



**BILANCIO SOCIALE
2020**

**COOPERATIVA
GABBIANO SERVIZI**

INDICE

| | |
|---|----|
| Introduzione..... | 3 |
| Lettera del Presidente | 5 |
| Nota metodologica | 7 |
| Identità | 10 |
| Presentazione e dati anagrafici..... | 10 |
| Storia dell'Organizzazione..... | 12 |
| Mission, visione e valori | 13 |
| Governance | 15 |
| Vita Associativa | 19 |
| Mappa degli Stakeholders | 21 |
| Sociale: Persone, Obiettivi e Attività | 23 |
| Sviluppo e valorizzazione Soci..... | 23 |
| Occupazione: sviluppo e valorizzazione lavoratori | 24 |
| Valutazione clima aziendale da parte dei lavoratori | 26 |
| Formazione | 28 |
| Attività e qualità dei Servizi | 32 |
| Valutazione della qualità dei Servizi: Familiari /ADS..... | 36 |
| Valutazione della qualità dei Servizi: Finanziatori e co-realizzatori | 38 |
| Impatti dell'attività | 39 |
| Situazione Economico-Finanziaria | 41 |
| Responsabilità Sociale e Ambientale | 43 |
| Innovazione..... | 46 |
| Cooperazione..... | 47 |
| Obiettivi di Miglioramento..... | 48 |
| Obiettivi di Miglioramento della Rendicontazione sociale | 48 |
| Obiettivi di Miglioramento strategici..... | 49 |
| Tabella di Correlazione fra Linee Guida e Modello ISCOOP | 50 |

INTRODUZIONE

Il Bilancio Sociale è il documento con il quale la Cooperativa Gabbiano Servizi rendiconta a tutti gli stakeholder interni ed esterni il proprio operato, con l'intento di comunicare non solo gli aspetti economici, ma anche sociali della propria organizzazione.

Come indicato all'interno delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d.lgs.

112/2017, 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 stesura del documento, ma è il momento culminante di un processo con il quale la Cooperativa rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego delle risorse in un dato periodo di tempo al fine di consentire ai propri interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio sul modo in cui l'organizzazione interpreta e realizza la sua mission e risponde alle richieste degli stakeholder. In particolare, il bilancio sociale coinvolge gli stakeholder in questo processo dinamico con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza, sia all'interno sia all'esterno, sulle proprie strategie e obiettivi, piani e prestazioni per la responsabilità sociale. Per la cooperativa Gabbiano Servizi è importante creare un dialogo con i propri interlocutori, informarli sul proprio operato, renderli sempre più partecipi e consapevoli dell'identità, dei valori, della mission e delle ricadute sociali che la propria attività ha sul territorio e sugli stakeholder.

Il 2020 è stato un anno segnato dall'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid 19, emergenza che ha avuto per tutti conseguenze personali e anche professionali (utenti e familiari, operatori, soci, volontari). La Cooperativa si è adeguata alla situazione seguendo le indicazioni e le linee guida dei provvedimenti emessi dagli enti sanitari al fine di mettere in sicurezza gli utenti, i soci, i lavoratori con un focus particolare sul servizio residenziale, aperto e bisognoso di particolare attenzione considerando l'aspetto comunitario e la fragilità dell'utenza. La Gabbiano Servizi ha nominato un comitato ed un Responsabile Covid; si è attrezzata di tutti i DPI necessari, con grande difficoltà nella fase iniziale; ha introdotto e aggiornato in itinere protocolli e procedure atte a ridurre il più possibile il contagio tra utenti e utenti-operatori; ha formato tutti i lavoratori sul tema della prevenzione delle epidemie, a discapito della formazione di sostegno al ruolo; ha subito una brusca frenata nell'erogazione dei servizi semiresidenziali; ha attinto agli ammortizzatori sociali per ridurre l'impatto economico sui lavoratori e ha anticipato i compensi in attesa dell'erogazione del FIS. La situazione ha reso necessaria una rimodulazione dei servizi semiresidenziali offerti con modalità di erogazione alternative (interventi da remoto) con una notevole riduzione oraria. La maggior conoscenza acquisita delle caratteristiche pandemiche, lo sviluppo di protocolli sanitari, l'adozione di figure tecniche di comprovata esperienza, la condivisione di protocolli validati, la formazione degli operatori hanno orientato la cooperativa, dal mese di luglio 2020, alla riorganizzazione di tutti i servizi alla persona. La ripresa delle attività in presenza nelle

sedi, per rispondere ai bisogni sempre più emergenti degli utenti e dei familiari, è stata vincolata al rispetto dei principi di sicurezza in merito al contenimento e alla prevenzione del contagio, ai continui aggiornamenti dei protocolli di sicurezza e dei Piani Organizzativi Gestionali dei singoli servizi. L'ordinarietà è stata accantonata per far fronte ad una situazione emergenziale che ha richiesto flessibilità da parte di tutti gli interlocutori coinvolti.

Tutti gli stakeholder interni ed esterni sono stati costantemente informati e aggiornati sulle variazioni delle modalità di erogazione degli interventi (organizzazione oraria, proposte...) e sono stati coinvolti, nel mese di novembre, per dare la loro valutazione sul modo in cui la cooperativa ha operato, sulle scelte e sulle azioni intraprese nella gestione di tutti i servizi alla persona in quest'anno particolare colpito dalla pandemia.

Le valutazioni raccolte mediante la somministrazione dei questionari hanno permesso alla cooperativa di avere un'immagine del proprio operato il più possibile aderente alla realtà e di riflettere in un'ottica di miglioramento per il futuro.

Lettera del Presidente

Il Bilancio Sociale è il documento con il quale la cooperativa Gabbiano Servizi rendiconta, dal 2004, a tutti i portatori di interesse il proprio operato, con l'intento di rendere chiare e comprensibili le attività e gli obiettivi raggiunti nel corso dell'anno.

Questo documento è l'esito di un processo con il quale la nostra Cooperativa rende conto delle proprie scelte, delle attività svolte, dei risultati e delle risorse impiegate al fine di informare tutti i nostri interlocutori e di coinvolgerli attivamente nella fase di valutazione dell'operato.

Il 2020 è stato un anno segnato dall'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid 19, emergenza che ha colpito anche i nostri Servizi alla Persona e che ha avuto per tutti conseguenze personali e anche professionali (utenti e familiari, operatori, soci, volontari). La Cooperativa si è adeguata alla situazione riorganizzando i servizi e rimodulando gli interventi con un'attenzione particolare rivolta sia ai bisogni degli utenti e dei famigliari sia a garantire la massima sicurezza di utenti, soci e lavoratori. L'ordinarietà è stata accantonata per far fronte ad una situazione emergenziale che ha richiesto flessibilità da parte di tutti gli interlocutori coinvolti. Soprattutto in questa situazione particolare, il lavoro sul Bilancio Sociale ci ha fatto riflettere 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 interni ed esterni e di fare delle scelte strategiche a tutela degli interessi di tutte le persone. 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.

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

Il 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 8 luglio 2021 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 Presidente

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.

Nel processo di rendicontazione sociale sono state seguite le indicazioni 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).

Per la redazione dell'attuale Bilancio Sociale 2020 la cooperativa Gabbiano Servizi ha utilizzato ISCOOP, la piattaforma di Legacoopsociali. La piattaforma ha permesso di redigere il bilancio sociale seguendo una procedura guidata, organizzata attraverso un form compilabile online e basata su un modello chiaro, veloce, dinamico elaborato dal gruppo di lavoro di Legacoopsociali, composto da operatori, referenti dell'Associazione e tecnici esperti in tema di rendicontazione sociale. Per la nostra cooperativa, con alle spalle esperienze pregresse di rendicontazione sociale, il modello proposto ha accompagnato il gruppo di lavoro interno ed è stato strumento per innovare il processo e il percorso di adeguamento imposto dalla riforma del Terzo settore in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d. lgs. 112/2017".

La cooperativa Gabbiano Servizi ha compilato nel modello, oltre ai set di indicatori qualitativi e quantitativi di base (livello obbligatorio) relativi all'anno di rendicontazione 2020, un set di indicatori che ritiene rilevanti per approfondire particolari ambiti, caratteristiche e impatti della cooperativa. La cooperativa ha scelto di inserire informazioni integrative che caratterizzano il proprio operato, la valutazione dei singoli stakeholder, le variazioni rispetto agli anni precedenti al fine di rendere il proprio bilancio sociale il più completo possibile.

Il Bilancio Sociale 2020 della Cooperativa Gabbiano Servizi è articolato nei seguenti ambiti:

Parte Introduttiva

In questa parte gli stakeholder vengono accompagnati alla lettura e alla consultazione delle pagine del Bilancio sociale.

Identità

- **Presentazione e dati anagrafici:** in questa sezione vengono fornite informazioni sugli aspetti rilevanti che caratterizzano la nostra cooperativa: identità, contesto e territorio di riferimento, storia, governance, mission e valori. La Mission ha la finalità di chiarire le scelte della cooperativa, lo scopo fondamentale e i valori che orientano le nostre azioni. Si danno informazioni sulla struttura organizzativa e gestionale della cooperativa, il funzionamento degli organi sociali, la responsabilità e modalità di gestione.
- **Partecipazione:** viene presentata una relazione sintetica della vita associativa e della politica attuata dalla cooperativa relativa alla partecipazione dei soci.
- **Mappa degli stakeholder:** vengono identificati gli stakeholder in base al diverso grado di relazione, di interesse ed di vicinanza di ognuno con la cooperativa.

Sociale: Persone, obiettivi, attività

Questa parte rappresenta il cuore della rendicontazione sociale, descrive le performance sociali della nostra cooperativa, le risorse umane, le attività e i servizi offerti. In questa parte si esplicitano le finalità principali dell'ente, si identificano gli obiettivi conseguenti all'identità sociale enunciate 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. Per la nostra cooperativa è fondamentale la valutazione della qualità dei propri interventi. In questo ambito vengono rendicontati con indicatori qualitativi e quantitativi gli aspetti sociali rilevanti nel corso del 2020 rispetto alla mutualità interna ed esterna:

- sviluppo e valorizzazione dei Soci
- sviluppo e valorizzazione dei lavoratori
- Formazione
- qualità dei servizi impatti dell'attività

Situazione Economico-finanziaria

Quest'ambito permette a tutti gli interlocutori di avere una visione delle performance economiche della cooperativa.

Responsabilità sociale e ambientale

Vengono descritte quelle attività, progetti e iniziative attivate o progettate che hanno una spiccata valenza sociale e ambientale, politiche di responsabilità sociale di impresa, buone pratiche, sistemi di gestione adottati, focus su certificazioni e modelli organizzativi.

In modo generale viene descritta la politica di coinvolgimento degli stakeholder interni ed

esterni sui temi del bilancio sociale.

Innovazione

Per fornire un ulteriore dettaglio delle attività non caratteristiche svolte dalla cooperativa vengono inserite informazioni su attività/progetti a valenza sperimentale e innovativa.

Cooperazione

In questa sezione viene motivato il perchè si è scelta la forma cooperativa e come il nostro ente declina la sua attività quotidiana in relazione ai principi cooperativi. Tale sezione è utile agli stakeholder per comprendere il senso della cooperazione, i vantaggi e i limiti del modello cooperativo.

Obiettivi di miglioramento

In questa sezione viene inserita una descrizione degli

- obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale
- obiettivi di miglioramento strategici

identificando le risorse necessarie per raggiungerli.

Gruppo di lavoro

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, il responsabile gestionale, due responsabili di servizio e due educatori.

Al momento dell'iscrizione al servizio IS COOP è stato indicato un referente della cooperativa Gabbiano Servizi come Utente Responsabile. Sono stati abilitati altri collaboratori dell'organizzazione: 5 utenti operativi (presidente, coordinatrice, responsabile gestionale, 3 soci lavoratori) e 1 utente lettore (presidente del collegio sindacale).

Periodo di rendicontazione

Il bilancio sociale è relativo all'anno di rendicontazione 2020.

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.

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 in forma cartacea (disponibile presso gli uffici in via Dalmine, 11 a Milano) e in forma digitale sul sito www.gabbianoservizicoop.org.

Identità

Presentazione e dati anagrafici

Ragione Sociale: GABBIANO SERVIZI Società Cooperativa di Solidarietà Onlus

Partita IVA: 13189220158 Codice Fiscale: 13189220158

Forma Giuridica: Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop: Sociale

Anno Costituzione: 2000

Associazione di rappresentanza: Legacoop

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

Descrizione attività svolta

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 a portare 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.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa),

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie,

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi

La Cooperativa Gabbiano Servizi opera dall'anno della sua fondazione nel territorio di Mila-

no e provincia; territorio da sempre caratterizzato da una alta densità di popolazione, nell'anno 2020 è stato tra i più colpiti a livello nazionale dalla pandemia esplosa nel febbraio 2020. I servizi gestiti dalla Cooperativa, essenzialmente basati sulla cura e l'assistenza dei più fragili, sono stati giocoforza interessati da questo evento di livello mondiale.

Presentiamo sinteticamente le azioni operate della cooperativa, agite in diretta conseguenza ai provvedimenti emessi sul territorio da parte degli enti sanitari di riferimento.

Durante l'iniziale periodo di chiusura totale (Lockdown) la Cooperativa ha favorito con ogni mezzo, anche economico, la messa in sicurezza di utenti, soci e dipendenti, con un focus particolare sui servizi residenziali gestiti, necessariamente aperti e bisognosi di particolare attenzione considerato l'aspetto comunitario e la fragilità dell'utenza.

L'acquisita maggior conoscenza delle caratteristiche pandemiche, lo sviluppo di protocolli sanitari e i bisogni non comprimibili dei più fragili hanno orientato in un secondo tempo la progressiva riapertura dei servizi: l'adozione di figure tecniche di comprovata esperienza, la condivisione di protocolli validati e la formazione degli operatori interessati hanno prodotto una situazione di "semi" normalità nel secondo semestre 2020 nella gestione di tutti i servizi alla persona.

Regioni: Lombardia

Province: Milano

Sede Legale

Indirizzo: Via Dalmine, 11 C.A.P.: 20152

Comune: Milano Provincia: Milano Regione: Lombardia

Telefono: 02-48929202 Fax: 02-92885862

Email: gabbiano@gabbianoservizicoop.org Sito Web: www.gabbianoservizicoop.org

Sedi Operative

Indirizzo: Via Ceriani, 3 C.A.P.: 20153

Comune: Milano Provincia: Milano Regione: Lombardia

Telefono: 02-48929202 Fax: 02-48929202

Email: gabbiano@gabbianoservizicoop.org Sito Web: www.gabbianoservizicoop.org

Indirizzo: Via Canevari, 24 C.A.P.: 20152

Comune: Milano Provincia: Milano Regione: Lombardia

Telefono: 02-87381198 Fax: 02-87381251

Email: gabbiano@gabbianoservizicoop.org Sito Web: www.gabbianoservizicoop.org

Indirizzo: Via Don Gervasini, 35 C.A.P.: 20153

Comune: Milano Provincia: Milano Regione: Lombardia

Telefono: 338-8244934

Email: gabbiano@gabbianoservizicoop.org Sito Web: www.gabbianoservizicoop.org

Storia dell'Organizzazione

La Cooperativa sociale Gabbiano Servizi nasce il 05/07/2000 e opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali dei disabili e delle loro famiglie. Nei primi anni di vita 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).

Il 2010 è un anno caratterizzato da stabilità e progettualità. La Cooperativa partecipa in forma singola e associata, a diversi progetti sul territorio 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 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. 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. 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 l'acquisto di un immobile, sito in via Don Gervasini 35, utile a consolidare e completare la filiera dei servizi alla disabilità. 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'immo-

bile 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.

Così si è chiuso il 2019, con buona stabilità economica e discreta voglia di giocare una nuova partita su un terreno quello dell'accredimento 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 buio, 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 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.

Il 2020 si è caratterizzato per l'enorme e difficile lavoro di ricostruzione dei servizi: riprogettazione di spazi, tempi, modi e finalità di intervento, senza tralasciare la prossimità verso gli assistiti, anche attraverso l'assistenza da remoto che in alcuni casi ha portato inaspettati giovamenti solo fino a pochi mesi fa non ipotizzabili in termini di autonomie.

Anche programmare le risorse è stato un lavoro estremamente difficile a causa delle incognite normative e sociali derivanti dalla situazione; solo a termine 2020 è stato possibile capire meglio le effettive disponibilità economiche.

Mission, visione e valori

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 e organizzativo. E' necessario facilitare anche la partecipazione degli operatori attraverso la ricerca di adesione complessiva al progetto della Cooperativa, oltre che al servizio presso cui sono chiamati ad operare.

Coerenza tra finalità e strumenti

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

Creare senso e valore

Il senso e il valore del proprio lavoro vanno ricercati continuamente sia all'interno del servizio, attraverso colloqui e confronti nel contesto della propria 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

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche.

Partecipazione e condivisione della mission e della visione

I soci fondatori della cooperativa Gabbiano hanno esplicitato i valori, gli obiettivi, le linee

guida nella Mission condivisa nel 2000.

La Mission, espressione del sistema di valori dell'ente, è inserita all'interno del Bilancio Sociale, documento che viene redatto dalla cooperativa Gabbiano Servizi e distribuito ai soci e agli stakeholder, dal 2004.

Negli anni di sviluppo della cooperativa, caratterizzato da cambiamenti ed evoluzioni importanti, i soci hanno avuto occasione di riflettere e rivalutare i valori fondanti espressi nella Mission e hanno riconfermato l'adesione ad essa in quanto espressione sempre attuale dell'identità e visibile nelle azioni concrete della Cooperativa.

Governance

Il modello tipico di governance presente nelle cooperative prevede tre organi sociali dotati di competenze e poteri distinti. L'assemblea dei soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. Ad essa possono intervenire tutti i soci. Le decisioni vengono assunte a maggioranza attraverso il voto.

Consiglio di amministrazione, che è l'organo di governo della cooperativa. Cura l'amministrazione della società e ha il compito, tra gli altri, di redigere il bilancio annuale e la relazione sulla gestione e di decidere in ordine all'ammissione o esclusione di soci. In termini generali, il Cda ha il compito di porre in essere tutte le iniziative che risultano necessarie per il conseguimento dell'oggetto sociale. Il Cda è affiancato dall'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV), incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla cooperativa.

Infine è presente il Collegio Sindacale, che, di regola si limita a vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società. In determinate situazioni lo statuto della società può stabilire che al collegio sindacale venga affidato anche il controllo contabile.

La struttura organizzativa garantisce funzioni gestionali e tecniche: fornisce supporto organizzativo e tecnico a tutti gli operatori impegnati nei servizi gestiti, garantisce opportuni collegamenti e integrazione con le reti territoriali dei servizi, favorisce un'attenta programmazione delle risorse, garantisce una corretta rendicontazione delle attività svolte.

L'organigramma aziendale per i servizi diretti all'utenza comprende i Coordinatori dei servizi che si riuniscono periodicamente nel Coordinamento organizzativo.

I Coordinatori sono soci o dipendenti di comprovata esperienza e capacità tecnica incaricati dal Consiglio di Amministrazione per svolgere la funzione di responsabili dei servizi. Hanno il compito di seguire la gestione dei servizi a livello tecnico e organizzativo, coordinare le équipe operative, interfacciare i servizi, programmare le risorse, monitorare la qualità, rendicontare le attività svolte.

Il Coordinamento Organizzativo riunisce periodicamente i Responsabili dei servizi, con la funzione di coordinare i diversi servizi al fine di pianificare la gestione del personale e sviluppare la progettualità.

L'organigramma prevede infine diversi Servizi interni che rispondono al Responsabile di ge-

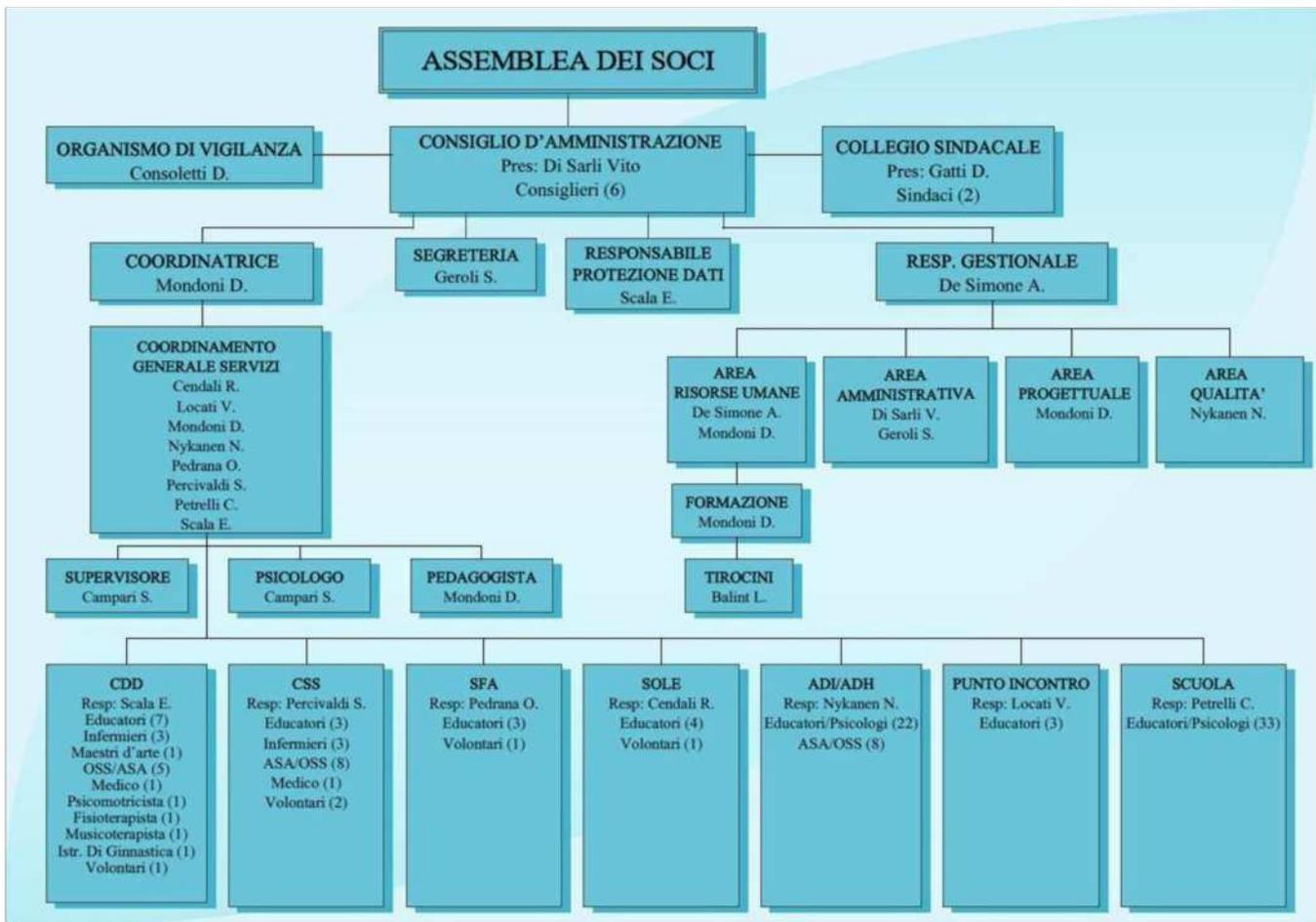
stione, con funzione di supporto all'attività complessiva con funzioni e referenti specifici.

Segreteria: supporta la gestione operativa dei servizi e degli uffici, garantisce l'interfaccia tra interno ed esterno e si occupa dell'acquisto di beni e servizi.

Amministrazione: gestisce e coordina le attività di rilevazione e registrazione dati e di contabilità, coordinati con gli aspetti di gestione amministrativa e contabile, la gestione paghe e contributi, le consulenze specifiche.

Risorse Umane: si occupa della ricerca e selezione delle nuove risorse, delle modalità di incarico, della gestione dell'archivio dati, delle procedure di valutazione periodica, della mobilità interna e delle dinamiche di carriera interna. Formazione: elabora e monitora il piano triennale di formazione del personale, cura le verifiche annuali, coordina ed organizza le attività formative interne ed esterne.

Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Assemblea dei Soci

È l'organo sovrano della cooperativa le cui funzioni e obblighi sono disciplinati da norme di

legge e dalla 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 concorrono alla gestione dell'impresa;
- soci cooperatori 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 degli amministratori, delibera sulle questioni più importanti inerenti la gestione della società.

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

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 degli amministratori deve essere in ogni caso costituita da soci cooperatori. Il Consiglio di Amministrazione dura in carica tre esercizi; l'Assemblea potrà tuttavia stabilire che il Consiglio di Amministrazione resti in carica per un periodo più breve e cioè per uno o per due esercizi. Il Consiglio di Amministrazione viene eletto dall'assemblea con una votazione palese: hanno diritto di voto i soci cooperatori che risultano iscritti nel libro soci da almeno tre mesi e nel libro soci sovventori da almeno tre mesi.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società: convoca l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei Soci, redige i bilanci consuntivi e preventivi, compila i regolamenti che disciplinano i rapporti tra società e soci, stipula tutti gli atti e i contratti di ogni genere inerenti alle attività, assume e licenzia il personale della società, delibera ammissione-recesso-esclusione soci, compie tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, previa autorizzazione dell'assemblea dei soci.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale (nominato nel mese di novembre 2019) è composto da un presidente, due membri e due membri supplenti. I sindaci durano in carica tre esercizi.

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, adeguatezza e funzionamento del Sistema Contabile e Amministrativo, Bilancio di Esercizio e Relazione di Gestione.

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) è incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla cooperativa.

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.

DPO (Data Protection Officer)

Responsabile della Protezione dei Dati secondo quanto previsto dall'articolo 37 del nuovo Regolamento GDPR 2018 in vigore dal 25 maggio 2018.

È un soggetto autonomo e indipendente nei confronti della Cooperativa insignito di funzioni di supporto, controllo, consultazione, formazione e informazione per quanto attiene alla corretta applicazione del GDPR.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

| Nominativo | Carica ricoperta | Data prima nomina | Periodi |
|----------------------------------|---|-------------------|------------|
| Di Sarli Vito | Consigliere d'Amministrazione Presidente dal 20/7/20 | 15/05/2015 | 3 esercizi |
| Mondoni Daniela | Consigliere d'Amministrazione Vicepresidente dal 20/7/20 | 14/07/2020 | 3 esercizi |
| Locati Valentina | Consigliere d'Amministrazione | 08/05/2018 | 3 esercizi |
| Cendali Raffaella | Consigliere d'Amministrazione | 14/07/2020 | 3 esercizi |
| Pedrana Olga | Consigliere d'Amministrazione | 14/07/2020 | 3 esercizi |
| Nykanen Ninni Mirkka Pirjetta | Consigliere d'Amministrazione | 14/07/2020 | 3 esercizi |
| Petrelli Carlotta | Consigliere d'Amministrazione | 14/07/2020 | 3 esercizi |
| Gatti Delia | Presidente del Collegio Sindacale | 19/11/2019 | 3 esercizi |
| Bertonati Tatiana | Sindaco | 19/11/2019 | 3 esercizi |
| Cecconello Samuela | Sindaco | 19/11/2019 | 3 esercizi |
| Fumagalli Carlo Giovanni | Sindaco supplente | 19/11/2019 | 3 esercizi |
| Zanga Luca Giovanni | Sindaco supplente | 19/11/2019 | 3 esercizi |

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica: Vito Di Sarli

Durata Mandato (Anni): 3

Numero mandati del Presidente: 1

Componenti Consiglio d'Amministrazione: 7 persone

| Suddivisione per sesso | Suddivisione per età: | | Suddivisione per nazionalità | |
|------------------------|-----------------------|--------|------------------------------|--------|
| Maschi: 1 14,29% | Fino a 40 anni: 1 | 14,29% | Europea (Italiana): 6 | 85,71% |
| Femmine: 85,71% | Da 41 a 60 anni: 6 | 85,71% | Europea (Non Italiana):1 | 14,29% |

Partecipazione

Vita associativa

Al 31 dicembre 2020 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta :

37 soci lavoratori (34 lavoratori subordinati; 3 liberi professionisti)

6 soci volontari

1 socio sovventore

per un totale di 44 soci.

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

Nel corso del 2020 abbiamo registrato 5 ammissioni di soci lavoratori e 1 recesso di socio lavoratore. Il mantenimento della base sociale ha permesso di rispettare anche per il 2020 il principio di mutualità prevalente.

Presentiamo in forma grafica l'evoluzione quantitativa della base sociale e i relativi tassi di crescita e decrescita dalla fondazione della cooperativa ad oggi.

| | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| 2000 | 2005 | 2010 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2005 | 2010 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| da 11 | da 20 | da 38 | da 40 | da 41 | da 41 | da 41 | da 41 a |
| a 20 | a 38 | a 40 | a 41 | a 41 | a 41 | a 41 | a 44 |
| 81% | 90% | 5% | 2,50% | 0% | 0% | 0% | 7,3% |

Come previsto dal nostro statuto i soci cooperatori lavoratori :

- concorrono alla gestione dell'impresa, partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;
- contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio, ai risultati eco-

nomici ed alle decisioni sulla loro destinazione;

- mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

I soci cooperatori volontari prestano la loro opera gratuitamente, le prestazioni dei soci volontari possono essere utilizzate in misura complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali.

I soci sovventori, persone fisiche o giuridiche, investono capitali nell'impresa destinati allo sviluppo tecnologico o alla ristrutturazione o al potenziamento aziendale.

Hanno diritto al voto nelle Assemblee i soci cooperatori che risultino iscritti nel libro soci da almeno 3 mesi. Ogni socio ha un solo voto, qualunque sia l'importo della partecipazione posseduta. Il socio può farsi rappresentare nell'Assemblea da un altro socio appartenente alla medesima categoria, non Amministratore, nè sindaco, che abbia diritto di voto, mediante delega scritta. Ogni socio delegato non può rappresentare più di cinque soci.

Nel corso del 2020 l'Assemblea Ordinaria dei Soci è stata convocata il 14 luglio 2020 per deliberare il seguente Ordine del giorno:

Relazione attività anno 2019

Approvazione Bilancio d'Esercizio 2019 e Preventivo 2020 Approvazione Bilancio Sociale 2019

Determinazione del Tasso di Interesse del Prestito da Soci per l'anno 2020

Determinazione Compenso degli amministratori

Rinnovo Cariche Consiglio di Amministrazione

Situazione della Cooperativa nel periodo di emergenza Covid -19

Varie ed eventuali

Oltre alla partecipazione all'Assemblea un 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.

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
- 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
- AREA RICERCA NUOVI SPAZI: per ampliare la filiera dei servizi
- AREA RICERCA NUOVI AMBITI LAVORATIVI: per la ricerca di nuove aree di intervento (nuove attività con utenze differenti)

Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile programmare interventi e incontri all'interno dei singoli gruppi di lavoro così come era previsto dagli obietti-

vi di miglioramento stabiliti nel Bilancio Sociale 2019.

Numero aventi diritto di voto: 44

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 1

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea: 14-07-2020

N. partecipanti (fisicamente presenti): 28

N. partecipanti (con conferimento di delega): 9

Indice di partecipazione: 84.09%

Mapa degli Stakeholders

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 mapa 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 mapa 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.

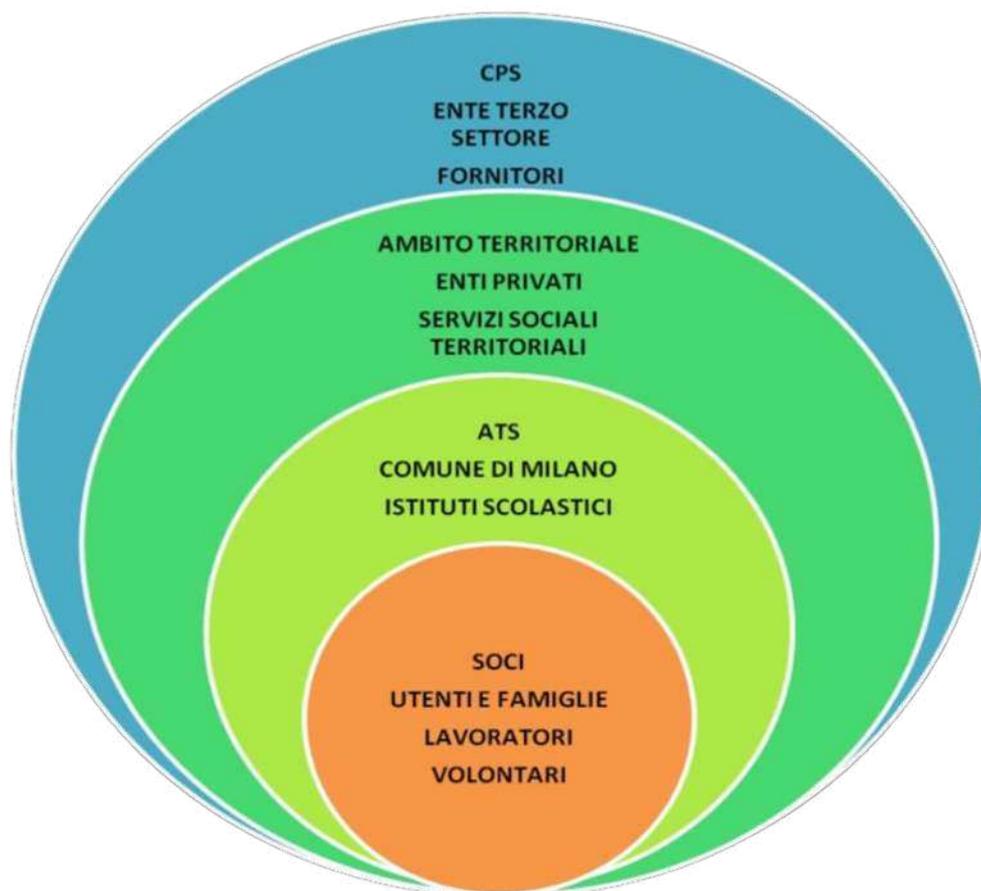
Stakeholder esterni

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.



| 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 |

Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

La Cooperativa ha da sempre scelto di non vincolare l'assunzione del lavoratore all'adesione a socio, nell'idea che la richiesta all'iscrizione a libro soci da parte del collaboratore sia una richiesta maturata nel tempo, determinata dalla conoscenza della cooperativa e dall'adesione alla sua mission ed ai suoi valori.

Inoltre il divenire socio della Gabbiano Servizi significa aderire ad una impresa democratica e trasparente, ove le azioni e le politiche sono oggetto di condivisione nell'Assemblea dei Soci. Aderire alla Gabbiano Servizi significa diventare imprenditori di sé stessi, possibilità di partecipare ai processi decisionali e relativa assunzione del rischio.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari 37

Soci Sovventori 1

Soci Volontari 6

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori 37

Soci Svantaggiati 0

Soci Persone Giuridiche 0

Focus Soci persone fisiche (37 soci)

Genere: Femmine: 27 (73%) Maschi: 10 (27%)

Età: fino a 40 anni: 11 (29.73%) Dai 41 ai 60 anni: 25 (67.57%) Oltre 60 anni: 1 (2.70%)

Nazionalità: Italiana: 27 (72.97%) Europea non italiana: 3 (8.11%) Extraeuropea: 7 (18.92%)

Studi: Laurea: 27 (72.97%) Media superiore: 7 (18.92%) Media inferiore: 3 (8.11%)

Anzianità associativa

Da 0 a 5 anni: 13 (29.55%)

Da 6 a 10 anni: 8 (18.18%)

Da 11 a 20 anni: 16 (36.36%)

Oltre 20 anni: 7 (15.91%)

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La Cooperativa applica al suo interno il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo

Le risorse umane giocano un ruolo chiave all'interno della cooperativa, I dipendenti, soci o non, costituiscono il vero patrimonio della cooperativa, soprattutto su un mercato dove le risorse più qualificate sono scarse e la motivazione e la fidelizzazione del lavoratore sono essenziali. A tal fine si cerca di proporre un modello di progressiva fidelizzazione

Un iniziale coinvolgimento del lavoratore, di solito a tempo determinato, utile a valutare la reciproca convenienza all'instaurazione del rapporto di lavoro. Valutata positivamente la professionalità ed attitudine nello svolgimento delle mansioni del lavoratore, si propone, compatibilmente con le possibilità lavorative attive, una posizione più stabile, utile a garantire serenità e quindi maggiore capacità lavorativa nella risorsa umana.

Solo a seguito della stabilizzazione lavorativa si propone la possibilità di divenir socio della cooperativa, avendo cura di rendere noto e chiaro al futuro socio che ciò che rileva non è la quota societaria, ma l'entusiasmo e la voglia di creare qualcosa di proprio in favore della mission cooperativa.

Unitamente alla stabilizzazione si propone interamente a carico della cooperativa, l'assicurazione sanitaria integrativa utile a coprire spese sanitarie del dipendente nei limiti della convenzione in essere con la Mutua Insieme Salute, estendibile a carico del dipendente anche ai familiari a carico

L'attenzione verso la persona si completa attraverso la condivisione, compatibilmente con le esigenze di servizio, di mansioni e/o orario di lavoro con la risorsa umana, valutando bisogni emergenti e attitudini personali e professionali nello svolgimento dell'attività lavorativa, ad esempio ricalibrando orari di lavoro in seguito a mutate esigenze personali.

Welfare aziendale

Numero Occupati: 48 di cui Occupati Soci 34 e Occupati non Soci 14

Occupati soci Maschi: 10 Occupati soci Femmine: 24

Occupati non soci Maschi: 3 Occupati non soci Femmine: 11

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| Occupati soci fino ai 40 anni 10 | Occupati soci da 41 a 60 anni 22 | Occupati soci oltre 60 anni 2 |
| Occupati soci con Laurea 24 | Occupati soci con studi medi superiori 7 | Occupati soci con studi medi inferiori 3 |
| Occupati soci Italiani 25 | Occupati soci Europei non Italiani 3 | Occupati soci Extraeuropei 6 |

| | | |
|--|---|---|
| Occupati non soci fino ai 40 anni 9 | Occupati non soci dai 41 ai 60 anni 5 | Occupati NON soci oltre i 60 anni 0 |
| Occupati non soci con Laurea 11 | Occupati non soci con studi medi superiori 3 | Occupati non soci con studi medi inferiori 0 |
| Occupati non soci Italiani 25 | Occupati non soci Europei non Italiani 1 | Occupati soci Extraeuropei 1 |

Attività svolte dai volontari

Nel corso del 2020 la dichiarazione di stato di emergenza, determinata dal diffondersi dei contagi da Covid-19, ha colpito i nostri Servizi alla Persona. Per mettere in atto le idonee procedure di tutela della salute di tutte le persone (utenti, operatori, volontari) sono state sospese le attività svolte dai volontari.

Livelli di inquadramento

| | | |
|--|---|------------------------|
| A1 (ex 1° livello) Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari: 1 | Femmine: 1 | |
| C1 (ex 4° livello) ASA: 2 | | Maschi: 2 |
| C2 OSS: 9 | Femmine: 5 | Maschi: 4 |
| D1 (ex 5° livello) Educatore: 6 | Femmine: 6 | |
| D2 (ex 6° livello) Impiegato di concetto: 1 Educatore professionale: 21 Infermiere professionale: 2 | Femmine: 1 Femmine: 17 Femmine: 1 | Maschi: 4 Maschi: 1 |
| D3 (ex 7°livello) Educatore professionale coordinatore: 3 | Femmine: 3 | |
| E2 (ex 8°livello) Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista: 1 Altro: Responsabile amministrativo: 1 | Femmine: 1 | Maschi: 1 |
| F1 (ex 9° livello) Responsabile di area aziendale: 1 | | Maschi: 1 |

Tipologia di contratti di lavoro applicati

La cooperativa applica al suo interno il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di

inserimento lavorativo.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno: 8 (13.56%)

Dipendenti a tempo indeterminato e a part time: 33 (55.93%)

Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno: 0

Dipendenti a tempo determinato e a part time: 7 (11.86%)

Collaboratori continuative: 0

Lavoratori autonomi: 11 (18.64%)

Altre tipologie di contratto: 0

Totale: 59

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima: 1312.72

Retribuzione annua lorda massima: 2375.66

Rapporto: 1.81

Organo di amministrazione e controllo

| Nominativo | Tipologia | Importo |
|------------------------------|---------------------|---------|
| Consiglio di Amministrazione | Indennità di Carica | € 1850 |
| Collegio Sindacale | Compensi | € 6000 |
| Organismo di Vigilanza | Compensi | € 1000 |

Turnover dei lavoratori

Entrati nell'anno di rendicontazione: 5

(Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)

Usciti nell'anno di rendicontazione: 18

(Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)

Organico medio al 31/12: 55

Rapporto turnover: 42%

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI: I DIPENDENTI

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 4 indicatori principali per stimare il livello di soddisfazione:

- Organizzazione del servizio
- Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabile, diri-

genti (Presidente, Coordinatrice dei servizi) in relazione alla propria posizione lavorativa e modalità di scambio delle informazioni

- Valutazione degli incontri di équipe
- Livello di soddisfazione

Per ogni item sono stati previsti tre livelli di valutazione (molto positivo, positivo, negativo) rappresentati graficamente da tre smile colorati. Si è chiesto inoltre ai lavoratori di indicare osservazioni, suggerimenti, proposte per migliorare sempre più la qualità del clima di lavoro. Per ogni 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);
- personale dell'ufficio.

Nel mese di novembre sono stati distribuiti i questionari e per sottolinearne l'importanza è stata inserita una nota introduttiva.

Sono stati restituiti 62 questionari su 74 distribuiti (81%), la percentuale di restituzione è in leggero aumento rispetto al 2019 (77,91%).

In particolare si evidenzia un incremento, rispetto all'anno precedente, della percentuale di risposta nei servizi ADI (dal 62,96% al 73,68%) e il Servizio Scuola (dal 64,5% al 70%).

Permane alta la percentuale di risposta (100%) nei servizi Sole, Sfa, e CDD servizi interni con équipe meno numerose e più stabili negli anni e del personale dell'ufficio.

Stabile la riconsegna del questionario nel servizio CSS (72,72 nel 2020 e 78,57% nel 2019)

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI

Di seguito riportiamo i contenuti emersi:

Permane stabile la soddisfazione relativa *all'organizzazione del servizio*, nonostante il 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, sia stato caratterizzato da una rimodulazione delle attività e di conseguenza degli orari di lavoro.

Il 71% dei lavoratori dà una valutazione molto positiva, il 25% positiva e solo il 4% per quanto riguarda *l'orario di lavoro*.

Il 91% degli operatori esprime un giudizio molto positivo, il 7% positivo e il 2% negativo sulla *regolarità della retribuzione*: la capacità della Cooperativa, nonostante il periodo emergenziale, di mantenere la regolarità nei pagamenti, anticipando i compensi in attesa di erogazione del FIS, ha reso possibile questo risultato.

Emerge una valutazione molto positiva 71%, in incremento rispetto al 2019 (52%), inerente alla *comunicazione e lo scambio di informazioni tra operatori, responsabili e dirigenti*;

La comunicazione per la maggior parte del 2020 è avvenuta in modalità da remoto. I risultati variano all'interno dei singoli servizi. I dati raccolti sono stati analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole équipe.

La maggior parte dei lavoratori dà una valutazione molto positiva (53%) *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.

Le riunioni d'équipe da marzo 2020 si sono svolte esclusivamente in modalità remota e il lavoro è stato incentrato soprattutto nella riprogettazione dei tempi, modi e finalità degli interventi educativi e assistenziali.

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

È stato chiesto ad ogni operatore di dare una risposta relativa al *livello di soddisfazione all'interno di ogni servizio in cui opera*.

Il 97% dei lavoratori esprime in generale una valutazione positiva in linea con lo scorso anno. La Cooperativa nel corso del 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, ha operato per mantenere un buon livello di clima aziendale, cercando principalmente di tutelare la salute dei lavoratori attraverso l'adozione di specifici protocolli e misure di sicurezza, formando tutti i lavoratori sul tema della prevenzione delle epidemie e cercando di garantire una stabilità economica. Tale impegno è stato percepito dai dipendenti.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Nel corso del 2020, in considerazione dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile perseguire tutti gli obiettivi di miglioramento previsti lo scorso anno. È stato necessario lavorare su altre priorità: rimodulazione degli interventi, riorganizzazione dei servizi e delle attività, misure di prevenzione del contagio.

La Cooperativa si impegna, anche per il 2021, a mantenere elevato il livello della qualità, orientando l'organizzazione generale 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.

In particolare la Cooperativa si impegnerà a:

- Mantenere una formazione aggiornate e adeguata al persona ed effettuare la valutazione al termine di ogni corso;
- Migliorare la calendarizzazione e l'organizzazione dell'équipe, per favorire la partecipazione di tutti i lavoratori soprattutto nei servizio ADI e Assistenza Scolastica, rendendole più flessibili e programmando le tematiche di discussione;
- Mantenere tempi e modalità funzionali nel lavoro d'équipe;
- Migliorare la comunicazione e l'informazione rendendola più efficace e accessibile grazie anche all'uso di messaggistica istantanea.

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa Gabbiano Servizi 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 d'équipe che hanno luogo regolarmente per la programmazione e verifica delle attività. Inoltre nella maggior parte dei servizi sono dedicate delle ore alla supervisione.

Durante quest'anno, a causa dell'emergenza sanitaria COVID -19, si è pensato di adottare un percorso che ha avuto come finalità la formazione specifica e continua rivolta a tutti gli operatori (personale socio-sanitario, socio-educativo, amministrativo, addetti alle pulizie, ecc.).

Si è ritenuto indispensabile, che, in funzione delle peculiarità dell'unità d'offerta e delle utenze gestite, fossero effettuati periodicamente eventi formativi riguardanti:

- Patologia, modalità di trasmissione e sintomi COVID-19;
- Prevenzione e contenimento dell'infezione da SARS-CoV-2 correlate all'assistenza
- Corretto utilizzo dei DPI in relazione al rischio e all'attività
- Corretta vestizione e svestizione

Tale formazione è stata effettuata attraverso momenti di condivisione dei protocolli Aziendali e tramite eventi formativi a distanza, seguiti in maniera autonoma da ciascun operatore, a cadenza periodica, verificandone l'effettivo apprendimento. Nel contesto della formazione continua sono inoltre stati predisposti dei documenti divulgativi distribuiti al personale e ai fornitori.

| | |
|--|---|
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo Aggiornamento decreto 81 rischio alto |
| data: 26/7/20, 20/09/20, 01/10/20 | Ente organizzatore: SILAQ |
| n. ore di formazione: 18 | n. lavoratori formati : 3 |
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo Aggiornamento decreto 81 rischio medio |
| data: 26/7/20, 20/09/20, 01/10/20 | Ente organizzatore: SILAQ |
| n. ore di formazione: 18 | n. lavoratori formati : 3 |
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo RLS |
| data: 03/12/20 | Ente organizzatore: GATE Formazione |
| n. ore di formazione: 4 | n. lavoratori formati : 1 |

| | |
|--|---|
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Decreto 81 rischio alto |
| data: 21/09/20, 08/07/20 | Ente organizzatore: SILAQ |
| n. ore di formazione: 32 | n. lavoratori formati : 2 |
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Aggiornamento primo soccorso |
| data: 24/11/20 | Ente organizzatore: SILAQ |
| n. ore di formazione: 4 | n. lavoratori formati : 1 |
| Ambito formativo Salute e sicurezza | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Decreto 81 rischio medio |
| data: 24/04/20 | Ente organizzatore: SILAQ |
| n. ore di formazione: 24 | n. lavoratori formati : 2 |
| Ambito formativo Sanitario | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza COVID-19 (operatori di supporto) |
| data: maggio/giugno 2020 | Ente organizzatore: Eduiss |
| n. ore di formazione: 225 | n. lavoratori formati : 45 |
| Ambito formativo Sanitario | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza COVID-19 |
| data: maggio/giugno 2020 | Ente organizzatore: Eduiss |
| n. ore di formazione: 65 | n. lavoratori formati : 13 |
| Ambito formativo Sanitario | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Corso COVID-19 |
| data: luglio 2020 | Ente organizzatore: Vega Formazione |
| n. ore di formazione: 5 | n. lavoratori formati : 5 |
| Ambito formativo Certificazioni e modelli organizzativi | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Privacy |
| data: gennaio 2020 | Ente organizzatore: The White Swan |
| n. ore di formazione: 8 | n. lavoratori formati : 4 |
| Ambito formativo Certificazioni e modelli organizzativi | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo: Modello organizzativo 231 |
| data: 20/02/2020 | Ente organizzatore: Organismo di Vigilanza |
| n. ore di formazione: 9 | n. lavoratori formati : 6 |

| | |
|-------------------------------|--|
| Ambito formativo Educativo | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo Prossimi ma non invasivi |
| data: 14/11/20, 21/11/20 | Ente organizzatore: Fondazione Clerici |
| n. ore di formazione: 84 | n. lavoratori formati : 7 |
| Ambito formativo Educativo | Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo L'autismo ad alto funzionamento |
| data: 18/05/20 | Ente organizzatore: Fondazione Clerici |
| n. ore di formazione: 30 | n. lavoratori formati : 5 |

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione: 526

Totale organico nel periodo di rendicontazione: 46

Rapporto: 11

Feedback ricevuti dai partecipanti

I questionari "Customer satisfaction", compilati dai lavoratori, hanno rilevato i livelli di soddisfazione generale su scala da 1 (poco/scarso) a 5 (molto/elevato) pari a :

attività formativa 4,4

attività docenza 4,9

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

SERVIZI ALLA PERSONA

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"

PROGETTO SOLE Servizio educativo diurno per disabili adulti

DIURNATO INNOVATIVO Servizio educativo diurno per persone giovani adulte con disabilità lieve

SFA Servizio Formativo all'Autonomia "Casa Gabbiano"

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 per la linea 1 nel Comune di Milano, zona 7,
- 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 educativa presso scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado nel Comune di Milano,
- assistenza presso scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado nei comuni del Piano di Zona del Corsichese;
- assistenza alla comunicazione per alunni con disabilità sensoriale (uditiva e visiva) di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano.

Nel corso del 2020 la dichiarazione di stato di emergenza, determinata dal diffondersi dei contagi da Covid-19, ha colpito i nostri Servizi alla Persona e ha reso necessaria una continua riorganizzazione della programmazione e dei Progetti Individualizzati in linea con le indicazioni e le linee guida contenute nelle DGR, DPCM..... Durante la sospensione delle attività in presenza sono stati organizzati interventi da remoto con l'utilizzo di smartphone, pc e strumenti tecnologici per la comunicazione a distanza.

Le attività in presenza proposte dai servizi semiresidenziali sono state sospese dal 24 feb-

braio (Sfa, Sole) e dall'11 marzo (Cdd). Per tutti gli utenti sono stati organizzati interventi da remoto secondo il Progetto Individuale Rimodulato emergenza sanitaria. Dal mese di luglio per gli utenti si è integrato il lavoro da remoto con interventi in presenza in piccolo gruppo presso la sede secondo i criteri di priorità definiti nel Progetto di Riavvio. Da settembre è incrementata l'accoglienza nelle sedi degli utenti in carico, integrata da idonee procedure di tutela della salute, garantendo comunque il benessere personale e l'efficacia degli interventi.

Il servizio residenziale CSS ha dovuto modificare la propria organizzazione a causa dell'emergenza sanitaria con forti limitazioni alle libertà personali degli ospiti e alle relazioni con l'esterno: sono stati sospese le visite dei familiari in struttura, i rientri al domicilio, la vacanza estiva. Sono stati rimodulati gli interventi individualizzati e riorganizzate le attività offerte agli ospiti presenti in comunità h24. Al fine di rendere meno traumatico l'isolamento degli ospiti è stato implementato l'organico per poter offrire attività di tipo riabilitativo/occupazionali e ludico/ricreative riproponendo la quotidianità della frequenza di un centro diurno.

I laboratori del Punto Incontro e del Diurnato Innovativo sono stati sospesi dal 24 febbraio 2020. Nel mese di luglio 2020 è stato pubblicato il cortometraggio realizzato durante il laboratorio Multimediabilità tramite canali social (pagina Facebook della cooperativa, canale Youtube).

Gli interventi di Assistenza scolastica presso gli istituti sono stati sospesi dal 24 febbraio al mese di settembre 2020. Gradualmente dal mese di marzo al mese di giugno sono stati attivati interventi da remoto sincroni e asincroni.

Il servizio di Assistenza Domiciliare nel corso del 2020 è stato caratterizzato dalla discontinuità e dalla rimodulazione degli interventi. Dal mese di marzo sono state sospese le attività individuali in presenza (tranne un intervento essenziale) e per alcuni utenti sono stati attivati interventi da remoto. Dal 1 luglio sono gradualmente ripresi gli interventi in presenza.

| Aree di intervento 2020 | n° utenti |
|-------------------------|-----------|
| Residenziale | 10 |
| Semiresidenziale | 73 |
| Domiciliare | 70 |
| Scuola | 255 |
| Totale | 408 |

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;

c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La Gabbiano Servizi nasce da una realtà associativa del quartiere Baggio di Milano. Il radicamento con il territorio è stato mantenuto negli anni e ha caratterizzato il funzionamento dei servizi. Stretta è la cooperazione con i servizi professionali territoriali ed altre organizzazioni del terzo settore, finalizzata a dare risposte adeguate, articolate e flessibili ai bisogni emergenti nell'ambito della disabilità. Caratterizza la gestione dei servizi il connubio tra professionalità e flessibilità.

| Tipologia del Servizio | n° utenti diretti | Servizio |
|--------------------------|-------------------|--|
| Servizi semiresidenziali | 25 | CDD Centro Diurno Disabili Casa Gabbiano: struttura semiresidenziale sociosanitaria che accoglie soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. A dicembre 2020 sono in carico al servizio 25 persone disabili (12 F e 13 M) con diverse patologie, insufficienza mentale medio-grave, in una fascia d'età compresa tra 19 e 66 anni. |
| Servizi residenziali | 10 | CSS Comunità Socio Sanitaria Casa Gabbiano: accoglie persone adulte con disabilità medio-gravi prive di sostegno familiare. Da gennaio 2020 sono in carico al servizio 10 ospiti (4 F e 6 M) con patologie diverse, in una fascia d'età compresa tra i 27 e i 66 anni. |
| Servizi semiresidenziali | 9 | SFA Servizio Formativo all'Autonomia Casa Gabbiano: servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità. A dicembre 2020 sono in carico al servizio 9 utenti (3 F e 6 M), con insufficienza mentale e psicosi, con patologie diverse, in una fascia d'età compresa tra i 21 e 37 anni. Le persone frequentano il servizio nei seguenti moduli: 2 in formativo (20 h settimanali), 3 in consolidamento (17 h settimanali) e 4 in monitoraggio (9,5 h settimanali). |

| Tipologia del Servizio | n° utenti diretti | Servizio |
|--|-------------------|---|
| Servizi semiresidenziali | 21 | <p>PROGETTO SOLE: servizio diurno privato rivolto a persone disabili che per motivi d'età, patologie o altre cause non possono accedere ai servizi della filiera. Nel corso del 2020 ha accolto 21 persone disabili (11 F e 10 M) con patologie diverse, in una fascia d'età compresa tra i 25 e i 70 anni.</p> |
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo | 3 | <p>DIURNATO INNOVATIVO: Nei mesi di gennaio-febbraio 2020 3 utenti disabili hanno partecipato ai laboratori proposti all'interno del progetto Diurnato Innovativo. Gli interventi sono stati sospesi a causa dell'emergenza sanitaria.</p> |
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo | 15 | <p>PUNTO INCONTRO: servizio a carattere ludico ricreativo che ha come finalità la socializzazione e l'integrazione delle persone con disabilità. Nei mesi di gennaio-febbraio 2020 9 utenti con disabilità hanno partecipato al laboratorio Crea e Gioca; 6 utenti hanno partecipato al laboratorio Multimediabilità.</p> |
| Altri servizi | 255 | <p>ASSISTENZA SCOLASTICA: La nostra cooperativa è inserita negli elenchi di soggetti qualificati/accreditati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado nel Comune di Milano; • interventi di assistenza scolastica nei comuni del piano di zona del Corsichese; • interventi di assistenza alla comunicazione degli studenti con disabilità sensoriale (uditiva e visiva) di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano. <p>Nel primo semestre gennaio-giugno 2020 sono stati seguiti 157 alunni con disabilità , da settembre a dicembre 98.</p> |

| Tipologia del Servizio | n° utenti diretti | Servizio |
|---|-------------------|---|
| Interventi e servizi educativo- assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo | 15 | <p>ASSISTENZA DOMICILIARE:</p> <p>Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ADH e HCP (Home Care Premium) nel piano di zona del Corsichese (Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Cusago, Trezzano , Corsico); -servizio di Assistenza Domiciliare indiretta nel Comune di Milano, zona 6; -servizio di Assistenza Domiciliare per la linea 1 nel Comune di Milano, zona 7; -servizio di Assistenza Domiciliare Assistenziale a favore di disabili e anziani nel Magentino; -interventi privati <p>Nel corso del 2020 sono stati seguiti 70 utenti: disabili, anziani, minori.</p> |

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: FAMILIARI /ADS

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

- qualità del servizio /riorganizzazione generale e rimodulazione degli interventi per emergenza sanitaria,
- comunicazione, informazione, disponibilità e collaborazione del personale,
- giudizio complessivo.

Per raccogliere le valutazioni degli interlocutori coinvolti è stato utilizzato lo strumento del questionario consegnato alla rete familiare/Ads degli utenti inseriti nei servizi Cdd, Css, Sfa, Sole. Per il servizio esterno di Assistenza Domiciliare (diretta e indiretta) il questionario è stato consegnato solo a quelle famiglie che hanno scelto di continuare l'intervento in modalità da remoto durante l'emergenza sanitaria. Per 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.

Sono stati individuati tre ambiti principali che raccolgono le varie domande ed è stata fatta una media dei dati raccolti nei singoli item:

- qualità del servizio /riorganizzazione generale a causa dell' emergenza sanitaria (assistenza di base, assistenza medico- sanitaria, rimodulazione degli interventi, strumenti utilizzati per interventi da remoto, procedure per il Riavvio in sicurezza);
- comunicazioni servizio-famiglia (informazioni ricevute sulla riorganizzazione del servizio e sulle procedure messe in atto per garantire il massimo della sicurezza possibile, condivisione della rimodulazione del progetto individuale, disponibilità e collaborazione del personale);
- giudizio complessivo.

Per ogni item sono stati previsti tre livelli di valutazione (molto positivo, positivo, negativo) rappresentati graficamente da tre smile colorati. Si è chiesto inoltre alle famiglie di indicare

osservazioni, suggerimenti, proposte per migliorare sempre più la qualità del servizio. Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di novembre 2020 in forma cartacea alle famiglie e telematica agli amministratori di sostegno.

Su 71 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 55 (77%). La percentuale di restituzione è in leggero aumento rispetto l'anno precedente (+13%) anche se un elemento da considerare è il minor coinvolgimento di famigliari/Ads nella fase di valutazione (66 stakeholder in meno rispetto al 2019). A causa dell'emergenza sanitaria, infatti, sono stati sospesi alcuni interventi di assistenza domiciliare e i laboratori del servizio Punto Incontro e del Diurnato Innovativo.

Permangono molto buone le percentuali di restituzione nei servizi diurni interni (Cdd 90%, Sfa 100%, Sole 87,5%), ed esterni (Adi 59%) indice di una vicinanza delle famiglie alla cooperativa. Si evidenzia un incremento della percentuale di restituzione da parte delle famiglie dei servizi Sfa (+18%), Adi (+14%), Cdd (+11%), Sole (+2%). Si segnala una diminuzione del 30% della restituzione nel servizio Css (dall' 80% del 2019 al 50% del 2020) dovuta al fatto che a causa dell'emergenza sanitaria si sono ridotti i contatti esterni con familiari e Ads.

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI COMPILATI DALLE FAMIGLIE/ADS

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

Nonostante la necessaria riorganizzazione e rimodulazione degli interventi per emergenza sanitaria, il 66,2% delle famiglie esprime una valutazione molto positiva e il 19,5% una valutazione positiva in relazione alla qualità dei servizi. Rispetto al 2019 si evidenzia una diminuzione della percentuale di valutazione molto positivo (- 16%) a fronte di un incremento nella percentuale di Non risposte (+ 10,7%) e di valutazione negativa (+3,6%). Le Non Risposte e le valutazioni negative sono relative agli strumenti utilizzati negli interventi a distanza nel periodo di sospensione delle attività in presenza dei servizi semiresidenziali diurni.

Si evidenzia una valutazione molto positiva (81,6%) relativa alla comunicazione servizio-famiglia trasversale a tutti i servizi della cooperativa in linea con i risultati del 2019. In particolare le famiglie valutano molto positivamente la disponibilità, la collaborazione e la flessibilità degli operatori nell'accogliere le esigenze e nel riorganizzare modalità/orari degli interventi sulla base dei bisogni ed esigenze degli utenti e del nucleo familiare.

Emerge una valutazione molto positiva in quest'area trasversale in tutti i servizi (83,6%) in leggero miglioramento rispetto l'anno scorso. La Cooperativa nel corso del 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, 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.

Le annotazioni inserite evidenziano una valutazione positiva dell'operato dei servizi anche in questo periodo particolare, l'apprezzamento degli educatori e delle proposte, l'utilità e la funzionalità delle modalità da remoto durante il lockdown (Adi). Tra le proposte le famiglie sug-

geriscono di continuare ad offrire attività stimolanti per gli utenti, nel rispetto comunque della sicurezza, di re-inserire il pasto presso la sede, di riorganizzare degli orari di ingresso e uscita in modo da permettere l'utilizzo dei mezzi pubblici nei momenti di minor affollamento.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Nel corso del 2020, in considerazione dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile perseguire tutti gli obiettivi di miglioramento previsti lo scorso anno. E' stato necessario lavorare su altre priorità: rimodulazione degli interventi, riorganizzazione dei servizi e delle attività, misure di prevenzione del contagio...

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.

La Cooperativa si impegna, anche per il 2021, 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:

- ripristinare il regolare funzionamento dei servizi al termine dell'emergenza sanitaria, tenendo in considerazione anche le diverse modalità di intervento e gli strumenti alternativi sperimentati in questo periodo;
- in questa fase di ripresa, rendere le proposte il più funzionali possibili per rispondere ai bisogni degli utenti;
- continuare a lavorare 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 dell'utente.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: ENTI FINANZIATORI E CO-REALIZZATORI

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 (riorganizzazione dei servizi/rimodulazione degli interventi/progetti di Riavvio);
- 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. I questionari sono stati inviati mediante posta elettronica ai rappresentanti degli enti finanziatori e corealizzatori che hanno collaborato con la cooperativa nel corso del 2020.

Solo un dirigente del servizio scolastico ha rimandato il questionario compilato.

Il gruppo di lavoro ha ipotizzato le seguenti motivazioni alla base dell'elevata percentuale di non riconsegna del questionario:

- nel periodo di emergenza sanitaria gli enti hanno avuto altre priorità, questo può aver distolto l'attenzione dalla nostra richiesta di compilazione del questionario di valutazione;
- alcuni stakeholder utilizzano altri strumenti di monitoraggio dei servizi (controlli Ufficio Vigilanza ATS);
- non c'è stata la possibilità di organizzare incontri di rete in presenza (negli anni scorsi gli incontri diretti si erano rivelati occasioni favorevoli per coinvolgere gli stakeholder in fase di valutazione).

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

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

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

La Cooperativa privilegia, compatibilmente con le competenze professionali possedute dal candidato e all'attitudine al lavoro svolto, l'assunzione di personale residente nel territorio di appartenenza, al fine di stimolare la sinergia con gli altri abitanti del territorio e sviluppare attraverso il punto di vista dei lavoratori residenti una progettualità più aderente ai bisogni locali. Questo genera nel territorio la concreta possibilità lavorativa offerta da una realtà sociale ivi operante con il virtuoso risultato di sviluppare senso di appartenenza reciproco tra territorio, ente sociale e abitanti del quartiere

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione: 63

Media occupati (anno -1): 58

Media occupati (anno -2): 58

Rapporto con la collettività

La storia della cooperativa Gabbiano Servizi è caratterizzata da un forte radicamento territoriale che negli anni l'ha vista aderire ad iniziative come la Sagra di Baggio, adesione al Polo ovest disabilità, collaborazioni con la Biblioteca Comunale e con il Municipio 7 del comune di Milano. Purtroppo l'emergenza sanitaria non ha permesso di reiterare queste esperienze e di avviarne di nuove.

La cooperativa intende mantenere i rapporti con il quartiere in cui è nata e ha sede ed estendere le sue collaborazioni con tutto il territorio cittadino ed extraurbano.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Gabbiano Servizi non si limita all'erogazione di servizi, ma si impegna a promuovere iniziative a favore delle persone con fragilità e a sensibilizzare sui temi della disabilità e della diversità.

| Ambito attività svolta | Descrizione attività svolta | PA coinvolta |
|--|---|---------------------------------------|
| Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Tavolo di lavoro assistenza scolastica ad alunni con disabilità | Comune di Milano |
| Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro | adesione al tavolo permanente disabilità | Comune di Milano |
| Pianificazione per rispondere, in generale, ai problemi sociali del territorio | partecipazione alla rete Polo Ovest Disabilità | Municipi 6, 7, 8 Comune di Milano |
| Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Co progettazione relativa al servizio di assistenza scolastica ad alunni con disabilità | Plessi scolastici comune di Milano |

Impatti ambientali

La Cooperativa da diversi anni si orienta verso un utilizzo sostenibile dei materiali monouso quali ad esempio stoviglie, sacchi di raccolta, bicchieri etc, ricercando materiale biodegradabile e compostabile. L'emergenza COVID 19 ha momentaneamente sospeso questa ricerca, che si prevede di perseguire appena l'emergenza sanitaria renderà nuovamente compatibile l'utilizzo di materiali riciclabili e ad impatto ambientale sostenibile.

Si era inoltre favorito l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili attraverso l'implementazione di impianti ad hoc quali a titolo esemplificativo impianti fotovoltaici, progetti bloccati a causa di interessi di altro genere quali ad esempio l'impatto paesaggistico delle strutture dove si opera.

Situazione Economico - Finanziaria

Attività e obiettivi economico - finanziari

La situazione emergenziale ha provocato un calo del fatturato di circa il 15% rispetto al periodo precedente, con punte del 35/40% per alcuni servizi. Il ricorso agli ammortizzatori sociali, i crediti d'imposta messi in atto e la doppia contribuzione per 5 per mille e fondi sociali regionali ed accantonamenti fatti nei periodi precedenti hanno comunque permesso alla Cooperativa di mantenere una situazione economica positiva e di chiudere l'esercizio con un utile.

La situazione patrimoniale di conseguenza ha mantenuto la sua stabilità e va a rafforzarsi con questo nuovo utile. I vari indici segnalano una crescita della liquidità e della disponibilità finanziarie ed una diminuzione dell'indice di indebitamento.

La capacità finanziaria cresce nonostante la Cooperativa abbia scelto di anticipare le quote degli ammortizzatori sociali ai propri dipendenti.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato: €1.379.159,05

Attivo patrimoniale: €1.610.395,54

Patrimonio proprio: €276.560,10

Utile di esercizio: €27.056,82

Valori della Produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione: 1.438.102,16

Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1): 1.690.315,18

Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2): 1.572.343,06

Composizione del valore della produzione

| Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)(€) | Valore della produzione | Ripartizione % ricavi |
|--|-------------------------|-----------------------|
| Ricavi da Pubblica Amministrazione | 1.044.091,40 | 72.60% |
| Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione | 115.642,55 | 8.04% |
| Ricavi da persone fisiche | 219.425,10 | 15.26% |
| Donazioni (compreso 5 per mille) | 58.943,11 | 4.10% |
| Totale | 1.438.102,16 | |

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

| Tipologia di Servizio | Fatturato (€) |
|--|---------------------|
| a)interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; | 483.486,19 |
| c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; | 895.672,86 |
| Totale | 1.379.159,05 |

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

| | |
|---|------------|
| Interventi socio-educativi domiciliari | 134.383,90 |
| Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie | 389.941,86 |
| Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi | 620.395,38 |
| Servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità | 234.437,91 |

Fatturato per Territorio

Provincia

| | | |
|-----------------------|--------------|--------|
| Milano | 1.376.859,05 | 99,83% |
| Monza e della Brianza | 2.300,00 | 0,17% |

Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi che si prefissa la Cooperativa sono quelli di ritornare alla auspicata normalità operativa con tutti i servizi a regime e la ripresa di una progettualità che possa andare ad ampliare e migliorare i servizi offerti alla nostra utenza ed al territorio anche con la partecipazione a bandi, forme di finanziamento ed altre fonti che possano aiutarci a raggiungere e migliorare la nostra operatività e produttività.

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

La Cooperativa è da sempre attenta ai diritti della persona, garantiti già in fase di costituzione attraverso l'adozione di valori cardine irrinunciabili e tuttora centrali quali democrazia, partecipazione e trasparenza.

A tali principi è seguita qualche anno dopo l'adozione del Codice Etico, che vieta esplicitamente qualsiasi discriminazione verso utenti, famiglie, colleghi di lavoro, e stigmatizza senza ambiguità qualsiasi possibile rapporto corruttivo con le pubbliche amministrazioni, principi infine riprodotti con maggiore efficacia nel modello organizzativo 231 vigente dal 2019.

| Tipologia Partner | Denominazione Partnership | Tipologia Attività |
|------------------------|-------------------------------|--|
| Associazioni no profit | Polo Ovest Disabilità | Rete di enti, associazioni e privati cittadini che ha come obiettivo il confronto e lo sviluppo di una cultura nell'ambito disabilità e fragilità nella zona ovest di Milano |
| Cooperative | Assoc. Temporanea Impresa | Diurnato innovativo (Gruppo 5) laboratori diffusi rivolti a persone con disabilità |
| Cooperative | Tavolo diurnato | Tavolo di confronto sulla gestione di servizi diurni quali CDD e SFA |
| Cooperative | Tavolo assistenza scolastica | Tavolo di confronto sulla gestione del servizio di assistenza scolastica ad alunni con disabilità nel Comune di Milano |
| Cooperative | Tavolo assistenza domiciliare | Tavolo di confronto sul tema assistenza scolastica nel Comune di Milano |

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

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 lavoratori, i familiari dei destinatari, 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 2021.

Per un maggior coinvolgimento dei soci si è cercato di rendere più efficace il sistema di comunicazione e informazione mediante l'invio periodico del bollettino di aggiornamento. A causa della pandemia non è stato possibile nel corso del 2020 organizzare momenti di incontro tra soci, proposti nel 2019 al fine di favorire un maggior coinvolgimento e una partecipazione sempre più attiva nelle aree specifiche (Area social, Area Eventi/Promozione sul territorio, Area Ricerca nuovi spazi, Area Ricerca nuovi ambiti lavorativi). Gli incontri e le assemblee sono occasioni anche per rilevare la soddisfazione dei soci e cogliere eventuali proposte in quanto ambiti in cui sono presenti le persone maggiormente coinvolte nella vita sociale della cooperativa.

Dal momento che il Bilancio Sociale della cooperativa Gabbiano Servizi vuole essere il più possibile un'efficace occasione di comunicazione sia interna che esterna, la Cooperativa ritiene importante presentare e distribuire il documento agli stakeholder interni ed esterni sia in forma cartacea (disponibile presso gli uffici della cooperativa in via Dalmine, 11 a Milano) che in forma digitale sul proprio sito (www.gabbianoservizicoop.org).

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

| Categoria | Tipo di Relazione o rapporto | Livello di Coinvolgimento | Modalità di coinvolgimento |
|------------|---|---|--|
| Lavoratori | Integrazione e inserimento lavorativo | Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione); |
| Soci | Decisionale e di coinvolgimento, Scambio mutualistico | Responsabilità sociale e bilancio sociale, Generale: attività complessiva della cooperativa | Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder); |

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

| Categoria | Tipo di Relazione o rapporto | Livello di Coinvolgimento | Modalità di coinvolgimento |
|-------------|---|--|---|
| Utenti | Beneficiari servizi | Specifico: confronto su un'attività specifica/ settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..) | Azioni di tipo “consultivo” (Es: invio del questionario di valutazione); |
| Committenti | Affidamento servizi, Co- progettazione, Qualità dei servizi | Generale: attività complessiva della cooperativa, Specifico: confronto su un'attività specifica/ settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..) | Modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); Azioni di tipo consultivo (Es: invio del questionario di valutazione); |

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

La cooperativa ha avviato, con il sostegno del Municipio 7 di Milano ed in collaborazione con la scuola di secondo grado Rosa Luxemburg, un progetto sperimentale “Multimediabilità” sulla conoscenza ed utilizzo degli strumenti multimediali, rivolto ad adulti con disabilità.

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa: Multimediabilità

Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa: L'innovatività del progetto è nel tema e nelle modalità con le quali è stato affrontato l'argomento.

Tipologia attività svolta: Progetto

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati: Il laboratorio multimediale, rivolto in maniera sperimentale a persone disabili adulte e studenti della scuola superiore, ha come obiettivo il potenziamento di competenze relative ai contenuti multimediali e la valorizzazione delle inclinazioni personali legato all'utilizzo dei social network. E' stato realizzato un video su tematiche scelte dai partecipanti stessi, video pubblicato sui social e per il quale era prevista una proiezione pubblica, sospesa per ragioni sanitarie.

Il laboratorio ha riscosso successo nei partecipanti, si valuta la possibilità di poterlo replicare aprendolo ad un gruppo più ampio di partecipanti.

Reti o partner coinvolti: Municipio 7 Milano - IIS Galilei Luxemburg Milano

Cooperazione

Il valore cooperativo

La GABBIANO SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ, nata il 5 luglio 2000, è stata fondata da persone provenienti a diverso titolo dall'associazione di volontariato Il Gabbiano noi come gli altri. In continuità con le attività dell'associazione si è scelta la forma cooperativistica allo scopo di:

- 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.

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.

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Per la cooperativa il Bilancio Sociale non è solo un obbligo di legge ma rappresenta uno strumento fondamentale di rendicontazione economica e sociale.

Visto l'importanza di questo processo dinamico la Cooperativa si impegna a mantenere vivo l'interesse sul Bilancio Sociale focalizzando l'attenzione sui seguenti obiettivi:

Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato:

- * Sensibilizzazione dei soci sul processo di rendicontazione mediante la presentazione e la consegna del Bilancio Sociale 2020 in Assemblea dei soci (luglio 2021);
- * Coinvolgimento di nuovi soci nel gruppo di lavoro per le redazioni future del Bilancio Sociale (entro ottobre 2021);
- * Proposta di incontro per rilevare la soddisfazione dei soci in relazione all'anno 2021, per favorire un maggior coinvolgimento e una partecipazione sempre più attiva ed individuare insieme le prospettive future (entro febbraio 2022)

Diffusione del documento:

- * Pubblicazione del Bilancio Sociale 2020 sul sito della Cooperativa;
- * Consegna del documento a tutti i soci, ai co-realizzatori e agli enti finanziatori;
- * Copie del documento in forma cartacea presso gli uffici della Cooperativa a disposizione di tutti gli altri stakeholder interessati

Questo obiettivo verrà raggiunto entro il 31 Ottobre 2021

Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento raggiunti e non raggiunti della rendicontazione sociale

Negli anni la Cooperativa ha investito risorse umane ed economiche per migliorare sempre di più il proprio Bilancio Sociale e diffonderlo all'esterno.

Gli obiettivi individuati non sono pienamente raggiunti in quanto il percorso di rendicontazione è un processo dinamico e in costante aggiornamento.

Redazione grafica:

Dal 2004 al 2019 la Cooperativa ha migliorato la redazione del documento per garantire a tutti gli stakeholder una lettura immediata e chiara mediante:

un linguaggio semplice;

l'utilizzo di grafici e tabelle con uno stile chiaro e di facile comprensione (dati emersi dalle valutazioni e variazioni nel corso degli anni);

sintesi degli indicatori principali e dei contenuti mediante slides di presentazione.

Per la redazione del Bilancio Sociale 2020 è stato utilizzato il modello ISCOOP.

Livello di approfondimento del Bilancio sociale:

Le persone coinvolte nel gruppo di lavoro hanno avuto l'opportunità negli anni di partecipare a corsi di formazione/aggiornamento per approfondire e innovare lo strumento, individuare indicatori qualitativi/quantitativi, organizzare il processo di rendicontazione in linea con le

indicazioni legislative.

Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato:

Per la nostra cooperativa è fondamentale coinvolgere tutti gli stakeholder nella fase di valutazione della soddisfazione e della qualità degli interventi. Negli anni si è cercato di individuare gli indicatori di performance in ogni ambito allo scopo di rendere effettivo e costante il monitoraggio delle variabili prese in esame, sia ai fini gestionali interni che, soprattutto, al fine di maggior trasparenza e utilità delle informazioni contenute all'interno del Bilancio Sociale.

Modalità di diffusione:

Rendere il Bilancio Sociale il più possibile un'efficace occasione di comunicazione sia interna che esterna presentandolo e distribuendolo agli interlocutori sia in forma cartacea (disponibile presso gli uffici della cooperativa) che in forma digitale (sito della cooperativa).

Obiettivi di miglioramento strategici

A seguito degli effetti dell'emergenza sanitaria Covid 19, che ha segnato le attività della cooperativa, obiettivo a breve termine è il ripristino della normalità dei servizi (orari, attività, modalità di lavoro in presenza). Successivamente al consolidamento dell'esistente la cooperativa intende riprendere i rapporti con il territorio ed esplorare nuovi ambiti, diversificando i servizi e avviando attività in nuove zone, sia cittadine sia extra urbane. (MUNICIPIO 7 PIANO DI ZONA CORSICHESE)

Grazie alla stabilità economica la cooperativa sta valutando investimenti sia in nuovi spazi da adibire alle sue attività sia sui mezzi di trasporto per poter incrementare la possibilità di spostamenti e integrazione delle persone seguite.

Rispetto al personale la cooperativa si impegnerà nella formazione, nella partecipazione a reti informali e non che permettano il confronto, la collaborazione e la sensibilizzazione della comunità al tema delle fragilità. (IMMAGINABILI RISORSE)

| Obiettivo | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità per raggiungerlo | Entro quando verrà raggiunto |
|--|---|------------------------------|
| Formazione del personale | Piani di formazione del personale sia di sostegno al ruolo sia in adempimento agli obblighi normativi | 31-12-2021 |
| Diversificazione dei servizi offerti | Realizzazione progetto sollievo in collaborazione con i CDD del Municipio 7 e il Municipio 7 stesso | 31-12-2021 |
| Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi | Tavolo Piano di Zona area corsichese | 31-12-2021 |
| Crescita professionale interna | Adesione alle iniziative e momenti formativi di Immaginabili Risorse | 31-12-2021 |

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore” emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: “Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione”

| | |
|---|--|
| <p>LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)</p> | <p>Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI</p> |
| <p>1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</p> | |
| <p>Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.</p> | <p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica</p> |
| <p>2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</p> | |
| <p>Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;</p> | <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: Ragione sociale C.F. P.IVA Forma giuridica Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 Descrizione attività svolta Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) Adesione a consorzi Adesione a reti Adesioni a gruppi Contesto di riferimento e territori Regioni Province SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: Mission, finalità, valori e principi della cooperativa</p> |

| | |
|---|--|
| 3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE | |
| <p>Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)</p> | <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: Numero e Tipologia soci Focus Tipologia Soci Anzianità associativa Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)</p> |
| <p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p> | <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE: Sistema di governo Organigramma Responsabilità e composizione del sistema di governo</p> <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: Vita associativa Numero aventi diritto di voto N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</p> <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: Vantaggi di essere socio</p> |
| <p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p> | <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p> |

| 4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE | |
|---|--|
| <p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;</p> <p>Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività .</p> <p>SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori</p> <p>INDICATORE:</p> <p>Numero Occupati</p> <p>Numero di occupati svantaggiati (B, A+B)</p> <p>Occupati soci e non soci</p> <p>Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B)</p> <p>Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati</p> <p>Tipologia di contratti di lavoro applicati</p> <p>Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)</p> |
| <p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività</p> <p>SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori</p> <p>INDICATORE:</p> <p>Tipologia e ambiti corsi di formazione</p> <p>Ore medie di formazione per addetto</p> |
| <p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività</p> <p>SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori</p> <p>INDICATORE:</p> <p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate</p> |

| 5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ | |
|---|---|
| <p>Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.</p> <p>Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività</p> <p>SEZIONE: Qualità dei servizi</p> <p>INDICATORE: Attività e qualità di servizi Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B)</p> <p>SEZIONE: Impatti sull'attività</p> <p>INDICATORE: Ricadute sull'occupazione territoriale Rapporto con la collettività Rapporto con la Pubblica Amministrazione</p> |
| | <p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento</p> <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici</p> <p>INDICATORE: Obiettivi di miglioramento strategici</p> <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</p> <p>INDICATORE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</p> |
| 6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA | |
| <p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;</p> <p>specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;</p> <p>segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p> | <p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria</p> <p>SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari</p> <p>INDICATORE: Situazione economica, finanziaria e patrimoniale Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio Valore della produzione Composizione del valore della produzione Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</p> |

| 7) ALTRE INFORMAZIONI | |
|---|--|
| <p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;</p> <p>Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;</p> <p>Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.</p> <p>Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p> | <p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE: Buone pratiche Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni</p> <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: Vita associativa Numero aventi diritto di voto N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</p> |



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