

BILANCIO SOCIALE 2016

**COOPERATIVA
GABBIANO SERVIZI**

PREMESSA

Il Bilancio Sociale è il documento con il quale la Cooperativa Gabbiano Servizi rende conto a tutti i portatori di interesse (stakeholder) il proprio operato, con l'intento di rendere chiare e comprensibili le attività e gli obiettivi raggiunti nel corso dell'anno 2016.

Il Bilancio Sociale è lo strumento che permette di rendere trasparenti, al di là degli strumenti finanziari e contabili, i programmi, le azioni, le modalità di gestione dei servizi, gli impegni e gli obiettivi che si sono raggiunti e che si intende perseguire. Il documento quindi è uno strumento di verifica esterno, che richiede ed accetta l'opinione di tutti gli stakeholder, ed uno strumento di verifica interno, come mezzo di gestione vera e propria.

Il Bilancio Sociale non si esaurisce nella stesura del documento, ma è il momento culminante di un processo che coinvolge il gruppo di lavoro, al quale ogni anno la cooperativa dà mandato di mantenere vivo l'interesse sul bilancio sociale, di organizzare i processi di raccolta dati, di redigere e diffondere il documento stesso. Il gruppo di lavoro raccoglie le informazioni, rileva, attraverso la somministrazione di questionari e l'organizzazione di incontri, il livello di gradimento degli interlocutori, ovvero familiari dei fruitori dei servizi, corealizzatori, soci, lavoratori e volontari, e verifica il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati l'anno precedente. Il gruppo di lavoro si è attenuto alle linee guida regionali per la redazione del Bilancio Sociale (l.r. 21/03 e l.r. 1/08). Il documento viene distribuito ai partecipanti all'Assemblea dei soci che lo approva; è scaricabile dal nostro sito internet www.gabbianoservizicoop.org. In ufficio sono disponibili copie in cartaceo per gli stakeholder.

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

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato in data 20/07/2017 dall'Assemblea Ordinaria dei Soci.

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

Buona lettura

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

INDICE

NOTA METODOLOGICA	pg. 5
CHI SIAMO	pg. 9
STORIA DELLA COOPERATIVA GABBIANO SERVIZI	pg. 10
FATTI SALIENTI ANNO 2016	pg. 14
LA MISSION	pg. 15
LE ATTIVITÀ	pg. 17
RISORSE UMANE	pg. 18
CARTA D'IDENTITÀ	pg. 22
ORGANI SOCIALI	pg. 23
ASSEMBLEA DEI SOCI	pg. 23
BASE SOCIALE	pg. 24
CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE	pg. 26
ORGANIGRAMMA	pg. 27
STAKEHOLDER	pg. 28
LA RELAZIONE SOCIALE	pg. 30
NOTA METODOLOGICA	pg. 31
LA VITA SOCIALE – I SOCI	pg. 32
IL LAVORO	pg. 34
I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI	pg. 46
LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO	pg. 59
DATI ECONOMICI	pg. 64
RICLASSIFICAZIONE DEL CONTO ECONOMICO	pg. 65
INDICI ECONOMICI E PATRIMONIALI	pg. 66
RICLASSIFICAZIONE DELLO STATO PATRIMONIALE	pg. 68

NOTA METODOLOGICA

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

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

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

Il lavoro sul Bilancio Sociale ha fatto riflettere la nostra cooperativa sul fatto che dichiarare valori e obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità sociale di interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative degli stakeholder. Ciò non significa semplicemente puntare sul soddisfacimento dei bisogni ma anche riflettere sull'organizzazione, sull'impiego delle risorse, sui risultati da perseguire, sullo stile di lavoro, sull'impegno a mantenere costante una motivazione al miglioramento di tutti coloro che partecipano all'erogazione dei servizi. Per questo ricopre un ruolo importante la parte di valutazione della qualità degli interventi.

Nella stesura della tredicesima edizione del Bilancio Sociale relativo all'anno 2016 non è stata modificata la struttura generale del primo documento.

Nel redigere il documento si sono seguite le indicazioni, sia sul contenuto che sui processi di rendicontazione, previste nel decreto legislativo 24 marzo 2006 pubblicato il 24 gennaio 2008, allegato 1 "*linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale*". In particolare, oltre a descrivere il presente, l'attenzione si è focalizzata sulle variazioni nel corso degli anni.

Perché questa nota?

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

Il Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale 2016 della cooperativa Gabbiano Servizi è articolato in tre sezioni:

Chi siamo

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

Nella seconda parte relativa alla struttura, governo ed amministrazione dell'ente si danno informazioni sull'oggetto sociale, la forma giuridica dell'ente, una relazione sintetica della vita associativa, l'identificazione degli stakeholder con l'indicazione del tipo di relazione che lega la cooperativa alle singole categorie.

La relazione sociale

In questa parte si esplicitano le finalità principali dell'ente, si identificano gli obiettivi conseguenti all'identità sociale enunciata. Per ogni stakeholder interno ed esterno sono descritte le azioni sociali, le principali attività che l'ente pone in essere in relazione al proprio oggetto sociale. Utilizzando specifici indicatori qualitativi e quantitativi vengono coinvolti gli interlocutori nella fase di valutazione dei risultati conseguiti, dell'utilità sociale prodotta dalla cooperativa per le singole categorie di stakeholder. E' fondamentale per la nostra cooperativa la valutazione della qualità dei propri interventi.

Dati economici

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

A chi ci rivolgiamo?

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

Chi ha preso parte alla realizzazione del documento?

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

Dove trovare il Bilancio Sociale?

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

CHI SIAMO

STORIA DELLA COOPERATIVA SOCIALE GABBIANO SERVIZI

Il passato...

La Cooperativa sociale Gabbiano Servizi è nata il 05/07/2000, dallo sviluppo dell'esperienza vissuta dall'Associazione di volontariato "Il Gabbiano – Noi come gli altri", che da anni si occupa di persone diversamente abili. In continuità con i valori e gli obiettivi dell'associazione, la cooperativa opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali dei disabili e delle loro famiglie.

La costituzione della cooperativa mira a:

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

Anni 2000 - 2015

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

Il 2006 si può definire come l'anno del consolidamento, il momento in cui l'esplosione organizzativa e gestionale del 2005 viene analizzata, consolidata e armonizzata. Questo si riflette sui servizi (il Cdd, dopo aver ottenuto l'accreditamento, sigla il patto con l'ASL Milano città; la Css ottiene l'accreditamento e sigla il patto con l'ASL Milano città) e sull'assetto istituzionale della Cooperativa (modifica degli organi sociali e dell'organigramma, ridefinizione dei rapporti con dall'Associazione di volontariato "Il Gabbiano – Noi come gli altri").

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

La Cooperativa si dedica alla ricerca e al rinnovo degli ambienti: si reperiscono spazi

ideone ad ospitare gli uffici e si ammodernano i preesistenti. Il Cdd si avvia verso la completa saturazione e vengono implementati ulteriormente i servizi "esterni" (Assistenza Domiciliare e Assistenza Scolastica).

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

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

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

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

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

Nel 2011 prosegue la spinta progettuale: si concretizzano alcuni progetti presentati l'anno precedente ("Partecipiamo" finanziato dal Dipartimento per le Pari opportunità che si conclude a dicembre con un evento aperto al territorio svoltosi nella sede del Consiglio di Zona 7), se ne concludono altri (Progetto "Non solo genitori"), se ne presentano di nuovi. In particolare la Cooperativa aderisce al progetto "Sicurezza e burattini: una prospettiva dal mondo dell'handicap", in collaborazione con CISL Milano: la sensibilizzazione sulle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro dal punto di vista dei nostri ragazzi, attraverso lo strumento del burattino pedagogico. Lieta novella è anche il buon esito di una richiesta di contributo effettuato alla Fondazione Cariplo nell'ambito del progetto "Muoviamoci", che ci consente, insieme agli sforzi congiunti di tutti i soci, di acquistare un pulmino nuovo per migliorare la qualità dell'offerta. Sul fronte dei servizi, a fronte del consolidamento di quelli esistenti, si amplia l'offerta sul territorio di Milano: la Cooperativa si accredita per svolgere servizi domiciliari educativi anche per la zona 6, ed affianca a quelli educativi, quelli assistenziali sulla zona 7.

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

Anche nel 2012 la Cooperativa Gabbiano Servizi si adopera per consolidare la sua presenza nel territorio cittadino. I sistemi di accreditamento voluti dal Comune di Milano premiano la Cooperativa, che si vede accreditata nella gestione delle Cds e

del Servizio di Integrazione Scolastica: alle storiche scuole omnicomprendenti Primo Levi – Zima Garibaldi e Munari, si aggiunge la gestione del servizio presso la scuola paritaria madre Bucchi.

Il servizio Sfa e il servizio Sole hanno finalmente una sede propria: la Cooperativa prende in locazione un immobile sul territorio del quartiere Baggio e lo rende idoneo allo scopo attraverso un'opera di ristrutturazione che impegna risorse ed energie.

Il risultato è più che soddisfacente e la conseguenza si misura in una maggiore stabilità e funzionalità dei servizi.

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

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

Il primo aspetto non può prescindere dalla rivoluzione del sistema sanitario e socio-sanitario intrapreso da Regione Lombardia, finalizzato a fondere in un unico assessorato Sanità e Politiche Sociali. Il secondo ambito registra il tentativo di orientare diversamente i servizi alla persona non più in un'ottica verticale ma bensì trasversale, riducendo la specializzazione verso un determinato settore in favore di ambiti appunto trasversali quali la territorialità.

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

Il presente...

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.

Nonostante le descritte incertezze la Cooperativa è decisa ad ampliare la propria offerta e la propria capacità gestionale, con il completamento della filiera dei servizi sociali e l'implementazione di quelli socio sanitari, avviando contestualmente una riflessione interna sullo spirito sociale di cooperazione che oggi anima il nostro operato, al fine di mantenere viva e potenziare la capacità critica, ricchezza fondamentale per il movimento cooperativo insita in ogni membro della base sociale.

....il futuro

Nel 2017 si intende portare a termine il progetto di ampliamento dei servizi semiresidenziali attraverso l'acquisto di un'unità immobiliare idonea allo scopo, pertanto le "energie" della cooperativa saranno particolarmente indirizzate verso tale obiettivo, senza per questo trascurare l'esistente: ampliamento dell'offerta nell'assistenza al domicilio alle persone disabili e ricerca di nuove collaborazioni con istituti scolastici.

Si apriranno canali di comunicazione anche con gli uffici periferici del comune di Milano presenti nei vari Municipi e si esploreranno altri ambiti di intervento quali servizi per minori e anziani

FATTI SALIENTI – ANNO 2016

Febbraio	ACCREDITAMENTO CAD E SFA
Marzo	ACCREDITAMENTO ASSISTENZA SCOLASTICA
	ENTE PARTECIPANTE AL CONVEGNO “DIRE FARE EDUCARE” COMUNE DI MILANO
	ADESIONE LAVORI NUOVO SISTEMA ACCREDITAMENTO CITTA' METROPOLITANA MILANO ASSISTENZA SCOLASTICA E ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE
Aprile	NUOVO SITO WEB COOPERATIVA
Giugno	<i>ECCEZIONALE QUOTIDIANITA'</i> PROGETTO IN COLLABORAZIONE CON IL POLO OVEST
	ADESIONE SAGRA DI BAGGIO
Settembre	AUTOGESTIONE SFA
	AUDIT ESTERNO SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008
Ottobre	SAGRA DI BAGGIO
Novembre	AVVIO COLLABORAZIONE CON SCUOLA R. LUXEMBURG
	VIGILANZA ATS PRESSO CDD E CSS
Dicembre	ACCREDITAMENTO CDD

LA MISSION

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

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

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

servizi diurni finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il ben-essere, la socializzazione, la gestione del tempo libero;

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

servizi di sostegno educativo e/o socio assistenziale effettuati presso il domicilio, la scuola o altre strutture di accoglienza.

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

La nostra cooperativa è impegnata a ricercare la soddisfazione dei soci chiamandoli a condividere il progetto e i valori, proponendo opportunità lavorative, creando e diffondendo strumenti ed occasioni di partecipazione attiva. L'ingresso in cooperativa è una tappa significativa di un percorso che mira a creare consapevolezza su cosa significa essere socio. I valori fondamentali che orientano le nostre azioni derivano dal senso di appartenenza, cioè il riconoscersi tutte persone con la stessa dignità e gli stessi diritti.

Centralità della persona

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

Accoglienza della persona

Nella consapevolezza della fragilità di ognuno.

Democraticità

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

Partecipazione

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

Coerenza tra finalità e strumenti

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

Creare senso e valore

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

Trasparenza

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche.

LE ATTIVITA' 2016

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

SERVIZI INTERNI

CDD

Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano"

CSS

Comunità Socio Sanitaria "Casa Gabbiano"

CENTRO DIURNO SOLE

Servizio educativo diurno per disabili adulti

SFA

Servizio Formativo all'Autonomia

PUNTO INCONTRO

Servizio ludico ricreativo per lo sviluppo delle capacità gestionali del tempo libero di disabili adulti

SERVIZI ESTERNI

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:

Adh nel piano di zona Corsichese,

servizi di Assistenza Domiciliare indiretti e privati nel Comune di Milano

servizi di Assistenza Domiciliare Assistenziale a favore di disabili e anziani nel Magentino

ASSISTENZA SCOLASTICA

Servizio d'integrazione Scolastica di alunni con disabilità presso plessi scolastici (Scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo grado). Inoltre seguiamo alunni con disabilità sensoriali che necessitano di assistenti alla comunicazione.

Quadro delle risorse umane impiegate

Nel corso dell'anno 2016 la Cooperativa ha visto la collaborazione delle seguenti figure professionali con i seguenti compiti:

RESPONSABILE GESTIONALE

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

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

RESPONSABILE RISORSE UMANE

Cura gli aspetti contrattuali e legali dei rapporti di lavoro.

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

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

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

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

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

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

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

COORDINATORE

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

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

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

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

EDUCATORE PROFESSIONALE

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

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

ASA - AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE

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

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

OSS – OPERATORE SOCIO SANITARIO

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

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

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

INFERMIERE PROFESSIONALE

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

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

MEDICO

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

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

PSICOLOGA ESTERNA

Conduce incontri mensili di supervisione all'equipe.

PSICOLOGA INTERNA

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

PSICOMOTRICISTA - DANZATERAPEUTA - MAESTRI D'ARTE

Conducono attività riabilitative ed espressive individuali e in gruppo.

FISIOTERAPISTA

Si occupa di attività riabilitative individuali su richiesta medica.

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

TIROCINI

La Cooperativa ha mantenuto negli anni dei rapporti di collaborazione con istituti di formazione e università con cui aveva già avviato in passato delle convenzioni per tirocini di formazione ed orientamento rivolti agli studenti bisognosi di intraprendere un percorso di crescita professionale.

Nel corso dell'anno la Cooperativa Gabbiano Servizi ha ospitato per percorsi di tirocinio i seguenti studenti per un totale di 1005 ore.

FIGURA	SERVIZIO	ORE COMPLESSIVE	ENTE
3 educatori	Centro Diurno	482 ore	Fondazione Don Gnocchi/ Università Statale di Mila- no
1 danzaterapista	Sole	15 ore	Lyceum
3 operatori Asa	Css	454 ore	Fondazione Clerici
1 educatore	Centro Diurno	54 ore	Università Bicocca

CARTA D'IDENTITA'

RAGIONE SOCIALE	GABBIANO SERVIZI SOCIETA' COOPERATIVA DI SOLIDARIETA' ONLUS
DATA DI NASCITA	5 LUGLIO 2000
SEDE LEGALE	VIA DALMINE 11
SEDE OPERATIVA	VIA CERIANI 3 VIA CANEVARI 24
CODICE FISCALE/ PARTITA IVA	13189220158
TIPO DI COOPERATIVA	SOCIALE DI TIPO A
NUMERO SOCI	41
CAPITALE SOCIALE	€7.600
FORMA GIURIDICA ADOTTATA	SOCIETA' COOPERATIVA CON RIFERIMENTO AL MODELLO S.P.A.

CONTATTI

VIA DALMINE 11 – 20152 MILANO (MI)

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

TELEFONO: 02.48929202

FAX 02.92885862

www.gabbianoservizicoop.org

E-MAIL: gabbiano@gabbianoservizicoop.org

ORGANI SOCIALI

Assemblea dei Soci

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

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

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

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

Le votazioni devono essere palesi, hanno diritto di voto i soci cooperatori che risultino iscritti nel libro soci da almeno tre mesi e nel libro soci sovventori da almeno tre mesi. Ogni socio ha un solo voto, qualunque sia l'importo della partecipazione posseduta.

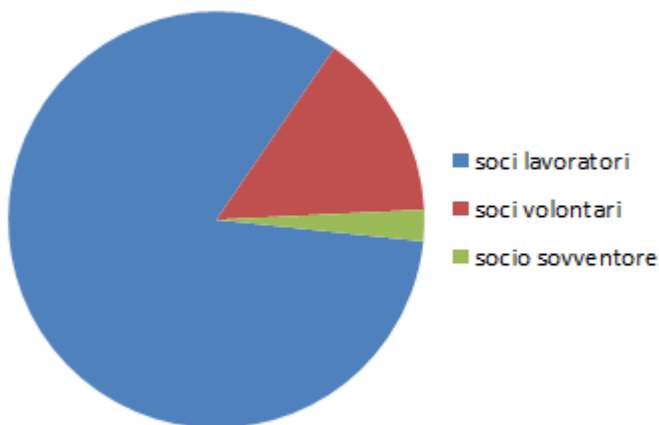
Nel corso del 2016 l'Assemblea ordinaria dei Soci è stata convocata nei seguenti giorni:

- 12 aprile 2016 - analisi possibile investimento immobiliare (32 soci presenti su 40)
- 12 maggio 2016 - approvazione del Bilancio di esercizio al 31 12 2015 e del preventivo 2016 (30 soci presenti su 40)
- 21 luglio 2016 - approvazione del Bilancio Sociale relativo all'anno 2015 (33 soci presenti su 40)

La Base Sociale

Al 31 dicembre 2016 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta:

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

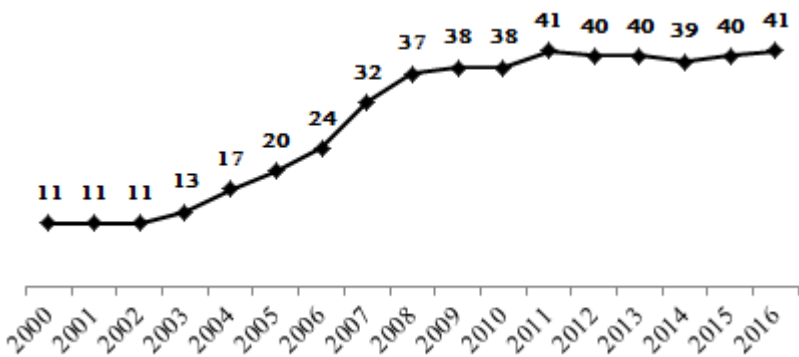


Nel corso degli anni, la cooperativa ha visto uno stabilizzarsi della base sociale, indice di un raggiunto equilibrio della compagine sociale ed anche dell'organico della cooperativa.

Nell'ultimo anno abbiamo registrato l'ammissione di 1 socio volontario.

Il mantenimento della base sociale ha permesso alla cooperativa di rispettare anche per il 2016 il principio di mutualità prevalente.

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



Tasso di crescita 2016							
2000 2005	2005 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016
11 a 20	20 a 38	38 a 41	41 a 40	40	40 a 39	39 a 40	40 a 41
81%	90%	7,89%	-2,43%	0%	-2,5%	2,56%	2,50%

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da almeno tre e non più di nove consiglieri. I soci sovventori o i mandatari di persone giuridiche soci sovventori possono essere nominati amministratori. La maggioranza di amministratori deve essere in ogni caso costituita da soci cooperatori. Il Consiglio di Amministrazione dura in carica tre esercizi; l'assemblea potrà tuttavia stabilire che il Consiglio di Amministrazione resti in carica per un periodo inferiore.

Consiglio di amministrazione 2016

Eletto dall'Assemblea dei soci il 15 maggio 2015 e rimarrà in carica fino al 2018 si compone dei seguenti soci lavoratori

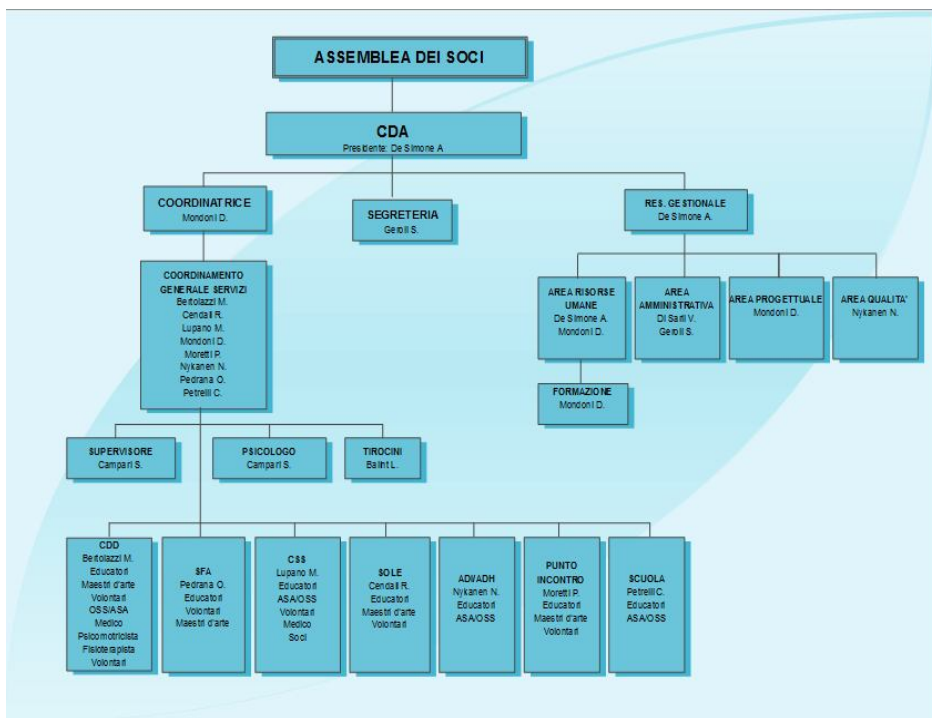
Andrea De Simone	Presidente	20/06/2005
Daniela Mondoni	Vice presidente	20/06/2005
Mara Bertolazzi	Consigliere	20/06/2005
Silvia Geroli	Consigliere	14/01/2008
Massimiliano Lupano	Consigliere	10/05/2012
Tatiana Silva	Consigliere	10/05/2012
Vito Di Sarli	Consigliere	15/05/2015

Nel corso del 2016 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma della cooperativa illustra le linee di governo e di esercizio del potere decisionale. Nell'ultimo periodo lo sviluppo delle attività della cooperativa ha portato ad una diversificazione delle funzioni e quindi alla necessità di ridefinire ruoli e attribuzioni, attraverso la redazione e distribuzione del mansionario. L'Assemblea dei Soci affida il compito del governo dell'organizzazione al Consiglio di Amministrazione, organo esecutivo della cooperativa. Il coordinamento generale dei servizi si occupa poi della gestione operativa dei servizi all'interno delle linee guide definite dal Consiglio di Amministrazione.

L'immagine presentata descrive l'organigramma al 31/12/2016.



STAKEHOLDER

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

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

Stakeholder interni

Uno dei valori fondamentali che ci caratterizza, come enunciato nella Mission, è la centralità della persona.

Per questo in primo piano compaiono gli interlocutori interni (i soci, i fruitori diretti dei servizi e la rete familiare, i lavoratori, i volontari dell'Ass. "Il Gabbiano – noi come gli altri").

Stakeholder esterni

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

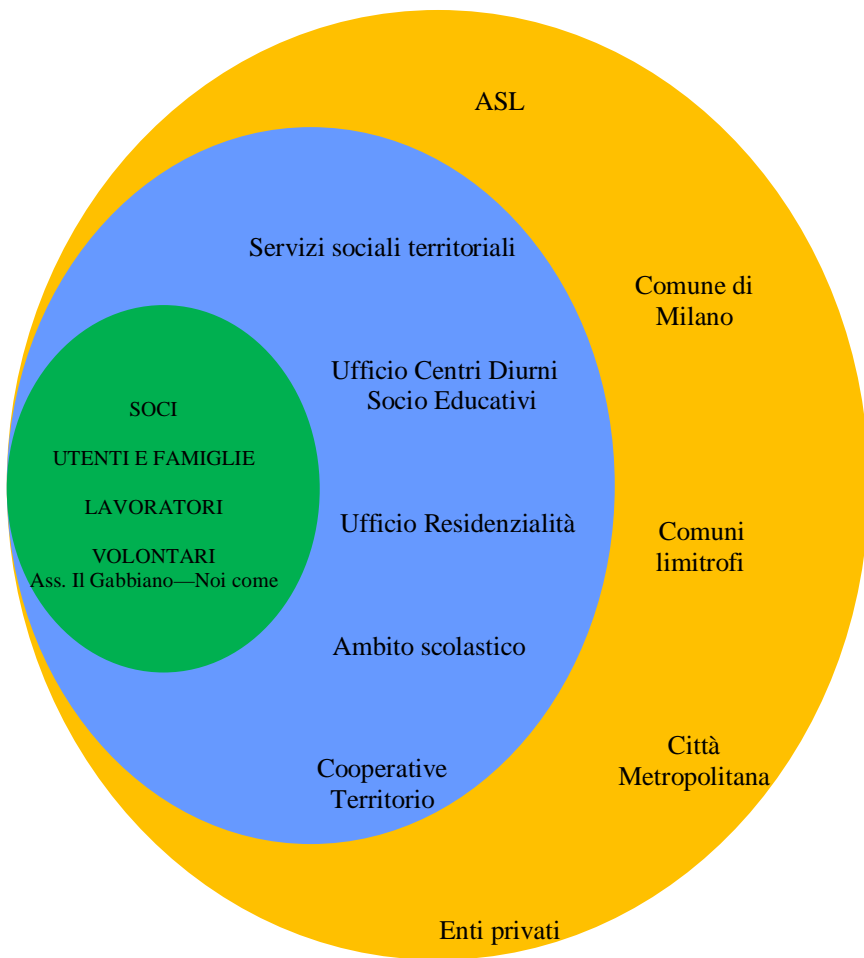
Grande rilevanza viene attribuita anche alla collaborazione con partner e servizi del territorio che sono coinvolti nei progetti educativi per i nostri utenti.

- Cooperative sul territorio per i progetti educativi;
- negozi che offrono ad alcune persone inserite nei servizi Sfa, Cdd e Sole la possibilità di svolgere percorsi socializzanti;
- centri diurni frequentati da alcuni ospiti della Ccs;
- centri residenziali in cui sono inserite alcune persone del nostro centro diurno;
- biblioteca del quartiere, una palestra per attività sportive ed un maneggio della zona per l'attività di ippoterapia;
- possibilità di svolgere attività educative in centri sportivi come la piscina.

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

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

MAPPA degli Stakeholder (portatori di interesse)



LA RELAZIONE SOCIALE

NOTA METODOLOGICA

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

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

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

I questionari sono stati raccolti nelle varie cassette nelle tre sedi (via Ceriani, via Dalmine, via Canevari) 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 2017.

Aree di valutazione

- La vita sociale
- Il lavoro
- I servizi
- Le relazioni con la rete di servizi e con il territorio

Schema di rielaborazione

Per relazionare ciascuna area è stato utilizzato il seguente schema:

1. Impegni per il 2016
2. Fatti salienti avvenuti nell'anno 2016
3. Valutazione degli interlocutori coinvolti
4. Obiettivi di miglioramento per il futuro

LA VITA SOCIALE - I SOCI

1. IMPEGNI PER IL 2016

La Cooperativa, al fine 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, si è impegnata a:

- rendere sempre più efficace il sistema di comunicazione e di informazione attraverso strumenti informativi e tecnologici (sito web della Cooperativa, Bilancio Sociale...);
- offrire ai soci l'opportunità di partecipare a corsi di formazione sul significato del proprio ruolo sociale all'interno della Cooperativa Gabbiano Servizi.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2016

- Aprile 2016: attivazione del nuovo sito web della cooperativa che permette la conoscenza dei servizi offerti dalla stessa, le attività poste in essere e la possibilità da parte di soci e lavoratori di accedere ad aree riservate dove poter reperire informazioni e documentazioni. Nell'area Soci è stato inserito un forum dove potersi confrontare sulla vita sociale.
- Settembre 2016: corso di formazione per i soci "Essere socio di una cooperativa".

3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Per quanto riguarda la valutazione della soddisfazione dei soci, il gruppo di lavoro ha proposto un questionario anonimo. E' stato chiesto agli interlocutori di esprimere una valutazione sugli strumenti messi a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati: sito web della Cooperativa e corso di formazione proposto.

Si è indagato, inoltre, sul grado di soddisfazione generale dei soci e su eventuali suggerimenti per il futuro della Cooperativa.

Su 41 questionari distribuiti nel mese di Aprile 2017 ne sono stati riconsegnati 22 (54%) di cui 20 Soci lavoratori e 2 Soci volontari.

Di seguito riportiamo i contenuti dei risultati emersi:

- Sito della Cooperativa

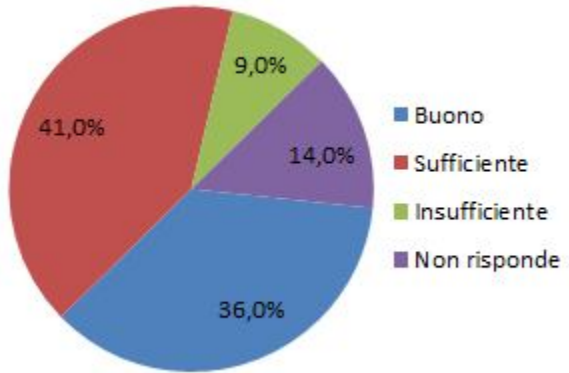
Si rileva una valutazione buona per quanto riguarda la *visibilità* (59%), la *semplicità di navigazione* (50%) e l'*aspetto grafico* (50%). Risultano sufficienti gli item relativi alla *facilità nel reperire le informazioni* e la *possibilità di scambio e confronto tra soci*.

Tra le annotazioni i soci suggeriscono di aggiornare il sito più frequentemente in modo che sia più rappresentativo della Cooperativa e di rendere il forum più funzionale in termini di contenuti di scambio tra i soci.

– Momento di formazione tra i soci

Il corso è stato ritenuto utile: in particolare i soci hanno sottolineato l'interesse per gli aspetti teorici (definizione di Cooperativa, approfondimenti legislativi...) e per gli spunti di riflessione offerti sul significato dell'essere socio.

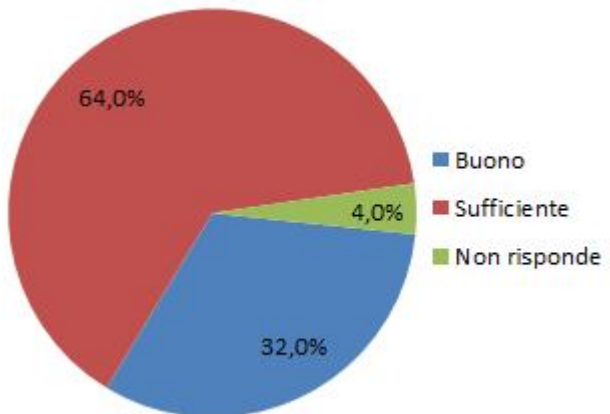
Alcuni soci (6 su 22) riterrrebbe utile un approfondimento sul concetto di scopo mutualistico.



– Soddisfazione dei soci

In generale emerge una valutazione positiva relativa alla soddisfazione dei soci.

Si rileva da parte di alcuni soci la necessità di sentirsi più informati e coinvolti nella vita sociale della Cooperativa.



4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

La Cooperativa Gabbiano Servizi, sulla base di quanto emerso, intende ampliare la collaborazione con altre organizzazioni del territorio e lavorare in direzione dell'apertura di nuove attività, anche con utenza differente.

IL LAVORO

1. IMPEGNI PER IL 2016

La cooperativa si è impegnata a portare avanti il percorso intrapreso negli anni continuando a lavorare per perseguire i seguenti obiettivi:

- cercare di coinvolgere maggiormente gli operatori sia in fase di valutazione sia in fase di definizione di obiettivi di miglioramento al fine di incrementare una partecipazione sempre più attiva (perseguire nella diffusione delle informazioni sulla cooperativa, sottolineare l'importanza degli strumenti di valutazione e sollecitare la compilazione e la restituzione dei questionari al fine di raccogliere elementi concreti e più rappresentativi delle opinioni di tutti i lavoratori per migliorare la condizione lavorativa all'interno dei servizi e della Cooperativa);
- impegnarsi nella valutazione delle professionalità al fine di riconoscere le competenze cercando di valorizzare maggiormente le risorse umane;
- incrementare l'offerta formativa (nei limiti di quelle che sono le risorse economiche della cooperativa) al fine di potenziare le competenze e acquisire specifiche metodologie e strumenti comuni in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni di persone con varie disabilità ;
- rendere sempre più efficace l'organizzazione delle singole équipe e degli incontri di supervisione;
- favorire i rapporti di scambio, di comunicazione tra i singoli servizi interni e con le realtà esterne alla cooperativa presenti sul territorio, sensibilizzando anche gli enti esterni per una collaborazione sempre più efficace.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2016

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

FORMAZIONE LAVORATORI ANNO 2016

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
19/01 8 - 15/03 12/04	Il valore e l'importanza della relazione in ambito sociale	Fondazione Clerici	10	80 ore
24/03	Il progetto educativo: dalla teoria all'attuazione	Gabbiano Servizi	7	28 ore
5 e 12/05	Progettare personalmente. Una risposta alle esigenze e ai diritti delle persone con disabilità	Univ. Degli Studi Bicocca	1	8 ore
30/05	Le professioni di educatore e formatore. Nuova normativa, profili e competenze	Univ. Cattolica	1	6 ore
12 e 13/09	Aprirsi alle sfide complesse	Univ. Cattolica	11	78 ore
1/10	Terapie non farmacologiche	Fondazione Castellini	2	16 ore
13/12	Vorrei (andare a scuola) ma non posso!	Ledha	1	4 ore
Totale				178
ore				

FORMAZIONE COOPERATIVA ANNO 2016

Data	Titolo	Ente organizzatore	Partecipanti	Ore
25/02	Aggiornamento Antincendio	Fonarcom	2	8 ore
29/2	Antincendio rischio basso	Fonarcom	2	8 ore
20 e 27/09	Essere socio di una Cooperativa	Fondazione Clerici	21	80 ore
7/10	Aggiornamento Primo Soccorso	Fonarcom	2	8 ore
29/11	Lavoratori decreto 81 rischio basso parte generale	E-Safety	3	12 ore
6 e 13/12	Aggiornamento Lavoratori decreto 81 rischio basso	Fonarcom	15	136 ore
21/12	Aggiornamento RLS	Gate Formazione	1	4 ore
Totale				256
ore				

	2014	2015	2016	VARIAZIONE
ORE LAVORATE	60157,5	59286,5	61558,5	+3,83%
ORE FORMAZIONE	242	311	434	+39,54%
	0,40%	0,52%	0,71%	

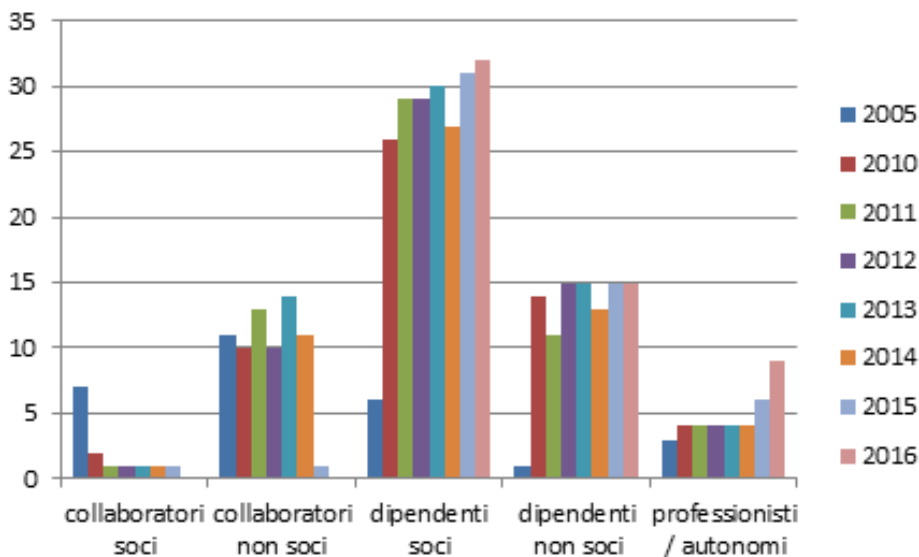
DATI RELATIVI AI LAVORATORI NEL 2016

Nel 2016 il numero dei lavoratori aumenta; non ci sono più collaboratori a progetto; i precedenti collaboratori sono stati sostituiti da lavoratori dipendenti oppure da lavoratori autonomi.

Tipologia rapporto	Dic. 2015 Soci	Dic. 2015 Non soci	Totale Gennaio	Dic. 2016 Soci	Dic. 2016 Non soci	Totale Dicembre
Collaborazioni a progetto	1	1	2			
Assunzioni a tempo indeterminato Full time	10		10	10		10
Assunzioni a tempo indeterminato Part time	21	9	30	21	10	31
Assunzioni a tempo determinato Full time			0			0
Assunzioni a tempo determinato Part time		6	6	1	5	6
Liberi professionisti e lavoratori autonomi	2	4	6	2	7	9
Totale	34	20	54	34	22	56

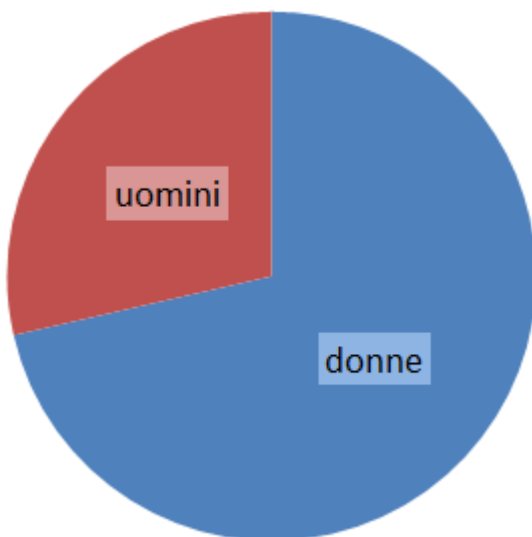
LAVORATORI	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Collaboratori soci	7	2	1	1	1	1	1	0
Collaboratori non soci	11	10	13	10	14	11	1	0
Dipendenti soci	6	26	29	29	30	27	31	32
Dipendenti non soci	1	14	11	15	15	13	15	15
Liberi professionisti e lavoratori autonomi	3	4	4	4	4	4	6	9
Totale	28	56	58	59	59	56	54	56

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



Il grafico di fianco descrive invece la composizione della forza lavoro al 31 Dicembre 2016 divisa per genere.

Donne: 71% - 40 unità
Uomini: 29% - 16 unità



TRATTAMENTO RETRIBUTIVO

Il trattamento retributivo dei lavoratori è regolato applicando il CCNL delle Cooperative Sociali. Il trattamento economico viene calcolato sulla base delle ore lavorate e prevede diversi istituti maggiorativi della retribuzione quali indennità notturne, reperibilità, benefit aziendali per determinate categorie di lavoratori. Inoltre vengono puntualmente corrisposti trattamenti differiti quali tredicesima ed ERT (elemento retributivo territoriale). Le retribuzioni non hanno mai avuto ritardi e sono corrisposte dal 10 del mese successivo a quello di competenza.

SICUREZZA ED ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

La cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, individuati tramite il Documento di Valutazione dei Rischi, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Le persone incaricate partecipano alla formazione relativa ai temi di primo soccorso, antincendio, gestione delle emergenze.

TUTELA DELLA PRIVACY

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

SELEZIONE DEL PERSONALE

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

Il responsabile del servizio segnala tempestivamente la necessità di reperire nuovo personale alla coordinatrice della cooperativa, che attiva il sistema di ricerca e selezione dei candidati. In sede di primo colloquio (coordinatrice e responsabile del servizio) si richiede al candidato di presentare il curriculum formativo ed esperienziale, viene fatta una valutazione delle capacità e attitudini, viene compilata una scheda contenente i dati anagrafici e una parte di valutazione inerente l'idoneità e le motiva-

zioni. Viene presentata l'offerta (posizione e monte ore). Se l'esito è positivo viene fatto un secondo colloquio di selezione dalla coordinatrice e dal responsabile risorse umane per riprendere alcuni aspetti emersi nel primo colloquio e per dare indicazioni in merito all'offerta oraria, economica e contrattuale. Se l'esito del secondo colloquio è positivo viene comunicato l'incarico al candidato.

3 .VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Per valutare la capacità della Cooperativa di apportare benessere ai lavoratori che operano al suo interno, è stato chiesto agli interlocutori di esprimere un giudizio attraverso la compilazione di un questionario anonimo con allegati il mansionario, l'organigramma, la lettera di presentazione del Bilancio Sociale e gli obiettivi di miglioramento previsti per il 2016.

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

- A. Struttura organizzativa della Cooperativa
- B. Strumenti per migliorare le capacità professionali
- C. Aspettative professionali
- D. Organizzazione del servizio
- E. Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabili, dirigenti (CdA, Presidente, Coordinatrice dei servizi) in relazione alla propria posizione lavorativa e modalità di scambio delle informazioni
- F. Valutazione degli incontri di equipe
- G. Livello di scambio e collaborazione con altri servizi
- H. Lavoro nel rispetto della Mission della Cooperativa
- I. Percezione di un percorso volto alla realizzazione degli obiettivi di miglioramento
- J. Utilità del questionario come strumento di rilevazione della soddisfazione
- K. Livello di soddisfazione complessivo e nel singolo servizio

Per i vari item a risposta chiusa nelle aree A, B, D, E, F, G e K sono stati previsti sei gradi di valutazione, da perfettamente/ottimo a per niente/pessimo, e la possibilità di aggiungere eventuali osservazioni.

Per le domande relative alle aree C, I e J sono state previste due modalità di risposta (sì, no) chiedendo di esplicitarne la motivazione.

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

Considerando gli indicatori principali sopra elencati, quest'anno il gruppo di lavoro ha predisposto per tutto il personale un questionario generale relativo alla soddisfazione del lavoratore all'interno dell'organizzazione della Cooperativa.

Inoltre, per poter valutare il livello di soddisfazione del lavoratore all'interno dei singoli servizi, è stato consegnato agli operatori un questionario specifico per ciascun servizio presso il quale lavorano. Sono state predisposte quattro formulazioni differenti di domande in base ai diversi ruoli e mansioni:

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

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

Sono stati restituiti 71 questionari su 130 distribuiti (54%) in linea con i dati dell'anno precedente.

In particolare si evidenzia un incremento, rispetto all'anno precedente, della percentuale di risposta nei servizi esterni di Assistenza Domiciliare (dal 39% al 47,3%) e Scolastica (dal 30% al 53,3%) e nel servizio interno Comunità Socio Sanitaria (dal 29% al 40%) .

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

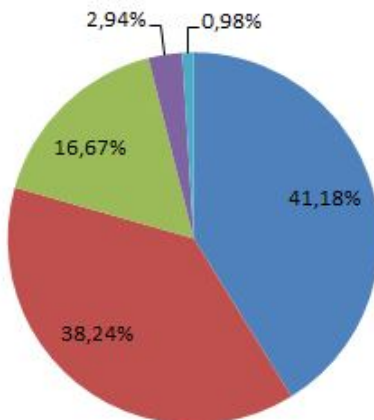
Si sottolinea invece una diminuzione delle risposte nei servizi Cdd (-10%) e punto Incontro (-34%).

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

A. Complessivamente permane positiva la valutazione generale inerente la *struttura organizzativa* della cooperativa. Nello specifico si è indagato:

- chiarezza dei ruoli descritti nell'organigramma;
- chiarezza delle proprie mansioni;
- corrispondenza tra ruolo descritto nel mansionario e quello effettivamente ricoperto

Dall'analisi dei dati si evidenzia una leggera flessione dal perfettamente al molto per quanto riguarda l'item relativo alla chiarezza dell'organigramma e del mansionario (probabilmente i nuovi lavoratori dei servizi esterni hanno meno chiaro l'organigramma della cooperativa).



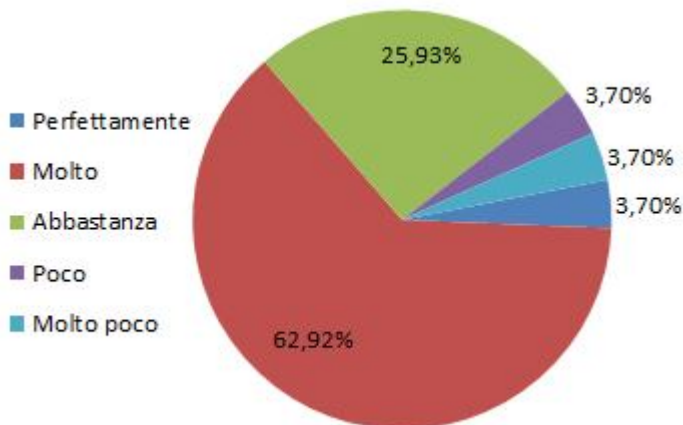
B. In merito alla *formazione* e alla *supervisione* abbiamo indagato l'utilità della for-

formazione proposta e l'efficacia della supervisione in quei servizi in cui sono previste. Emerge una valutazione positiva per il 66%; da sottolineare l'alta percentuale di non risposte (23%) soprattutto nei servizi esterni (Assistenza domiciliare e Assistenza Scolastica)

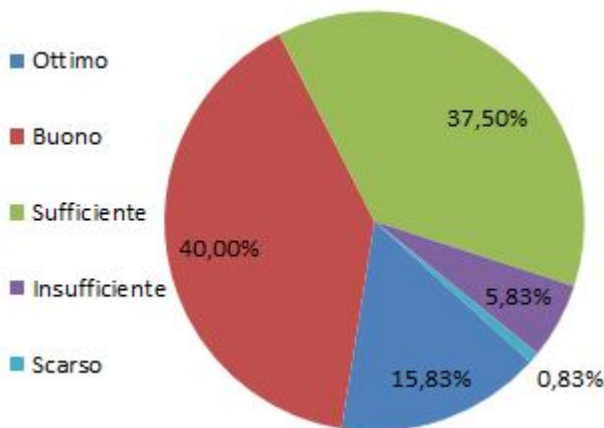
C. Il 93% dei lavoratori ritiene che le proprie *aspettative professionali* siano state soddisfatte, risultato in linea con quello dell'anno precedente.

Alla domanda "*Quali erano le tue aspettative professionali*" gli operatori hanno indicato i seguenti traguardi :

- * crescita professionale;
- * sperimentare le proprie competenze nei vari servizi della Cooperativa;
- * valorizzazione delle proprie capacità in ambiti e ruoli diversi;
- * sviluppare maggiori competenze attraverso momenti formativi e di aggiornamento relativi alle varie metodologie di intervento.



D. Permane stabile la soddisfazione relativa *all'organizzazione del servizio*. In questa area abbiamo richiesto la valutazione in merito a orario di lavoro, retribuzione ed ambiente lavorativo (spazi, strutture e materiali).



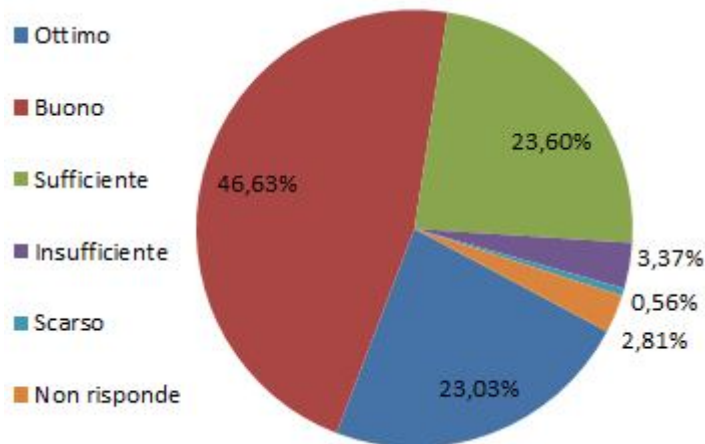
Emerge in generale una valutazione molto positiva per quanto riguarda *l'orario di lavoro* (l'82,5% dei lavoratori dà una valutazione ottimo/buono).

Il 90% degli operatori esprime un giudizio positivo sulla *retribuzione*: la capacità della cooperativa di mantenere la regolarità nei pagamenti, nonostante gli stipendi si

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

In tutti i servizi emerge una valutazione positiva relativa *all'ambiente lavorativo*.

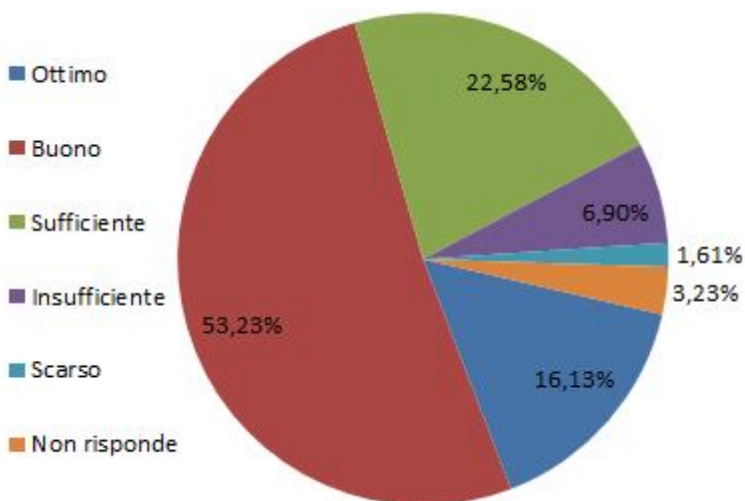
E. In generale permane positiva la valutazione inerente la *comunicazione e lo scambio di informazioni* tra operatori, responsabili e dirigenti; i risultati variano all'interno dei singoli servizi. I dati raccolti vengono poi analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole equi-
pe.



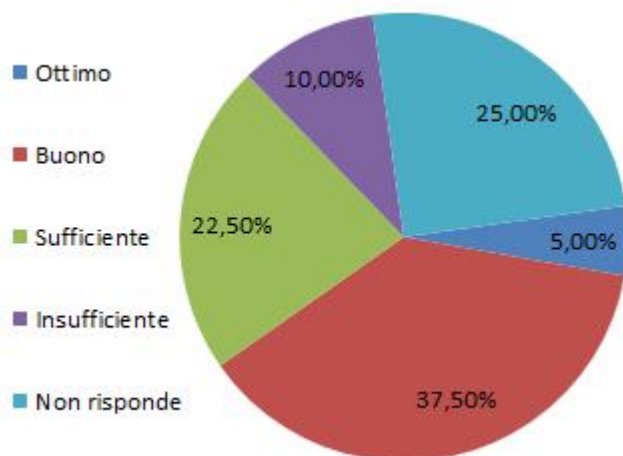
F. La maggior parte dei lavoratori dà una valutazione positiva *dell'organizzazione del lavoro negli incontri di equipe* inteso come tempi, interventi e modalità di conduzione e dell'efficacia nell'affrontare le problematiche dell'utenza e del servizio.

Si evidenzia, in particolare, un netto miglioramento nella valutazione degli operatori dei servizi di assistenza Domiciliare e Scolastica, una leggera flessione verso il basso per quanto riguarda la valutazione degli operatori della Css.

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



G. La valutazione relativa alla *collaborazione tra i diversi servizi* della cooperativa ha subito una leggera flessione rispetto a quanto emerso nell'anno 2015. Il 25% degli operatori (soprattutto dei servizi esterni della cooperativa) ha esplicitato di non avere elementi per valutare il livello di scambio e di collaborazione interno.



H. *Rispetto della Mission*

Il 100% dei lavoratori ritiene di svolgere il proprio lavoro nel rispetto dei valori e della Mission della cooperativa, risultati in linea con la valutazione del 2015.

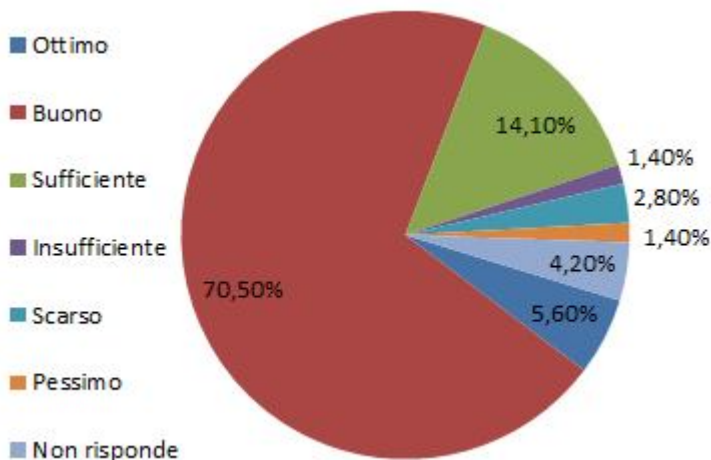
I. Il 78% degli operatori ritiene che la Cooperativa abbia avviato un percorso volto alla realizzazione degli *obiettivi di miglioramento* previsti. Le annotazioni evidenziano in particolare il lavoro della cooperativa in tale direzione: piattaforma internet per condividere le informazioni, incremento dell'offerta formativa, apertura verso progetti di espansione.

J. Emerge una valutazione positiva per quanto riguarda *l'utilizzo del questionario* per la rilevazione della soddisfazione dei lavoratori. Il 74% degli operatori lo ritiene uno strumento di riflessione completo ed utile a coinvolgere i lavoratori e i soci e ad esprimere valutazioni, proprie considerazioni, osservazioni ed eventuali criticità. Nelle annotazioni emerge comunque l'importanza di altri strumenti quali la comunicazione diretta con i responsabili, i colloqui individuali con la coordinatrice ed il presidente per mettere in luce sfumature complesse e/o particolari criticità.

K. Soddisfazione dei lavoratori

Per quest'area è stato chiesto a ogni operatore di dare una risposta relativa al livello di soddisfazione complessivo come lavoratore della Cooperativa Gabbiano e specifico all'interno di ogni servizio in cui opera.

Il 90% dei lavoratori esprime in generale una valutazione positiva.



4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

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

Obiettivo sempre presente è fornire una formazione aggiornata ed adeguata al personale.

Visto l'incremento del personale, soprattutto impiegato nei servizi esterni, il sito e la sua funzionalità diventano fondamentali per lo sviluppo della conoscenza e delle informazioni relative all'attività e organizzazione della cooperativa in generale e dei singoli servizi.

Si renderà quindi necessario avere un aggiornamento più puntuale del sito su tutte le attività svolte dalla Cooperativa ed anche sulle possibilità offerte dal territorio su cui operiamo.

I SERVIZI - DESTINATARI DIRETTI

1. IMPEGNI PER IL 2016

Per la Cooperativa è fondamentale continuare a proporre servizi che pongano sempre l'attenzione alla centralità della persona cercando di rispondere in maniera efficace ai bisogni dell'utenza in collaborazione con la rete familiare. Negli anni si è lavorato e ci si prefigge di migliorare sempre più la presa in carico degli ospiti e del loro nucleo familiare, a partire da una progettualità globale che valorizzi la persona e la sua storia. Nel corso del 2016, per migliorare l'offerta dei servizi interni ed esterni per disabili e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento previsti, la Cooperativa si è impegnata a:

- integrare l'offerta educativa, per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi, implementare la presa in carico di utenti;
- proporre incontri plenari con tutte le famiglie degli utenti;
- incrementare gli incontri di rete con gli amministratori di sostegno e gli assistenti sociali, fondamentali per il passaggio delle informazioni e per la condivisione del progetto di vita;
- mantenere équipe solide con linguaggi e finalità comuni rispettando i ruoli e le diverse professionalità;
- mantenere alto il livello di soddisfazione generale espresso, proponendo un lavoro sempre più professionale e di qualità.

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2016

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

La cooperativa si è impegnata nei seguenti ambiti:

- ha mantenuto l'accreditamento con il comune di Milano per i servizi SFA, CAD, Assistenza scolastica (con ampliamento all'area del Corsichese) e CDD.
- Si è mantenuta una costante attenzione nel monitoraggio degli strumenti di lavoro introdotti in seguito alla certificazione ISO 9001:2008 per "Servizi socio assistenziali ed educativi in favore di persone diversamente abili". Nel mese di settembre 2016 c'è stata la visita ispettiva per il mantenimento del certificato di qualità.

AREE DI INTERVENTO	
RESIDENZIALE	10 utenti
SEMI RESIDENZIALE	68 utenti
DOMICILIARE	50 utenti
SCUOLA	111 utenti
NUMERO UTENTI	239

PROGETTI ESTERNI

- Marzo: ente partecipante al convegno "Dire, fare, educare" Comune di Milano
- Marzo: adesione lavori nuovo sistema di accreditamento Città Metropolitana Milano
assistenza scolastica e assistenza alla comunicazione
- Giugno: Eccezionale quotidianità Progetto in collaborazione con il Polo Ovest
- Ottobre: Sagra di Baggio
- Novembre: avvio collaborazione con scuola R.Luxemburg

CDD - CENTRO DIURNO DISABILI "CASA GABBIANO"	
ATTIVO DAL	2005
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 15.30 Via Ceriani, 3 Milano
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento delle abilità acquisite • Sviluppo delle potenzialità presenti nella direzione di una maggiore autonomia • Inserimento ed integrazione con il contesto sociale (territorialità)
EQUIPE	1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 7 EDUCATORI PROFESSIONALI 3 OPERATORI OSS E 1 OPERATORE ASA 1 FISIOTERAPISTA 1 MEDICO 1 INFERMIERE 1 PSICOMOTRICISTA 1 MAESTRA D'ARTE PER LABORATORIO DI ARTETERAPIA 1 PSICOLOGA INTERNA 1 VOLONTARIO
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano ASL di Milano Regione Lombardia
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	<p>CDD è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Si tratta di una realtà di sostegno alla vita familiare che si concretizza in attività educative, socio sanitarie, riabilitative e ricreative. Gli utenti presi in carico a dicembre sono 25, con diverse patologie, con un'insufficienza mentale medio-grave e con un'età che varia dai 18 ai 63 anni. Numerose sono le attività interne ed esterne proposte in coerenza con le caratteristiche della Sidi di appartenenza, volte a sviluppare l'autonomia personale e relazionale e a soddisfare i bisogni di assistenza socio-sanitari.</p>

SFA - SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA	
ATTIVO DAL	1995
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementare abilità personali, acquisire competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio, organizzare il proprio tempo) • Favorire lo sviluppo personale e relazionale (consapevolezza di sé, sviluppo dell'adultità, crescita dell'autostima) • Acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo
EQUIPE	1 COORDINATORE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 1 EDUCATORE PROFESSIONALE 1 PSICOLOGA INTERNA 1 MAESTRA D'ARTE 1 VOLONTARIA
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano - Ufficio Centri Diurni Socio Educativi Servizi Sociali Territoriali – Zona 7 Famiglie Negozianti e/o uffici che ospitano i percorsi socializzanti
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	Il servizio SFA, operante dal 1995 e convenzionato con il comune di Milano dal 1996, si rivolge a persone disabili che per loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale. A dicembre 2016 il servizio SFA ha in carico 9 utenti in accreditamento, di cui 4 uomini e 5 donne con un'età compresa tra i 17 e i 33 anni. Per conseguire gli obiettivi generali sono organizzate attività interne che prevedono il raggiungimento di obiettivi specifici previsti nel Progetto Individualizzato ed attività esterne finalizzate alla conoscenza del territorio ed alla sperimentazione delle opportunità offerte.

CSS - COMUNITA' SOCIO SANITARIA "CASA GABBIANO"	
ATTIVO DAL	2006
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Tutti i giorni dell'anno Via Ceriani, 3 Milano
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione alla persona e al suo benessere psico-fisico (necessità assistenziali, sanitarie ed educative) • Attenzione agli ambienti di vita • Integrazione sociale (socializzazione, attività sul territorio, utilizzo di servizi) • Attenzione al mantenimento delle relazioni familiari
EQUIPE	1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO CON FUNZIONI EDUCATIVE 3 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 OPERATORI ASA 7 OPERATORI OSS 1 MEDICO 3 INFERMIERI PROFESSIONALI VOLONTARI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano Asl Milano/Regione Lombardia Famiglie Centri Diurni con utenti comuni Strutture Sanitarie di riferimento: Progetto DAMA San Paolo; Odontoiatria Sacra Famiglia; Fisiatria Don Gnocchi.
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	<p>La CSS è una comunità alloggio, per persone diversamente abili, autorizzata al funzionamento ad agosto del 2005 e accreditata da febbraio 2006.</p> <p>Al 31 dicembre 2016 la CSS è abitata da 10 utenti, 4 donne e 6 uomini di età compresa tra i 23 e i 64 anni.</p> <p>Le attività hanno prevalentemente lo scopo di offrire agli utenti stimoli a maturare in senso psicologico, relazionale e sociale, sia all'interno del nucleo comunitario, sia all'esterno. Si cerca di mantenere e migliorare le relazioni nell'ambiente in generale, anche con la famiglia di origine, in un insieme di contatti ed esperienze che promuovano concretamente l'integrazione della comunità con il contesto sociale di appartenenza.</p> <p>Il servizio ha organizzato nel mese di agosto una vacanza in una struttura marittima presso Lignano Sabbiadoro.</p>

CENTRO DIURNO SOLE	
ATTIVO DAL	1998
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Dal lunedì al venerdì orario 09.30-14.30 Via Canevari, 24 Milano (da novembre 2012)
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento delle capacità residue e incremento di abilità e autonomie personali e sociali • Socializzazione e benessere • Sollievo alla famiglia • Integrazione con il territorio e partecipazione alla rete sociale
EQUIPE	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 2 EDUCATORI PROFESSIONALI 1 MAESTRA D'ARTE 1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI PERIODICHE 3 VOLONTARI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Servizi Sociali Territoriali Famiglie Comuni del piano di zona del Corsichese
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	SOLE/DIURNO è un progetto, nato nel 1998, rivolto a persone disabili medio gravi che hanno terminato un percorso scolastico o lavorativo e non hanno altri riferimenti sul territorio, con lo scopo di favorire la socializzazione, il mantenimento e l'acquisizione di competenze, e di dare alle famiglie sostegno e momenti di sollievo. Si caratterizza per la flessibilità rispetto agli orari e ai giorni di frequenza. A Dicembre 2016 sono in carico 18 utenti, di cui 8 uomini e 10 donne di età compresa tra 35 e 60 anni.

PUNTO INCONTRO	
ATTIVO DAL	1999
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 15.30 alle 17.30 Via Ceriani, 3 Milano
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di spazi di benessere emotivo all'interno di un gruppo eterogeneo • Offrire possibilità di socializzare, interagire, collaborare, dialogare con altre persone • Aiutare le persone diversamente abili ad organizzare il proprio tempo libero • Potenziare capacità artistico manuali ed espressive attraverso laboratori appositi
EQUIPE	1 RESPONSABILE CON MANSIONI EDUCATIVE 5 OPERATORI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Famiglie
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	Il Punto Incontro è un servizio ludico/ricreativo che si articola in quattro laboratori pomeridiani. Ha come obiettivo, oltre al sollievo alla famiglia, quello di offrire un momento di svago e socializzazione, dove ciascuno, a seconda delle proprie capacità e inclinazioni, possa trovare un proprio spazio di espressione. Nel corso di tutto l'anno gli utenti che hanno partecipato ai quattro laboratori proposti sono stati complessivamente 16 . La maggior parte degli iscritti sono già inseriti in altri servizi educativi della cooperativa.

ADH - ASSISTENZA DOMICILIARE	
ATTIVO DAL	2003
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Dal Lunedì al Sabato con orari diversi in base al bisogno Presso il domicilio dell'utente e/o sul territorio
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la costruzione di una rete di legami tra nucleo e ambiente • Offrire un sostegno educativo o assistenziale di cura della persona e/o dell'abitazione, finalizzato al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane e di sollievo alla famiglia, con l'intento di pervenire ad uno stato di benessere dell'utente e della sua famiglia. • Lavorare sulla sfera delle autonomie e della socializzazione del cittadino disabile, stimolando l'integrazione nel territorio.
EQUIPE	1 RESPONSABILE 13 EDUCATORI PROFESSIONALI 9 ASA Oss 1 SUPERVISORE
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Comune di Milano Piano di zona del Corsichese (Assago, Cusago, Cesano Boscone, Trezzano, Corsico, Buccinasco)
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	<p>E' un servizio orientato a offrire un sostegno educativo o assistenziale di cura della persona e/o dell'abitazione. Gli interventi possono svolgersi al domicilio, ma anche nel territorio, in base agli obiettivi stabiliti.</p> <p>La Cooperativa ha continuato a svolgere ADH nel Piano di Zona del Corsichese e, inoltre, prosegue la collaborazione con il Comune di Milano tramite il servizio di assistenza domiciliare indiretta nella zona 6.</p> <p>In totale nell'anno 2016 la Cooperativa ha seguito 50 utenti, sia minori sia adulti, disabili dalla nascita o per situazioni traumatiche subentrate in età adulta, con interventi a carattere educativo o assistenziale.</p>

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA	
ATTIVO DAL	2001
ORARIO DI APERTURA E SEDE	Dal lunedì al sabato in orario scolastico Presso la scuola omnicomprensiva Levi- Zima – Garibaldi, la scuola omnicomprensiva Bruno Munari, l'Istituto Comprensivo G. Calasanzio, Istituto Comprensivo G. Galilei di Corsico, la scuola paritaria Madre Bucchi, Istituto Pasolini
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione nel gruppo classe di minori diversamente abili • Interazione con la Responsabile del Sostegno, per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza emersi in itinere al fine di individuare soluzioni concrete, sollecitando gli insegnanti di sostegno a svolgere il loro specifico compito
EQUIPE	1 RESPONSABILE EDUCATORI 1 PSICOLOGA PER SUPERVISIONI
FINANZIATORI E COREALIZZATORI	Istituti omnicomprensivi Famiglie UONPIA Altri servizi specialistici
MODALITÀ FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ PROPOSTE	Il servizio di integrazione scolastica ha il compito di supportare minori diversamente abili frequentanti la scuola dell'obbligo, attraverso l'integrazione con il gruppo classe ed il recupero didattico, su mandato dell'istituto scolastico ed in collaborazione con il corpo docenti. Da settembre 2012 la nostra cooperativa è iscritta nell'albo degli enti accreditati del Comune di Milano; le singole scuole scelgono l'Ente e l'attribuzione del monte ore degli interventi in base al budget ricevuto dal comune.

3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

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

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

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

Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di novembre 2016 in forma cartacea alle famiglie e telematica agli amministratori di sostegno. Si è deciso di consegnare un questionario in singole buste per ciascun servizio frequentato dall'utente, in modo tale da avere una valutazione specifica.

Su 115 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 61 (53%), percentuale di restituzione in leggera diminuzione rispetto al 2015 (61%) .

Permangono buone le percentuali di restituzione nei servizi interni diurni indice di una vicinanza delle famiglie alla cooperativa (Sfa 88%, Sole 75%, Cdd 68%, Punto Incontro 56%). La percentuale di risposta rimane stabile per la CSS (dal 33% del 2015 al 30% del 2016), in leggera diminuzione invece per quanto riguarda il servizio esterno di Assistenza Domiciliare (dal 44% al 32%) .

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

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

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

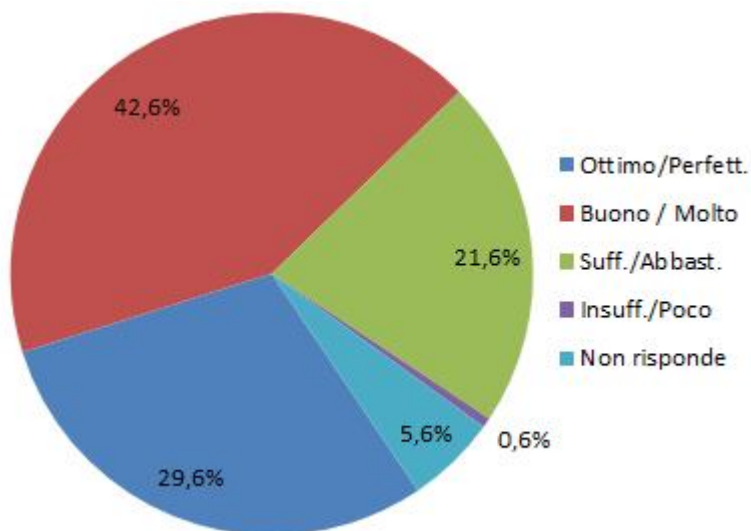
I dati raccolti, oltre ad essere sintetizzati nel Bilancio Sociale, vengono poi rielaborati all'interno dei singoli servizi. Le criticità e i bisogni specifici emersi sono discussi in équipe con la coordinatrice e nei momenti di incontro con le famiglie, al fine di stabilire gli obiettivi di miglioramento.

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI COMPILATI DALLE FAMIGLIE

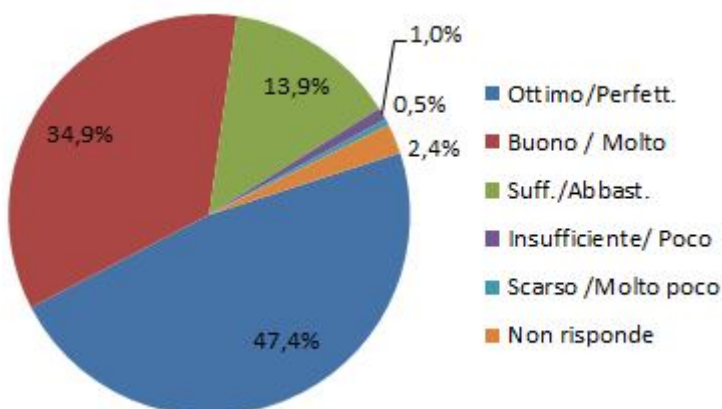
In generale si rileva un livello di soddisfazione molto buono in tutte le aree indagate. Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati.

Emerge una valutazione positiva relativa *all'organizzazione generale dei servizi* (orari e giorni di apertura, qualità dell'assistenza, pertinenza degli interventi). In particolare è da evidenziare una elevata soddisfazione relativa all'assistenza di base, medica, sanitaria e riabilitativa nei servizi socio-sanitari (Cdd e Cds). Permane la percezione che i Progetti individualizzati e le attività proposte rispondano in maniera adeguata ai bisogni.

Qualità ed organizzazione del servizio



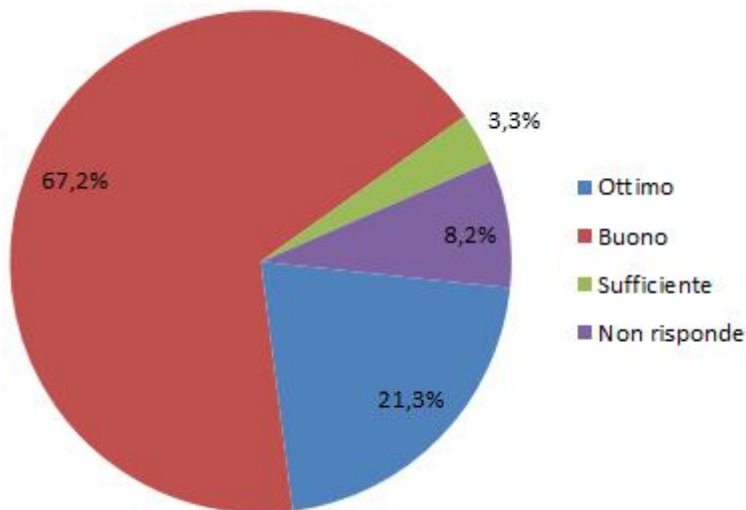
In tutti i servizi le famiglie esprimono un giudizio molto positivo relativo alla *comunicazione servizio-famiglia*, *disponibilità e collaborazione del personale*, in linea con i risultati relativi all'anno 2015. Si ritengono molto utili gli incontri plenari con gli altri genitori e gli operatori come occasioni per conoscersi, confrontarsi, condividere e discutere dei problemi comuni.



Rimane positiva la valutazione relativa al *servizio mensa e pulizia*, in linea con i risultati del 2015.

L'ultimo grafico ci fornisce l'immagine del *giudizio complessivo* da parte delle famiglie. Dal grafico emerge una valutazione molto positiva trasversale in tutti i servizi. La Cooperativa nel corso del 2016 ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti raggiungendo quindi uno degli obiettivi di miglioramento stabiliti.

Tale impegno è stato percepito dalle famiglie.



4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

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

Negli anni si è lavorato e ci si prefigge di migliorare sempre più la presa in carico degli ospiti e del loro nucleo familiare, a partire da una progettualità che valorizzi la persona e la sua storia mantenendo una visione globale della persona, nella sua integrità, in coerenza con il proprio progetto di vita. Considerato l'invecchiamento degli utenti e dei familiari di riferimento, si assiste sempre più al coinvolgimento di figure esterne, nel ruolo di amministratori di sostegno, che conoscono solo in parte il percorso di vita e sono poco coinvolti nella quotidianità degli assistiti. Si ritiene dunque necessario incrementare gli incontri di rete fondamentali per il passaggio delle informazioni e per la condivisione del progetto di vita.

La cooperativa si impegna, anche per il 2017, a mantenere uno standard elevato dei servizi al fine di erogare sempre servizi di qualità, all'interno di un contesto sereno e accogliente, per il bene degli utenti.

In particolare, la Cooperativa si impegnerà a:

- integrare l'offerta educativa, per rispondere ai bisogni riscontrati nel territorio e nei comuni limitrofi;
- proporre incontri plenari con tutte le famiglie di utenti e incontri di rete con tutte le figure coinvolte nel progetto di vita;
- lavorare sempre di più all'interno di un progetto organizzativo e complessivo che include il collegamento e la collaborazione con la rete dei servizi pubblici e privati sul territorio per garantire una continuità degli interventi nei confronti della persona disabile in relazione alle sue specifiche problematiche e ai bisogni anche nel momento in cui verrà dimessa dal servizio (es. Sfa);
- individuare strategie e/o sistemi di valutazione più efficaci, sensibilizzando, le famiglie al fine di ottenere una maggiore percentuale di risposta soprattutto nei servizi esterni.

LA RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL TERRITORIO

1. IMPEGNI PER IL 2016

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

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

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

2. FATTI SALIENTI AVVENUTI NELL'ANNO 2016

Nel corso del 2016, in seguito all'evoluzione e alla messa a regime dei servizi della cooperativa, si è consolidata la collaborazione con gli enti, per rispondere in modo efficace ed efficiente ai bisogni dell'utenza al fine di individuare soluzioni concrete.

In particolare:

- è continuata la collaborazione con gli SSPT del Comune di Milano;
- si sono mantenuti i rapporti con gli uffici centrali del comune di Milano per i servizi accreditati (Cdd, Sfa, Adi, Scuola);
- è costante la collaborazione con l'Ats città di Milano, ufficio vigilanza e accreditamento;
- si sono mantenuti i rapporti di interazione e collaborazione con i Servizi sociali dei comuni facenti riferimento all'Ufficio di Piano del Corsichese;
- si sono mantenuti rapporti con 8 plessi scolastici sul territorio.

La cooperativa ha lavorato in rete con altre organizzazioni del terzo settore per la promozione e la cultura dei servizi per la disabilità: adesione al Polo Ovest Disabilità, partecipazione al coordinamento Tavolo Terzo Settore, partecipazione agli incontri di coordinamento degli enti gestori di assistenza scolastica e assistenza alla comunicazione.

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

Comune di Milano - Convenzione CDD	€247.154
Comune di Milano - Convenzione CSS	€166.545
Comune di Milano - Convenzione SFA	€53.523
Accreditamento Assistenza scolastica	€114.941
Comune di Corsico - Servizio diurno Sole	€18.050
ASL Milano CDD	€277.032
ASL Milano CSS	€64.618
ASL Milano 1 - Assistenza domiciliare	€8.456
Contributo ad personam famiglie CSS	€69.418
Famiglie ed enti privati	€213.141
ATI - Assistenza domiciliare area del Corsichese	€75.549
5 per mille	€5.854

Grande rilevanza viene attribuita anche alla collaborazione con i servizi del territorio che partecipano alla realizzazione dei progetti di integrazione: negozi per percorsi socializzanti, altri centri diurni, residenziali, associazioni, centri sportivi, biblioteca e centri culturali. Nel 2016 sono stati attivati i percorsi socializzanti presso diverse realtà del territorio: libreria *Linea di confine*, ufficio della Cooperativa, ufficio Cdd, 1 negozi di parrucchiera, Trattoria *Fa ballà l'oecc*. Nel mese di Ottobre, la Cooperativa ha partecipato alla Sagra di Baggio; nel mese di Novembre è iniziata la collaborazione con la scuola R. Luxemburg.

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

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

Nel corso dell'anno 10 volontari dell'Associazione Il Gabbiano – Noi come gli Altri hanno prestato gratuitamente la loro opera all'interno dei servizi della cooperativa, offrendo agli utenti relazioni informali, affiancando gli educatori nelle attività proposte e nei momenti non strutturati. Importante è il ruolo del volontario anche all'interno della Comunità Socio Sanitaria, dove affianca gli ospiti residenti, per le attività di tempo libero e momenti di compagnia nella quotidianità o collabora alla vita di comunità attraverso lo svolgimento di mansioni atte alla gestione della casa (preparazione della cena, piccole riparazioni, stiratura).

3. VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI

Sono stati coinvolti gli enti finanziatori e co-realizzatori per avere una valutazione in merito alla gestione dei servizi e all'organizzazione generale della cooperativa.

Sono stati individuati i seguenti indicatori:

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

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

Nel mese di Novembre 2016 sono stati consegnati 22 questionari agli enti finanziatori e co-realizzatori (consegnati o personalmente in forma cartacea, o inviato mediante posta elettronica). Ne sono stati restituiti 4 (18%). Si conferma, come negli anni precedenti, una bassa percentuale di restituzione, in ulteriore diminuzione rispetto al 2015 (35%).

Per quanto riguarda i servizi esterni sul territorio, che offrono l'opportunità ad alcuni utenti di sperimentare i percorsi socializzanti, è stato redatto un apposito questionario. Dei 4 questionari distribuiti nel mese di Novembre 2016, ne sono stati restituiti 2 (50%).

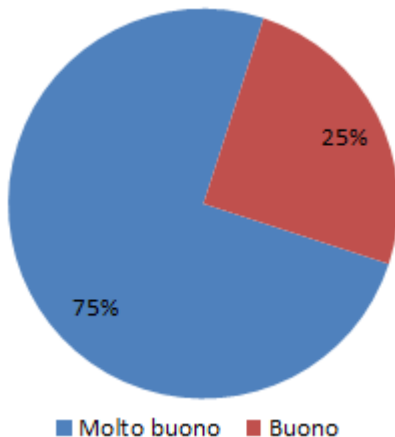
Presentiamo una sintesi dei risultati nelle varie aree indagate.

In generale emerge una valutazione molto positiva inerente il *grado di conoscenza* della storia, servizi, attività della nostra cooperativa: il 17% lo considera *molto buono* e l' 83% lo valuta *buono*.

Il 100% degli enti co-realizzatori ha una percezione positiva relativa al *grado di efficacia degli interventi* messi in atto dalla cooperativa, segno di un rapporto di stima e di fiducia nei nostri confronti.

Per quanto riguarda il *processo di comunicazione e collaborazione* con la nostra Cooperativa emerge dagli enti co-realizzatori una valutazione molto positiva. In particolare si sottolinea la flessibilità e la disponibilità dei responsabili, lo spirito di cooperazione e collaborazione, la professionalità, la precisione e puntualità nelle comunicazioni, la chiarezza nella parte burocratica.

La rappresentazione grafica permette una migliore lettura della valutazione positiva.



Nel questionario proposto agli **enti** che offrono l'opportunità agli utenti di sperimentare le proprie competenze in ambito esterno si è cercato di indagare la loro percezione circa *l'utilità dei percorsi socializzanti* presso di loro (4 modalità di risposta: utile per l'esercizio commerciale e per l'utente, utile principalmente per l'utente, utile principalmente per l'attività, non utile). E' da sottolineare come il 50% ritenga che il percorso socializzante sia un'opportunità positiva sia per la persona inserita sia per l'ente commerciale; il 50% lo ritiene utile principalmente per l'utente.

Per valutare la capacità della cooperativa di apportare benessere ai **volontari** che operano al suo interno, è stato presentato un questionario di valutazione distribuito nel mese di Novembre 2016.

Su 10 questionari consegnati ai volontari ne sono stati restituiti 2 (20%). E' evidente una bassa percentuale di restituzione in costante diminuzione rispetto agli anni precedenti (80% nel 2014, 73% nel 2015).

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

Presentiamo una sintesi dei risultati nella consapevolezza che, vista la scarsa percentuale di restituzione, non possono essere indice rappresentativo della soddisfazione dei Volontari.

Il giudizio espresso appare comunque positivo in tutte le aree indagate, indice di un benessere della persona all'interno dei servizi. E' evidente un miglioramento nella valutazione inerente le *informazioni ricevute* dagli operatori (informazioni *adeguate e utili* per il 100% dei volontari).

Il 100% dei volontari ritiene, inoltre, molto utili *i momenti di confronto* e condivisione con gli operatori, esprimendo un'ottima soddisfazione nella *relazione* con gli stessi

Si rileva una valutazione positiva per quanto riguarda la *relazione con gli utenti* (molto 50%, abbastanza 50%).

Non emergono suggerimenti particolari per migliorare la collaborazione tra i volon-

tari e la cooperativa in quanto ritenuta un'organizzazione che funziona bene.

4 .OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Enti finanziatori e co-realizzatori

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

Volontari

L'obiettivo della cooperativa è quello di coinvolgere maggiormente i volontari nelle informazioni relative al servizio. Si manterranno momenti di scambio (formali/informali) tra operatori e volontari per rendere sempre più efficace il livello di comunicazione e il passaggio di informazioni.

Si cercherà inoltre di sensibilizzare i volontari sull'importanza degli strumenti di valutazione proposti al fine di rilevare il livello di soddisfazione ed individuare le linee di orientamento della Cooperativa.

DATI ECONOMICI

PRODUZIONE DELLA RICCHEZZA	2016	2015	VAR.	VAR %
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	1.313.071	1.285.447	27.624	2,15%
1 - Fatturato da privati	371.132	401.868	-30.736	-7,65%
2 - Fatturato da enti pubblici	938.139	867.954	70.184	8,09%
3 - Contributi ad integrazione ricavi	0	15.310	-15.310	-100,00%
4 - Altri componenti positivi di reddito	3.800	314	3.486	1109,15%
B - COSTI ESTERNI	220.098	231.093	-10.995	-4,76%
5 - Acquisti di beni e servizi	208.581	196.034	12.547	6,40%
7 - Altri costi	11.517	35.059	-23.542	-67,15%
C - VALORE AGGIUNTO LORDO CAR.	1.092.973	1.054.354	38.619	3,66%
8 - Proventi finanziari	3	58	-55	-94,97%
9 - Gestione straordinaria	-148	5.012	-5.160	-102,95%
D - VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.092.828	1.059.423	33.405	3,15%
10 - Ammortamenti ed accantonamenti	13.313	19.067	-5.754	-30,18%
E - VALORE AGGIUNTO NETTO	1.079.515	1.040.356	39.159	3,76%
F - PRELIEVO RICCHEZZA DA COMUNITÀ	6.723	11.093	-4.370	-39,39%
13 - Donazioni	869	5.992	-5.123	-85,49%
14 - Contributi 5 per mille	5.854	5.101	753	14,76%
G - RICCHEZZA DISTRIBUIBILE	1.086.238	1.051.449	34.789	3,31%
DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA				
H - PERSONE OPERANTI IN COOPERATIVA	1.072.292	1.047.580	24.712	2,36%
16 - Lavoratori dipendenti soci	743.920	694.267	49.653	7,15%
17 - Professionisti e collaboratori soci	10.345	5.619	4.726	84,11%
18 - Lavoratori dipendenti non soci	287.063	267.022	20.041	7,51%
19 - Professionisti e collaboratori non soci	30.963	80.671	-49.708	-61,62%
I - INTERESSI PER PRESTITO SOCIALE	732	1.174	-442	-37,65%
M - NO PROFIT	5.025	5.007	17	0,34%
N - ENTE PUBBLICO	551	294	257	87,41%
P - TRATTENUTA DALLA AZIENDA	7.639	-2.606	10.245	-393,08%
Q - RICCHEZZA DISTRIBUITA	1.086.238	1.051.449	34.789	3,31%

L'anno registra una chiusura positiva dovuto sia ad un aumento dei ricavi che ad una diminuzione di costi. Il costo del lavoro cresce ma poco più di quanto cresca il valore della produzione. La Cooperativa dovrà concentrarsi nell'attrarre nuove entrate di modo da riuscire a coprire i costi del lavoro che immancabilmente cresceranno.

COMPOSIZIONE PERCENTUALE DELLA RICCHEZZA DISTRIBUITA	2016	2015	2014	2013	2012
LAVORATORI IN COOPERATIVA	98,72%	99,63%	93,51%	98,40%	99,37%
PRESTITO DA SOCI	0,07%	0,11%	0,12%	0,08%	0,18%
NO PROFIT	0,46%	0,48%	0,49%	0,54%	0,76%
ENTE PUBBLICO	0,05%	0,03%	0,05%	0,05%	0,05%
TRATTENUTA/VERSATA DALL'AZIENDA	0,70%	-0,25%	5,83%	0,94%	-0,35%
TOTALE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

INDICE DI EFFICIENZA ECONOMICA	2012	2013	2014	2015	2016
E' il rapporto fra il valore aggiunto netto ed il totale del valore della produzione; ci fornisce l'attitudine dei fattori produttivi aziendali a produrre ricchezza. La crescita dipende dalla diminuzione delle poste negative che vanno a comporre il Valore aggiunto netto rispetto alla crescita del valore della produzione	84,49%	81,48%	83,99%	80,93%	82,21%

INDICE DI EFFICIENZA TECNICA	2012	2013	2014	2015	2016
Rapporto fra il valore della produzione e la ricchezza distribuita alle persone operanti in cooperativa. Misura la produttività del lavoro ovvero la capacità della ricchezza distribuita a lavoratori e professionisti che operano in cooperativa a generare valore della produzione. Un aumento percentuale dei ricavi inferiore all'aumento percentuale dei costi produce un risultato per il quale lavoreremo per farlo crescere.	118,24%	123,91%	126,57%	122,71%	122,45%

INDICE DI INDEBITAMENTO	2012	2013	2014	2015	2016
Rapporto fra l'attivo di stato patrimoniale ed il patrimonio della cooperativa, ci segnala quanto la cooperativa dipenda da finanziamenti esterni per lo svolgimento della propria attività. La crescita dipende dall'aumento dell'attivo rapportato superiore all'aumento del patrimonio.	7,47	7,06	4,72	5,01	5,20

QUOZIENTE DI LIQUIDITA'	2012	2013	2014	2015	2016
Calcolato rapportando l'attivo circolante ed il passivo di breve periodo. Ci dice quale sia la capacità della cooperativa di ripagare i debiti del periodo con la liquidità del periodo. La liquidità è la somma dei crediti esigibili entro l'anno e la liquidità detenuta in cassa e banca. L'aumento dipende dall'aumento della liquidità immediata superiore all'aumento dei debiti di breve periodo.	1,93	2,53	2,74	3,51	3,65

QUOZIENTE DI DISPONIBILITA'	2012	2013	2014	2015	2016
Indica la capacità della cooperativa di coprire i debiti con i soli crediti derivanti dalla gestione ordinaria. Si calcola rapportando i crediti di breve periodo con i debiti dello stesso periodo sommati all'ammontare del prestito da soci. L'aumento dipende dalla crescita percentuale dei crediti superiore alla crescita (in percentuale) dei debiti.	1,28	1,23	1,47	1,07	1,19

ATTIVITA'	2016	2015	VAR.	VAR. %
Immobilizzazioni immateriali	11.360	21.113	-9753	-46,19%
Immobilizzazioni materiali	7.435	8.575	-1140	-13,30%
Immobilizzazioni finanziarie	3.911	3.911	0	0,01%
Totale Immobilizzazioni	22.706	33.598	-10892	-32,42%
Crediti commerciali verso clienti privati	52.523	51.515	1009	1,96%
Crediti commerciali verso clienti pubblici	180.830	133.918	46912	35,03%
Altro attivo circolante	26.624	36.663	-10039	-27,38%
Totale attivo circolante	259.978	222.096	37881	17,06%
Cassa	855	1.849	-993	-53,73%
Banca	532.591	489.457	43134	8,81%
Totale liquidità immediata	533.447	491.036	42141	8,58%
Ratei e Risconti Attivi	5.705	4.312	1393	32,31%
TOTALE ATTIVO	821.836	751.313	70524	9,39%
PASSIVITA'	2016	2015	VAR.	VAR. %
Capitale Sociale	7.600	7.550	50	0,66%
Riserve	142.937	145.093	-2156	-1,49%
Risultato dell'esercizio	7.639	-2.606	10245	-393,13%
Totale Patrimonio	158.176	150.037	8139	5,42%
TFR	382.705	333.075	49630	14,90%
Altro passivo consolidato	39.926	39.926	0	0,00%
Totale debito a lungo termine	39.926	39.926	0	0,00%
Debiti verso fornitori	36.276	40.901	-4625	-11,31%
Debiti verso lavoratori	68.695	68.331	365	0,53%
Prestito da soci	24.154	23.638	515	2,18%
Altro passivo a breve	89.583	74.435	15148	20,35%
Totale debito a breve termine	218.708	207.035	11403	5,50%
Ratei e Risconti Passivi	22.322	20.970	1352	6,45%
TOTALE PASSIVO	821.836	751.313	70524	9,39%

Continuano a crescere i crediti di breve ed anche la disponibilità finanziaria, dovuto anche ad un aumento dei debiti di breve periodo. Comunque la situazione patrimoniale rimane piuttosto stabile e ci da buona base di partenza per potenziali piani di sviluppo futuri.



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