti.

In particolare la Cooperativa si impegnerà a:

- integrare l'offerta educativa, per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi: si focalizzerà l'attenzione sull'avvio delle attività nella nuova sede (Cse e Cdd);
- ampliare le attività proposte nei singoli servizi (es. attività di sollievo per gli utenti CDD, collaborazione e integrazione con altre cooperative, adesione a progetti esterni....);
- mantenere una costante valutazione dell'efficacia degli interventi di ciascun servizio;
- migliorare la distribuzione dei questionari alle famiglie per incrementare la percentuale di restituzione (es. durante i colloqui individuali);
- rendere sempre più efficace l'organizzazione delle singole équipe;
- proporre incontri di rete con tutte le figure coinvolte nel progetto di vita e incontri plenari (dove previsto) con tutte le famiglie degli utenti in carico;
- lavorare sempre di più all'interno di un progetto organizzativo e complessivo in collaborazione con la rete dei servizi pubblici e privati sul territorio per garantire una condivisione del Progetto di Vita.

# LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO

## 1. IMPEGNI PER IL 2019

La nostra Cooperativa ritiene molto importanti i rapporti con gli enti **co-realizzatori** 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, rappresentanti dell'ATS, dirigenti scolastici ed enti privati). 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.

In alcuni servizi sono presenti **volontari** inviati dall'Associazione "Il Gabbiano—Noi come gli altri" e i **soci volontari** della Cooperativa. Agendo all'interno di servizi educativi strutturati, i volontari sono aggiornati sul servizio, attività e utenti attraverso momenti di scambio e confronto con le diverse figure professionali.

## 2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2019

Nel corso del 2019, in seguito all'evoluzione e alla messa a regime dei servizi della Cooperativa, si è consolidata la collaborazione con gli enti, per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza al fine di individuare soluzioni concrete. In particolare si sono mantenuti costanti rapporti di collaborazione con:

- servizi sociali territoriali (SSPT) del Comune di Milano;
- uffici centrali del Comune di Milano per i servizi accreditati (CDD, SFA, CSS, CAD, Assistenza Scolastica) e per nuovi accreditamenti (domiciliarità linea 1 zona 7 Comune di Milano);
- Municipio 7 (progetti Sollievo);
- ATS per interventi di inclusione scolastica studenti con disabilità sensoriale Milano Città, Corsico, Magenta;
- servizi sociali dei comuni limitrofi facenti riferimento all'Ufficio di Piano del Corsichese;
- plessi scolastici sul 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 Polo Ovest Disabilità, partecipazione al coordinamento Tavolo Terzo Settore, partecipazione agli incontri di coordinamento degli enti gestori di Assistenza Scolastica e Assistenza alla Comunicazione.

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

Comune di Milano - Convenzione CDD	€ 252.525
Comune di Milano - Convenzione CSS	€ 151.601
Comune di Milano - Convenzione SFA	€ 50.620
Comune di Milano - Accredimento Assistenza Domiciliare	€ 5.900
Accreditamento Assistenza scolastica	€ 332.500
Comune di Corsico - Servizio diurno	€ 17.331
Comune di Cesano Boscone - Servizio diurno	€ 13.803
Comune di Cusago - Servizio diurno	€ 9.000
ASL Milano CDD	€ 261.669
ASL Milano CSS	€ 62.536
Contributo ad personam famiglie CSS	€ 54.483
Famiglie ed enti privati	€ 274.815
ATI - Assistenza domiciliare area del Corsichese	€ 141.238
Contributi pubblici e privati per progetti educativi	€ 15.2971
5 per mille	€ 5.613
Contributi regionali	€ 7.032

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

- Nel 2019 sono stati attivati i percorsi socializzanti presso diverse realtà del territorio: bar *Il baggese*, libreria *Linea di confine*, trattoria *Fa ballà l'oecc*,

- ufficio della Cooperativa, ufficio Cdd.
- Nel mese di maggio una ragazza inserita nel servizio Sfa ha partecipato al progetto “Diversity Week” presso J.P.Morgan Case.
- Alcune persone disabili, inserite nel servizio Sfa, hanno partecipato all’attività sportiva proposta dall’Associazione La Comune (laboratorio di danza-movimento-terapia).
- Alcuni utenti del servizio CDD hanno avuto inoltre la possibilità di frequentare settimanalmente un corso di Pet therapy presso una cascina della zona e frequentare una piscina.
- Gli operatori e alcuni utenti del CDD hanno partecipato agli incontri proposti dal CDD Il Melograno avente come tema “La comunicazione aumentativa”, nel mese di gennaio 2019.
- Nel mese di ottobre la Cooperativa ha partecipato alla Sagra di Baggio in collaborazione con Municipio 7.
- Il 10 dicembre 2019 alcuni studenti della scuola professionale “Rosa Luxemburg”, accompagnati dalle loro professoresse, sono venuti a trascorrere una giornata con gli utenti, partecipando alle attività del CDD (incontro avente lo scopo di sensibilizzare sul tema della disabilità e dell’inclusione).
- Partecipazione di un gruppo di utenti, del CDD e del Gruppo Sole allo spettacolo natalizio, tenuto dagli alunni della classe V della scuola primaria di via Anselmo da Baggio dell’Istituto Comprensivo Statale “Carlo Zima e Anita Garibaldi”.

Si mantengono, inoltre, 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 CSS;
- strutture residenziali in cui sono inseriti alcuni utenti dei nostri servizi;
- Centro Servizi Formazione (tirocini formativi per utenti SFA);
- Cooperativa Tuttinsieme per la condivisione di alcuni progetti rivolti ad utenti in assistenza domiciliare.

Nel corso dell'anno **4 volontari**, di cui 2 provenienti dall'Associazione ‘Il Gabbiano – Noi come gli altri’ e **2 soci volontari** della Cooperativa, hanno prestato gratuitamente la loro opera all'interno dei servizi. Sono risorse importanti che, mettendo a disposizione capacità e interessi personali, offrono agli utenti relazioni informali, affiancano gli educatori nelle attività proposte 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.

### 3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Nel corso del 2019 sono stati effettuati i seguenti controlli per il monitoraggio dei servizi della Cooperativa:

- controllo Ufficio Vigilanza ATS sull’appropriatezza degli interventi presso il CDD il 7 maggio 2019.

Nella fase di valutazione sono stati coinvolti gli enti finanziatori e co-realizzatori in merito alla gestione dei servizi e all'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 il nostro Ente.

È stato preparato un questionario, per ogni item a risposta chiusa sono stati utilizzati 3 smile che corrispondono a tre gradi di valutazione molto positivo/positivo/negativo, si è chiesto inoltre di integrare con osservazioni/suggerimenti.

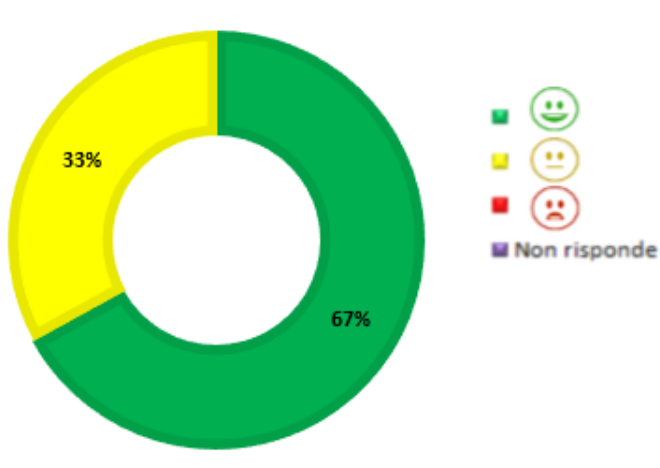
Nel mese di novembre 2019 sono stati consegnati 34 questionari agli enti finanziatori e co-realizzatori (personalmente in forma cartacea o inviato mediante posta elettronica). Ne sono stati restituiti 7 (20%) percentuale in leggera diminuzione rispetto l'anno precedente (24%).

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 (29% molto positivo, 71% positivo). Gli enti co-realizzatori hanno una percezione molto positiva in relazione al *grado di efficacia degli interventi* messi in atto dalla Cooperativa, segno di un rapporto di stima e di fiducia nei nostri confronti (86% molto positivo, 14% positivo).

L'86% degli enti co-realizzatori valuta molto positivo il *processo di comunicazione e collaborazione* con il nostro ente. In particolare si sottolinea la disponibilità, la collaborazione, la professionalità del personale.

La rappresentazione grafica permette una migliore lettura della sintesi delle valutazioni nelle aree indagate.



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. Sono stati distribuiti i questionari solo agli enti in cui è continuato il percorso socializzante dal mese di settembre 2019. Dei 2 questionari distribuiti nel mese di dicembre 2019, ne è stato restituito 1.

Nel questionario proposto agli **enti** che offrono l'opportunità agli utenti di sperimentare le proprie competenze in ambito esterno si è cercato di indagare, in particolare, la percezione circa *l'utilità dei percorsi socializzanti* presso di loro (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).

Emerge una valutazione positiva per quanto riguarda la *conoscenza della cooperativa e i processi di comunicazione e collaborazione con il nostro ente*.

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 dicembre 2019.

Su 4 questionari consegnati ai volontari ne sono stati restituiti 2 (50%). Il livello di soddisfazione è stato indagato attraverso cinque aree: attività svolte, adeguatezza delle informazioni ricevute, momenti di confronto e condivisione organizzati dal servizio, relazioni con operatori, relazioni con utenti.

In tutte le aree indagate si rileva una valutazione positiva, indice di un benessere del volontario all'interno dei servizi della Cooperativa

Il 100% volontari si ritiene molto soddisfatto *dell'attività svolta*, ritiene di avere ricevuto *informazioni adeguate e utili* all'interno dei singoli servizi e valuta molto utili *i momenti di confronto e condivisione* con gli operatori.

Si rileva una valutazione positiva anche per quanto riguarda la *relazione sia con gli operatori sia con gli utenti*.

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

## 4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

### Enti finanziatori e co-realizzatori

La Cooperativa ritiene importante distribuire il Bilancio Sociale a tutti gli enti co-realizzatori, strumento fondamentale per incrementare il sistema di comunicazione e di informazione all'esterno.

### Volontari

Si ritiene importante coinvolgere i volontari nelle informazioni relative al servizio. Si manterranno momenti di scambio (formali/informali) tra operatori e volontari per rendere sempre più efficace il livello di comunicazione e il passaggio di informazioni.



# **DATI ECONOMICI:** **Situazione economica finanziaria**



<b>PRODUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>VAR.</b>	<b>VAR. %</b>
<b>A - VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>1.653.996</b>	<b>1.546.528</b>	<b>107.468</b>	<b>6,95%</b>
1 - Fatturato da privati	529.924	533.289	-3.365	-0,63%
2 - Fatturato da enti pubblici	1.104.342	1.002.998	101.344	10,10%
3 - Contributi ad integrazione ricavi	19.361	9.436	9.925	105,19%
4 - Altri componenti positivi di reddito	369	805	-435	-54,10%
<b>B - COSTI ESTERNI</b>	<b>261.855</b>	<b>233.803</b>	<b>28.052</b>	<b>12,00%</b>
5 - Acquisti di beni e servizi	240.698	223.299	17.399	7,79%
7 - Altri costi	21.157	10.504	10.653	101,42%
<b>C - VALORE AGGIUNTO LORDO CAR.</b>	<b>1.392.141</b>	<b>1.312.725</b>	<b>79.416</b>	<b>6,05%</b>
8 - Proventi finanziari	0	0	0	0,00%
9 - Gestione straordinaria	28.984	19.020	9.964	52,39%
<b>D - VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.421.126</b>	<b>1.331.746</b>	<b>89.380</b>	<b>6,71%</b>
10 - Ammortamenti ed accantonamenti	18.557	17.662	895	5,07%
<b>E - VALORE AGGIUNTO NETTO</b>	<b>1.402.569</b>	<b>1.314.083</b>	<b>88.485</b>	<b>6,73%</b>
<b>F - PRELIEVO RICCHEZZA DA COMUNITÁ</b>	<b>6.281</b>	<b>6.596</b>	<b>-316</b>	<b>-4,78%</b>
13 - Donazioni	668	680	-12	-1,76%
14 - Contributi 5 per mille	5.613	5.916	-304	-5,13%
<b>G - RICCHEZZA DISTRIBUIBILE</b>	<b>1.408.849</b>	<b>1.320.680</b>	<b>88.170</b>	<b>6,68%</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>				
<b>H - PERSONE OPERANTI IN COOPERATIVA</b>	<b>1.313.901</b>	<b>1.296.187</b>	<b>17.714</b>	<b>1,37%</b>
16 - Lavoratori dipendenti soci	745.637	759.675	-14.038	-1,85%
17 - professionisti e collaboratori soci	10.289	10.123	166	1,64%
18 - Lavoratori dipendenti non soci	505.395	476.628	28.768	6,04%
19 - Professionisti e collaboratori non soci	52.579	49.760	2.819	5,66%
<b>I - INTERESSI PER PRESTITO SOCIALE</b>	<b>1.157</b>	<b>1.119</b>	<b>37</b>	<b>3,33%</b>
<b>M - NO PROFIT</b>	<b>5.042</b>	<b>5.025</b>	<b>17</b>	<b>0,34%</b>
<b>N - ENTE PUBBLICO</b>	<b>427</b>	<b>326</b>	<b>101</b>	<b>31,01%</b>
<b>P - TRATTENUTA/VERSATA DALL'AZIENDA</b>	<b>88.323</b>	<b>18.023</b>	<b>70.300</b>	<b>390,05%</b>
<b>Q - RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>	<b>1.408.849</b>	<b>1.320.680</b>	<b>88.170</b>	<b>6,68%</b>

• Il 2019 si chiude con un risultato utile molto elevato derivante da un aumento della fatturazione superiore all'aumento del costo del lavoro che viene calmierato dall'utilizzo del fondo accantonamento per il rinnovo contrattuale accantonato nello scorso esercizio. Una ulteriore parte del fondo viene portata a sopravvenienze aumentando il risultato della gestione straordinaria.

• I ricavi derivanti dall'attività principale della Cooperativa compone il 99% del totale del Valore della Produzione.

• I costi del personale rappresentano la principale voce di spesa della Cooperativa e compongono per 80% i costi sostenuti. Gli obiettivi chiave della Cooperativa sono il mantenimento dei Servizi ed il lavoro è il modo migliore per mantenere i servizi attivi e produttivi.

<b>COMPOSIZIONE PERCENTUALE DELLA RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
LAVORATORI IN COOPERATIVA	99,63%	98,72%	98,32%	98,15%	93,26%
PRESTITO DA SOCI	0,11%	0,07%	0,08%	0,08%	0,08%
NO PROFIT	0,48%	0,46%	0,44%	0,38%	0,36%
ENTE PUBBLICO	0,03%	0,05%	0,03%	0,02%	0,03%
TRATTENUTA/VERSATA DALL'AZIENDA	-0,25%	0,70%	1,13%	1,36%	6,27%
TOTALE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

<b>INDICE DI EFFICIENZA ECONOMICA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
E' il rapporto fra il valore aggiunto netto ed il totale del valore della produzione. Questo indice ci fornisce l'attitudine dei fattori produttivi aziendali a generare valore aggiunto ovvero ricchezza da distribuire agli interlocutori della cooperativa. Il valore rimane pressoché invariato	80,93%	82,21%	82,21%	84,97%	84,80%

<b>INDICE DI EFFICIENZA TECNICA</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Rapporto fra il valore della produzione e la ricchezza distribuita a persone lavoranti in cooperativa. Indica la produttività del lavoro ovvero l'attitudine della ricchezza distribuita alle persone operanti in cooperativa a generare valore della produzione. Il valore cresce grazie all'aumento del fatturato e ad un aumento del costo del lavoro calmierato dall'utilizzo del fondo accantonamento contrattuale accantonato nello scorso esercizio.	122,71%	122,45%	122,89%	119,13%	125,88%

INDICE DI INDEBITAMENTO	2015	2016	2017	2018	2019
Calcolato rapportando l'attivo di stato patrimoniale e l'intero patrimonio della cooperativa, ci segnala quanto i fondi per lo svolgimento della nostra attività dipendano da finanziamenti esterni. L'indice diminuisce principalmente grazie all'utile registrato in questo esercizio.	5,01	5,20	4,83	6,33	5,09

QUOZIENTE DI LIQUIDITA'	2015	2016	2017	2018	2019
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 il denaro detenuto in banca. Il valore continua a diminuire per una diminuzione della liquidità giustificata dalle uscite finanziarie per le spese di ristrutturazione dell'immobile di Via Don Gervasini.	3,51	3,65	4,09	3,91	3,52

QUOZIENTE DI DISPONIBILITA'	2015	2016	2017	2018	2019
Indica la capacità della cooperativa di coprire i debiti dell'esercizio con i crediti del medesimo periodo. Si calcola rapportando i crediti a breve con i debiti a breve. L'inversione di tendenza dipende da un aumento dei crediti decisamente superiore all'aumento dei debiti.	1,07	1,19	1,27	1,19	1,59

#### VALUTAZIONE RISCHI DI TIPO ECONOMICO FINANZIARIO

I rischi economico finanziari sono astrattamente riconducibili ai ritardati pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione; per evitare rischi di tal genere e conseguente mancanza di liquidità, la Cooperativa ha sviluppato, nel corso degli anni, una capacità finanziaria tale da affrontare serenamente rischi di ritardati pagamenti fino a 3/4 mesi oltre le scadenze previste.

La particolare emergenza sanitaria che il paese sta attraversando nel corso del 2020, sicuramente andrà ad aumentare i rischi economico finanziari, ma la carenza informativa in atto ci limita nelle previsioni in merito.

<b>ATTIVITA'</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>VAR.</b>	<b>VAR. %</b>
Immobilizzazioni immateriali	809	1.122	-313	-27,91%
Immobilizzazioni materiali	484.480	330.757	153.723	46,48%
Immobilizzazioni finanziarie	1.299	3.911	-2.612	-66,77%
<b>Totale Immobilizzazioni</b>	<b>486.588</b>	<b>335.790</b>	<b>150.798</b>	<b>44,91%</b>
Crediti commerciali verso clienti privati	132.362	151.642	-19.280	-12,71%
Crediti commerciali verso clienti pubblici	278.940	98.164	180.776	184,16%
Altro attivo circolante	11.779	16.391	-4.612	-28,14%
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>423.081</b>	<b>266.197</b>	<b>156.884</b>	<b>58,94%</b>
Cassa	1.942	2.102	-160	-7,61%
Banca	502.139	598.441	-96.302	-16,09%
<b>Totale liquidità immediata</b>	<b>504.081</b>	<b>600.543</b>	<b>-96.462</b>	<b>-16,06%</b>
<b>Ratei e Risconti Attivi</b>	<b>6.789</b>	<b>6.259</b>	<b>530</b>	<b>8,47%</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>1.420.539</b>	<b>1.208.789</b>	<b>211.749</b>	<b>17,52%</b>
<b>PASSIVITA'</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>VAR.</b>	<b>VAR. %</b>
Capitale Sociale	10.000	9.950	50	0,50%
Riserve	180.736	162.956	17.780	10,91%
Risultato dell'esercizio	88.323	18.023	70.300	390,06%
<b>Totale Patrimonio</b>	<b>279.059</b>	<b>190.929</b>	<b>88.130</b>	<b>46,16%</b>
<b>TFR</b>	<b>471.281</b>	<b>427.450</b>	<b>43.831</b>	<b>10,25%</b>
Altro passivo consolidato	378.041	342.250	35.791	10,46%
<b>Totale debito a lungo termine</b>	<b>378.041</b>	<b>342.250</b>	<b>35.791</b>	<b>10,46%</b>
Debiti verso fornitori	78.103	36.064	42.039	116,57%
Debiti verso lavoratori	88.166	83.165	5.001	6,01%
Prestito da soci	26.560	25.704	856	3,33%
Altro passivo a breve	72.455	78.232	-5.777	-7,38%
<b>Totale debito a breve termine</b>	<b>265.284</b>	<b>223.165</b>	<b>42.119</b>	<b>18,87%</b>
<b>Ratei e Risconti Passivi</b>	<b>26.874</b>	<b>24.995</b>	<b>1.879</b>	<b>7,52%</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>1.420.539</b>	<b>1.208.789</b>	<b>211.749</b>	<b>17,52%</b>

L'utile elevato porta ad una buona situazione di Patrimonio Netto.

La situazione di emergenza sanitaria nazionale che stiamo affrontando al momento della produzione di questo documento non ci permette di fare previsioni in merito agli andamenti finanziari e patrimoniali della Cooperativa. La situazione alla chiusura dell'esercizio 2019 ci da comunque buone prospettive in caso di un presto ritorno alla normalità.

## I FONDI

- I fondi presenti nel bilancio della Cooperativa sono il Fondo TFR, i fondi ammortamento e un fondo per rischi ed oneri.

Il fondo per rischi ed oneri è un fondo istituito per sostenere un eventuale aumento contrattuale e coprire gli aumenti di costo del personale; nel corso di questo esercizio tale fondo è stato utilizzato per complessivi € 49.209,85, una parte a riduzione del costo del lavoro ed una parte ad alimentare il risultato della gestione straordinaria.

- Non è strutturata all'interno della Cooperativa una sezione che si occupi di raccolta fondi.

