

Bilancio Sociale Gabbiano servizi società cooperativa sociale di solidarietà, 2023

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)

Parte introduttiva

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 2023 ha visto il raggiungimento di un importante traguardo per la cooperativa, ovvero l'apertura di un nuovo servizio. Nella sede di via Don Gervasini il 29 maggio 2023 sono state avviate le attività del CSE centro socio educativo, accreditato con Regione Lombardia per 15 posti.

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 dal 2000 definiscono 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 07/05/2024 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 2023** la cooperativa Gabbiano Servizi ha utilizzato ISCOOP, la piattaforma di Legacoopsociali. La piattaforma ha permesso di redigere il bilancio sociale seguendo una procedura guidata, organizzata attraverso un form compilabile online e basata su un modello chiaro, veloce, dinamico. 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 2023, 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 2023 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 2023 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 per quest'anno una modifica dei soggetti coinvolti. Il gruppo è formato da soci che operano all'interno della cooperativa con ruoli e mansioni diverse: il presidente, la coordinatrice dei servizi, il responsabile gestionale, una responsabile di servizio e due educatrici.

Al momento dell'iscrizione al servizio IS COOP è stato indicato un referente della cooperativa Gabbiano Servizi come Utente Responsabile (accesso con nuove credenziali istituzionali della Cooperativa) e sono stati abilitati all'accesso gli altri 5 membri del gruppo di lavoro.

Periodo di rendicontazione

Il bilancio sociale è relativo all'anno di rendicontazione 2023.

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.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, 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 ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali

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.

Superata la pandemia, è ripartita 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.

Nel mese di maggio 2023 è stato con successo aperto l'ultimo servizio utile a completare la filiera dei servizi per la disabilità

prevista dal comune di Milano: la Gabbiano Servizi ha infatti ottenuto l'autorizzazione al funzionamento e successivamente l'accreditamento per 15 persone del servizio CSE (Centro Socio Educativo), per il quale è previsto un periodo di assestamento di circa 24 mesi durante il quale si opererà in controllata perdita allo scopo di strutturare il servizio e progressivamente procedere verso la saturazione dello stesso.

Regioni

Lombardia

Province

Milano

Sede Legale

Indirizzo

Via Dalmine, 11

C.A.P.

20152

Regione

Lombardia

Provincia

Milano

Comune

Milano

Telefono

0248929202

Fax

0292885862

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 0248929202	Fax 0248929202	
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 0287381198 3388244934	Fax 0287381251	
Email gabbiano@gabbianoservizicoop.org	Sito Internet www.gabbianoservizicoop.org	
Indirizzo Via Don Gervasini 35	C.A.P. 20153	
Regione Lombardia	Provincia Milano	Comune Milano
Telefono 0289074210 3757196726 3758556696		
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). I primi anni di vita sono caratterizzati dalla ricerca di stabilità: la saturazione dei servizi in essere e la ricerca di partnership progettuali sul territorio occupano la maggior parte delle risorse della Cooperativa. 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 Diurnato 5, in ATI con svariate realtà del Terzo Settore, che mira a dare una risposta a quelle persone diversamente abili che al momento non trovano uno sbocco coerente con le loro aspettative una volta terminato il percorso di formazione all'autonomia. Il 2018 ha registrato l'acquisto di un immobile, sito in via Don Gervasini 35, utile a consolidare e completare la filiera dei servizi alla disabilità. 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 fruisce 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. 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 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. Archiviato a fine aprile 23, seppure con le dovute attenzioni (quali ad esempio la realizzazione e aggiornamento del Piano operativo Pandemico) il periodo emergenziale, la Cooperativa riprende le normali attività sociali impegnandosi nella realizzazione del progetto perseguito nel 2022, ovvero l'operatività nell'intera filiera dei servizi rivolti alla disabilità prevista dal comune di Milano con l'apertura del CSE, avvenuta nel maggio 2023 per 15 posti nella sede di Via Don gervasini 35, in coabitazione con il servizio SFA.

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.

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.

Il *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.

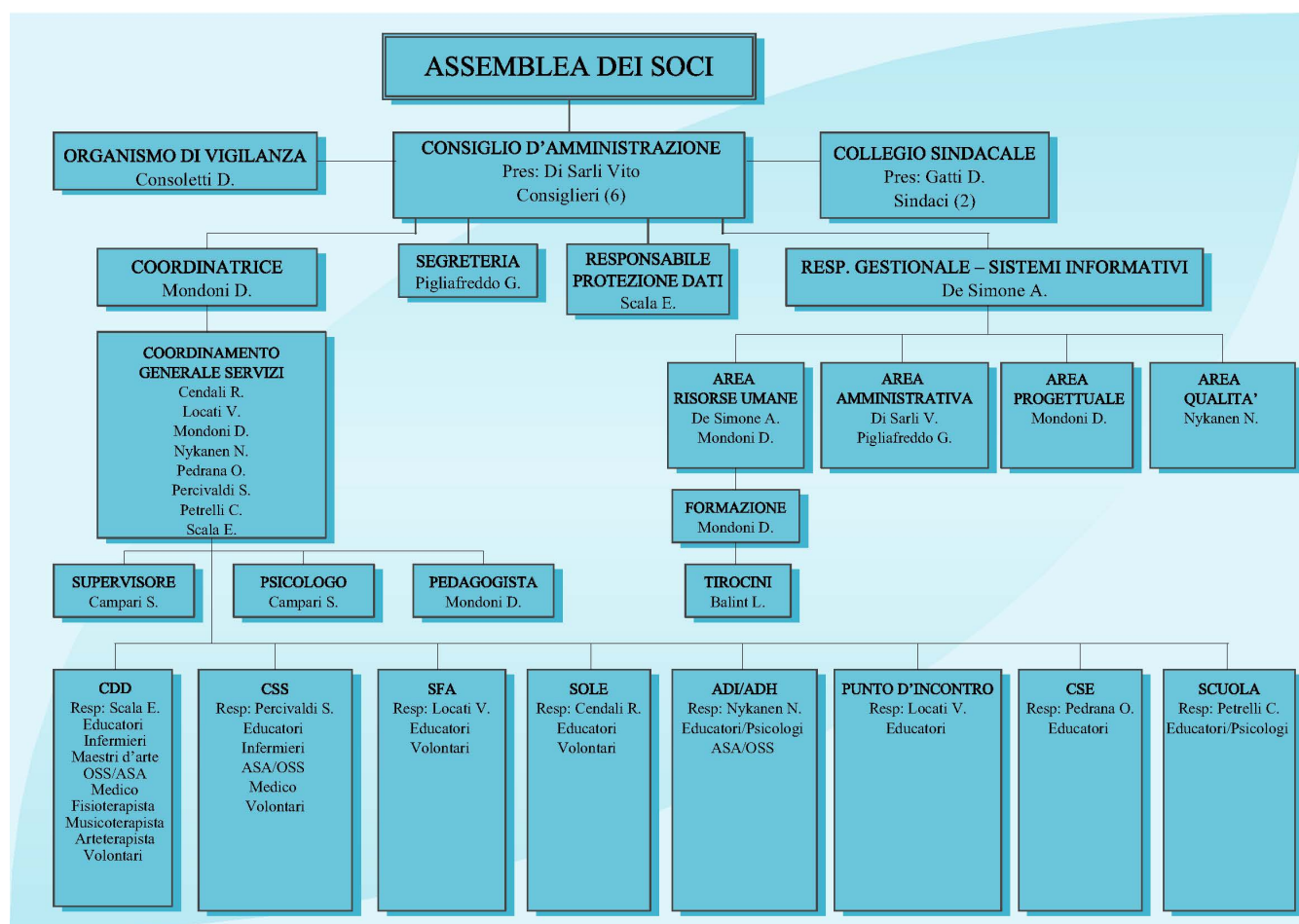
L'organigramma aziendale per i servizi diretti all'utenza comprende i Coordinatori dei servizi che si riuniscono periodicamente nel Coordinamento organizzativo.

- 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 équipe operative, interfacciare i servizi, programmare le risorse, monitorare la qualità, rendicontare le attività svolte.
- Il Coordinamento Organizzativo riunisce periodicamente i Responsabili dei servizi, con la funzione di coordinare i diversi servizi al fine di pianificare la gestione del personale e sviluppare la progettualità.

L'organigramma prevede infine diversi Servizi interni che rispondono al Responsabile di 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 cooperativa (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 mandatarî 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 Bertolazzi Mara	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 09-05-2023	Periodo in carica 3
Nominativo De Simone Andrea	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 09-05-2023	Periodo in carica 3
Nominativo Curiat Sara	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 09-05-2023	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

2

Consiglio di amministrazione

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone fisiche

7

Maschi

2

Totale Maschi

%28.57

Femmine

5

Totale Femmine

%71.43

da 41 a 60 anni

7

Totale da 41 a 60 anni

%100.00

Nazionalità italiana

7

Totale Nazionalità italiana

%100.00

Partecipazione

Vita associativa

Al 31 dicembre 2023 la compagine sociale della Cooperativa Gabbiano Servizi è così composta :

- 36 *soci lavoratori* (33 lavoratori subordinati; 3 liberi professionisti)
- 4 *soci volontari*
- 1 *socio sovventore*

per un totale di **41** soci, tutti iscritti nel libro soci da più di 3 mesi.

Nel corso del 2023 abbiamo registrato l'inserimento di 1 nuovo socio lavoratore .

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 2023 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 2023

2000-2005

2005-2010

2010-2015

2015-2020

2020-2021

2021-2022

2022-2023

da 11 a 20

da 20 a 38

da 38 a 40

da 40 a 44

da 44 a 45

da 45 a 40

da 40 a 41

81%

90%

5%

10%

2,5%

- 11%

2,5%

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 2023 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 1 volta:

- in data **9 maggio 2023**, in forma ordinaria con una presenza diretta o per delega pari al 78% (33 su 42 di cui 27 in presenza e 6 per delega) degli aventi diritto al voto, per deliberare il seguente Ordine del giorno:

- Relazione attività 2022
- Approvazione Bilancio d'Esercizio 2022 e Preventivo 2023
- Approvazione Bilancio Sociale 2022
- Determinazione del tasso d'interesse del Prestito da Soci per l'anno 2023
- Determinazione del compenso degli amministratori
- Rinnovo cariche Consiglio d'Amministrazione"

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.

Impegni affrontati dalla Cooperativa nell'anno 2023

Nel corso del 2023 la Cooperativa si è impegnata per

- incrementare il senso di appartenenza dei nuovi soci, avvicinare alla cooperativa gli operatori non soci coinvolti nei servizi esterni
- Rendere sempre più efficaci gli strumenti di comunicazione e informazione
- Potenziare l'apertura al territorio
- promozione sul territorio della cooperativa e delle sue attività

Dal 2018 alcuni soci partecipano alle Aree di lavoro organizzate:

-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 di differenti (tutti i soci).

VALUTAZIONE SOCI

Il 21 marzo 2024 è stato organizzato per i soci un momento di incontro e di condivisione, occasione per confrontarsi sull'anno sociale 2023 e per far emergere idee e riflessioni sull'operato e sugli obiettivi sociali della cooperativa Gabbiano Servizi. La partecipazione alla riunione è stata del 57% (24 soci: 1 socio volontario, 1 socio sovventore e 22 soci lavoratori). Al fine di incrementare il senso di appartenenza alla cooperativa e di conoscenza fra i soci è stato proposto un lavoro in piccoli gruppi seguito da un confronto e una condivisione delle tematiche e dei valori emersi. E' stato inoltre somministrato un questionario di soddisfazione a cui hanno risposto 23 soci, iscritti per l'anno 2023. Presentiamo ora la sintesi del risultato della valutazione

nei diversi ambiti indagati.

a) **Soddisfazione della conoscenza e condivisione del progetto generale della cooperativa (Incontri, Assemblee dei soci, Bilancio Sociale)**

L'87% 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 9% li ritiene abbastanza utili e il 4% non risponde).

Emerge la volontà di continuare ad aderire a proposte aggreganti e volte a sempre un maggior coinvolgimento dei soci, per incrementare il senso di appartenenza. Viene inoltre suggerito di svolgere un incontro soci per la rilevazione della soddisfazione nell'anno di riferimento.

b) **Efficacia della comunicazione e Informazione (Cda)**

Il 95% dei soci ritiene di avere avuto adeguate informazioni a fronte di richieste di aggiornamento e approfondimento rivolte al Cda (78% Molto soddisfatto, 17% abbastanza soddisfatto e il 5% non risponde).

Viene suggerita una condivisione di maggiori informazioni attraverso anche il bollettino periodico.

c) **Livello di Soddisfazione come socio della cooperativa nell'anno sociale 2023**

Il 91% si ritiene molto soddisfatto, il 9% abbastanza soddisfatto. Vengono riportate le seguenti motivazioni:

- importanza di un gruppo forte e coeso che permette alla cooperativa di procedere
- senso di appartenenza
- importanza di sensibilizzare i soci ad una maggiore consapevolezza dell' "essere socio"

Durante l'incontro un nuovo socio si è proposto di partecipare al gruppo di lavoro che si occupa dell'organizzazione degli eventi della cooperativa (Area eventi).

Prospettive ed impegni per il 2024

I soci propongono i seguenti obiettivi per il 2024:

- incrementare il senso di appartenenza dei nuovi soci;
- coinvolgere maggiormente tutti i soci, incrementando la partecipazione;
- avvicinare alla cooperativa gli operatori non soci coinvolti nei servizi esterni (Incontri informali per sensibilizzare alla storia e conoscenza della Cooperativa);
- rendere sempre più efficace la comunicazione e lo scambio di informazioni
- potenziare l'apertura al territorio
- promuovere sul territorio la cooperativa e le sue attività.

Numero aventi diritto di voto

40

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione
09-05-2023	27	6	%82.50

Mappa degli Stakeholder

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

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

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

Stakeholder interni

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

Stakeholder esterni

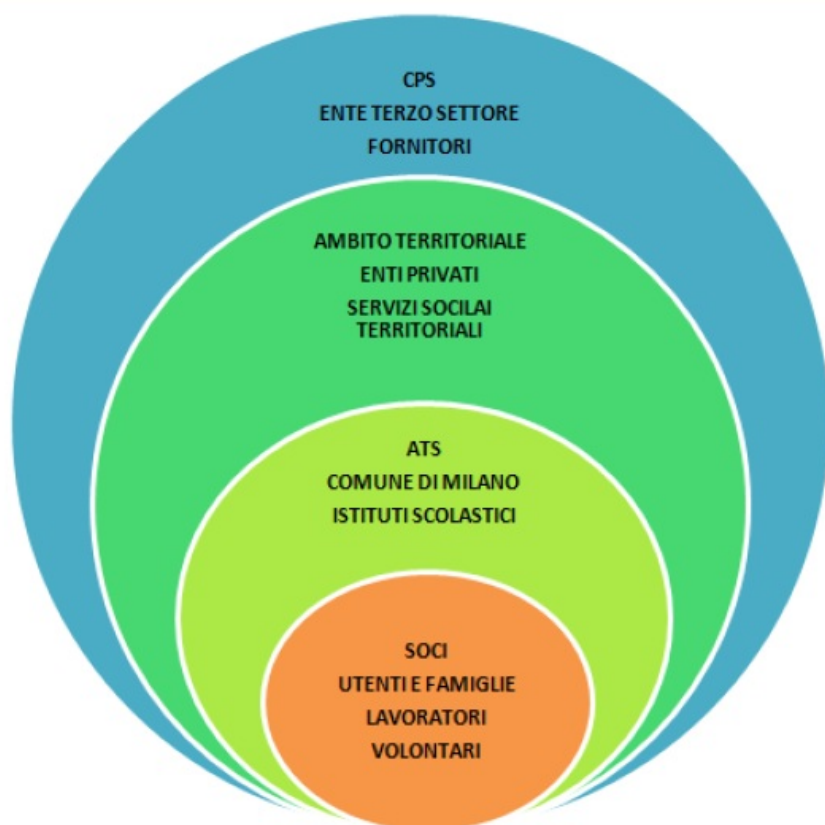
La Cooperativa Gabbiano Servizi ritiene molto importanti i rapporti con gli enti pubblici che partecipano alla realizzazione dei progetti rivolti alle persone disabili.

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

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

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

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 di iscrizione a libro soci da parte del collaboratore sia una richiesta maturata nel tempo, determinata dalla conoscenza della cooperativa, 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	36
Soci sovventori	1
Soci volontari	4

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori	36
Soci svantaggiati	0
Soci persone giuridiche	1

Focus Soci persone fisiche

Genere	Maschi	10	%25	
	Femmine	30	%75	
				Totale 40.00
Età				
fino a 40 anni		9	%22.50	
Dai 41 ai 60 anni		28	%70.00	
Oltre 60 anni		3	%7.50	
				Totale 40.00
Nazionalità				
Nazionalità italiana		31	%77.50	
Nazionalità Europea non italiana		3	%7.50	
Nazionalità Extraeuropea		6	%15.00	
				Totale 40.00
Studi				
Laurea		27	%67.50	
Scuola media superiore		10	%25.00	
Scuola media inferiore		3	%7.50	
				Totale 40.00

Anzianità associativa

da 0 a 5 anni	da 6 a 10 anni	da 11 a 20 anni	oltre 20 anni
13	7	14	6
%32.50	%17.50	%35.00	%15.00
Totale			
40.00			

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

53

Occupati soci e non soci

occupati soci maschi	occupati soci femmine	
8	25	
		Totale
		33.00
occupati non soci maschi	occupati non soci femmine	
6	14	
		Totale
		20.00

occupati soci fino ai 40 anni 9	occupati soci da 41 a 60 anni 24	occupati soci oltre 60 anni 0	
			Totale 33.00
occupati NON soci fino ai 40 anni 10	occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni 10	occupati NON soci oltre i 60 anni 0	
			Totale 20.00
Occupati soci con Laurea 24	Occupati soci con Scuola media superiore 6	Occupati soci con Scuola media inferiore 3	
Occupati soci con Scuola elementare 0	Occupati soci con Nessun titolo 0		
			Totale 33.00
Occupati NON soci con Laurea 10	Occupati NON soci con Scuola media superiore 10	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 25	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana 3	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea 5	
			Totale 33.00
Occupati NON soci con Nazionalità Italiana 16	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana 0	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea 4	
			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	1	1
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
		2.00	
Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati
Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
0	0	1	6
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
		7.00	

Attività svolte dai volontari

Dopo il periodo di assenza dei volontari a causa dell'emergenza sanitaria, nel 2023 si è ritornati ad accoglierli nei servizi. I volontari sono stati inseriti in due servizi della cooperativa (Css e Sfa) e hanno supportato e collaborato con gli operatori , affiancando e aiutando le persone durante le attività.

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

1

Totale

1.00

C1 (ex 4° livello)

Altro Maschi

ASA

#

1

Totale

1.00

C2

OSS Maschi

4

OSS Femmine

9

Totale

13.00

D1 (ex 5° livello)

Educatore Femmine

6

Totale	D2 (ex 6° livello)
6.00	

Impiegato di concetto Femmine
1

Totale
1.00

Educatore professionale Maschi
6

Educatore professionale Femmine
19

Totale
25.00

Infermiere professionale Maschi
1

Totale
1.00

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

Totale
1.00

F1 (ex 9° livello)

Responsabile di area aziendale Maschi
1

Totale
1.00

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	% 7.81
5	
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	% 59.38
38	
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	% 0.00
0	
Dipendenti a tempo determinato e a part time	% 15.63
10	
Collaboratori continuative	% 0.00
0	
Lavoratori autonomi	% 17.19
11	
Altre tipologie di contratto	% 0.00
0	
Totale	
64.00	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
17065.36	30882.28	1.81
Nominativo	Tipologia	Importo
Consiglio di Amministrazione	indennità di carica	2850
Nominativo	Tipologia	Importo
Collegio Sindacale	compensi	6240
Nominativo	Tipologia	Importo
organismo di vigilanza	compensi	1000

Dirigenti

Tipologia	Importo
compensi	0

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)
11

Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni,
dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)
8

Organico medio
al 31/12 (C)
55

Rapporto % turnover
%35

Malattia e infortuni

Gli infortuni nel 2023 sono stati in numero di 2, in aumento rispetto al 2022. Tuttavia la dinamica degli stessi (manovra non consentita sul lavoro e infortunio in itinere) escludono carenze del datore di lavoro o del sistema sicurezza in generale, pertanto nonostante sia un dato in aumento non desta preoccupazione alcuna.

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali
2

N. malattie professionali
0

Totale
2.00

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 67 questionari su 89 distribuiti (75,28%), la percentuale di restituzione quasi in linea con lo scorso anno (2022 - 80,76%).

In particolare si evidenzia un incremento della percentuale di risposta nel servizio Assistenza Scolastica (dal 61,11% del 2022

al 71,42% del 2023) e un lieve decremento nel Servizio CSS (dal 66,67 nel 2022 al 64,28%) e Assistenza Domiciliare Integrata (dal 85% nel 2022 al 70,83%).

Permane alta la percentuale di risposta (100%), in linea con l'anno scorso, nei servizi Sole, Sfa e CDD e del personale dell'ufficio.

SINTESI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI

Di seguito riportiamo i contenuti emersi:

1. La soddisfazione relativa all'organizzazione del servizio permane positiva (70% **molto positivo**, 30% **positivo**). Si evidenzia un leggero calo del molto positivo rispetto all'anno precedente (da 83% a 70%) nei servizi esterni (Assistenza Domiciliare Integrata e Assistenza Scolastica) e nella Comunità Socio Sanitaria, dove la diminuzione del valore di soddisfazione è determinato dall'instabilità dell'organico. In crescita il valore positivo (da 16% a 30%).

2. Nell'ambito della comunicazione emerge una valutazione **molto positiva** per il 74% dei lavoratori. Il 21% valuta positivamente quest'area. Rispetto all'anno precedente si osserva un importante incremento, trasversale a tutti i servizi, per quanto riguarda gli scambi comunicativi con il personale dell'ufficio e la direzione. (dal 64% del 2022 al 84% del 2023). I dati raccolti sono stati analizzati dai responsabili e dalla coordinatrice e discussi nelle singole équipe.

3. L'89% dei lavoratori esprime una valutazione positiva (**molto positiva** 63% e **positiva** 26%) in linea con il dato del 2022 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 di mezzi tecnologici (incontri on line) e la necessità di avere maggior tempo a disposizione per l'organizzazione interna del servizio e per affrontare le problematiche degli utenti, maggiore presenza numerica degli operatori.

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 64% dei lavoratori esprime in generale una valutazione **molto positiva**, il 36% da una valutazione positiva.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperativa si impegna, anche per il 2024, 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, sito della cooperativa, pagina Facebook ...).

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa Gabbiano Servizi organizza eventi 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.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Aggiornamento Sicurezza

Breve descrizione (facoltativo)

data: 12 gennaio 2023
ente organizzatore: Vega Formazione

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
6	1

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

Breve descrizione (facoltativo)

data: 2023
ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
24	8

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Aggiornamento HACCP

Breve descrizione (facoltativo)

data: 10 ottobre 2023
ente organizzatore: Fond. Clerici

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
20	10

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Aggiornamento antincendio tipo 2

Breve descrizione (facoltativo)

data: 30 ottobre 2023
ente organizzatore: Reconsulting

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
4	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Aggiornamento lavoratori

Breve descrizione (facoltativo)

data: 2023
ente organizzatore: Vega Formazione

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
30	6

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Formazione lavoratori rischio medio specifica

Breve descrizione (facoltativo)

data: gennaio febbraio 2023
ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
24	3

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Aggiornamento primo soccorso

Breve descrizione (facoltativo)

data: 9 novembre 2023

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	RLS aggiornamento

Breve descrizione (facoltativo)

data: 6 dicembre 2023

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	Formazione lavoratori rischio alto

Breve descrizione (facoltativo)

data: 14 febbraio 2023; 18 luglio 2023

ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
32	2

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Antincendio tipo 1

Breve descrizione (facoltativo)

data: 25 ottobre 2023

ente organizzatore: Reconsulting

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
8	2

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

Breve descrizione (facoltativo)

data: 17 ottobre 2023

ente organizzatore: Silaq

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
8	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Stili educativi a confronto

Breve descrizione (facoltativo)

data: 25 maggio, 6 giugno, 11 luglio, 12 settembre, 3 ottobre 2023

ente organizzatore: Fondazione Clerici

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
90	9

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	La conduzione dell'equipe

Breve descrizione (facoltativo)

data: 15 e 22 maggio 2023

ente organizzatore: Fondazione Clerici

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
70	7

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	La progettazione educativa in contesti complessi

Breve descrizione (facoltativo)

data: 11 aprile 2023

ente organizzatore: Fondazione Clerici

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
25	5

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	L'affettività e la sessualità nelle persone con disabilità

Breve descrizione (facoltativo)

data: 23 novembre 2023

ente organizzatore: Milano Welfare e Rete Sollievo

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
14	7

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Casa dolce casa. L'abitare proprio e inclusivo nella disabilità

Breve descrizione (facoltativo)

data: 26 settembre 2023

ente organizzatore: Immaginabili Risorse

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
3	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Ti vedo, ti penso, mi... siblings

Breve descrizione (facoltativo)

data: 31 maggio 2023

ente organizzatore: Milano Welfare e Rete Sollievo

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
5	2

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	La progettazione di un servizio formativo all'autonomia

Breve descrizione (facoltativo)

data: 31 agosto, 5 settembre, 12 settembre 2023

ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
12	2

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Conversazione sulla protezione giuridica

Breve descrizione (facoltativo)

data: 27 settembre 2023

ente organizzatore: Milano Welfare e Rete Sollievo

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
2.5	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Skills digitali e alfabetizzazione mediatica

Breve descrizione (facoltativo)

data: 5 ottobre 2023

ente organizzatore: Erasmus

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
8	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Reti anti violenza accessibili

Breve descrizione (facoltativo)

data: 9 novembre 2023

ente organizzatore: Artemisia La rosa dei venti

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
3	1

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	Fatiche professionali e motivazione

Breve descrizione (facoltativo)

data: 12 dicembre 2023

ente organizzatore: Gabbiano Servizi

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
20	10

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
416.5	64	7

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 4.2
- attività docenza 5

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

81% giudizio buono

19% giudizio sufficiente

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

CSE

Centro Socio Educativo "Gabbiano"

Servizi esterni

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio prevede diversi tipi d'intervento:

-ADH nel piano di zona del Corsichese,

-servizio di Assistenza Domiciliare indiretta nel Comune di Milano, zona 6,

-servizio di Assistenza Domiciliare per la linea 1 nel Comune di Milano, zona 7,

-servizio di Assistenza Domiciliare Assistenziale a favore di disabili e anziani nel Magentino,

-interventi privati.

ASSISTENZA SCOLASTICA

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

-assistenza educativa presso scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado nel Comune di Milano,

-assistenza presso scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado nei comuni del Piano di Zona del Corsichese;

-assistenza alla comunicazione per alunni con disabilità sensoriale (uditiva e visiva) di competenza di ATS Città Metropolitana di Milano.

Nel corso del 2023 è stato aperto un nuovo servizio semiresidenziale: CSE

Aree di intervento	n° utenti 2023	n° utenti 2022
Residenziale	10	10
Semi Residenziale	86	82
Domiciliare	110	86
Scuola	211	210
Totale Utenti	417	388

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;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La Gabbiano Servizi nasce da una realtà associativa del quartiere Baggio di Milano. Il radicamento con il territorio è stato

mantenuto negli anni e ha caratterizzato il funzionamento dei servizi. Stretta è la cooperazione con i servizi professionali territoriali ed altre organizzazioni del terzo settore, finalizzata a dare risposte adeguate, articolate e flessibili ai bisogni emergenti nell'ambito della disabilità. Caratterizza la gestione dei servizi il connubio tra professionalità e flessibilità.

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia	n.	n. utenti diretti
Servizio	utenti	CDD Centro Diurno Disabili Casa Gabbiano
Servizi semiresidenziali	diretti 86	Struttura semiresidenziale sociosanitaria che accoglie soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. A dicembre 2023 sono in carico al servizio 25 persone con disabilità (13 M e 12 F) con diverse patologie, età e con un'insufficienza mentale medio-grave. SFA Servizio Formativo all'Autonomia Casa Gabbiano Servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità. A dicembre 2023 sono in carico al servizio 10 utenti (3 F e 7 M), di cui 6 persone in accreditamento con il comune di Milano e 4 solventi. Dal mese di settembre l'orario di apertura è stato modificato così come segue: lunedì e mercoledì 9.30-13.30, martedì e giovedì 9.30- 14.30, venerdì: 10.00-12.00 e la sede si è trasferita in Via Don Gervasini, 35 Milano. CSE Centro Socio Educativo Servizio diurno sociale territoriale rivolto a persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, è caratterizzato dall'offerta di interventi socio educativi e/o socio animativi condivisi con la famiglia (dgr n.7/20763 del 16 febbraio 2005). Al dicembre 2023 sono inseriti 5 utenti (1M e 4F) (part time e full time). 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 2023 sono in carico al servizio 23 persone con disabilità (9 M e 14 F). La sede è stata trasferita in via Canevari, 24 Milano. SERVIZI LABORATORIALI DIURNI SLD Nel corso dell'anno 4 utenti (4 F) hanno partecipato ai laboratori proposti all'interno del progetto SLD. 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. A dicembre 2023 sono in carico 19 (11 F e 8 M) persone con disabilità.

Tipologia	n.	n. utenti diretti
Servizio	utenti	CSS Comunità Socio Sanitaria <i>Casa Gabbiano</i>
Servizi residenziali	diretti 10	accoglie persone adulte con disabilità medio-gravi prive di sostegno familiare. Nel corso del 2023 ha accolto 10 persone adulte con medio-gravi disabilità (4 F e 6 M) in una fascia d'età compresa tra i 30 e i 69 anni.

Tipologia	n.	n. utenti diretti
Servizio	utenti	ASSISTENZA SCOLASTICA
Altri Servizi	diretti 211	L'assistenza educativa scolastica ad alunni con disabilità viene erogata all'interno dei plessi scolastici, su richiesta della scuola, in collaborazione con corpo docenti e insegnanti di sostegno. Collaboriamo anche con ATS inviando assistenti alla comunicazione per alunni con disabilità sensoriali. Nel primo semestre gennaio-giugno 2023 sono stati seguiti 127 alunni con disabilità in 10 istituti scolastici; da settembre a dicembre 84 in 11 istituti scolastici.

Tipologia	n.	n. utenti diretti
Servizio	utenti	Il servizio viene erogato privatamente o mezzo accreditamento con piano di zona del Corsichese,
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	diretti 110	con HCP Corsico, con il Comune di Milano Municipio 7 e con il piano di zona del Magentino. Nel corso del 2023 sono stati seguiti 110 utenti: disabili, anziani, minori.

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, Css, Sfa, Sole, Adi, Punto d'Incontro. 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 2023 in forma cartacea e/o telematica alle famiglie e agli amministratori di sostegno di tutti gli utenti in carico da almeno 3 mesi.

Su 144 questionari distribuiti, ne sono stati riconsegnati 99 (69%), dato in leggera diminuzione rispetto l'anno precedente (72%).

Permangono molto buone le percentuali di restituzione nei servizi diurni interni (Cdd 95%, Sfa 92%, Sole 89%) in linea con l'anno precedente; stabile anche la percentuale di restituzione dei servizi Css (60%) e Adi (54%). Per il servizio Punto d'Incontro si rileva una percentuale di 71%.

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'89,7% delle famiglie esprime una valutazione **molto positiva**, il 9% una valutazione positiva. La valutazione molto positiva è in leggero aumento rispetto all'anno precedente (87,10%).
2. La comunicazione servizio-famiglia viene valutata positivamente dal 97,9% delle famiglie (**molto positiva** per il 92,7% e positiva per il 5,2%) trasversale a tutti i servizi della cooperativa e in linea rispetto al 2022. Il 2,1% non risponde. In particolare le famiglie valutano molto positivamente la disponibilità, la collaborazione, il supporto e l'attenzione degli operatori.
3. Anche nell'area relativa ai servizi accessori (qualità della mensa) si rileva una valutazione prevalentemente **molto positiva** 74,5%, positiva per il 21,3%.
4. Rispetto al giudizio complessivo emerge una valutazione **molto positiva** per il 92,9% delle famiglie trasversale a tutti i servizi, in crescita rispetto al 2022 (84,5%) . La Cooperativa nel corso del 2023, ha operato per mantenere un buon livello qualitativo nei servizi proposti ; 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 2023, la cooperativa si è impegnata per

- 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 persona con disabilità; favorire l'integrazione e l'inclusione nel territorio di appartenenza.

Sulla base dei dati raccolti e dei risultati emersi la Cooperativa si impegna per il 2024 a:

- continuare a proporre servizi ed interventi che rispondano in maniera efficace ai bisogni dell'utenza in collaborazione con la rete familiare;
- offrire percorsi finalizzati all'inclusione sociale degli utenti , proporre attività all'esterno delle sedi al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione nel territorio e migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 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 2023.

Sono stati individuati i seguenti indicatori:

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

Sono stati restituiti 6 questionari su 33 questionari inviati il mese di marzo 2023.

Presentiamo una sintesi dei risultati nelle varie aree indagate.

In generale emerge una valutazione **positiva** inerente il grado di conoscenza della Cooperativa (67% molto positivo, 17% positivo, 17% non risponde).

L'83% degli enti ha una percezione **molto positiva** in relazione al grado di efficacia degli interventi, segno di un rapporto di stima e fiducia nei confronti della cooperativa. Valutazione positiva per il 17%.

Il processo di comunicazione e collaborazione con la nostra cooperativa è valutato **molto positivo** dall'83% e positivo dal 17% degli enti.

Permane molto **bassa percentuale di restituzione**, seppur in lieve aumento rispetto allo scorso anno. Alcuni stakeholder utilizzano altri strumenti di monitoraggio dei servizi (controlli Ufficio Vigilanza ATS).

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.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI VOLONTARI

Per valutare la capacità della cooperativa di apportare benessere ai volontari che operano al suo interno, è stato presentato un questionario di valutazione nel mese di aprile 2024. Su due questionari consegnati ne è stato restituito uno. Il livello di soddisfazione è stato indagato attraverso quattro aree: conoscenza della cooperativa, comunicazione e collaborazione con operatori, relazioni con utenti, attività svolta.

Il volontario interpellato si ritiene molto soddisfatto dell'attività svolta, esprime un parere molto positivo verso i processi di comunicazione e collaborazione con operatori. Anche la relazione con gli utenti è risultata molto positiva. Positivo il grado di conoscenza 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 ingenera 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)
0	0	0

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. Nel 2022 è stato sottoscritto l'accordo 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.

Con il 2023 ci siamo lasciati alle spalle l'emergenza sanitaria dovuta al Covid 19 ed abbiamo ripreso le collaborazioni e le attività con altri enti (istituzionali, del terzo settore, associazionismo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo).

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

Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Incontri di sensibilizzazione al tema della disabilità e attività inclusive con studenti di scuola secondaria di primo grado	Denominazione attività e/o progetto Diversamente insieme
Numero di Stakeholder coinvolti 65	Tipologia di stakeholder 'collettività' scuole utenti	
Ambito attività svolta Educativo	Tipologia attività svolta Attività manuali espressive realizzate da CDD Noale, CDD Casa Gabbiano, Biblioteca comunale e adolescenti del quartiere Baggiosol	Denominazione attività e/o progetto E State in Biblioteca
Numero di Stakeholder coinvolti 15	Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti quartiere	
Ambito attività svolta Educativo	Tipologia attività svolta Progetto teatrale con evento conclusivo presso gli spazi del Municipio 7 di Milano	Denominazione attività e/o progetto Il viaggio nel paese delle meraviglie
Numero di Stakeholder coinvolti 40	Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti e cittadinanza	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Partecipazione all'evento Sagra di Baggio che si realizza nel mese di ottobre nel quartiere Baggio promosso dal Municipio 7 di Milano	Denominazione attività e/o progetto Sagra di Baggio
Numero di Stakeholder coinvolti 20	Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti personale della cooperativa e cittadini	

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, in stretta collaborazione con gli enti pubblici e in particolare con i SSPT (servizi sociali professionali territoriali).

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 reattiva al servizio di assistenza scolastica ad alunni con disabilità	Denominazione P.A. coinvolta Plessi scolastici
Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Descrizione attività svolta Adesione tavolo permanente disabilità	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 attività rivolte agli utenti del CDD con finalità di sollievo alle famiglie e sperimentazione delle autonomie in ambiti extrafamiliari	Denominazione P.A. coinvolta Municipio 7 Comune di Milano
Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Descrizione attività svolta Tavolo di lavoro assistenza domiciliare	Denominazione P.A. coinvolta Comune di Milano
Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Descrizione attività svolta Tavolo di confronto piano di zona	Denominazione P.A. coinvolta Ambito corsichese

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

Nel 2023 la Cooperativa ha ampliato i servizi offerti alla collettività con l'apertura di un Centro Socio Educativo (CSE Gabbiano) presso la sede di Via Don Gervasini; nel mese di Luglio si è avviato l'iter per l'accrtdtiamento con il comune di Milano che si è concretizzata con la firma del patto nel mese di Gennaio 2024.

Dal punto di vista economico si registra un incremento di circa il 5% dei ricavi a fronte di un aumento dei costi leggermente inferiore (4,6%) che permettere un risultato leggermente superiore.

La situazione patrimoniale vede un incremento delle attività dovuta all'installazione di un impianto di condizionamento nella sede di Via Ceriani e la riduzione dei crediti verso utenti pubblici e privati rende molto corposa la capacità finanziaria.

Il patrimonio netto continua a crescere grazie ai risultati positivi.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€1.815.023,80
Attivo patrimoniale	€1.836.197,82
Patrimonio proprio	€376.694,65
Utile di esercizio	€43.562,26

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)
1840247.49	1754846.65	1635692.57

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	1310036.33	% 71.19
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	186106.86	% 10.11
Ricavi da persone fisiche	318880.61	% 17.33
Donazioni (compreso 5 per mille)	25223.69	% 1.37
Totale		
1'840'247.49		

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;	814383.37
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;	1000640.43
Totale	1'815'023.80

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) 247744.08

Totali 247'744.08

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie 434022.12

Totali 434'022.12

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi 787507.07

Totali 787'507.07

Altri Servizi

Altro 345750.53

Servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità

Totali 345'750.53

Fatturato per Territorio

Provincia

Milano 1815023.8 % 100.00

Obiettivi economici prefissati

Obiettivi economici sono sempre strettamente legati alla saturazione dei servizi in essere.

Si lavora per portare nuove utenze nel CSE di nuova apertura,.

Purtroppo la carenza di personale di qualsiasi tipologia frena la possibilità di soddisfare le richieste di assistenza domiciliare ed assistenza educativa scolastica.

Gli obiettivi permangono quelli di mantenere l'efficienza economica, continuare a stabilizzare il proprio patrimonio e poter lavorare al miglioramento dell'offerta dei servizi esistenti.

Una nuova sfida potrebbe essere quella di rendere più attraente il lavoro nel sociale e riuscire a soddisfare la richiesta della collettività.

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 ass. 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	Servizi laboratoriali diurni rivolti a persone con disabilità
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Associazioni no profit	Partnership Immaginabili risorse	Tavolo di lavoro, confronto e formazione sul tema della disabilità

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 volontari, 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 quattro sedi (via Ceriani, via Dalmine, via Canevari, via don Gervasini) 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 2024.
- I **soci** sono stati coinvolti in un incontro diretto di confronto e condivisione organizzato a marzo 2024, 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

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	rapporto Decisionale e di coinvolgimento, Scambio mutualistico	Responsabilità sociale e bilancio sociale, Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder);
Lavoratori	rapporto 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	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Utenti	relazione o rapporto 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	relazione o rapporto 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.

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	• sensibilizzazione dei soci sul processo di elaborazione mediante la presentazione e la consegna del Bilancio Sociale in Assemblea dei soci • coinvolgimento dei soci nel gruppo di lavoro per le redazioni future del Bilancio Sociale • proposta di incontro per rilevare la soddisfazione dei soci in relazione all'anno 2023, per favorire un maggior coinvolgimento e una partecipazione sempre più attiva ed individuare insieme le prospettive future	quando verrà raggiunto 31-10-2024
Obiettivo Modalità di diffusione	• pubblicazione del Bilancio Sociale 2023 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	Entro quando verrà raggiunto 31-10-2024

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.

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

Nel 2024 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.

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 31-12-2024
Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Saturazione dei posti disponibili presso il Centro Socio Educativo e incremento utenza nel servizio Sfa	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2024
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 31-12-2024
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	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2024
Obiettivo Raggiungimento obiettivi 2030	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Potenziare e promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2024

Obiettivo Diversificazione dei servizi offerti	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Progettazione e apertura di un nuovo servizio nell'ambito della disabilità denominato CSE Centro Socio Educativo	Obiettivo raggiunto Raggiunto
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. L'impianto di condizionamento è stato attivato anche nel CDD.	Obiettivo raggiunto Raggiunto
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	Obiettivo raggiunto In progress
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	Obiettivo raggiunto In progress
Obiettivo Implementazione numero degli stakeholder e partner	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Costituzione di una rete di collaborazione di realtà che si occupano di disabilità nel territorio di Baggio (Municipio 7)	Obiettivo raggiunto Raggiunto

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: ● 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: ● 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: ● 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)

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); quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;	AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE: ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: ● Vantaggi di essere socio
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;	AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
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;	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: ● 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)
Attività di formazione e valorizzazione realizzate;	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
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.	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE: ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
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.	AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE: ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE: ● Obiettivi di miglioramento strategici SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE: ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
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	AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE: ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
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.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE: ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE: ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione