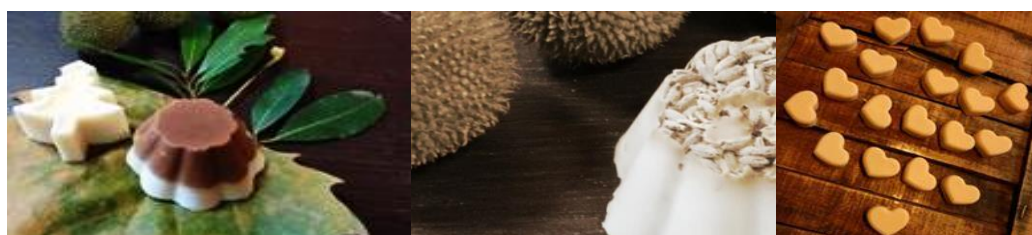




Coop. Soc. L'Arcobaleno



Bilancio sociale 2016



Sommario

1.	Note di metodo	3
2.	NEWS 2016: Ultima ora in Cooperativa L'Arcobaleno	4
2.1	Tavolo formazione amministratori	4
2.2	Tavolo verifica coordinatori.....	5
3	Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori	6
3.1	Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività	6
3.2	Mission	6
3.3	Oggetto sociale	6
3.4	Politica della qualità	7
3.5	L'Assemblea dei soci:.....	8
3.5.1	Assemblee 2016	8
3.6	Il Consiglio d'Amministrazione: composizione, durata, poteri.....	9
3.6.1	Consiglieri in carica	9
3.7	Revisione	10
3.8	Partecipazioni	10
3.9	Settori di attività	11
3.10	Mappa dei servizi.....	14
3.11	Organigramma.....	14
4	I portatori d'interesse.....	15
4.1	Soci	16
4.1.1	Tipologie di soci	16
4.1.2	Soci 2016.....	17
4.1.3	Quote sociali	17
4.1.4	Informazione	17
4.2	Lavoratori, soci e non	18
4.2.1	Turn over.....	19
4.2.2	Tipologia contrattuale lavoratori soci e non	19
4.2.3	Richieste di trasferimento	19
4.2.4	Segnalazioni del medico del lavoro 2016	19
4.2.5	Autonomia del ruolo ricoperto	20
4.2.6	Indice di pari opportunità.....	22
4.2.7	Lavoratori in situazione di svantaggio.....	22
4.2.8	Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva.....	23
4.2.9	Formazione e supervisione	23
4.3	Tirocinanti	25
4.3.1	Tirocini terapeutici/borse lavoro	26

4.4	Volontari	27
4.5	Utenti	28
4.5.1	Disturbi prevalenti e metodologie specifiche	30
4.5.2	Inserimenti/dimissioni	30
4.5.3	Qualità dell'intervento educativo	32
4.5.4	Informazione	34
4.5.5	Partecipazione	34
4.5.6	Laboratori, soggiorni e uscite	35
4.5.7	Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite	36
4.5.8	Integrazione con il territorio e altre realtà	36
4.5.9	Livello di soddisfazione dei clienti/utenti	37
4.6	Clienti e committenti	38
4.6.1	Qualità/professionalità	39
4.6.2	Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica	40
4.7	Fornitori	41
4.8	Finanziatori	42
4.9	Mondo della conoscenza	43
4.10	Pubblica Amministrazione	45
4.11	Mondo del non profit	45
5.	Obiettivi e attività	46
5.1	Obiettivi di gestione 2016, attività realizzate e verifiche obiettivi	46
5.2	Raccolta fondi	49
6	Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto	51
6.1	Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite	51
6.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita	52
7.	Diffusione del presente bilancio sociale	53
	Allegato 1: Customer Satisfaction	54

1. Note di metodo

La cooperativa L'Arcobaleno procede alla stesura del bilancio sociale dal 2003 con una interruzione relativa al bilancio sociale 2013, dal 2014 abbiamo ritenuto utile rivedere completamente la struttura del lavoro, ormai decisamente desueta 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.

Dall'anno scorso 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 attraverso la somministrazione di questionari aggiuntivi ai servizi, quest'anno gli stessi sono stati integrati nei questionari annualmente sottoposti alle équipes nell'ambito delle procedure I.S.O.

Abbiamo però rilevato come tali questionari necessitino ancora di una revisione generale al fine di poter focalizzare meglio aspetti significativi e confrontabili della vita e dell'operare della cooperativa, lavoreremo quindi in tal senso nella preparazione alla raccolta dati 2017.

Per quanto riguarda i dati contabili quest'anno si è proceduto alla messa a punto della riclassificazione attraverso un raccordo maggiormente stringente con il bilancio d'esercizio europeo, in questo modo dall'anno prossimo il lavoro di riclassificazione potrà essere svolto in autonomia dall'ufficio contabile.

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 2016 e precedenti
- Questionari e richieste dati ai coordinatori dei servizi.

Conclusioni

Riteniamo di essere sulla buona strada per presentare un Bilancio Sociale sempre più puntuale e significativo ma che ancora necessita (e, forse, necessiterà sempre) di un ulteriore processo di riflessione ed adeguamento. Come del resto tutti i tentativi di rappresentare la realtà, realtà che per sua natura è infinitamente complessa e mutevole e, quindi, mai completamente "fotografabile".

2. NEWS 2016: Ultima ora in Cooperativa L'Arcobaleno

Da quest'anno inseriamo nel Bilancio Sociale il capitolo News, con lo scopo di fotografare le novità salienti che hanno contraddistinto parte del lavoro dei soci. Di seguito presentiamo le due attività del 2016 maggiormente significative, che si incontrano in un obiettivo comune: la volontà di far crescere, in termini qualitativi, la Cooperativa e i suoi soci lavoratori.

2.1 Tavolo formazione amministratori

A seguito di quanto discusso e deliberato in occasione dell'assemblea sociale del 25 settembre 2015 si avvia il percorso formativo rivolto ai soci che abbiano intenzione di candidarsi come consiglieri. I candidati sono Galasso, Zamuner, Gabriele e Piscopo.

Il calendario di incontri viene pianificato in 8 appuntamenti da novembre 2015 a maggio 2016 della durata di due ore. Di seguito si presenta un dettaglio di quali amministratori hanno condotto i diversi incontri e degli argomenti trattati.

incontri	AMMINISTRATORI	ARGOMENTI
17 novembre 2015	Bragastini, Pia, Giglio, Ciaramita, Morassut	I MONDI DELLA COOPERATIVA: Presentazione della rete di stakeholder della cooperativa Presentazione documenti societari, gestione finanziaria, prospetti liquidità Bilancio d'esercizio\contabilità: stato patrimoniale e Conto economico
15 dicembre 2015	Bragastini, Pia, Morassut	ACCREDITAMENTO E GARA D'APPALTO Analisi dei documenti e delle procedure dell'Accreditamento con il Comune di Torino e analisi dei documenti e delle procedure della Gara d'Appalto. Assegnazione ai candidati della costruzione di una gara d'appalto.
26 gennaio 2016	Bragastini, Pia, Giglio, Ciaramita, Morassut	CONSEGNA E VERIFICA GARA
9 febbraio 2016	Bragastini e Pia	BILANCIO DI SETTORE Analisi dei preventivi e dei consultivi, analisi del costo del lavoro, programma di contabilità, gestione costi generali,
12 febbraio 2016	Giglio e Ciaramita	NORMATIVA DI SETTORE IN TERMINI DI SICUREZZA, ISO E GESTIONE DEL PERSONALE
15 marzo 2016	Pia	APPROFONDIMENTO PROGRAMMA EXCEL
29 marzo 2016	Bragastini, Pia, Giglio, Ciaramita, Morassut	GESTIONE EMERGENZE E URGENZE: Gestione ruoli e problematiche attraverso: assegnazione cariche CdA, Presentazione Bilancio in perdita (analisi, strategie, comunicazione esterno e comunicazione soci) e Incidente grave di un educatore e di un l'utente (priorità e procedure da analizzare ed eseguire)
3 maggio 2016	Bragastini, Pia, Ciaramita, Morassut	RESTITUZIONE FINALE DEL PERCORSO

Nei mesi di Giugno e Luglio 2016 sono stati svolti degli incontri individuali con i singoli partecipanti alla formazione dove da parte degli amministratori è stato fatto un rimando sull'andamento del percorso, dove sono stati messi in evidenza

risorse e limiti del singolo partecipante e dove è stato comunicato il settore all'interno del quale i singoli partecipanti inizieranno a sperimentarsi e lavorare.

In conclusione si è svolto un incontro collettivo di condivisione e comunicazione di quanto emerso nei colloqui individuali.

Rispettivamente ai 4 partecipanti è stato affidato:

Galasso: ampliamento del Servizio TASS e co-gestione della parte amministrativa del Servizio TASS (insieme a Giglio);

Piscopo: co-gestione del sistema di certificazione della qualità UNI-EN-ISO 9001 (insieme a Ciaramita);

Zamuner: co-gestione della parte amministrativa del Servizio Residenziale di Castiglione (insieme a Ciaramita);

Gabriele: co-gestione dell'ambito in materia di sicurezza sul lavoro (insieme a Giglio).

2.2 Tavolo verifica coordinatori

In occasione della stessa assemblea sociale del 25 settembre 2015 si propone un tavolo di lavoro per la costruzione di uno strumento di verifica degli attuali coordinatori.

L'esigenza nasce dal fatto che, fino ad oggi, il ruolo di coordinatore viene assegnato e supervisionato dal CdA e dall'amministratore di riferimento. L'assemblea si pone il quesito di trovare una modalità allargata e un procedimento condiviso per monitorare il ruolo del coordinatore.

Si decide di organizzare un tavolo di lavoro così composto: 2 amministratori che si autocandidano, 2 coordinatori che si autocandidano e 4 soci selezionati attraverso una votazione via mail tra i soci candidati.

Il gruppo è formato da Bragastini e Giglio (amministratori), Remorini e Gabutti (coordinatori), Venneri, Lucchino, Chinigò e Ostorero (soci lavoratori).

Pianificazione

Il calendario di incontri viene pianificato in 4 incontri da gennaio 2016 ad aprile 2016 della durata di due ore.

La prima parte del lavoro è stata dedicata all'iter da seguire per la somministrazione del questionario (chi lo deve compilare, l'anonimato, la presenza\assenza del coordinatore alla restituzione) e sulle tempistiche dell'azioni correttive da svolgere post-questionario (quanto tempo per lavorare sulle parti critiche che emergono, come ri-verificarle)

La seconda parte del lavoro è stata dedicata alla costruzione del questionario nei suoi contenuti. Nello specifico sono stati costruiti due questionari: uno per gli amministratori e uno per gli operatori; entrambi con modalità di risposte in parte aperte e in parte chiuse.

Somministrazione

Da settembre a dicembre del 2016 vengono somministrati i questionari a tre equipè: Val Sangone, ET Minori, ET Adulti. Sempre in questo arco di tempo il tavolo di lavoro ha rielaborato i questionari conteggiando i punteggi.

Nei primi mesi del 2017 viene programmata la restituzione alle rispettive equipè e la somministrazione agli servizi della Cooperativa.

3 Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori

3.1 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/9 Via Millefonti 39/1 Torino (To) Cap 10126

Unità Locale N. To/10 Corso Trapani 25 Torino (To) Cap 10139

3.2 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 co-progettazione 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

3.3 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.

3.4 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'organizzazione abbiano 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.

3.5 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.

3.5.1 Assemblee 2016

Nell'anno 2016 l'assemblea ordinaria della Cooperativa Sociale L'Arcobaleno si è riunita una volta.

Il **20 giugno** sono stati presenti **40** soci in proprio e per delega.

<i>Ordine del Giorno</i>	<i>Decisioni approvate</i>
• Approvazione Bilancio d'Esercizio 2015 con nota integrativa	Approvato all'unanimità.
• Iter verifica coordinatori	La socia Osterero a nome del tavolo di verifica coordinatori, presenta l'iter che dovrebbe guidare la verifica del lavoro svolto, vengono proposte delle modifiche che vengono discusse e votate.

3.6 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 fidejussioni, 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*

3.6.1 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)	Vicepresidenza, Formazione, Servizi educativi Val Sangone
Ciaramita Daniela	2001	2005	Laboratorio Officina 413, Centro Diurno San Mauro, Comunità Castiglione T.se, Personale
Giglio Marzio	2001	2008	SSER Adulti, CADD, Turismo Sociale, RSPP
Morassut Silvia	1997	2012	SEER Minori, Interventi nelle Scuole, Privacy

3.7 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.

3.8 Partecipazioni

Nella tabella che segue le realtà delle quali la cooperativa L'Arcobaleno risulta socia al 31/12/2016 con evidenza dell'eventuale nostra rappresentanza nei relativi Consigli 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	Associazione di promozione sociale rivolta ai lavoratori del no profit torinese	no
CCFS	Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo	no
Ass. Miravolante	Miravolante è un'Associazione di secondo livello che persegue finalità di solidarietà sociale promuovendo, in particolare, lo sviluppo ed il miglioramento della qualità della vita della comunità di Mirafiori.	no

3.9 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

Denominazione	SANCHO PANZA servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	disabili medio- lievi adulti
Descrizione	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 e di piccoli gruppi 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. Il servizio dispone inoltre di una sede distaccata in via Gonin 39 a Torino, presso a quale vengono svolte attività laboratoriali mirate alla produzione e all'avvicinamento al mondo del lavoro.

SSER MINORI

Denominazione	SSER 6-16 servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Millefonti 39 Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	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. Il gruppo inoltre svolge parte delle proprie attività presso il Centro Ragazzi MiraFleming, centro per ragazzi e ragazze dai 10 ai 15 anni, e collabora alla gestione dello stesso.

COMUNITA'

Denominazione	IL GIRASOLE Comunità socio-assistenziale di tipo A
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Caudana 161 Castiglione T.se
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Disabili Adulti
Descrizione	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. La comunità dispone inoltre di un terreno nel Parco fluviale del Po, nel territorio del comune di Gassino T.se. Qui viene coltivato un orto sinergico i cui prodotti vengono consumati in comunità, inoltre l'area è attrezzata per soggiorni e picnic all'aperto.
--	--

CADD

Denominazione	AZETA Centro di Attività Diurna per Disabili
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
Anno di apertura	2014
Rivolto a	Disabili Adulti
Descrizione	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

Denominazione	OFFICINA 413 Laboratorio artigianale supportato di falegnameria e ceramica
Sede e indirizzo	Sede di Proprietà in Via corso Casale 413 Torino
Anno di apertura	1996
Rivolto a	Pazienti psichiatrici e disabili adulti lievi
Descrizione	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

Denominazione	BISCA 161 Centro diurno
----------------------	--------------------------------

Sede e indirizzo	C/o C.S.M. San Mauro T.se Via Torino n.161 SAN MAURO T.SE
Anno di inizio gestione L'Arcobaleno	2010
Rivolto a	Pazienti psichiatrici
Descrizione	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. 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 vengono proposti laboratori e attività sulla base degli interessi dei partecipanti e settimanalmente viene svolta una riunione con i pazienti per coordinare le attività del centro diurno e programmare le uscite sul territorio. Il servizio inoltre si occupa della 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).

VALSANGONE

Denominazione	VAL SANGONE Servizi educativi
Sede e indirizzo	Sede in concessione in Via Maria Ausiliatrice 55 Giaveno (TO)
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	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

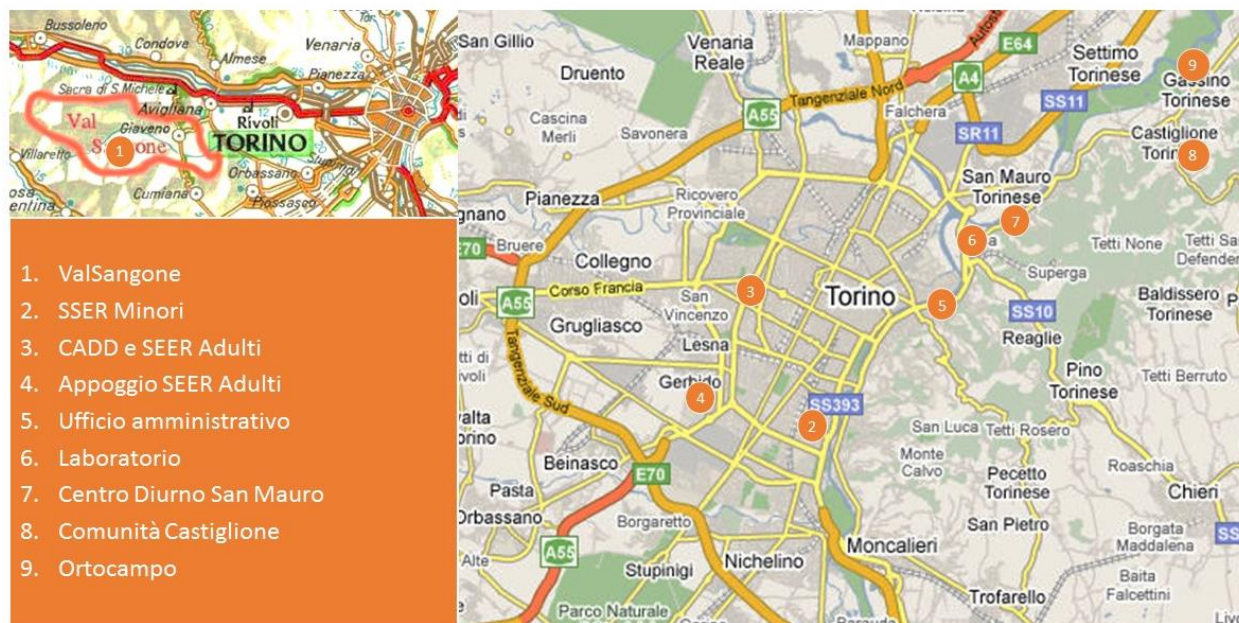
Denominazione	Interventi educativi, di sostegno e specialistici all'interno della scuola.
Sede e indirizzo	Istituti scolastici di Torino e della prima cintura
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	Gli obiettivi generali degli interventi sono: sostenere 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. 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. Le attività proposte si basano su varie tecniche di tipo espressivo-creativo (psicomotricità, musica, comunicazione multimediale, ceramica, ippoterapia, arti integrate).

TASS

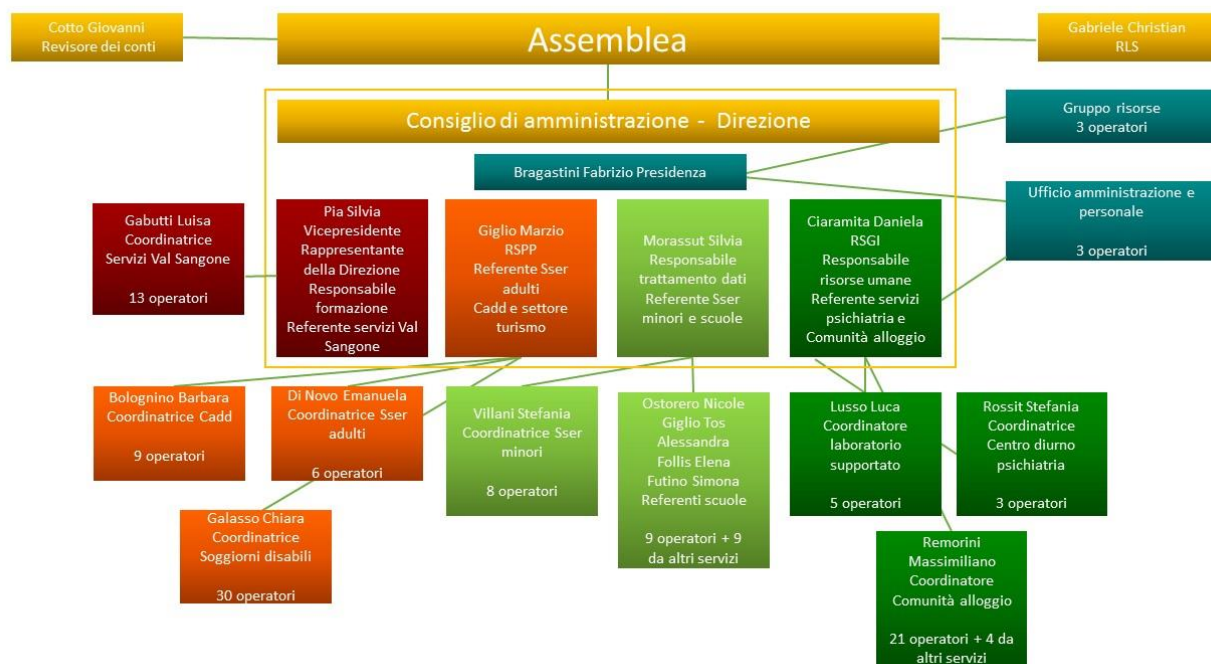
Denominazione	TASS: turismo sociale soggiorni estivi per disabili
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Corso Casale 205, Torino.

	Strutture ricettive turistiche liguri, emiliane, marchigiane, piemontesi e toscane.
Anno di apertura	1994
Rivolto a	Disabili Adulti
Descrizione	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

3.10 Mappa dei servizi



3.11 Organigramma



4.1 Soci

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Soci	Democraticità	Statuto sociale, art. 12 “obblighi e diritti dei soci” e art. da 31 a 36 “Assemblea”
	Partecipazione	1 Assemblea Cena sociale annuale aperta
	Informazione	1 Assemblee 16 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza e 8 da segreteria Riunioni équipe/amministratore e riunioni coordinatore/amministratore: v. tabella sotto
	Benefit	Associazione alla S.M.S. Solidea e al Fondo Solideo Scontistica polizze Unipol Incontri di Mind fullness Utilizzo mezzi, sedi e risorse
	Ristorni	No
	Aumenti gratuiti capitale sociale	No

4.1.1 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”*.

4.1.2 Soci 2016

Tipologia	2012	2013	2014	2015	2016
Lavoratori	44	45	46	53	54
Speciali	7	10	10	8	13
Volontari	0	0	0	0	0
Sovventori	9	9	9	9	9
Finanziatori	0	0	0	0	0
Totali	60	64	65	70	76

Indice lavoratori/soci lavoratori

Anno	2012	2013	2014	2015	2016
Soci	44	45	46	53	54
Lavoratori	71	68	75	83	89
%	62%	66%	61%	64%	61%

4.1.3 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.

4.1.4 Informazione

Il questionario sottoposto annualmente ai coordinatori, una delle fonti principali del presente bilancio sociale, ha voluto anche trattare la relazione tra Amministratori, Coordinatori e equipe di lavoro. Dai dati emerge che gli amministratori referenti sono stati molto presenti nelle riunioni di equipe e hanno svolto incontri con cadenza di media quindicinale con i coordinatori. Inoltre durante l'anno nelle equipe sono state svolte riunioni con altri membri del CdA per affrontare questioni specifiche. Come si può notare dalla tabella gli argomenti trattati in tutti i gruppi di lavoro sono stati relativi alla sicurezza, alla privacy e in due casi sono state trattate problematiche specifiche del Servizio.

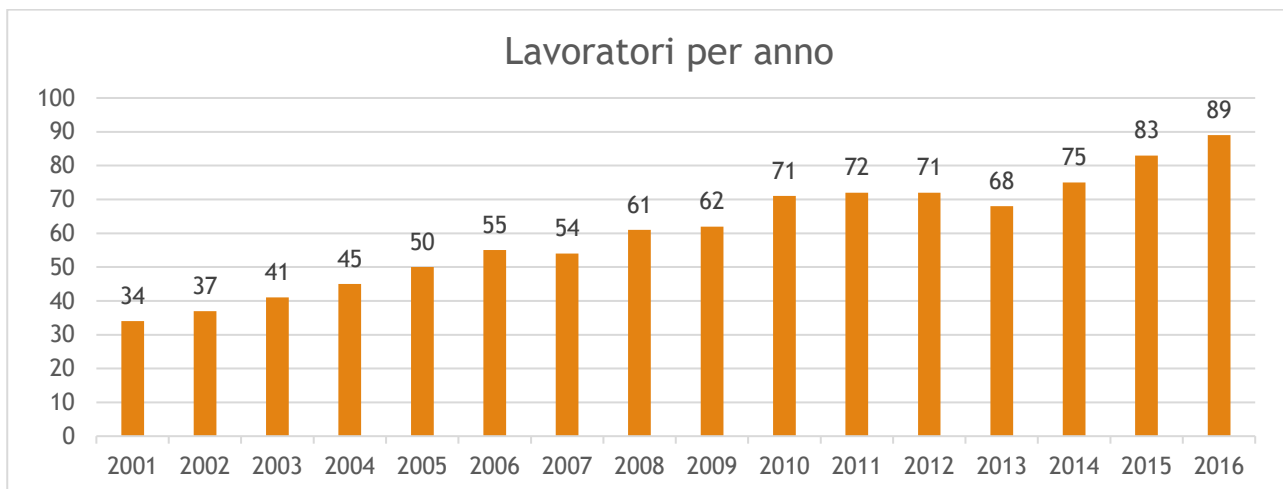
SERVIZIO	AMM. IN RIUNIONE	INCONTRI AMM/COORD	CDA IN RIUNIONE	ARGOMENTI TRATTATI
SSER ADULTI	Spesso	settimanale	2 incontri	Analisi funzionamento del Servizio Formazione privacy
SSER MINORI	Quasi sempre	settimanale		
VALSA	Sempre	Ogni 15 giorni	2 incontri	Incontro sulla sicurezza Incontro formazione privacy
SCUOLA	Non c'è la riunione di equipe	4 incontri l'anno cadenza bimestrale con le referenti delle scuole principali con l'amministratore presente.		
CADD	Quasi sempre	settimanalmente		

COMUNITA'	bisettimanale	Due volte al mese	2 incontri	Incontro su situazione problematica interna al servizio Incontro formazione privacy
SAN MAURO	Saltuaria	mensile	3 incontri	Incontro formazione privacy Incontro formazione sicurezza Incontro verifica ISO
LABORATORIO	bimestrale	Al bisogno		

4.2 Lavoratori, soci e non

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Lavoratori – soci e non	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 un aumento significativo negli anni seguenti.



Di seguito si presenta la tabella che descrive l'andamento nel 2016 degli operatori nel Servizio Tass, che prevede l'impiego di lavoratori soci della cooperativa e non.

Lavoratori TASS 2016				
Tipologia				N° soggiorni svolti
Interni alla cooperativa	13	Di cui	4 lavoratori	2 soggiorni
			9 lavoratori	1 soggiorno
Esterni alla cooperativa	44	Di cui	18 lavoratori	2 soggiorni
			26 lavoratori	1 soggiorno
Totale			57	

Si specifica che i soggiorni si svolgono da metà Giugno a fine Luglio e hanno una durata media di 10 giorni.

Rispetto ai lavoratori interni alla Cooperativa, i 4 soci\dipendenti che hanno partecipato a due soggiorni provengono dai Servizi Territoriali, infatti quest'ultimi integrano con i soggiorni la flessione delle ore lavoro che nel periodo estivo subisce il Servizio.

Rispetto ai lavoratori esterni della Cooperativa, gli operatori che hanno partecipato a due soggiorni sono lavoratori che diversi anni lavorano nel periodo estivo con il Servizio TASS, mentre per, il 50%, dei 44 lavoratori che hanno partecipato a un soggiorno, è il primo anno che lavorano per il Servizio TASS.

4.2.1 Turn over

	2013	2014	2015	2016
Cessazioni (contratti scaduti non rinnovati)	2	2	1	4
Dimissioni	1	1	2	2
Licenziamenti				2
Assunzioni	4	12	6	16

4.2.2 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non

Tipo contratto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
T. indeterminato	44	53	52	57	57	58	63	65
T. determinato	12	15	15	14	8	16	16	19
Co.co.pro.	6	6	4	4	3		0	0
P. IVA			1				0	0
Voucher						1	4	5

4.2.3 Richieste di trasferimento

	2013	2014	2015	2016
Pervenute	0	4	1	1
Accolte	0	2	1	1 (del 2015)
In attesa	0	1	1	1
Ritirate	0	1	0	0
Rifiutate	0	0	0	0

4.2.4 Segnalazioni del medico del lavoro 2016

	Pervenute	Provvedimenti adottati
Prescrizioni	4	Rispettate le prescrizioni (in 1 caso trasferimento in altro servizio)
Limitazioni	4	Rispettate le limitazioni (in 1 caso, lo stesso di cui sopra trasferimento in altro servizio)
Consigli	0	

4.2.5 Autonomia del ruolo ricoperto

Nota di metodo

Dall'anno scorso 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 delle diverse figure che intervengono nella gestione e conduzione dei servizi.

I questionari sono stati sottoposti ai coordinatori, con l'indicazione di indicare per ogni voce, solo l'effettivo decisore finale. Tale indicazione, pur rappresentando una forzatura in quanto, come emerso l'anno scorso, molte delle decisioni sull'attività del servizio sono il frutto di confronto e riflessione collegiale, ci permette di ottenere un dato numerico leggibile, comunque significativo e confrontabile nel tempo.

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'equipe aderisce alla proposta e la mette in atto senza necessità dell'approvazione di altre figure il potere decisionale è dell'equipe 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'equipe 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 seguente mira a individuare il decisore finale di ciascuna delle attività sopra elencate, da cui l'effettiva autonomia decisionale in capo alle singole figure. Dai dati emerge che nell'area educativa le decisioni sono soprattutto in capo al singolo lavoratore e all'equipe. Nell'area personale ed economica prevalgono le figure del Coordinatore e dell'Amministratore. Anche per quanto riguarda la gestione del Servizio, area che comprende aspetti molto diversi tra loro, è rilevante la centralità dell'equipe. Dai dati appare anche forte il ruolo dell'amministratore referente, mentre assolutamente residuale risulta essere l'intervento diretto del C.d.A. nella gestione dei singoli servizi, ma naturalmente tutte le decisioni strategiche e di rilevanza economica significativa prevedono vengono concordate dall'amministratore referente con il C.d.A.

Tabella decisore finale 2016

Decisore finale	Area Educativa	%	Area Personale	%	Area Economica	%	Gestione del Servizio	%	Totali	%
Lavoratore	26	34%	1	3%	1	4%	0	0%	28	15%
Equipe	25	33%	2	6%	2	9%	23	41%	52	28%
Coordinatore	11	14%	14	44%	6	26%	13	23%	44	24%
Amministratore referente	14	18%	14	44%	14	61%	17	30%	59	32%
C.d.A.	0	0%	1	3%	0	0%	3	5%	4	2%
Totale	76		32		23		56		187	

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

AMMINISTRATORI	COORDINATORI
GESTIONE EDUCATIVA - nessuna GESTIONE DEL PERSONALE - assunzioni / dimissioni - verifica sostenibilità economica rapporti educativi - controllo ferie residue / ore credito - problemi contrattuali - eventuali problematiche disciplinari - richieste mobilità GESTIONE DEL SERVIZIO - sicurezza (commissioni vigilanza; interventi strutturali; superv. gen) - cura clima lavorativo nei servizi RAPPORTI CON SERVIZI, incontri per: - gestione generale del servizio con dirigenti Enti Committenti - partecipazione tavoli politici (es: Legacoop; NAOS) GESTIONE ECONOMICA - controllo e analisi andamento economico servizi in essere - preventivi e consuntivi - controllo ottimizzazione costi generali - analisi economica su ammissione e dimissione casi - controllo dell'incidenza del costo del lavoro sul budget di servizio	GESTIONE EDUCATIVA - linee educative - referenze casi (abbinamento educatore/utente/i) - ammissione/dimissione casi - progetto di servizio - supervisione produzione e sviluppo progetti individuali - supervisione rapporti famiglie/educatori GESTIONE DEL PERSONALE - proposta assunzione/dimissioni - orario lavorativo - ferie / sostituzioni personale - controllo presenze e compilazione fogli ora - gestione personale non assunto (servociviliisti. volontari, tirocinanti) GESTIONE DEL SERVIZIO - coordinamento di eventuali responsabili sede / mezzi - cura ambiente/clima lavorativo - gestione DVR /procedure sicurezza - supervisione e proposte formative - archiviazione documenti RAPPORTI CON SERVIZI, incontri per: - presa in carico nuovi casi - situazione generale del servizio / problemi su singoli casi - variazioni orario

• autorizzazione acquisti materiale e variazioni cassa educativa su proposta del Coordinatore • analisi sostenibilità economica proposte formative POLITICHE AMMINISTRATIVE • gestione globale Cooperativa (CdA; delibere, gestione soci,...) • sviluppo/consolidamento area di pertinenza • controllo globale andamento economico della Cooperativa • consolidamento/ampliamento rete relazioni "politiche" • analisi strategie di intervento (nuovi aree di intervento, investimenti, dismissioni...) • studio e aggiornamento su argomenti legislativi e normativi	• partecipazione tavoli tematici/ seminari gestionali-educativi GESTIONE ECONOMICA: • visione generale e condivisa de budget di servizio • cassa educativa: gestione contante /rendicontazione • proposta nuovi acquisti con ricerca e analisi preventivi • raccolta dati per fatturazione
---	---

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 2016 si vedono riconosciute delle ore lavoro per lo svolgimento di incarichi diversi.

Incarichi 2016	Lavoratori
RSL	Gabriele
Gruppo risorse	Garetto, Remorini, Zamuner

4.2.6 Indice di pari opportunità

Lavoratori: 55 donne e 29 uomini

L'indice di pari opportunità evidenzia la composizione per genere dei lavoratori: 55 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: 9 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 31/12/16 è un po' sbilanciata a favore delle donne, esse infatti ricoprono il 69% dei ruoli di responsabilità che prevedono un riconoscimento economico, con il 60% in consiglio di amministrazione e il 75% dei coordinatori. Si conferma quindi una forte incisività della presenza femminile in ruoli centrali della cooperativa.

4.2.7 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 lavorativa 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.

4.2.8 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 D2), 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, al 31/12/2016 la paga lorda oraria minima in cooperativa 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	2016
A1				1	1
B1	2	2	2	2	2
C	9	7	11		
C1				3	3
C2				5	7
C3				6	3
D1	9	14	11	13	14
D2	45	40	44	46	51
D3	2	1	5	2	2
E	1	1	1	1	1

Indennità di funzione

Come visto in precedenza la cooperativa ha scelto di orientarsi verso una sostanziale uniformità del valore economico del lavoro e delle conseguenti politiche retributive, fatto salvo quanto normato in sede di Contratto Collettivo Nazionale. In base a tale principio si è scelto di riconoscere a chi ricopre particolari funzioni di responsabilità un'indennità specifica e non un aumento del livello contrattuale, legando così la retribuzione alle effettive funzioni svolte.

Nel novembre del 2016 sono state aumentate le indennità dei coordinatori, vista la mole di lavoro e di responsabilità in continuo aumento, principalmente dovuta all'articolazione sempre più complessa della normativa.

4.2.9 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 2016 suddivisi per tipologia.

SUPERVISIONE				
SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE
SEER Adulti	30	8	240	Anna Mirenzi (counsellor)
SSER Minori	30	9	270	Claudia Cuminetti (NPI)
Comunità	30	13	390	Stefania Rossit (psicoterapeuta)
CADD	30	10	300	Anna Mirenzi (counsellor)
	120	40	1200	

FORMAZIONE PROFESSIONALE	SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
Strumenti di sostegno per la prevenzione del burn-out (Mindfulness)	Trasversale a tutti i servizi della coop	20	16	320	Luigi Negro (psicoterapeuta)
Tecniche di gestione di nuclei familiari multiproblematici	Val Sangone	20	10	200	Agenzia Riflessi (Enrico Quarello)
COMPLESSIVE		40	26	520	

FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
La Responsabilità Amministrativa degli Enti (D. Lgs. 231/2001)	Amministrazione	4	2	8	Avvocato Cristiana Fossat
Formazione sulla sicurezza per lavoratori	Neo assunti	16	6	96	Consorzio NAOS
Formazione addetti antincendio/emergenze	Lavoratori di vari servizi	30	16	480	Consorzio NAOS
Primo Soccorso-formazione base	Lavoratori di vari servizi	13	10	130	Consorzio NAOS
Totale		63	34	714	

PERMESSI STUDIO	
NUMERO DESTINATARI	TOTALE ORE RICONOSCIUTE
6	242

STORICO A CONFRONTO	2012	2013	2014	2015	2016
SUPERVISIONE	720	1.084	632	1.044	1.200
FORMAZIONE PROFESSIONALE	952	1.620	1.520	120	520
FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	1.088	955	568	345	714
PERMESSI STUDIO	363	223	178	200	242
COMPLESSIVE	3.560	3.882	2.898	1.709	2.676

4.3 Tirocinanti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Tirocinanti	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 che, come prevedibile, tirocinanti "educatori" provenienti da Educazione Professionale, Scienze dell'educazione e dell'Interfacoltà, intervengono in numerosi servizi della cooperativa. Inoltre notiamo una forte presenza di studenti della Facoltà di Psicologia, impegnati nei servizi che lavorano per i Dipartimenti di Salute Mentale.

Tirocini 2016

Servizio	Corso di studi	n° tirocini	Durata	Totale ore
Comunità	Interfacoltà	/	/	/
Sser Adulti	Educazione professionale	2	450 200	650
Valsangone	Educazione professionale	1	450	450
S.S.E.R. minori	Educazione professionale	2	200	400
CD San Mauro	Psicologia	2	1000	2000
Laboratorio	Psicologia	2	200 250	450
	Educazione professionale.	3	200	600
	Scienze dell'educazione	2	300	600
Cadd	Istituto Cortivo di Padova	1	70	70
Totale cooperativa		15		5.220

Tirocini attivati per anno

	2012	2013	2014	2015	2016
N° tirocini	21	22	21	19	15
Ore totali	7.874	8.400	9.575	6.480	5.220

Da tirocinante a lavoratore: incarichi lavorativi assegnati ad ex tirocinanti

Anno	Totale tirocini attivati	Totale incarichi lavorativi ex tirocinanti
2012	21	2
2013	22	3
2014	21	5
2015	19	2 (soggiorni estivi)
2016	15	6 (di cui 3 per soggiorni estivi TASS)

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 agli ultimi anni

Da tirocinante a volontario:

Anno	Totale tirocini attivati	Totale volontari ex tirocinanti
2012	21	2
2013	22	2
2014	21	3
2015	19	2
2016	15	1

4.3.1 Tirocini terapeutici/borse lavoro

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Tirocinanti per tirocinio terapeutico/borsa lavoro	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.

Borse lavoro/tirocini terapeutici 2016

Servizio	Tipologia/Ente	n°	Durata/ore settimanali
IL GIRASOLE: comunità disabili gravi, Castiglione T.se e Ortocampo	Asl to 4	1	10
Laboratorio			
Sser adulti/Cadd	Provincia/Coop l'Arcobaleno	1	20
Sser minori			
Totale cooperativa		2	30

Borse lavoro per anno	2012	2013	2014	2015	2016
N° borse lavoro	12	8	9	6	2

4.4 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 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 "inquadrati" 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 2016
Volontari	Ambiente accogliente consono al proprio profilo psicofisico	I volontari presenti in cooperativa scelgono di svolgere le proprie 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 2016

Servizio	n°	Mansioni	Durata/ore settimanali	Totale ore
Laboratorio	1	Montaggio bigiotteria	4h/sett. X 5 mesi	86
	1	Laboratorio teatrale	2h/sett.x 9 mesi	78
	1	Falegnameria	4h/sett. X 9 mesi	155
Totale cooperativa	3			319

Volontari per anno	2012	2013	2014	2015	2016
N° volontari	4	5	8	6	3
Ore totali	365	234	986	523	319

4.5 Utenti

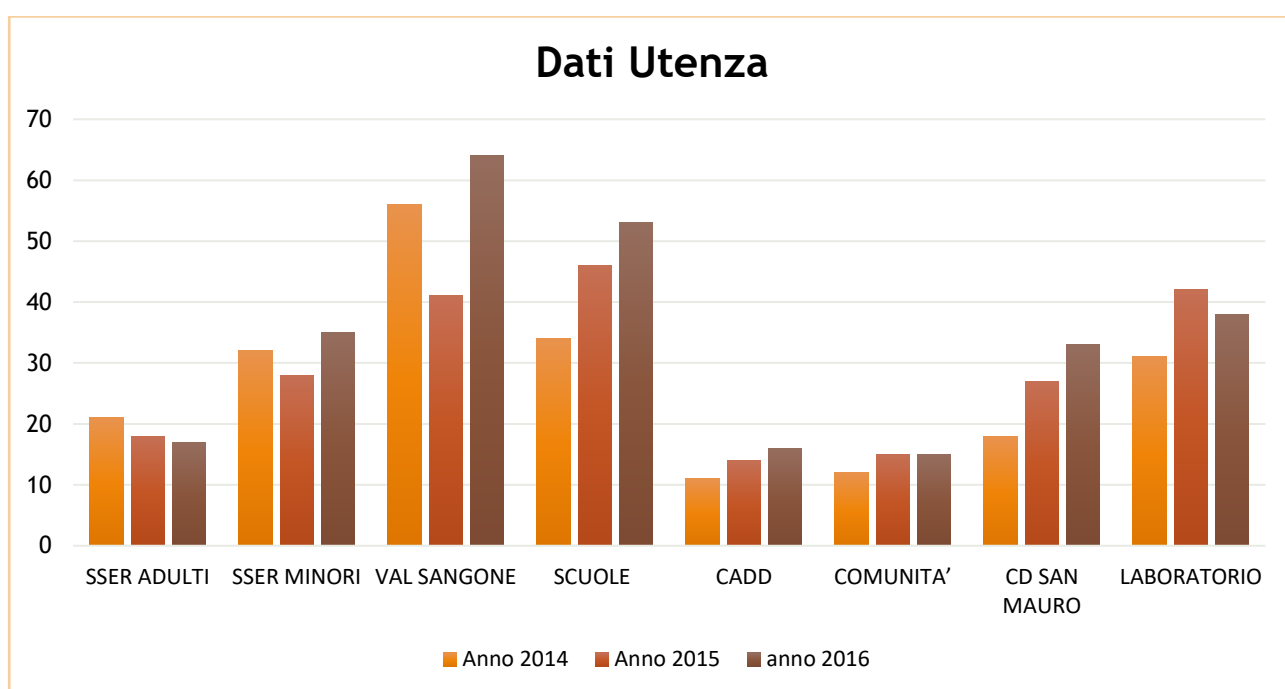
Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Utenti e familiari	Qualità del servizio offerto	v. punto 4.5.3 “Qualità dell’intervento educativo” e punto 4.5.9 “livello di soddisfazione dei clienti/utenti”
	Flessibilità del servizio sulla base dei bisogni del singolo	v. punto 4.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica
	Informazione	v. punto 4.5.4
	Partecipazione	v. punto 4.5.5

I dati che seguono sono il risultato dell’accorpamento delle risposte date ai questionari di monitoraggio annualmente sottoposti ai singoli servizi della cooperativa.

Utenti per servizio

SERVIZIO	N. UTENTI 2014	N. UTENTI 2015	N. UTENTI 2016	M	F	Età 2016
SSER ADULTI	21	18	17	15	2	15: 18/30 2: 31/50
SSER MINORI	32	28	35	30	5	3: 6/8 3: 9/10 14: 11/14 15: 15/18
VALSA	56 (36 ed. scolastica + e.t; 5 consultorio familiare; 15 doposcuola medie inferiori) + 90 utenti consultorio adolescenti+ 13 utenti SERT	41 E.T. + scolastica (14 et; 28 ass.sc. 7 entrambi i servizi) 8 minori doposcuola 3 nuclei familiari c/o i luoghi neutri 130 minori consultorio adolescenti	44 minori disabili ET e scolastica 1 disabile adulto 7 minori rischi dopo scuola 2 neomamme sostegno maternità 10 luoghi neutri 200 passaggi adolescenti in consultorio 400 studenti hanno partecipato agli interventi di prevenzione e educazione alla salute nelle scuole	37	27	11: 0/5 20: 6/10 23: 11/14 7: 15/20 2 adulte
SCUOLE (conteggio riferito ad anni scolastici)	34 + 3 classi lab. Psicomotricità	46 + 4(centro estivo) + 2 classi psicomotricità	53 + 1 classe psicomotricità	37	16	1 classe: 0/5 9: 6/10 5: 11/13 39: 14/18
CADD	11	14	16	8	8	9: 18/30 7: 31/50
COMUNITA’	12	9 residenziali, 3 semiresidenziali e 3 tregue	15	13	2	4: 18/30 11: 31/50

CD SAN MAURO	18	27 (21 C.D. e 6 territoriali)	33	17	16	6: 18/30 16: 31/50 8: 51/65 3: oltre i 65
LABORATORIO	27 + 3 solo teatro + 1 disabile fisico in volontariato segreteria	42	38	30	8	8: 18/30 24: 31/50 6: 51/65
TOTALE	218	235	271 + 200 consultorio adolescenti+ 400 studenti scuole	187	84	149: 0/18 42: 18/30 61: 31/50 14: 31/65 3: oltre i 65 2 neomamme



Dai dati emerge che vi è stato un costante incremento del numero di utenti gestiti dalla Cooperativa dal 2014 ad oggi, si passa da 218 utenti a 235 utenti nel 2015 a 271 utenti nel 2016. Dal grafico si può osservare che gli unici due servizi che non hanno registrato un aumento di utenza nel 2016 sono il Laboratorio e il SSER adulti.

Le persone prese in carico dalla Cooperativa sono in maggioranza di sesso maschile, infatti si hanno 187 utenti maschi contro 84 utenti donne (si evidenzia che mancano i dati relativi alla Scuola). Per quanto riguarda l'età vi è una differenza tra i Servizi territoriali e scuola, in cui la media dell'età è ovviamente bassa dai 6 ai 25 anni, mentre la media di anni si innalza nei Servizi con inserimenti maggiormente stabili (Comunità, San Mauro e Laboratorio). Si evidenzia il dato relativo al CADD, in quanto gli utenti inseriti sono relativamente giovani: dai 21 ai 30 anni.

In merito al sesso notiamo una sempre più netta prevalenza maschile, in quasi tutti i servizi.

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	2016
N. di Gruppi AGG. MARGINE	16	11	15	18
N. di Utenti AGG MARGINE	156	116	127	146

Provenienza Utenti	2015	2016
NAOS (Comune di Torino)	121	139
Privati	5	5
Servizi della cooperativa (CADD)	1	2
Totale	127	146

4.5.1 Disturbi prevalenti e metodologie specifiche

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.

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).

SERVIZIO	DISTURBI PREVALENTI	METODOLOGIE SPECIFICHE
SSER ADULTI	2dps; 2 disturbi della condotta; 16 ritardo mentale; 8 problematiche relazionali/sociali; 2 s. down; 3 disturbi depressivi; 1 doppia diagnosi; 4 sindromi genetiche (sono state riportate tutte le patologie prescritte in cartella, questo significa che una persona presenta più disturbi associati)	1 teacch
SSER MINORI	13 dps; 4 ritardo mentale; 5 problematiche sociali,relaz; 5 disturbi della condotta; 1 ADHD; 2 doppia diagnosi; 4 DSA; 1 altro	4 metodo teacch
VALSA	16 DPS; 7 disturbi della condotta; 6 ritardo mentale; 4 problematiche relazionali/sociali; 1 disturbo depressivo; 8 doppia diagnosi (riferito ai 42 utenti appartenenti all'ET e all'assistenza scolastica)	16 metodo teacch
SCUOLE	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.	6 metodo teacch
CADD	2 DPS; 14 ritardo mentale	Non richiesto nel questionario
COMUNITA'	15 utenti presentano un quadro di ritardo mentale di origine organica di cui 5 con DPS, 1 con problematiche sociali/relazionale e 1 con post trauma.	5 metodo teacch
CD SAN MAURO	6 ritardo mentale/disturbo cognitivo; 10 schizofrenia/disturbi psicotici; 10 disturbi depressivi; 5 problematiche relazionali/sociali, 2 disturbi borderline di personalità.	
LABORATORIO	19 ritardo mentale/disturbo cognitivo; 15 schizofrenia/disturbi psicotici; 4 disturbi depressivi.	

4.5.2 Inserimenti/dimissioni

La tabella successiva mostra invece, Servizio per Servizio, il numero di nuovi utenti inseriti nell'anno 2016 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. Nel confronto dei dati per anno si riscontra altresì un leggero ma progressivo aumento del "tourn over" dell'utenza.

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. In tre Servizi si riscontrano delle dimissioni per rifiuto della famiglia o degli utenti stessi. Il Servizio Scuole, rispetto all'anno precedente registra una nuova collaborazione. Si sottolinea che i Servizi in cui vi sono state maggiori ammissioni/dimissioni sono stati: SSER minori, Val Sangone, San Mauro e Laboratorio.

Interessante notare la funzionalità dei vari Servizi in ottica preventiva, la maggior parte 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 2016	Motivazioni principali	Dimissioni	Motivazioni principali	Prevenzione
SSER ADULTI	2	Non richiesto nel questionario	4	3 ingresso altro servizio 1 rifiuto dell'intervento	Non richiesto nel questionario
SSER MINORI	9	Osservazioni, potenziamento autonomie, potenziamento socializzazione, integrazione sociale/familiare a fronte di post dimissioni	8	1 raggiungimento obiettivi 2 maggiore età 2 ingressi in altri servizi 2 attivazioni affidi diurni 1 rifiuto intervento	1 ricovero 1 inserimento comunità 1 inserimento semiresidenziale/assistenziale
VALSA	5 ed scolastica 6 ET	Non richiesto nel questionario	3	1 raggiungimento obiettivi 1 trasferimento altro territorio 1 attivazione affidi diurno	4 ricovero 1 inserimento residenziale 4 inserimenti ca
SCUOLE (riferito agli istituti e non ai casi)	1 scuola				
CADD	3	Non richiesto nel questionario	1	1 ingresso in ca	Non richiesto nel questionario
COMUNITA'	1 residenziale	Non richiesto nel questionario	0		Non richiesto nel questionario
CD SAN MAURO	9 di cui: 5 CD 4 domiciliare/territoriale		2	2 inserimento in comunità	14 ricovero 1 tso 6 inserimenti c.a.
LABORATORIO	5	Richiesta paziente stesso Socializzazione mantenimento autonomia riduzione permanenza a casa	8	3 rifiuti da parte dell'utenza 3 ingressi altri servizi 2 peggioramento della salute	Non richiesto nel questionario
TOTALE	41		26		

Inserimenti e dimissioni per anno

	Totale utenti in carico	Inserimenti	%	Dimissioni	%
2014	218	24	11%	14	6,4 %
2015	235	39	16,6 %	17	7,2 %
2016	271	41	15,1 %	26	9,6 %

4.5.3 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/turnover 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 di quantificare i contatti che avvengono tra gli operatori dei Servizi, le famiglie 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, referenti sociali ed insegnanti. Rilevante il dato in cui gli unici Servizi ad esprimere un giudizio positivo inerenti le figure sanitarie siano quelli in cui si registra l'invecchiamento dell'utenza (Comunità e San Mauro).

Per quanto concerne gli incontri con le famiglie emerge che il dato non è del tutto positivo (in contrasto al numero di incontri svolti)

SERVIZIO	Insegnanti/ ins. sostegno	Servizi sociali	Educatori di territorio	Ref sanitari	famiglia
SSER ADULTI	poco	molto	abbastanza	abbastanza	molto
SSER MINORI	abbastanza	poco	abbastanza	abbastanza	abbastanza
VALSA	abbastanza	molto	poco	poco	abbastanza
SCUOLE	molto	poco	poco	poco	poco
CADD	nr	Per niente	Poco/abbastanza	poco	abbastanza
COMUNITA'	nr	abbastanza	nr	molto	abbastanza
CD SAN MAURO	nr	poco	nr	molto	nr
LABORATORIO	nr	Poco/abbastanza	nr	abbastanza	nr

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). 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 nel settore "Scuola", nel 2016, sono stati prodotti 2 Piani di lavoro stilati in collaborazione con il corpo docenti, e 15 piani di lavoro individuali. 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.

Nei Servizi in cui non compare la coreferenza si interviene o con rapporti individualizzati (scuola) o con rapporti di gruppo (Laboratorio e San Mauro), tale figura in questi servizi non è assolutamente prevista.

Per quanto concerne i rapporti educativi, dal questionario emerge che le educative territoriali (SSER e Val Sangone) e i Servizi Scuola presentano un alto numero di utenti seguiti individualmente, come previsto dai progetti di Servizio. Gli altri Servizi operano maggiormente, per via delle loro peculiarità, in rapporto di gruppo.

SERVIZIO	n. utenti	PEI	Piano di lavoro	COREFERENZA	TIPOLOGIA INTERVENTO
SSER ADULTI	17	17		15	7 individuale 1 microgruppo 2 entrambi gli interventi
SSER MINORI	35	35		16	32 individuale 3 individuale/microgruppo
VALSA	64	46		32	42 individuali 16 microgruppo 7 entrambi
SCUOLE	53		15 piani individuali 2 scuole piani lavoro generali	0	Tutti i rapporti sono individualizzati 1 gruppo classe per il laboratorio psicomotricità
CADD	16	16		14	16 in gruppo con riconoscimento di ore individualizzate per 5 casi.
COMUNITA'	15	13		13	Gruppo
CD SAN MAURO	33	2			Rapporto di gruppo con riconoscimento dell'individualizzato per gli interventi domiciliari/territoriali
LABORATORIO	38	25			Gruppi per attività
TOTALI	271	138		90	

La tabella sottostante illustra il numero e l'incidenza percentuale della presenza di progetti individuali e dell'individuazione di co-riferenze per anno. Il dato, sia assoluto che percentuale risulta in diminuzione e richiama quindi l'attenzione sulla necessità di approfondire le cause e, nel caso, individuare correttivi organizzativi o procedurali che ne possano invertire la tendenza.

	Totale utenti in carico	PEI/PPI		Coreferenza	
2014	218	148	68 %	117	54 %
2015	235	160	68 %	95	40 %
2016	271	138	51 %	90	33 %

Attività educative

Dai questionari emerge una vasta eterogeneità delle attività offerte, questo perché i Servizi hanno specifiche educative differenti e si rivolgono a diverse categorie di utenza.

Nella prossima tabella vengono segnalate le attività perseguite dai vari Servizi nella quotidianità. Dai dati emerge che i Servizi che organizzano attività con finalità specifiche sono riuscite quasi sempre a perseguirle.

SERVIZIO	SSER ADULTI	SSER MINORI	VAL SANGONE	CADD	COMUNITA'
attività legate al potenziamento delle autonomie	X	X	X	X	X
attività benessere	X			X	X
attività artistico-espressive	X	X		X	X
attività legate all'integrazione artigianale produttiva	X	X	X	X	X
sostegno nei percorsi formativi	X				
accompagnamento e sostegno nei percorsi lavorativi	X				
attività ludico-motorie-sportive		X	X		
attività didattico-cognitive		X	X		
parent training			X		

interventi di mediazione in luogo neutro			X		
attività educative nel consultorio adolescenti			X		
attività legate alla quotidianità					X

4.5.4 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 familiari 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 familiari è mediata da altri soggetti (generalmente l'istituto scolastico).

Come si evince dalla tabella sottostante il canale privilegiato di comunicazione è quella verbale, giornaliera sia con gli utenti che con i loro familiari per ciò che concerne la quotidianità. Mentre le comunicazioni "ufficiali" avvengono principalmente in forma scritta.

Interessante il dato che riguardano l'adozione di nuovi canali comunicativi: mail, gruppi whatsapp....

SERVIZIO	MODALITA' E FREQUENZA
VALSA	Per tutti i casi territoriali (18) le comunicazioni avvengono settimanalmente, prevalentemente verbali, a volte telefoniche e riguardano la quotidianità e la programmazione ma spesso anche l'organizzazione dell'intervento, le difficoltà incontrate e i suggerimenti
MINORI	Con tutte le famiglie comunicazioni verbali e/o telefoniche con frequenza settimanale. Con alcuni ragazzi adolescenti è possibile attivare comunicazioni dirette verbali e/o telefoniche inerenti all'organizzazione settimanale.
ADULTI	Comunicazioni telefoniche e/o quotidiane/settimanali per programmazione e organizzazione. Comunicazioni mail/scritte al bisogno per scambio documenti con famiglie, scambi materiali con i ragazzi e varie comunicazioni di Servizio (esempio: chiusura Servizio)
SCUOLE	N.R.
SAN MAURO	Non pervenuto
LABORATORIO	Programmazione: comunicazione scritta a frequenza mensile Progettazione: comunicazioni verbali al bisogno Quotidianità: comunicazioni verbali e/o telefoniche al bisogno
COMUNITA'	Non pervenuto
CADD	Con tutto le famiglie scambi verbali quotidiani. Comunicazioni scritte al bisogno inerenti alla programmazione del servizio (esempio: variazione orari)

4.5.5 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.

I dati sotto riportati si riferiscono al numero di riunioni annuali e al numero di famiglie/utenti coinvolti. Si nota che tale griglia è di difficile interpretazione per cui necessita di ulteriore elaborazione per avere un dato più preciso e leggibile.

Si sottolinea, comunque, che le occasioni di incontro/confronto sono numerose in quasi tutti i servizi.

SERVIZIO	N. UTENTI	RIUNIONI INDIVIDUALI		RIUNIONI COLLETTIVE		EVENTI/FESTE
		UTENTE	FAMIGLIA	UTENTE	FAMIGLIA	
VAL SANGONE	64	144	960		2	5
SSER MINORI	35		70		35	11
SSER ADULTI	17	244	148	20	20	18
SCUOLE	53	NR	NR	NR	NR	NR
C.D. SAN MAURO	33			11		2
LABORATORIO	38	48	4	48		3
COMUNITA'	15		21		1	1
CADD	16		32		32	2

4.5.6 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/ATTIVITA'	MONTE ORE SETT.	N. medio partecipanti	DURATA
SSER ADULTI	12 LABORATORI: Calcio, falegnameria, palestra, musica, piscina, orto, biliardo, yoga della risata, circo, saponi, arti marziali, cucina	45 ore settimanali	5	Annuale
SSER MINORI	Nel 2016 non sono stati attivati laboratori ma attività strutturate dai singoli educatori			
VAL SANGONE	3 LABORATORI: musicoterapia, educazione strutturata e preparazione merende	7 ore settimanali	7	2 annuali 1 trimestrale
SCUOLE	2 LABORATORI: Psicomotricità Laboratorio artistico	4 h settimanali	1 classi 3 allievi	Annuale
CADD	8 LABORATORI: arteterapia, acquaticità, cucina, teatro, manualità, cura del sé, circo, informatica	30 h settimanali	10	7 annuali 1 semestrale
COMUNITA'	7 LABORATORI: circo, arteterapia, piscina, ippoterapia, pet therapy, riciclo in rete, manipolazione argilla	12 h settimanali	4	7 annuali
CD SAN MAURO	2 LABORATORI Bricolage, disegno	6 ore	11	1 nove mesi 1 trimestrale
LABORATORIO	7 LABORATORI	Non quantificato il monte ore perché i	Falegnameria 25 Ceramica 15	Laboratori annuali

	Falegnameria, ceramica, teatro, pulizie, cucina, disegno	lab/attività sono le caratteristiche stesse del servizio	Lab. Teatrale 14 Pulizie 6 Cucina: 4 Disegno: 2 Danzaterapia: 4	
--	--	--	---	--

Nella tabella sottostante sono inserite le gite, le uscite ricreative e i soggiorni, dai dati emerge come tutti i Servizi siano attenti alla questione ricreativa e ludica e coinvolgono gli utenti del Servizio in un buon numero di uscite.

SERVIZIO	USCITE RICREATIVE/GITE	SOGGIORNI
SSER ADULTI	5 uscite medie al mese	3 soggiorni
SSER MINORI	1.5 uscite medie al mese	3 soggiorni
VAL SANGONE	0.2 uscite medie al mese	1 soggiorno
SCUOLE	n.r.	n.r.
CADD	2 uscite medie al mese	3 soggiorni
COMUNITA'	1.2 uscite medie al mese	3 soggiorni
CD SAN MAURO	3 uscite durante l'anno	Non previsti
LABORATORIO	0 uscite	Non previsti

4.5.7 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 2016	Pasti	Trasporto
SSER ADULTI	17	11	17
SSER MINORI	35	8	35
VAL SANGONE	64	0	14
SCUOLE	53	n.r.	n.r.
CADD	16	14	14
COMUNITA'	15	16	16
CD SAN MAURO	33	25	0
LABORATORIO	38	27	14

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	Numero Visite
Medico di base	20
Esami del sangue	20
Odontotecnico	11
Guardia medica	2
Pronto soccorso	4
Consulente Sanitario di struttura (Psichiatra)	13
Oculista	5
Visite specialistiche altre	19

4.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà

Nei questionari è stato affrontato anche il tema delle collaborazioni, in particolare le richieste erano focalizzare 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 e 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. Circolo Rounders Cascina Roccafranca Centro Dentro Orto urbano di via Pinchia Scuola calcio Grugliasco Hiroshima	Cascina Roccafranca Confartigianato Cepim Associazione Pandha Associazione Arcadia Oratorio Madonna della stella, Rivoli Opera Pia Viretti Associazione telefono amico Rivoli
SSER MINORI	Centro Aggregativo "Mirafleming" Casa Quartiere San Salvario Casa Quartiere Circoscrizione 10 Impianti sportivi SASP Cascina Giaione Impianti sportivi Via Braccini	Cooperativa Mirafiori, Coop. I passi, Associazione Arcobaleno
VALSA	Piscina comunale di Giaveno Associazione JAM (musicoterapia)	Centro Uliveto di Torre Pellice
SCUOLE	n.r.	n.r.
CADD	Piscina Gaidano Cascina Roccafranca Associazione Freewhite Circolo nautico di Viverone	Cooperativa Il Margine
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; Associazione Passi di Pace; Associazione Circostanza; Associazione il Tiglio; Museo GAM; Munlab di Cambiano	Tavolo di lavoro dello CSSAC - "Servizi in Rete". Coop. Il Margine; Coop Il Ponte
CD SAN MAURO	Negozi, bar e attività commerciali del quartiere	Cooperativa Valdocco progetto Matti per il Calcetto Associazione il Tiglio Laboratorio teatrale
LABORATORIO	Associazione Culturale il Mutamento zona Castalia in via San Pietro in Vincoli a Torino circoscrizione 7 Punti vendita: in/genio, la bottega di Alice, Settimo miglio, Il seguire, Ass. I love Toret	Ass. Mente Locale, Ass. Il Mutamento Zona Castalia, Ass. Architettura Senza Frontiere Piemonte, Ass. Il Tiglio, Cavallerizza Reale, gruppo informale il Covo creativo

4.5.9 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 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.

4.6 Clienti e committenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Clienti/committenti	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 2016

SERVIZIO	ENTI COMMITTENTI	TIPOLOGIA RAPPORTO
SSER ADULTI	Comune di Torino, Asl To 1 e To 2; 2 Famiglie private	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO 1 e TO2; convenzione privata
SSER MINORI	Comune di Torino, Asl To1, Asl To 2; Comunità	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO 1 e TO 2; convenzione privata
VAL SANGONE	Unione Montana Val Sangone, Comune di Coazze, Comune di Gaveno, Comune di Sangano, Comune di Avigliana, Privati, Istituto M. Ausiliatrice, ASL TO 3	Appalto con scadenza 2020 per l'Unione Val Sangone (educativa territoriale, luoghi neutri, consultori adolescenti e educativa scolastica) convenzioni annuali per ET Coazze (Doposcuola ed sostegno disabili estate ragazzi) Gaveno convenzioni annuali (sostegno alla maternità e sostegno disabili estate ragazzi) Sangano sostegno disabili estate ragazzi Avigliano convenzione annuale educativa scolastica Privati: educativa specialistica minori Istituto m: Ausiliatrice, contratto privato, cicli di formazione ad animatori dopo scuola. ASL TO 3: affido disabile adulto.
SCUOLE	11 Istituti scolastici (dall'asilo alle scuole superiori)	Convenzioni annuali rispettando l'anno scolastico 10 Istituti: assistenza scolastica specialistica disabili 1 istituto: laboratorio di psicomotricità.
CADD	Asl to1, Asl To2, Comune di Torino; AslTo3; Cisa Rivoli	Accreditamento Comune di Torino/ASL To 1 e To2; convenzione ASL TO3 e Cisa di Rivoli
COMUNITA'	Comune di Torino, Asl To 1 e To 2; Asl to4/Cisa di Gassino, Asl to 5/Cssac	Accreditamento Comune di Torino/ASL TO1 e TO2; convenzioni con ASL TO 4/Cisa di Gassino, ASL TO 5/Cssac

CD SAN MAURO	DSM ASL TO4	Convenzione fino a novembre 2016 seguito da aggiudicazione appalto triennale
LABORATORIO	Unione Comuni Moncalieri-Trofarello-La Loggia/TO 5; Asl TO 2; Asl TO 4	Convenzioni

Committenti per fatturato

	Fatturato 2014	Fatturato 2015	Fatturato 2016
Consorzio NAOS	€ 345.789	€ 337.225	€ 518.706
Comune di Torino	€ 356.044	€ 425.241	€ 450.573
ASL TO1	€ 346.833	€ 371.420	€ 424.768
ASL TO2	€ 272.168	€ 335.185	€ 321.310
ASL TO5	€ 228.454	€ 235.774	€ 258.908
Unione dei Comuni della Val Sangone	€ 271.586	€ 256.865	€ 274.124
ASL TO4	€ 155.637	€ 160.547	€ 164.540
Scuole	€ 155.886	€ 153.203	€ 151.703
CSSAC	€ 43.416	€ 48.594	€ 58.390
ASL TO3	€ 12.721	€ 27.929	€ 30.282
Unione dei Comuni Moncalieri	€ 21.584	€ 21.848	€ 21.408
Comunità alloggio SS. Natale			€ 19.851
CISA Rivoli	€ 1.913	€ 3.563	€ 8.185
Consorzio ISA	€ 2.548	€ 6.886	€ 7.105

4.6.1 Qualità/professionalità

Per misurare la qualità dei servizi offerti rimandiamo innanzi tutto i punti 4.5.3 e 4.5.7 relativi all'utenza, all'interno del quale sono presenti indicatori volti a misurare la qualità dei servizi offerti, rimandiamo inoltre al cap. 3.4 in merito alle politiche della qualità.

Al fine di attestare la qualità e professionalità del 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
2016	2	6	1	5	13	46	11

4.6.2 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 4.5.3 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 extra PEI, 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.

Dai dati emerge che le risorse aggiuntive maggiormente messe in campo sono relative ai pasti e all'organizzazione di alcuni soggiorni. Il Laboratorio e il polilaboratorio del SSER adulti, inoltre, riconoscono un contributo economico ai partecipanti.

Per quanto riguarda la flessibilità tutti i servizi segnalano ampia elasticità nell'organizzazione dell'orario per accogliere le esigenze degli utenti, delle famiglie e degli stessi lavoratori.

SERVIZIO	RISORSE AGGIUNTIVE	ELEMENTI DI FLESSIBILITA'
SSER ADULTI	ACCREDITAMENTO: pasti e riconoscimento economico agli utenti per il laboratorio saponi. Soggiorni estivi con richiesta integrazione da parte del Comune di Torino, in alcuni casi vengono previsti giorni aggiuntivi rispetto ai 14 riconosciuti. 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 e temporanei). CONTRATTI PRIVATI: per un caso sono i pasti per l'altro il laboratorio saponi	Orari molto flessibili sia per esigenze dettate dall'utenza, dal suo nucleo familiare e dal progetto. Orari lavorativo flessibile che prevede uscite/attività serali, gite e attività ludiche/lavorative durante al weekend.
SSER MINORI	Soggiorni estivi con richiesta integrazione da parte del Comune di Torino, per minori ultrasedicenni Weekend autorizzato dei Servizi per un utente in rapporto 2:1 Pasti: non tutte le famiglie sono in grado di dare il contributo economico previsto. Alcuni quote di iscrizioni a specifiche attività sono state a carico del Servizio.	Orari: variano costantemente durante l'anno in quanto tengono in considerazione le esigenze dei minori, del nucleo familiare e delle esigenze degli educatori. Attività: mutano durante l'anno a secondo del PEI Ammissioni: a seconda delle peculiarità del caso varia l'inter di presa in carico. Emergenze: accoglienza con tempestività di alcune richieste da parte della Committenza Disponibilità da parte dell'equipe di trovare strategia di connessione costante con gli altri attori della rete.
VALSA	Occasionalmente trasporti per gite e attività sul territorio.	Orario: in base alle esigenze del caso e/o del Servizio.
SCUOLE	Supporto minori disabili presso Estate ragazzi (1 Istituto).	

	In tre scuole le ore non svolte l'anno precedente sono state utilizzate per poter garantire l'avvio tempestivo dell'intervento nell'anno successivo. In un Istituto le ore sono state riconosciute per svolgere un intervento fuori dalla scuola. In Istituto delle ore vengono riconosciute come OSS ma sono state svolte da educatori professionali.	
CADD	Soggiorni estivi con richiesta integrazione da parte del Comune di Torino Soggiorni invernali mediante recupero ore Partecipazioni a manifestazioni/spettacoli offerti alla cittadinanza	Cambi di orari per facilitare alcune esigenze particolari del nucleo familiare. Variazioni di orari per poter attivare laboratori/attività specifici. Tutto il gruppo di lavoro è in grado di mutare il proprio orario settimanale per far fronte alle esigenze degli utenti e del loro familiari e per far fronte alle assenze dei colleghi dettate da mutuaferie-permessi.
COMUNITA'	Soggiorni estivi con richiesta integrazione da parte del Comune di Torino prolungati di 7 giorni solo per gli utenti accreditati + 2 mini soggiorni di 5 giorni durante l'anno per tutti. Per gli utenti servizio tregua: presa in carico accompagnamenti a casa Per gli utenti centro diurno: accompagnamenti visite mediche	Orari e trasporti: gli orari e i luoghi della presa in carico/accompagnamenti vengono programmati in base alle esigenze delle famiglie.
CD SAN MAURO		Orario flessibile per accogliere le esigenze dei pazienti e della Committenza.
LABORATORIO	Pasti, trasporti, laboratorio teatrale settimanale, riunioni di rete Per ASL TO5/Unione dei Comuni, ASL TO 2 vi è anche il riconoscimento economico ai partecipanti	Accompagnamenti extraorario, accoglienza di utenti per attività personalizzate extraorario, questo comporta una flessibilità di orario di frequenza dei pazienti.

4.7 Fornitori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Fornitori	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:

Fase 1	Individuazione dei prodotti\servizi
Fase 2	Ordine degli acquisti
Fase 3	Verifica delle consegne
Fase 4	Verifica delle fatture del fornitore
Fase 5	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 2016

Tipologia	Un anno	Due anni	Tre anni o più
Prestazione servizi	0	2	15
Prestazione servizi che non necessita di valutazione tecnico-professionale	0	1	4
Acquisto beni con ordine	1	0	34

4.8 Finanziatori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
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 31/12/2016 il capitale sociale della cooperativa risulta così composto:

Capitale sociale sottoscritto	Aumenti gratuiti di capitale sociale	Totale
€ 88.468,86	€ 111.059,55	€ 199.528,41
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 31/12/2016	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 2016	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	

4.9 Mondo della conoscenza

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2015
Università, Scuole superiori, centri studi e altre agenzie formative	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. 2013/2014	A.S. 2014/2015	A.S. 2015/2016	A.S. 2016/2017
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia – Job Placement	no	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	sì	sì	sì	no
Fondazione C. Feyles – Centro studi e formazione - Torino	no	no	no	no
Lyceum – Associazione culturale per la formazione e l'aggiornamento - Milano	no	sì	no	no

C.I.O.F.S. Formazione Professionale Piemonte C.F.P. Don Bosco - Torino	no	no	no	no
Istituto Enrico Fermi - Perugia	sì	no	no	no
C.F.P. Istituto Cortivo - Padova	no	sì	no	sì
Forma-Re-Te Agenzia Formativa soc. coop. - Torino	no	sì	no	no
Istituto di istruzione superiore V. Bosso A. Monti - Torino	no	sì	no	no
I.I.S. Sella Aalto Lagrange - Torino			sì	no
Associazione scuole tecniche San Carlo - Torino	sì	no	no	no
Totale convenzioni/anno	6	8	5	4

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

Servizio	2014	2015	2016
Laboratorio	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 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	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	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 15, 20 e 21 maggio 2016, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia
Val Sangone	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 per i genitori dell'istituto M. Ausiliatrice su problematiche inerenti la genitorialità. Periodo ottobre/novembre.	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 4 incontri di formazione per gli animatori del doposcuola dell'istituto di M. Ausiliatrice e percorso di monitoraggio dell'attività di doposcuola	Formazione per animatori del doposcuola M. Ausiliatrice. Intervento in una serata dedicata al cyberbullismo.
SSER Minori		Partecipazione alla giornata mondiale sull'Autismo organizzato dal Comune di Torino. Eventi organizzati in collaborazione con la Coop. Mirafiori presso il Mirafleming.	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming
Castiglione	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)	Un operatore ha condotto il laboratorio di agricoltura sinergica presso Ortocampo di Gassino 1 operatrice conduce l'attività della cura del Sé c/o Amici di Via Cambiano

4.10 Pubblica Amministrazione

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Pubblici poteri	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
Val Sangone	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	sì
CADD	PRI (Progetto Rete Integrato Torino)		sì	sì
Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)	Consorzio CISA Gassino T.se - Tavolo adulti	sì		no
Castiglione	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
SSER Minori e adulti	Tavolo Servizi accreditati, asl, comune, cooperative	sì	sì	no
	Tavolo regia PO	sì	sì	sì
	Tavolo verifica asl di riferimento	sì	sì	sì
	Tavolo verifica uffici centrali del comune	sì	sì	sì
	Totali	8	8	6

4.11 Mondo del non profit

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2016
Mondo del non profit	Partecipazione/collaborazioni	v. punto 3.8 "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	2016
Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)	Coordinamento associazioni di auto-mutuo aiuto Rete Orfeo	sì	sì	sì	sì
	Gruppo di lavoro Psichiatria LEGA COOP Piemonte	sì	Sì	sì	.
	Gruppo Psichiatria NAOS	Sì			
SSER Minori e adulti	Tavolo cooperative accreditate SSER	sì	sì		.
Generale/Amministrazione	Gruppo Personale NAOS	sì	sì	sì	sì
	Tavolo disabilità Lega Coop Piemonte	sì	sì		no
	Totali	6	5	3	2

Altre collaborazioni

Agenzia non profit	Tipo di collaborazione	2013	2014	2015	2016
Coop. Soc. Mirafiori	Gestione Mirafleming			sì	sì
Ass. Il Tiglio onlus	Laboratorio teatro sociale gratuito per utenti cooperativa e esterni	sì	sì	sì	sì
	Comodato d'uso gratuito sede legale ass.	sì	sì	sì	sì
	Erogazioni liberali per sostegno incentivi utenti	sì		sì	sì
	Volontari Tiglio attivi c/o servizi L'Arcobaleno	sì	sì	sì	sì

5. Obiettivi e attività

5.1 Obiettivi di gestione 2016, attività realizzate e verifiche obiettivi

In merito all'analisi del processo "obiettivi/azioni/verifica risultati" del 2016 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 pagamento delle fatture da parte degli Enti Committenti	Mantenere i tempi di pagamento entro 90 /120 giorni e portare verso questi parametri gli Enti attualmente non in linea	(Tempo giacenza 2015/ tempo giacenza 2016)	CdA	Azioni di sensibilizzazione e pressione verso gli Enti committenti in merito ai ritardi di pagamento, anche attraverso il coordinamento con le centrali cooperative ed altre realtà cooperative	I tempi di pagamento sono leggermente peggiorati rispetto al 2015. Dati 2015: su 10 enti 6 tra i 90 e 120 gg 2 entro 180 1 entro 210 1 entro 365 Dati 2016: su 10 enti, 3 hanno pagato entro i 120 giorni, 5 entro i 180 giorni, 2 entro i 365 giorni
Contenimento dei costi relativi ai fidi bancari	Riduzione dei costi per interessi passivi bancari rispetto al 2015, o almeno mantenimento di costi simili al 2015	Incidenza % costi su fatturato 2015/ Incidenza % costi su fatturato 2016	CdA	-Contrattazione di condizioni di miglior favore con gli istituti bancari -Implementazione dei fidi bancari che offrono condizioni più vantaggiose,	L'incidenza dei costi per interessi passivi bancari è rimasta pressoché la stessa del 2015 (1,93 % nel 2015; 1,91 % nel 2016). C'è stato un aumento in valore assoluto degli interessi passivi sulle fatture anticipate (per peggioramento tempi pagamento della committenza) ma ciò non ha inciso sul peso percentuale in quanto vi è stato anche un aumento di fatturato
Ottenere contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità	Presentare almeno 2 progetti a Fondazioni per ottenere contributi su	N. progetti presentati nel 2016	CdA e Gruppo Risorse	-presentazione di progetti a Fondazioni - realizzazione delle azioni relative ai progetti	Sono stati presentati 3 progetti a Fondazioni nel 2016, ma nessuno di essi è stato finanziato

innovative e sperimentali	progetti e attività innovative e sperimentali	N. progetti finanziati nel 2016 Totale contributi ottenuti nel 2016		eventualmente finanziati	
Verifica e valutazione periodica del ruolo del coordinatore	Elaborare un sistema di verifica e valutazione periodica del ruolo del coordinatore, condiviso dall'assemblea dei soci	N. partecipanti al gruppo di lavoro N. incontri del gruppo Presentazione della proposta all'assemblea Validazione (o meno) da parte dell'assemblea	Assemblea dei soci	Formare un gruppo di lavoro trasversale per stilare una proposta metodologica da sottoporre all'assemblea dei soci -Validare la proposta in assemblea e renderla operativa	N incontri effettuati post-assemblea: 5 N. partecipanti al gruppo di lavoro: 7 Le prime verifiche sperimentali sono attualmente in corso e riguardano i seguenti servizi: sser adulti, sser minori, Valsangone

Servizi

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Aumentare il numero degli utenti del CADD e del SSER Adulti	Tornare al tetto massimo del monteore SSER Adulti, raggiungere i 16 utenti al CADD	N. nuovi utenti inseriti nei due centri nel corso del 2016 (per il SSER Adulti utenti con relativo monteore)	Amministratore referente ei settori	Promozione dei due Servizi presso i servizi socio-sanitari di Torino e della prima cintura di Torino	Cadd: 16 utenti Sser adulti monte ore raggiunto
Assumere decisioni strategiche relative alla Bottega Armente	Sostenibilità economica Ridefinizione della "mission" della bottega	Bilancio del Servizio	CdA	Compiere un'analisi approfondita dell'andamento della Bottega nell'ultimo triennio e delle prospettive di mantenimento e/o sviluppo del Servizio	Data l'impossibilità di continuare a sostenere i costi derivati dalla gestione della bottega a fronte di un fatturato che negli ultimi anni non ha avuto alcun incremento e che, soprattutto, non era in grado di far fronte a tali costi la Bottega è stata chiusa il 31 luglio 2016.

Personale

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Individuazione di soci lavoratori della cooperativa	Individuare almeno 1 socio a cui affidare ruoli di responsabilità	N. ore di formazione erogate	CdA	Organizzare un percorso formativo interno per	- n incontri di gruppo effettuati: 8 di cui nell'anno 2016 per un totale di circa 24 h di formazione + 1/2 incontri

motivati e preparati ad assumere ruoli di responsabilità	gestionale nel corso dell'anno	N. persone che hanno partecipato N. di soci che in seguito al percorso hanno assunto ruoli di responsabilità		soci interessati a ruoli di responsabilità Dare un rimando all'assemblea dei soci sull'esito del percorso Assegnare il/i nuovo/i incarico/i	individuali di restituzione e programmazione - n. persone che hanno partecipato 4 -n. ore di formazione pratica successiva al percorso non quantificate (lavoro in affiancamento costante tra 2 membri del CdA e 3 soci) - non sono stati ancora definiti incarichi ufficiali di responsabilità ma sono state individuate delle specifiche aree di lavoro per 4 persone (3 già operative)
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	. Formazione sicurezza: 6 persone; primo soccorso/aggiornamento: 10 persone; antincendio/aggiornamento: 30 persone formazione haccp: 1 persona
Prevenzione dello stress correlato degli operatori	Ultimare la valutazione dello stress correlato nei servizi -Sperimentazione di un corso di mindfulness - sostenere eventuali situazioni di stress correlato	n-n. valutazioni effettuate nel 2016 - n. interventi di prevenzione e sostegno attuati - n. e tipologia partecipanti al corso di mindfulness	R.S.P.P. Presidente Responsabile Risorse Umane	Favorire la mobilità interna Individuazione corsi/risorse volti a incrementare il benessere del lavoratore	- E' stata ultimata la valutazione degli indicatori oggettivi - n. interventi di sostegno effettuali: 4 A.S. – T.T. (non andato a buon fine) – R.F. /mobilità in altri servizi C.I. supporto psicologico n. partecipanti al corso mindfulness: 16 /servizi coinvolti: 7

Procedure ISO

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Ottimizzazione del Sistema Integrato di Gestione Qualità e Sicurezza	rendere pienamente operative le procedure di gestione relative alla sicurezza (PG 06 e PG 07) - iniziare l'adeguamento delle procedure e della	-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	-Tutti i DVR sono stati aggiornati a marzo 2016 - sono state effettuate le prove di evacuazione nella Bottega e nella comunità di Castiglione. - audit sulla sicurezza effettuati: cadd-sser adulti – laboratorio -effettuata riunione annuale con il medico competente

	documentazione per uniformarsi all'ISO 9001-2015				
--	--	--	--	--	--

Clienti/utenti

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Responsabile	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Valutare il livello di soddisfazione dei Clienti	Effettuare un'indagine di soddisfazione dei clienti presso la Comunità di Cstiglione	N. questionari somministrati/n. Questionari restituiti compilati (M4 PG04) Esito finale dei questionari in merito alla soddisfazione	Amministrato ri ref,	-Messa a punto dei questionari da somministrare -Somministrazione e raccolta questionari -Elaborazione dei dati raccolti -restituzione dei risultati	Nel mese di dicembre sono stati distribuiti i questionari, entro fine gennaio 2017 verranno riconsegnati e i dati verranno analizzati entro fine febbraio 2017

5.2 Raccolta fondi

Il Gruppo Risorse della Cooperativa L'Arcobaleno si è fondato nel 2010 ed è composto nell'anno 2016 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;

Attraverso le tabelle che seguiranno si presentano nello specifico le azioni intraprese nell'anno 2016 rispetto la Ricerca Fondi e nel triennio 2014-2016 rispetto alle altre diverse aree sopra descritte.

Ricerca Fondi

TITOLO DEL PROGETTO	BREVE DESCRIZIONE	FONDAZIONE	ESITO
<i>Per un pelo...</i>	Rieducazione e Riabilitazione con l'aiuto degli animali per ospiti disabili gravi adulti residenti nella comunità alloggio Il Girasole	Fondazione CRT	Non approvato
<i>Per un pelo...</i>	Rieducazione e Riabilitazione con l'aiuto degli animali per ospiti disabili gravi adulti residenti nella comunità alloggio Il Girasole	Compagnia San Paolo	Non approvato
<i>Con altri occhi</i>	Segni di argilla e interventi artistici per leggere la città da nuovi punti di vista	Tavola Valdese	In attesa di risposta. Importo richiesto Euro 10.280

<i>Con altri occhi</i>	Segni di argilla e interventi artistici per leggere la città da nuovi punti di vista	Compagnia San Paolo	Non approvato
------------------------	--	---------------------	---------------

Attività promozionali a favore della Cooperativa

ATTIVITÀ SVOLTE		
2014	2015	2016
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 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.	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 territorio limitrofo alla Bottega.	Al 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissati gli adesivi di promozione della Cooperativa.

Campagna 5x1000

INTERVENTI SVOLTI		
2014	2015	2016
○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; ○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. ○ Lettera nominativa a stakeholder selezionati tra i fornitori e la committenza; ○ Biglietti da visita del 5x1000 distribuita ai Servizi della Cooperativa che a loro volta la diffondono ai loro contatti; ○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.	○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; ○ 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; ○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. ○ Lettera nominativa a stakeholder selezionati tra i fornitori e la committenza.	○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; ○ Biglietti da visita del 5x1000 ○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presente la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa

Bilancio Sociale

2014	2015	2016
Non è stato redatto il BS del 2013	Revisione dell'intera struttura del bilancio sociale e stesura del bilancio sociale 2014	Redazione BS del 2015 e relativo abstract divulgativo

Formazione specifica in Fundraising

FORMAZIONE		
2014	2015	2016
○ "Seminario su come approcciarsi alle fondazioni di erogazioni" organizzata da Centrale Etica di Torino della durata di 3 ore a Luglio. ○ "Laboratorio di raccolta fondi da aziende e fondazioni" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma della durata di 2 giorni a Settembre	○ Laboratorio "5x1000 di successo" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 20 Febbraio 2015. ○ Laboratorio "Chiedere alle Fondazioni con i progetti giusti" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 1 e 2 Ottobre 2015.	○ Workshop "Raccolta fondi dalle Fondazioni d'erogazione e crowdfunding" organizzato da Centrale Etica di Milano, Gennaio 2016. ○ Laboratorio "Crowdfunding e Fundraising" organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 4 -5 Novembre 2016.

6 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 riaggregazione 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).

6.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite

	2014	%	2015	%	2016	%
A. Valore della produzione	€ 2.449.492		€ 2.707.297		€ 2.893.492	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 1.863.513	76,1%	€ 2.083.905	77,0%	€ 2.205.598	76,2%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione						
3. Ricavi da profit						
4. ricavi da non profit	€ 345.789	14,1%	€ 386.277	14,3%	€ 538.557	18,6%

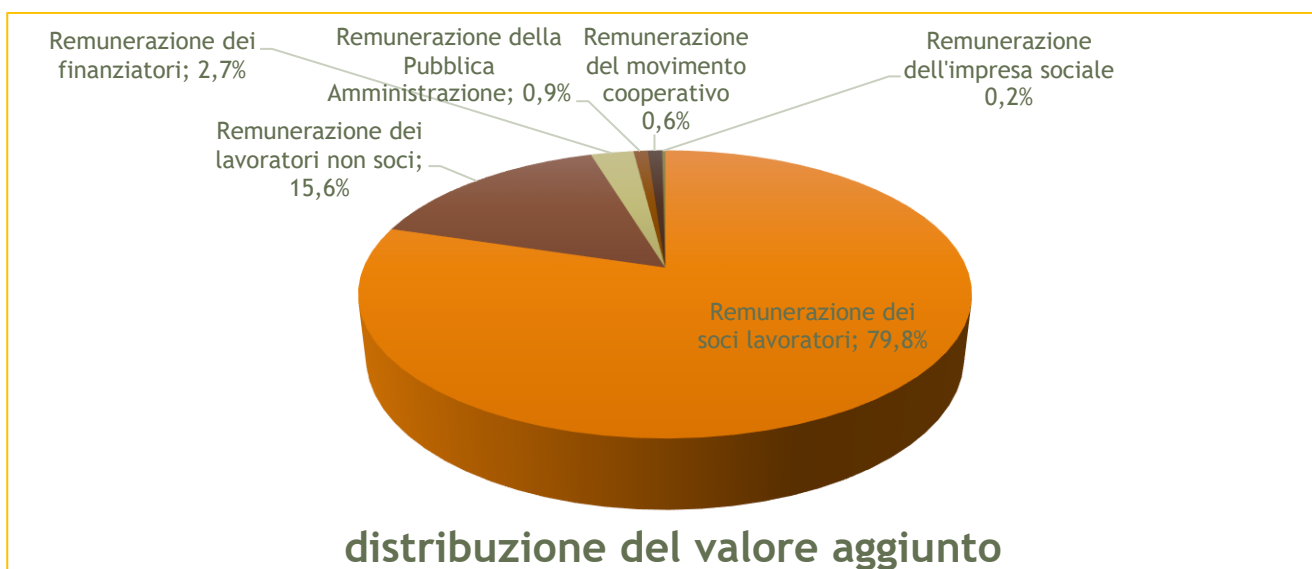
5. ricavi da persone fisiche	€ 90.740	3,7%	€ 101.499	3,7%	€ 89.869	3,1%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 64.320	2,6%	€ 62.054	2,3%	€ 32.752	1,1%
7. Donazioni (compreso 5x1000)	€ 11.764	0,5%	€ 21.828	0,8%	€ 9.532	0,3%
8. Variazioni e rimanenze	€ 34.645	1,4%	€ 29.277	1,1%	€ 10.285	0,4%
9. altri ricavi	€ 38.721	1,6%	€ 22.457	0,8%	€ 6.899	0,2%
	2014	%	2015	%		%
B. Costi/consumi di produzione e gestione (1+2)	€ 643.895		€ 647.709		€ 826.885	
1. Costi/consumi di produzione e gestione da profit	€ 562.508	87,4%	€ 567.842	87,7%	€ 786.209	95,1%
Acquisti materie prime	€ 20.087	3,1%	€ 15.776	2,4%	€ 22.074	2,7%
Costi per servizi amministrativi	€ 49.881	7,7%	€ 51.508	8,0%	€ 44.791	5,4%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 376.128	58,4%	€ 388.747	60,0%	€ 620.943	75,1%
Costi per godimento beni di terzi	€ 116.412	18,1%	€ 111.811	17,3%	€ 98.400	11,9%
2. Costi/consumi di produzione e gestione da non profit	€ 81.387	12,6%	€ 79.867	12,3%	€ 40.676	4,9%
Acquisti per attività non caratteristica	€ 81.387	12,6%	€ 79.867	12,3%	€ 40.676	4,9%

6.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita

Calcolo del valore aggiunto	2014	%	2015	%	2016	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3)	€ 1.771.196	72,3%	€ 1.980.965	73,2%	€ 1.950.568	67,4%
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 1.805.597		€ 2.059.588		€ 2.066.607	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito					€ 3.655	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 34.401		€ 36.623		€ 53.694	
4. Fondo accantonamento per rinnovo CCNL			€ 42.000		€ 66.000	

Distribuzione della ricchezza	2014	%	2015	%	2016	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (C)	€ 1.771.196		€ 1.980.965		€ 1.950.568	
1. Remunerazione dei soci lavoratori	€ 1.302.670	73,5%	€ 1.403.968	70,9%		
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.302.670	73,5%	€ 1.403.968	70,9%	€ 1.557.320	79,8%
con contratti diversi						
ristorni						
2. Remunerazione de lavoratori non soci	€ 374.504	21,2%	€ 471.723	23,8%	€ 304.776	15,6%
con contratto di lavoro subordinato	€ 335.751	19,0%	€ 460.253	23,2%	€ 234.113	12%
con contratti diversi	€ 38.753	2,2%	€ 11.470	0,6%	€ 70.663	3,6%
3. Remunerazione dei soci per altri istituti						
Remunerazione capitale sociale						
Aumento gratuito capitale sociale						
4. Remunerazione dei finanziatori	€ 71.389	4%	€ 52.935	2,7%		
Banche e altri Istituti di credito	€ 49.743	2,8%	€ 32.886	1,7%	€ 34.836	1,8%
Banche e finanziarie della finanza etica	€ 21.646	1,2%	€ 20.049	1,0%	€ 17.957	0,9%
5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	€ 25.077	1,4%	€ 37.127	1,9%		
Imposte	€ 25.077	1,4%	€ 37.127	1,9%	€ 17.288	0,9%

Bolli e contratti						
6. Remunerazione del movimento cooperativo	€ 3.110	0,2%	€ 11.469	0,6%		
Contributi associativi	€ 3.110	0,2%	€ 11.469	0,6%	€ 15.325	0,8%
Fondo mutualistico L. 59/92 (3% dell'utile)						
Contributi volontari						
7. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)	- € 5.554	-0,3%	€ 3.743	0,2%	€ 3.066	0,2%



7. 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, dove sarà disponibile in libera consultazione.

Inoltre è disponibile un abstract contenente i dati principali del 2016.

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 Sì, 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”, “SÌ” 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 “sì” 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’avere 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 sotto-scale, 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"

Si	No
9	1

“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

Si	No
9	1

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

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

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 intendo 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.