



# Coop. Soc. L'Arcobaleno



# Bilancio sociale 2015



# Sommario

1. Note di metodo .....	3
2. Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori.....	4
2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività.....	4
2.2 Mission .....	4
2.3 Oggetto sociale .....	4
2.4 Politica della qualità .....	5
2.5 L'Assemblea dei soci: .....	6
2.5.1 Assemblee 2015 .....	6
2.6 Il Consiglio d'Amministrazione: composizione, durata, poteri.....	7
2.6.1 Consiglieri in carica .....	8
2.7 Revisione .....	8
2.8 Partecipazioni .....	8
2.9 Settori di attività .....	9
2.10 Organigramma.....	13
3. I portatori d'interesse .....	14
3.1 Soci .....	15
3.1.1 Tipologie di soci .....	15
3.1.2 Soci 2015 .....	16
3.1.3 Quote sociali .....	16
3.2 Lavoratori, soci e non.....	16
3.2.1 Turn over .....	17
3.2.2 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non .....	17
3.2.3 Richieste di trasferimento .....	18
3.2.4 Segnalazioni del medico del lavoro 2015.....	18
3.2.5 Autonomia del ruolo ricoperto.....	18
3.2.6 Indice di pari opportunità .....	21
3.2.7 Lavoratori in situazione di svantaggio .....	21
3.2.8 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva .....	21
3.2.9 Formazione e supervisione.....	22
3.3 Tirocinanti.....	23
3.3.1 Tirocini terapeutici/borse lavoro.....	25
3.4 Volontari .....	26
3.5 Utenti.....	27
v. punto 3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica .....	27
3.5.1 Disturbi prevalenti .....	28
3.5.2 Inserimenti/dimissioni.....	29

3.5.3 Qualità dell'intervento educativo .....	30
3.5.4 Informazione .....	31
3.5.5 Partecipazione .....	33
3.5.6 Laboratori, soggiorni e uscite .....	33
3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite .....	35
3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà .....	36
3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti.....	37
3.6 Clienti e committenti .....	37
3.6.1 Qualità/professionalità .....	38
3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica.....	39
3.7 Fornitori .....	43
3.8 Finanziatori.....	44
3.9 Mondo della conoscenza .....	45
3.10 Pubblica Amministrazione .....	46
3.11 Mondo del non profit .....	47
4. Obiettivi e attività .....	47
4.1 Obiettivi di gestione 2015, attività realizzate e verifiche obiettivi .....	47
4.2 Raccolta fondi .....	50
5. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto .....	53
5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite .....	53
5.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita.....	53
6. Diffusione del presente bilancio sociale .....	55
Allegato 1: Customer Satisfaction .....	56

## 1. Note di metodo

La cooperativa L'Arcobaleno procede alla stesura del bilancio sociale dal 2003, dall'anno scorso abbiamo ritenuto utile rivedere completamente la struttura del bilancio sociale, ormai decisamente carente anche alla luce delle novità normative intercorse da allora, come ad esempio la legislazione relativa all'Impresa Sociale, che prevede al suo interno l'obbligo di redazione e deposito del Bilancio Sociale. Quest'anno abbiamo cercato di integrare i dati raccolti laddove sembravano meno esaustivi nell'ottica di "misurare" il livello di soddisfazione degli interessi di alcune categorie di stakeholders, in particolare si sono volute approfondire: il livello di autonomia dei singoli e delle équipe di lavoro (stakeholder lavoratori), il flusso di informazioni e le possibilità di partecipazione dell'utenza e dei famigliari (stakeholder utenza) e le risorse aggiuntive messe a disposizione dai servizi (stakeholders utenti e committenti). A tal fine sono stati somministrati questionari aggiuntivi alle diverse équipe che generalmente sono stati compilati dai coordinatori. I risultati si sono rivelati interessanti ma hanno anche messo in luce alcuni punti deboli dell'impostazione nella stesura e somministrazione dei questionari, che saranno utili per un'ulteriore messa a punto per il prossimo anno.

### **Gruppo di lavoro e procedura**

Come negli ultimi anni il lavoro sul presente B.S. è stato svolto dalle Socie Cristina Garetto e Chiara Zamuner, appartenenti al gruppo risorse, con la referenza del Presidente Fabrizio Bragastini e la collaborazione dell'amministratrice Daniela Ciaramita.

Il Presidente, su mandato del C.d.A., ha supervisionato ed approvato lo schema di lavoro e le procedure adottate; il B.S. è quindi stato analizzato ed approvato dal C.d.A. e sarà sottoposto all'approvazione assembleare in concomitanza con la presentazione del bilancio d'esercizio corrispondente.

### **Modelli/fonti d'ispirazione**

In particolare abbiamo esaminato i principi e gli elementi previsti dall' *"Atto di indirizzo concernente principi, elementi informativi e criteri minimi per la redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali ai sensi della L.R. 20/2006"* della Regione Friuli Venezia Giulia, del resto molto simili a quanto previsto dal testo ministeriale sulle linee guida del bilancio sociale previsto per le Imprese Sociali.

Inoltre, al fine di approfondire e meglio comprendere ciò che oggi il B.S. deve rappresentare, abbiamo studiato e tratto molte ispirazioni e strumenti dai documenti proposti dal G.B.S. (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) facente capo all'Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul Bilancio Sociale. In particolare è risultato prezioso il testo: *"Documenti di ricerca n° 10 – la rendicontazione sociale per le aziende non profit"*.

### **Raccolta dati**

Per quanto concerne la scelta e la ricerca dei dati, il consolidarsi delle procedure relative alla certificazione ISO:2008 costituisce una fonte preziosa per il B.S., che però ha reso necessario un lavoro iniziale di studio ed armonizzazione con gli obiettivi del B.S. Stesso.

Oltre al succitato materiale ISO i dati raccolti e qui presentati discendono da:

- Statuto sociale e Regolamento interno attualmente in vigore
- Libri societari (verbali assemblee, verbali C.d.A., verbali revisione, soci)
- Visura camerale
- Banca dati personale
- Bilancio d'esercizio 2015 e precedenti
- Questionari e richieste dati ai coordinatori dei servizi.

### **Conclusioni**

Riteniamo il presente B.S. un "buon inizio" verso un modello soddisfacente per i portatori d'interesse sia interni che esterni alla cooperativa e compatibile con la normativa vigente, consideriamo però questo lavoro ancora da "limare" e perfezionare, sia per quanto riguarda i suoi contenuti, sia e soprattutto per un migliore e più puntuale raccordo con le procedure e la conservazione dei dati sia centrali che periferici, al fine di rendere la stesura del B.S. sempre più lineare e precisa.

## 2. Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori

### 2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività

COOPERATIVA L'ARCOBALENO - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS - IMPRESA SOCIALE SIGLABILE  
L'ARCOBALENO S.C.S.

Codice Fiscale 05381130011

Registro Imprese di TORINO Codice fiscale e numero d'iscrizione: 05381130011

Precedente numero di iscrizione: TO272-1987-4837

Data iscrizione: 19/02/1996

Iscritta nella sezione ORDINARIA il 19/02/1996

Data atto di costituzione: 28/09/1987

Albo Società Cooperative Iscritta con il numero: A116692

Data di iscrizione: 23/03/2005

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali

Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

Sede Legale: CORSO CASALE 205, 10132 TORINO (TO)

Sedi secondarie

Unità Locale N. To/2 Via Caudana 161 Castiglione Torinese (To) Cap 10090

Unità Locale N. To/5 Corso Casale 413 Torino (To) Cap 10132

Unità Locale N. To/6 Via Gonin 39 Torino (To) Cap 10100

Unità Locale N. To/7 Via Martiri Della Libertà 127 San Mauro Torinese (To) Cap 10099

### 2.2 Mission

da: Statuto della Coop. L'Arcobaleno - Articolo 5: Scopi

- leggere, analizzare e rispondere ai bisogni della comunità, con particolare attenzione alle persone in situazione di svantaggio, al fine di realizzare interventi tesi a migliorare la qualità della vita e la valorizzazione degli individui e delle loro capacità. La cooperativa intende operare favorendo la creazione di reti cooperative e attraverso la coprogettazione dei servizi.
- creare una impresa sociale che permetta ad ogni socio di poter svolgere il proprio lavoro in maniera gratificante, partecipare attivamente alla realizzazione del progetto globale della Cooperativa e poter crescere professionalmente all'interno della stessa

### 2.3 Oggetto sociale

Statuto della Coop. L'Arcobaleno - Articolo 6: Oggetto Sociale

*Considerata l'attività mutualistica della società, così come definita all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci, la Cooperativa si propone come oggetto le seguenti attività:*

*A) la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi a favore di persone in situazioni di svantaggio e/o di emarginazione ed in appoggio alle famiglie;*

*B) la gestione di centri diurni, comunità alloggio, centri polivalenti per la realizzazione degli scopi sociali;*

C) l'assistenza sociale ed educativa ai minori emarginati o in situazioni di rischio, creando case/famiglia, gruppi/appartamento, comunità alloggio e ogni altro servizio necessario all'inserimento sociale;

D) la promozione di iniziative di carattere socio-culturale con strutture idonee a favorire una sempre più autentica presa di coscienza sui problemi dell'emarginazione tramite l'organizzazione di attività sociali, ricreative, culturali; l'istituzione di soggiorni di vacanza comunitaria, momenti aperti;

E) la promozione di rapporti con enti pubblici e privati per favorire il raggiungimento degli scopi sociali ed inoltre assicurare lo scambio o fornire informazioni, studi, esperienze;

F) l'organizzazione di iniziative culturali, di formazione, aggiornamento, riqualificazione degli operatori sociali, soci e non, insegnanti e famiglie, con conferenze, corsi, centri di documentazione, convegni, congressi, viaggi di istruzione;

G) collaborare con agenzie formative di ogni ordine e grado per la realizzazione degli scopi sociali;

H) predisposizione di interventi ed iniziative di promozione del benessere e dell'agio sociale.

La Cooperativa, per il conseguimento dello scopo sociale, potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, in particolare richiedere ed utilizzare provvidenze, finanziamenti, contributi disposti da enti pubblici, privati o persone fisiche, per favorire la realizzazione di iniziative comprese nei servizi sociali, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque sia indirettamente o direttamente attinenti ai medesimi, nonché tra l'altro e solo per indicazione esemplificativa:

1) assumere partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in altre società cooperative, nonché in enti ed organismi consortili che non abbiano fini di lucro e svolgano attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, al solo scopo di realizzare l'oggetto principale e non ai fini del collocamento presso il pubblico;

2) dare adesioni ad associazioni ed organismi non lucrativi e che abbiano per scopo lo sviluppo ed il Consolidamento del movimento cooperativo;

3) concedere avalli cambiari, fideiussioni ed ogni e qualsiasi altra garanzia, sotto qualsivoglia forma, accettare finanziamenti, contrarre mutui anche ipotecari, nell'interesse della Cooperativa e per il conseguimento degli scopi sociali descritti nel presente statuto.

A tal fine si avvarrà di tutte le provvidenze ed agevolazioni di legge.

La Cooperativa potrà svolgere la propria attività anche con terzi.

Per agevolare il conseguimento dello scopo sociale e la realizzazione dell'oggetto sociale, la Cooperativa, potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico, per la ristrutturazione ed il potenziamento aziendale.

Potrà inoltre stipulare contratti per la partecipazione a gruppi cooperativi paritetici ai sensi dell'art. 2545 septies, con l'approvazione dell'assemblea.

La Cooperativa potrà emettere titoli di debito o strumenti finanziari ai sensi delle vigenti disposizioni di legge. In ogni caso è fatto divieto di remunerare tali strumenti in misura superiore a due punti rispetto al limite massimo previsto per i dividendi.

## 2.4 Politica della qualità

La cooperativa L'Arcobaleno ha la Certificazione del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008 dal 01/03/2012 per i seguenti servizi:

Progettazione, erogazione e gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi a favore di persone in situazione di svantaggio e/o emarginazione e di interventi di promozione del benessere e dell'agio sociale.

Certificazione rilasciata da: CERMET Soc. Cons. a r.l. - Haedquarter Italy - via Caridano 23 – Caridano di Granarolo (BO)

In dettaglio, la cooperativa L'Arcobaleno si impegna:

- Ad assicurare il pieno rispetto dei requisiti richiesti dal cliente, sottoscritti in fase di riesame del contratto.
- A verificare che tutte le funzioni dell'organizzazioni abbiamo presente il ruolo del cliente come attore principale del sistema di gestione della qualità.
- A promuovere il miglioramento continuo della soddisfazione del cliente.
- A migliorare la gestione complessiva della cooperativa, anche attraverso le certificazioni volontarie relative alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro.

La cooperativa L'Arcobaleno, nei lavori che acquisisce, assume l'impegno che ciò avvenga in regime di garanzia per la qualità a favore dei committenti attraverso:

- Studi di fattibilità relativi agli aspetti tecnici, economici e finanziari della commessa.
- Verifiche ispettive interne relativamente alla capacità operativa e al corretto uso del Sistema di Gestione Qualità.
- L'analisi degli esiti di tali verifiche al fine di confrontarli con i risultati attesi o pianificati.
- L'incentivazione degli operatori di ogni singola commessa alla sensibilizzazione relativamente a qualità, ambiente, responsabilità sociale e sicurezza

La cooperativa L'Arcobaleno definisce i propri obiettivi per la qualità in coerenza con questa politica.

Politiche e obiettivi sono coerenti con le finalità istituzionali e con le leggi vigenti.

Annualmente la Direzione della Cooperativa L'Arcobaleno riesamina:

- La politica della qualità;
- Lo stato di avanzamento nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- L'adeguatezza del sistema di gestione integrato ai fini del miglioramento continuo.

La Cooperativa L'Arcobaleno garantisce che questa Politica per la Qualità viene conosciuta, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

## 2.5 L'Assemblea dei soci:

L'Assemblea dei soci è l'organo fondamentale della Cooperativa: in questa sede i soci sono chiamati ad esprimersi, confrontarsi ed esercitare il loro potere in merito alle scelte fondamentali per la vita dell'impresa, utilizzando lo strumento della votazione per assumere le decisioni.

### 2.5.1 Assemblee 2015

Nell'anno 2015 l'assemblea ordinaria della Cooperativa Sociale L'Arcobaleno si è riunita due volte.

Il **20 giugno** sono stati presenti **49** soci in proprio e per delega su un totale di **66** soci con diritto di voto.

<i>Ordine del Giorno</i>	<i>Decisioni approvate</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvazione Bilancio d'Esercizio 2014 con nota integrativa</li> </ul>	Approvato all'unanimità.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elezione Consiglio di Amministrazione</li> </ul>	<p>La Consigliera P. Bianciotti ribadisce la sua volontà a non candidarsi Si vota la proposta del CdA uscente per la composizione del Consiglio a 5 consiglieri: su 49 voti validi risultano 48 favorevoli e 1 astenuto.</p> <p>I candidati sono Bragastini, Giglio, Pia, Ciaramita e Morassut.</p> <p>I risultati dal conteggio dei voti, su un totale di 49 schede, sono 43 valide, 1 nulla e 5 bianche. (Bragastini 32, Pia 40, Ciaramita 37, Giglio 32 e Morassut 20).</p>

	Il Consiglio di Amministrazione sarà in carica sino all'approvazione del Bilancio d'esercizio al 31\12\2017.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elezione contabile</li> </ul>	Revisione Si conferma il rinnovo del revisore contabile nella persona del Dott. Giovanni Cotto che rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio d'esercizio al 31\12\2017.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varie ed eventuali</li> </ul>	Si procede per convocare una seconda all'assemblea nell'anno 2015. Approvato all'unanimità.

Il **25 settembre** sono stati presenti **34** soci in proprio e per delega, su un totale di **66** soci con diritto di voto.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisione regolamento interno</li> </ul>	Approvato all'unanimità.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percorso formativo per futuri amministratori</li> </ul>	Il CdA propone un percorso formativo rivolto ai soci che abbiano intenzione di candidarsi come consiglieri. L'assemblea approva all'unanimità. I candidati sono Galasso, Zamuner, Gabriele e Piscopo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti di verifica del coordinatore</li> </ul>	Il CdA propone un tavolo di lavoro per la costruzione di strumenti di verifica del coordinamento composto da 2 amministratori, 2 coordinatori e 4 soci. L'assemblea approva all'unanimità.

## 2.6 Il Consiglio d'Amministrazione: composizione, durata, poteri

Il Consiglio d'amministrazione è l'organo esecutivo della Cooperativa ed esercita, secondo le direttive dell'Assemblea dei soci, gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione necessari alla gestione dell'impresa.

I Consiglieri sono eletti dall'Assemblea dei Soci e il mandato del CdA ha la durata di 3 anni. Il Presidente ed il Vicepresidente vengono eletti all'interno del CdA.

I Consiglieri sono eletti dall'Assemblea dei Soci e il mandato del CdA ha la durata di 3 anni. Il Presidente ed il Vicepresidente vengono eletti all'interno del CdA.

Statuto della Coop. L'Arcobaleno - Articolo 37: Composizione.

*Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre a sette membri eletti dall'assemblea che ne determina il numero.*

*Il Consiglio di Amministrazione nella sua prima riunione elegge scegliendoli tra i suoi membri, qualora non li avesse già scelti l'assemblea, il Presidente ed il vice Presidente.*

*Funge da segretario del consiglio un Consigliere oppure una persona estranea appositamente delegata.*

Statuto della Coop. L'Arcobaleno - Articolo 38: Durata In Carica.

*Gli amministratori durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. In qualunque tempo possono essere revocati dall'assemblea; essi sono dispensati dal prestare cauzione ed hanno diritto ad un compenso annuo stabilito dall'assemblea.*

Statuto della Coop. L'Arcobaleno - Articolo 40: Poteri

*Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, in conformità delle leggi e dello statuto.*

*Spetta tra l'altro al Consiglio di Amministrazione:*

- a) curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'assemblea;*
- b) redigere i bilanci e le relative note integrative e relazioni di accompagnamento nel rispetto di quanto indicato dalle normative vigenti;*
- c) predisporre i regolamenti previsti dallo statuto, che dovranno essere approvati dall'assemblea;*
- d) determinare gli indirizzi dell'azienda, nell'ambito delle varie fasi lavorative e per il conseguimento degli scopi sociali, stabilendo all'uopo l'inquadramento e le mansioni dei singoli soci;*

- e) stipulare gli atti e contratti di ogni genere inerenti all'attività sociale;
- f) conferire procure speciali per singoli atti o gruppi di atti, ferme restando le facoltà attribuite al presidente del consiglio dall'art. 42;
- g) assumere e licenziare personale della società fissandone le retribuzioni e le mansioni;
- h) deliberare circa l'ammissione, il recesso e l'esclusione dei soci;
- i) Compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che comunque rientrino nell'oggetto sociale, fatta eccezione per quelli che per disposizioni di legge e dello statuto siano riservati all'assemblea;
- l) Concedere fideiussioni, richiedere affidamenti bancari, contrarre mutui assumendone gli oneri relativi, assumere obblighi in ordine a finanziamenti agevolati e stipulare convenzioni con enti pubblici. Il consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, disgiuntamente o congiuntamente tra loro, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega

### 2.6.1 Consiglieri in carica

Il CdA della Coop. L'Arcobaleno, eletto nel mese di Giugno 2015 e in scadenza nel Giugno 2018, è composto da 5 consiglieri.

CONSIGLIERE	IN COOPERATIVA DAL	IN CDA DAL	REFERENZE PER SETTORE DI ATTIVITÀ
Bragastini Fabrizio (Presidente)	1994	1996	Amministrazione generale Gare e nuovi progetti
Pia Silvia (Vicepresidente)	1994	2005 (e dal 1997 al 2000)	Servizi educativi Val Sangone
Ciaramita Daniela	2001	2005	Laboratorio Officina 413 Centro Diurno San Mauro Comunità Castiglione T.se
Giglio Marzio	2001	2008	SSER Adulti CADD Turismo Sociale
Morassut Silvia	1997	2012	SEER Minori Interventi nelle Scuole

### 2.7 Revisione

La cooperativa L'Arcobaleno ha confermato con delibera assembleare del 20/06/2015 e fino ad approvazione del bilancio al 31/12/2017 la carica di Revisore Unico al Dott. rag. Giovanni Cotto, iscritto nel Registro Revisori Contabili al n° 16526, ai sensi dei vigenti principi di certificazione nell'ambito del dettato dell'art. 2409 bis e seguenti.

Inoltre la cooperativa è sottoposta a revisione annuale ai sensi del D. Lgs. N°220 del 2 agosto 2002, effettuata dai Revisori incaricati dalla Lega Nazionale Cooperative e Mutue.

### 2.8 Partecipazioni

Nella tabella che segue le realtà delle quali la cooperativa L'Arcobaleno risulta socia al 31/12/2015 con evidenza dell'eventuale rappresentanza in Consiglio di Amministrazione.

Realtà	Attività	Partecipazione al C.d.A.
Lega Coop Piemonte	Associazione di imprese cooperative	no
MAG 4 Piemonte	Finanza etica	no

NAOS	Consorzio di cooperative sociali	sì
Banca Etica	Banca Popolare	no
Coop. Viaggi e Miraggi	Turismo responsabile	no
Solidea	Società di Mutuo Soccorso	sì
Solideo	Fondo mutualistico di Solidea	no
Social Club	Ass. di prom. soc. rivolta ai lavoratori del no profit torinese	no
CCFS	Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo	no

## 2.9 Settori di attività

La Cooperativa L'Arcobaleno è una cooperativa sociale di tipo A ed ha quindi come scopo la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

### SSER ADULTI

<b>Denominazione</b>	<b>SANCHO PANZA servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
<b>Anno di apertura</b>	1995
<b>Rivolto a</b>	disabili medio- lievi adulti
<b>Descrizione</b>	Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale. La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con la rete in cui è inserito l'utente. La peculiarità del servizio offerto prevede un rapporto individuale educatore-utente.

### SSER MINORI

<b>Denominazione</b>	<b>SSER 6-16 servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Millefonti 39 Torino
<b>Anno di apertura</b>	1995
<b>Rivolto a</b>	Minori con disabilità e con disagio sociale
<b>Descrizione</b>	Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale. La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con la rete in cui è inserito l'utente. La peculiarità del servizio offerto prevede un rapporto individuale educatore-utente.

### COMUNITA'

<b>Denominazione</b>	<b>IL GIRASOLE Comunità socio-assistenziale di tipo A</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Caudana 161 Castiglione T.se
<b>Anno di apertura</b>	2014
<b>Rivolto a</b>	Disabili Adulti

<b>Descrizione</b>	La comunità accoglie la persona disabile quando la permanenza nell'ambito familiare di appartenenza non è più sostenibile. Si tratta di un ambiente di vita organizzato, caratterizzato da un clima di relazioni interne che permetta la manifestazione di comportamenti differenziati e di autonomia. La residenzialità è un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e validi. Essa garantisce da un lato il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti, mantenendo e dove possibile aumentando i livelli di autonomia personale, e dall'altro vuole stimolare le abilità individuali e le capacità di rapporto sociale organizzando anche momenti di interazione con il contesto sociale circostante. Siamo in grado di offrire inoltre un "servizio tregua" che permette di soggiornare presso la nostra struttura per brevi periodi e/o week end, in modo da dare sollievo alle famiglie.
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### CADD

<b>Denominazione</b>	<b>AZETA</b> <b>Centro di Attività Diurna per Disabili</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
<b>Anno di apertura</b>	2014
<b>Rivolto a</b>	Disabili Adulti
<b>Descrizione</b>	Il Centro di Attività Diurna per Disabili è un servizio che si propone come spazio appositamente strutturato ed idoneo a favorire il processo di mantenimento, crescita e integrazione sociale, per persone le cui condizioni non consentono l'inserimento scolastico o lavorativo. Il servizio rappresenta per ogni individuo che ne fa parte, la possibilità di sviluppare l'incontro con l'altro per mantenere e migliorare le capacità residue, aumentare le autonomie personali, utilizzare competenze e risorse individuali in un sistema di relazioni interne ed esterne. L'attività del centro è organizzata quotidianamente per garantire i servizi essenziali di assistenza e cura degli ospiti, la somministrazione del pranzo durante la giornata, il trasporto in sede da e per la loro residenza con mezzi della Cooperativa, attività e laboratori interne e/o esterne al servizio, scelte in base alle esigenze ed ai gusti degli ospiti, al progetto educativo individualizzato, in accordo con le famiglie e i Servizi committenti.

### LABORATORIO

<b>Denominazione</b>	<b>OFFICINA 413</b> <b>Laboratorio artigianale supportato di falegnameria e ceramica</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede di Proprietà in Via corso Casale 413 Torino
<b>Anno di apertura</b>	1996
<b>Rivolto a</b>	Pazienti psichiatrici e disabili adulti lievi
<b>Descrizione</b>	Il laboratorio si configura come stazione intermedia tra i servizi di gestione territoriale dell'utenza e l'inserimento lavorativo. Obiettivo principale è quindi quello di avvicinare o riavvicinare i pazienti al mondo del lavoro, tramite l'acquisizione di regole e sviluppo di autonomie. Il tutto in un ambiente ancora "protetto", in grado cioè, di cogliere disagio e difficoltà e di sostenere le persone in questo percorso.

### SAN MAURO

<b>Denominazione</b>	<b>SPAZIO 161 Servizi di supporto al CSM di San Mauro T.se</b>
----------------------	----------------------------------------------------------------

	<b>SAN MÒ Centro diurno</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	C/o C.S.M. San Mauro T.se Via Torino n.161 SAN MAURO T.SE
<b>Anno di apertura</b>	2010
<b>Rivolto a</b>	Pazienti psichiatrici
<b>Descrizione</b>	<p>Gli operatori della cooperativa L'Arcobaleno sono impegnati in una rete di Servizi complessi e con diversi gradi di interdipendenza e di integrazione con il personale sanitario operante nel Centro di Salute Mentale (CSM) sito a San Mauro Torinese.</p> <p>Il Centro Diurno di San Mauro T.se è situato all'interno del C.S.M. ed è aperto tre giorni alla settimana. All'interno vengono svolte attività legate alla quotidianità: gestione e cura dei locali, dei pasti e della socialità, inoltre è attivo un laboratorio di découpage e settimanalmente viene svolta una riunione con i pazienti per coordinare le attività del centro diurno e programmare le uscite sul territorio.</p> <p>Il servizio co-gestisce inoltre le seguenti attività del CSM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presa in carico degli utenti del servizio di salute mentale con progetti individualizzati sia in struttura che sul territorio (educativa individuale, gruppi riabilitativi, psicoterapia individuale, psicoterapia di gruppo)</li> <li>- Supporto al personale medico ed infermieristico nelle attività di accoglienza e gestione ambulatoriale, negli interventi domiciliari</li> </ul>

## VALSANGONE

<b>Denominazione</b>	<b>VAL SANGONE Servizi educativi</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in concessione in piazza della Vittoria 10 Coazze (TO)
<b>Anno di apertura</b>	2001
<b>Rivolto a</b>	Minori con disabilità e con disagio sociale
<b>Descrizione</b>	Il servizio comprende: doposcuola elementare e medie e centro d'ascolto; assistenza scolastica; educativa territoriale; sostegno estate ragazzi; punto giovani; consulenza presso l'ufficio progetti della comunità montana della Val Sangone.

## SCUOLE

<b>Denominazione</b>	<b>Interventi educativi, di sostegno e specialistici all'interno della scuola.</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Istituti scolastici di Torino e della prima cintura
<b>Anno di apertura</b>	2001
<b>Rivolto a</b>	Minori con disabilità e con disagio sociale
<b>Descrizione</b>	<p>Gli obiettivi generali degli interventi sono: sostenere e facilitare i percorsi formativi di minori disabili, favorire il mantenimento e il potenziamento di abilità e capacità cognitive di ogni minore, aumentare le capacità di relazione per facilitare le possibilità di comunicazione.</p> <p>Si propongono per la gestione di attività di tipo laboratoriale, rivolte a gruppi classe in cui possono essere presenti uno o più minori disabili o comunque problematici.</p> <p>Le attività proposte si basano su varie tecniche di tipo espressivo-creativo (psicomotricità, musica, comunicazione multimediale, ceramica, ippoterapia, arti integrate).</p>

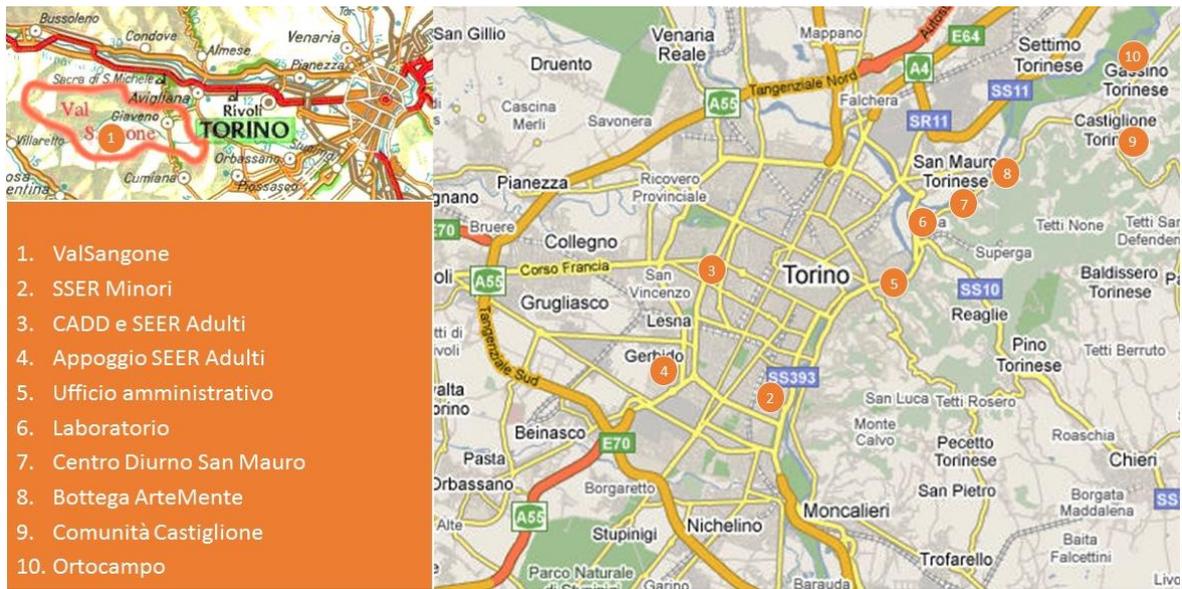
## TASS

<b>Denominazione</b>	<b>TASS: turismo sociale soggiorni estivi per disabili</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Corso Casale 205, Torino. Strutture ricettive turistiche liguri, emiliane, marchigiane, piemontesi e toscane.
<b>Anno di apertura</b>	1994
<b>Rivolto a</b>	Disabili Adulti
<b>Descrizione</b>	Con il settore turismo intendiamo offrire alle persone disabili l'opportunità di vivere l'esperienza del viaggio e della vacanza. Gli obiettivi generali da noi individuati sono: la vacanza, il divertimento, le autonomie e la socializzazione

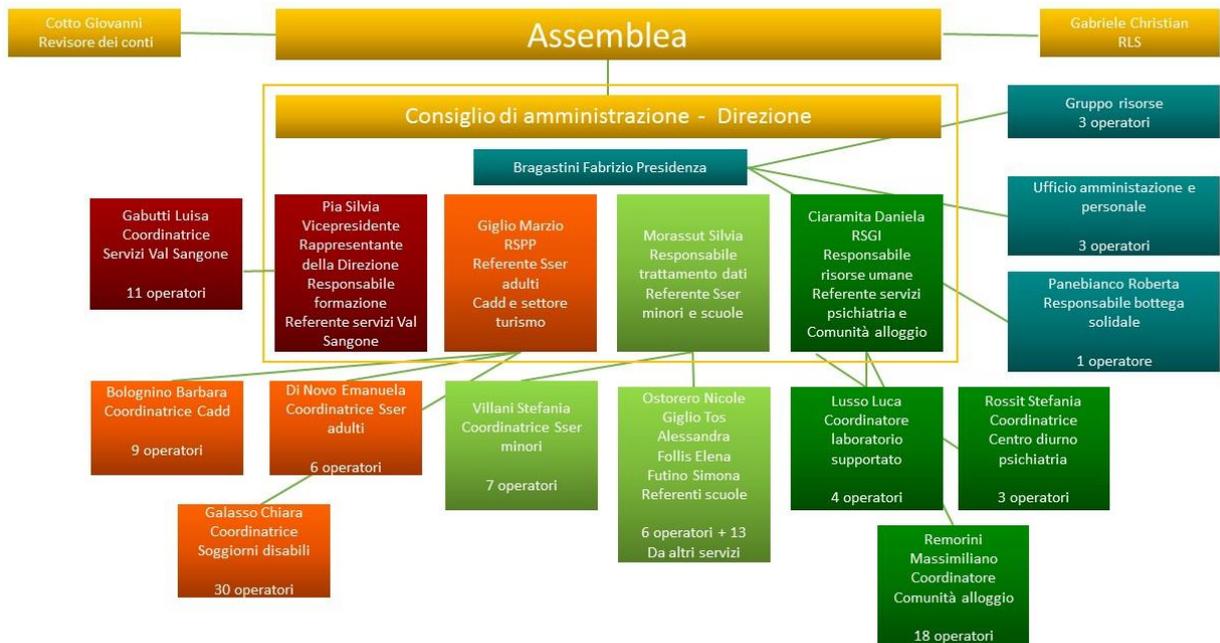
## BOTTEGA

<b>Denominazione</b>	<b>ARTEMENTE bottega solidale</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Martiri della Libertà n.127 SAN MAURO T.S
<b>Anno di apertura</b>	2005
<b>Rivolto a</b>	Cittadinanza
<b>Descrizione</b>	Il progetto prevede che la Bottega sia un luogo destinato alla vendita di manufatti artigianali realizzati nei laboratori di diverse Cooperative Sociali nonché di prodotti alimentari provenienti dai canali del Commercio Equo e Solidale. Inoltre essa è da diversi anni sede di tirocini terapeutici e borse lavoro.

## Mappa dei servizi



## 2.10 Organigramma





## 3.1 Soci

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
Soci	Democraticità	Statuto sociale, art. 12 “obblighi e diritti dei soci” e art. da 31 a 36 “Assemblea”
	Partecipazione	2 Assemblea Cena sociale annuale aperta
	Informazione	2 Assemblee 17 Comunicazioni ai soci Riunioni équipe/amministratore e riunioni coordinatore/amministratore: la partecipazione dell’amministratore referente alle riunioni d’équipe è molto variabile da servizio a servizio e va da un minimo di una ogni due mesi ad un massimo di 4 al mese, così anche le riunioni amministratore/coordinatore, generalmente più frequenti laddove più rare le prime.
	Benefit	Acquisti beni/servizi: Scontistica sui prodotti Bottega sociale Solideo Scontistica polizze Unipol Convenzioni Social Club
	Ristorni	No
	Aumenti gratuiti capitale sociale	No

### 3.1.1 Tipologie di soci

Lo Statuto della cooperativa L’Arcobaleno prevede le seguenti categorie di soci:

- Soci cooperatori: tale categoria comprende tutti i soci che, a diverso titolo, concorrono operativamente alla realizzazione della mission della cooperativa.

I soci cooperatori si suddividono in:

- Soci lavoratori: prestano la propria opera in cooperativa con contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato.
- Soci speciali: *ai sensi dell’art. 2527, comma 3 del codice civile, viene istituita dalla Cooperativa una categoria speciale di soci cooperatori alla quale potranno essere ammesse le persone fisiche interessate alla propria formazione ovvero al proprio inserimento nell’impresa, contribuendo in tale forma al raggiungimento degli scopi sociali. Il numero dei soci ammessi alla categoria speciale non potrà in ogni caso superare un terzo del numero totale dei soci cooperatori. La durata dell’appartenenza del socio a tale categoria speciale è fissata nella misura di un anno e comunque in misura non superiore al limite massimo fissato dalla legge. Al termine di tale periodo dopo valutazione del CdA (...) detti soci sono ammessi a godere i diritti che spettano agli altri soci cooperatori. (...) La trasformazione del contratto da tempo determinato a indeterminato, di norma implica il passaggio a “Socio speciale” (...). Tale passaggio è finalizzato ad una maggiore conoscenza e condivisione degli scopi sociali. Nel corso di tale periodo avrà luogo un percorso di conoscenza della cooperativa, che prevede la partecipazione ai vari momenti della vita sociale (assemblee, feste, seminari interni), a momenti di incontro con le diverse figure della direzione della cooperativa (coordinatore, amministratore, referente, responsabile del personale, presidente) e ad specifici piani formativi. Almeno un mese prima della scadenza del periodo di socio speciale, dopo aver sentito il parere del coordinatore, sarà compito dell’amministratore portare all’attenzione del CdA la domanda di associazione per l’eventuale ratifica. (dal regolamento interno della coop. L’Arcobaleno)*

- Soci volontari: prestano la propria opera in cooperativa a titolo volontario.
- Soci Sovventori: storicamente i soci sovventori sono ex soci lavoratori o persone che hanno collaborato con la cooperativa a diverso titolo che, condividendone gli scopi, desiderano sostenerla e partecipare alla vita sociale attraverso il versamento della relativa quota e la partecipazione ai momenti della vita sociale.
- Soci finanziatori: figura prevista in ambito statutario ma ad oggi non presente a libro soci, *“la cooperativa può emettere, con deliberazione dell'assemblea straordinaria, strumenti finanziari partecipativi, che attribuiscono ai relativi sottoscrittori, persone fisiche o giuridiche, la qualifica di soci finanziatori. Salvo quanto espressamente stabilito nel presente titolo, ai soci finanziatori non si applicano le disposizioni del presente statuto che si riferiscano specificamente ai soci operatori. Si applicano invece ad essi le disposizioni che disciplinano i diritti ed i doveri degli azionisti nella società per azioni, in quanto compatibili”*.

### 3.1.2 Soci 2015

Tipologia	2012	2013	2014	2015
Lavoratori	44	45	46	53
Speciali	7	10	10	8
Volontari	0	0	0	0
Sovventori	9	9	9	9
Finanziatori	0	0	0	0
<b>Totali</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>70</b>

### 3.1.3 Quote sociali

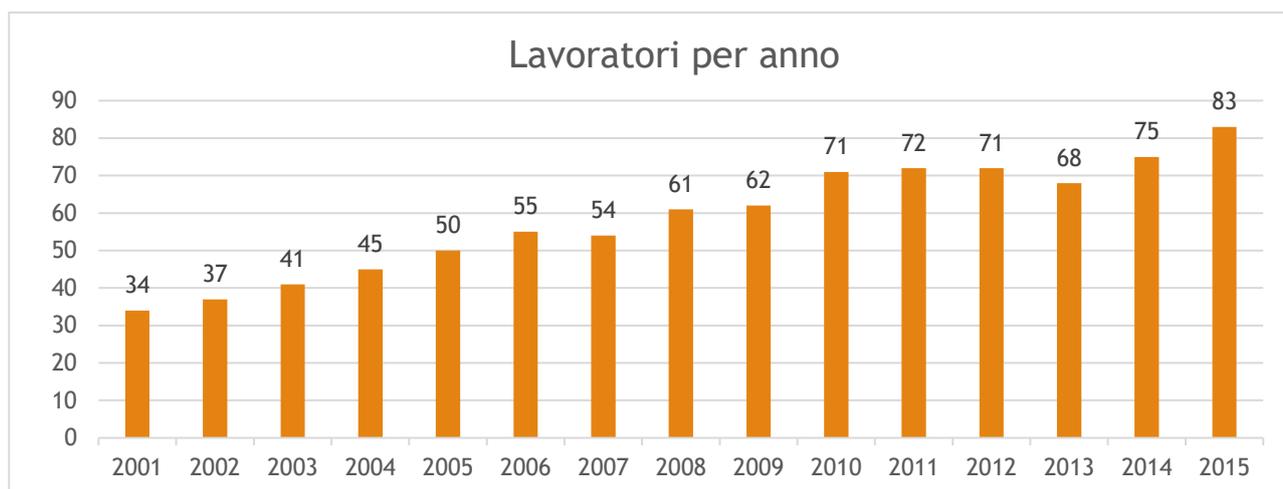
La singola quota sociale della coop. L’Arcobaleno è pari a € 51,65.

I soci ordinari devono sottoscrivere un minimo di 30 quote, i soci sovventori 5 e i soci volontari 1.

## 3.2 Lavoratori, soci e non

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Lavoratori – soci e non</b>	Stabilità del rapporto di lavoro	v. sotto: “Tipologia contrattuale” e “Turn Over”
	Retribuzione proporzionale al contributo fornito	v. sotto: “Valori delle retribuzioni” e “compensi amministratori e altri responsabili”
	Ambiente consono al proprio profilo psicofisico	v. sotto: “lavoratori per monte-ore”, “trasferimenti” e “medico del lavoro”
	Autonomia del ruolo ricoperto	v. sotto punto 3.2.6
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	v. sotto “Formazione”

Come evidenziato dal grafico successivo, il numero dei lavoratori è costantemente aumentato sino al 2012, nell’anno successivo subisce una lieve flessione, per poi registrare nel 2014 e nel 2015 un aumento significativo.



Di seguito si presenta la tabella che descrive l'andamento nel 2015 degli operatori nel Servizio Tass, che prevede l'impiego di lavoratori soci della cooperativa e non.

<b>Lavoratori TASS</b>				
Interni alla cooperativa	19	Di cui	5 lavoratori	2 soggiorni
			8 lavoratori	1 soggiorno
Esterni alla cooperativa	43	Di cui	16 lavoratori	2 soggiorni
			27 lavoratori	1 soggiorno
<b>Totale</b>			<b>62</b>	

Rispetto ai lavoratori interni alla Cooperativa, i 5 soci\ dipendenti che hanno partecipato a due soggiorni provengono dai Servizi Territoriali, infatti quest'ultimi integrano con i soggiorni la flessione delle ore lavoro subita dai Servizi nel periodo estivo.

Rispetto ai lavoratori esterni della Cooperativa, coloro che hanno partecipato a due soggiorni collaborano da diversi anni con il Servizio TASS nel periodo estivo, mentre per il 50%, dei 27 lavoratori che hanno partecipato a un solo soggiorno, il 2015 è stato il primo anno di collaborazione.

### 3.2.1 Turn over

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Cessazioni (contratti scaduti non rinnovati)	2	2	1
Dimissioni	1	1	2
Assunzioni	4	12	6

### 3.2.2 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non

<b>Tipo contratto</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
T. indeterminato	44	53	52	57	57	58	63
T. determinato	12	15	15	14	8	16	16
Co.co.pro.	6	6	4	4	3		0
P. IVA			1				0
Voucher						1	4

### 3.2.3 Richieste di trasferimento

	2013	2014	2015
Pervenute	0	4	1
Accolte	0	2	1
In attesa	0	1	1
Ritirate	0	1	0
Rifiutate	0	0	0

### 3.2.4 Segnalazioni del medico del lavoro 2015

	Pervenute	Provvedimenti adottati
Prescrizioni	1	Rispetto della prescrizione
Limitazioni	3	Rispetto delle limitazioni (in un caso modifica mansionario)
Consigli	1	Trasferimento servizio

### 3.2.5 Autonomia del ruolo ricoperto

#### Nota di metodo

Da quest'anno abbiamo strutturato un apposito questionario per meglio individuare la collocazione dei passaggi decisionali all'interno dei vari servizi, al fine di monitorare l'effettiva autonomia decisionale del singolo lavoratore o delle équipe di lavoro.

Riportiamo qui le indicazioni fornite al fine di restringere l'argomento indagato all'area entro la quale può darsi un'effettiva autonomia decisionale.

*“Con il presente questionario si vuole indagare il grado di autonomia decisionale del singolo lavoratore e del gruppo di lavoro, per ragionare su dati precisi e confrontabili e non su un “percepito” interessante ma per definizione poco oggettivo abbiamo deciso di fissare i seguenti parametri:*

- *Per autonomia intendiamo qui la reale autonomia decisionale, ossia chi ha il potere di decidere autonomamente in merito a, escludendo quindi il potere propositivo, che diamo per scontato, così come la necessità di confronto con colleghi o altre figure che però, se non è vincolante, non inficia l'autonomia decisionale.  
Ad es. se il lavoratore propone la realizzazione di un evento e l'équipe aderisce alla proposta e la mette in atto senza necessità dell'approvazione di altre figure il potere decisionale è dell'équipe e non del lavoratore, se è necessaria l'approvazione dell'amministratore sarà questo a detenere l'autonomia decisionale in merito, laddove invece il singolo lavoratore si confronta con l'équipe in merito ad un'iniziativa o attività ma tale parere non è vincolante il potere decisionale è del lavoratore.*
- *Ovviamente l'autonomia decisionale non può in alcun caso prescindere dai vincoli ai quali la nostra attività lavorativa è sottoposta, vincoli che possiamo riassumere in:*
  - o *Vincoli legali e normativi, ad esempio rispetto della normativa sulla sicurezza, HACCP ecc*
  - o *Vincoli contrattuali con la committenza (fornitura di ore e servizi, rendicontazioni e altro previsti da convenzione)*
  - o *Vincoli economici indicati dall'amministrazione (CdA o amministratore referente)*

*Visto quanto sopra è evidente che gli spazi di autonomia percorribili dai singoli e dai gruppi di lavoro sono forzatamente limitati, ma è solo all'interno di questi confini che possiamo andare a valutare il grado di autonomia percorribile nella nostra cooperativa, quindi nella compilazione del questionario dobbiamo prendere in esame solo i*

*processi decisionali che non oltrepassano i confini sopradetti, ossia: che rispettino la normativa vigente e gli obblighi contrattuali e che non comportino un impegno economico (se non minimo e/o già previsto nel budget preventivo del servizio).”*

Si sono individuate quindi quattro aree che comprendono al loro interno specifiche attività.

Area educativa: Stesura progetto individuale, presa in carico e dimissioni di un caso, elementi della convenzione, soggiorni, relazioni con la famiglia e con i referenti istituzionali, attività quotidiane, strutturate, terapeutiche, aggregative e del tempo libero.

Area personale: orario, nuovi assunzioni, attribuzioni di deleghe e sostituzioni.

Area economica: gestione cassa, scelta fornitori e spese extra budget.

Gestione del Servizio: formazione, supervisione, gestione sede, gestione tirocinanti e volontari, collaborazioni con altre strutture e realtà, realizzazione eventi, ricerca fondi e risorse, produzione materiali informativi o promozionali e progetti di ricerca.

La tabella successiva mostra in percentuale la suddivisione del grado di autonomia decisionale tra il singolo lavoratore, l'equipe e il coordinatore\amministratore.

	Area Educativa	Area Personale	Area Economica	Gestione del Servizio
Lavoratore	36,7%	0%	6,6%	0 %
Equipe	43,4%	16,5%	6,6%	28,8%
Coordinatore\Amministratore	18,9%	83,5%	70,6%	71,2%

Alla luce delle risposte raccolte e della difficoltà di lettura delle stesse abbiamo concordato che il questionario proposto necessita di un'ulteriore revisione sia nella struttura dello schema che nell'individuazione dei destinatari.

Quest'anno infatti il questionario è stato compilato perlopiù dai coordinatori dei servizi, ed in qualche caso collegialmente dalle équipes, riteniamo però interessante, su un argomento così sensibile come l'autonomia decisionale, indagare ulteriormente il "percepito" dei singoli lavoratori attraverso la somministrazione del questionario ai singoli lavoratori. Inoltre riteniamo utile scindere più chiaramente i ruoli di coordinatore ed amministratore.

La tabella di cui sopra riporta un accorpamento delle risposte raccolte dai servizi dalla quale, pur necessitando, di ulteriore messa a punto, possiamo comunque rilevare alcuni elementi interessanti:

- Le decisioni in capo al singolo lavoratore insistono sull'area educativa ed in particolare relativa al singolo utente ed alla quotidianità
- Decisamente più significativa appare l'autonomia delle équipes, alla quale fa capo l'area educativa laddove la gestione non incide sul budget dei servizio (inserimenti casi e soggiorni)
- Si rilevano spesso risposte multiple, perlopiù vengono associati équipes e coordinatore o ancora più frequentemente coordinatore ed amministratore, restituendo un'immagine di lavoro collegiale, di gruppo, all'interno del quale risulta difficile individuare il decisore finale.
- Abbiamo rilevato anche una certa autonomia delle équipes relativamente ai rapporti con l'esterno (manifestazioni ed eventi pubblici, produzione di materiali informativi ecc...) laddove in altre realtà la cura "dell'immagine" aziendale è sottoposta ad un controllo centrale.

Riportiamo di seguito il mansionario attualmente in vigore per amministratori e coordinatori

AMMINISTRATORI	COORDINATORI
GESTIONE EDUCATIVA <ul style="list-style-type: none"> <li>• nessuna</li> </ul> GESTIONE DEL PERSONALE	GESTIONE EDUCATIVA <ul style="list-style-type: none"> <li>• linee educative</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• assunzioni / dimissioni</li> <li>• verifica sostenibilità economica rapporti educativi</li> <li>• controllo ferie residue / ore credito</li> <li>• problemi contrattuali</li> <li>• eventuali problematiche disciplinari</li> <li>• richieste mobilità</li> </ul> <p><b>GESTIONE DEL SERVIZIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sicurezza ( commissioni vigilanza; interventi strutturali; superv. gen)</li> <li>• cura clima lavorativo nei servizi</li> </ul> <p><b>RAPPORTI CON SERVIZI, incontri per:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione generale del servizio con dirigenti Enti Committenti</li> <li>• partecipazione tavoli politici ( es: Legacoop; NAOS )</li> </ul> <p><b>GESTIONE ECONOMICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controllo e analisi andamento economico servizi in essere</li> <li>• preventivi e consuntivi</li> <li>• controllo ottimizzazione costi generali</li> <li>• analisi economica su ammissione e dimissione casi</li> <li>• controllo dell'incidenza del costo del lavoro sul budget di servizio</li> <li>• autorizzazione acquisti materiale e variazioni cassa educativa su proposta del Coordinatore</li> <li>• analisi sostenibilità economica proposte formative</li> </ul> <p><b>POLITICHE AMMINISTRATIVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione globale Cooperativa ( CdA; delibere, gestione soci,...)</li> <li>• sviluppo/consolidamento area di pertinenza</li> <li>• controllo globale andamento economico della Cooperativa</li> <li>• consolidamento/ampliamento rete relazioni "politiche"</li> <li>• analisi strategie di intervento ( nuovi aree di intervento, investimenti, dimissioni...)</li> <li>• studio e aggiornamento su argomenti legislativi e normativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• referenze casi ( abbinamento educatore/utente/i)</li> <li>• ammissione/dimissione casi</li> <li>• progetto di servizio</li> <li>• supervisione produzione e sviluppo progetti individuali</li> <li>• produzione schemi base per relazioni ecc.</li> <li>• supervisione rapporti famiglie/educatori</li> </ul> <p><b>GESTIONE DEL PERSONALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposta assunzione/dimissioni</li> <li>• orario lavorativo</li> <li>• ferie / sostituzioni personale</li> <li>• controllo presenze e compilazione fogli ora</li> <li>• gestione personale non assunto ( servociv. volontari, tirocinanti)</li> </ul> <p><b>GESTIONE DEL SERVIZIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinamento di eventuali responsabili sede / mezzi</li> <li>• cura ambiente/clima lavorativo</li> <li>• gestione DVR /procedure sicurezza</li> <li>• supervisione e proposte formative</li> <li>• archiviazione documenti</li> </ul> <p><b>RAPPORTI CON SERVIZI, incontri per:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presa in carico nuovi casi</li> <li>• situazione generale del servizio / problemi su singoli casi</li> <li>• variazioni orario</li> <li>• partecipazione tavoli tematici/ seminari gestionali-educativi</li> </ul> <p><b>GESTIONE ECONOMICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visione generale e condivisa de budget di servizio</li> <li>• cassa educativa: gestione contante /rendicontazione</li> <li>• proposta nuovi acquisti con ricerca e analisi preventivi</li> <li>• raccolta dati per fatturazione</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Incarichi senza indennità specifica

La possibilità di accedere ad incarichi e referenze diverse, pur senza l'attribuzione di uno specifico corrispettivo economico, rappresenta una possibilità di ampliamento e diversificazione dell'attività lavorativa e un momento di crescita e formazione professionale. Nella tabella sottostante indichiamo i lavoratori che nel 2015 si vedono riconosciute delle ore lavoro per lo svolgimento di incarichi diversi, tra di essi compaiono 3 amministratori, 1 coordinatore e 4 soci lavoratori.

Incarichi 2015	Lavoratori
Formazione	Pia
Certificazione Qualità ISO 9001	Ciaramita
RSPP	Giglio
RSL	Gabriele
Social Club	Gabriele

### 3.2.6 Indice di pari opportunità

#### Lavoratori: 53 donne e 29 uomini

L'indice di pari opportunità evidenzia la composizione per genere dei lavoratori: 53 donne (pari al 65%) e 29 uomini (pari al 35%). Rispetto allo scorso anno, la situazione risulta sostanzialmente invariata, in linea comunque con i dati generali della cooperazione sociale, che vede impiegato in prevalenza il genere femminile.

#### Ruoli di responsabilità: 10 donne e 4 uomini.

Per quanto riguarda la proporzione uomini-donne nei ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione (amministratori e coordinatori), la situazione al 31/12/15 è un po' sbilanciata a favore delle donne, esse infatti ricoprono il 71% dei ruoli di responsabilità che prevedono un riconoscimento economico. Si conferma quindi una forte incisività della presenza femminile in ruoli centrali della cooperativa.

### 3.2.7 Lavoratori in situazione di svantaggio

Come visto sopra la Coop. L'Arcobaleno è una cooperativa sociale di tipo A, ciò implica che l'attività è centrata sull'erogazione di servizi assistenziali ed educativi, e non sull'integrazione di soggetti in situazione di svantaggio, così come definiti dalla L. 381/91. Anche lo specifico dei servizi erogati (di tipo educativo) rende difficile l'inserimento lavorativo di persone spesso sprovviste della necessaria formazione professionale.

Ciononostante la tensione verso forme di integrazione lavorativa è da tempo presente in cooperativa, testimoniata anche dall'accoglienza fornita a percorsi di borsa lavoro/tirocinio terapeutico, e dal 2010 è dipendente della cooperativa una persona nella situazione di cui sopra.

### 3.2.8 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva

Storicamente la coop. L'Arcobaleno vede tra i suoi soci lavoratori la presenza quasi esclusiva di educatori, negli ultimi dieci anni, con l'apertura di un servizio residenziale e il mutare delle politiche sociali, la figura dell'operatore socio-sanitario sta assumendo sempre maggiore importanza nei servizi.

Rispetto ai livelli più alti la cooperativa si è orientata verso una omogeneità del livello contrattuale (nessun amministratore ha un livello superiore al D3), compensando gli aspetti economici peggiorativi rispetto al CCNL con delle indennità di funzione legate all'incarico, che decadono quindi qualora si verifichi un cambio di funzioni.

Da Regolamento interno, valido per tutti i soci della cooperativa: *“La Cooperativa assume come quadro di riferimento il CCNL delle Cooperative Sociali per quanto riguarda le aree / categorie retributive, fatti salvi gli incarichi di funzione di cui al punto 3.7. Le fasce applicabili vanno dal B1 al D2, al fine di valorizzare il lavoro dei soci in tutte le mansioni e non creare grosse disparità retributive”.*

Infatti ad oggi in cooperativa la paga lorda oraria minima è pari a € 13,57 e la massima è pari a 27,35, indennità di funzione compresa, con una forbice retributiva pari a 2,01.

Livello contrattuale	2012	2013	2014	2015
A1				1
B1	2	2	2	2
C	9	7	11	
C1				3
C2				5

<b>C3</b>				6
<b>D1</b>	9	14	11	13
<b>D2</b>	45	40	44	46
<b>D3</b>	2	1	5	2
<b>E</b>	1	1	1	1

Indennità mensili nette:

Coordinatori €130,00

Amministratori € 360,00

Presidente € 540,00

### 3.2.9 Formazione e supervisione

Da anni la cooperativa organizza e finanzia percorsi formativi specifici diretti ai propri soci e lavoratori, sia per affinare e migliorare gli strumenti educativi, organizzativi e d'intervento professionale degli stessi e dei gruppi di lavoro, sia per ottemperare agli obblighi normativi via via emergenti. Riportiamo qui i dati relativi al 2015 suddivisi per tipologia.

<b>Tipologia: SUPERVISIONE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>ORE CORSO</b>	<b>NUMERO DESTINATARI</b>	<b>ORE TOTALI</b>	<b>DOCENTE</b>
Il lavoro di rete come risorsa nella relazione educativa	SEER Adulti e Minori	32	17	544	Anna Mirenti (counsellor)
Organizzazione delle attività educativo-assistenziali all'interno della nuova comunità Socio-assistenziale di Castiglione	Comunità	25	13	325	Dott. Ruo Roch
Organizzazione delle attività educative-assistenziali all'interno del nuovo servizio	CADD	25	7	175	Anna Mirenti (counsellor)
<b>COMPLESSIVE</b>		<b>82</b>	<b>37</b>	<b>1044</b>	

<b>Tipologia: FORMAZIONE PROFESSIONALE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>ORE CORSO</b>	<b>NUMERO DESTINATARI</b>	<b>ORE TOTALI</b>	<b>DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA</b>
Corso sull'applicazione del metodo dell'educazione strutturata nelle scuole	Scuole, Val Sangone, SSER Minori e adulti	12	10	120	Nicole Ostorero (educatrice prof.le specializzata in autismo)

<b>Tipologia: FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>ORE CORSO</b>	<b>NUMERO DESTINATARI</b>	<b>ORE TOTALI</b>	<b>DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA</b>
Corso di Formazione per Responsabile Privacy	Amministratore responsabile della Privacy	8	1	8	CS Aziendale Soc Cons. A.R.L.
Realizzare il passaggio a ISO 9001:2015	Responsabile Sistema Integrato Qualità e Sicurezza	8	1	8	Kiwa Cermet Idea
Normativa lavoro:	Responsabile del personale	6	1	6	Legacoop Piemonte

Dlgs 2015 su ammortizzatori sociali e le nuove politiche attive del lavoro; modifiche T.U. sulla maternità; tipologie contrattuali; semplificazioni in materia di lavoro					
Sicurezza: revisione DVR, ruolo del preposto e responsabilità	Coordinatori + Responsabile Risorse umane	4	8	32	RSPP
Formazione sulla sicurezza per lavoratori	Neo assunti	16	1	16	Consorzio NAOS
Formazione addetti antincendio/emergenze	Lavoratori di vari servizi	16	4	64	Provincia e Consorzio NAOS
Aggiornamento addetti antincendio/emergenze	Lavoratori di vari servizi	8	7	56	Provincia e Consorzio NAOS
Primo Soccorso-formazione base	Lavoratori di vari servizi	13	3	39	Consorzio NAOS
Primo soccorso -aggiornamento	Lavoratori di vari servizi	4	21	84	Consorzio NAOS
Corso sulla Movimentazione Manuale dei Carichi	Operatori del Laboratorio	16	2	32	Consorzio NAOS
<b>Totale</b>				<b>345</b>	

<b>Tipologia: PERMESSI STUDIO</b>	
<b>NUMERODESTINATARI</b>	<b>TOTALE ORE RICONOSCIUTE</b>
<b>5</b>	<b>200</b>

<b>STORICO A CONFRONTO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
SUPERVISIONE	720	1.084	632	1.044
FORMAZIONE PROFESSIONALE	952	1.620	1.520	120
FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	1.088	955	568	345
PERMESSI STUDIO	363	223	178	200
<b>COMPLESSIVE</b>	<b>3.560</b>	<b>3.882</b>	<b>2.898</b>	<b>1.709</b>

L'evidente diminuzione delle ore di formazione professionale riconosciute nel 2015 discende da un forte investimento sulla formazione negli anni precedenti, dovuto anche al reperimento di finanziamenti vincolati alla stessa, per quanto riguarda invece la formazione "da normativa" relativa principalmente alla sicurezza sui luoghi di lavoro, la messa a regime degli iter formativi in conseguenza alle nuove norme ha richiesto uno sforzo maggiore negli anni scorsi e ad oggi necessita perlopiù solo degli aggiornamenti periodici.

### 3.3 Tirocinanti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Tirocinanti</b>	Formazione e acquisizione di nuove competenze	v. sotto

	Opportunità lavorative post tirocinio	v. tabella sottostante
--	---------------------------------------	------------------------

Da diversi anni i diversi servizi della cooperativa sono sede di tirocinio per studenti professionali o universitari, perlopiù iscritti ai corsi per operatore socio-sanitario o alle facoltà di Psicologia e Interfacoltà, corso per educatori professionali.

L'ingresso di tirocinanti, anche in parallelo con un'organizzazione dei servizi sempre più puntuale e strutturata, rappresenta una risorsa preziosa per entrambi gli attori: per i tirocinanti l'essere inseriti in servizi a contatto diretto con l'utenza, la possibilità di sviluppare propri percorsi di attività o di ricerca e il tutoraggio degli operatori rappresentano elementi formativi preziosi e non sempre presenti in altre sedi di tirocinio.

Per i servizi della cooperativa i tirocinanti frequentanti corsi di studi attinenti le attività degli stessi costituiscono l'occasione per attivare attività e ricerche che non sarebbero altrimenti possibili, in quanto non strettamente previsti dalle convenzioni relative ai servizi da erogarsi.

Per quanto concerne il numero, la collocazione e la provenienza osserviamo un forte presenza di studenti della Facoltà di Psicologia, impegnati nei servizi che lavorano per i Dipartimenti di Salute Mentale e presso la bottega di commercio equo e solidale in quanto, come emerge dai dati successivi, sede privilegiata di tirocini terapeutici per il DSM asl TO4. Tirocinanti dell'Interfacoltà, corso per educatori professionali, intervengono in numerosi servizi della cooperativa. Non rileviamo la presenza di tirocinanti in Val Sangone, evidentemente per la difficoltà a raggiungere le sedi di lavoro, e nel settore turismo per impossibilità organizzative relative ai periodi e ai luoghi e presso le scuole visto che l'attività è svolta in sedi esterne alla cooperativa.

#### Tirocini 2015

Servizio	Corso di studi	n° tirocini	Durata	Totale ore
Comunità	Interfacoltà	0	-	-
Sser Adulti	Educazione professionale	1	450 ore	450
Valsangone	Educazione professionale	1	450 ore	450
S.S.E.R. minori	Educazione professionale	1	200 ore	200
CD San Mauro	Psicologia	2	1.000 ore	2.000
	Educazione professionale	2	450 + 200	650
Laboratorio	Psicologia	5	4x250 ore + 1x 200	1.200
		1	750 ore	750
	Educazione professionale.	2	200 ore	400
	Scienze dell'educazione	1	300 ore	300
	Scuola superiore	1	80 ore	80
	Aiesec	2	120 ore circa	240
<b>Totale cooperativa</b>		<b>19</b>		<b>6.480</b>

#### Tirocini attivati per anno

	2012	2013	2014	2015
N° tirocini	21	22	21	19
Ore totali	7.874	8.400	9.575	6.480

#### Da tirocinante a lavoratore: incarichi lavorativi assegnati ad ex tirocinanti

Anno	Totale tirocini attivati	Totale incarichi lavorativi ex tirocinanti
2012	21	2

<b>2013</b>	22	3
<b>2014</b>	21	5
<b>2015</b>	19	2 (soggiorni estivi)

A testimoniare il positivo rapporto tra cooperativa/equipe e tirocinante da alcuni anni al termine del tirocinio alcuni studenti richiedono di poter proseguire il loro intervento presso il servizio a titolo di volontariato, riportiamo quindi qui i dati relativi all'ultimo triennio.

Da tirocinante a volontario:

Anno	Totale tirocini attivati	Totale volontari ex tirocinanti
<b>2012</b>	21	2
<b>2013</b>	22	2
<b>2014</b>	21	3
<b>2015</b>	19	2

### 3.3.1 Tirocini terapeutici/borse lavoro

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Tirocinanti per tirocinio terapeutico/borsa lavoro</b>	Ambiente accogliente e non giudicante	v. sotto
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	Generalmente viene attuato un vero e proprio piano di lavoro comprendente l'apprendimento di mansioni via via più complesse, adattato alle capacità della persona e agli obiettivi previsti dal percorso di tirocinio. All'interno del laboratorio invece la persona è inserita in un contesto formativo incentrato sull'apprendimento delle diverse tecniche artigianali, ciò non esclude però, laddove necessario, la strutturazione di percorsi alternativi e personalizzati.
	Opportunità lavorative post tirocinio	Rapporti lavorativi instaurati: 0

Con l'aggravarsi della situazione di crisi economica e il conseguente aumento di persone appartenenti alle cosiddette "fasce deboli" in gravi difficoltà economiche e in condizione di disoccupazione "cronica", sempre più spesso la cooperativa viene contattata da agenzie, pubbliche o private, alla ricerca di sedi per la collocazione di persone in difficoltà con contratti di borsa lavoro. Tali percorsi sono in genere di durata limitata, spesso sei mesi, e sono accompagnati da un riconoscimento economico alla persona a cura dell'Ente inviante.

Analogamente il Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL TO4 attiva dei contratti di "Tirocinio terapeutico riabilitativo" a favore di propri pazienti, con durata e monte ore settimanale molto variabile, in base alle indicazioni terapeutiche ed alle situazioni soggettive di ciascun tirocinante. Rileviamo una presenza corposa di tali inserimenti presso la bottega di commercio equo e solidale e la comunità di Castiglione.

#### Borse lavoro 2015

Servizio	Tipologia/Ente	n°	Durata/ore settimanali
IL GIRASOLE: comunità disabili gravi, Castiglione T.se e Ortocampo	Tirocinio terapeutico DSM ASL TO4	1	Tra le 7,5 e le 10h/sett.
Sser adulti/Cadd	Self/Il Margine (FRD)	2	3 mesi x 25 h settimanali+6 mesi x 25 h settimanali
Sser minori	Self/Il Margine (FRD)	1	3 mesi x 25 h settimanali

Bottega	Tirocinio terapeutico DSM ASL TO4	2	Tra le 4 e le 20h/sett.
	Borsa lavoro Ufficio Pio	1	Tra le 15 e le 20h/sett.
<b>Totale cooperativa</b>		<b>6</b>	

Borse lavoro per anno	2012	2013	2014	2015
N° borse lavoro	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

### 3.4 Volontari

Negli anni la cooperativa ha accolto regolarmente volontari del Servizio Civile Nazionale ma la presenza di volontari "tout court" non è mai stata corposa, sia per il taglio "specialistico" dei servizi educativi che per la difficoltà a reperire persone disponibili. Recentemente però il laboratorio artigianale, la bottega e l'Ortocampo connessa alla comunità di Castiglione hanno attratto alcuni volontari che coadiuvano le attività dei servizi con diverse mansioni e incarichi, in particolare molti ex tirocinanti decidono di protrarre per un certo periodo la loro collaborazione con la cooperativa a titolo di volontariato. Alcuni di questi, in particolare quelli in forze al Laboratorio Officina 413, vengono "inquadri" come soci dell'associazione Il Tiglio onlus che, in base al protocollo stipulato tra associazione e cooperativa, presta i propri volontari alle attività della cooperativa fornendo loro le necessarie coperture assicurative.

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Volontari</b>	Ambiente accogliente consono al proprio profilo psicofisico	I volontari presenti in cooperativa scelgono di svolgere le propria attività dopo un periodo di conoscenza approfondita del servizio ospitante e con orari e compiti concordati con l'équipe educativa.
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	I volontari svolgono le proprie mansioni sempre in affiancamento degli operatori del servizio, hanno quindi l'occasione di osservare, confrontarsi ed apprendere competenze e modalità lavorative consolidate.
	Partecipazione e senso di appartenenza	L'aumento del numero complessivo dei volontari e la permanenza nel tempo del rapporto di collaborazione testimonia la positività ed il coinvolgimento degli stessi nei servizi presso i quali operano.

#### Volontari 2015

Servizio	n°	Mansioni	Durata/ore settimanali	Totale ore
Laboratorio	1	Montaggio bigiotteria	4h/sett.	180
	2	Laboratorio teatrale	2h/sett.x 6 mesi	138
	2	Affiancamento attività laboratorio	2h/sett.x 6 mesi	103
	1	Falegnameria	4h/sett. X 6 mesi	102
<b>Totale cooperativa</b>	<b>8</b>			<b>523</b>

Volontari per anno	2012	2013	2014	2015
N° volontari	4	5	8	8
Ore totali	365	234	986	523

### 3.5 Utenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2014
<b>Utenti e famigliari</b>	Qualità del servizio offerto	v. punto 3.5.3 "Qualità dell'intervento educativo" e punto 3.5.7 "livello di soddisfazione dei clienti/utenti"
	Flessibilità del servizio sulla base dei bisogni del singolo	v. punto 3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica
	Informazione	v. punto 3.5.4
	Partecipazione	v. punto 3.5.5

I dati raccolti attraverso i questionari ai servizi hanno permesso di ricavare delle informazioni generali sulla Cooperativa e sui suoi servizi.

Per quanto riguarda l'utenza è emerso che approssimativamente il numero di persone in carico alla Cooperativa nell'anno 2015 è di 243, di cui 136 maschi e 57 femmine (la mancanza di congruenza con il numero complessivo è da imputare a incompletezza dei dati raccolti nella specificazione per sesso). Nell'anno 2014 invece il numero di utenti complessivo è stato di 233, si evince quindi un lieve incremento dell'utenza. Ad una prima analisi notiamo un lieve decremento in servizi che lavorano su piccoli gruppi o in individuale (SSER e territoriali), mentre registriamo in crescita altri tipi di servizi, in particolare l'ambito psichiatrico e quello del sostegno scolastico. In aumento significativo anche l'affluenza al consultorio adolescenti.

SERVIZIO	N.UTENTI 2013	N.UTENTI 2014	N.UTENTI 2015	Maschi	Femmine	Età media 2015
SSER ADULTI	19	21	18	16	2	21-25
SSER MINORI	25	32	28	23	5	11-14
VAL SANGONE	34 (e.t. e assistenza scolastica)	56 (36 ed.scolastica + e.t; 5 consultorio familiare; 15 doposcuola medie inferiori) + 90 utenti consultorio adolescenti+ 13 utenti SERT	41 (28 ass. scolastica + 14 e.t. + 7 entrambi i servizi) 8 doposcuola minori 3 nuclei fam. c/o luoghi neutri 130 minori consultorio adolescenti	31	18	6-10 11-14
SCUOLE (conteggio riferito ad anni scolastici)	31 + 3 classi lab. psicomotricità	34 + 3 classi lab. Psicomotricità	46 + 4 centro estivo + 2 classi lab. Psicomotricità	n.r.	n.r.	n.r.
CADD	Servizio aperto nel 2014	11	14	8	6	21-30
COMUNITA'	6 + 6 diurni	8 + 2 diurni + 3 tregue	9 + 3 diurni + 3 tregue	13	2	31-45
CD SAN MAURO	16	18	27 (21 C.D. + 6 territoriali)	13	14	31-50
LABORATORIO	34	36	42	32	10	31-50
<b>Totali</b>	<b>171 + 3 gruppi classe</b>	<b>233 + 3 gruppi classe + 90 utenti consultorio adolescenti</b>	<b>243 + 2 gruppi classe + 130 consultorio adolescenti + 3 nuclei famigliari</b>	<b>136</b>	<b>57</b>	<b>21-50</b>

In merito al sesso notiamo una sempre più netta prevalenza maschile, in quasi tutti i servizi, fa eccezione il Centro Diurno di San Mauro, rivolto alla psichiatria, mentre il laboratorio, che ha lo stesso tipo di utenza, ricalca la tendenza generale, probabilmente anche in forza delle attività specifiche proposte ( falegnameria e ceramica) ed al taglio più pre-lavorativo che socializzante.

Le due tabelle successive mostrano i dati del Servizio Tass, che per sua propria natura necessita di una elaborazione dei dati indipendente dagli altri Servizi della Cooperativa.

TASS	2013	2014	2015
<b>N. di Gruppi</b>	16	11	15
<b>N. di Utenti</b>	156	116	127

Provenienza utenti	
NAOS (Comune di Torino)	121
Privati	5
Servizi della cooperativa (CAD)	1
<b>Totale</b>	<b>127</b>

### 3.5.1 Disturbi prevalenti

La seguente tabella mostra invece la tipologia di utenza e l'eventuale attivazione di metodologie specifiche di trattamento; per poter rendere i dati quantificabili e confrontabili sono state considerate delle categorie diagnostiche poco specifiche ma utili a permettere una visione generale.

SERVIZIO	DISTURBI PREVALENTI	METODOLOGIE SPECIFICHE
<b>SSER ADULTI</b>	2dps; 1 problematiche relazionali/sociali; 3 s. down; 7 disturbi depressivi; 5 altro.	
<b>SSER MINORI</b>	7 dps; 4 ritardo mentale; 6 problematiche sociali,relaz; 5 disturbi della condotta; 2 DSA; 2 doppia diagnosi; 2 altro	4 metodo teacch
<b>VALSA</b>	18 dps; 13 ritardo mentale; 7 probl. relaz e sociali; 8 difficoltà scolastica	18 metodo teacch
<b>SCUOLE</b>	Non è possibile completare questa tabella, in quanto non di tutti i casi che seguiamo abbiamo documentazione completa circa la diagnosi, spesso si hanno solo le informazioni che vengono trasmesse a voce dagli insegnanti.	14 utenti: metodo teacch
<b>CADD</b>	3 DPS; 11 ritardo mentale; 1 disturbo depressivo	
<b>COMUNITA'</b>	15 utenti presentano ritardo mentale e problemi relazionali/sociali, 5 di questi hanno anche un quadro DPS e 2 di loro hanno una base organica	3 utenti: metodo teacch
<b>CD SAN MAURO</b>	6 ritardo mentale/disturbo cognitivo; 8 schizofrenia/disturbi psicotici; 10 disturbi depressivi; 1 disturbo bipolare; 2 problematiche relazionali/sociali	
<b>LABORATORIO</b>	15 ritardo mentale/disturbo cognitivo; 13 schizofrenia/disturbo psicotico; 5 disturbi depressivi; 1 disabilità fisica; 2 autismo; 1 disturbo dell'ansia; 1 borderline; 1 disturbo della personalità di tipo misto; 1 disturbo del	

tono dell'umore; 2 pazienti ex Ser.T (dipendenze)
---------------------------------------------------

La metodologia specifica di trattamento più utilizzata risulta essere la TEACCH (Treatment and Education of Autistic and Communication Handicaped Children), che viene attivata per 39 utenti, generalmente con DPS (Disturbo Pervasivo dello Sviluppo).

### 3.5.2 Inserimenti/dimissioni

La tabella successiva mostra invece, Servizio per Servizio, il numero di nuovi utenti inseriti nell'anno 2015 e quelli dimessi, la quasi totalità dei servizi mostra un numero maggiore di inserimenti rispetto alle dimissioni, dato che confermerebbe dunque la tendenza all'incremento dell'utenza riscontrato sopra. C'è da specificare che alcuni servizi hanno evidenziato un costante inserimento e allontanamento dal Servizio durante l'anno in base all'esigenza e alle condizioni di salute del paziente.

Sono state richieste anche le motivazioni delle dimissioni ed è risultato che buona parte degli utenti lascia il Servizio per affidarsi ad un altro, all'interno o meno della Cooperativa, solo in un caso si è dichiarato raggiunto l'obiettivo (anche se tale dato va letto tenendo in considerazione la tipologia di utenza di certi servizi in cui si può parlare solo in termini di miglioramento).

Interessante notare la funzionalità dei vari servizi in ottica preventiva, tutti dichiarano di svolgere una funzione di prevenzione rispetto ad un inserimento in comunità o istituzionalizzazione, addirittura anche rispetto a ricoveri e TSO, il dato mostra dunque l'efficacia, o presunta tale, del Servizio rispetto alla protezione dell'utenza da soluzioni più drastiche.

SERVIZIO	NUOVI INSERIMENTI 2015	MOTIVAZIONI PRINCIPALI	DIMISSIONI	MOTIVAZIONI PRINCIPALI	PREVENZIONE
SSER ADULTI	2	Non richiesto nel questionario	3	1 ingresso altro servizio 2 rifiuto dell'intervento	Non richiesto nel questionario
SSER MINORI	3	Non richiesto nel questionario	3	2 raggiungimento obiettivi 1 maggiore età	1 ricovero 2 inserimento comunità 2 inserimento semiresidenziale/assistenziale
VALSANGONE	5 ed scolastica 7 ET	Non richiesto nel questionario	2	1 raggiungimento obiettivi 1 trasferimento altro territorio	4 inserimento c.a.
SCUOLE (RIFERITO AGLI ISTITUTI E NON AI CASI)	2 scuole nuove	Non richiesto nel questionario	5 scuole perse tutti piccoli affidamenti, di cui 2 erano per 1 laboratorio di psicomotricità	1 di queste scuole perse è un intervento che si è trasformato in SSER minori	Non richiesto nel questionario
CADD	2	Non richiesto nel questionario	0		Non richiesto nel questionario
COMUNITA'	2 semi residenziali	Non richiesto nel questionario	1 tregua	Mancanza posto letto	Non richiesto nel questionario
C.D. SAN MAURO	6	Risocializzazione, osservazione clinica, intervento sulla crisi, valutazione abilità residue	2	1 autodimissione 1 inserimento in comunità	9 ricovero 4 tso 4 inserimenti c.a.

					1 emarginazione sociale, senza fissa dimora
LABORATORIO	11	Socializzazione, mantenimento abilità residue, eventuale inserimento in un contesto meno protetto, riduzione del tempo a casa	6	3 autodimissioni 1 inserimento lavorativo 2 decessi	Non richiesto nel questionario

	Totale utenti in carico	Inserimenti	Dimissioni
<b>2014</b>	233	24	14
<b>2015</b>	243	39	17

### 3.5.3 Qualità dell'intervento educativo

Per tentare di misurare in modo oggettivo la qualità degli interventi forniti abbiamo individuato alcuni parametri quantitativi, sicuramente implementabili, che ci pare possano dare la misura dell'attenzione fornita a ciascuno degli utenti in carico:

- Il funzionamento della rete di sostegno dell'utente (famiglia, referenti istituzionali, altre figure di riferimento)
- Il coinvolgimento dell'utenza nella progettazione delle attività
- L'utilizzo di documenti individuali, perlopiù Progetti Educativi Individualizzati,
- Il metodo della co-referenza che garantisce all'utente ed ai famigliari la disponibilità di un interlocutore che abbia una buona conoscenza del caso anche in caso di ferie/mutue/tourn over e agli operatori la possibilità di confronto e collaborazione sull'intervento,
- La tipologia d'intervento (individuale o di gruppo)
- L'attivazione di interventi specifici

La tabella sottostante consente quindi di quantificare i contatti che avvengono tra gli operatori dei servizi e altre figure professionali; nonostante la tipologia di utenza dei servizi, per la quale ci si dovrebbe attendere una solida rete collaborativa tra le varie figure professionali, il dato interessante che emerge è che tale collaborazione risulta sporadica o non sufficiente, soprattutto con i referenti sanitari ed insegnanti. Ci si propone di indagare l'anno prossimo se tale scarsità di contatti sia dovuta ad una poca disponibilità delle altre figure professionali, piuttosto che a una scarsa possibilità degli operatori dei servizi a confrontarsi e collaborare anche in questo senso o a scarsa utilità della collaborazione o ad altre motivazioni.

SERVIZIO	COLLABORAZIONI ALTRE FIGURE PROFESSIONALI
SSER ADULTI	Poco: referenti sanitari (sottolinea presa in carico solo dalla parte sociale); abbastanza: servizi sociali, insegnanti, educatori di territorio; molto: famiglia
SSER MINORI	Poco: insegnanti; Abbastanza: Referenti sanitari insegnanti di Sostegno, servizi sociali, famiglia
VAL SANGONE	Poco: referenti sanitari; abbastanza: insegnanti, ins. Sostegno; servizi sociali, famiglia
SCUOLE	Per niente: servizi sociali; Poco: referenti sanitari, famiglia; Abbastanza: insegnanti; Molto: insegnanti di sostegno

CADD	Per niente: servizi sociali; Abbastanza: referenti sanitari; Molto: educatori territorio, famiglia
COMUNITA'	Poco: servizi sociali; Abbastanza: rete c.a.; Molto: famiglia, referenti sanitari
CD SAN MAURO	Costanti incontri con referenti medici/psicoterapeuti/infermieri, saltuariamente al bisogno con assistenti sociali, operatori di strutture residenziali, laboratoriali, figure di riferimento per borse lavoro
LABORATORIO	Con Asl TO4, équipe interdisciplinare ogni 3/4 mesi, con Moncalieri 2 volte l'anno, altri incontri al bisogno

La tabella successiva mostra più da vicino quello che è l'intervento dei vari Servizi della Cooperativa, evidenziando il numero di utenti per i quali è stato redatto un PEI o un PPI (Progetto Educativo Individualizzato, Progetto Partecipato Individualizzato). Come si può notare dal grafico sottostante, in cui si evidenzia il rapporto tra numero di utenti e PEI/PPI effettivamente stilati, i Servizi, nella quasi totalità dei casi, hanno effettivamente lavorato e prodotto un PEI/PPI per ciascun utente. Si specifica che non tutte le Committenze richiedono la stesura di un Progetto individualizzato, questi vengono redatti perché considerati uno strumento fondamentale dell'intervento educativo. Si evidenzia che nella "Scuola", nel 2015, oltre ai Piani di lavoro stilati in collaborazione con il corpo docenti, sono state redatte 46 relazioni di verifica di chiusura anno. Rispetto all' effettivo numero di utenti che hanno ricevuto un intervento da parte di una coppia di operatori (coreferenza) è interessante notare come una buona percentuale di utenti abbia ricevuto tale intervento, spesso inserito nella carta dei Servizi.

SERVIZIO	PEI	Piano di lavoro	COREFERENZA	TIPOLOGIA INTERVENTO
SSER ADULTI	18		17	9 ind.; 9 ind.+gruppo
SSER MINORI	28		14	28 ind; da novembre 3 di essi hanno entrambi gli interventi.
VALSA	41		28	41 rap 1:1; 6 di gruppo; 6 entrambi gli interventi
SCUOLE	Dato difficile da avere: collaborazione e informazioni da inserire nel PEI avviene in momenti non definiti. Di sicuro: Beinasco, per i 2 casi gravi che seguiamo da anni.	26 piani lavoro individualizzati; 20 ut coinvolti in piani di lavoro di gruppo (due differenti scuole 7 ut e 13 ut) 46 relazioni di verifiche a fine anno	10	n. r.
CADD	14		14	1 ind.;13 microruppo
COMUNITA'	12		12	gruppo
CD SAN MAURO	20			
LABORATORIO	27			

	Totale utenti in carico	PEI/PPI	Coreferenza
<b>2014</b>	233	148	117
<b>2015</b>	243	160	95

### 3.5.4 Informazione

Data la frequenza e l'informalità di molti passaggi di informazioni, che spesso avvengono verbalmente e quotidianamente, si è rivelato impossibile, oltretutto poco utile, cercare di misurare i flussi informativi dal punto di vista quantitativo. Al fine di mettere a fuoco le dimensioni e le modalità del flusso di informazioni che passano tra gli operatori dei diversi servizi e l'utenza e/o i famigliari abbiamo perciò richiesto ai servizi di descrivere le procedure informative adottate, riportiamo di seguito le risposte raccolte.

Dai dati raccolti emerge che la comunicazione in merito ad aspetti organizzativi tra operatori/utenti e operatori/famiglie è praticamente quotidiana, e converge sulle famiglie laddove l'utenza è minorenni o portatrice di disabilità importanti, nei servizi legati alla psichiatria o alla disabilità medio/lieve degli adulti invece il soggetto è perlopiù l'utente stesso. Solo

nel settore scuole la comunicazione con i ragazzi ed i loro famigliari è mediata da altri soggetti (generalmente l'istituto scolastico).

SERVIZIO	MODALITA' E FREQUENZA
SSER ADULTI	<p>Comunicazioni telefoniche (quotidiane e settimanali): variazioni settimanali di orario, attività extra nella settimana (uscite serali, gite, attività sporadiche, mercatini, uscite nei week end, partecipazione ad eventi sul territorio), monitoraggio con i ragazzi e famiglie dell'autonomia di spostamento con i mezzi pubblici</p> <p>Comunicazioni via sms (quotidiane e settimanali): conferme di variazione orario, richieste di spostamento orario, richiesta di materiale aggiuntivo per attività, monitoraggio con i ragazzi e famiglie dell'autonomia di spostamento con i mezzi pubblici, scambio con i ragazzi di materiale di attività (foto dei laboratori, gite e uscite, volantini attività interne)</p> <p>Comunicazioni via mail (quando necessario): scambio di documenti con le famiglie (relazioni UMVD, documentazione medica, certificati, verbali riunioni), scambio con i ragazzi di materiale di attività (foto dei laboratori, gite e uscite, volantini attività interne)</p> <p>Comunicazioni scritte (quando necessario): avvisi di chiusura straordinaria del Servizio con le famiglie, orario della settimana successiva con alcuni ragazzi, partecipazione ad eventi straordinari del Servizio</p>
SSER MINORI	<p>Settimanali: comunicazioni verbali o telefoniche in merito alla quotidianità con l'utenza, se possibile, e con le famiglie.</p> <p>Comunicazione scritta in merito alla programmazione: semestrale.</p> <p>Consegna di volantini per sensibilizzare le famiglie alla partecipazione attiva di eventi sul territorio (Mirafleming): al bisogno.</p>
VALSA	<p>Comunicazioni verbali o telefoniche settimanali se non quotidiane in merito alla quotidianità ed alla programmazione delle attività vengono attivate sia con le famiglie che direttamente con l'utenza (minori).</p>
SCUOLE	<p>Non vi sono procedure stabilite di comunicazione con le famiglie; quasi sempre il rapporto con le famiglie è mediato dalla scuola, spesso educatori e famiglie non hanno possibilità di incontrarsi nel quotidiano, a meno che l'orario dell'educatore non coincida con l'ingresso o l'uscita dell'utente. In questo ultimo caso, può esserci uno scambio di informazioni.</p> <p>All'educatore può essere chiesto dai referenti scolastici di partecipare alle riunioni con le famiglie, ma tale situazione si verifica con maggior probabilità per i casi seguiti nella scuola dell'obbligo, quasi mai per le scuole superiori (che rappresentano circa il 70% della nostra utenza delle scuole). Sempre per questi casi, è abbastanza frequente che l'educatore e la famiglia si scambino il numero di cellulare, per comunicazioni organizzative. Nelle scuole superiori tale prassi è quasi sempre assente.</p> <p>Solo in una scuola primaria vi è la prassi di utilizzare un diario quotidiano per lo scambio di comunicazioni tra famiglia, insegnanti di sostegno ed educatori.</p>
CADD	<p>Si incontrano quotidianamente le famiglie per prese in carico ed accompagnamenti. Contatti telefonici, lettere, sms per comunicazioni organizzative.</p> <p>Utilizzo del diario per scrivere menù ed attività per alcuni utenti.</p>
COMUNITA'	<p>Programmazione: 4 informative per i 13 utenti scritte per lettera (calendario soggiorni dell'anno, orari di presa in carico per i diurni e orari di rientri per i comunitari, evento natalizio (riunione + festa) e calendario eventi aggregativi, spettacoli, concerti legate alle attività degli utenti)</p> <p>Progettazione: 1 informativa per 13 utenti scritta (programmazione settimanale delle attività dell'anno)</p> <p>Quotidianità: scritta attraverso il quaderno individuale 1 utente diurno tutti i giorni, al bisogno telefonicamente per ogni tipo di variazione della programmazione</p>
CD SAN MAURO	<p>Comunicazioni verbali o telefoniche all'utenza o alla famiglia in merito a quotidianità, programmazione attività e riunioni con i referenti ASL al bisogno</p>
LABORATORIO	<p>Comunicazioni verbali o telefoniche in merito alla quotidianità, direttamente all'utenza: settimanali</p> <p>Comunicazioni verbali in merito alla programmazione delle attività: quindicinali</p> <p>Comunicazioni scritte in merito alla programmazione delle attività, rivolte maggiormente ai famigliari: mensili</p>

TASS	1 riunione con famiglia e utente su presentazione e organizzazione soggiorno e conoscenza utente 1 comunicazione iniziale scritta promemoria organizzazione, documentazione e equipaggiamento 3 comunicazioni telefoniche per aggiornamenti durante il soggiorno + al bisogno
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.5.5 Partecipazione

Per “partecipazione” intendiamo qui un coinvolgimento più significativo dell’utente e/o familiare rispetto al punto precedente, quelle occasioni in cui viene loro offerta la possibilità di “dire la loro” o di partecipare a momenti significativi della vita del servizio.

Anche qui i soggetti coinvolti variano a seconda della tipologia di utenza del servizio: scarso o nullo coinvolgimento delle famiglie laddove l’utenza è adulta e sufficientemente autonoma, la famiglia diventa invece protagonista in caso di minori o persone con disabilità importante.

SERVIZIO	RIUNIONI INDIVIDUALI		RIUNIONI COLLETTIVE		EVENTI \ FESTE
	UTENTE	FAMIGLIA	UTENTE	FAMIGLIA	UTENTI E FAMIGLIE
<b>SSER ADULTI</b>		7: 1 al mese 7: ogni 2/3 mesi 4: 1/2 all’anno	3 all’anno	8 all’anno	4/5 all’anno
<b>SSER MINORI</b>		27: 1/2 all’anno 5: ogni 2/3 mesi 1 mai (minore in CA)			
<b>VAL SANGONE</b>		33: 1/2 all’anno 1 mai 12: ogni 2/3 mesi 3: 1 al mese			
<b>SCUOLE</b>	n. r.				
<b>CADD</b>	Confronto settimanale	14: 1/2 all’anno		1: all’anno	2 all’anno
<b>COMUNITA’</b>		6: 1 alla sett. 1: ogni 15 gg 3: tutti i giorni 2: 1/2 all’anno		1 all’anno	1 all’anno
<b>CD SAN MAURO</b>	27: 3 all’anno	Al bisogno	21: 1 al mese		2/3 all’anno
<b>LABORATORIO</b>	27: 2 all’anno + colloqui individuali al bisogno piuttosto frequenti	Al bisogno e se richiesto	Settimanali, su programmazione attività e mutuo-aiuto		3 nell’anno
<b>TASS</b>	1 riunione di conoscenza e presentazione soggiorno	1 riunione di conoscenza e presentazione soggiorno	Frequenti durante il soggiorno inerenti alla programmazione attività		2 all’anno

### 3.5.6 Laboratori, soggiorni e uscite

Dal questionario emerge che tutti Servizi offrono laboratori specifici, tranne presso il SSER minori che ha attivato attività singole, e la durata di questi sono tendenzialmente annuali (di solito vi è la sospensione nei periodi estivi).

SERVIZIO	LABORATORI	MONTE ORE TOT.	N. UTENTI TOT.	Durata
SSER ADULTI	Saponi, agility, piscina, cucina, orto verticale, arti marziali	28h settimanali	Minimo 1 (piscina), massimo 6 (orto, saponi e arti marziali)	Annuale
SSER MINORI	Nel 2015 non sono stati attivati laboratori ma attività strutturate dai singoli educatori			
VAL SANGONE	Educazione strutturata; giochi di gruppo; preparazione merende	8h settimanali	3 per i primi due e 8 per la preparazione merende	Ottobre/giugno
SCUOLE	Psicomotricità	4h settimanali	2 classi	
CADD	Artistico, cucina, cura del sé, piscina, circo, teatrando, educazione strutturata/arte, computer, arteterapia	23h settimanali	Min. 4 utenti/max 13 utenti	Ottobre/maggio, arteterapia 20 settimane
COMUNITA'	Circo, orto, ippoterapia, piscina, arteterapia, teatro re-fashion, musica	16h settimanali	Min 2 utenti (teacch) max 8 utenti (cura del sé)	Ottobre/maggio, musica 3 mesi
CD SAN MAURO	Laboratorio di riciclaggio, cura della persona e dell'alimentazione, laboratorio video e musica, bricolage	4h settimanali	8/10	3 mesi per laboratorio
LABORATORIO	Laboratorio teatrale	2h settimanali	14	Ottobre/maggio

Nella tabella sottostante sono inserite gite, eventi ed uscite ricreative organizzate dai vari servizi o alle quali i servizi hanno aderito. Una rilevante problematicità nella presentazione della domanda, è data dalla difficoltà nella distinzione tra le attività organizzate dai servizi della Cooperativa e quelle, organizzate da un altro soggetto, alle quali i servizi hanno partecipato.

Dalla tabella emerge però come tutti i Servizi siano attenti alla questione ricreativa e ludica e coinvolgano gli utenti del Servizio in un buon numero di eventi, soprattutto se questi implicano il coinvolgimento della cittadinanza.

SERVIZIO	USCITE RICREATIVE/GITE	EVENTI	N.TOT. EVENTI
SSER ADULTI	Più di 4 all'anno	Soggiorno itinerante di 5 tappe nel sud Italia, Soggiorno residenziale a Lerici (SP), Soggiorno in agriturismo a Montone (PE). Evento in collaborazione con la Circ. 10, l'Hiroshima e altre realtà presenti sul territorio - Mercatini di Natale per vendita Saponi - Servizio catering per l'inaugurazione dell'anno accademico dei master in psicoterapia- Partecipazione alla gara di Agility a Rivarolo - Partecipazione al Gay Pride di Torino - Concerti del gruppo musicale Smash All - Cena di Natale.	11 + concerti non quantificati
SSER MINORI	Più di 6 all'anno	fiesta di halloween - La festa di inaugurazione del Centro Mirafleming - I mercatini di Natale - festa di natale - compleanni minori	4
VAL SANGONE	Meno di 1 al mese	Nessuno	0
SCUOLE	n.r.	n.r.	n.r.

CADD	Più di 4 volte all'anno	2 soggiorni estivi, 1 autunnale, 2 gite sulla neve, gite estive (Moncenisio, Viverone, piscina, grigliate...), museo del cinema, Torino Comics	5 + gite estive non quantificate
COMUNITA'	Meno di 3 al mese	5 soggiorni (14 gg in Basilicata, 14 gg nelle Marche, 7 gg in Liguria, 7 gg in Umbria, 7 gg in Liguria). 1 festa di Natale in struttura con le famiglie degli ospiti. 2 feste c/o Ortocampo con il Consorzio NAOS (3 comunità del chierese gestite dalla Coop Il Margine).	8
CD SAN MAURO	Più di 4 all'anno	2 feste + torneo calcetto	3
LABORATORIO	Non richiesto nel questionario	Cavallerizza Il Granchè Grigliata estiva c/o laboratorio Festa di Natale c/o laboratorio	4

### 3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite

Si sottolinea che alcuni Servizi non sono tenuti, secondo il Progetto di Servizio, ad offrire il pasto e/o garantire il trasporto, in alcuni casi questi avvengono per necessità progettuali o per andare incontro a necessità dell'utente e/o della sua famiglia. Inoltre si sottolinea che alcuni utenti sono in grado di muoversi autonomamente recandosi presso la sede o presso i luoghi in cui si svolgono attività in completa autonomia.

SERVIZIO	N.UTENTI 2015	Pasti	Trasporto
SSER ADULTI	18	10	13
SSER MINORI	28	12	28
VAL SANGONE	41 (28 ass. scolastica + 14 e.t. + 7 entrambi i servizi) 8 doposcuola minori 3 nuclei fam. c/o luoghi neutri 130 minori consultorio adolescenti	0	19
SCUOLE (conteggio riferito ad anni scolastici)	46 + 4 centro estivo + 2 classi lab. Psicomotricità	NO	NO
CADD	14	14	14
COMUNITA'	9 residenziali, 3 semiresidenziali, 3 tregue	15	15 non inteso come presa in carico ma nel senso di utilizzo mezzi per uscite, gite ecc.
CD SAN MAURO	27 (21 C.D. + 6 territoriali)	21 (anche se non regolari)	15 non inteso come presa in carico ma nel senso di utilizzo mezzi per uscite, gite ecc.
LABORATORIO	42	20	11

Ulteriore dato interessante, è relativo alle attività specifiche di accompagnamento da parte degli operatori della comunità legate alla salute e al benessere degli ospiti:

Tipologia Visita	N. Visite
Medico di base	18
Esami del sangue	27
Odontotecnico	12
Guardia medica	-
Pronto soccorso	3
Consulente Sanitario di struttura (Psichiatra)	54
Oculista	5

Visite specialistiche altre (specificare): Ecografie, radiografie, esami diagnostici di laboratorio, dietologo, proctologo	14
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

### 3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà

Nei questionari è stato affrontato anche il tema delle collaborazioni, in particolare le richieste erano focalizzate sulle risorse del territorio utilizzate dal Servizio e le collaborazioni con altri Enti e realtà del privato sociale.

Dai dati raccolti emerge come tutti i Servizi della Cooperativa abbiano creato una rete di collaborazione con il territorio molto ampia, che coinvolge risorse formali ed informali presenti sul territorio sia dell'utenza sia in quello in cui è situata la sede educativa.

Tale dato è rilevante in funzione degli obiettivi di molti servizi, che mirano all'integrazione dell'utente nel tessuto sociale e all'utilizzo delle risorse presenti.

I Servizi della Cooperativa hanno intrattenuto rapporti anche con Enti, Consorzi o Associazioni, consolidando collaborazioni già presenti negli anni precedenti e creando nuove relazioni. Si sottolinea che la collaborazione sorta nel 2015 con la Cooperativa Mirafiori, l'Associazione Arcobaleno e il SSER minori ha permesso l'apertura e la co-gestione del centro aggregativo "Mirafleming" incentivando ulteriormente la sinergia tra Servizi coinvolti.

La tabella riassuntiva sottostante evidenzia una forte collaborazione tra il privato sociale.

SERVIZIO	RISORSE DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONI ENTI/PRIVATO SOCIALE
SSER ADULTI	Associazione Arcadia (laboratorio di Arti Marziali), via Rio de Janeiro 16. Associazione Circostanza (laboratorio circo), Via Sordevolo. C.P.G. (laboratorio di musica), strada delle cacce 35. Dog Island (agility), Via Vittime di Bologna - Leini (TO). Piscina Gaidano, via Gaidano. Ingegno Calcio, Via Guglielmo Reiss Romoli 49/bis Inoltre quotidianamente vengono utilizzate risorse formali e informali presenti sul territorio di appartenenza dei singoli utenti.	Dogisland, Consorzio Arca, Associazione Arcadia, Fondazione UCI.
SSER MINORI	Centro Aggregativo "Mirafleming" Casa Quartiere San Salvario Casa Quartiere Circostrizione 10 Impianti sportivi SASP	Cooperativa Mirafiori, Coop. I passi, Associazione Arcobaleno
VAL SANGONE	Piscina comunale di Giaveno Biblioteca comunale di Giaveno e Trana Doposcuola di Sangano/Bruino gestito dall'associazione Akuna Matata Maneggio di Piossasco	Centro Uliveto di Torre Pellice Sportello Handicap e Sessualità di Torino
SCUOLE	n.r.	n.r.
CADD	Non risponde	Cooperativa Il Margine, C.A. "Il girasole"
COMUNITA'	Piscina Colletta di Torino; centro ippico riabilitativo Il Meisino di Torino; Parrocchia di Castiglione T. se; Ex Mattatoio di Chieri per cene e laboratori; Fondazione Uniti per Crescere Insieme	Tavolo di lavoro dello CSSAC - "Servizi in Rete". Associazione Il Tiglio per il laboratorio teatrale.
CD SAN MAURO	Negozi, bar e attività commerciali del quartiere	Cooperativa Valdocco progetto Matti per il Calchetto Associazione il Tiglio Laboratorio teatrale

LABORATORIO	Associazione Culturale il Mutamento zona Castalia in via San Pietro in Vincoli a Torino circoscrizione 7, clienti e fornitori attività produttive	Mente Locale, Circolo Urbano Orfeo, Arcobaleno, Segnali, il Bandolo, Cooperativa Piergiorgio Frassati, il Mutamento Zona Castalia, Cooperativa il Porto, Architettura Senza Frontiere, Associazione Il Tiglio, Torino Mad Pride, Stalker Teatro, Cavallerizza Reale.
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti

Come da procedure ISO, annualmente la cooperativa procede alla somministrazione di questionari di *customer satisfaction* agli utenti o ai famigliari di due servizi a rotazione. In allegato l'analisi completa delle risposte ottenute nel 2015.

Quest'anno sono stati coinvolti in tale indagine il SERR Adulti ed il CADD. Il questionario è composto da 16/18 domande chiuse con diverse alternative di risposta, alcune costruite con delle sotto-scale, le quali indagano il grado di soddisfazione del genitore riguardo opportunità, attività offerte dal Servizio e la conoscenza del ruolo dell'educatore. Queste domande, in particolare, sono composte da una scala Likert a 5/6 punti e le alternative di risposta possibili sono *NO, POCO, ABBASTANZA, SI, MOLTO e NON LO SO*.

Il resto delle domande, indaga la conoscenza del servizio in alcuni suoi aspetti (locali, coordinatore, obiettivi, attività) e ha come alternative di risposta *SI o NO*.

Nella parte sottostante le domande costruite con una scala Likert è previsto uno spazio per eventuali commenti. Alla fine del questionario è previsto un ulteriore spazio per annotare suggerimenti atti a migliorare il servizio offerto.

Nel complesso le risposte sembrano sottolineare una generale soddisfazione verso il servizio, verso gli educatori e le attività offerte agli utenti.

Per una più puntuale informazione in merito alle risposte ottenute rimandiamo all'allegato 1 del presente Bilancio Sociale.

Inoltre il Servizio Tass prevede alla fine di ogni soggiorno la somministrazione al partecipante o alla famiglia dello stesso un questionario per indagare il livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto. Il Coordinatore e l'Amministratore del Servizio TASS rielaborano i dati dei questionari e in base ai risultati orientano la progettazione e la pianificazione del Servizio nell'anno successivo.

### 3.6 Clienti e committenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Clienti/committenti</b>	Offerta di servizi a livelli di qualità/professionalità/prezzo coerenti con le richieste	v. sotto
	Possibilità di verifica dei servizi offerti	v. sotto
	Servizi aggiuntivi offerti	v. sotto
	Flessibilità	v. sotto

#### Elenco committenti 2015

SERVIZIO	ENTI COMMITTENTI	TIPOLOGIA RAPPORTO
SSER ADULTI	Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; convenzione privata	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO1 e 2; convenzione privata
SSER MINORI	Comune di Torino; ASL TO1; ASL TO2; 1 comunità	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO1 e 2; convenzione privata con Comunità

VALSA	Unione dei Comuni della Valsangone; Comune di Coazze; Comune di Giaveno; Istituto Scolastico di Giaveno	Appalto con scadenza 2020 per l'Unione Val Sangone; convenzioni annuali per ET Coazze; incarico diretto per 6 settimane per l'Estate Ragazzi a Giaveno; incarico diretto per pacchetto formazione di 50 ore annue con l'Istituto di Giaveno.
SCUOLE	Istituti scolastici torinesi e della prima cintura	Contratti annuali
CADD	ASL TO1, ASL TO2, Comune di Torino; ASL TO3; CISA Rivoli	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; convenzione Asl TO3 e Cisa Rivoli
COMUNITA'	Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; ASL TO4/CISA di Gassino, ASL TO5/CSSAC	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; convenzioni con ASL TO4/CISA di Gassino, ASL TO5/CSSAC
CD SAN MAURO	ASL TO4	Convenzione
LABORATORIO	Unione dei Comuni Moncalieri/ASL TO5; ASL TO2; ASL TO4	Convenzioni
TASS	Consorzio NAOS	Contratto di affidamento servizi

### Committenti per fatturato

Committente	Fatturato 2014	Fatturato 2015
Comune di Torino	€ 356.044	€ 425.241
ASL TO1	€ 346.833	€ 371.420
Consorzio NAOS	€ 345.789	€ 337.225
ASL TO2	€ 272.168	€ 335.185
Unione dei Comuni della Val Sangone	€ 271.586	€ 256.865
ASL TO5	€ 228.454	€ 235.774
Scuole	€ 155.886	€ 153.203
ASL TO4	€ 155.637	€ 160.547
CSSAC	€ 43.416	€ 48.594
Unione dei Comuni Moncalieri	€ 21.584	€ 21.848
ASL TO3	€ 12.721	€ 27.929
CISA Moncalieri	€ 7.103	0
Consorzio ISA	€ 2.548	€ 6.886
CISA Rivoli	€ 1.913	€ 3.563

### 3.6.1 Qualità/professionalità

Per misurare la qualità dei servizi offerti rimandiamo innanzi tutto il punti 3.5.3 e 3.5.7 relativi all'utenza, all'interno del quale sono presenti indicatori volti a misurare la qualità dei servizi offerti, rimandiamo inoltre al cap. 2.4 in merito alle politiche della qualità.

Al fine di attestare la qualità e professionalità dei servizio offerto ci pare inoltre utile riportare il dato relativo ai lavoratori per titolo di studio, come si evince dalla tabella sottostante infatti il numero dei lavoratori in possesso di titolo professionale o in formazione risulta in aumento e parallelamente scema il numero delle persone non in possesso di tali requisiti. Va sottolineato inoltre che i dati riportati fanno riferimento all'intera cooperativa, comprendono quindi quei servizi e mansioni non educative quali l'amministrazione, il magazzino della falegnameria e la bottega per le quali risultano impiegate 6 persone con titoli diversi.

Presentiamo qui la tabella relativa ai lavoratori per titolo di studio, serie storica, dalla quale si evince la tendenza, ormai in atto da più di un decennio, verso una sempre maggiore professionalizzazione degli operatori della cooperativa.

**Lavoratori per titolo di studio:**

	Licenza media	Diploma superiore	Altra laurea	Psicologi	In formazione	Formazione specifica educatore	Adest/OSS
2009	2	8	3	5	15	27	6
2010	2	9	3	6	14	34	6
2011	2	7	5	6	9	37	6
2012	2	6	3	7	6	40	7
2013	2	6	6	6	3	40	5
2014	2	5	3	6	8	43	7
2015	2	7	2	7	11	41	9

**3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica**

Diversi servizi della cooperativa offrono possibilità e attività diverse o aggiuntive rispetto a quanto previsto contrattualmente, da quest'anno abbiamo cercato di far emergere questi aspetti, tradizionalmente presenti in tutti i servizi. Oltre a quanto sotto descritto rimandiamo ai cap. 3.3 e 3.4 relativi a tirocinanti e volontari che rappresentano risorse aggiuntive significative in molti servizi.

In merito alla possibilità di verifica dei servizi offerti in tutti i contratti in essere per la gestione dei servizi sono previste riunioni di verifica e co-progettazione degli interventi, spesso inoltre vengono fornite relazioni periodiche delle attività svolte, rimandiamo anche al punto 3.5.3 in cui compaiono tipologia e frequenza del raccordo con altre figure professionali.

Per una migliore comprensione delle tabelle sottostanti specifichiamo che:

per "Risorse aggiuntive" intendiamo una serie di prestazioni che i singoli Servizi forniscono all'utenza e alla rete di appartenenza che non è previsto o riconosciuto economicamente in sede contrattuale, come ad esempio pasti, trasporti, ricerca risorse, riconoscimenti economici per attività, progettazione extraPEI, attività aggiuntive, durata soggiorni, incontri con famiglie e/o referenti istituzionali e/o altre agenzie territoriali ecc.

per "Elementi di flessibilità" intendiamo la capacità del Servizio di sapersi modellare sulle necessità dell'utenza e della committenza attraverso la modifica di procedure ed organizzazione, ad esempio attraverso la modifica delle attività e degli orari o le modalità di inserimento e dimissioni.

**SERVIZIO: SSER ADULTI**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; Cisap di Collegno; ASL TO3/ Cisa di Rivoli;	pasti, riconoscimenti economici per laboratorio saponi, affiancamento e supporto centri di formazione professionale, supervisione ai tirocini e agli inserimenti lavorativi, sostegno familiare, supporto ai servizi sociali per la compilazione documentazione dei casi, ricerca lavoro, giorni aggiuntivi nei soggiorni interni rispetto ai 14 previsti da convenzione. Erogazione di più ore rispetto a quelle approvate da UMVD, erogazione di ore in 1:1 nonostante in approvazione UMVD non siano presenti (alcune volte tali erogazioni sono state richieste direttamente dalla committenza per progetti specifici o temporanei).	Variazione circa trimestrale orari utenza in base a orari di frequenza corsi professionali, tirocini e stage formativi, inserimento in nuove attività, modifica orari attività. Orario lavorativo flessibile che prevede uscite/attività serali, gite e attività ludiche/lavorative durante il week end.
Convenzione privata	pasti, affiancamento e supporto centri di formazione professionale, supervisione ai	Variazione circa trimestrale orari utenza in base a orari di frequenza corsi

	tirocini e agli inserimenti lavorativi, sostegno familiare, supporto ai servizi sociali per la compilazione documentazione dei casi, ricerca lavoro	professionali, tirocini e stage formativi, inserimento in nuove attività, modifica orari attività. Orario lavorativo flessibile che prevede uscite/attività serali, gite e attività ludiche/lavorative durante il week end.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### SERVIZIO: SSER MINORI

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Comune di Torino/ ASL TO1 e TO2;	<p>Trasporti, pasti e merende, una parte di finanziamento per attività specifiche, uscite serali o gite , incontri con le famiglie o con altri operatori ( affidatari , specialisti privati individuati dalle famiglie) o altre agenzie del territorio.</p> <p>L'accreditamento ci riconosce solo 10% di ore indirette e risulta insufficiente a coprire il totale effettivo degli incontri necessari per ogni intervento)</p> <p>Riunioni di rete per il Mirafleming (da ottobre 2015)</p>	<p>Gli orari, per quanto si cerchi di renderli definitivi nell'anno, possono subire variazioni in itinere su richiesta della famiglia, mentre le attività possono essere modificate o interrotte a seguito di richieste motivate dagli stessi minori e/o dalla famiglia.</p> <p>Gli inserimenti e le dimissioni solitamente seguono la procedura di accreditamento (progetto di servizio) ma possono prevedere tempistiche o modalità diverse (incontri di presentazione con la famiglia) a seconda degli operatori sociali con cui si collabora oppure a seguito di UVM che prevedono interventi "atipici"</p>

#### SERVIZIO: VALSANGONE

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Unione dei Comuni della Valsangone (assistenza scolastica disabili e E.T. minori disabili);	<p>trasporti, progettazione extra-pei, incontri con famiglie, referenti istituzionali e altre agenzie del territorio (ci viene riconosciuto il 10% sulle ore previste per ogni intervento che non copre però il monteore totale delle riunioni che facciamo), parte di finanziamento di attività aggiuntive (uscite sul territorio, musicoterapia)</p>	<p>le attività possono essere modificate, sospese, sostituite su richiesta motivata degli utenti, famiglie e/o committenza. anche gli orari possono essere modificati, anche se con maggiore difficoltà.</p> <p>le modalità d'inserimento sono rigide perché fanno riferimento a liste stilate secondo criteri stabiliti dalla committenza prendiamo in considerazione, nel limite del possibile, eventuali indicazioni che ci fornisce la committenza inerenti le caratteristiche dell'educatore richiesto per l'intervento (sesso, età, esperienze pregresse ecc)</p>
Comuni di Coazze e Giaveno (doposcuola e sostegno disabili estate ragazzi)	occasionalmente dei trasporti, merenda	<p>le attività possono essere modificate, sospese, sostituite su richiesta motivata degli utenti, famiglie e/o committenza. gli orari sono rigidi.</p> <p>le modalità d'inserimento possono essere discusse con la committenza</p>

**SERVIZIO: SCUOLE**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Scuole superiori: Cottini, Majorana-Marro, Levi-Arduino, Giulio Scuole medie: Viotti, Peyron, Marconi-Antonelli Scuole primarie: Re-Umberto, Ilaria Alpi, Toscanini, Gramsci-Beinasco	Viene stilato nella prima parte dell'anno scolastico un piano di lavoro individuale scritto per ciascun utente da noi seguito, in cui sono specificati gli obiettivi dell'intervento ed i metodi utilizzati. Tale documento non viene richiesto dalle scuole, che vogliono solo una relazione a fine anno.	In alcune scuole gli educatori sono disponibili a coprire assenze programmate degli insegnanti di sostegno (Cottini, Marro, Gramsci-Beinasco). Gli educatori sono stati disponibili, ove richiesto, a partecipare a uscite didattiche e gite scolastiche di più giorni in sostegno al proprio utente, riorganizzando il proprio orario per poter partecipare

**SERVIZIO: CADD**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
ASL TO1, ASL TO2, Comune di Torino ASL TO3 ASL TO 4 CISA Rivoli	Mini soggiorni Uscite serali	Modifica orari laddove richiesto dalle famiglie x visite o emergenze. Inserimento di mini soggiorni durante l'anno non previsti dall'ente. Ammissioni/dimissioni con modalità concordate con l'ente. Inserimento di attività durante l'anno non previste dalla programmazione annuale.

**SERVIZIO: CASTIGLIONE**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; ASL TO4/CISSA di Gassino; ASL TO5/CSSAC	Trasporti per accompagnamento e prese in carico per gli Utenti Residenziali e per gli Utenti del Servizio Tregua, una parte di finanziamento per attività terapeutico-riabilitative (Ippoterapia, Arteterapia, Pet-therapy), la realizzazione e il sostenimento del progetto "OrtoCampo" di Agricoltura Sinergica presso Gassino T.se, la realizzazione di due soggiorni brevi all'anno di cinque giorni cadauno in primavera e in autunno. Riunioni con famiglie e referenti istituzionali. Per gli Utenti Diurni sostegno alle famiglie in caso di visite mediche.  Tavolo di Lavoro di "Servizi in Rete"	Gli inserimenti e le dimissioni solitamente seguono la procedura di accreditamento (progetto di servizio) ma possono prevedere tempistiche o modalità diverse (incontri di presentazione con la famiglia) a seconda delle caratteristiche individuali che il singolo Utente necessita. Gli orari di presa in carico e di accompagnamento a casa quotidiani per gli Utenti di Centro Diurno vengono concordati con la famiglia di riferimento, per gli Utenti Residenziali i rientri settimanali vengono concordati sia in base alle esigenze del nucleo familiare sia in base alla progettualità educativa del singolo Utente.

**SERVIZIO: C.D. SAN MAURO**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
ASL TO4	Partecipazione al laboratorio teatrale in collaborazione con il laboratorio officina 413, presenza di tirocinanti di psicologia (1000 ore) che nell'ambito del tirocinio organizzano attività aggiuntive laboratoriali e/o socializzanti	

**SERVIZIO: LABORATORIO**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
ASL TO4	Operatore pari, pasti, trasporti oltre i 4 da convenzione e presa in carico utenti presso l'abitazione se le famiglie non riescono ad accompagnarli al punto di ritrovo, accoglienza del singolo oltre all'orario concordato, riunioni con i referenti istituzionali e con i famigliari al bisogno.	Personalizzazione orari e attività
Unione dei Comuni Moncalieri	Operatore pari, pasti, laboratorio teatrale extraorario, incentivo economico partecipazione attività produttive, riunioni al bisogno presso il servizio e le famiglie, attivazione di un tirocinio terapeutico, presa in carico utenti presso l'abitazione se le famiglie non riescono ad accompagnarli al punto di ritrovo	Personalizzazione orari e attività
ASL TO 2	Operatore pari, pasti, laboratorio teatrale extraorario, accoglienza del singolo anche oltre all'orario concordato, incentivo economico partecipazione attività produttive	Personalizzazione orari e attività

**SERVIZIO: TASS**

Accreditamento, convenzioni o contratti in essere 2015	Risorse aggiuntive	Elementi di flessibilità
Comune di Torino	Regalini a fine soggiorno ai partecipanti, spesa alimentare aggiuntiva per feste (compleanni...), riunioni d'equipe. Furgone aggiuntivo qualora fosse necessario Verifica con famiglie post soggiorno Prestazioni sanitarie infermieristiche aggiuntive. Organizzazione di una giornata laboratoriale e di una festa nel periodo invernale (extra soggiorno).	Le attività giornaliere vengono stabilite rispetto alle condizioni metereologiche, pertanto necessariamente le equipe dovranno prendere in considerazione progettazioni diversificate per l'andamento del soggiorno

### 3.7 Fornitori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Fornitori</b>	Durabilità del rapporto	V. tabella sotto
	Sistema di selezione fornitori e norme contrattuali	V. sotto procedura ISO

Le informazioni che seguono sono state estratte dal manuale ISO, PG2 Erogazioni e Monitoraggio

Gestione acquisti e fornitori

I processi di gestione degli acquisti e selezione dei fornitori sono sintetizzabili nel processo che può essere così rappresentato:

<b>Fase 1</b>	<b>Individuazione dei prodotti\servizi</b>
<b>Fase 2</b>	Ordine degli acquisti
<b>Fase 3</b>	Verifica delle consegne
<b>Fase 4</b>	Verifica delle fatture del fornitore
<b>Fase 5</b>	Selezione dei fornitori

A seguito delle operazioni di predisposizione ed erogazione del servizio il coordinatore compila un ordine acquisti, al fine di indicare all'amministratore referente i prodotti o i servizi di cui necessita al fine di erogare il servizio.

Ottenuta l'autorizzazione all'acquisto dell'Amministratore referente, il coordinatore (o un suo delegato) effettua gli acquisti.

Il fornitore deve essere già presente nell'albo fornitori accreditati (M1 PG 02).

Per acquisti che comportano una spesa oltre i 1.000,00 € (euro mille) devono essere presentati più preventivi.

Nel caso di nuovo fornitore si procede alla selezione dello stesso secondo quanto previsto in questa procedura.

***Non rientrano nell'albo fornitori accreditati i fornitori presso i quali gli operatori dei servizi educativi effettuano direttamente gli acquisti con pagamenti in contanti utilizzando il budget della cassa educativa mensile (es. supermercati, farmacie, bar).***

Gli acquisti sia in fase di predisposizione del servizio sia in seguito per l'erogazione del servizio vengono raffrontati con il budget preventivo/consuntivo (M4 PG 01).

Ordine d'acquisto

L'amministratore del servizio è il vero Ufficio Acquisti: autorizza l'ordine dopo aver verificato: che non esistono risorse analoghe in magazzino; che gli ordini per attrezzature, abbiano specificati (in ordine o in allegato) gli standard minimi di qualità (compresi quelli sulla sicurezza); l'iscrizione del fornitore nell'albo M1 PG 02; L'assenza di NC a carico del fornitore.

A inizio anno viene redatto il budget preventivo di spesa (M4 PG01).

Gli acquisti inferiori ai 2.000 euro sono autorizzati dall'amministratore referente senza passaggio dal CDA.

Gli acquisti superiori ai 2.000 euro devono essere autorizzati dal CDA.

#### Durabilità del rapporto, da albo fornitori 2015

Tipologia	Un anno	Due anni	Tre anni o più
Prestazione servizi	1	1	17
Prestazione servizi che non necessita di valutazione tecnico-professionale	1	0	5
Acquisto beni con ordine	0	0	18

### 3.8 Finanziatori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
Finanziatori soci ordinari e sovventori	Partecipazione	V. punti 2.5 "L'assemblea dei soci" e 3.1 "Soci"
	Salvaguardia del capitale investito	V. Tabella sotto "Capitale sociale"
	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	Diffusione del bilancio sociale
Finanziatori istituzionali	Possibilità di verifica raggiungimento degli obiettivi dichiarati	v. tabella sotto "Altri finanziatori"
	Capacità di rientro del finanziamento erogato	v. punto 5.3 "distribuzione del valore aggiunto"
Finanziatori di capitale di credito	Capacità di remunerare il capitale prestato	v. punto 5.3 "distribuzione del valore aggiunto"
	Capacità economico/patrimoniale a copertura insolvenze	V. sotto Capitale sociale, inoltre la cooperativa detiene € 33.934 di Fondo Statutario e € 17.684 di Riserva Legale
	Stabilità e affidabilità gruppo dirigente	V. punto 2.6 "Il consiglio di amministrazione"
Donatori privati	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	V. tabella sotto "Donatori"

#### Al 31/12/2015 il capitale sociale della cooperativa risulta così composto:

Capitale sociale sottoscritto	Aumenti gratuiti di capitale sociale	Totale
€ 86.661,24	€ 111.059,55	€ 197.720,76
44%	56%	

Dalla tabella sovrastante si evince che le gli investimenti in capitale sociale in cooperativa hanno nel tempo beneficiato di aumenti gratuiti in maniera significativa.

#### Altri finanziatori

Tipologia Finanziatori	Denominazione	Capitale prestato al 31/12/2015	Rendicontazione, sofferenze, contestazioni
Istituzionali	Regione Piemonte	€ 150.769	Non sono pervenute contestazioni
Istituti di credito	Mutui bancari ipotecari	€ 34.615	Non risultano sofferenze
	Finanziamenti a medio/lungo termine	€ 189.908	Non risultano sofferenze

#### Donatori

Tipologia donatore	Denominazione/ tipologia	Donazioni 2015	Rendicontazione/contestazioni
Privati persone fisiche	5 x 1000	3.099,98	Relativo anni 2012-2013
	Erogazioni liberali	5.728,40	
Enti privati	Tavola Valdese	3.000,00	

### 3.9 Mondo della conoscenza

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Università, Scuole superiori, centri studi e altre agenzie formative</b>	Collaborazioni	Accoglienza tirocini (v. sotto “Convenzioni in essere” e sopra “tirocinanti”)
	Iniziative, progetti condivisi	V. Tabella sotto “Informazione e divulgazione”
	Produzione articoli e altri materiali	V. Tabella sotto “Informazione e divulgazione”
	Organizzazione eventi culturali	V. Tabella sotto “Informazione e divulgazione”

#### Convenzioni in essere per l'accoglimento di tirocini

Agenzia Formativa	A.S. 2012/2013	A.S. 2013/2014	A.S. 2014/2015	A.S. 2015/2016
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Torino– Facoltà di Psicologia – Job Placement	sì	no	no	no
Università degli Studi di Torino – Corso di Laurea Educazione Professionale	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze della Formazione	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Roma La Sapienza – Facoltà di Psicologia	no	sì	sì	sì
Fondazione C. Feyles – Centro studi e formazione - Torino	sì	no	no	no
Lyceum – Associazione culturale per la formazione e l'aggiornamento - Milano	no	no	sì	no
C.I.O.F.S. Formazione Professionale Piemonte C.F.P. Don Bosco - Torino	sì	no	no	no
Istituto Enrico Fermi - Perugia	sì	sì	no	no
C.F.P. Istituto Cortivo - Padova	no	no	sì	no
Forma-Re-Te Agenzia Formativa soc. coop. - Torino	no	no	sì	no
Istituto di istruzione superiore V. Bosso A. Monti - Torino	no	no	sì	no
I.I.S. Sella Aalto Lagrange - Torino				sì
Associazione scuole tecniche San Carlo - Torino	sì	sì	no	no
<b>Totale convenzioni/anno</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

#### Informazione/divulgazione: pubblicazione articoli, attività di formazione, organizzazione convegni, seminari, tavole rotonde, gruppi di discussione, aperti all'esterno

Servizio	2013	2014	2015
<b>Laboratorio</b>	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale “Il UAO della luce” Torino San Pietro in Vincoli, 24/30/31 maggio, in collaborazione con: Master teatro sociale Università di Torino, Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale “Il Granché” Torino San Pietro in Vincoli, 8-12 maggio, in collaborazione con: Master teatro sociale Università di Torino, Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale “Il Granché” Torino, 13 –14 – 15 – 16 maggio 2015, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia

		Collaborazione alla stesura dell'articolo: "Tentativi di resistenza - Spazio 161, l'esperienza dello sportello sociale del SSM di San Mauro T.se" Psichiatria/Informazione n° 48-2014	
<b>Val Sangone</b>	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di 3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Periodo ottobre/dicembre	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di 3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Periodo ottobre/dicembre	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di 3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Periodo ottobre/dicembre
	Formazione agli insegnanti dell'Istituto di M. Ausiliatrice sull'educazione strutturata. Periodo marzo/maggio	Formazione per i genitori dell'istituto M. Ausiliatrice su problematiche inerenti la genitorialità. Periodo ottobre/novembre.	4 incontri di formazione per gli animatori del doposcuola dell'istituto di M. Ausiliatrice e percorso di monitoraggio dell'attività di doposcuola
<b>SSER Minori</b>			Partecipazione alla giornata mondiale sull'Autismo organizzato dal Comune di Torino. Eventi organizzati in collaborazione con la Coop. Mirafiori presso il Mirafleming.
<b>Castiglione</b>		Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri, Convegno: Creatività ed Inclusività Sociale - Progetto Docere Delectare et Movere. Sala Concerie Chieri 3 ottobre	Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri, Bottega del Possibile Convegno: Rete tra Servizi: Strategie di Cittadinanza per la Disabilità (Hotel Diplomatic, Torino, 19 Giugno)

### 3.10 Pubblica Amministrazione

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2014
<b>Publici poteri</b>	Rispetto della normativa di settore	In merito non sono state sollevate, nel corso dell'anno, sanzioni o osservazioni da parte degli uffici preposti
	Collaborazione e co-progettazione territoriale	v. tabella sotto

#### Coprogettazione territoriale: Partecipazione a tavoli, cabine di regia, altri coordinamenti ecc

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2013	2014	2015
<b>Val Sangone</b>	Tavolo minori del Piano di Zona	sì		no
	Piano locale giovani	sì	sì	no
	Partecipazione all'avvio del Centro Territoriale per l'inclusione con l'Istituto M. Ausiliatrice di Giaveno			sì
<b>CADD</b>	PRI (Progetto Rete Integrato Torino)		sì	sì
<b>Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)</b>	Consorzio CISA Gassino T.se - Tavolo adulti	sì		no

<b>Castiglione</b>	Piani di Zona C.I.S.A. di Gassino T.se	sì		no
	Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri		sì	sì
<b>SSER Minori e adulti</b>	Tavolo Servizi accreditati, asl, comune, cooperative	si	sì	no
	Tavolo regia PO	si	sì	si
	Tavolo verifica asl di riferimento	si	sì	si
	Tavolo verifica uffici centrali del comune	sì	sì	si
	<b>Totali</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

### 3.11 Mondo del non profit

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
<b>Mondo del non profit</b>	Partecipazione/collaborazioni	v. punto 2.8 "Partecipazioni" e tabella sotto "altre collaborazioni"
	Progettualità sociale	v. tabella sotto "tavoli/coordinamenti"

#### Tavoli/coordinamenti nel privato sociale

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2013	2014	2015
<b>Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)</b>	Coordinamento associazioni di auto-mutuo aiuto Rete Orfeo	sì	sì	sì
	Gruppo di lavoro Psichiatria LEGA COOP Piemonte	sì	Sì	sì
	Gruppo Psichiatria NAOS	Sì		
<b>SSER Minori e adulti</b>	Tavolo cooperative accreditate SSER	si	si	
<b>Generale/Amministrazione</b>	Gruppo Personale NAOS	sì	sì	sì
	Tavolo disabilità Lega Coop Piemonte	sì	sì	
	<b>Totali</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

#### Altre collaborazioni

Agenzia non profit	Tipo di collaborazione	2013	2014	2015
Ass. Il Tiglio onlus	Comodato d'uso gratuito sede legale ass.	sì	sì	sì
	Erogazioni liberali per sostegno incentivi utenti	sì		
	Volontari Tiglio attivi c/o servizi L'Arcobaleno	sì	sì	sì

## 4. Obiettivi e attività

### 4.1 Obiettivi di gestione 2015, attività realizzate e verifiche obiettivi

In merito all'analisi del processo "obiettivi/azioni/verifica risultati" del 2015 riportiamo in sintesi la documentazione ISO.

#### Gestione/amministrazione

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Aumento flussi di liquidità, riducendo i tempi di	Mantenere i tempi di pagamento entro 90 /120	(Tempo giacenza 2014/ tempo	CdA	Azioni di sensibilizzazione e pressione verso gli Enti committenti in merito ai ritardi di pagamento, anche	Obiettivo parzialmente raggiunto: su 10 enti 6 tra i 90 e 120 gg

pagamento delle fatture da parte degli Enti Committenti	giorni e portare verso questi parametri gli Enti attualmente non in linea	giacenza 2015)		attraverso il coordinamento con le centrali cooperative ed altre realtà cooperative	2 entro 180 1 entro 210 1 entro 365
Diminuzione incidenza costi fidi bancari	Riduzione dei costi per interessi passivi bancari, rispetto al 2014	Incidenza % costi su fatturato 2014/ Incidenza % costi su fatturato 2015	CdA	-Contrattazione di condizioni di miglior favore con gli istituti bancari -Implementazione dei fidi bancari che offrono condizioni più vantaggiose,	Obiettivo raggiunto 2014 2,5% 2015 1,93%
<b>Creazione di un sistema di archiviazione documenti</b>	Utilizzo funzionale di un sistema di archivio informatico	Esistenza di un sistema di archivio funzionante	CdA Ufficio Amministrativo	-Inventario documenti esistenti e collocazione di essi in seguito a trasferimento ufficio -Creazione di un file excel facilmente consultabile con macro attivate per la ricerca dei dox -Utilizzo condiviso	E' stato fatto nei primi mesi del 2015 un inventario in excel (ad integrazione dell'architettura di sistema) che però non viene regolarmente aggiornato e l'utilizzo non è sufficientemente condiviso

#### Servizi

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Laboratorio: ottimizzazione della sede del Laboratorio sia per migliorare il livello della sicurezza sia per adeguarci ai nuovi parametri della futura gara d'appalto	Avere una sede sicura e a costi sostenibili dal bilancio del servizio	Trasferimento entro marzo (reparto taglio legno) nella sede distaccata all'interno del cortile	Amministratore referente di servizio CdA	Spostare la combinata e riorganizzare gli spazi	L'obiettivo è stato raggiunto, il trasferimento è stato effettuato. Non c'è stata gara d'appalto
Aumentare il numero degli ospiti della Comunità di Castiglione e del CADD	16 utenti al CADD, 10 in Comunità + due posti al diurno al 31/12/15	N. nuovi utenti inseriti nei due centri nel corso del 2015	Amministratori referenti dei settori	Promozione dei due centri presso i servizi socio-sanitari di Torino e i Consorzi e i Distretti delle ASL della provincia di Torino	Cadd: 3 nuovi ingressi nel corso del 2015 per un totale di 15 utenti al 31 dicembre. Castiglione: 1 nuovo inserimento residenziale e 2 diurni per un totale di 9+3 al 31 dicembre.

#### Personale

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Rispondere ai bisogni formativi che emergono dai servizi educativi	-Garantire lo svolgimento della supervisione in tutti i servizi che ne hanno la necessità	v. valutazione piano della formazione	Amministratore Responsabile della formazione CdA	-Raccolta e analisi fabbisogno formativo	Tutti i servizi che ne hanno fatto richiesta, hanno fruito della supervisione; Tramite il consorzio Naos sono stati ottenuti i fondi

	-favorire l'accesso degli operatori a corsi di formazione sia organizzati internamente sia attraverso agenzie esterne			espresso dei servizi educativi -Reperimento fondi per avviare corsi, tramite partecipazione di NAOS a Bandi -Realizzazione dei corsi e/o agenzie formative	necessari sia per la supervisione sia per altri corsi trasversali. Per il dettaglio dei corsi si rimanda alla valutazione del piano di formazione 2015
Aggiornamento /mantenimento competenze del personale per garantire il più alto livello possibile di sicurezza sul luogo di lavoro	Formazione/aggiornamento addetti primo soccorso 24 persone Formazione/aggiornamento addetti emergenza antincendio 11persone Formazione sicurezza 5 persone Formazione movimentazione carichi 2 persone	Verifica piano formazione	RSPP CdA	-Reperimento fondi tramite NAOS -Attivazione corsi	L'obiettivo è stato totalmente raggiunto, fatta eccezione per la Formazione sicurezza 16 h: formato 1 solo operatore.
Prevenzione dello stress correlato degli operatori	Valutazione dello stress correlato nei servizi Individuazione delle strategie utili preventive	n. valutazioni effettuate al 31/12/2015 n. interventi di prevenzione e sostegno attuati	R.S.P.P. Presidente Responsabile Risorse Umane	Favorire la mobilità interna Individuazione corsi/risorse volti a incrementare il benessere del lavoratore	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto poiché la chiusura della valutazione è slittata nei primi mesi del 2016. n. valutazioni effettuate: 5 interventi di sostegno individuali: 4 (E.Z./A.S./E.B./E.F.) interventi specifici nei servizi: 2 (SSER adulti/Castiglione)

#### Procedure ISO

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Ottimizzazione e creazione strumenti per il miglioramento del Sistema Integrato di Gestione della sicurezza	-rendere pienamente operative le nuove procedure di gestione. - aggiornamento DVR sedi e piani di emergenza	-Numero DVR aggiornati -Prove evacuazione effettuate - audit sulla sicurezza effettuati	CdA; Ufficio amministrativo ; Coordinatori servizi	-riunione tra RSPP, RLS e Preposti -Sopralluoghi - collaborazione con medico competente	DVR realizzati nel 2015: sede nuovo ufficio; soggiorni estivi e aggiornamento Val Sangone per cambio sede. L'aggiornamento degli altri DVR è stato rinviato ai primi mesi del 2016. Sono state effettuate le prove di evacuazione in tutti i Servizi tranne la Bottega. E' stato effettuato dall'RSPP un audit sulla sicurezza nel SSER minori

#### Clienti/utenti

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
-----------	-----------	------------	--------------	--------------------------------------------------------------	--------------------

<b>Valutare il livello di soddisfazione dei Clienti</b>	Effettuare un'indagine di soddisfazione dei clienti nei servizi CADD e SSER ADULTI	N. questionari somministrati/n. Questionari restituiti compilati (M4 PG04) Esito finale dei questionari in merito alla soddisfazione	Amministrato ri ref, dei servizi coinvolti, in collaborazioni e con RSGI	-Messa a punto dei questionari da somministrare -Somministrazione e raccolta questionari -Elaborazione dei dati raccolti -restituzione dei risultati	I questionari sono stati somministrati in entrambi i Servizi e i risultati sono soddisfacenti (v. analisi qualitativa in PG 04)
---------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 4.2 Raccolta fondi

Il Gruppo Risorse della Cooperativa L'Arcobaleno si è fondato nel 2010 ed è composto nell'anno 2015 da 3 educatori e dal presidente della Cooperativa.

Il presidente ricopre il ruolo di coordinatore delle diverse attività che i 3 membri svolgono in autonomia o in collaborazione tra loro.

Le aree di intervento in cui il gruppo lavora sono:

- la ricerca e l'aggiornamento costante di Fondazioni che offrono bandi aperti e chiusi
- proposte di progetti specifici che emergono dai diversi Servizi della Cooperativa;
- interventi mirati alla promozione della Cooperativa;
- campagna 5x1000
- la redazione del Bilancio Sociale;
- la formazione specifica nel campo del Fundraising.

Attraverso le tabelle che seguiranno si presentano nello specifico le azioni intraprese nel triennio 2013-2015 rispettive alle diverse aree sopra descritte.

### Ricerca Fondi

TITOLO DEL PROGETTO	BREVE DESCRIZIONE	ANNO	FONDAZIONE	ESITO
<i>Un Castello per Tutti</i>	Una nuova veste per un'antica dimora: valorizzazione del patrimonio artistico-culturale e promozione di percorsi di solidarietà e occupazione sociale (Castello di Moncrivello)	2013	Fondazione Italiana Accenture	Non Approvato
<i>Progetto Calcio a 5</i>	Progetto per il finanziamento dell'acquisto di materiale tecnico per il gioco del calcio	2013	Fondazione Enel Cuore	Non approvato
<i>Abitare la Comunità</i>	Progetto per il finanziamento dell'acquisto del mobilio necessario per l'apertura della nuova comunità socio-assistenziale per disabili.	2013	Fondo UNRRA	Non Approvato
<i>Progetto Officina</i>	Start-up di una nuova linea produttiva e implementazione delle capacità produttive commerciali e promozionali di artigianato sociale	2013	Tavola Valdese	Approvato euro 10.000,00
<i>Un aiuto di cuore</i>	Acquisto di defibrillatori automatici esterni (DAE) per utenti e operatori della	2014		Da presentare

	Cooperativa			
<i>To be different</i>	Progetto al sostegno delle attività 2014-2015 del SSER Adulti	2014	Compagnia di San Paolo	Non Approvato
<i>Ci vuole un fiore</i>	Agricoltura sociale e sperimentazione di ciclo economico completo per utenti di servizi psichiatrici della raccolta di erbe spontanee alla produzione e commercializzazione di prodotti cosmetici	2014	Fondazione Adecco Fondazione Charle Magne	Non Accettato dalle fondazioni
<i>Ortocampo</i>	Progetto per il finanziamento per la realizzazione e lo sviluppo di uno stagno, del sistema d'irrigazione, del pozzo, della segnaletica delle diverse aree di Ortocampo e delle pedane per l'accessibilità di persone a mobilità ridotta.	2014	Fondazione Enel Cuore	Non Approvato
<i>Progetto di sviluppo del SSER Minori</i>	Progetto per il finanziamento dello sviluppo e dell'implementazione di strumenti di lavoro rivolti a minori in difficoltà.	2013	Fondazione CRT	Approvato euro 9.000,00
<i>Faccio io!</i>	Percorsi di autonomia a casa e a scuola attivato dal Servizio educativo per minori disabili della Val Sangone	2014	Fondazione CRT	Approvato euro 3.000,00
<i>Progetto Officina</i>	Start-up di una nuova linea produttiva del Laboratorio di artigianato sociale Officina 413 a beneficio di utenti psichiatrici e disabili	2015	Fondazione CRT	Approvato Euro 5.000
<i>Faccio io!</i>	Percorsi di autonomia a casa e a scuola attivato dal Servizio educativo per minori disabili della Val Sangone	2015	Tavola Valdese	In attesa di risposta. Importo richiesto Euro 29.490
<i>Romper la routine</i>	Contrastare la cronicizzazione degli utenti attraverso un intervento sullo stress da lavoro-correlato e sul burnout degli operatori	2015	Fondazione Telecom	In attesa di risposta. Importo richiesto Euro 43.522

#### Attività promozionali a favore della Cooperativa

ATTIVITÀ SVOLTE		
2013	2014	2015
A Novembre, in occasione dell'inaugurazione della nuova sede del Servizio della Val Sangone, sono stati messi in esposizione i materiali promozionali della Cooperativa. Lo scopo è stato quello di raccogliere contatti (famiglie utenti, insegnanti, dirigenti ASL e Consorzi) da	A Dicembre, in occasione delle festività natalizie, è stata promossa la Bottega del commercio equo-solidale "Artemente" di San Mauro T.se al fine di incrementare le vendite dei prodotti. I materiali utilizzati per la promozione sono stati: la lettera che presenta la promozione, il documento di Buona Causa della Cooperativa e la brochure che illustra	A Maggio, in occasione delle cerimonie religiose come Prime Comunioni e Matrimoni, è stata promossa la Bottega del commercio equo-solidale "Artemente" di San Mauro T.se al fine di incrementare le vendite dei prodotti. I materiali utilizzati per la promozione sono stati: la brochure che illustra i prodotti in vendita e una cartolina promozionale. I materiali sono stati distribuiti presso le parrocchie del

utilizzare in futuro per eventi di raccolta fondi.	i prodotti in vendita.  Durante l'anno si sono valorizzati i mezzi di trasporto della cooperativa intesi anche come strumento di promozione della cooperativa stessa, attraverso l'applicazione di adesivi che mettano in evidenza il nome, il logo e la mission della Cooperativa.	territorio limitrofo alla Bottega.
----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

### Campagna 5x1000

INTERVENTI SVOLTI		
2013	2014	2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000 distribuita ai Servizi della Cooperativa che a loro volta la diffondono ai loro contatti;</li> <li>○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000 distribuita ai Servizi della Cooperativa che a loro volta la diffondono ai loro contatti;</li> <li>○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.</li> <li>○ Lettera nominativa a stakeholder selezionati tra i fornitori e la committenza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000 e dépliant pieghevoli mirati ad una raccolta fondi per l'acquisto di un defibrillatore semi-automatico (Progetto "Un aiuto di Cuore"), distribuiti ai Servizi della Cooperativa che a loro volta la diffondono ai loro contatti;</li> <li>○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.</li> <li>○ Lettera nominativa a stakeholder selezionati tra i fornitori e la committenza.</li> </ul>

### Bilancio Sociale

REDAZIONE		
2013	2014	2015
Bilancio Sociale 2012	Non è stato redatto il Bilancio 2013.	Revisione dell'intera struttura del bilancio sociale e stesura del bilancio sociale 2014

### Formazione specifica in Fundraising

FORMAZIONE		
2013	2014	2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ "Corso di fundraising per le Cooperative Sociali" organizzata dalla Scuola di Fundraising di Roma della durata di 3 giorni a Giugno.</li> <li>○ "Seminario di introduzione alla raccolta fondi" organizzata dalla Centrale Etica di Milano della durata di 3 ore a Ottobre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ "Seminario su come approcciarsi alle fondazioni di erogazioni" organizzata da Centrale Etica di Torino della durata di 3 ore a Luglio.</li> <li>○ "Laboratorio di raccolta fondi da aziende e fondazioni" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma della durata di 2 giorni a Settembre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laboratorio "5x1000 di successo" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 20 Febbraio 2015.</li> <li>○ Laboratorio "Chiedere alle Fondazioni con i progetti giusti" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 1 e 2 Ottobre 2015.</li> </ul>

## 5. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto

La presente sezione del B.S., come già visto in premessa, rappresenta uno degli elementi nuovi del Bilancio Sociale della Cooperativa, lo schema proposto è quindi un primo tentativo di riagggregazione ed analisi dei dati economici così come presentati dal bilancio civilistico. Anche sulla base dell'aggiornamento delle procedure contabili utilizzate dall'amministrazione prevediamo di poter, già dal prossimo anno, procedere ad un maggiore affinamento dei dati qui presentati.

In ogni caso l'obiettivo è l'individuazione del valore aggiunto/ricchezza distribuibile prodotta e l'analisi della distribuzione della stessa ai diversi portatori d'interesse e rappresenta, quindi, il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale: il Bilancio d'Esercizio è la rappresentazione della composizione dell'utile di esercizio formato dalla differenza tra costi e ricavi, mentre il Bilancio Sociale evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione ai vari stakeholder, in tale ottica quindi il costo del lavoro, ad esempio, non rappresenta un costo di produzione ma è parte della ricchezza distribuita (i lavoratori rappresentano infatti uno dei principali portatori d'interesse di una cooperativa di produzione lavoro).

### 5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite

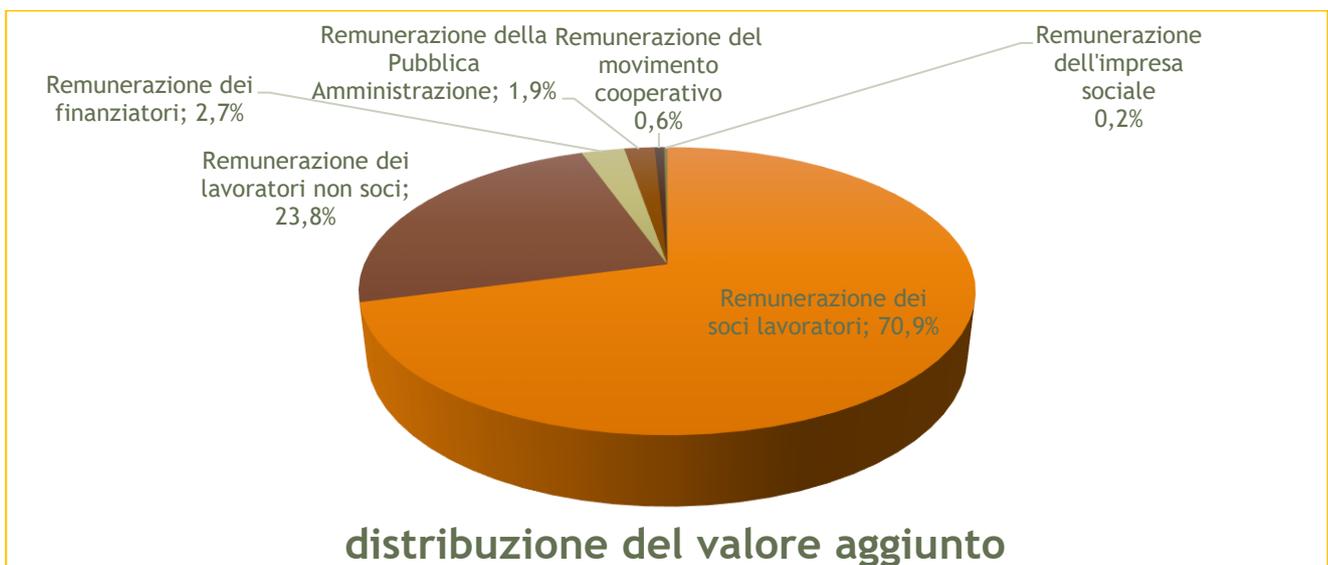
	2013	%	2014	%	2015	%
<b>A. Valore della produzione</b>	<b>€ 2.424.664</b>		<b>€ 2.449.492</b>		<b>€ 2.707.297</b>	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 2.213.582	91,3%	€ 1.863.513	76,1%	€ 2.083.905	77,0%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione						
3. Ricavi da profit						
4. ricavi da non profit			€ 345.789	14,1%	€ 386.277	14,3%
5. ricavi da persone fisiche	€ 72.110	3,0%	€ 90.740	3,7%	€ 101.499	3,7%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 74.136	3,1%	€ 64.320	2,6%	€ 62.054	2,3%
7. Donazioni (compreso 5x1000)	€ 3.076	0,1%	€ 11.764	0,5%	€ 21.828	0,8%
8. Variazioni e rimanenze	€ 29.613	1,2%	€ 34.645	1,4%	€ 29.277	1,1%
9. altri ricavi	€ 32.147	1,3%	€ 38.721	1,6%	€ 22.457	0,8%
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
<b>B. Costi/consumi di produzione e gestione (1+2)</b>	<b>€ 647.462</b>		<b>€ 643.895</b>		<b>€ 647.709</b>	
<b>1. Costi/consumi di produzione e gestione da profit</b>	<b>€ 608.259</b>	<b>93,9%</b>	<b>€ 562.508</b>	<b>87,4%</b>	<b>€ 567.842</b>	<b>87,7%</b>
Acquisti materie prime	€ 3.572	0,6%	€ 20.087	3,1%	€ 15.776	2,4%
Costi per servizi amministrativi	€ 66.646	10,3%	€ 49.881	7,7%	€ 51.508	8,0%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 436.607	67,4%	€ 376.128	58,4%	€ 388.747	60,0%
Costi per godimento beni di terzi	€ 101.434	15,7%	€ 116.412	18,1%	€ 111.811	17,3%
<b>2. Costi/consumi di produzione e gestione da non profit</b>	<b>€ 39.203</b>	<b>6,1%</b>	<b>€ 81.387</b>	<b>12,6%</b>	<b>€ 79.867</b>	<b>12,3%</b>
Acquisti per attività non caratteristica	€ 39.203	6,1%	€ 81.387	12,6%	€ 79.867	12,3%

### 5.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita

Calcolo del valore aggiunto	2013	%	2014	%	2015	%
<b>C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3)</b>	<b>€ 1.748.128</b>	<b>72,1%</b>	<b>€ 1.771.196</b>	<b>72,3%</b>	<b>€ 1.980.965</b>	<b>73,2%</b>
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 1.777.202		€ 1.805.597		€ 2.059.588	

2. Elementi finanziari e straordinari di reddito					
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 29.074		€ 34.401		€ 36.623
4. Fondo accantonamento per rinnovo CCNL					€ 42.000

Distribuzione della ricchezza	2013	%	2014	%	2015	%
<b>C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (C)</b>	<b>€ 1.748.128</b>		<b>€ 1.771.196</b>		<b>€ 1.980.965</b>	
<b>1. Remunerazione dei soci lavoratori</b>	<b>€ 1.224.318</b>	<b>70,0%</b>	<b>€ 1.302.670</b>	<b>73,5%</b>	<b>€ 1.403.968</b>	<b>70,9%</b>
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.224.318	70,0%	€ 1.302.670	73,5%	€ 1.403.968	70,9%
con contratti diversi						
ristorni						
<b>2. Remunerazione de lavoratori non soci</b>	<b>€ 391.960</b>	<b>22,4%</b>	<b>€ 374.504</b>	<b>21,2%</b>	<b>€ 471.723</b>	<b>23,8%</b>
con contratto di lavoro subordinato	€ 320.488	18,3%	€ 335.751	19,0%	€ 460.253	23,2%
con contratti diversi	€ 71.472	4,1%	€ 38.753	2,2%	€ 11.470	0,6%
<b>3. Remunerazione dei soci per altri istituti</b>						
Remunerazione capitale sociale						
Aumento gratuito capitale sociale						
<b>4. Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>€ 86.040</b>	<b>5%</b>	<b>€ 71.389</b>	<b>4%</b>	<b>€ 52.935</b>	<b>2,7%</b>
Banche e altri Istituti di credito	€ 62.414	3,6%	€ 49.743	2,8%	€ 32.886	1,7%
Banche e finanziarie della finanza etica	€ 23.626	1,4%	€ 21.646	1,2%	€ 20.049	1,0%
<b>5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>€ 33.234</b>	<b>1,9%</b>	<b>€ 25.077</b>	<b>1,4%</b>	<b>€ 37.127</b>	<b>1,9%</b>
Imposte	€ 33.234	1,9%	€ 25.077	1,4%	€ 37.127	1,9%
Bolli e contratti						
<b>6. Remunerazione del movimento cooperativo</b>	<b>€ 6.047</b>	<b>0,3%</b>	<b>€ 3.110</b>	<b>0,2%</b>	<b>€ 11.469</b>	<b>0,6%</b>
Contributi associativi	€ 6.047	0,3%	€ 3.110	0,2%	€ 11.469	0,6%
Fondo mutualistico L. 59/92 (3% dell'utile)						
Contributi volontari						
<b>7. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)</b>	<b>€ 6.529</b>	<b>0,4%</b>	<b>- € 5.554</b>	<b>-0,3%</b>	<b>€ 3.743</b>	<b>0,2%</b>



## 6. Diffusione del presente bilancio sociale

Il presente Bilancio sociale sarà presentato ai soci della cooperativa in occasione dell'assemblea sociale relativa all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2015.

Verrà pubblicato sul sito della Cooperativa [www.cooperativalarcobaleno.it](http://www.cooperativalarcobaleno.it), dove sarà disponibile in libera consultazione.

Inoltre da quest'anno è disponibile un abstract contenente i dati principali del 2015.

## Allegato 1: Customer Satisfaction

### *Analisi qualitativa risposte al questionario Customer Satisfaction Servizio S.E.R.R. adulti "Sancho Panza"*

In quest'analisi sono state esaminate le risposte, compilate direttamente dai genitori degli utenti, relative al questionario che indaga la soddisfazione delle famiglie rispetto al S.E.R.R. adulti.

Il questionario è composto da 18 domande chiuse con diverse alternative di risposta, alcune costruite con delle sottoscale, le quali indagano il grado di soddisfazione del genitore riguardo opportunità, attività offerte dal Servizio e la conoscenza del ruolo dell'educatore. Queste domande, in particolare, sono composte da una scala Likert a 5/6 punti e le alternative di risposta possibili sono *NO, POCO, ABBASTANZA, SI, MOLTO e NON LO SO*.

Il resto delle domande, indaga la conoscenza del servizio in alcuni suoi aspetti (locali, coordinatore, obiettivi, attività) e ha come alternative di risposta *SI* o *NO*.

Nella parte sottostante le domande costruite con una scala Likert è previsto uno spazio per eventuali commenti. Alla fine del questionario è previsto un ulteriore spazio per annotare suggerimenti atti a migliorare il servizio offerto.

**Nel complesso le risposte sembrano sottolineare una generale soddisfazione verso il servizio, verso gli educatori e le attività offerte agli utenti.**

#### **CAMPIONE:**

Il questionario è stato distribuito alle 15 famiglie afferenti al S.E.R.R. adulti e ne sono stati riconsegnati alla responsabile 10.

I ragazzi hanno un'età compresa tra i 21 e i 43 anni (età media pari a 26.80 anni); il sesso non è richiesto dal questionario.

21 anni	1
23 anni	1
24 anni	2
26 anni	4
29 anni	1
43 anni	1

#### **ANALISI DELLE RISPOSTE:**

Alla domanda "*da quanto tempo suo figlio frequenta il servizio*" non sono state date delle indicazioni in quanto il Servizio ha teoricamente un limite temporale che non potrebbe superare i 2/3 anni di intervento. Questo limite, nella maggior parte dei casi è stato superato perché sia il Servizio che la Committenza tendono a non dimettere i casi dal S.S.E.R. adulti fino a quando non viene individualizzata un'adeguata risorsa. Come si evince dalla tabella si può osservare che la maggioranza dei ragazzi ha un intervento superiore ai 2 anni.

Meno di due anni	Dai 3 ai 5 anni	Dai 6 ai 10 anni	Più di 10 anni
2	4	3	1

*Risposte frequenza servizio*

Successivamente viene chiesto ai genitori se hanno mai visitato i locali del servizio. Dalle risposte emerge che la maggioranza dei genitori ha visitato i locali del servizio e coloro che non hanno visionato i locali vorrebbero visitarli.

Si	No
8	2

*Risposte alla domanda conosce i*

*figlio*

*locali del servizio che frequenta il*

Alla domanda "*conosce gli obiettivi del lavoro specifico con suo figlio*" la maggior parte ha risposto SI, due genitori rispondono in maniera negativa.

Tutti asseriscono di conoscere le attività che il figlio svolge presso il servizio.

Alla domanda "*conosce il coordinatore del servizio*" tutti i genitori dichiarano di conoscerlo.

Si	No
8	2

*"Conosce gli obiettivi specifici del lavoro fatto con suo figlio"*

Si	No
10	0

*"Conosce il coordinatore del servizio"*

Si	No
10	0

“Conosce le attività che svolge suo figlio nel servizio”

Alla domanda: “Ha mai reclamato per qualcosa?”, 6 genitori dichiarano di aver reclamato e alla domanda ad essa collegata: “se SI, ha ottenuto una risposta adeguata?”, in 5 rispondono di essere soddisfatti della risposta, mentre un genitore è poco soddisfatto.

#### Elaborazione delle risposte alle domande 5, 9, 10 e 11

- Domanda 5

I genitori, in generale, rispondono di essere soddisfatti delle informazioni che ricevono riguardo: l'organizzazione del servizio, le attività svolte dal figlio, gli educatori di riferimento e la metodologia del lavoro. Rispondono infatti utilizzando principalmente le alternative “ABBASTANZA”, “SI” e “MOLTO”.

FREQUENZE DOMANDA N: 5	è soddisfatto delle informazioni ricevute su			
	organizzazione del servizio	attività svolte da suo figlio	educatori di riferimento	metodologia del lavoro del servizio
no				
poco	1			1
abbastanza	3	2	1	2
si	3	5	4	3
molto	3	3	5	4
NON RISP.				

- Domande 9, 10 e 11

Alla domanda n. 9 “le attività che svolge suo figlio nel servizio servono a migliorare: le abilità scolastiche e/o lavorative, le autonomie personali, la capacità di comunicare i propri bisogni e la capacità di stare con gli altri”, come si può notare dalla tabella delle frequenze sottostante, quasi tutti i genitori rispondono che il servizio riesce a migliorare le autonomie, la capacità di comunicare i propri bisogni e la capacità di stare con gli altri. Per quanto riguarda l'area inerente alle abilità scolastiche e/o lavorative le opinioni espresse sono esattamente suddivise a metà tra “no” e “poco” e “si” e “molto”.

FREQUENZE DOMANDA N: 9	le attività che svolge suo figlio nel servizio servono a migliorare			
	ABILITA' SCOLASTICHE E/O LAVORATIVE	AUTONOMIE PERSONALI	CAPACITA' DI COMUNICARE I PROPRI BISOGNI	CAPACITA' DI STARE CON GLI ALTRI
no	1			
poco	4	2	2	1
abbastanza			2	3
si	3	3	3	1
molto	2	5	3	5
non lo so				
NON RISP.				

Le domande 10 e 11 indagano se la frequenza al servizio ha contribuito a migliorare e/o acquisire delle autonomie personali specifiche, richiedendo, in seguito, se secondo loro ci sono delle capacità che i loro figli dovrebbero migliorare e/o acquisire. Analizzando le risposte scritte, emerge che i miglioramenti si notano maggiormente sulle autonomie quotidiane legate soprattutto allo spostamento e l'utilizzo dei mezzi pubblici.

Si	No
7	2

“Secondo lei, da quando suo figlio frequenta il servizio ha acquisito o migliorato delle autonomie personali?”

QUALI:

Viaggiare - Prendere appuntamenti - fare pagamenti vari

Autonomia nel cambiarsi ma soprattutto la capacità di stare con gli altri

Autonomie in tutti i fronti

*Muoversi con più autonomia*  
*Attraversare le strade da solo - prendere i mezzi pubblici*  
*Rispetto degli orari concordati.*

Risposte simili si ritrovano quando è richiesto di elencare su quali autonomie si dovrebbe lavorare:

*Uso dei mezzi pubblici/denaro - spostamenti autonomia sul territorio*  
*Autonomia con i mezzi pubblici e per strada*  
*Dovrebbe muovere di più le mani per poter riuscire ad essere più autonomo*  
*Utilizzo del linguaggio*  
*Sapersi muovere da solo - capire meglio l'uso del denaro*  
*Dovrebbe imparare a lavarsi*

- Domanda 13

Le risposte alla domanda “sono presenti le seguenti caratteristiche negli educatori di riferimento?: disponibilità, affidabilità, professionalità, passaggio di informazioni, ascolto”, sono positive, in quanto molti familiari rispondono “SI e MOLTO” alla maggior parte delle sotto-scale.

FREQUENZE DOMANDA N: 13	sono presenti le seguenti caratteristiche negli educatori di riferimento				
	disponibilità	affidabilità	professionalità	passaggio di informazioni	ascolto
no					
poco					1
abbastanza		1	1	1	
si	3	2	3	5	4
molto	7	7	6	4	5

- Domanda 14

Le risposte alla domanda “quanto si sente coinvolto nelle seguenti attività?: pianificazione degli obiettivi educativi, verifiche obiettivi educativi, scelta attività e laboratori”, sono tendenzialmente positive, vi sono alcuni genitori, la minoranza, che esprimono la loro insoddisfazione.

FREQUENZE DOMANDA N: 14	si sente coinvolto nelle seguenti attività?		
	pianificazione degli obiettivi	verifiche obiettivi educativi	scelta attività e laboratori
no	1	1	1
poco	1	1	1
abbastanza	1	2	3
si	4	4	3
molto	3	1	2
Non risponde		1	

- Domanda 15

Le risposte alla domanda “l’inserimento di suo figlio nel servizio è utile alla sua famiglia per: scoprire e valorizzare nuove abilità, diminuire i comportamenti problematici del figlio, avere più tempo per se stessi, sollievo alla famiglia e conoscenza nuove risorse/servizi”, mostrano che secondo i genitori il servizio offre un valido supporto per quanto concerne la valorizzazione e la scoperta di nuove abilità, la diminuzione dei comportamenti problematici e la conoscenza di nuove risorse/servizi. Per quanto riguarda l’aver più tempo per se stessi e il sollievo alla famiglia le risposte esprimono un basso grado di soddisfazione.

FREQUENZE DOMANDA N:15	l'inserimento di suo figlio nel servizio è utile alla sua famiglia per				
	Scoprire e valorizzare nuove abilità di mio figlio	Diminuire i comportamenti problematici del figlio	Avere più tempo per se stessi	Sollievo alla famiglia	Conoscenza nuove risorse/servizi
no	2	4	4	4	1
poco			1	2	1
abbastanza	1	1	2	3	
si	5	4	1	1	6
molto	2	1	1		2
non lo so					
NON RISP.			1		

- Domanda 16,17 e 18

Le ultime domande inerenti alla figure dell'educatore sono state inserite nel questionario per comprendere l'idea che i genitori hanno rispetto a tale ruolo. Le risposte riportano che l'educatore è un tecnico specializzato ma anche un amico e un punto di riferimento sia per la famiglia sia per il ragazzo e non un baby sitter.

FREQUENZE DOMANDA N:16	secondo lei l'educatore è			
	UN AMICO Per la mia famiglia	UN AMICO Per mio figlio	UN PUNTO DI RIFERIMENTO Per la mia famiglia	UN PUNTO DI RIFERIMENTO Per mio figlio
no	2			
poco	1		1	
abbastanza	1			1
si	4	2	5	2
molto	1	8	4	7
NON RISP.		1		

#### DOM. 17

Secondo lei, l'educatore è un baby sitter?	
no	10
poco	
abbastanza	
si	
molto	
NON RISP.	

#### DOM. 18

Secondo lei, l'educatore è un tecnico specializzato?	
no	1
poco	
abbastanza	
si	5
molto	4
NON RISP.	

#### CONCLUSIONI

*Nel complesso, sulla base delle risposte fornite, i genitori sono abbastanza soddisfatti del servizio.*

Le risposte che mostrano maggior soddisfazione sono quelle relative alle informazioni ricevute, all'utilità delle attività offerte dal servizio legate soprattutto all'acquisizione delle autonomie e alle caratteristiche degli educatori. Emerge che il servizio non offre a tutti i genitori la possibilità di un sollievo o di maggior tempo per se stessi. Tra le peculiarità del SSER vi è l'assegnazione di un monte ore settimanale per utente che oscilla da un minimo di 5 ore ad un massimo di 20 ore, questo

monteore determina i passaggi educativi settimanali che per alcune famiglie, per il numero esiguo, non rappresentano un vero e proprio sollievo.

Il totale dei questionari consegnati alle famiglie era pari a 15, mentre ne sono stati compilati e riconsegnati al servizio soltanto 10. Sarebbe quindi necessario far comprendere ai genitori l'utilità della compilazione dello stesso, perché proprio grazie alle risposte date dai genitori è possibile migliorare il servizio.

### **Analisi qualitativa risposte al questionario Customer Satisfaction Servizio C.A.D.D. "AZeta"**

In quest'analisi sono state esaminate le risposte, compilate direttamente dai genitori degli utenti, relative al questionario che indaga la soddisfazione delle famiglie rispetto al C.A.D.D.

Il questionario è composto da 16 domande chiuse con diverse alternative di risposta, alcune costruite con delle sottoscale, le quali indagano il grado di soddisfazione del genitore riguardo opportunità, servizi offerti dal centro e la conoscenza del ruolo dell'educatore. Queste domande, in particolare, sono composte da una scala Likert a 5/6 punti e le alternative di risposta possibili sono *NO, POCO, ABBASTANZA, SI, MOLTO e NON LO SO*.

Il resto delle domande, indaga la conoscenza del servizio in alcuni suoi aspetti (locali, coordinatore, obiettivi, attività) e ha come alternative di risposta *SI o NO*.

Nella parte sottostante le domande costruite con una scala Likert è previsto uno spazio per eventuali commenti. Alla fine del questionario è previsto un ulteriore spazio per annotare suggerimenti atti a migliorare il servizio offerto.

**Nel complesso le risposte sembrano sottolineare una generale soddisfazione verso il servizio, verso gli educatori e le attività praticate dagli utenti.**

#### **CAMPIONE:**

Il questionario è stato distribuito alle 13 famiglie afferenti al C.A.D.D. e sono stati riconsegnati alla responsabile 11 questionari, uno tra questi è stato consegnato senza apporre nessuna risposta. Per tale motivo il campione analizzato è costituito da 10 questionari.

I ragazzi hanno un'età compresa tra i 17 e i 34 anni (età media pari a 23.10 anni); il sesso non è richiesto dal questionario.

17 anni	2
21 anni	2
22 anni	2
24 anni	1
26 anni	1
27 anni	1
34 anni	1

#### **ANALISI DELLE RISPOSTE:**

Alla domanda "*da quanto tempo suo figlio frequenta il servizio*" non sono state date delle indicazioni in quanto il Servizio ha da poco preso avvio (Marzo 2013), pertanto il periodo di frequenza è abbastanza simile per tutti i ragazzi inseriti. Come si può notare dalla tabella delle frequenze, la maggior parte dei ragazzi del Campione frequenta il servizio da almeno un anno.

Meno di un anno	1 anno	2 anni
2	3	5

*Risposte frequenza servizio*

Successivamente viene chiesto ai genitori se hanno mai visitato i locali del servizio. Dalle risposte emerge che tutti i genitori hanno visitato i locali del servizio.

Si	No
10	0

*Risposte alla domanda conosce i* *figlio* *locali del servizio che frequenta il*

Alla domanda "*conosce gli obiettivi del lavoro specifico con suo figlio*" la maggior parte ha risposto SI, uno solo dei genitori risponde in maniera negativa.

Alla domanda "*conosce il coordinatore del servizio*" tutti i genitori dichiarano di conoscerlo.

Si	No
9	1

*"Conosce gli obiettivi specifici del lavoro fatto con suo figlio"*

Si	No
10	0

*"Conosce il coordinatore del servizio"*

<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>9</b>	<b>1</b>

“Conosce le attività che svolge suo figlio nel servizio”

Alla domanda: “Ha mai reclamato per qualcosa?”, 4 genitori dichiarano di aver reclamato e alla domanda ad essa collegata: “se SI, ha ottenuto una risposta adeguata?”, in 3 rispondono di essere soddisfatti della risposta, mentre un genitori è insoddisfatto.

#### Elaborazione delle risposte alle domande 4, 8, 9, 10, 12,13, 14, 15 e 16.

- *Domanda 4*

I genitori, in generale, rispondono di essere soddisfatti delle informazioni che ricevono riguardo: l'organizzazione del servizio, le attività svolte dal figlio, gli educatori di riferimento e la metodologia del lavoro. Rispondono infatti utilizzando principalmente le alternative “ABBASTANZA”, “SI” e “MOLTO”.

FREQUENZE DOMANDA N: 4	è soddisfatto delle informazioni ricevute su			
	organizzazione del servizio	attività svolte da suo figlio	educatori di riferimento	metodologia del lavoro del servizio
no				
poco		1		
abbastanza	1	2		
si	6	4	4	5
molto	2	3	5	4
NON RISP.	1		1	1

- *Domande 8,9 e 10*

Alla domanda n. 8 “le attività che svolge suo figlio nel servizio servono a migliorare: capacità di comunicare i propri bisogni e la capacità di stare con gli altri”, come si può notare dalla tabella delle frequenze sottostante, quasi tutti i genitori rispondono che il servizio riesce a migliorare entrambe le capacità.

FREQUENZE DOMANDA N: 8	le attività che svolge suo figlio nel servizio servono a migliorare	
	CAPACITA' DI COMUNICARE PROPRI BISOGNI	CAPACITA' DI STARE CON GLI ALTRI
no		
poco		1
abbastanza		
si	5	5
molto	4	4
non lo so		
NON RISP.	1	

Le domande 9 e 10 indagano se la frequenza al servizio ha contribuito a migliorare e/o acquisire delle autonomie personali specifiche, richiedendo, in seguito, se secondo loro ci sono delle capacità che i loro figli dovrebbero migliorare e/o acquisire. Non tutti i genitori hanno risposto alle domande e, analizzando le risposte scritte, emerge che non è possibile generalizzare i contenuti emersi sia per quanto riguarda i miglioramenti osservati sia per le autonomie possibili

<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>9</b>	<b>1</b>

“Secondo lei, da quando suo figlio frequenta il servizio ha acquisito o migliorato delle autonomie personali?”  
Quali?

<b>Richiesta propri bisogni</b>
<b>La comunicazione</b>
<b>Più attenzione nell'attraversare la strada</b>
<b>Richiede meno costantemente l'attenzione esclusiva degli adulti</b>
<b>Vestirsi da solo e lavarsi</b>

Secondo lei ci sono delle autonomie personali che suo figlio dovrebbe migliorare e/o acquisire?

Dipendono dalle sue condizioni fisiche
Certamente
Fare le cose che riguardano l'igiene personale meno frettolosamente e con più precisione - mangiare più lentamente masticando meglio
Accettare gli eventuali cambiamenti che possono capitare
Stare con gli altri
Autonomia nell'andare in bagno

• Domanda 12

Le risposte alla domanda "sono presenti le seguenti caratteristiche negli educatori di riferimento?: disponibilità, affidabilità, professionalità, passaggio di informazioni, ascolto", sono abbastanza positive, in quanto molti familiari rispondono "SI e MOLTO" alla maggior parte delle sotto-scale.

Negli eventuali commenti un genitore riporta che sarebbe opportuno annotare nei diari giornalieri dei ragazzi le attività che si intendono intraprendere nel giorno seguente.

FREQUENZE DOMANDA N: 12	sono presenti le seguenti caratteristiche negli educatori di riferimento				
	disponibilità	affidabilità	professionalità	passaggio di informazioni	ascolto
no					
poco					
abbastanza			1	1	
si	6	6	5	8	5
molto	4	4	4	1	5

• Domanda 13

Le risposte alla domanda "quanto si sente coinvolto nelle seguenti attività?: pianificazione degli obiettivi educativi, verifiche obiettivi educativi, scelta attività e laboratori", sono abbastanza positive.

FREQUENZE DOMANDA N: 13	si sente coinvolto nelle seguenti attività?		
	pianificazione degli obiettivi	verifiche obiettivi educativi	scelta attività e laboratori
no			1
poco			1
abbastanza	3	2	1
si	5	6	7
molto	2	2	

Riferita a questa domanda alcuni genitori hanno riportato dei commenti:

- ✓ un genitore richiede di avere un programma dettagliato delle attività che includa anche gli obiettivi, le verifiche e le necessità dei ragazzi.
- ✓ Un genitore scrive che il suo coinvolgimento è relativo alla sua poca disponibilità.

• Domanda 14

Nel complesso le risposte alla domanda "l'inserimento di suo figlio nel servizio è utile alla sua famiglia per: scoprire e valorizzare nuove abilità, diminuire i comportamenti problematici del figlio, avere più tempo per se stessi, sollievo alla famiglia e conoscenza nuove risorse/servizi", mostrano che secondo i genitori il servizio offre un valido aiuto alle famiglie su tutte le aree indagate.

FREQUENZE DOMANDA N:14	l'inserimento di suo figlio nel servizio è utile alla sua famiglia per				
	Scoprire e valorizzare nuove abilità di mio figlio	Diminuire i comportamenti problematici del figlio	Avere più tempo per se stessi	Sollievo alla famiglia	Conoscenza nuove risorse/servizi
no					
poco					
abbastanza	1	1	1	1	
si	5	5	3	5	5
molto	3	2	5	4	3
non lo so		2			1
NON RISP.	1		1		1

- Domanda 15 e 16

Le ultime domande inerenti alla figure dell'educatore sono state inserite nel questionario per comprendere l'idea che i genitori hanno rispetto a tale ruolo. Le risposte riportano che l'educatore è un tecnico specializzato ma anche un amico e un punto di riferimento sia per la famiglia sia per il ragazzo.

FREQUENZE DOMANDA N:15	secondo lei l'educatore è			
	UN AMICO Per la mia famiglia	UN AMICO Per mio figlio	UN PUNTO DI RIFERIMENTO Per la mia famiglia	UN PUNTO DI RIFERIMENTO Per mio figlio
no		-	-	-
poco				
abbastanza	1	1	1	1
si	6	5	5	4
molto	3	3	4	5
NON RISP.		1		

#### DOM. 16

Secondo lei, l'educatore è un tecnico specializzato?	
no	
poco	
abbastanza	1
si	3
molto	5
NON RISP.	1

#### CONCLUSIONI

Il numero dei questionari analizzati rappresentano la quasi totalità del Servizio.

Sottolineiamo che il Servizio è di recente apertura per cui la conoscenza e le relazioni tra operatori e familiari non sono ancora consolidate. Inoltre alcuni casi sono stati ammessi solo da pochi mesi. I genitori hanno risposto a tutti i quesiti riportando però pochi commenti specifici sia positivi che negativi.

Analizzando una per una le risposte alle domande si nota una generale soddisfazione verso il Servizio.