

Bilancio Sociale Gabbiano servizi società cooperativa sociale di solidarietà, 2022

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

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Introduzione

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

Come indicato all'interno delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017, il Bilancio Sociale è lo "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dall'organizzazione"; strumento che permette di rendere trasparenti, al di là dei documenti finanziari e contabili, l'identità e il sistema dei valori di riferimento, il quadro complessivo delle attività, gli impegni assunti e il grado di adempimento degli stessi, gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire, l'interazione tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera.

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

L'anno 2022 ha visto una lenta normalizzazione delle attività post pandemia, normalizzazione che ha richiesto flessibilità e resilienza. Nonostante il periodo la cooperativa Gabbiano Servizi non ha mai smesso di guardare al futuro, portando a chiusura la stipula del contratto di locazione dell'immobile di via Ceriani 3 e la sottoscrizione di un patto di collaborazione all'interno del "Polo della disabilità".

Inoltre si sono effettuati investimenti per migliorare la qualità dell'offerta educativa, assistenziale e sanitaria alle persone che si rivolgono a noi.

La lettera del Presidente

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

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

Il lavoro sul Bilancio Sociale ci ha fatto riflettere sul fatto che dichiarare valori e obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità sociale di interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative degli stakeholder interni ed esterni e di fare delle scelte strategiche a tutela degli interessi di tutte le persone coinvolte. Ciò non significa 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. Riteniamo che sia importante continuare a lavorare nei territori e nelle comunità nel rispetto dei valori che già 22 anni fa avevano definito l'identità della cooperativa.

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 09/05/2023 dall'Assemblea Ordinaria dei Soci.

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

Buona lettura

Il Presidente

Nota metodologica

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

È stato individuato un gruppo di lavoro preposto alla realizzazione delle attività di rendicontazione, delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici delle attività svolte dalla nostra cooperativa. Il gruppo interno ha definito un piano di lavoro che contempla tutte le fasi del processo: la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni generali dell'ente (struttura, governo e amministrazione, persone che operano per l'ente, informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, situazione economico-finanziaria) necessarie per la stesura del documento, lo sviluppo delle attività di coinvolgimento degli stakeholder e di diffusione del documento. In particolare ha organizzato e diretto il processo e la metodologia di rendicontazione in tutte le sue parti: dalla formulazione e realizzazione degli strumenti di valutazione alla loro somministrazione e raccolta presso tutti gli stakeholder, dalle modalità di coinvolgimento degli stessi alla rielaborazione dei dati ottenuti fino alla stesura e diffusione del documento stesso.

Nel processo di rendicontazione sociale sono state seguite le indicazioni previste nel decreto legislativo 24 marzo 2006 pubblicato il 24 gennaio 2008, allegato 1 "*linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale*" e successive modifiche (d. lgs 117/2017 e d. lgs 112/2017).

Anche per la redazione dell'attuale **Bilancio Sociale 2022** la cooperativa Gabbiano Servizi ha utilizzato ISCOOP, la piattaforma di Legacoopsociali (in continuità con il 2020 e il 2021). La piattaforma ha permesso di redigere il bilancio sociale seguendo una procedura guidata, organizzata attraverso un form compilabile online e basata su un modello chiaro, veloce, dinamico. Per la nostra cooperativa, con alle spalle esperienze pregresse di rendicontazione sociale, il modello proposto ha accompagnato il gruppo di lavoro interno ed è stato strumento per innovare il processo e il percorso di adeguamento imposto dalla riforma del Terzo settore in compliance con le "*Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d. lgs. 112/2017*".

La cooperativa Gabbiano Servizi ha compilato nel modello, oltre ai set di indicatori qualitativi e quantitativi di base (livello obbligatorio) relativi all'anno di rendicontazione 2022, un set di indicatori che ritiene rilevanti per approfondire particolari ambiti, caratteristiche e impatti della cooperativa. La cooperativa ha scelto di inserire informazioni integrative che caratterizzano il proprio operato, la valutazione dei singoli stakeholder, le variazioni rispetto agli anni precedenti al fine di rendere il proprio bilancio sociale il più completo possibile.

Il Bilancio Sociale 2022 della Cooperativa Gabbiano Servizi è articolato nei seguenti ambiti:

Parte Introduttiva

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

Identità

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

Sociale: Persone, obiettivi, attività

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

In questo ambito vengono rendicontati con indicatori qualitativi e quantitativi gli aspetti sociali rilevanti nel corso del 2022 rispetto alla mutualità interna ed esterna:

- sviluppo e valorizzazione dei Soci
- sviluppo e valorizzazione dei lavoratori
- Formazione

- qualità dei servizi
- impatti dell'attività

Situazione Economico-finanziaria

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

Responsabilità sociale e ambientale

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

In modo generale viene descritta la politica di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sui temi del bilancio sociale.

Innovazione

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

Cooperazione

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

Obiettivi di miglioramento

In questa sezione viene inserita una descrizione degli

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

identificando le risorse necessarie per raggiungerli.

Gruppo di lavoro

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

Al momento dell'iscrizione al servizio IS COOP è stato indicato un referente della cooperativa Gabbiano Servizi come Utente Responsabile. Sono stati abilitati altri collaboratori dell'organizzazione: 5 utenti operativi (presidente, coordinatrice, responsabile gestionale, 2 soci lavoratori).

Periodo di rendicontazione

Il bilancio sociale è relativo all'anno di rendicontazione 2022.

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.

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 in via Dalmine, 11 a Milano) che in forma digitale (sul sito www.gabbianoservizicoop.org.)

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

GABBIANO SERVIZI Società Cooperativa di Solidarietà Onlus

Partita IVA

13189220158

Codice Fiscale

13189220158

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

2000

Associazione di rappresentanza

Legacoop

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

Tipologia attività

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

Tipologia attività

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

Descrizione attività svolta

La Cooperativa Sociale, a mutualità prevalente ai sensi della Legge 8 novembre 1991 n.381, ha per scopo il perseguimento di finalità di solidarietà sociale. Obiettivo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, diretti a portare benefici a persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari. I servizi sono orientati, in via prioritaria, alla risposta ai bisogni di persone portatrici di invalidità fisiche, psichiche e sensoriali, con ritardo mentale, difficoltà di apprendimento ed a fasce di popolazione portatrici di bisogni o in stato di emarginazione sociale (anziani, minori...). La Cooperativa opera nei servizi sociali di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati presso le proprie sedi, la famiglia, la scuola o altre strutture di accoglienza. Svolge inoltre attività di formazione e consulenza nel medesimo settore.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa),
Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

La Cooperativa Gabbiano Servizi opera dall'anno della sua fondazione nel territorio di Milano e provincia; territorio da sempre caratterizzato da una alta densità di popolazione. Nell'anno 2020 è stato tra i più colpiti a livello nazionale dalla pandemia esplosa nel mese di febbraio, con ricadute sociali ed economiche non irrilevanti sul territorio. I servizi gestiti dalla Cooperativa, essenzialmente basati sulla cura e l'assistenza dei più fragili, sono stati giocoforza interessati da questo evento di livello mondiale. Dopo l'iniziale lockdown nazionale, la cooperativa ha ripreso le attività e si è strutturata per garantire, attraverso protocolli di sicurezza condivisi, il funzionamento completo di tutti i servizi, favorendo e incentivando l'adesione agli strumenti di prevenzione messi a disposizione (Vaccinazione, buone prassi etc.) e i monitoraggi sanitari periodici di utenti e operatori.

L'adozione di queste misure ha consentito, nonostante una fisiologica contrazione di alcuni dei servizi più esposti, quali ad esempio l'assistenza domiciliare e il servizio di assistenza scolastica, di mantenere un adeguato livello di fatturato, necessario per garantire stabilità alla struttura cooperativa.

L'elemento che inevitabilmente ha sofferto maggiormente in questa situazione è stato la programmazione/espansione dei servizi offerti, dal momento che in una situazione di incertezza generale quale quella del 2021, è stato particolarmente difficile ipotizzare forme di investimento utili a fornire al territorio ciò di cui necessita.

Superata in parte la pandemia, è ripartita, seppure con estrema cautela, anche la programmazione societaria della cooperativa, la quale prevede una riapertura verso il territorio e i suoi bisogni attraverso nuove forme di collaborazione con altri enti presenti sul territorio (ad esempio l'accordo di programma sottoscritto con l'associazione Il Gabbiano Noi come gli Altri e l'Impresa Sociale Casa Gabbiano 2) e il completamento della filiera strutturata per la disabilità, con l'apertura prevista nel 2023 di un Centro Socio Educativo per disabili sul territorio.

Regioni

Lombardia

Province

Milano

Sede Legale

Indirizzo

Via Dalmine,11

C.A.P.

20152

Regione

Lombardia

Provincia

Milano

Comune

Milano

Telefono

02 48929202

Fax

02 92885862

Email

gabbiano@gabbianoservizicoop.org

Sito Web

www.gabbianoservizicoop.org

Sede Operativa

| | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Indirizzo Via Antonio Ceriani, 3 | C.A.P. 20153 | |
| Regione Lombardia | Provincia Milano | Comune Milano |
| Telefono 02 48929202 | Fax 02 48929202 | |
| Email gabbiano@gabbianoservizicoop.org | Sito Internet www.gabbianoservizicoop.org | |
| Indirizzo Via P. Canevari, 24 | C.A.P. 20152 | |
| Regione Lombardia | Provincia Milano | Comune Milano |
| Telefono 375 7196726 02 87381198 | Fax 02 87381251 | |
| Email gabbiano@gabbianoservizicoop.org | Sito Internet www.gabbianoservizicoop.org | |
| Indirizzo Via don Giuseppe Gervasini, 35 | C.A.P. 20153 | |
| Regione Lombardia | Provincia Milano | Comune Milano |
| Telefono 338 8244934 | | |
| Email gabbiano@gabbianoservizicoop.org | Sito Internet www.gabbianoservizicoop.org | |

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

La Cooperativa sociale Gabbiano Servizi nasce il 05 luglio 2000 e opera nell'ambito della disabilità, sia psichica sia motoria, rispondendo professionalmente ai bisogni personali e sociali dei disabili e delle loro famiglie. Nei primi anni di vita la Cooperativa si dedica alla ricerca e al rinnovo degli ambienti: si reperiscono spazi idonei ad ospitare gli uffici e si ammodernano i preesistenti. Il CDD si avvia verso la completa saturazione e vengono implementati ulteriormente i servizi "esterni" (Assistenza Domiciliare e Assistenza Scolastica). Il 2010 è un anno caratterizzato da stabilità e progettualità. La Cooperativa partecipa in forma singola e associata, a diversi progetti sul territorio con l'intento di reperire forme alternative di finanziamento utili a soddisfare i bisogni emergenti del territorio e a fronteggiare la recessione delle "normali" fonti di finanziamento. Il mese di luglio è occasione di celebrazione: per i 10 anni della Cooperativa si organizza una grande festa, spunto di riflessione sulla nostra storia e sulla strada percorsa fino ad oggi. L'accreditamento del servizio SFA e l'inizio del processo che porterà nel 2011 alla certificazione di qualità completano il bisogno di stabilità. Dopo un percorso durato quasi tutto l'anno viene certificato il Sistema di Qualità secondo ISO 9001:2008.

Anche nel 2012 la Cooperativa Gabbiano Servizi si adopera per consolidare la sua presenza nel territorio cittadino. Il servizio SFA e il servizio SOLE hanno finalmente una sede propria: la Cooperativa prende in locazione un immobile sul territorio del quartiere Baggio e lo rende idoneo allo scopo attraverso un'opera di ristrutturazione che impegna risorse ed energie. Si gettano inoltre le basi per investimenti immobiliari finalizzati all'ampliamento dell'offerta socio sanitaria e socio assistenziale e, attraverso la rinegoziazione del contratto di locazione inerente la struttura di Via Ceriani 3, si dà ulteriore stabilità a quelli già in essere. Sul fronte nuovi progetti si registra un'adesione al progetto sperimentale Diurno 5, in ATI con svariate realtà del Terzo Settore, che mira a dare una risposta a quelle persone diversamente abili che al momento non trovano uno sbocco coerente con le loro aspettative una volta terminato il percorso di formazione all'autonomia. Il 2018 ha registrato l'acquisto di un immobile, sito in via Don Gervasini 35, utile a consolidare e completare la filiera dei servizi alla disabilità. Con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale delle regole di sistema dettate da Regione Lombardia per i servizi socio sanitari, si sono poste le basi per lo sviluppo del progetto del 2019, che prevede la ristrutturazione dell'immobile acquisito nel 2018 e la richiesta di nuovi accreditamenti, seppure non nuove contrattualizzazioni. A fine febbraio 2020 comincia il periodo

pandemico, che la cooperativa affronta come la mission ci ricorda: mettendo la persona al centro, sia essa un utente che fruitrice di un servizio, sia essa un dipendente o un socio. Si mira quindi a mettere in sicurezza lavoratori e utenti attraverso una riprogettazione di spazi, tempi modi e finalità di intervento, senza tralasciare la prossimità verso gli assistiti, anche attraverso modalità alternative quali ad esempio gli interventi da remoto. Contestualmente ci si adopera per fruire dei ristori economici offerti dalla normativa emergenziale. Il 2021 si apre come si era chiuso il 2020, nuovamente sotto il segno dell'emergenza sanitaria, che, se da una parte ci vede meno "impreparati" dell'anno precedente, dall'altro impone una continuità assistenziale e sanitaria indipendente dal protrarsi dell'emergenza. La Cooperativa, coadiuvata in questo dalle autorità sanitarie esterne e interne produce una serie di protocolli e documenti finalizzati alla continuità assistenziale nel rispetto delle norme di sicurezza. Tali misure consentono di non bloccare i servizi e di continuare ad operare nel rispetto della mission. Si procede quindi in un percorso di normalizzazione e di coabitazione con il Covid 19, sempre con la persona al centro e con l'attenzione per la stessa.

Il percorso di "normalizzazione" prosegue anche nel 2022: si riprendono attività di servizio sospese nel precedente biennio quali tirocini socializzanti, uscite sul territorio, vacanze e periodi di sollievo, e attività programmatiche, quali ad esempio la saturazione dei posti disponibili nei servizi semiresidenziali, la progettazione del servizio CSE utile a completare la filiera strutturata dei servizi in Lombardia e la sottoscrizione di un ulteriore contratto di affitto per la sede di Via Ceriani 3, elemento di ulteriore stabilità nel medio termine. Infine viene sottoscritto l'accordo programmatico di collaborazione con L'Associazione il Gabbiano noi come gli Altri e l'Impresa Sociale "Casa Gabbiano 2", finalizzato ad esplorare nuove forme di collaborazione utili a dare una risposta più efficiente ai bisogni emergenti del territorio.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La nostra Cooperativa nasce nel 2000 con lo scopo di accogliere la persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno, cercando di dare una risposta ai bisogni e di promuovere l'integrazione sociale dei disabili, anche grazie ad un legame forte con il territorio. Gabbiano Servizi è una cooperativa non lucrativa di tipo A che nasce dall'esperienza dell'Associazione "Il Gabbiano-Noi come gli altri", che dal 1987 si occupa di disabilità. La spinta alla costituzione della Cooperativa è derivata dall'incontro e dalla volontà di persone con esperienza nel mondo del volontariato ed è frutto dell'evoluzione delle attività in servizi educativi professionali. Proponiamo percorsi individuali e personalizzati ponendo attenzione prima alla persona e poi ai diversi bisogni dettati dalla disabilità:

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

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

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

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

La nostra Cooperativa è impegnata a ricercare la soddisfazione dei soci chiamandoli a condividere il progetto e i valori, proponendo opportunità lavorative, creando e diffondendo strumenti ed occasioni di partecipazione attiva. L'ingresso in Cooperativa è una tappa significativa di un percorso che mira a creare consapevolezza su cosa significa essere socio.

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

Centralità della persona

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

Accoglienza della persona nella consapevolezza della fragilità di ognuno.

Democraticità

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

Partecipazione

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

Coerenza tra finalità e strumenti

E' importante porre attenzione non solo agli obiettivi ma anche ai processi messi in atto e agli strumenti utilizzati che devono

portare ad incidere sui problemi misurandone poi i risultati.

Creare senso e valore

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

Trasparenza

E' il rigore nella gestione delle risorse economiche.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

I soci fondatori della cooperativa Gabbiano hanno esplicitato i valori, gli obiettivi, le linee guida nella Mission condivisa nel 2000.

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

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

Il giorno 22 marzo 2023 i soci si sono riuniti e mediante le risposte ad un questionario hanno riconfermato di condividere la Mission e i valori. I soci ritengono che il documento rispecchi l'identità della Gabbiano Servizi e sia visibile nelle scelte e nelle azioni della cooperativa, che i valori espressi siano in linea con il proprio modo di pensare, di essere (socio) e di lavorare quotidianamente nei servizi.

Governance

Sistema di governo

Il modello tipico di *governance* presente nelle cooperative prevede tre organi sociali dotati di competenze e poteri distinti.

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. Ad essa possono intervenire tutti i soci, le decisioni vengono assunte a maggioranza attraverso il voto.

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

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

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

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

- I Coordinatori sono soci o dipendenti di comprovata esperienza e capacità tecnica incaricati dal Consiglio di Amministrazione per svolgere la funzione di responsabili dei servizi. Hanno il compito di seguire la gestione dei servizi a livello tecnico e organizzativo, coordinare le équipes operative, interfacciare i servizi, programmare le risorse, monitorare la qualità, rendicontare le attività svolte.
- Il Coordinamento Organizzativo riunisce periodicamente i Responsabili dei servizi, con la funzione di coordinare i diversi servizi al fine di pianificare la gestione del personale e sviluppare la progettualità.

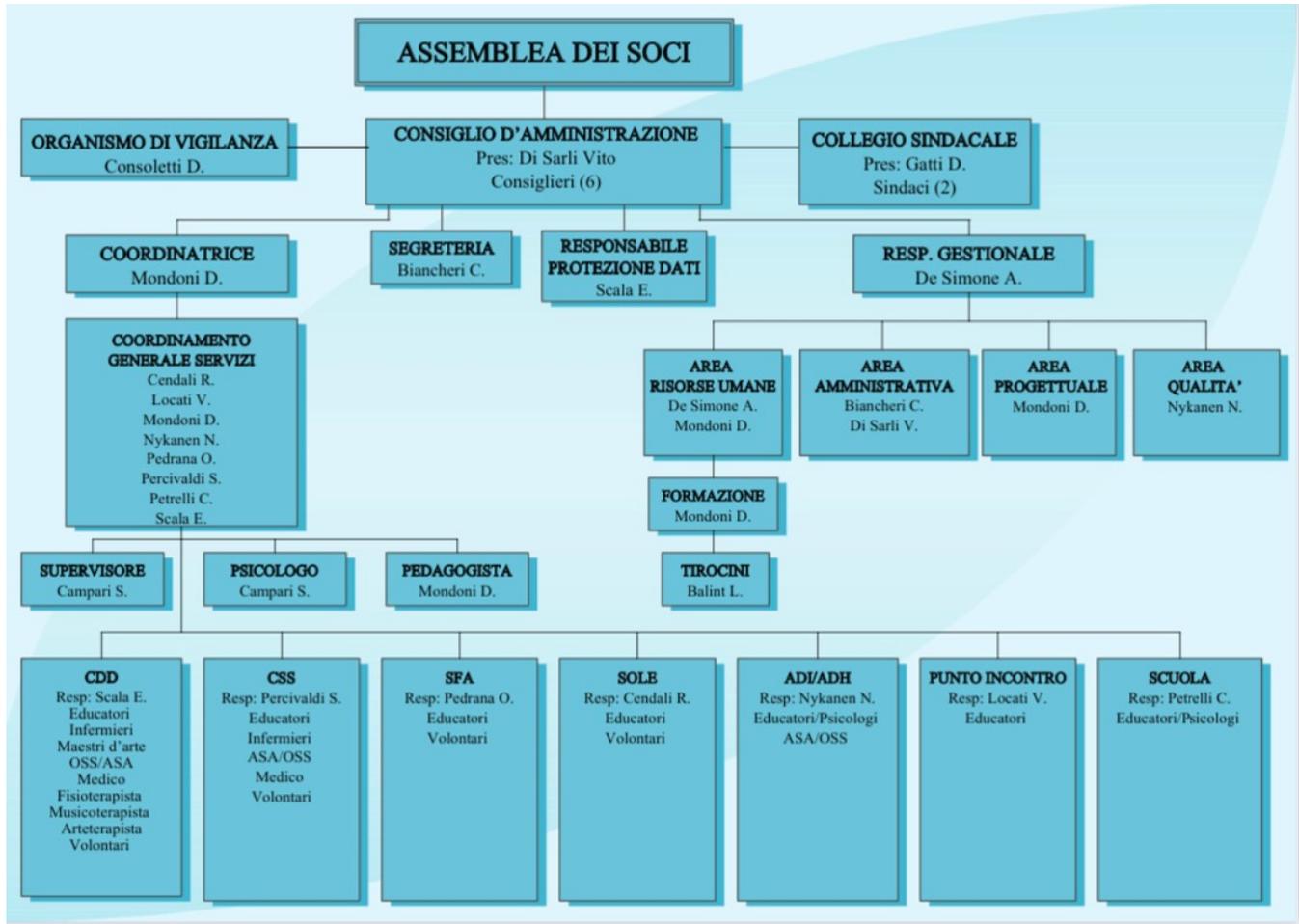
L'organigramma prevede infine diversi Servizi interni che rispondono al Responsabile di gestione, con funzione di supporto all'attività complessiva con funzioni e referenti specifici.

- Segreteria: supporta la gestione operativa dei servizi e degli uffici, garantisce l'interfaccia tra interno ed esterno e si occupa dell'acquisto di beni e servizi.
- Amministrazione: gestisce e coordina le attività di rilevazione e registrazione dati e di contabilità, coordinati con gli

aspetti di gestione amministrativa e contabile, la gestione paghe e contributi, le consulenze specifiche.

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

Organigramma



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

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

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Assemblea dei Soci: è l'organo sovrano della cooperativa le cui funzioni e obblighi sono disciplinati da norme di legge e dalla Statuto Sociale. Il numero dei soci è illimitato e variabile, non può essere inferiore a 9.

Attualmente sono attive tre categorie di soci:

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

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

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

Consiglio di Amministrazione

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

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

Collegio Sindacale

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

Svolge funzioni di vigilanza in ordine a: osservanza della Legge e dello Statuto, rispetto dei principi di corretta Amministrazione, adeguatezza e funzionamento dell'Assetto Organizzativo, adeguatezza e funzionamento del sistema di controllo interno, adeguatezza e funzionamento del Sistema Contabile e Amministrativo, Bilancio di Esercizio e Relazione di Gestione.

Organismo di Vigilanza

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

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

L'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV) è incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla cooperativa.

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

DPO (Data Protection Officer)

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

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

Responsabilità e composizione del sistema di governo

| | | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------|
| Nominativo Di Sarli Vito | Carica ricoperta Presidente | Data prima nomina 20-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Mondoni Daniela | Carica ricoperta Vicepresidente | Data prima nomina 20-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Di Sarli Vito | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 15-05-2015 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Mondoni Daniela | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 14-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Locati Valentina | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 08-05-2018 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Cendali Raffaella | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 14-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Pedrana Olga | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 14-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Nykanen Ninni Mirkka Pirjetta | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 14-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Petrelli Carlotta | Carica ricoperta Consigliere | Data prima nomina 14-07-2020 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Gatti Delia | Carica ricoperta Presidente del Collegio Sindacale | Data prima nomina 19-11-2019 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Bertonati Tatiana | Carica ricoperta Sindaco | Data prima nomina 19-11-2019 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Cecconello Samuela | Carica ricoperta Sindaco | Data prima nomina 19-11-2019 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Semprini Beatrice | Carica ricoperta Sindaco supplente | Data prima nomina 10-05-2022 | Periodo in carica 3 |
| Nominativo Semprini Stefania Elena Gabriella | Carica ricoperta Sindaco supplente | Data prima nomina 10-05-2022 | Periodo in carica 3 |

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Vito Di Sarli

Durata Mandato (Anni)

3

Numero mandati del

Presidente

1

Consiglio di amministrazione

Inserire i dati richiesti

1

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone

fisiche

7

Maschi

1

Totale Maschi

%14.29

Femmine

6

Totale Femmine

%85.71

fino a 40 anni

1

Totale fino a 40 anni

%14.29

da 41 a 60 anni

6

Totale da 41 a 60 anni

%85.71

Nazionalità italiana

6

Totale Nazionalità italiana

%85.71

Nazionalità Europea (non italiana)

1

Nazionalità Europea (non italiana)

%14.29

Partecipazione

Vita associativa

Al 31 dicembre 2022 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta :

- 35 *soci lavoratori* (32 lavoratori subordinati; 3 liberi professionisti)
- 4 *soci volontari*
- 1 *socio sovventore*

per un totale di **40** soci, tutti iscritti nel libro soci da più di 3 mesi.

Nel corso del 2022 abbiamo registrato 2 recessi di socio lavoratore e 3 recessi di socio volontario.

La Cooperativa nel corso degli anni ha visto uno stabilizzarsi della base sociale, indice di un raggiunto equilibrio della compagine sociale ed anche dell'organico della cooperativa. Il mantenimento della base sociale ha permesso di rispettare anche per il 2022 il principio di mutualità prevalente.

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

TASSO DI CRESCITA 2022

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2000-2005 | 2005-2010 | 2010-2015 | 2015-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| da 11 a 20 | da 20 a 38 | da 38 a 40 | da 40 a 44 | da 44 a 45 | da 45 a 40 |
| 81% | 90% | 5% | 10% | 2,5% | - 11% |

Come previsto dal nostro statuto i *soci cooperatori lavoratori*:

- concorrono alla gestione dell'impresa, partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;
- contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione;
- mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

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

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

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

Nel corso del 2022 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte:

- in data **24 marzo 2022**, in forma ordinaria con una presenza diretta o per delega pari al 76% (34 su 45 di cui 26 in presenza e 8 per delega) degli aventi diritto al voto, per deliberare il seguente Ordine del giorno:

- Riflessione sull'essere soci e confronto sulla rilevazione della soddisfazione soci

- Aggiornamenti Locazione spazi in via Ceriani, 3

- in data **10 maggio 2022**, in forma ordinaria con una presenza diretta o per delega pari al 67% (30 su 45 di cui 18 in presenza e 12 per delega) degli aventi diritto al voto, per deliberare il seguente Ordine del giorno:

- Relazione attività anno 2021

- Approvazione Bilancio d'Esercizio 2021 e Preventivo 2022

- Approvazione Bilancio Sociale 2021

- Determinazione del Tasso di Interesse del Prestito da Soci per l'anno 2022

- Determinazione Compenso degli amministratori

- Nomina Collegio Sindacale

- Aggiornamenti sulla Scrittura Privata con Associazione Il Gabbiano noi come gli altri e Casa Gabbiano 2 Impresa sociale, Contratto di Locazione di via Ceriani, 3.

Oltre alla partecipazione all'Assemblea un obiettivo fondamentale della cooperativa è quello di favorire tra i soci una migliore conoscenza e consapevolezza della realtà di cui si è parte e di accrescere una partecipazione sempre più attiva al progetto sociale.

VALUTAZIONE SOCI

Il 22 marzo 2023 è stato organizzato per i soci un momento di incontro e di condivisione, occasione per confrontarsi sull'anno sociale 2022 e per individuare le prospettive future per la cooperativa Gabbiano Servizi.

Impegni affrontati dalla Cooperativa nell'anno 2022

Nel corso del 2022 la Cooperativa si è impegnata per

- incrementare il senso di appartenenza dei nuovi soci e dei soci che lavorano nei servizi esterni (*Strumenti*: incontri

formali e informali per sensibilizzare alla storia e conoscenza della Cooperativa);

- incrementare il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i soci (*Strumenti*: bollettino, pagina Facebook, aree di lavoro);
- ripresa delle attività, stabilizzazione disponibilità degli spazi, ampliamento dei servizi (*Strumenti*: contratto di locazione, realizzazione di nuovi progetti);
- collaborazione con altri enti del territorio (*Strumenti*: progetti comuni, costruzioni di reti, Polo della disabilità);
- promozione sul territorio della cooperativa e delle sue attività (*Strumenti*: area Promozione sul territorio, aggiornamento pagina Facebook, diffusione del Bilancio Sociale, partecipazione a convegni, eventi pubblici, Sagra di Baggio, organizzazione di momenti di inclusione sociale).

In questi anni, a causa dell'emergenza sanitaria, sono state poche le occasioni per i soci di partecipare attivamente nelle seguenti aree di lavoro organizzate nel 2018:

-AREA SOCIAL(sito web, facebook, twitter...)per rendere maggiormente visibile la cooperativa attraverso l'uso dei social(2 soci).

-AREA PROMOZIONE SUL TERRITORIO *Si occupa di rendere visibile la Cooperativa all'esterno attraverso la partecipazione a meeting, congressi...che possano giovare alla Cooperativa dal punto di vista di ritorno di immagine e presenza attiva sul territorio*+AREA EVENTI *Si propone in quest'ambito di organizzare eventi e iniziative su tematiche di particolare interesse per favorire la coesione sociale* (5 soci).

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

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

Presentiamo ora la sintesi del risultato della valutazione dei 20 soci presenti all'incontro (18 soci lavoratori e 2 soci volontari) nei diversi ambiti indagati.

a) **Condivisione della Mission**

La Mission della cooperativa continua ad essere condivisa. Il 90% dei soci ritiene che il documento rispecchi l'identità della Gabbiano Servizi e sia visibile nelle scelte e nelle azioni della cooperativa.

Nelle osservazioni riportate si evidenzia:

- la 'centralità della persona' come valore che non deve mai mancare nella quotidianità del nostro lavoro;
- l'importanza della condivisione della mission come base sulla quale iniziare la collaborazione;
- la necessità di individuare punti di contatto o dissenso con le attuali politiche sociali, di confrontare la nostra mission e la situazione attuale degli operatori.

b) **Efficacia della comunicazione e Informazione (Incontri, Assemblee dei soci, Bilancio Sociale)**

Il 79% dei soci ritiene che le *occasioni di incontro proposte e il Bilancio Sociale siano strumenti molto utili per conoscere e condividere il progetto* generale della cooperativa (il 21% li ritiene abbastanza utili).

Tra i suggerimenti si evidenzia l'importanza di trovare strategie affinché gli argomenti, le prospettive e le criticità affrontate trovino una continuità, risposta, impegno durante l'anno.

Emerge anche la proposta di coinvolgere gli incontri anche i lavoratori non soci per avvicinarli ad una maggior conoscenza della cooperativa.

Il 79% dei soci ritiene di *avere avuto adeguate informazioni a fronte di richieste di aggiornamento e approfondimento rivolte al Cda* (68% Molto, 11% abbastanza).

c) **Livello di Soddifazione come socio della cooperativa nell'anno sociale 2022**

Il 79% dei soci si posiziona sul gradino più alto della scala -molto soddisfatto -, il 16% abbastanza soddisfatto. Vengono riportate le seguenti motivazioni:

- il riscontro che la centralità della Persona e il Ben-Essere continuano ad essere la finalità principale della cooperativa, in linea con i propri principi personali e progettuali;
- la partecipazione e gli strumenti ben redatti restituiscono una foto congruente della situazione sociale;
- l'impegno all'interno del Cda ha fatto accrescere ancora di più il senso di appartenenza alla cooperativa.

d) **Partecipazione Attiva**

Ai soci è stato chiesto di portare suggerimenti, proposte, idee su nuove modalità e strumenti per coinvolgere i soci a una partecipazione sempre più attiva. Sono emerse le seguenti proposte:

- Bollettino periodico come strumento di informazione.
- Canale di comunicazione bidirezionale: Informare tempestivamente i soci e ricevere feedback in risposta.
- Momenti informali di incontro (oltre alle assemblee ordinarie) aperti anche gli operatori dei servizi esterni non ancora soci per avvicinarli maggiormente alla cooperativa, per confrontarsi su tematiche condivise.
- Riorganizzare, al termine dell'emergenza sanitaria, eventi e iniziative su tematiche di particolare interesse per favorire la

coesione sociale e per rendere visibile la Cooperativa all'esterno (2 nuovi candidati nell'Area Promozione sul territorio- Area Eventi).

- Pubblicizzare maggiormente sui social la cooperativa e le sue attività.

- Sviluppare maggiormente il senso di appartenenza alla cooperativa dando la propria disponibilità per partecipare al gruppo di lavoro del Bilancio Sociale (2 nuovi soci)

Un socio evidenzia di non avere proposte innovative, sottolinea come negli anni siano state adottate strategie e strumenti per favorire un maggior coinvolgimento dei soci ma ritiene che la partecipazione attiva sia un fattore individuale legato alle caratteristiche della persona.

c) *Prospettive ed impegni per il 2023*

I soci propongono i seguenti obiettivi per il 2023:

- incrementare il senso di appartenenza dei nuovi soci, avvicinare alla cooperativa gli operatori non soci coinvolti nei servizi esterni (Incontri informali per sensibilizzare alla storia e conoscenza della Cooperativa);
- Rendere sempre più efficaci gli strumenti di comunicazione e informazione (*Strumenti*: bollettino, pagina Facebook, aggiornare il sito, Bilancio Sociale);
- Potenziare l'apertura al territorio (*Strumenti*: collaborazione , progetti comuni, costruzioni di reti);
- promozione sul territorio della cooperativa e delle sue attività

(*Strumenti*: area Promozione sul territorio, aggiornamento pagina Facebook, pubblicizzare maggiormente la cooperativa sui social, diffusione del Bilancio Sociale, partecipazione a convegni, eventi pubblici, Sagra di Baggio, organizzazione di momenti di inclusione sociale).

Alcuni soci confermano la propria disponibilità a partecipare attivamente nelle aree di lavoro e nei vari ambiti della cooperativa. Emerge anche la proposta di organizzare incontri formali ed informali, momenti di convivialità e socializzazione.

Numero aventi diritto di voto

45

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

2

Partecipazione dei soci alle assemblee

| Data Assemblea | N. partecipanti (fisicamente presenti) | N. partecipanti (con conferimento di delega) | Indice di partecipazione |
|----------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|
| 24-03-2022 | 26 | 8 | %75.56 |
| 10-05-2022 | 18 | 12 | %66.67 |

Mapa degli Stakeholder

Mapa degli Stakeholder

STAKEHOLDER

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

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

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

-**Influenza economica**(quanto le loro decisioni o scelte pesano sui servizi in termini di realizzabilità economica)

-**Interesse sociale**(quanto le loro decisioni o scelte pesano sui risultati dei servizio e/o sulla sua erogazione).

Stakeholder interni

Nel nucleo della mapa sono presenti gli interlocutori interni (i soci, i fruitori diretti dei servizi e la rete familiare, i lavoratori, i

volontari) in quanto uno dei valori fondamentali che ci caratterizza, come enunciato nella Mission, è la centralità della persona.

Stakeholder esterni

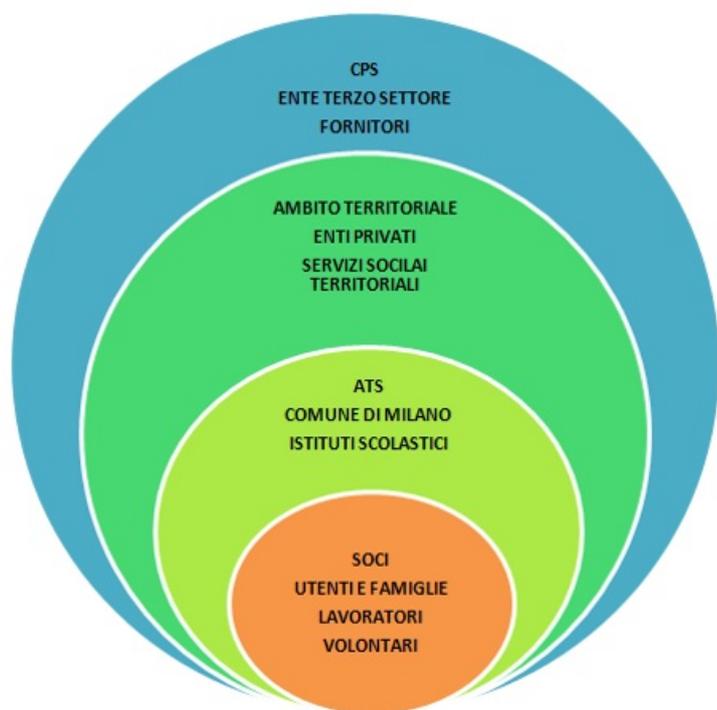
La Cooperativa Gabbiano Servizi ritiene molto importanti i rapporti con gli enti pubblici che partecipano alla realizzazione dei progetti rivolti alle persone disabili.

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

La Cooperativa chiede agli enti finanziatori pubblici e privati di condividere un obiettivo, di cercare insieme le strade migliori per raggiungerlo e di sviluppare un rapporto di mutuo arricchimento che non si esaurisca con il finanziamento economico ma passi per la condivisione dell'importanza dei progetti, delle difficoltà incontrate lungo il percorso e delle esperienze fatte.

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

Immagine



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

Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

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

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

Numero e Tipologia soci

| | |
|-----------------|----|
| Soci ordinari | 35 |
| Soci sovventori | 1 |
| Soci volontari | 4 |

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori

35

Soci svantaggiati

0

Soci persone giuridiche

1

Focus Soci persone fisiche

| | | | |
|----------------------------------|---------|----|---------------|
| Genere | | | |
| | Maschi | 11 | %28 |
| | Femmine | 28 | %72 |
| | | | |
| | | | Totale |
| | | | 39.00 |
| Età | | | |
| fino a 40 anni | | 8 | %20.51 |
| Dai 41 ai 60 anni | | 26 | %66.67 |
| Oltre 60 anni | | 5 | %12.82 |
| | | | |
| | | | Totale |
| | | | 39.00 |
| Nazionalità | | | |
| Nazionalità italiana | | 22 | %56.41 |
| Nazionalità Europea non italiana | | 4 | %10.26 |
| Nazionalità Extraeuropea | | 13 | %33.33 |
| | | | |
| | | | Totale |
| | | | 39.00 |
| Studi | | | |
| Laurea | | 26 | %66.67 |
| Scuola media superiore | | 10 | %25.64 |
| Scuola media inferiore | | 3 | %7.69 |
| | | | |
| | | | Totale |
| | | | 39.00 |

Anzianità associativa

| | | | |
|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| da 0 a 5 anni | da 6 a 10 anni | da 11 a 20 anni | oltre 20 anni |
| 12 | 6 | 15 | 6 |
| %30.77 | %15.38 | %38.46 | %15.38 |
| Totale | | | |
| 39.00 | | | |

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

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

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

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

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

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

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

Welfare aziendale

/

Numero Occupati

52

Occupati soci e non soci

| | |
|--------------------------|---------------------------|
| occupati soci maschi | occupati soci femmine |
| 9 | 23 |
| occupati non soci maschi | occupati non soci femmine |
| 5 | 15 |

Totale
32.00

Totale
20.00

| | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| occupati soci fino ai 40 anni 8 | occupati soci da 41 a 60 anni 22 | occupati soci oltre 60 anni 2 | |
| | | | Totale 32.00 |

| | | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|
| occupati NON soci fino ai 40 anni 11 | occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni 9 | occupati NON soci oltre i 60 anni 0 | |
| | | | Totale 20.00 |

| | | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|
| Occupati soci con Laurea 24 | Occupati soci con Scuola media superiore 5 | Occupati soci con Scuola media inferiore 3 | |
| Occupati soci con Scuola elementare 0 | Occupati soci con Nessun titolo 0 | | Totale 32.00 |

| | | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|
| Occupati NON soci con Laurea 12 | Occupati NON soci con Scuola media superiore 8 | Occupati NON soci con Scuola media inferiore 0 | |
| Occupati NON soci con Scuola elementare 0 | Occupati NON soci con Nessun titolo 0 | | Totale 20.00 |

| | | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|
| Occupati soci con Nazionalità Italiana 24 | Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana 4 | Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea 4 | |
| | | | Totale 32.00 |

| | | | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|
| Occupati NON soci con Nazionalità Italiana 14 | Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana 4 | Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea 2 | |
| | | | Totale 20.00 |

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Volontari Svantaggiati | Volontari Svantaggiati | Volontari NON Svantaggiati | Volontari NON Svantaggiati |
| Maschi | Femmine | Maschi | Femmine |
| 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale svantaggiati | | Totale non svantaggiati | |
| | | | |
| Tirocinanti Svantaggiati | Tirocinanti Svantaggiati | Tirocinanti NON Svantaggiati | Tirocinanti NON Svantaggiati |
| Maschi | Femmine | Maschi | Femmine |
| 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale svantaggiati | | Totale non svantaggiati | |

Attività svolte dai volontari

Nel corso del 2022 è proseguito lo stato di emergenza, determinato dal diffondersi dei contagi da Covid-19. Per mettere in atto le idonee procedure di tutela della salute di tutte le persone (utenti, operatori, volontari) sono state sospese le attività svolte dai volontari.

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

1

Totale

1.00

Altro Maschi

/

Altro Femmine

/

C1 (ex 4° livello)

Altro Maschi

ASA

#

2

Altro Femmine

/

Totale

2.00

C2

OSS Maschi

3

OSS Femmine

8

Totale

11.00

D1 (ex 5° livello)

Educatore Femmine

4

Totale
4.00

Altro Maschi

/

Altro Femmine

/

D2 (ex 6° livello)

Impiegato di concetto Femmine

1

Totale
1.00

Educatore professionale Maschi

6

Educatore professionale Femmine

20

Totale
26.00

Infermiere professionale Maschi

1

Infermiere professionale Femmine

1

Totale
2.00

Altro Maschi

/

Altro Femmine

/

D3 (ex 7°livello)

Educatore professionale coordinatore Femmine

2

Totale
2.00

E2 (ex 8°livello)

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Femmine

1

Totale
1.00

Altro Maschi

Responsabile amministrativo

#

1

Altro Femmine

/

Totale
1.00

F1 (ex 9° livello)

Responsabile di area aziendale Maschi

1

Totale
1.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto

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

| | |
|-------------------------------------------------------|---------|
| Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 7 | % 11.29 |
| Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 38 | % 61.29 |
| Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 0 | % 0.00 |
| Dipendenti a tempo determinato e a part time 7 | % 11.29 |
| Collaboratori continuative 0 | % 0.00 |
| Lavoratori autonomi 10 | % 16.13 |
| Altre tipologie di contratto 0 | % 0.00 |
| Totale 62.00 | |

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|
| Retribuzione annua lorda minima 17065.36 | Retribuzione annua lorda massima 30882.28 | Rapporto 1.81 |
| Nominativo Consiglio di Amministrazione | Tipologia indennità di carica | Importo 2700 |

Dirigenti

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Nominativo Collegio Sindacale | Tipologia compensi | Importo 6240 |
| Nominativo Organismo di Vigilanza | Tipologia compensi | Importo 1000 |

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali
0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
0

Turnover

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12) | Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12) | Organico medio al 31/12 (C) |
| 11 | 7 | 53 |
| | | Rapporto % turnover %34 |

Malattia e infortuni

/

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

VALUTAZIONE DEGLI INTERLOCUTORI COINVOLTI: I DIPENDENTI

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

Sono stati individuati 4 indicatori principali per stimare il livello di soddisfazione:

1. Organizzazione del servizio
2. Comunicazione e informazione all'interno del servizio fra operatori, responsabile, dirigenti (Presidente, Coordinatrice dei servizi) in relazione alla propria posizione lavorativa e modalità di scambio delle informazioni
3. Valutazione degli incontri di équipe
4. Livello di soddisfazione

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

Sono state predisposte tre diverse formulazioni di domande in base ai diversi ruoli e mansioni:

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

Nel mese di novembre sono stati distribuiti ai lavoratori i questionari specifici per ciascun servizio in cui operano, per sottolinearne l'importanza è stata inserita una nota introduttiva.

Sono stati restituiti 63 questionari su 78 distribuiti (80,7%), la percentuale di restituzione è in linea con lo scorso anno (2021 - 80%).

In particolare si evidenzia un incremento, rispetto all'anno precedente, della percentuale di risposta nei servizi ADI (dal 68,42% all'85%) e nel servizio Assistenza Scolastica (dal 52,63% al 61%) e un lieve decremento nel Servizio CSS (dal 100% al 67%)

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

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI

Di seguito riportiamo i contenuti emersi:

1. Permane stabile la soddisfazione relativa all'*organizzazione del servizio* (**molto positivo** 83%, positivo 16%). Per quanto riguarda *l'orario di lavoro* il 79% dei lavoratori dà una valutazione **molto positiva** e il 21% positiva. L'86% degli operatori esprime un giudizio **molto positivo**, l'11% positivo sulla *regolarità della retribuzione*.

2. Il 72,3 % degli operatori esprime una valutazione **molto positiva** e il 25,4 % positiva nell'ambito della *comunicazione e scambio di informazioni* tra operatori, responsabili e dirigenti.

I risultati variano all'interno dei singoli servizi. I dati raccolti sono stati analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole équipe.

3. Il 91% dei lavoratori esprime una valutazione positiva (**molto positiva** 48% e positiva 43%) in linea con il dato del 2021 dell'organizzazione del lavoro negli incontri di équipe inteso come tempi, interventi e modalità di conduzione e dell'efficacia nell'affrontare le problematiche dell'utenza e del servizio.

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

4. *Soddisfazione dei lavoratori*: in quest'area è stato chiesto ad ogni operatore di dare una risposta relativa al livello di soddisfazione all'interno di ogni servizio in cui opera.

Il 71% dei lavoratori esprime in generale una valutazione **molto positiva**, il 26% da una valutazione positiva in linea con lo scorso anno.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperativa si impegna, anche per il 2023, a mantenere elevato il livello di qualità, orientando l'organizzazione generale dei singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori, attraverso un maggior coinvolgimento di tutti gli operatori nella definizione e condivisione degli obiettivi di lavoro nella cooperativa.

In particolare la Cooperativa si impegnerà a:

- mantenere una formazione aggiornata e adeguata al personale ed effettuare la valutazione al termine di ogni proposta formativa;
- migliorare ulteriormente la calendarizzazione e l'organizzazione delle équipe per favorire la partecipazione di tutti i lavoratori, soprattutto nei servizi esterni di Assistenza Domiciliare e Assistenza Scolastica;
- mantenere tempi e modalità funzionali nel lavoro d'équipe;
- migliorare la comunicazione e l'informazione rendendola più efficace e accessibile (grazie anche all'uso di strumenti informatici: incontri da remoto, messaggistica, bollettino, sito della cooperativa, pagina Facebook ...).

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

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

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

Oltre alla formazione, il personale partecipa alle riunioni d'équipe che hanno luogo regolarmente per la programmazione e verifica delle attività. Inoltre sono dedicate delle ore alla supervisione.

A causa del perdurare dell'emergenza sanitaria, per il personale sono proseguiti i corsi di formazione e aggiornamento per la prevenzione dei contagi da COVID-19.

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

- Prevenzione e aggiornamento per contenimento dell'infezione da SARS-CoV-2

Tale formazione è stata effettuata attraverso:

- la condivisione di protocolli aziendali
- corsi in e-learning
- corsi in presenza

Nel contesto della formazione continua sono inoltre stati predisposti dei documenti divulgativi distribuiti al personale e ai fornitori.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Aggiornamento primo soccorso

Breve descrizione (facoltativo)

data: 27 gennaio 2022

ente organizzatore: CRI

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

4 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Antincendio

Breve descrizione (facoltativo)

data: 13 maggio 2022

ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

16 2

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Formazione rischio medio

Breve descrizione (facoltativo)

data: 21 luglio 2022

ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

12 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Aggiornamento lavoratori

Breve descrizione (facoltativo)

data: novembre- dicembre 2022

ente organizzatore: Vega Formazione

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

35 5

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Formazione decreto 81 specifica

Breve descrizione (facoltativo)

data: 10 ottobre 2022

ente organizzatore : SILAQ

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

8 4

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Primo soccorso

Breve descrizione (facoltativo)

data: 1, 8, 15 febbraio 2022

ente organizzatore: CRI

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

24 2

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Salute e sicurezza Primo soccorso

Breve descrizione (facoltativo)

data: 1, 8, 15 marzo 2022

ente organizzatore: CRI

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

12 1

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Sanitario Procedure tampone naso faringeo

Breve descrizione (facoltativo)

data: 13 gennaio 2022

ente gestore: Gabbiano Servizi dott. Tanieli

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

4 4

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Salute e sicurezza Aggiornamento RLS

Breve descrizione (facoltativo)

data: 2 dicembre 2022

ente organizzatore: Vega Formazione

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

4 1

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Salute e sicurezza Lavoratori rischio medio specifica

Breve descrizione (facoltativo)

data: 21 novembre - 21 dicembre 2022

ente organizzatore: SILAQ

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

32 4

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Educativo Tecniche di problem solving e negoziazione dei conflitti

Breve descrizione (facoltativo)

data: 9 marzo, 18 marzo, 11 aprile 2022

ente organizzatore: Fondazione Clerici

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

60 6

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Educativo Gestione delle problematiche relazionali con gli ospiti

Breve descrizione (facoltativo)

data: 23 febbraio, 6 aprile, 18 maggio, 29 giugno 2022

ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

49 11

Ambito formativo **Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)**

Educativo Flessibilità o frammentarietà?

Breve descrizione (facoltativo)

data: 19 aprile 2022

ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione **n. lavoratori formati**

20 5

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Non mi disturba affatto. Servizi diurni.

Breve descrizione (facoltativo)

data: 21 gennaio, 13 maggio 2022
ente organizzatore: Immaginabili Risorse

n. ore di formazione n. lavoratori formati
8 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Non mi disturba affatto. Servizi residenziali

Breve descrizione (facoltativo)

data: 18 maggio 2022
ente organizzatore: Immaginabili Risorse

n. ore di formazione n. lavoratori formati
4 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Disabilità acquisite: la relazione con l'altro.

Breve descrizione (facoltativo)

data: 17 maggio, 14 giugno, 19 luglio, 22 novembre, 06 dicembre 2022
ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione n. lavoratori formati
86 9

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Piano pandemico-best practice

Breve descrizione (facoltativo)

data: 4 luglio 2022
ente organizzatore: ATS Milano

n. ore di formazione n. lavoratori formati
6 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Costruire adultità

Breve descrizione (facoltativo)

data: 19 ottobre 2022
ente organizzatore: Immaginabili Risorse

n. ore di formazione n. lavoratori formati
4 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Dopo di noi: progetto di vita indispensabile per essere felice.

Breve descrizione (facoltativo)

data: 11 ottobre 2022
ente organizzatore: ATS Milano Città Metropolitana

n. ore di formazione n. lavoratori formati
24 1

Ambito formativo Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo Servizio di formazione all'autonomia: progettazione, dinamiche di gruppo e rapporti con le famiglie"

Breve descrizione (facoltativo)

data: 2022

ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione n. lavoratori formati

29

3

Ore medie di formazione per addetto

| Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione | Totale organico nel periodo di rendicontazione | Rapporto |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|
| 441 | 52 | 8 |

Feedback ricevuti dai partecipanti

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

- attività formativa 4,7
- attività docenza 4,9

Il livello di soddisfazione, rilevato attraverso i questionari di fine corso, della formazione condotta direttamente dalla Gabbiano Servizi è:

74% giudizio buono

25% giudizio sufficiente

1% giudizio insufficiente

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

SERVIZI ALLA PERSONA

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

Servizi Interni

CDD

Centro Diurno Disabili "Casa Gabbiano"

CSS

Comunità socio sanitaria "Casa Gabbiano"

PROGETTO SOLE

Servizio educativo diurno per disabili adulti

DIURNATO INNOVATIVO

Servizio educativo diurno per persone giovani adulte con disabilità lieve

SFA

Servizio Formativo all'Autonomia "Casa Gabbiano"

PUNTO INCONTRO

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

Servizi esterni

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:

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

ASSISTENZA SCOLASTICA

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

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

Nel corso del 2022, al termine dell'emergenza sanitaria, sono tornati a regime tutti i servizi ed è stato riattivato il servizio ludico ricreativo pomeridiano.

| Aree di intervento | n° utenti 2022 | n° utenti 2021 |
|----------------------|----------------|----------------|
| Residenziale | 10 | 10 |
| Semi Residenziale | 82 | 56 |
| Domiciliare | 86 | 75 |
| Scuola | 210 | 216 |
| Totale Utenti | 388 | 357 |

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

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

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

Utenti per tipologia di servizio

| Tipologia Servizio | n. | n. utenti diretti |
|--------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizi semiresidenziali | 82 | <p>utenti diretti CDD Centro Diurno Disabili <i>Casa Gabbiano</i> struttura semiresidenziale sociosanitaria che accoglie soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. A dicembre 2022 sono in carico al servizio 25 persone disabili (13 M,12 F) con diverse patologie, insufficienza mentale medio-grave, in una fascia d'età compresa tra 18 e 60 anni.</p> <p>SFA Servizio Formativo all'Autonomia <i>Casa Gabbiano</i> servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità. A dicembre 2022 sono in carico al servizio 13 utenti (4 F e 9 M), con insufficienza mentale e psicosi, con patologie diverse, in una fascia d'età compresa tra i 20 e 39 anni. Le persone frequentano il servizio nei seguenti moduli: 3 in formativo (20 h settimanali), 2 in consolidamento (17 h settimanali) e 8 in monitoraggio (10 h settimanali).</p> <p>PROGETTO SOLE servizio diurno privato rivolto a persone disabili che per motivi d'età, patologie o altre cause non possono accedere ai servizi della filiera. A dicembre 2022 sono in carico al servizio 25 persone disabili (14 F e 11 M) con patologie diverse, in una fascia d'età compresa tra i 22 e i 71 anni.</p> <p>DIURNATO INNOVATIVO Nel corso dell'anno 3 utenti hanno partecipato ai laboratori proposti all'interno del progetto Diurnato Innovativo.</p> <p>PUNTO INCONTRO servizio ricreativo pomeridiano che ha come obiettivo oltre al sollievo alla famiglia, quello di creare uno spazio di socializzazione e di benessere, promuovendo l'occupazione del tempo libero in un contesto di gruppo, dove poter mantenere o potenziare alcune capacità. Inoltre, ponendosi sul territorio come spazio aggregativo, mira a contrastare situazioni di aggravamento, isolamento ed emarginazione sociale e relazionale. Il servizio è stato riattivato nel mese di ottobre 2022 e ha accolto 16 utenti.</p> |
| Servizi residenziali | 10 | <p>utenti diretti CSS Comunità Socio Sanitaria <i>Casa Gabbiano</i> accoglie persone adulte con disabilità medio-gravi prive di sostegno familiare. Nel corso del 2022 ha accolto 10 persone adulte con medio-gravi disabilità (4 F e 6 M) in una fascia d'età compresa tra i 29 e i 68 anni.</p> |
| Altri Servizi | 210 | <p>utenti diretti ASSISTENZA SCOLASTICA La nostra cooperativa è inserita negli elenchi di soggetti qualificati/accreditati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado nel Comune di Milano; • interventi di assistenza scolastica nei comuni del piano di zona del Corsichese; • interventi di assistenza alla comunicazione degli studenti con disabilità sensoriale (uditiva e visiva) di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano. <p>Nel primo semestre gennaio-giugno 2022 sono stati seguiti 119 alunni con disabilità in 15 scuole; da settembre a dicembre 91 in 10 scuole.</p> |

| Tipologia Servizio | n. utenti diretti | n. utenti diretti |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo | 86 | <p>ASSISTENZA DOMICILIARE</p> <p>Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ADH e HCP (Home Care Premium) nel piano di zona del Corsichese (Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Cusago, Trezzano , Corsico); -servizio di Assistenza Domiciliare indiretta nel Comune di Milano, zona 6; -servizio di Assistenza Domiciliare per la linea 1 nel Comune di Milano, zona 7; -servizio di Assistenza Domiciliare Assistenziale a favore di disabili e anziani nel Magentino; -interventi privati. <p>Nel corso del 2022 sono stati seguiti 86 utenti: disabili, anziani, minori.</p> |

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: FAMILIARI /ADS

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

- qualità del servizio
- comunicazione, informazione, disponibilità e collaborazione del personale
- servizi accessori
- giudizio complessivo

Per raccogliere le valutazioni degli interlocutori coinvolti è stato utilizzato lo strumento del **questionario** consegnato alla rete familiare/Ads degli utenti inseriti nei servizi Cdd, Cds, Sfa, Sole, Adi. Per il servizio esterno di Assistenza Scolastica, si è deciso di non presentare il questionario alle famiglie che usufruiscono di esso, ma di coinvolgere i Dirigenti scolastici.

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

1. qualità del servizio (organizzazione generale, orari di apertura, qualità dell' assistenza di base, assistenza medico-sanitaria, adeguatezza del Progetto Individualizzato);
2. comunicazioni servizio-famiglia (informazioni ricevute sul Progetto Individualizzato, scambio di comunicazioni, disponibilità e collaborazione del personale, occasioni di incontro);
3. servizi accessori (mensa: attenzione ai bisogni relativi all'alimentazione, varietà delle proposte...);
4. giudizio complessivo.

Per ogni item sono stati previsti tre livelli di valutazione (molto positivo, positivo, negativo) rappresentati graficamente da tre smile colorati. Si è chiesto inoltre alle famiglie di indicare osservazioni, suggerimenti, proposte per migliorare sempre più la qualità del servizio.

Presentiamo una sintesi dei risultati dei questionari distribuiti nel mese di novembre 2022 in forma cartacea alle famiglie e telematica agli amministratori di sostegno a tutti gli utenti in carico da almeno 3 mesi.

Su 116 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 84 (72%), dato in leggero aumento rispetto l'anno precedente (65%).

Permangono molto buone le percentuali di restituzione nei servizi diurni interni (Cdd 95%, Sfa 92%, Sole 89%) in linea con l'anno precedente; in leggero miglioramento il dato relativo al servizio Adi (dal 40% del 2021 al 55% del 2022).

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI COMPILATI DALLE FAMIGLIE/ADS

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

1. Per quanto riguarda la *qualità dei servizi* l'87,10% delle famiglie esprime una valutazione **molto positiva** e il 12,90% una valutazione positiva, in linea con i dati del 2021.
2. La *comunicazione servizio-famiglia* viene valutata positivamente dal 99% delle famiglie (**molto positiva** per il 92% e positiva per il 7%) trasversale a tutti i servizi della cooperativa e in leggero miglioramento rispetto al 2021. In particolare le famiglie valutano molto positivamente la disponibilità, la collaborazione, il supporto e la flessibilità degli operatori nell'accogliere le esigenze e nel riorganizzare modalità/orari degli interventi sulla base dei bisogni ed esigenze degli utenti e del nucleo familiare.
3. Anche nell'area relativa ai *servizi accessori* (qualità della mensa) si rileva una valutazione **molto positiva** -77%- e positiva -18%-.
4. Emerge una valutazione **molto positiva** -84,5%- e positiva -9,5%- in quest'area trasversale in tutti i servizi in linea con il

2021. La Cooperativa nel corso del 2022, con la riorganizzazione dei servizi al termine dell'emergenza sanitaria, ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti raggiungendo quindi uno degli obiettivi di miglioramento stabiliti. Tale impegno è stato percepito e riconosciuto dalle famiglie.

Tra le *proposte* le famiglie suggeriscono di continuare ad offrire attività stimolanti per gli utenti, soprattutto all'esterno della sede (attività fisica, uscite didattiche culturali, esperienze di autogestione).

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Nel corso del 2022, la cooperativa si è impegnata per

- ripristinare il regolare funzionamento dei servizi al termine dell'emergenza sanitaria, tenendo in considerazione anche le diverse modalità di intervento e gli strumenti alternativi sperimentati in questo periodo;
- in questa fase di ripresa, rendere le proposte il più funzionali possibili per rispondere ai bisogni degli utenti;
- continuare a lavorare all'interno di un progetto organizzativo e complessivo in collaborazione con la rete dei servizi pubblici e privati sul territorio per garantire una condivisione del Progetto di Vita dell'utente.

Nella fase di valutazione le famiglie hanno espresso un giudizio **molto positivo** sull'efficacia dei servizi proposti nel corso dell'anno 2022.

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

La Cooperativa si impegna per il 2023 a:

- mantenere uno standard elevato al fine di erogare sempre servizi di qualità finalizzati a potenziare le abilità personali, sociali e relazionali, all'interno di un contesto sereno e accogliente;
- offrire percorsi finalizzati all'inclusione sociale degli utenti inseriti nei vari servizi, riorganizzare le attività all'esterno delle sedi al fine di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità; favorire l'integrazione e l'inclusione nel territorio di appartenenza.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: ENTI FINANZIATORI E CO-REALIZZATORI

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

Nel corso dell'anno si mantengono interlocuzioni costanti con gli enti esterni per condividere la progettualità e le azioni svolte dalla cooperativa. Nella fase di valutazione, oltre ai feedback ricevuti negli incontri diretti di rete in merito alla gestione dei servizi e all'organizzazione generale della cooperativa, è stato predisposto un questionario di valutazione inviato mediante posta elettronica a tutti gli enti che hanno collaborato nel corso del 2022.

Sono stati individuati i seguenti indicatori:

- grado di conoscenza della cooperativa (storia, servizi, attività)
- valutazione dell'efficacia degli interventi nel riorganizzare i servizi e rimodulare gli interventi nel periodo emergenziale
- processi di comunicazione e collaborazione con il nostro Ente

Sono stati restituiti 3 questionari su 35 questionari inviati il mese di marzo 2023.

Presentiamo una sintesi dei risultati nelle varie aree indagate.

In generale emerge una valutazione **molto positiva** inerente il *grado di conoscenza* della Cooperativa (66,7% molto positivo, 33,3% positivo).

Gli enti hanno una percezione **molto positiva (100%)** in relazione al *grado di efficacia degli interventi*, segno di un rapporto di stima e fiducia nei nostri confronti.

Il 67% degli enti valuta **molto positivo** il *processo di comunicazione e collaborazione* con la nostra Cooperativa (il 33% positivo).

Permane molto **bassa percentuale di restituzione** probabilmente legate alle seguenti motivazioni:

- nel periodo di emergenza sanitaria gli enti hanno avuto altre priorità, questo può aver distolto l'attenzione dalla nostra richiesta di compilazione del questionario di valutazione;
- alcuni stakeholder utilizzano altri strumenti di monitoraggio dei servizi (controlli Ufficio Vigilanza ATS);
- tendenzialmente gli incontri di rete sono stati fatti in modalità da remoto. Negli anni scorsi gli incontri diretti si erano rivelati occasioni favorevoli per coinvolgere gli stakeholder in fase di valutazione.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL FUTURO

Un aspetto importante per la Cooperativa è mantenere costanti interlocuzioni con gli stakeholder esterni nel corso dell'anno, incontri di colloqui, monitoraggio e verifica dell'operato della cooperativa.

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

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

Media occupati del periodo di rendicontazione

Media occupati (anno -1)

Media occupati (anno -2)

Rapporto con la collettività

Gabbiano Servizi nasce dal e nel quartiere Baggio, mantenendo negli anni un forte legame con il territorio, aderendo ad iniziative e partecipando attivamente alla costruzione di reti zonali, cittadine ed extracittadine, formali ed informali. Superate le rigide restrizioni imposte dall'autorità sanitaria per fronteggiare la pandemia la Cooperativa ha ripreso le sue attività verso l'esterno. In particolare il 2022 è stato l'anno dell'accordo sottoscritto con l'Associazione di Volontariato il Gabbiano Noi come gli altri e l'impresa sociale Casa Gabbiano 2, accordo finalizzato ad esplorare nuovi ambiti di intervento sociale nel territorio e nuove forme di collaborazione, mediate dalla presenza di un Comitato di indirizzo

Iniziative e progetti realizzati sul territorio e/o con la collettività

| | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambito attività svolta Culturale | Tipologia attività svolta Laboratorio teatrale con evento finale aperto al pubblico | Denominazione attività e/o progetto Baggio quartiere della felicità |
| Numero di Stakeholder coinvolti 10 | Tipologia di stakeholder 'collettività' Persone con disabilità e cittadinanza | |
| Ambito attività svolta Educativo | Tipologia attività svolta Progetto sollievo | Denominazione attività e/o progetto Attività di sollievo rivolte a utenti dei cdd del municipio 7 |
| Numero di Stakeholder coinvolti 22 | Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti cdd, Municipio 7 | |

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

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

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambito attività svolta Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Descrizione attività svolta tavolo di lavoro assistenza scolastica ad alunni con disabilità | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Descrizione attività svolta Co progettazione relativa al servizio di assistenza scolastica ad alunni con disabilità | Denominazione P.A. coinvolta Plessi scolastici comune di Milano |
| Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro | Descrizione attività svolta adesione al tavolo permanente disabilità | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Altre iniziative di sensibilizzazione e/o promozione (es.eventi, manifestazioni) | Descrizione attività svolta Giornata Internazionale disabilità | Denominazione P.A. coinvolta Municipio 7 comune di Milano |
| Ambito attività svolta Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di educazione | Descrizione attività svolta Workshop Piano Welfare | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Altre iniziative di sensibilizzazione e/o promozione (es.eventi, manifestazioni) | Descrizione attività svolta Forum welfare Milano Città giusta, costruiamola insieme | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro | Descrizione attività svolta Griglia di valutazione della rete degli Sfa | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Descrizione attività svolta Progetto sollievo | Denominazione P.A. coinvolta Municipio 7 Comune di Milano |
| Ambito attività svolta Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento | Descrizione attività svolta Baggio quartiere della felicità | Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano |

Impatti ambientali

La Cooperativa porta avanti da diversi anni una politica di riduzioni degli sprechi e di ricerca di fonti rinnovabili. Concretamente sostituendo elementi obsoleti con impianti più efficienti (dalle lampadine ai contratti energetici), e contestualmente aumentando l'utilizzo di materiale biodegradabile e riciclabile. L'orientamento per il prossimo futuro è quello di implementare la pratica del riciclo e sostituire gradualmente il materiale monouso utilizzato e imposto dalle normative atte a fronteggiare l'emergenza sanitaria degli anni scorsi.

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il 2022 vede il ritorno alla quasi normalità con i servizi che funzionano tutti a pieno regime come nell'era pre-covid. Nel corso di quest'anno sono stati rinnovati gli accreditamenti con il Comune di Milano per tutti i servizi offerti dalla

Cooperativa ed è stato riaperto anche il servizio Punto d'Incontro verso la fine dell'anno.

Nel mese di aprile è stato rinnovato il contratto di locazione per lo spazio di Via Ceriani, 3 che ospita il Centro Diurno Disabili e la Comunità Socio Sanitaria.

La situazione economica generale e l'inflazione hanno comunque condizionato il risultato che diminuisce rispetto allo scorso anno.

La situazione patrimoniale vede un incremento delle immobilizzazioni materiali per l'acquisto di un nuovo pulmino per il trasporto degli utenti che corrisponde ad un calo delle disponibilità liquide.

La situazione patrimoniale continua a consolidarsi visti comunque i risultati positivi.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

| | |
|---------------------|---------------|
| Fatturato | €1.714.242,17 |
| Attivo patrimoniale | €1.761.417,77 |
| Patrimonio proprio | €342.505,89 |
| Utile di esercizio | €35.084,69 |

Valore della produzione

| Valore della produzione anno di rendicontazione | Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1) | Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1754846.65 | 1635692.57 | 1438102.16 |

Composizione del valore della produzione

| Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi) | Valore della produzione | Ripartizione % ricavi |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Ricavi da Pubblica Amministrazione | 1221863.67 | % 69.63 |
| Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione | 194841.8 | % 11.10 |
| Ricavi da persone fisiche | 297536.7 | % 16.96 |
| Donazioni (compreso 5 per mille) | 40604.48 | % 2.31 |
| Totale | | |
| 1'754'846.65 | | |

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

| Tipologia Servizi | Fatturato |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; | 740378.5 |
| c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; | 973863.67 |
| Totale | 1'714'242.17 |

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa) | 225215.56 |
| Totali | 225'215.56 |

Servizi residenziali

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie | 417224.45 |
| Totali | 417'224.45 |

Servizi semiresidenziali

| | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|
| Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi | 754591.57 |
| Totali | 754'591.57 |

Altri Servizi

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Altro | 317210.19 |
| Servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità | |
| Totali | 317'210.19 |

Fatturato per Territorio

Provincia

| | | |
|-----------------------|------------|---------|
| Milano | 1711752.37 | % 99.85 |
| Monza e della Brianza | 2489.8 | % 0.15 |

Obiettivi economici prefissati

La cooperativa, visti i risultati economici e la stabilità patrimoniale è sempre alla ricerca di nuovi spazi da adibire alle sue attività per poter ampliare l'utenza servita e migliorare l'offerta di servizi; lo conferma la prossima apertura del CSE che andrà ad ampliare la gamma dei servizi offerti dalla Cooperativa alla collettività.

Gli obiettivi economici sono quelli di mantenere questa capacità economica, continuare a stabilizzare il proprio patrimonio per poter lavorare al miglioramento dell'offerta dei servizi esistenti e di nuovi servizi.

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

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

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

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partner Associazioni no profit | Partnership Polo Disabilità | Collaborazione con Associazione Il Gabbiano noi come gli altri e Impresa Sociale Casa Gabbiano 2 per la realizzazione di una rete di interventi nell'ambito della disabilità sul territorio di Baggio (Municipio 7 Milano). |
| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
| Partner Cooperative | Partnership Associazione Temporanea d'Impresa | Diurnato Innovativo - Servizio Laboratoriale Diurni - laboratori rivolti a persone con disabilità |
| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
| Partner Cooperative | Partnership Tavolo diurnato | Tavolo di confronto sulla gestione dei servizi diurni (Cdd, Sfa) |
| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
| Partner Cooperative | Partnership Tavolo di Assistenza Scolastica | Tavolo di confronto sulla gestione dei servizi di Assistenza scolastica ad alunni con disabilità nel comune di Milano |
| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
| Partner Cooperative | Partnership Tavolo di Assistenza Domiciliare | Tavolo di confronto sul tema di assistenza domiciliare |
| Tipologia | Denominazione | Tipologia Attività |
| Partner Cooperative | Partnership Rete Immaginabili Risorse | Immaginabili Risorse 4 convegno nazionale Online Disabilità: autodeterminazione, interdipendenza, giustizia sociale |

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Politiche e strategie

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

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

- Per raccogliere le valutazioni degli interlocutori coinvolti è stato utilizzato il questionario come strumento completo e trasversale che ha coinvolto in modo diretto ed efficace **lavoratori, i familiari dei destinatari, i co-realizzatori e gli enti finanziatori**. I questionari, consegnati direttamente in forma cartacea o via e-mail dai responsabili dei servizi, sono stati raccolti nelle cassette poste nelle tre sedi (via Ceriani, via Dalmine, via Canevari) o restituiti tramite posta elettronica. Le risposte di tutti i questionari sono state elaborate statisticamente e le indicazioni emerse sono state analizzate prima all'interno del gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale e poi prese in considerazione e valutate dalla cooperativa per orientare l'organizzazione generale e i singoli servizi ad una sempre maggiore soddisfazione degli interlocutori e per definire le linee guida su cui impostare gli obiettivi sociali per il 2023.
- **I soci** sono stati coinvolti in un incontro diretto di confronto e condivisione organizzato a marzo 2023, momento importante anche per rilevare la soddisfazione dei soci e cogliere eventuali proposte in quanto ambito in cui sono presenti le persone maggiormente coinvolte nella vita sociale della cooperativa.

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

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

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

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

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

Innovazione

Cooperazione

Il valore cooperativo

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

- garantire una maggiore continuità e stabilità ai servizi attuali e a quelli futuri, attraverso una struttura imprenditoriale;
- responsabilizzare e coinvolgere in modo significativo gli operatori professionali dei servizi nella gestione delle attività.

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

Obiettivo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, diretti ad arrecare benefici a persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari. I servizi sono orientati, in via

prioritaria, alla risposta ai bisogni di persone portatrici di invalidità fisiche, psichiche e sensoriali, con ritardo mentale, difficoltà di apprendimento ed a fasce di popolazione portatrici di bisogni o in stato di emarginazione sociale (anziani, minori...).

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

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

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

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

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

- realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato
- diffusione del documento

| Obiettivo | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo | Entro |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato | <ul style="list-style-type: none">• sensibilizzazione dei soci sul processo di rendicontazione mediante la presentazione e la consegna del Bilancio Sociale 2022 in Assemblea dei soci (Maggio 2023)• coinvolgimento di nuovi soci nel gruppo di lavoro per le redazioni future del Bilancio Sociale (entro ottobre 2023)• proposta di incontro per rilevare la soddisfazione dei soci in relazione all'anno 2022, per favorire un maggior coinvolgimento e una partecipazione sempre più attiva ed individuare insieme le prospettive future (entro marzo 2023) | quando verrà raggiunto 31-10-2023 |
| Modalità di diffusione | <ul style="list-style-type: none">• pubblicazione del Bilancio Sociale 2022 sul sito della Cooperativa• invio del documento a tutti i soci, consegna ai co-realizzatori e agli enti finanziatori• copie del documento in forma cartacea presso gli uffici della Cooperativa a disposizione di tutti gli altri stakeholder interessati | quando verrà raggiunto 31-10-2023 |

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

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

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

Obiettivo

Redazione grafica

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Dal 2004 al 2022 la Cooperativa ha migliorato la redazione del documento per garantire a tutti gli stakeholder una lettura immediata e chiara mediante:

- un linguaggio semplice
- l'utilizzo di grafici e tabelle con uno stile chiaro e di facile comprensione (dati emersi dalle valutazioni e variazioni nel corso degli anni)
- sintesi degli indicatori principali e dei contenuti mediante slides di presentazione

Per la redazione del Bilancio Sociale 2022 è stato utilizzato il modello ISCOOP.

Obiettivo

Livello di approfondimento del Bilancio sociale

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

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

Obiettivo

Modalità di diffusione

Obiettivo

Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

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

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

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

Obiettivi di miglioramento strategici

Nel 2023 ci prefiggiamo di proseguire le collaborazioni con realtà del terzo settore, di progettare e realizzare servizi rispondenti ai nuovi bisogni emergenti, di proseguire nella diffusione di una cultura volta alla reale inclusione di tutte le persone in situazione di fragilità.

La cooperativa intende ampliare l'offerta dei servizi aprendo un Centro Socio Educativo nel quartiere, sta valutando l'acquisto di nuovi spazi e si impegna nel miglioramento ambientale di quelli già esistenti.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo Diversificazione dei servizi offerti | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Progettazione e apertura di un nuovo servizio all'ambito della disabilità denominato Centro Socio Educativo | Entro quando verrà raggiunto 30-06-2023 |
| Obiettivo Miglioramento performance sociali e ambientali | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Impianto di condizionamento per migliorare la qualità della vita all'interno della Comunità Socio Sanitaria | Entro quando verrà raggiunto 31-10-2023 |
| Obiettivo Formazione del personale | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Piani di formazione del personale sia a sostegno del ruolo sia in adempimento agli obblighi normativi. | Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023 |
| Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Tavolo Piano di Zona area corsichese | Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023 |
| Obiettivo Crescita professionale interna | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Adesione alle iniziative e ai momenti formativi di Immaginabili Risorse | Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023 |
| Obiettivo Implementazione numero degli stakeholder e partner | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Collaborazione con l'associazione Il Gabbiano Noi come gli altri e l'Impresa Sociale Casa Gabbiano 2: costituzione di una rete di collaborazione di realtà che si occupano di disabilità nel territorio di Baggio (Municipio 7). | Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023 |

Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento strategici raggiunti e non raggiunti

TABELLA DI CORRELAZIONE

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

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

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

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

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

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

| LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019) | Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE | |
| Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione. | AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica |
| 2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE | |
| Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento; | AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa |
| 3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE | |
| Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente) | AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC) |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p> | <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio |
| <p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p> | <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p> |
| 4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE | |
| <p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non) |
| <p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto |
| <p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate |
| 5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ | |
| <p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p> | <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale |
| 6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA | |
| <p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p> | <p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017) |
| 7) ALTRE INFORMAZIONI | |
| <p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p> | <p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione |