

Coop.Soc.  
l'Arcobaleno

1987  
2017



Trentennale - speech

# *Bilancio sociale 2017*



Trentennale - dance

# Sommario

Note di metodo .....	3
1. NEWS 2017: Ultima ora in Cooperativa L'Arcobaleno .....	4
2. Informazioni generali sull'Ente e sugli amministratori .....	5
2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività .....	5
2.2 Mission .....	5
2.3 Oggetto sociale .....	6
2.4 Politica della qualità .....	6
2.5 L'Assemblea dei soci: .....	7
2.5.1 Assemblee 2017 .....	7
2.6 Il Consiglio d'Amministrazione: composizione, durata, poteri .....	8
2.6.1 Consiglieri in carica .....	8
2.7 Revisione .....	8
2.8 Partecipazioni .....	9
2.9 Settori di attività .....	9
2.10 Organigramma .....	14
3. I portatori d'interesse .....	14
3.1 Soci .....	15
3.1.1 Tipologie di soci .....	16
3.1.2 Soci 2017 .....	17
3.1.3 Quote sociali .....	17
3.2 Lavoratori, soci e non .....	17
3.2.1 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non .....	18
3.2.3 Turn over .....	19
3.2.4 Richieste di trasferimento .....	20
3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2017 .....	20
3.2.6 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva .....	20
3.2.7 Indici di pari opportunità .....	21
3.2.8 Focus su lavoratori part time .....	23
3.2.9 Lavoratori Tass – settore turismo .....	23
3.2.10 Autonomia del ruolo ricoperto .....	24
3.2.11 Mansionario coordinatori – amministratori .....	26
3.2.12 Incarichi senza indennità specifica .....	27
3.2.13 Lavoratori in situazione di svantaggio .....	28
3.2.14 Formazione e supervisione .....	28
3.3 Tirocinanti .....	30
3.4 Volontari .....	32

3.5 Utenti.....	33
3.5.1 Utenza: i numeri .....	33
3.5.2 Inserimenti/dimissioni.....	36
3.5.3 Prevenzione .....	36
3.5.4 Qualità dell'intervento educativo.....	37
3.5.5 Informazione .....	40
3.5.6 Partecipazione .....	41
3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite .....	42
3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà .....	43
3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti.....	44
3.6 Clienti e committenti .....	45
3.6.1 Qualità/professionalità .....	46
3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica.....	47
3.7 Fornitori .....	49
3.8 Finanziatori.....	50
3.9 Mondo della conoscenza .....	51
3.10 Pubblica Amministrazione .....	52
3.11 Mondo del non profit .....	53
4. Obiettivi e attività.....	54
4.1 Obiettivi di gestione 2017, attività realizzate e verifiche obiettivi .....	54
4.2 Raccolta fondi .....	58
5. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto .....	60
5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite .....	60
5.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita.....	61
6. Diffusione del presente bilancio sociale .....	62
Allegato 1: estratti dallo Statuto sociale .....	63
Allegato 2: Customer Satisfaction .....	67

## 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.

Dal 2015 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. Abbiamo però rilevato come tali questionari necessitassero ancora di una revisione generale al fine di poter focalizzare meglio aspetti significativi e confrontabili della vita e dell'operare della cooperativa, gli stessi sono quindi stati rieditati in occasione della raccolta dati 2017.

Quest'anno abbiamo ampliato la raccolta e l'elaborazione dei dati sui lavoratori, introducendo un'analisi più approfondita relativamente alle pari opportunità per genere e sviluppando il monitoraggio sul turnover.

Per quanto riguarda i dati contabili grazie alle nuove procedure di gestione dei dati il raccordo tra il bilancio d'esercizio europeo e la riclassificazione richiesta dalle linee guida del bilancio sociale risulta agevole, almeno per ciò che concerne l'individuazione e la distribuzione del valore aggiunto. In quest'area resta però ancora insoddisfacente lo scorporo dei costi relativi a fornitori non profit.

### 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 2017 e precedenti
- Questionari e richieste dati ai coordinatori dei servizi
- Interviste agli amministratori

### 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".

## 1. NEWS 2017: Ultima ora in Cooperativa L’Arcobaleno

Dall’anno scorso inseriamo nel Bilancio Sociale il capitolo News, con lo scopo di fotografare le novità salienti che hanno contraddistinto parte del lavoro dei soci.

### 1987 - 2017 trent’anni della Cooperativa Sociale L’Arcobaleno



“Mettersi insieme è un inizio,  
rimanere insieme è un progresso,  
lavorare insieme è un successo”

Sopra riportiamo lo slogan della locandina che ha promosso l’evento organizzato dalla cooperativa stessa il 1° dicembre 2017 presso i locali del Centro Dentro di Torino. In sintesi, l’evento è stato caratterizzato da:

- una mostra fotografica e multimediale dedicata ai singoli servizi della Cooperativa;
- esposizione dei prodotti del laboratorio di ceramica dell’Officina 413 e del laboratorio Amore e Saponi del S.S.E.R Adulti;
- concerto del gruppo musicale “Smah All” composto da utenti e operatori della Cooperativa;
- un estratto della rappresentazione teatrale della compagnia “I SognAttori” dell’Officina 413;
- concerto del duo “Blus Brothers” di cui un componente è socio-lavoratore della Cooperativa.

L’evento è iniziato nel tardo pomeriggio con interventi e testimonianze da parte di lavoratori, soci, ex presidente, presidente attuale e rappresentanze della committenza e della rete della Cooperativa. Successivamente si è svolto un rinfresco aperto a tutti e infine l’evento è continuato con una parte dedicata ai soci, ai lavoratori e ai loro familiari con una cena e della musica.

### Aggiornamenti

Di seguito presentiamo un breve report di aggiornamento sulle due iniziative partite nel 2016, che si incontrano in un obiettivo comune: la volontà di far crescere, in termini qualitativi, la Cooperativa e i suoi soci lavoratori.

### Tavolo formazione amministratori

Nell’anno 2017 i partecipanti al tavolo della formazione amministratori (Galasso, Zamuner, Piscopo e Gabriele) si sono riuniti in con il CdA nel mese di maggio per un aggiornamento dei singoli percorsi avviati nell’anno 2016.

Di seguito si riporta un estratto del verbale di riesame della Direzione del 20 febbraio 2018 classificato al l’interno del sistema di certificazione di qualità nel modulo M5 della PG 5

*“Nell’anno 2017 è proseguita la formazione specifica degli “aspiranti amministratori” con l’assegnazione di incarichi e più nello specifico: Zamuner ha avuto una delega su aspetti di gestione amministrativa rispetto a Castiglione. Galasso ha avuto una delega più ampia sulla TASS anche al fine di implementarla (rendere attivo il settore TASS tutto l’anno.) Gabriele avrà il ruolo di ASPP (= addetto alla sicurezza) operando in modo trasversale nei vari Servizi ma non ha ancora sostenuto il corso di formazione specifico per ricoprire ufficialmente tale ruolo. Ha invece fatto il corso di aggiornamento RLS. Inoltre, ha preso parte al gruppo di lavoro TASS collaborando con Galasso e Giglio nella organizzazione e gestione dei soggiorni estivi anno 2017. Piscopo ha collaborato con Ciaramita nella gestione del SGI e in particolare si è occupata in quasi totale autonomia della valutazione della soddisfazione dei committenti; ha contribuito al monitoraggio del piano di miglioramento anno 2017 (prima piano AC-AP) prendendo parte a quasi tutti gli audit interni e ha preso parte al processo di elaborazione dei questionari di valutazione del personale e alla analisi*

*degli stessi (non accedendo però ai dati degli operatori valutati). L'eventuale ampliamento del C.d.A. è stato rinviato all'assemblea di approvazione bilancio 2017."*

## Tavolo verifica coordinatori

Nel corso del 2017 il tavolo di lavoro per la verifica coordinatori ha continuato e concluso il suo iter esplorativo nei diversi servizi della Cooperativa sottoponendo il questionario ed elaborando i dati.

Il gruppo di lavoro ha relazionato il processo e il CdA ha in programma nei primi mesi del 2018 di incontrare i componenti del tavolo di lavoro per visionare le diverse procedure e valutarne l'operato.

Si rimanda al bilancio sociale 2018 la conclusione dell'iter di verifica.

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

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

*Da visura camerale del 12/12/2017*

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

### 2.2 Mission

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

- leggere, analizzare e rispondere ai bisogni della comunità, con particolare attenzione alle persone in situazione di svantaggio, al fine di realizzare interventi tesi a migliorare la qualità della vita e la valorizzazione degli individui e delle loro capacità. La cooperativa intende operare favorendo la creazione di reti cooperative e attraverso la 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

## 2.3 Oggetto sociale

Come da normativa l'oggetto sociale è descritto esaustivamente dallo statuto sociale, all'articolo 6, riportato integralmente in allegato, in sintesi esso prevede la gestione e lo svolgimento di attività assistenziali, sociosanitarie ed educative rivolte a persone in situazione di svantaggio e non solo, nonché di attività formative e culturali volte alla sensibilizzazione della cittadinanza e degli addetti del settore, alla costituzione di reti formali e non, alla promozione di una cultura di inclusione, di valorizzazione ed empowerment delle fasce deboli.

A tal fine la cooperativa prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti legali e finanziari previsti per legge atti alla realizzazione degli scopi sociali.

## 2.4 Politica della qualità

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

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

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

In dettaglio, la cooperativa L'Arcobaleno si impegna:

- Ad assicurare il pieno rispetto dei requisiti richiesti dal cliente, sottoscritti in fase di riesame del contratto.
- A verificare che tutte le funzioni dell'organizzazioni 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.

## 2.5 L'Assemblea dei soci:

L'Assemblea dei soci è l'organo fondamentale della Cooperativa: in questa sede i soci sono chiamati ad esprimersi, confrontarsi ed esercitare il loro potere in merito alle scelte fondamentali per la vita dell'impresa, utilizzando lo strumento della votazione per assumere le decisioni. Le competenze assembleari sono normate dallo Statuto sociale all'articolo 29- Competenze dell'Assemblea, riportato integralmente in allegato.

### 2.5.1 Assemblee 2017

Nell'anno 2017 l'assemblea ordinaria della Cooperativa Sociale L'Arcobaleno si è riunita due volte.

Il **20 gennaio** sono stati presenti **40** soci di cui 31 in presenza e 9 per delega.

<i>Ordine del Giorno</i>	<i>Decisioni approvate</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>Chiarimenti in merito al licenziamento della Sig. M.T.</li></ul>	Il presidente informa che a seguito del licenziamento della socia M.T. si è aperta una vertenza sindacale e sarà prossima l'udienza. Il CdA si è visto costretto a licenziare la socia in quanto unica lavoratrice in cooperativa priva di titolo abilitante alla professione e che non risulta iscritta a nessun corso di formazione. Nel verbale dell'assemblea viene descritto i diversi iter formativi intrapresi nel tempo dalla socia e non conclusi.
<ul style="list-style-type: none"><li>Delucidazioni riguardo al coinvolgimento della base sociale in merito alle decisioni DGR 10-5950\2013</li></ul>	Il CdA informa la base sociale sui contenuti essenziali della DGR 10-5950\2013 che norma i requisiti formativi necessari per poter operare a vario titolo nei servizi educativi. Il presidente ribadisce il ruolo e le competenze del CdA che nel rispetto del regolamento interno prende decisioni all'interno delle loro mansioni e della loro delega.
<ul style="list-style-type: none"><li>Normativa in merito ai requisiti formativi del personale</li></ul>	Il presidente comunica che recentemente la Regione Piemonte ha svolto dei controlli, ricorda che qualora venisse dichiarato il falso potremmo subire sanzioni con conseguenze penali e pecuniarie e che ogni anno tutti i servizi devono presentare un elenco di tutti i lavoratori e dei loro rispettivi titoli formativi.

Il **24 maggio** sono stati presenti **38** soci di cui 33 in presenza e 5 per delega.

<i>Ordine del Giorno</i>	<i>Decisioni approvate</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>Approvazione bilancio d'esercizio al 31.12.2016</li></ul>	Approvazione all'unanimità del bilancio
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisioni regolamento interno</li></ul>	Richiesta di creare un organo "terzo" che parallelamente al CdA possa decidere dell'esclusione o no di un socio, dopo un'ampia discussione, la proposta viene messa ai voti: 8 favorevoli, 0 astenuti e 27 contrari
<ul style="list-style-type: none"><li>RSA</li></ul>	La base sociale richiede spiegazioni in merito alla nuova figura di RSA da poco entrata in Cooperativa. In aprile si è svolta una riunione con alcuni iscritti alla CGIL e con i responsabili di tale sindacato, in quella sede si è votato il nuovo RSA, Elena Follis. Si aprono una serie di riflessioni sulla necessità di discutere sulla figura dell'RSA in cooperativa e la rappresentanza che svolge.

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

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

I Consiglieri sono eletti dall'Assemblea dei Soci e il mandato del CdA ha la durata di 3 anni. Il Presidente ed il Vicepresidente vengono eletti all'interno del CdA. Si riporta in allegato l'articolo 37 dello Statuto della Cooperativa che norma la composizione, la durata e i poteri del Consiglio d'Amministrazione.

Di seguito presentiamo una fotografia in percentuali che illustra nell'anno 2017 gli argomenti che il CdA ha affrontato durante le 13 volte in cui si è riunito, tendenzialmente con una frequenza mensile.

- Gestione del personale: 39,3%
- Consultazioni sul preventivo e consuntivo di bilancio di esercizio: 12,6 %
- Rapporti con le banche: 9,8 %
- Gestione nuovi servizi: 9,8%
- Regolamento interno: 5,6%
- Altro: 22,9% (deleghe, formazione, iter coordinatori, fondo TFR, Festa dei 30 anni della Cooperativa, gestione sedi, gestione lavoro estivo).

### 2.6.1 Consiglieri in carica

Il CdA della Coop. L'Arcobaleno è stato eletto nel mese di giugno 2015 e rimane in carica fino ad approvazione del bilancio del 31/12/2017 come da visura camerale ed è composto da 5 consiglieri.

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

## 2.7 Revisione

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

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

## 2.8 Partecipazioni

Nella tabella che segue le realtà delle quali la cooperativa L'Arcobaleno risulta socia al 31/12/2017 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
CCFS	Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo	No
Miravolante	Associazione di comunità dedicata al quartiere di Mirafiori a Torino	No

## 2.9 Settori di attività

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

Qui di seguito le schede relative ai servizi della cooperativa.

### SSER ADULTI

<b>Denominazione</b>	<b>SANCHO PANZA servizio socioeducativo riabilitativo (s.s.e.r.)</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
<b>Anno di apertura</b>	1995
<b>Rivolto a</b>	disabili medio- lievi adulti
<b>Descrizione</b>	<p>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 per la maggior parte individualizzati e in alcuni casi in 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.</p> <p>Dal 2017 il servizio utilizza la sede della cooperativa in via Gonin 39 come sede di appoggio laboratoriale del servizio per la produzione di saponi all'interno del progetto "Amore e Saponi" che ha come obiettivi la vendita dei prodotti e l'attivazione di percorsi di avviamento al lavoro degli utenti inseriti nel progetto.</p>

### SSER MINORI

<b>Denominazione</b>	<b>SSER 6-16 servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Millefonti 39 Torino
<b>Anno di apertura</b>	1995
<b>Rivolto a</b>	Minori con disabilità e con disagio sociale
<b>Descrizione</b>	Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la

	<p>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 servizio co-gestisce il Mirafleming che è un centro aggregativo, che si trova nel cuore del quartiere Mirafiori Sud, in via Fleming 19/c. A partire da settembre 2015, con la partecipazione al bando 2015, il Centro è stato riaperto. Il Centro è frequentato dagli educatori del Servizio di Educativa Domiciliare e Comunità della coop. Mirafiori e dal SSER Minori della coop. L'Arcobaleno. Il Mirafleming è aperto tutti i pomeriggi e il sabato mattina. E' un importante spazio di ritrovo, di aggregazione, di sostegno alla genitorialità e un luogo dove si crea l'occasione di trascorrere "bene" il tempo libero e del dopo-scuola. Il Mirafleming propone l'organizzazione di eventi speciali (Natale, Halloween, ecc.) e l'organizzazione delle attività estive; inoltre al Centro gli abitanti chiedono di poter organizzare feste di compleanno, riunioni condominiali, cene di classe. Attualmente circa 50 bambini e ragazzi si recano al Centro almeno una volta alla settimana.</p>
--	---

## COMUNITA'

<b>Denominazione</b>	<b>IL GIRASOLE</b> <b>Comunità socioassistenziale di tipo A</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Via Caudana 161 Castiglione T.se
<b>Anno di apertura</b>	2001
<b>Rivolto a</b>	Disabili Adulti
<b>Descrizione</b>	<p>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. Inoltre, Il servizio è organizzato per ospitare 4 ospiti in regime semi-residenziale di Centro Diurno per 5 giorni alla settimana tra le 8,30 e le 17,30.</p> <p>Dal 2008 un operatore del Servizio specializzato nel settore dell'agricoltura sinergica, con il sostegno della cooperativa gestisce uno spazio agricolo-ludico e didattico nel territorio di Gassino T.se che si chiama Ortocampo.</p> <p>Sono attivati al suo interno molteplici progetti come: formazione permanenti in permacultura aperti alla cittadinanza, laboratori di agricoltura sinergica offerti a utenti disabili residenti in strutture residenziali del territorio del chierese ed eventi aggregativi, socializzanti e di sensibilizzazione alle persone diversamente abili.</p>

## CADD

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

## LABORATORIO

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

## SAN MAURO

<b>Denominazione</b>	<b>BISCA 161 Centro diurno</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	C/o C.S.M. San Mauro T.se Via Torino n.161 SAN MAURO T.SE
<b>Anno di apertura</b>	2010 (Inizio gestione da parte della Cooperativa L'Arcobaleno)
<b>Rivolto a</b>	Pazienti psichiatrici
<b>Descrizione</b>	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 sono attivi dei laboratori creativi di varia natura legati alla manualità e settimanalmente viene svolta una riunione con i

	<p>pazienti per coordinare le attività del centro diurno e programmare le uscite sul territorio.</p> <p>Il servizio co-gestisce inoltre le seguenti attività del CSM:</p> <p>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).</p>
--	---

## VALSANGONE

<b>Denominazione</b>	<b>VAL SANGONE</b> <b>Servizi educativi</b>
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in concessione in Via Maria Ausiliatrice 55 Giaveno (TO)
<b>Anno di apertura</b>	2001
<b>Rivolto a</b>	Minori con disabilità e con disagio sociale
<b>Descrizione</b>	Il servizio comprende: doposcuola elementare e medie e centro d'ascolto; assistenza scolastica; educativa territoriale; sostegno estate ragazzi; punto giovani; consulenza presso l'ufficio progetti della comunità montana della Val Sangone.

## SCUOLE

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

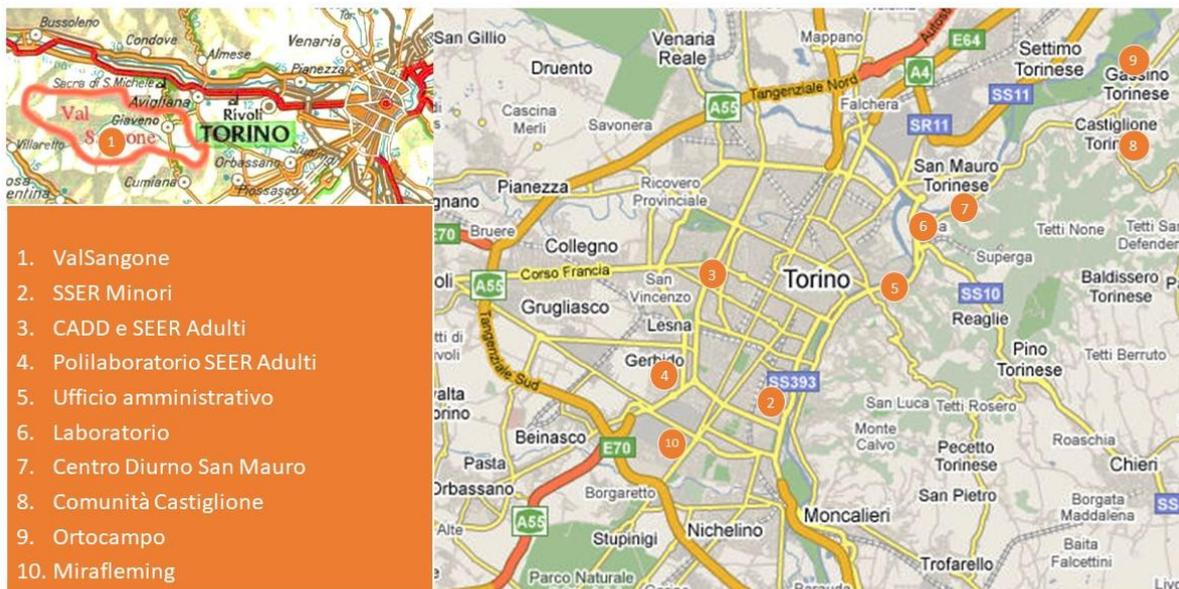
## TASS

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

## Settore amministrativo UFFICIO

<b>Denominazione</b>	Ufficio – sede amministrativa
<b>Sede e indirizzo</b>	Sede in Affitto in Corso Casale 205, Torino.
<b>Anno di apertura</b>	1987
<b>Rivolto a</b>	Soci, lavoratori, fornitori e committenza
<b>Descrizione</b>	Svolge la funzione trasversale di accordare le diverse funzioni della cooperativa nelle seguenti parti: fatturazione, archiviazione documenti, gestione del personale, gestione dei pagamenti fornitori, stipendi e rapporti economici con la committenza e i clienti. È sede dei consigli di amministrazione, della formazione, della gestione della privacy, della sicurezza e sede della Direzione di gestione delle certificazioni della qualità.

### Mappa dei servizi



## 2.10 Organigramma



## 3. I portatori d'interesse

*“Nel 1984, insieme a William M. Evan in ‘A stakeholder approach on modern corporation: the kantian capitalism’, si definiscono stakeholder tutti i soggetti che possono influenzare oppure che sono influenzati dall’impresa. L’impresa deve tener conto anche di quanti non hanno potere diretto su processi e profitti, ma ne subiscono le conseguenze (come un impatto ambientale negativo). Il dibattito si spinge oltre, dicendo che non solo l’impresa non deve far scendere il benessere attuale delle persone, ma deve accrescere la ricchezza generale, e tener conto anche dei portatori d’interesse “passivi” che non sono in grado di condizionarla in un secondo senso: lo stakeholder è il soggetto il cui raggiungimento degli obiettivi personali dipende dall’impresa. Da Kant riprende l’idea del regno dei fini per la quale nessun uomo può essere mezzo delle azioni di altri uomini, ma soltanto fine; la finalità dell’essere umano è un imperativo categorico.”*

Fonte: Wikipedia

In un’ottica di responsabilità sociale d’impresa e in particolare nell’impresa non-profit i “portatori d’interesse”, o stakeholders, rappresentano il cuore della rendicontazione sociale: sono proprio l’individuazione degli stakeholders e la definizione delle relazioni e degli interessi che li legano all’attività dell’impresa sociale che forniscono la “bussola” per orientare le strategie dell’impresa sociale e, dall’analisi degli indicatori connessi agli stakeholders, la stessa è in grado di valutare l’incisività e l’efficacia del proprio agire.

In una cooperativa **sociale** di **produzione lavoro** gli stakeholders di maggior peso sono indubbiamente, come esplicitato anche dalla Mission della cooperativa, i soci lavoratori e i clienti/utenti. È quindi su tali soggetti che abbiamo scelto di procedere ad una più completa analisi dell’identità e delle relazioni in essere.

## Mapa degli stakeholders



### 3.1 Soci

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
Soci	Democraticità	Statuto sociale, art. 12 “obblighi e diritti dei soci” e art. 29 “Competenze dell’Assemblea” in allegato
	Partecipazione	2 Assemblee 1 riunione generale per raccontarsi evoluzioni e nuovi progetti Festa del 30ennale della Cooperativa
	Informazione	2 Assemblee 13 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza, inerenti: convocazione, proposte e materiali assemblea sociale e riunione generale, news e iniziative dei servizi, argomenti amministrativi e contrattuali. 9 comunicazioni dalla vicepresidenza inerenti formazione e permessi studio, assicurazione facoltativa infortunio, feste e iniziative della cooperativa 8 comunicazioni da segreteria su news e segnalazione iniziative 2 comunicazioni da amministrazione su questioni amministrative Inserimento di news e iniziative sul sito della cooperativa Da dicembre riattivazione della pagina facebook della cooperativa Riunioni équipe/amministratore e riunioni coordinatore/amministratore: v. tabella
	Benefit	Solideo, Solidea Scontistica polizze Unipol Mind fullness Possibilità di utilizzo personale di mezzi, attrezzature, sedi e risorse della cooperativa a titolo gratuito
	Ristori	No
	Aumenti gratuiti capitale sociale	No

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		

### 3.1.1 Tipologie di soci

Lo Statuto della cooperativa L'Arcobaleno agli articoli 6 e 7 consultabili in allegato, 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: sono soci lavoratori che hanno da poco intrapreso un percorso di reciproca conoscenza con la cooperativa.
- 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.

### 3.1.2 Soci 2017

Tipologia	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Lavoratori	44	45	46	53	54	56
Speciali	7	10	10	8	13	15
Volontari	0	0	0	0	0	0
Sovventori	9	9	9	9	9	9
Finanziatori	0	0	0	0	0	0
<b>Totali</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>70</b>	<b>76</b>	<b>80</b>

#### Indice lavoratori/soci

Anno	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Soci</b>	51	55	56	61	67	71
<b>Lavoratori</b>	71	68	75	83	89	88
<b>%</b>	<b>72%</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>	<b>75%</b>	<b>81%</b>

L'indice di cui sopra confronta il numero di soci che prestano una continuativa prestazione lavorativa con contratto di lavoro dipendente (soci lavoratori e soci speciali) al numero complessivo dei lavoratori.

Le cifre sopraesposte denotano una sostanziale stabilità dei rapporti numerici, pur in un trend di crescita limitato ma continuo, indicando quindi il permanere della politica della cooperativa volta a favorire l'associazione dei lavoratori che prestano continuativamente e stabilmente la propria opera presso la stessa.

### 3.1.3 Quote sociali

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

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

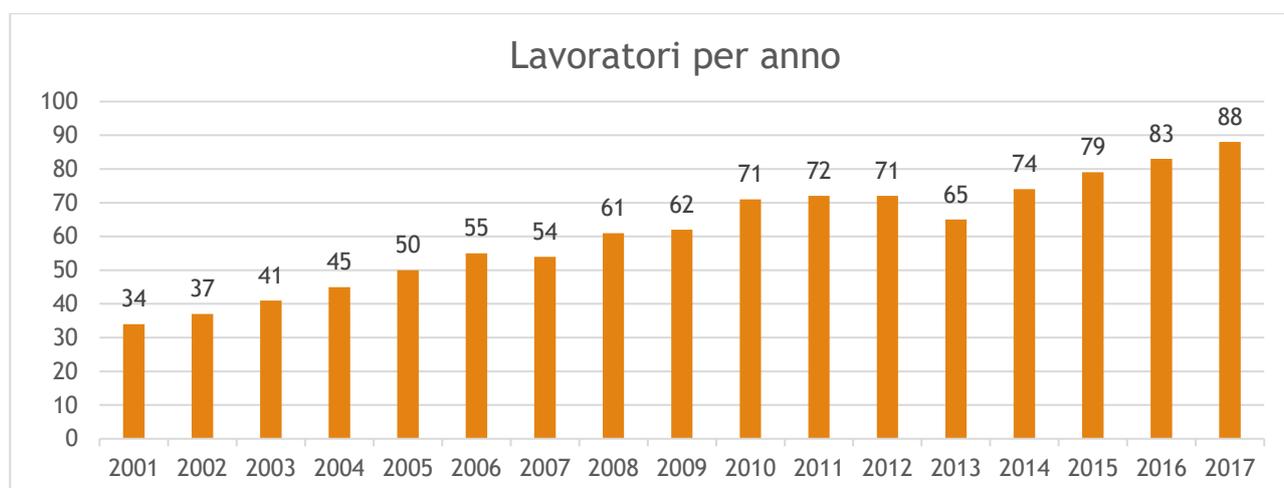
## 3.2 Lavoratori, soci e non

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Lavoratori – soci e non</b>	Stabilità del rapporto di lavoro	Il 75% dei lavoratori dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato Il 75% dei lavoratori con contratti diversi del 2017 è stato stabilizzato mediante assunzione diretta L'indice di turnover complessivo è del 3% Punti 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3
	Retribuzione proporzionale al contributo fornito	Tutti i lavoratori sono retribuiti a norma del CCNL delle cooperative sociali La forbice retributiva 2017 è pari a 1,75 Punti 3.2.6, 3.2.9
	Ambiente consono al proprio profilo psicofisico	Composizione per genere dei lavoratori: 63% donne e 37% uomini. Ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione: 69% donne e 31% uomini. È pervenuta 1 richiesta di trasferimento Il medico del lavoro ha segnalato 5 limitazioni che sono state rispettate. Punti 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.7, 3.2.13
	Autonomia del ruolo ricoperto	Il decisore finale in merito all'area educativa risulta essere il singolo lavoratore per il 29%, l'équipe per il 38% e il coordinatore per il 12%

	Punti 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12
Formazione e acquisizione di nuove competenze	32 ore di formazione annua - media pro capite 4 partecipanti alla formazione interna amministratori 7 incarichi senza indennità specifica Punti 1, 3.2.12, 3.2.14

Nel grafico sotto abbiamo scelto di presentare la serie storica dei dati relativi al n° totale dei lavoratori per anno andando molto indietro nel tempo, così da restituire un'immagine che tenga conto della storia della cooperativa che nel 2017 ha compiuto 30 anni.

Tale immagine rende visibile il percorso di crescita lenta e continua della cooperativa, infatti il numero dei lavoratori è costantemente aumentato con brevi e poco significative diminuzioni subito recuperate l'anno successivo.



### 3.2.1 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non

Tutti i lavoratori con contratto di lavoro dipendente sono inquadrati e retribuiti sulla base del CCNL delle cooperative sociali in vigore.

La tabella illustra la percentuale di lavoratori rispettivamente a tempo indeterminato e determinato sul totale dei lavoratori dipendenti, evidenziando la progressiva stabilizzazione dei lavoratori negli anni.

Tipo contratto	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
<b>T. indeterminato</b>	57	88%	58	78%	63	80%	64	77%	66	75%
<b>T. determinato</b>	8	12%	16	22%	16	20%	19	23%	22	25%
<b>Totale lavoratori</b>	65		74		79		83		88	

### 3.2.2 Lavoratori con prestazioni non regolate da contratto di lavoro dipendente

Tipo contratto	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Co.co.pro.</b>	3				
<b>Voucher</b>		1	4	5	6
<b>Somministrazione</b>					4

Dalla tabella notiamo una sostanziale stabilità del ricorso a contratti diversi dal lavoro dipendente, sempre residuale rispetto alla totalità dei lavoratori. Dal 2017 la cooperativa L'Arcobaleno si avvale dei servizi di un'agenzia di somministrazione lavoro per sopperire a eventuali carenze di organico temporanee ed impreviste presso i servizi educativi ove non sia possibile procedere in altro modo alla sostituzione del lavoratore. Come evidenziato nella tabella sottostante però il lavoratore viene stabilizzato direttamente nell'organico della Cooperativa non appena se ne presentino le condizioni.

Dal contratto di somministrazione all'assunzione diretta

<b>N° lavoratori con contratto di somministrazione 2017</b>	<b>4</b>
<b>Assunzioni dirette degli stessi 2017</b>	<b>3</b>

### 3.2.3 Turn over

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Cessazioni (contratti scaduti non rinnovati)</b>	2	2	1	4	11
<b>Dimissioni</b>	1	1	2	2	0
<b>Licenziamenti</b>				2	0
<b>Assunzioni</b>	4	12	6	16	21

Nella tabella cui sopra osserviamo il movimento in entrata e in uscita di tutti i lavoratori con contratto di lavoro dipendente: osserviamo nell'ultimo anno un notevole aumento delle cessazioni e un aumento più contenuto delle assunzioni, i due dati sono ovviamente connessi.

In base a quanto appreso dalla responsabile del personale le cessazioni maggiormente numerose sembrano discendere dal rifiuto del lavoratore ad un rinnovo contrattuale: 4 su 11, al mancato conseguimento del necessario titolo professionale: 2 su 11, per gli altri 5 le cessazioni sono da riferirsi a contratti in sostituzione di altro lavoratore, poi rientrato in organico e al lavoro all'interno degli istituti scolastici, che si interrompe al termine dell'anno scolastico, notiamo che rientrano in questa tipologia solo 2 cessazioni, a riprova dello sforzo della cooperativa a stabilizzare comunque i propri lavoratori compensando la perdita di ore estiva attraverso il servizio Tass (soggiorni estivi) e le sostituzioni ferie in altri servizi.

Per avere però un dato significativo relativo all'indice di turnover complessivo abbiamo preso in considerazione solo i lavoratori (soci e non) con contratto a tempo indeterminato.

#### **Indice di turnover complessivo lavoratori a tempo indeterminato**

<b>Anno</b>	<b>T. indeterminati usciti</b>	<b>T. indeterminati entrati</b>	<b>Totale tempi indeterminati al 31/12</b>	<b>% di turnover complessivo</b>
<b>2015</b>	1	6	63	11%
<b>2016</b>	2	3	64	8%
<b>2017</b>	0	2	66	3%

Dai dati di cui sopra l'indice di turnover complessivo sembra diminuire negli anni e, se raffrontato all'aumento complessivo del numero dei lavoratori, risulta essere molto basso.

### 3.2.4 Richieste di trasferimento

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Pervenute</b>	0	4	1	1	1
<b>Accolte</b>	0	2	1	1	2
<b>In attesa</b>	0	1	1	1	1
<b>Ritirate</b>	0	1	0	0	0
<b>Rifiutate</b>	0	0	0	0	0

I dati della tabella soprastante sono in linea con gli anni precedenti e comunque molto contenuti e sembrano testimoniare una sostanziale soddisfazione dei lavoratori rispetto al servizio in cui operano.

### 3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2017

	Pervenute 2014	Pervenute 2015	Pervenute 2016	Pervenute 2017	Provvedimenti adottati
<b>Prescrizioni</b>	1	1	4	0	
<b>Limitazioni</b>	2	3	4	5	Rispettate le limitazioni con adeguamento dell'organizzazione dei turni e della pianificazione dell'attività lavorativa (in 1 caso è stato redatto apposito mansionario)
<b>Consigli</b>	1	1	0	0	

Anche in merito alle segnalazioni del medico del lavoro i dati 2017 sono in linea con gli anni precedenti e non paiono far emergere particolari criticità.

### 3.2.6 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 sociosanitario 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 31/12/2017 la retribuzione oraria media netta in cooperativa è pari a € 6,21 e la massima è pari a 10,91, indennità di funzione compresa, con una forbice retributiva pari a 1,75.

Livello contrattuale	2015	2016	2017
A1	1	1	1
B1	2	2	2
C1	3	3	1
C2	5	7	10
C3	6	3	2
D1	13	14	20
D2	48	53	51
E	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

### 3.2.7 Indici di pari opportunità

Nella tabella sottostante le percentuali per voce (in grassetto) sono calcolate sul totale lavoratori dell'anno, mentre quelle relative all'evidenza donne, soci e lavoratori in situazione di svantaggio sono calcolate sui totali relativi a ogni singola voce.

**Tabella lavoratori con contratto di lavoro dipendente con evidenza di donne, soci e lavoratori in condizione di svantaggio**

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
<b>Totale occupati</b>	<b>76</b>		<b>79</b>		<b>84</b>		<b>88</b>	
di cui donne	49	64%	51	65%	55	65%	55	63%
di cui soci	55	72%	61	77%	67	80%	71	81%
di cui svantaggiati	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%
<b>Totale soci</b>	<b>55</b>	<b>72%</b>	<b>61</b>	<b>77%</b>	<b>67</b>	<b>80%</b>	<b>71</b>	<b>81%</b>
di cui donne	35	64%	39	64%	42	63%	47	66%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>21</b>	<b>28%</b>	<b>18</b>	<b>23%</b>	<b>17</b>	<b>20%</b>	<b>17</b>	<b>19%</b>
di cui donne	14	67%	12	67%	14	82%	8	47%
di cui svantaggiati	1	5%	1	6%	1	6%	1	6%
<b>Totale t. indeterminato</b>	<b>59</b>	<b>78%</b>	<b>63</b>	<b>80%</b>	<b>65</b>	<b>77%</b>	<b>66</b>	<b>75%</b>
di cui donne	38	64%	39	62%	40	62%	41	62%
di cui soci	55	93%	58	92%	60	92%	62	94%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%
<b>Totale t. determinato</b>	<b>17</b>	<b>22%</b>	<b>16</b>	<b>20%</b>	<b>19</b>	<b>23%</b>	<b>22</b>	<b>25%</b>
di cui donne	11	65%	12	75%	15	79%	14	64%
di cui soci	0	0%	3	19%	7	37%	9	41%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

<b>Totale part time</b>	<b>58</b>	<b>76%</b>	<b>65</b>	<b>82%</b>	<b>70</b>	<b>83%</b>	<b>77</b>	<b>88%</b>
di cui donne	41	71%	45	69%	49	70%	50	65%
di cui soci	39	67%	49	75%	55	79%	61	79%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%
<b>Totale full time</b>	<b>18</b>	<b>24%</b>	<b>14</b>	<b>18%</b>	<b>14</b>	<b>17%</b>	<b>11</b>	<b>13%</b>
di cui donne	8	44%	6	43%	6	43%	5	45%
di cui soci	16	89%	12	86%	12	86%	10	91%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

#### Lavoratori: 55 donne e 29 uomini

L'indice di pari opportunità evidenzia la composizione per genere dei lavoratori: 55 donne (pari al 63%) e 33 uomini (pari al 37%). 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.

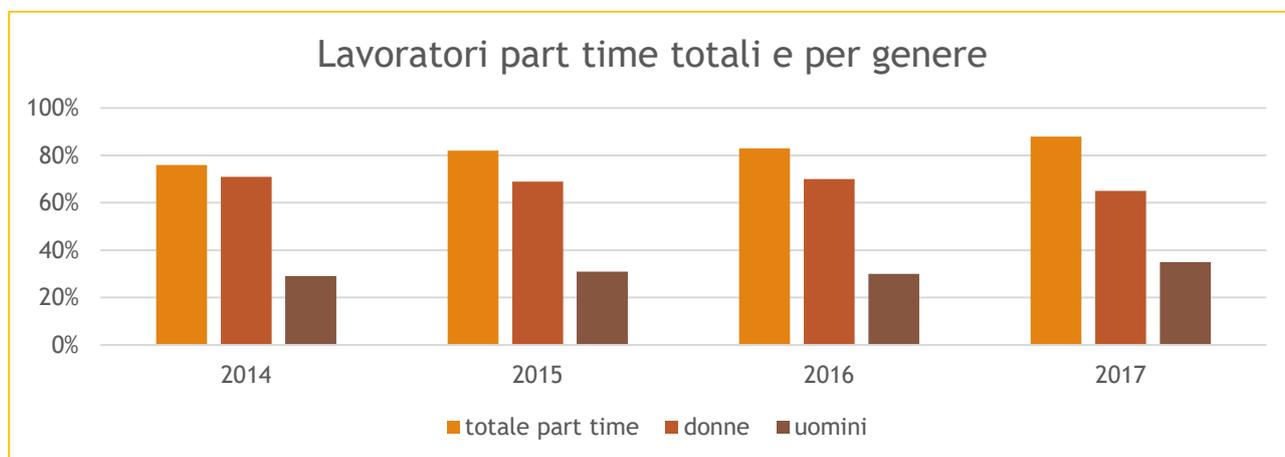
Per quanto riguarda la proporzione uomini-donne nei ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione (amministratori e coordinatori), la situazione al 31/12/17 è un po' sbilanciata a favore delle donne, esse infatti ricoprono il 69% dei ruoli di responsabilità che prevedono un riconoscimento 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.

#### Socie lavoratrici e inquadramento contrattuale

Come evidenziato dalla tabella di cui sopra l'inquadramento contrattuale e la percentuale di socie tra le lavoratrici della cooperativa risulta in linea con le percentuali della presenza femminile totale in cooperativa, e i picchi annuali sembrano essere più incidentali che strutturali, unico dato permanentemente discordante è minor frequenza dei contratti full time in capo alle lavoratrici.

Tale dato rispecchia però una tendenza storica e diffusa non solo in Italia, come riportato anche dall'ISTAT: "Un aspetto importante della conciliazione fra gli impegni di lavoro e la famiglia è il lavoro part-time. Tuttavia, questa tipologia non è presente in modo uniforme tra le donne e gli uomini: nell'Ue nel 2016, il 32 % delle donne occupate lavora part-time, contro il 9 % degli uomini." (fonte: [http://www.istat.it/it/files/2017/10/WomenMenEurope-DigitalPublication-2017\\_it.pdf](http://www.istat.it/it/files/2017/10/WomenMenEurope-DigitalPublication-2017_it.pdf))

Nel grafico sottostante possiamo osservare come il ricorso a contratti a tempo parziale sia in lento ma continuo aumento passando da 66% del 2014 all'88% nell'ultimo anno, forse proprio in virtù di tale tendenza la differenza di genere in questo campo permane ma va declinando, passando da un 71% di donne tra i lavoratori a part time nel 2014 al 65% del 2017.



### 3.2.8 Focus su lavoratori part time

Come visto sopra il dato del ricorso al tempo parziale è quindi sempre più massivo all'interno della cooperativa e merita un approfondimento.

In molti servizi (educativa territoriale, scuole) le caratteristiche orarie dei servizi richiesti rendono molto difficile garantire il tempo pieno ai lavoratori. In comunità, dove il full time sarebbe possibile data la stabilità e la continuità degli orari lavorativi, spesso il part time diventa strumento di prevenzione del burn out e lo svantaggio economico che ne discende viene parzialmente compensato dalle indennità relative ai turni festivi, notturni e alle reperibilità.

Per indagare a quali fasce di orario settimanale corrispondano i part time in cooperativa e se la presenza dei tempi parziali sia connessa al livello contrattuale o alla qualifica di socio abbiamo provato ad approfondire tali elementi nella tabella sottostante.

Monte ore settimanale	Totali	Per inquadramento		Per livello							
		soci	dipendenti	A1	B1	C1	C2	C3	D1	D2	E2
<b>0-10</b>	1	1								1	
<b>11-20</b>	12	8	4				2		3	7	
<b>21-30</b>	33	26	7		1	1	3		7	21	
<b>31-37</b>	31	26	5	1			5	1	3	20	1
<b>38</b>	11	10	1		1			1	7	2	
<b>Totali</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>51</b>	<b>1</b>

Dalla tabella osserviamo come una buona percentuale dei cosiddetti part-time in cooperativa è compreso nella fascia 31-37 ore settimanali, configurandosi quindi come un "tempo pieno breve" o short full time, analogo per numero è il totale dei lavoratori con contratto tra le 21 e le 30 ore settimanali.

Per quanto riguarda la distribuzione del part time per inquadramento e livello contrattuale ad una prima analisi non si conferma la vox populi che vorrebbe il tempo parziale connesso ad una situazione di "svantaggio" del lavoratore e quindi più diffuso tra le qualifiche più basse o tra i non soci, infatti non si osservano grosse differenze tra i diversi lavoratori della cooperativa, e, a ulteriore conferma della trasversalità del ricorso ad orari diversi dal tempo pieno, segnaliamo che tra gli amministratori abbiamo 1 full time, 2 p.t. in fascia 31-37 e due in fascia 21-30, tra i coordinatori invece rileviamo un leggero spostamento verso orari più impegnativi, con 2 tempi pieni, 4 p.t. in fascia 31-37 e solo 1 in fascia 21-30, tale dato sembra essere connesso alla mole di lavoro attribuita agli stessi, che, oltre alle mansioni legate al coordinamento del servizio, svolgono, nella totalità dei casi, anche il lavoro educativo a contatto diretto con l'utenza.

### 3.2.9 Lavoratori Tass – settore turismo

Di seguito si presenta la tabella che descrive l'andamento nel 2017 degli operatori nel Servizio Tass, che prevede l'impiego di lavoratori interni della cooperativa e non.

Lavoratori TASS 2017		n. soggiorni svolti		
<b>Interni alla cooperativa</b>	14	Di cui	3 lavoratori	3 soggiorni
			6 lavoratori	2 soggiorni
			8 lavoratori	1 soggiorno
<b>Esterni alla cooperativa</b>	49	Di cui	3 lavoratori	3 soggiorni
			12 lavoratori	2 soggiorni
			37 lavoratori	1 soggiorno
<b>Totale</b>			<b>63</b>	

## Lavoratori TASS per anno

Anno	Lavoratori totale	Interni	Esterni
2015	62	19	43
2016	57	13	44
2017	63	14	49

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 6 soci\ dipendenti che hanno partecipato a due soggiorni provengono in maggioranza 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.

Dalla serie storica, seppur limitata, notiamo una minor partecipazione dei lavoratori interni alla Cooperativa, probabilmente a seguito dell'innalzarsi dell'età media dei lavoratori e, di conseguenza, allo strutturarsi di situazioni e legami famigliari che rendono meno "appetibile" il lavoro estivo in trasferta.

### 3.2.10 Autonomia del ruolo ricoperto

#### Nota di metodo

Nel 2015 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 alle coppie coordinatore/amministratore di ogni servizio della cooperativa, 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:*

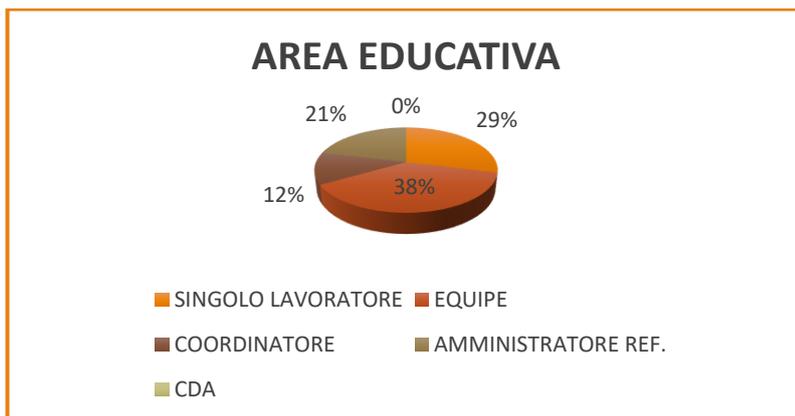
- *Per autonomia intendiamo qui la reale autonomia decisionale, ossia chi ha il potere di decidere autonomamente in merito a, escludendo quindi il potere propositivo, che diamo per scontato, così come la necessità di confronto con colleghi o altre figure che però, se non è vincolante, non inficia l'autonomia 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)."

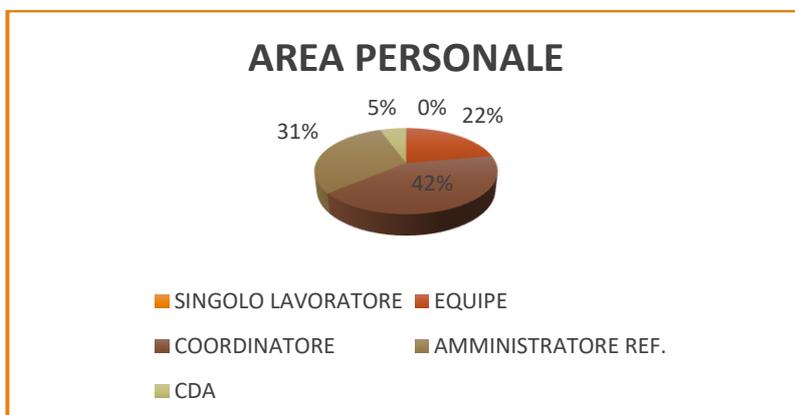
Si sono individuate quindi quattro aree che comprendono al loro interno specifiche attività:

- 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.

Di seguito i grafici elaborati sulla base dei dati raccolti nel 2017 in riferimento al decisore finale relativamente alle diverse voci di cui sopra.

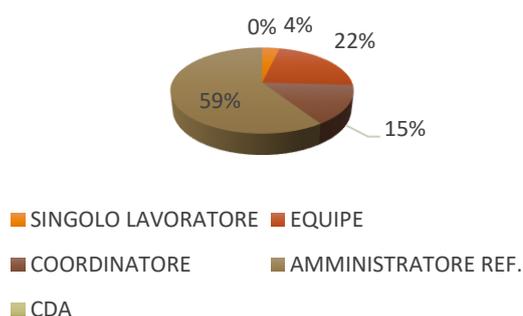


Dal grafico è osservabile che in questa area i singoli lavoratori e l'equipe sono i principali decisori rispetto alla progettazione e gestione educativa. Il CdA in questa area non viene percepito come organo che prende decisioni.



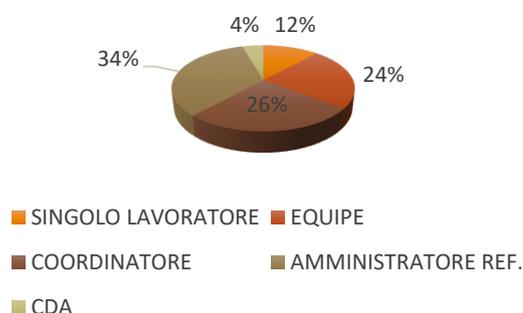
Per quanto riguarda l'area relativa alla gestione del personale, emerge che sono il coordinatore e l'amministratore referente ad essere percepiti come i decisori finali rispetto alle azioni da intraprendere. Si sottolinea che anche l'equipe riveste un ruolo importante rispetto a questa area. Il singolo lavoratore in questo caso non viene percepito come colui che prende decisioni finali.

### AREA ECONOMICA



Dal grafico si evince che le decisioni in materie economiche vengono affidate all'amministratore referente, si sottolinea che in questo ambito il C.d.A non viene percepito come attore che prende decisioni in materia. Altro dato significativo è rappresentato dal fatto che sembra avere più potere decisionale l'equipe rispetto al coordinatore.

### GESTIONE SERVIZIO



Per quanto concerne la gestione del Servizio, dai risultati emerge che colui a cui avviene assegnata la decisione è l'amministratore referente, evidenziando che anche il coordinatore e l'equipe hanno un peso rilevante.

Da notare come il Consiglio di Amministrazione nel suo complesso viene raramente individuato come decisore finale rispetto alle aree indagate ma, come sottolineato in sede di revisione del Bilancio Sociale 2016 da parte del C.d.A., l'amministratore referente si muove nella gestione del servizio sulla base delle linee concordate in sede consigliare, inoltre al momento i questionari distribuiti ai servizi, essendo molto centrati sull'attività educativa che rappresenta il "core business" della cooperativa, non vengono sottoposti al settore amministrativo, laddove si esplica maggiormente l'attività del Consiglio.

Anche alla luce di quanto sopra resta comunque significativa l'immagine di un C.d.A. "leggero", con buone capacità di delega alle diverse figure e poco invasivo rispetto all'attività lavorativa ordinaria.

### 3.2.11 Mansionario coordinatori – amministratori

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

AMMINISTRATORI	COORDINATORI
<b>GESTIONE EDUCATIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>nessuna</li> </ul>	<b>GESTIONE EDUCATIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>linee educative</li> </ul>
<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>assunzioni / dimissioni</li> <li>verifica sostenibilità economica rapporti educativi</li> <li>controllo ferie residue / ore credito</li> <li>problemi contrattuali</li> <li>eventuali problematiche disciplinari</li> <li>richieste mobilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>referenze casi (abbinamento educatore/utente/i)</li> <li>ammissione/dimissione casi</li> <li>progetto di servizio</li> <li>supervisione produzione e sviluppo progetti individuali</li> <li>supervisione rapporti famiglie/educatori</li> </ul>
<b>GESTIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>proposta assunzione/dimissioni</li> <li>orario lavorativo</li> </ul>

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

### 3.2.12 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 2017 si vedono riconosciute delle ore lavoro per lo svolgimento di incarichi diversi.

Incarichi 2017	Lavoratori
Gruppo risorse – Fundraising, bilancio sociale, promozione	Garetto, Remorini, Zamuner
RLS e responsabile mezzi	Gabriele
ISO – collaborazione con la resp. aziendale	Piscopo
Mirafleming – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Binotto
Centro Dentro – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Chinigo

### 3.2.13 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.

### 3.2.14 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 2017 suddivisi per tipologia.

Tipologia: SUPERVISIONE				
SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE
Comunità Castiglione	27	20	540	Stefania Rossit
CADD	20	10	200	Anna Mirezzi
SSER Adulti	20	6	120	Claudia Cuminetti
SSER Minori	20	8	160	Anna Mirezzi
<b>COMPLESSIVE</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>1.020</b>	

Tipologia: FORMAZIONE PROFESSIONALE					
SERVIZIO	TITOLO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
Val Sangone	La relazione con gli adolescenti	16	12	192	Fabrizio Zucca
Laboratorio artigianale protetto	Metodi e tecniche di comunicazione espressione e autoconsapevolezza	20	5	100	Rittatore, Piscopia, Procopio
Trasversale	Mindfulness	16	12	192	Massimo Castaldo
<b>COMPLESSIVE</b>		<b>52</b>	<b>29</b>	<b>484</b>	

Generalmente la formazione professionale degli operatori viene offerta dalla cooperativa alle diverse équipe, gli argomenti trattati ed il formatore relativi vengono scelti dalle stesse équipe sulla base dei bisogni formativi percepiti e dello specifico professionale del gruppo di lavoro.

Da sottolineare la specificità della formazione attivata dall'équipe del laboratorio che, essendo centrata principalmente su percorsi esperienziali, è stata aperta a tutti gli utenti del servizio, acquisendo così la doppia valenza di momento formativo per gli operatori e momento educativo/formativo per l'utenza, fornendo inoltre un'occasione di osservazione e condivisione ricca e inusuale tra operatori e utenti.

Il corso di Mindfulness ha coinvolto lavoratori di 7 servizi della cooperativa, con differenti ruoli e mansioni (educatori, OSS, amministratori, coordinatori) è stata una occasione preziosa per far incontrare trasversalmente i soci e lavoratori della cooperativa. Gli obiettivi del corso hanno avuto molteplici sfumature. Il tratto saliente è stato quello di diffondere

l'approccio della metodologia Mindfulness come strumento personale e professionale di fronte a situazioni ed eventi stressanti del lavoro e della quotidianità.

Oltre alle formazioni organizzate dalla Cooperativa singoli servizi o singoli operatori spesso partecipano ad altri momenti formativi, riportiamo di seguito quanto segnalatoci dai servizi per il 2017. Precisiamo che tali momenti non sono stati contabilizzati nelle statistiche numeriche di questa sezione del B.S. in quanto i relativi dati numerici (n° ore, n° partecipanti ecc.) non sono completi o assimilabili agli altri.

#### Altre formazioni

SERVIZIO	AUTOFORMAZIONE	FORMAZIONE COMMITTENZA	FORMAZIONE ESTERNA
SSER ADULTI	No	no	Tecniche erboristiche, falegnamerie e packaging (all'interno del progetto finanziato da Fondazione Cattolica)
SSER MINORI	No	no	Seminario metodo ABA Seminario "Conoscere l'autismo" Social festival Gruppo Abele (Autismo e inclusione-ADHD: la famiglia e la scuola – la disabilità uditiva oggi: diagnosi precoce, abilitativa e coinvolgimento della famiglia)
CADD	No	no	Convegno ICF
COMUNITA'	Focus group per riorganizzazione servizio	Metodologie ICF	No
CD SAN MAURO	In collaborazione con il CSM	no	Convegno "Le Rems" Convegno: Gli anziani in strutture residenziali
LABORATORIO	All'interno dell'evento Granché di San Pietro in Vincoli "Farmacologia in psichiatria".	no	No

#### Formazione da normativa vigente

Tipologia: FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
La Responsabilità Amministrativa degli Enti (D. Lgs. 231/2001)	Amministrazione	52	2 consiglieri	104	NAOS (Claudio Guerra e Cristiana Fossat)
Formazione sulla sicurezza per lavoratori (corso base)	Trasversale	16	14 neoassunti	224	Marzio Giglio
Aggiornamento sicurezza lavoratori	Trasversale	4	60	240	Marzio Giglio
Formazione addetti antincendio/emergenze	Trasversale	16	11	176	Consorzio NAOS
Aggiornam. Addetti antincendio/emergenze	Trasversale	8	7	56	Consorzio NAOS
Primo Soccorso- formazione base	Trasversale	13	6	78	Consorzio NAOS
Aggiornamento Primo soccorso	Trasversale	6	18	108	Consorzio NAOS
COMPLESSIVE		<b>115,5</b>	<b>118</b>	<b>986</b>	

Tipologia: PERMESSI STUDIO	
NUMERO DESTINATARI	9
TOTALE ORE RICONOSCIUTE	320

STORICO A CONFRONTO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>SUPERVISIONE</b>	720	1.084	632	1.044	1.200	1020
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE</b>	952	1.620	1.520	120	520	484
<b>FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE</b>	1.088	955	568	345	714	986
<b>PERMESSI STUDIO</b>	363	223	178	200	242	320
<b>COMPLESSIVE</b>	<b>3.560</b>	<b>3.882</b>	<b>2.898</b>	<b>1.709</b>	<b>2.676</b>	<b>2.810</b>

La serie storica dei dati relativi alla formazione rimanda ad una sostanziale continuità dell'impegno della cooperativa nel fornire ai propri operatori strumenti formativi adeguati, con delle variazioni annue più apparenti che sostanziali, da attribuirsi in parte all'entrata in vigore ed alle scadenze previste dalla normativa in materia di sicurezza, HACCP e privacy e d'altro lato alla calendarizzazione dei momenti formativi a cavallo tra due annualità.

#### Media ore formazione pro capite

Anno	Tot. ore formazione riconosciute	Totale lavoratori dipendenti	Media pro capite
2015	1.709	79	22
2016	2.676	83	32
2017	2.810	88	32

### 3.3 Tirocinanti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Tirocinanti</b>	Formazione e acquisizione di nuove competenze	Tirocinanti inseriti nei Servizi, a diretto contatto con l'utenza e tutor aziendale che opera presso il Servizio stesso.
	Opportunità lavorative post tirocinio	Nel 2017 cinque ex tirocinanti hanno avuto occasione di lavorare per la cooperativa.

Da diversi anni i diversi servizi della cooperativa sono sede di tirocinio per studenti professionali o universitari, perlopiù iscritti ai corsi per operatore sociosanitario o alle facoltà di Psicologia e Interfacoltà, corso per educatori professionali (v. anche punto 3.9 – Mondo della conoscenza – Convenzioni in essere per l'accoglienza di tirocini).

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

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

Per quanto concerne il numero, la collocazione e la provenienza osserviamo un forte presenza di studenti della Facoltà di Psicologia, impegnati nei servizi che lavorano per i Dipartimenti di Salute Mentale, inoltre il tirocinio relativo al corso di Laurea Magistrale ha durata di 1.000 ore, quindi questi studenti nel 2017 rappresentano il 36% dei presenti in cooperativa ma svolgono il 68% delle ore totali. Tirocinanti dell'Interfacoltà, corso per educatori professionali, intervengono in numerosi servizi della cooperativa. Non rileviamo la presenza di tirocinanti in Val Sangone,

evidentemente per la difficoltà a raggiungere le sedi di lavoro, e nel settore turismo per impossibilità organizzative relative ai periodi e ai luoghi e presso le scuole visto che l'attività è svolta in sedi esterne alla cooperativa.

#### Tirocini attivati 2017

Servizio	Corso di studi	n° tirocini	Durata ore	Totale ore
Val Sangone	Scienze dell'educazione	1	300	300
S.S.E.R. minori	Educazione professionale	1	200	200
CD San Mauro	Psicologia	4	1.000	4.000
Laboratorio	Educazione professionale	2	1 da 200 e 1 da 450	650
	Scienze dell'educazione	3	2 da 300; 1 da 150 (Erasmus)	750
<b>Totale cooperativa</b>		<b>11</b>		<b>5.900</b>

#### Tirocini attivati per anno

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>N° tirocini</b>	21	22	21	19	15	11
<b>Ore totali</b>	7.874	8.400	9.575	6.480	5.220	5.900

#### 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 TASS)
2016	15	6 (di cui 3 per soggiorni estivi TASS)
2017	11	5 (di cui 4 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
2017	11	2 tirocinanti coinvolti nelle attività teatrali del laboratorio hanno continuato a partecipare a prove e spettacoli anche al termine del periodo di tirocinio

## Borse lavoro

Da molti anni la cooperativa accoglie persone svantaggiate in tirocinio o borsa lavoro.

### Borse lavoro/tirocini terapeutici 2017

Servizio	Tipologia/Ente	n°	Durata/ore settimanali
IL GIRASOLE: comunità disabili gravi, Castiglione T.se e Ortocampo	DSM ASL TO 4	1	Tutto l'anno, 10 ore settimanali
Sser adulti/Cadd	Provincia/Coop l'Arcobaleno	1	4 mesi, 20 ore settimanali
<b>Totale cooperativa</b>		<b>2</b>	

Borse lavoro per anno	2015	2016	2017
<b>N° borse lavoro</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 3.4 Volontari

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

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Volontari</b>	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 2017

Servizio	n°	Mansioni	Durata/ore settimanali	Totale ore
	2	Laboratorio teatrale	2h/sett.x 9 mesi	156
	1	Falegnameria	4h/sett. X 6 mesi	100
<b>Totale cooperativa</b>	<b>3</b>			<b>256</b>

Volontari per anno	2015	2016	2017

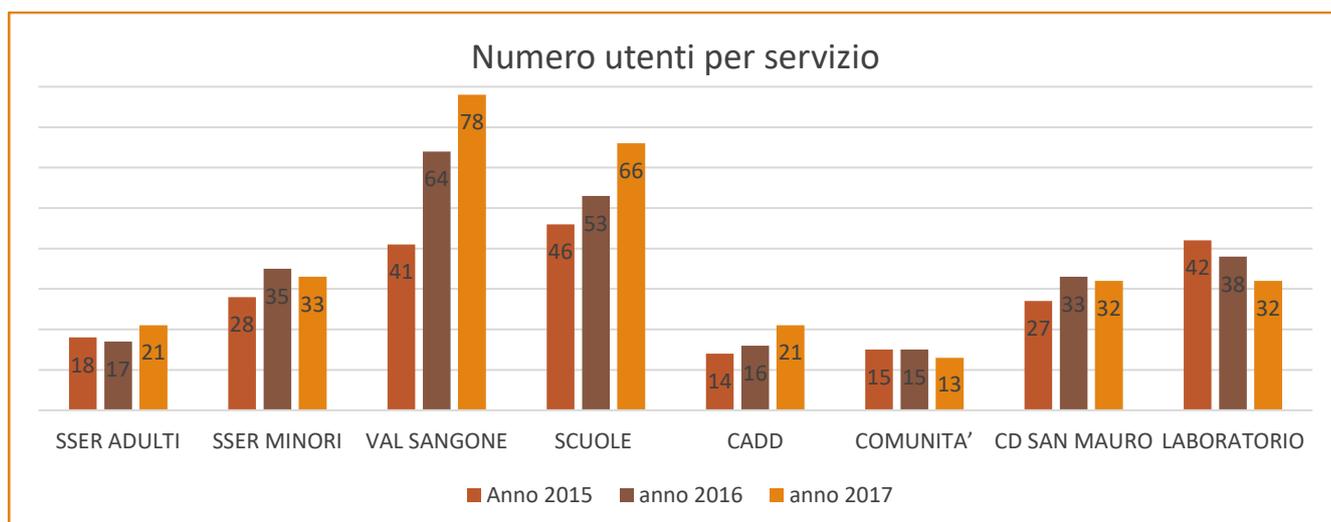
<b>N° volontari</b>	6	3	3
<b>Ore totali</b>	523	319	256

### 3.5 Utenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Utenti e familiari</b>	Qualità del servizio offerto	Per il 94% degli utenti in carico è stato steso un documento individuale Il 23% ha una co-referenza L'88% ha un rapporto educativo individuale o di piccolo gruppo Il 19% ha svolto attività specifiche rispetto alla propria disabilità Sono stati attivati 49 laboratori dei quali il 43% si è avvalso di un consulente esterno Sono stati organizzati 14 soggiorni della durata media di 6 giorni Punti 3.5.3, 3.5.4
	Flessibilità del servizio sulla base dei bisogni del singolo	Tutti i servizi dichiarano un'ampia flessibilità di orari e contenuti delle attività v. punto 3.6.2 "Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica"
	Informazione	Tutti i servizi adottano diverse strategie di informazione e comunicazione con l'utenza e le famiglie, spesso con contatti verbali o telefonici molto frequenti o quotidiani e strumenti più formali (consegna di documenti, comunicazioni scritte) annuali, semestrali e al bisogno. v. punto 3.5.5
	Partecipazione	In tutti i servizi sono previsti momenti di partecipazione e confronto con utenza e familiari, collettivi o individuali, a seconda del tipo di utenza e di servizio. v. punto 3.5.6

#### 3.5.1 Utenza: i numeri

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



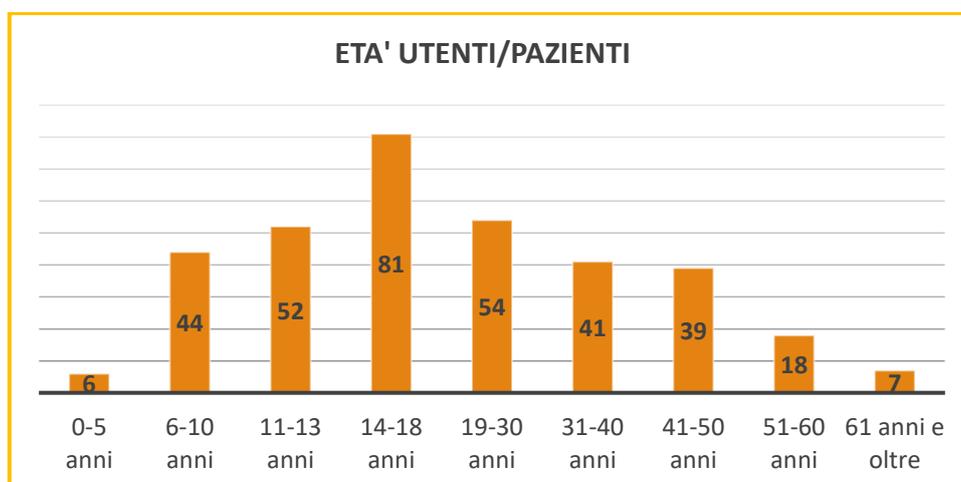
Rispetto agli anni precedenti si ha un costante aumento del numero degli utenti seguiti, nonostante alcuni servizi abbiano avuto una leggera inflessione (SSER minori, Comunità, CD San Mauro e laboratorio), vi sono stati dei notevoli aumenti negli altri 4 ma soprattutto nel settore scuole e nella Val Sangone.

Oltre a questi dati inerenti ai Servizi più stabili della cooperativa è importante segnalare che:

- VAL SANGONE: gestisce un Servizio di Consultorio in cui nel 2017 ha incontrato 305 allievi ed un servizio di accompagnamento del gruppo classe in cui sono stati accolti 25 allievi e 40 genitori.
- SCUOLA: presso una scuola materna è stato gestito un laboratorio specifico di psicomotricità per un gruppo classe
- TASS: nell'estate 2017 questo Servizio ha organizzato e gestito soggiorni per 155 utenti (dati relativi al solo Comune di Torino)

#### Utenza per età

Come visibile dal grafico i Servizi coprono un'ampia fascia di età che va principalmente dai 6 ai 50 anni. Dalla tabella se evince che i servizi territoriali e i servizi legati alle scuole accolgono utenti di età piuttosto giovane. All'opposto gli utenti con età maggiore si incontrano soprattutto presso il CD di San Mauro.

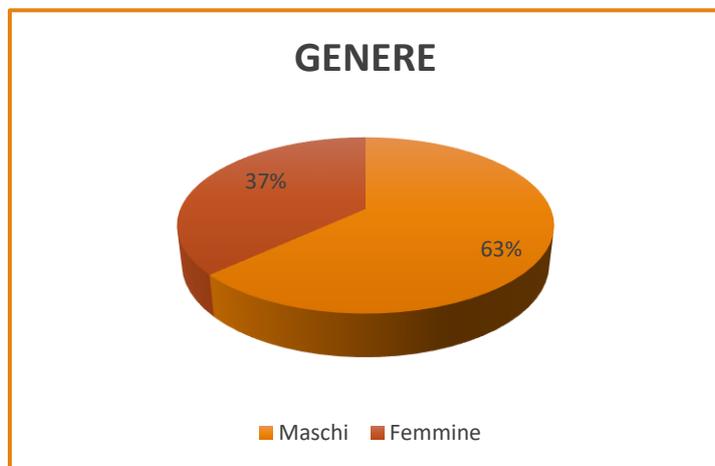


Nello specifico della TASS l'età è compresa tra i 19 e i 50 anni con una distribuzione equa tra queste tre fasce di età:

- 19-30 anni: 45 utenti
- 31-40 anni: 50 utenti

- 41-50 anni: 40 utenti
- 51-60 anni: 20 utenti

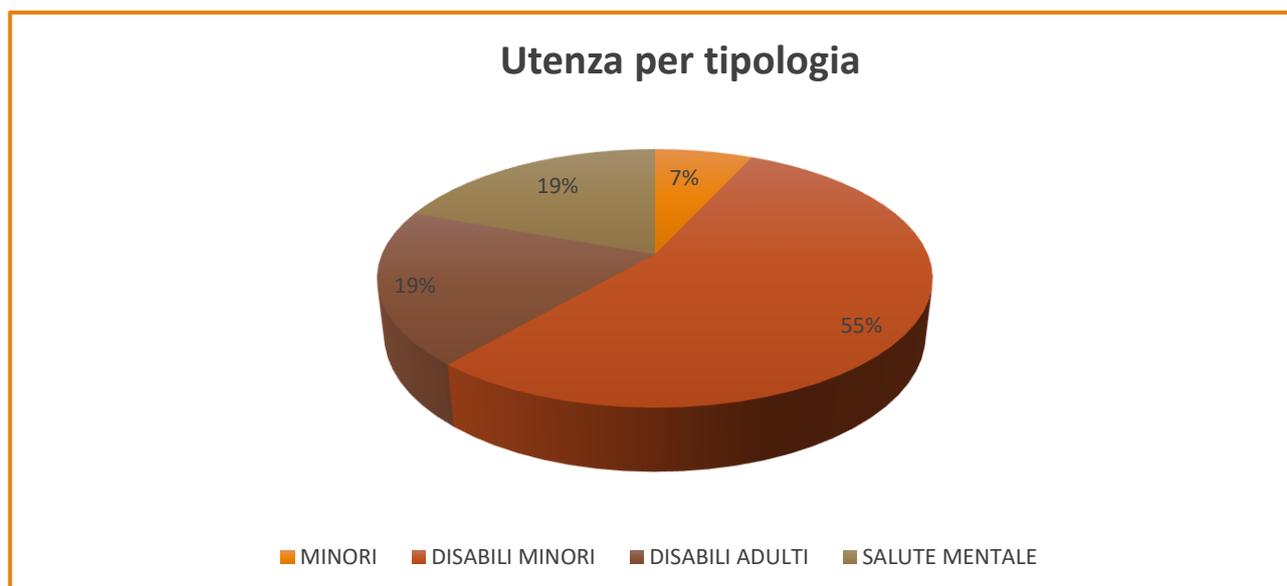
### Utenza per genere



Il dato sul genere conferma gli anni precedenti: gli utenti/pazienti di genere maschile, inseriti nei Servizi, sono più numerosi rispetto al genere femminile. Dato confermato anche dal settore TASS in cui gli uomini sono di più rispetto alle donne.

### Utenza per tipologia

Per quanto riguarda la tipologia dell'utenza seguita, dal grafico si evidenzia che sono i minori con disabilità il numero maggiore di utenti che ha usufruito dei Servizi della Cooperativa. E' opportuno evidenziare che i Servizi legati ai minori sono tutti Servizi legati al territorio e/o alla scolastica, che per le loro peculiarità progettuali e organizzative hanno costantemente un turn over dell'utenza, infatti avvengono nel corso dell'anno costantemente ammissioni e dimissioni che vanno quindi ad incidere sul n° complessivo degli utenti in carico al servizio. Inoltre, il numero delle ore erogate settimanalmente per ogni singolo utente sono limitate e non prevedono mai il tempo pieno (ad es. un intervento tipico del SSER Minori consiste in 5/8 ore settimanali), quindi, a fronte di un n° elevato di casi in carico alla cooperativa non corrisponde un pari peso in termini di fatturato e di impiego degli operatori.



### Disturbi prevalenti

Le patologie riscontrabili con maggiore frequenza sono i DPS e i disturbi legati al comportamento per le sfere inerenti alla disabilità. Mentre per i pazienti appartenenti alla salute mentale la patologia più riscontrabile è il Disturbo Schizo-affettivo.

Per quanto concerne la TASS si sottolinea che è l'unico Servizio in cui è presente la disabilità fisica.

SERVIZIO	N° TIPOLOGIA DI UTENZA	PATOLOGIE PREVALENTI
<b>SSER ADULTI</b>	16 disabili adulti 2 minori con disabilità 3 salute mentale	Sindrome di Down, Disturbi del comportamento, ritardo mentale, DPS Sindrome conversiva, disturbo fobico, disturbo schizo-affettivo
<b>SSER MINORI</b>	33 minori con disabilità	DPS, Disturbo della condotta, ADHD
<b>VAL SANGONE</b>	19 minori 50 minori con disabilità	Disagio familiare- difficoltà generiche apprendimento Disturbi del comportamento, DPS
<b>SCUOLE</b>	66 Minori con disabilità	DPS, Disturbi dell'apprendimento, della condotta, ADHA
<b>CADD</b>	1 minore disabile 19 disabili adulti 1 salute mentale	DPS, ritardo mentale, disturbi del comportamento Disturbo schizo-affettivo
<b>COMUNITA'</b>	13 disabili adulti	DPS, ritardo cognitivo
<b>SAN MAURO</b>	24 Salute mentale	Psicosi, disturbi schizo- affettivi, disturbi dell'umore e disturbi di personalità
<b>LABORATORIO</b>	6 disabili adulti 26 salute mentale	Ritardo mentale medio-lieve Depressione, disturbi schizo- affettivi, disturbi d'ansia, patologie organiche
<b>TASS</b>	155 disabili adulti	Ritardo cognitivo, disabilità fisica

### 3.5.2 Inserimenti/dimissioni

Anche nel 2017 gli inserimenti presso i Servizi sono stati più numerosi delle dimissioni.

Si segnala che le scuole a queste domande hanno fatto riferimento agli Istituti: nell'A.S. sono state avviate 5 nuove collaborazioni a fronte di 2 interventi chiusi in quanto gli allievi avevano finito il loro percorso didattico.

Le motivazioni che portano ad un'ammissione presso i Servizi sono legate soprattutto ad una richiesta diretta della Committenza per i Servizi legati alla disabilità, mentre per i Servizi legati alla Salute mentale le motivazioni derivano principalmente dai pazienti stessi e/o dai loro familiari.

Le motivazioni legate alle dimissioni, invece, sono molteplici: dal raggiungimento degli obiettivi (4 casi) al rifiuto dell'intervento (2 casi). Si sottolinea che su 5 dimissioni dovute ad inserimenti in altri Servizi, solo per un caso è stato possibile l'inserimento presso un altro Servizio della Cooperativa.

#### Inserimenti, dimissioni e percentuale di turnover complessivo per anno

Anno	Totale utenti in carico	Inserimenti	Dimissioni	% turnover complessivo
<b>2014</b>	218	24	14	17%
<b>2015</b>	235	39	17	24%
<b>2016</b>	271	41	26	25%
<b>2017</b>	296	36	21	19%

### 3.5.3 Prevenzione

Il quesito relativo al valore preventivo dei servizi educativi da noi forniti rispetto ad interventi più "pesanti" (ricoveri, inserimenti residenziali ecc...) riporta dati che sono evidentemente non oggettivi ma restituiscono la percezione del compilatore, generalmente il coordinatore del servizio. Pur consapevoli di tale "debolezza" analitica, abbiamo comunque ritenuto utile mantenere il quesito, le cui risposte ci paiono in ogni caso significative.

Si sottolinea che 5 servizi su 9 non rispondono alla domanda inerente alla prevenzione ad inserimenti in altri Servizi o ad eventuali ricoveri.

Gli altri 4 servizi riportano che la fruizione del servizio è servita a prevenire:

- ✓ 10 inserimenti semi-residenziali
- ✓ 11 inserimenti residenziali
- ✓ 24 ricoveri ospedalieri

### 3.5.4 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:

- 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 ricchezza dell'offerta di laboratori e attività, gite e soggiorni
- Il coinvolgimento dell'utenza nella progettazione delle attività

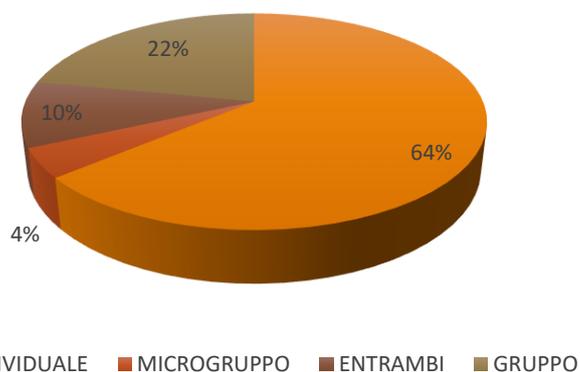
#### Progettazioni individuali e coreferenze per servizio

SERVIZIO	n° utenti	PEI/PPI/relazione finale	Coreferenza
Sser adulti	21	21	20
Sser minori	33	33	13
Val Sangone	76	65	37
Scuole	66	66	0
Cadd	21	21	21
Comunità	13	13	13
CD San Mauro	32	24	1
Laboratorio	32	26	0
Tass	155	155	0
<b>totali</b>	<b>449</b>	<b>424</b>	<b>105</b>
<b>%</b>		<b>94%</b>	<b>23%</b>

La tabella sopra 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) e la presenza di coreferenze. 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. Osserviamo che per quasi la totalità degli utenti/pazienti vengono redatti documenti per attestare l'intenzionalità educativa e/o verificare l'andamento dell'intervento svolto.

La coreferenza non viene utilizzata in tutti i servizi. Nelle scuole e nel settore turismo (TASS) non è prevista dalle procedure, nel primo caso perché vi è un solo educatore per utente seguito, nella TASS perché il gruppo operatori/utenti trascorre il breve periodo del soggiorno sempre insieme. In alcuni casi (CD San Mauro e Laboratorio) le équipes sono composte rispettivamente da tre e quattro educatori, è evidente che in gruppi piccoli la facilità di circolazione delle informazioni rende l'intera équipe sufficientemente aggiornata in merito a ciascun utente.

## Rapporto educativo



Per quanto concerne i rapporti educativi, come evidenziato dal grafico, il rapporto individuale è quello più utilizzato. Anche in questo ambito bisogna sottolineare che questa tipologia di rapporto è riscontrabile soprattutto nelle territoriali e nell'educativa scolastica. I rapporti di gruppo sono maggiormente presenti nei servizi con maggiore stabilità: centri diurni, residenziali e laboratorio.

Il settore Tass, non contemplato nel grafico, utilizza solo rapporti di gruppo.

### Metodologie specifiche

Visto l'alto numero di utenti minori con disabilità e disturbi pervasivi dello sviluppo in carico alla cooperativa, molti operatori si sono formati al fine di poter proporre attività ispirate a metodologie specifiche volte a favorire lo sviluppo del massimo grado possibile di autonomia e di benessere.

Infatti per quanto riguarda l'utilizzo delle metodologie specifiche notiamo che queste vengono adottate soprattutto nei Servizi dediti alla disabilità anche perché è ricorrente in quasi tutti i Servizi l'"Educazione Strutturata" coinvolgendo 55 utenti.

servizio	Metodologia	numero utenti coinvolti
Sser minori	educazione strutturata	7
Val Sangone	educazione struttura	30
	metodologie ispirate al metodo aba	2
Scuole	educazione strutturata	11
Cadd	educazione strutturata	3
Comunita'	educazione strutturata	4
<b>Totale</b>		<b>57</b>

### Laboratori e attività educative strutturate

In tutti i servizi della Cooperativa vengono proposti numerosi laboratori e attività strutturate finalizzate al miglioramento e al potenziamento del benessere, delle competenze e delle autonomie dell'utenza.

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.

### Tabella Attività/laboratori

Voci	Dettaglio	Numeri totali	Medie e percentuali
<b>Totale Laboratori attivati</b>		49	
<b>Sede</b>	Interna	23	47%
	esterna	26	53%
<b>Consulente</b>	Non presente	21	43%
	Interno cooperativa	7	14%
	esterno	21	43%
<b>Durata in mesi</b>		362	7 mesi in media
<b>Ore settimanali</b>		199	4 ore settimanali medie
<b>N° utenti coinvolti</b>		484	10
<b>Richiesto contributo economico all'utenza</b>		Solo per 6 laboratori	12%

Come si può notare le attività sono presenti in tutti i Servizi. Gli unici settori che non hanno dato rimando a questo quesito sono le scuole e la Tass che, per la loro peculiarità, non hanno attività e laboratori precisi, la prima si attiene ai mandati e alle risorse degli Istituti scolastici la seconda essendo una “vacanza” è implicito che vi siano attività legate al benessere, alla socializzazione...

Esaminando le attività del 2017 emerge quanto segue:

- ✓ Sono stati organizzate 49 attività/laboratori;
- ✓ 19 attività sono state svolte presso la sede del Servizio, 1 attività presso la sede di un altro Servizio della Cooperativa, 4 sono state svolte sia presso il Servizio sia in strutture esterne e 23 presso in strutture esterne;
- ✓ 21 attività/laboratori sono stati condotti dal personale dell’equipe, 7 da un consulente interno alla Cooperativa e 21 gestiti da consulenti esterni;
- ✓ La durata media delle attività/laboratorio è di 7 mesi;
- ✓ Le ore medie settimanali per attività/laboratorio sono di 4 ore ma bisogna evidenziare che vi sono alcune sostanziali differenze. Per due attività sono previste circa 30 ore settimanali (relative al servizio Laboratorio, le cui attività sono evidentemente centrate sui laboratori artigianali), altre 3 ne prevedono tra le 12 e le 15 ore, il resto dei laboratori/attività non superano le 5 ore anzi molte di esse prevedono 2 ore settimanali. Il SSER minori segnala che per 4 attività è impossibile quantificare il monteore settimanale;
- ✓ La partecipazione media alle attività è di circa 9 utenti. Anche in questo caso la media falsa i dati reali perché, come per le ore settimanali, i numeri sono troppo discrepanti si passa dalla partecipazione di una singola persona ad altre attività in cui sono coinvolti 33 utenti;
- ✓ Solo per 6 attività/laboratori è stato richiesto un contributo dall’utente/famiglia;
- ✓ 3 attività/laboratori prevedono la vendita dei prodotti.

### Uscite e gite

Nella tabella sottostante sono inserite le gite, le uscite ricreative, 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
Sser Adulti	44 (circa 4 al mese)
Sser Minori	24
Val Sangone	3
Scuole	Non previste
Cadd	10-15
Comunita’	12
Cd San Mauro	11
Laboratorio	5
Tass	

Ovviamente per la TASS è scontato che all’interno dei soggiorni vi siano gite e uscite ricreative. Mentre per quanto concerne la scuola non sono previste dalla peculiarità del servizio stesso.

### Soggiorni

Servizio	soggiorni effettuati	n° utenti coinvolti	previsto in convenzione con richiesta contributo all’ente committente	non previsto dalla convenzione ma richiesto contributo all’ente	richiesto contributo all’utente/famiglia (anche il recupero ore viene inteso come contributo dato dall’utente/famiglia)
Sser Minori	Provenza/marsiglia 6gg	3	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
Sser Adulti	Croazia 11 gg	7	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
	Umbria 5 gg	5	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee

	lunigiana 5 gg	4	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
	marche 7 gg	3	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
<b>Comunita'</b>	Sauze d'Oulx 4 gg	6	no	si	per l'utente semiresidenziale
	isola d'Elba 8 gg	13	sì, per 6 persone per 5 giorni	si	per gli utenti semiresidenziale
	Bussana Marina 7 gg	12	no	si	per gli utenti semiresidenziali
	Bussana Marina 7 gg	13	no	si	per gli utenti semiresidenziali
<b>Cadd</b>	Grosseto 9 gg	17	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
	Loano 5 gg	8	no	si	contributo deciso dalla committenza su fascia isee
	Chiusa di Pesio 5 gg	6	no	si	Si
	Sauze d'Oulx 4 gg	13	no	si	Si
<b>Laboratorio</b>	Lucca 3gg (erogazione di un laboratorio teatrale nell'ambito del festival del teatro sociale)	3	no	no	si

5 servizi hanno organizzato dei soggiorni al loro interno con le seguenti caratteristiche

- ✓ 14 Soggiorni totali tra cui due soggiorni all'estero:
  - SSER MINORI: 1 soggiorno
  - SSER ADULTI: 4 soggiorni
  - COMUNITA': 4 soggiorni
  - CADD: 4 soggiorni
  - LABORATORIO: 1 soggiorno
- ✓ I soggiorni hanno avuto una durata media di 6 giorni;
- ✓ I soggiorni non rientrano nelle convenzioni/accreditati dei Servizi ma quasi tutti accedono ai contributi dall'Ente pubblico per l'organizzazione.
- ✓ Il settore TASS nel 2017 ha organizzato, gestito e coordinato 19 soggiorni da 10 giorni per 155 utenti ed è previsto un contributo da parte degli utenti/famiglie su base ISEE calcolato dalla Committenza

### 3.5.5 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.

Servizio	Modalità e Frequenza
<b>Sser Adulti</b>	Scritte e telefoniche a cadenza mensile: programmazione
<b>Sser Minori</b>	Scritte e telefoniche al bisogno: organizzazione e programmazione
<b>Valsa</b>	Educativa territoriale: Verbali/telefoniche quotidiane: organizzazione e quotidianità Educativa scolastica: Telefoniche/verbali mensili: organizzazione a volte questa viene fatta scritta.
<b>Scuole</b>	Le comunicazioni alle famiglie vengo effettuate dalla scuola
<b>Cadd</b>	Scritte/verbali e telefoniche quotidiane a seconda del bisogno: orario e organizzazione
<b>Comunità</b>	Scritte (una decina in tutto): lettere soggiorni-contributi da parte delle famiglie -orario centro diurno Orale quotidiana: per utente centro diurno Telefonate settimanale: utenti comunità Annuale: report soggiorni, report attività e report menù Al bisogno con modalità varie a seconda dell'argomento
<b>San Mauro</b>	Non pervenuto
<b>Laboratorio</b>	Scritta mensile: programmazione Verbale al bisogno: progettazione Verbali/telefoniche al bisogno: sulla quotidianità
<b>Tass</b>	Telefoniche: una iniziale organizzativa e 3 durante il soggiorno sulla quotidianità

### 3.5.6 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	Riunioni Individuali		Riunioni Collettive		Altro Specificare
	Utente	Famiglia	Utente	Famiglia	
<b>Sser Adulti</b>	Mensili per 5 utenti	Semestrali per 21 famiglie	Mensili per 15 utenti	Semestrali per 21 famiglie	
<b>Sser Minori</b>		Semestrale			Annuale per singolo caso riunione con tutti gli operatori di rete e la famiglia
<b>Valsa Territoriale</b>		1 o 2 all’anno			
<b>Valsa Scolastica</b>		1 annuale			
<b>Scuole</b>					Annuale riunioni di rete quando richiesto
<b>Cadd</b>		semestrale	settimanale	annuale	
<b>Comunita’</b>		Mensile per 3 famiglie Semestrale per 8 famiglie		Annuale (in cui vengono consegnati i report)	
<b>San Mauro</b>			Mensile		

<b>Laboratorio</b>	Al bisogno	Al bisogno	settimanale		
<b>Tass</b>	Annuale prima della partenza	Annuale prima della partenza	Annuale	Annuale	

Per quanto riguarda le riunioni individuali si evidenzia che con l'utenza vengono svolte regolarmente in un solo Servizio per 5 utenti (SSER adulti), in Laboratorio se vi è necessità e la TASS prima di ogni partenza. Le riunioni individuali con i familiari sono previste con cadenza semestrale/annuale nella maggior parte dei servizi.

In 4 Servizi sono previste frequenti riunioni collettive con l'utenza (settimanali/mensili), per le famiglie vengono organizzate in tre servizi riunioni collettive a cadenza semestrale/annuale.

Per quanto concerne la TASS è prestabilito che vengano organizzati due momenti collettivi annuali che coinvolgono sia l'utenza che la famiglia.

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

In quasi tutti i Servizio il trasporto viene richiesto dalla convenzione/accredito, i servizi in cui non è previsto sono le Scuole e il CD di San Mauro in quanto gli utenti o sono già presenti in loco (scuola) o i pazienti sono in grado di recarsi autonomamente. In quasi tutti i casi non è previsto un contributo da parte dell'utente/famiglia tranne in Comunità, tale contributo però è dettato dalla Committenza sulla base ISEE.

Per quanto concerne i pasti, questi rientrano nella convenzione nei Servizi residenziali e semiresidenziali (anche in questo caso la Comunità ha un contributo da parte degli utenti/famiglia come per i trasporti). I Servizi territoriali e il laboratorio non sono tenuti da convenzione a disporre il momento del pranzo ma questo viene erogato ugualmente, in questo caso 2 servizi su 3 richiedono un contributo all'utente/famiglia dichiarando che questo non viene richiesto se vi sono particolari criticità legate ad uno stato di povertà.

Il Servizio della Val Sangone e le Scuole sono gli unici servizi in cui non vengono erogati pasti.

		N° medio del servizio erogato	Sono previsti dalla convenzione?	Si prevede un contributo dall'utente/famiglia
<b>Sser Adulti</b>	Trasporto	12	si	No
	pasti	10	no	No
<b>Sser Minori</b>	Trasporto	33	si	No
	pasti	10	no	Si (alle fam. In stato di povertà non viene richiesto)
<b>Valsa</b>	Trasporto	24	si	No
	pasti	0	no	No
<b>Scuole</b>	Trasporto	0	no	No
	pasti	0	no	No
<b>Cadd</b>	Trasporto	20	Si per Comune e ASL di Torino	No
	pasti	18	si	No
<b>Comunita'</b>	Trasporto	3 (considerando solo i semiresidenziali)	si	Si (integrazione decisa dalla Committenza su base ISEE)
	pasti	13	si	Si (integrazione decisa dalla Committenza su base ISEE)
<b>San Mauro</b>	Trasporto	0	no	No
	pasti	15	si	No
<b>Laboratorio</b>	Trasporto	10	si	No
	pasti	10	no	Si (ai pazienti In stato di povertà non viene richiesto)
<b>Tass</b>	Trasporto	155	155	
	pasti	155	155	

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

### 3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà

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

Dai dati raccolti emerge come tutti i Servizi della Cooperativa abbiano creato una rete di collaborazione con il territorio molto ampia, che coinvolge risorse formali 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. Analogamente il Sser Adulti collabora con altre realtà del privato sociale nella co-gestione del Centro per il protagonismo giovanile Centro Dentro di C.so Siracusa.

La tabella riassuntiva sottostante evidenzia il radicamento nei territori di appartenenza dei Servizi della Cooperativa e la forte collaborazione con le altre realtà del 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	Cooperativa Il Margine

	Cascina Roccafranca Associazione Freewhite Circola nautico di Viverone	
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,

### 3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti

Come da procedure ISO, annualmente la cooperativa procede alla somministrazione di questionari di *customer satisfaction* ad utenti o famigliari di due servizi a rotazione o ai referenti della committenza.

In linea con la pianificazione degli obiettivi 2017, quest'anno per la prima volta è stato elaborato e somministrato il questionario ai referenti della committenza.

Il questionario si presenta di facile lettura e compilazione, ci sono 12 domande chiuse che vanno ad indagare gli aspetti legati a personale, sedi, progettazione, comunicazione e professionalità a cui il compilatore può rispondere dando una valutazione su una scala che va da "scarso" (1) a "ottimo" (5), infine c'è uno spazio, l'unico aperto, per raccogliere eventuali suggerimenti.

Durante il mese di marzo 2017 è stato inviato ai coordinatori una mail con il link al questionario e una lettera di presentazione dello stesso, successivamente ogni coordinatore avrebbe dovuto inoltrare la mail a tutti i contatti della committenza legate al loro servizio e comunicare al gruppo di lavoro il numero dei questionari inviati.

Su 114 questionari inviati abbiamo ricevuto 14 risposte di cui 9 provenienti dall'area "minori disabili" 3 dall'area "minori" 2 dall'area "adulti disabili" e nessuna dalla psichiatria. Il dato indica che evidentemente il processo di somministrazione necessita di miglioramenti sostanziali, anche se nell'analisi non si può non tener conto che non vi sono reali termini di paragone perché questa è stata la prima volta in cui si utilizzava questa modalità sperimentale di somministrazione online.

Quello che si evince dall'analisi dei questionari compilati, evidentemente parziali perché ha risposto solo il 12% degli intervistati, è una soddisfazione da parte dei committenti per i servizi erogati con qualche criticità nelle scuole.

Per una più puntuale informazione in merito alle risposte ottenute rimandiamo all'allegato 2 del presente Bilancio Sociale.

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

### 3.6 Clienti e committenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Clienti/committenti</b>	Offerta di servizi a livelli di qualità/professionalità/prezzo coerenti con le richieste	L'86% dei lavoratori inseriti nei servizi educativi ha una formazione specifica (educatore, oss) o è in formazione, il 6% ha una laurea in psicologia Quest'anno l'indagine annuale di customer satisfaction è stata effettuata sui referenti della committenza con risultati parziali ma positivi - punto 3.5.9 punto 3.5.4 "Qualità dell'intervento educativo"
	Possibilità di verifica dei servizi offerti	Per l'88% degli utenti in carico è stato approntato un progetto individuale - punto 3.5.4 Punto 3.6.2
	Servizi aggiuntivi offerti	In molti servizi pasti e trasporti non sono previsti in convenzione, ma vengono comunque effettuati La presenza di tirocinanti e volontari arricchisce l'offerta relazionale e la possibilità di realizzare interventi e attività diverse o personalizzate In due servizi laboratoriali l'impegno dell'utenza viene riconosciuto con incentivi economici. Punto 3.6.2
	Flessibilità	In quasi tutti i servizi orari e attività vengono spesso adattati alle esigenze di utenti e famigliari Punto 3.6.2

#### Elenco committenti 2017

Servizio	Enti Committenti	Tipologia Rapporto
<b>Sser Adulti</b>	Comune di Torino, ASL TO 1, ASL TO 2, Privati	Accreditamento triennale 2015/2018, Contratti privati
<b>Sser Minori</b>	Comune di Torino, ASL To 1, ASL TO 2, Comunità SS Natale	Accreditamenti triennale, Convenzione privata annuale
<b>Valsa</b>	Unione dei Comuni Montani della Val Sangone Comune di: Coazze – Torino – Giaveno – Sangano – Avigliana – Volvera - Almese Istituto Maria Ausiliatrice Privati	2 Appalti (uno in scadenza 2018 e uno 2020) 1 Protocollo di intesa annuale 1 Accreditamento 5 Incarichi diretti 1 Contributo su progetto Contratti Privati
<b>Suole</b>	IIS Arduino Casale Gobetti - Cottini – Giulio – Levi – Luxemburg- Marro Majorana IC Sidoli - Gramsci Beinasco - Ilaria Alpi - Re Umberto- Peyron - Silvio Pellico Scuola Secondaria Perotti - Viotti Asilo Infantile Morelli	5 Bandi scolastici anno scolastico 2016/2017 10 Assegnazioni dirette
<b>Cadd</b>	Comune di Torino, ASL TO 1,2,3,4 CISA Rivoli	Accreditamento e 3 Convenzioni
<b>Comunita'</b>	Comune di Torino, ASL 1,2,4,5, CSSAC Di Chieri, CISA Gassino	Accreditamento e 2 Convenzioni
<b>Cd San Mauro</b>	ASL TO4	Appalto triennale
<b>Laboratorio</b>	ASL TO 2,4,5, Unione dei Comuni di Moncalieri, Privato	3 Convenzioni e un contratto privato

<b>Tass</b>	Comune di Torino, Privati Coop. Margine (solo per la parte organizzativa/logistica)	Gara d'appalto affidata a Naos con assegnazione diretta. Contratti privati
-------------	---	--

### Committenti per fatturato

	Fatturato 2014	Fatturato 2015	Fatturato 2016	Fatturato 2017
Azienda Sanitaria Locale Città di Torino	-	-	-	€ 854.856
Comune di Torino	€ 356.044	€ 425.241	€ 450.573	€ 491.601
Consorzio NAOS	€ 345.789	€ 337.225	€ 518.706	€ 444.326
Unione dei Comuni della Val Sangone	€ 271.586	€ 256.865	€ 274.124	€ 299.774
ASL TO5	€ 228.454	€ 235.774	€ 258.908	€ 262.359
ASL TO4	€ 155.637	€ 160.547	€ 164.540	€ 164.010
Scuole	€ 155.886	€ 153.203	€ 151.703	€ 158.127
CSSAC	€ 43.416	€ 48.594	€ 58.390	€ 60.085
ASL TO3	€ 12.721	€ 27.929	€ 30.282	€ 32.730
Unione dei Comuni Moncalieri	€ 21.584	€ 21.848	€ 21.408	€ 21.312
Comunità alloggio SS. Natale	-	-	€ 19.851	€ 11.641
CISA Rivoli	€ 1.913	€ 3.563	€ 8.185	€ 9.695
Consorzio ISA	€ 2.548	€ 6.886	€ 7.105	€ 7.071
ASL TO1	€ 346.833	€ 371.420	€ 424.768	-
ASL TO2	€ 272.168	€ 335.185	€ 321.310	-

In merito ai committenti si segnala che l'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino comprende le strutture e i contratti relativi alle vecchie ASL TO1 e TO2, il Consorzio NAOS, al quale la Cooperativa è associata, è titolare della convenzione relativa al Centro Diurno di San Mauro ed è capofila delle gare relative ai soggiorni estivi da noi gestiti attraverso il Servizio TASS.

### 3.6.1 Qualità/professionalità

Per misurare la qualità dei servizi offerti rimandiamo innanzi tutto al punto 3.5.4 relativo all'utenza, all'interno del quale sono presenti indicatori volti a misurare la qualità dei servizi offerti, rimandiamo inoltre al cap. 2.4 in merito alle politiche della qualità.

Al fine di attestare la qualità e professionalità 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	7	2	5	14	46	11
2017	3	6	2	6	9	49	13

#### Lavoratori solo servizi educativi per titolo di studio 2017

	Licenza media	Diploma superiore	Altra laurea	Psicologi	In formazione	Formazione specifica educatore	Adest/OSS	Totali
Numero	3	2	1	5	9	47	13	80
Percentuali	4%	3%	1%	6%	11%	59%	16%	

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

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

In merito alla possibilità di verifica dei servizi offerti in tutti i contratti in essere per la gestione dei servizi sono previste riunioni di verifica e co-progettazione degli interventi, spesso inoltre vengono fornite relazioni periodiche delle attività svolte.

Per una migliore comprensione delle tabelle sottostanti specificiamo 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 polo laboratorio 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	Soggiorni	
SSER MINORI	Pasti Il Servizio ha accolto due tirocinanti del corso triennale di Interfacoltà. Tirocinio formativo per l'inserimento lavorativo di una Signora per le pulizie della sede educativa.	Premesso che tra le caratteristiche del SSER minori, l'elemento di flessibilità è prioritario e fondamentale sia per l'organizzazione del servizio sia per la realizzazione degli interventi educativi, gli elementi di flessibilità sono: <b>Orari:</b> variano durante l'anno in quanto devono tenere conto del <u>monte ore dei minori</u> ( da 3 a un massimo 18 ore settimanali) e <u>degli educatori</u> ( contratto); della <u>disponibilità/vincoli degli operatori</u> (

		<p>percorsi universitari, vincoli legati ad altri lavori ) delle <u>esigenze/vincoli familiari</u> ( minori al mattino sono a scuola, al pomeriggio possono essere seguiti da affidatari o essere impegnati in attività extrascolastiche ); <u>chiusure delle scuole</u> ; nel periodo estivo c'è un calo di lavoro dettato dalle ferie dei minori</p> <p><b>Attività:</b> mutano e hanno durata variabile a seconda dell'andamento del progetto educativo.</p> <p><b>Ammissioni:</b> a seconda delle caratteristiche del minore e del suo nucleo familiare variano le modalità di presa in carico. Inoltre, nell'avvio dell'intervento educativo viene coinvolta l'intera equipe nel processo decisionale in merito ai referenti che seguiranno il caso.</p> <p><b>Emergenze:</b> Il Servizio è stato in grado di accogliere in modo tempestivo le richieste da parte dei Servizi per supportare situazioni di emergenza.</p> <p><b>Disponibilità</b> da parte dell'equipe di partecipare, oltre alle riunioni di verifica previste dal progetto di Servizio, a incontri di rete e/o di trovare modalità per un costante confronto con gli altri attori educativi (mail, chat...)</p> <p><b>Monte ore educatori:</b> per garantire il monte ore degli operatori si attivano collaborazioni trasversali in altri servizi (scuole, Castiglione, Cadd)</p>
<b>VAL SANGONE</b>	<p>incontri con famiglie e /o referenti istituzionali e/o altre agenzie territoriali</p> <p>1) occasionalmente trasporto per attività sul territorio e/o gite</p>	Modifica delle attività e degli orari sulla base delle esigenze del caso e/o della richiesta dei Servizi.
<b>SCUOLE</b>		Partecipazione al progetto "Alternanza Lavoro" con accompagnamento di alcuni allievi, quindi cambi di sede e cambi di orario
<b>CADD</b>	Trasporti-soggiorni.	
<b>COMUNITA'</b>	<p>Soggiorni, Attività riabilitativa-terapeutica, Accompagnamento Luogo Neutro</p> <p>Per gli utenti di centro diurno: accompagnamento alle visite mediche</p> <p>Soggiorni</p> <p>Attività riabilitativa-terapeutica</p>	<p>L'organizzazione del rientro in famiglia settimanale viene gestito tenendo conto anche delle esigenze della famiglia</p> <p>Per il Centro Diurno: orari di prese in carico e accompagnamenti tenendo conto delle esigenze delle famiglie</p>
<b>CD SAN MAURO</b>		
<b>LABORATORIO</b>	<p>Pasti, laboratorio teatrale, lab. danzaterapia, formazioni operatori/utenti, soggiorno a Lucca per 2 utenti, riconoscimento economico ai partecipanti, riunioni presso il servizio.</p>	Accompagnamenti extraorario, accoglienza di utenti per attività personalizzate extraorario
<b>TASS</b>		Sostituzione utenti/ sostituzione, previa comunicazione, di strutture alberghiere in caso di over booking/ rinuncia di utenti e non sostituzione.

### 3.7 Fornitori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Fornitori</b>	Durabilità del rapporto	36 fornitori ad albo fornitori da tre anni o più
	Sistema di selezione fornitori e norme contrattuali	Procedura ISO

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

#### Gestione acquisti e fornitori

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

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

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 2017

Tipologia	Un anno	Due anni	Tre anni o più
Prestazione servizi	0	10	6
Prestazione servizi che non necessita di valutazione tecnico-professionale	1	2	4
Acquisto beni con ordine	2	1	36

### 3.8 Finanziatori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
Finanziatori soci ordinari e sovventori	Partecipazione	V. punti 2.5 "L'assemblea dei soci" e 3.1 "Soci"
	Salvaguardia del capitale investito	55% di aumenti gratuiti di capitale sociale
	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	Diffusione del bilancio sociale
Finanziatori istituzionali	Possibilità di verifica raggiungimento degli obiettivi dichiarati	Non ci sono state contestazioni
	Capacità di rientro del finanziamento erogato	Non risultano sofferenze o contestazioni
Finanziatori di capitale di credito	Capacità di remunerare il capitale prestatto	Non risultano sofferenze 2,1% del valore aggiunto destinato ai finanziatori v. punto 5.2 "distribuzione del valore aggiunto"
	Capacità economico/patrimoniale a copertura insolvenze	€ 202,679 di Capitale sociale, inoltre la cooperativa detiene € 33.934 di Fondo Statutario e € 23.478 di Riserva Legale al 31/12/2016, 78% del fatturato emesso nei confronti di Enti Pubblici.
	Stabilità e affidabilità gruppo dirigente	I membri del C.d.A. al 31/12/17 hanno una continuità di carica media di 10,2 anni Punto 2.6.1 "Consiglieri in carica"
Donatori privati	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	V. tabella sotto "Donatori"

#### Al 31/12/2017 il capitale sociale della cooperativa risulta così composto:

Capitale sociale sottoscritto	Aumenti gratuiti di capitale sociale	Totale
€ 91.619,27	€ 111.059,55	€ 202.678,80
45%	55%	

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

#### Altri finanziatori

Tipologia Finanziatori	Denominazione	Capitale prestatto al 31/12/2017	Rendicontazione, sofferenze, contestazioni
Istituzionali	Regione Piemonte	€ 74.999	Non sono pervenute contestazioni
Istituti di credito	Mutui bancari ipotecari	€ 23.088	Non risultano sofferenze
	Finanziamenti a medio/lungo termine	€ 227.086	Non risultano sofferenze

#### Donatori

Tipologia donatore	Denominazione/ tipologia	Donazioni 2017	Rendicontazione/contestazioni
Enti pubblici	Città di Torino, Circ. 2, Ufficio Progetto Giovani	€ 6.000	Sostegno del progetto Centro/Dentro

	Città di Torino, Area Politiche Sociali, Servizio InGenio	€ 5.111	Per incentivi partecipanti laboratorio Officina 413
Privati persone fisiche	5 x 1000	-	
	Erogazioni liberali	€ 4.330	Sostegno progetti e servizi
Enti privati	Fondazione Cattolica	€ 10.500	Sostegno progetto Amore e Saponi
	Fondazione CRT	€ 5.000	Sostegno progetto Officina 413
	FCA Group S.p.A.	€ 5.000	Sostegno progetto Nonna Tina

### 3.9 Mondo della conoscenza

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Università, Scuole superiori, centri studi e altre agenzie formative</b>	Collaborazioni	5 convenzioni in essere per l'accoglienza tirocini 11 tirocini attivati per 5.900 ore totali
	Iniziative, progetti condivisi, organizzazione eventi culturali	8 azioni intraprese
	Produzione articoli e altri materiali	Nessuno

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

Agenzia Formativa	A.S. 2015/2016	A.S. 2016/2017	A.S. 2017/2018
<b>Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia</b>	sì	sì	sì
<b>Istituto Universitario Torino-IUS-TO Rebaudengo – Corso di Laurea in Psicologia</b>	no	no	sì
<b>Università degli Studi di Torino – Corso di Laurea Educazione Professionale</b>	sì	sì	sì
<b>Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze della Formazione</b>	sì	sì	sì
<b>Università degli Studi di Roma La Sapienza – Facoltà di Psicologia</b>	sì	no	sì
<b>C.F.P. Istituto Cortivo - Padova</b>	no	sì	no
<b>I.I.S. Sella Aalto Lagrange - Torino</b>	sì	no	no
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

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

Servizio	2015	2016	2017
<b>Laboratorio</b>	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	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 25, 26 e 27 maggio 2017, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia.  Erogazione di laboratorio teatrale presso: MITOS-Meeting Italiano Teatro Sociale 24 agosto – 27 agosto 2017 Chiostrò S.Micheletto, Lucca
<b>Val Sangone</b>	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di	Formazione per animatori del doposcuola M. Ausiliatrice.	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	Intervento in una serata dedicata al cyberbullismo.	3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Progetto di "peer education" con studenti dell'IIS B. Pascal di Giaveno sull'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie Progetto "Stare bene a scuola". Laboratorio sullo sviluppo di abilità socio-relazionali di base svolto con una classe 4^ dell'Istituto M. Ausiliatrice Giaveno
<b>SSER Minori</b>	Partecipazione alla giornata mondiale sull'Autismo organizzato dal Comune di Torino. Eventi organizzati in collaborazione con la Coop. Mirafiori presso il Mirafleming.	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming
<b>Castiglione</b>	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 Un'operatrice conduce l'attività della cura del Sé c/o Amici di Via Cambiano	Un operatore ha condotto il laboratorio di agricoltura sinergica presso Ortocampo di Gassino Un'operatrice ha condotto un ciclo di 3 incontri c/o Asilo San Giuseppe di Bussolino di attività espressive con l'utilizzo della carta pesta.

### 3.10 Pubblica Amministrazione

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Publici poteri</b>	Rispetto della normativa di settore	In merito non sono state sollevate, nel corso dell'anno, sanzioni o osservazioni da parte degli uffici preposti
	Collaborazione e co-progettazione territoriale	Partecipato a 2 coordinamenti e a 2 progetti del Serd di Giaveno

#### Co-progettazione territoriale: Partecipazione a tavoli, cabine di regia, altri coordinamenti ecc

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2015	2016	2017
<b>Val Sangone</b>	Piano locale giovani	no	no	sì
	Partecipazione all'avvio del Centro Territoriale per l'inclusione con l'Istituto M. Ausiliatrice di Giaveno	sì	no	no
	Serd di Giaveno – collaborazione su due progetti	sì		sì
<b>CADD</b>	PRI (Progetto Rete Integrato Torino)			
<b>Castiglione</b>	Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri	sì	si	si
	Tavolo regia PO	si		
	Tavolo verifica asl di riferimento	si		

	Tavolo verifica uffici centrali del comune	si		
	<b>Totali</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

### 3.11 Mondo del non profit

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2017
<b>Mondo del non profit</b>	Partecipazione/collaborazioni	Collaborazioni in corso con 10 realtà del non profit Associazione a 9 realtà non profit (punto 2.8)
	Progettualità sociale	Partecipazione ad 1 coordinamento

#### Tavoli/coordinamenti nel privato sociale

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2015	2016	2017
<b>Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)</b>	Coordinamento associazioni di auto-mutuo aiuto Rete Orfeo	Sì	sì	sì
	Gruppo di lavoro Psichiatria LEGA COOP Piemonte	Sì	no	no
	Gruppo Psichiatria NAOS		sì	no
<b>Generale/Amministrazione</b>	Gruppo Personale NAOS	Sì	si	
	Tavolo disabilità Lega Coop Piemonte		no	
	<b>Totali</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

#### Altre collaborazioni

Agenzia non profit	Tipo di collaborazione	2015	2016	2017
Ass. Il Tiglio onlus	Laboratorio teatro sociale gratuito per utenti cooperativa e esterni	sì	sì	sì
	Comodato d'uso gratuito sede legale ass.	sì	sì	sì
	Erogazioni liberali per sostegno incentivi utenti	sì	sì	sì
	Volontari Tiglio attivi c/o servizi L'Arcobaleno	sì	sì	sì
Coop. soc. Mirafiori	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro	sì	sì	sì
Coop. Soc. I Passi	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
Ass. L'Arcobaleno	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
Coop. Soc La Bottega	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro		sì	sì
Ass. Il Laboratorio	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro		sì	sì
Uliveto – Comunità di Luserna S. Giovanni			sì	sì
Munlab Eco Museo dell'argilla di Cambiano	Collaborazione sul progetto "Con altri occhi"		sì	sì
Associazione Architettura senza Frontiere Piemonte	Collaborazione del laboratorio Officina 413 su due progetti ASF		sì	Sì
Coop. soc. Il Margine, Comunità di Pralormo			sì	sì

## 4. Obiettivi e attività

### 4.1 Obiettivi di gestione 2017, attività realizzate e verifiche obiettivi

In merito all'analisi del processo "obiettivi/azioni/verifica risultati" del 2017 riportiamo in sintesi la documentazione ISO.

#### Area Amministrativa

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio obiettivo
Ottenere contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità innovative e sperimentali	Presentare almeno 2 progetti a Fondazioni per ottenere contributi su progetti e attività innovative e sperimentali	N. progetti presentati nel 2017 N. progetti finanziati nel 2017 Totale contributi ottenuti nel 2017 Eventuali contributi raccolti da privati	-presentazione di progetti a Fondazioni - realizzazione delle azioni relative ai progetti eventualmente finanziati	Obiettivo raggiunto: Presentati progetti a 6 fondazioni Ottenuti finanziamenti da 2 fondazioni, per un totale di 20.000 €; si attendono ancora un paio di risposte Ricevuto anche contributo di 5.000 da Fiat Chrysler (collegato a Fondaz. Agnelli) non connesso a progetto specifico
Contenimento dei costi relativi ai fidi bancari	Monitoraggio dei costi per interessi passivi bancari del 2017 mantenendoli in linea con quelli del 2016	Incidenza % costi su fatturato 2016/ Incidenza % costi su fatturato 2017	- Monitoraggio e contrattazione delle condizioni di miglior favore con gli istituti bancari -Implementazione dei fidi bancari che offrono condizioni più vantaggiose, riduzione di quelli più onerosi	Obiettivo raggiunto: Incidenza interessi pass./fatturato 2016: 1,64% Incidenza interessi pass/fatturato 2017: 1,31%
Facilitare l'accesso al credito da parte dei soci della cooperativa	Stipula di una convenzione con un istituto bancario	n. richieste da parte dei soci/n. finanziamenti accordati	-Valutare l'interesse dei soci -Contattare gli istituti bancari -Valutare le proposte ottenute -Siglare un accordo con l'istituto bancario che ha formulato la proposta più vantaggiosa -Diffusione e promozione tra i soci	Obiettivo non raggiunto

## Area Gestione della Qualità

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio Obiettivo
Valutare il livello di soddisfazione dei Committenti	Effettuare un'indagine di soddisfazione dei committenti della Cooperativa	N questionari somministrati/n. Questionari restituiti compilati (M03 PG04)  Esito finale dei questionari in merito alla soddisfazione	Messa a punto dei questionari da somministrare Somministrazione e raccolta questionari -Elaborazione dei dati raccolti -restituzione dei risultati	Obiettivo parzialmente raggiunto: 114 questionari inviati 14 ricevuti (10% circa, dato troppo esiguo per essere significativo) Risultati: tendenzialmente positivi con alcune criticità rilevate solo nel settore scuole
Ottimizzazione del Sistema Integrato di Gestione Qualità e Sicurezza	rispettare quanto previsto dalle procedure di gestione relative alla sicurezza (PG 06 e PG 07)  adeguamento delle procedure e della documentazione per uniformarsi all'ISO 9001-2015	-Numero DVR aggiornati -Prove evacuazione effettuate - audit sulla sicurezza effettuati - audit qualità effettuati	riunione annuale tra RSPP, RLS, medico competente e datore di lavoro. -Sopralluoghi - collaborazione con medico competente - revisione e aggiornamento procedure e documentazione; informazione e formazione per la Dirigenza; informazione e formazione nei servizi educativi	Prove evacuazione e sopralluoghi sicurezza effettuati in tutti i servizi DVR non sono stati aggiornati, verrà fatto nel 2018 Audit qualità effettuati in tutti i servizi nei primi mesi del 2017 Fatti adeguamenti del Sistema Qualità sulla base di quanto richiesto dalla 2015, da sottoporre alla verifica del Cermet per ottenere rinnovo della certificazione (febbraio 2018)
Adozione di un modello organizzativo 231/2001	Costruzione di un primo MOG (non ancora sottoposto a ODV)	n. processi aziendali analizzati in ottica 231 - n. nuove procedure redatte	- incontri di formazione di due consiglieri all'interno di un tavolo NAOS - raccolta documentazione -analisi processi aziendali - analisi e raccordo con procedure già esistenti - valutazione dei rischi dei processi aziendali in atto - elaborazione di un MOG - sensibilizzazione di tutti i soggetti direttamente	Obiettivo parzialmente raggiunto: -due consiglieri hanno seguito e completato il percorso formativo organizzato da NAOS (52 ore aula) - completata analisi dei processi e delle procedure/prassi aziendali e valutazione dei rischi - avviata individuazione delle prassi da formalizzare o delle nuove procedure da stabilire - iniziata stesura di alcune parti del MOG

## Area Educativa

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio Obiettivo
Aumentare il numero degli utenti del CADD	Raggiungere 18 utenti al Cadd	N. nuovi utenti inseriti	Promozione del Servizio presso i servizi socio-sanitari di Torino e della prima cintura di Torino	Obiettivo raggiunto: al 31/12/17 gli utenti in carico al CADD sono 21 (ma non tutti a tempo pieno)

## Area Formativa

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio Obiettivo
Rispondere ai bisogni formativi che emergono dai servizi educativi	<p>-Garantire lo svolgimento della supervisione in tutti i servizi che ne hanno la necessità</p> <p>-favorire l'accesso degli operatori a corsi di formazione sia organizzati internamente sia attraverso agenzie esterne</p>	N. nuovi utenti inseriti v. valutazione piano della formazione	<p>-Raccolta e analisi fabbisogno formativo espresso dei servizi educativi</p> <p>-Reperimento fondi per avviare corsi, tramite partecipazione di NAOS a Bandi</p> <p>-Realizzazione dei corsi e/o agenzie formative</p>	Obiettivo raggiunto: Ottenuti finanziamenti tramite NAOS Garantita supervisione ai 4 servizi che l'hanno richiesta Organizzati internamente 3 corsi di formazione su tematiche specifiche, di cui su MFN trasversale a tutta la coop
Aggiornamento/mantenimento competenze del personale per garantire il più alto livello possibile di sicurezza sul luogo di lavoro	Realizzare i corsi necessari a soddisfare i bisogni formativi e di aggiornamento, con particolare attenzione ai corsi di aggiornamento sulla sicurezza	Vedi dettaglio Piano piano formazione	-Reperimento fondi tramite NAOS Attivazione corsi	Non è stato possibile avere fondi da NAOS (non c'erano bandi per questo tipo di corsi) Per il dettaglio dei corsi effettuati vedi valutazione piano formazione 2017

## Area del Gestione del Personale

Obiettivo	Traguardo	Indicatore	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Bilancio Obiettivo
Prevenzione dello stress correlato degli operatori	Riedizione di un corso di mindfulness - sostenere eventuali situazioni di stress correlato	- n. interventi di prevenzione e sostegno attuati - n. e tipologia partecipanti al corso di mindfulness	Favorire la mobilità interna Individuazione ed effettuazione corsi/risorse volti a incrementare il benessere del lavoratore	Obiettivo raggiunto su corso MFN: realizzata nuova edizione corso, per 16 ore totali, a cui hanno partecipato 12 lavoratori della coop appartenenti a tutti i servizi della coop
Verifica del ruolo dei coordinatori	Applicazione dell'iter di verifica approvato dall'Assemblea	N. coordinatori verificati	-raccolta ed elaborazione dei questionari di valutazione degli operatori e di autovalutazione dei coordinatori dati - presentazione report al coordinatore valutato - discussione dei risultati in équipe -valutazione finale dei membri dell'équipe sull'operato del coordinatore -analisi finale da parte del Cda dei risultati emersi dai questionari e dai momenti di verifica	Obiettivo parzialmente raggiunto: Somministrati questionari di valutazione in 4 servizi su 7 totali Concluso processo di analisi e restituzione dei risultati al coord. e alle équipe dei 4 servizi Necessario completare la somministrazione e la valutazione nei 3 servizi mancanti ed elaborazione di un documento di sintesi da parte del Tavolo di lavoro, da presentare al CdA e all'Assemblea
Castiglione: migliorare le condizioni di lavoro, diminuire il tasso di infortunio	Riorganizzazione del servizio	N'infortuni 2017/n infortuni 2016 % mutua 2017/%mutua 2016	-Focus group con l'équipe di lavoro -creazione di un tavolo tecnico per la riorganizzazione del Servizio -messa a punto e applicazione di un nuovo modello organizzativo del Servizio	Obiettivo quasi completamente raggiunto: -È stato creato un tavolo tecnico che ha elaborato un nuovo modello organizzativo, validato dal CdA e presentato all'équipe, che entrerà in vigore da gennaio 2018 - nel corso dell'anno l'RSPP, in accordo con il coordinatore e l'amministratore della CA, ha elaborato e presentato all'équipe delle direttive in merito alle prassi da adottare per la gestione di un ospite particolarmente aggressivo e pericoloso N. infortuni 2016: 8 N. infortuni 2017: 3

## 4.2 Raccolta fondi

Il Gruppo Risorse della Cooperativa L'Arcobaleno si è fondato nel 2010 ed è composto nell'anno 2017 da 3 educatori, dal presidente della Cooperativa e dalla Vice-Presidente.

Il presidente e la vice-presidente ricoprono 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 2017 rispetto la Ricerca Fondi e nel triennio 2015-2017 rispetto alle altre diverse aree sopra descritte.

### Ricerca Fondi

TITOLO DEL PROGETTO	BREVE DESCRIZIONE	FONDAZIONE	ESITO
<i>Per non lavarsene le mani</i>	Progetto di avvicinamento al lavoro di persone con disabilità cognitiva Start-up di una linea produttiva: dall'orto urbano ai saponi ed oli essenziali	Fondazione Cattolica	Approvato con stanziamento di € 14.000 su € 14.600 richiesti
<i>Con altri occhi</i>	Segni d'argilla e interventi artistici per leggere la città da nuovi punti di vista, a cura degli ospiti della comunità alloggio Il Girasole	Fondazione CRT	Approvato con stanziamento di € 6.000 su € 13.800 richiesti
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Tavola Valdese	In attesa di risposta: richiesto un contributo di € 12.000
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	FCA Group S.p.A.	Approvato con stanziamento di € 5.000
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Banca d'Italia	Non approvato

### Attività promozionali a favore della Cooperativa

ATTIVITÀ SVOLTE		
2015	2016	2017
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	Si è completato al 90% del parco mezzi installazione degli adesivi di promozione della Cooperativa.

## Campagna 5x1000

INTERVENTI SVOLTI		
2015	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.</li> <li>○ Lettera nominativa a stakeholder selezionati tra i fornitori e la committenza;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000 distribuita ai Servizi della Cooperativa che a loro volta la diffondono ai loro contatti;</li> <li>○ Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000</li> <li>○ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti;</li> <li>○ Biglietti da visita del 5x1000</li> <li>○ 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</li> </ul>

## Bilancio Sociale

2015	2016	2017
Revisione dell'intera struttura del bilancio sociale e stesura del bilancio sociale 2014	Redazione BS del 2015 e relativo abstract divulgativo	Redazione BS del 2016 e relativo abstract divulgativo

## Formazione specifica in Fundraising

FORMAZIONE		
2015	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laboratorio "5x1000 di successo" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 20 Febbraio 2015.</li> <li>○ Laboratorio "Chiedere alle Fondazioni con i progetti giusti" organizzato dalla Scuola di Fundraising di Roma, 1 e 2 Ottobre 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Workshop "Raccolta fondi dalle Fondazioni d'erogazione e crowdfunding" organizzato da Centrale Etica di Milano, Gennaio 2016.</li> <li>○ Laboratorio "Crowdfunding e Fundraising" organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 4 -5 Novembre 2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laboratorio "Raccolta fondi dalle aziende" organizzato da Centrale Etica di Milano, 13, 14 luglio 2017</li> <li>○ Laboratorio "I numeri del Fundraising" organizzato da Centrale Etica di Milano, 15 novembre 2017</li> <li>○ Laboratorio "Digital Fundraising" organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 30 novembre , 1 e 2 dicembre 2017.</li> </ul>

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

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

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

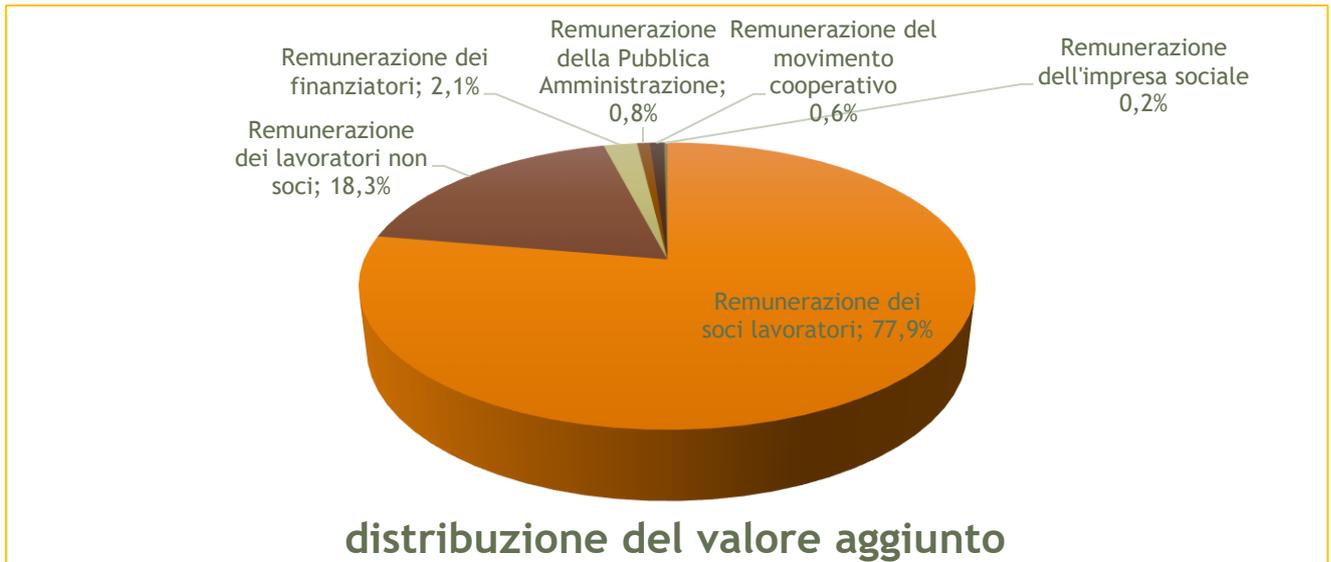
### 5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite

	2015	%	2016	%	2017	%
<b>A. Valore della produzione</b>	<b>€ 2.707.297</b>		<b>€ 2.893.492</b>		<b>€ 2.951.589</b>	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 2.083.905	77,0%	€ 2.205.598	76,2%	€ 2.261.770	77%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione						
3. Ricavi da profit						
4. ricavi da non profit	€ 386.277	14,3%	€ 538.557	18,6%	€ 455.967	15,4%
5. ricavi da persone fisiche	€ 101.499	3,7%	€ 89.869	3,1%	€ 176.306	6%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 62.054	2,3%	€ 32.752	1,1%	€ 9.572	0,3%
7. Donazioni (compreso 5x1000)	€ 21.828	0,8%	€ 9.532	0,3%	€ 31.611	1,1%
8. Variazioni e rimanenze	€ 29.277	1,1%	€ 10.285	0,4%	€ 5.000	0,2%
9. altri ricavi	€ 22.457	0,8%	€ 6.899	0,2%	€ 11.362	0%
	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
<b>B. Costi/consumi di produzione e gestione (1+2)</b>	<b>€ 647.709</b>		<b>€ 826.885</b>		<b>€ 770.835</b>	
<b>1. Costi/consumi di produzione e gestione da profit</b>	<b>€ 567.842</b>	<b>87,7%</b>	<b>€ 786.209</b>	<b>95,1%</b>	<b>€ 760.550</b>	<b>99%</b>
Acquisti materie prime	€ 15.776	2,4%	€ 22.074	2,7%	€ 22.456	3%
Costi per servizi amministrativi	€ 51.508	8,0%	€ 44.791	5,4%	€ 48.830	6%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 388.747	60,0%	€ 620.943	75,1%	€ 593.631	77%
Costi per godimento beni di terzi	€ 111.811	17,3%	€ 98.400	11,9%	€ 95.634	12%
<b>2. Costi/consumi di produzione e gestione da non profit</b>	<b>€ 81.387</b>	<b>12,6%</b>	<b>€ 79.867</b>	<b>12,3%</b>	<b>€ 10.285</b>	<b>1%</b>
Acquisti per attività non caratteristica	€ 81.387	12,6%	€ 79.867	12,3%	€ 10.285	1%

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

Calcolo del valore aggiunto	2015	%	2016	%	2017	%
<b>C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3)</b>	<b>€ 1.980.965</b>	<b>73,2%</b>	<b>€ 1.950.568</b>	<b>67,4%</b>	<b>€ 2.065.148</b>	<b>70,0%</b>
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 2.059.588		€ 2.066.607		€ 2.180.754	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito			€ 3.655		€ 4.669	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 36.623		€ 53.694		€ 57.274	
4. Fondo accantonamento per rinnovo CCNL	€ 42.000		€ 66.000		€ 63.000	

Distribuzione della ricchezza	2015	%	2016	%	2017	%
<b>C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (C)</b>	<b>€ 1.980.965</b>		<b>€ 1.950.568</b>		<b>€ 2.065.148</b>	
<b>1. Remunerazione dei soci lavoratori</b>	<b>€ 1.403.968</b>	<b>70,9%</b>	<b>€ 1.557.320</b>	<b>79,8%</b>	<b>€ 1.604.273</b>	<b>77,9%</b>
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.403.968	70,9%	€ 1.557.320	79,8%	€ 1.588.253	76,9%
con contratti diversi						
Ristorni					€ 16.020	1,0%
<b>2. Remunerazione de lavoratori non soci</b>	<b>€ 471.723</b>	<b>23,8%</b>	<b>€ 304.776</b>	<b>15,6%</b>	<b>€ 378.415</b>	<b>18,3%</b>
con contratto di lavoro subordinato	€ 460.253	23,2%	€ 234.113	12%	€ 357.573	17,3%
con contratti diversi	€ 11.470	0,6%	€ 70.663	3,6%	€ 20.842	1,0%
<b>3. Remunerazione dei soci per altri istituti</b>						
Remunerazione capitale sociale						
Aumento gratuito capitale sociale						
<b>4. Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>€ 52.935</b>	<b>2,7%</b>	<b>€ 52.793</b>	<b>2,7%</b>	<b>€ 43.239</b>	<b>2,1%</b>
Banche e altri Istituti di credito	€ 32.886	1,7%	€ 34.836	1,8%	€ 26.142	1,3%
Banche e finanziarie della finanza etica	€ 20.049	1,0%	€ 17.957	0,9%	€ 17.097	0,8%
<b>5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>€ 37.127</b>	<b>1,9%</b>	<b>€ 17.288</b>	<b>0,9%</b>	<b>€ 16.353</b>	<b>0,8%</b>
Imposte	€ 37.127	1,9%	€ 17.288	0,9%	€ 16.353	0,8%
Bolli e contratti						
<b>6. Remunerazione del movimento cooperativo</b>	<b>€ 11.469</b>	<b>0,6%</b>	<b>€ 15.325</b>	<b>0,8%</b>	<b>€ 18.487</b>	<b>0,9%</b>
Contributi associativi	€ 11.469	0,6%	€ 15.325	0,8%	€ 18.487	0,9%
Fondo mutualistico L. 59/92 (3% dell'utile)						
Contributi volontari						
<b>7. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)</b>	<b>€ 3.743</b>	<b>0,2%</b>	<b>€ 3.066</b>	<b>0,2%</b>	<b>€ 4.382</b>	<b>0,2%</b>



## 6. Diffusione del presente bilancio sociale

Il presente Bilancio sociale sarà presentato ai soci della cooperativa in occasione dell'assemblea sociale relativa all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2017.

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

Inoltre, è disponibile sul sito un abstract contenente i dati principali dell'anno.

# Allegato 1: estratti dallo Statuto 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.*

### **Articolo 6 - Numero e Requisiti**

*Il numero dei soci è illimitato ma non inferiore al minimo stabilito dalla legge.*

*Possono essere soci tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire e che abbiano maturato una capacità professionale*

coerente con lo scopo mutualistico e con l'attività economica svolta.

E' prevista, oltre ai soci lavoratori, la presenza di

- soci volontari che possono prestare la loro attività gratuitamente ai sensi della normativa in tema di cooperative sociali

- soci sovventori che possono sottoscrivere quote sociali per il raggiungimento degli scopi sociali.

In merito al numero di quote, alle modalità di versamento ed ai diritti amministrativi di tali soci si fa riferimento al regolamento interno.

I soci volontari sono iscritti in una apposita sezione del libro soci. Il loro numero non può superare la metà del numero complessivo dei soci. Ai soci volontari si applicano le norme previste dalla legge nazionale 381 dell'8 novembre 1991.

Qualora siano presenti i presupposti per la loro ammissione, possono essere soci le persone giuridiche nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

L'ammissione deve essere coerente con la capacità economica della Cooperativa di soddisfare gli interessi dei soci, anche in relazione alle strategie imprenditoriali di medio e lungo periodo.

Possano essere soci i minori nei modi e con le autorizzazioni previste dalla legge.

Non possono essere soci coloro che hanno interessi effettivamente contrastanti con la cooperativa o esercitano imprese in concorrenza.

Possano però essere soci coloro che pur operando in realtà in concorrenza con la Cooperativa siano stati autorizzati dal Consiglio di Amministrazione.

#### **Art. 7 - Categoria Speciale di Soci**

Ai sensi dell'art. 2527, comma 3 del codice civile, potrà essere 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 verrà fissata dall'organo amministrativo, al momento dell'ammissione, in relazione alle varie mansioni, in misura comunque non superiore al limite massimo fissato dalla legge. Al termine di tale periodo detti soci sono ammessi a godere i diritti che spettano agli altri soci cooperatori.

All'atto dell'ammissione l'organo amministrativo determinerà altresì i criteri e le modalità attraverso i quali si articoleranno le fasi di formazione o di inserimento nell'assetto produttivo della Cooperativa.

I soci appartenenti alla categoria speciale pur non potendo essere eletti, per tutto il periodo di permanenza nella categoria in parola, quali amministratori della Cooperativa sono ammessi a godere di tutti gli altri diritti riconosciuti ai soci e sono soggetti ai medesimi obblighi, tranne per quanto riguarda il diritto di voto, a loro riservato esclusivamente nelle deliberazioni relative all'approvazione del bilancio ed in quelle relative alle cariche sociali, nonché nelle assemblee straordinarie di modifica dello statuto.

Ai soci iscritti alla categoria speciale non spetta comunque l'attribuzione di ristorni nelle forme di aumento del capitale sociale.

Oltre che nei casi previsti dalla legge e dall'art. 13 del presente statuto, il socio appartenente alla categoria speciale può recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno novanta giorni. Il recesso ha effetto tanto con riguardo al rapporto sociale che al rapporto mutualistico, allo spirare del suddetto termine.

Costituiscono cause di esclusione del socio appartenente alla speciale categoria, oltre a quelle individuate dall'art. 14 del presente statuto:

A) l'inosservanza dei doveri inerenti la formazione;

B) l'inopportunità, sotto il profilo economico, organizzativo e finanziario del suo inserimento nell'impresa;

C) l'inosservanza dei doveri di leale collaborazione con la compagine societaria;

D) il mancato adeguamento agli standard produttivi.

Verificatasi una causa di esclusione, il socio appartenente alla speciale categoria potrà essere escluso dall'organo amministrativo anche prima del termine fissato al momento della sua ammissione per il godimento dei diritti pari ai soci ordinari.

## **Articolo 11 – Obblighi E Diritti Dei Soci.**

Aderendo alla società i soci si obbligano:

- a) ad osservare il presente statuto, gli eventuali regolamenti e le deliberazioni tutte legalmente adottate dagli organi sociali;
- b) a partecipare all'attività della società per la sua intera durata, salvo il verificarsi di una delle cause previste dal presente statuto per la perdita della qualità di socio;
- c) a partecipare ai momenti assembleari e/o a tutte le iniziative volte al coinvolgimento dei soci alla conduzione attiva della Cooperativa;
- d) ad accedere ai servizi prestati dalla società;
- e) a non aderire ad altre cooperative che perseguano identici scopi sociali ed esplicino attività concorrente, nonché a non prestare lavoro a favore di terzi esercenti imprese aventi oggetto uguale od analogo a quello della Cooperativa, salvo espressa autorizzazione dell'organo amministrativo accordata in considerazione della tipologia di rapporto di lavoro instaurato e delle modalità di prestazione dello stesso, nonché della quantità di lavoro disponibile in Cooperativa;
- f) a mettere a disposizione le proprie capacità professionali ed il proprio lavoro, se soci lavoratori, in relazione al tipo ed allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibile per la Cooperativa stessa, come previsto nell'ulteriore rapporto di lavoro instaurato;
- g) a non svolgere azione alcuna che possa comunque essere in concorrenza o pregiudizievole agli interessi della società.

I soci inoltre:

- A) concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione della medesima;
- B) partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche;
- C) contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione;
- D) contribuiscono all'attività dell'impresa sociale a seconda della necessità. I soci che non partecipano all'amministrazione hanno diritto di avere dagli amministratori notizie sullo svolgimento degli affari sociali e di consultare, anche tramite professionisti di loro fiducia, i libri sociali e i documenti relativi all'amministrazione.

Di tutti tali libri i soci hanno diritto di ottenere estratti a proprie spese.

I diritti inerenti all'esame dei libri di cui ai commi precedenti, non spettano ai soci in mora per la mancata esecuzione dei conferimenti o inadempienti rispetto alle obbligazioni contratte con la società.

## **Articolo 29- Competenze dell'Assemblea**

L'assemblea è convocata per:

- A. Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;
- B. Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicePresidente del Consiglio di Amministrazione;
- C. Nominare, se obbligatorio per legge o se ritenuto comunque opportuno, i componenti del Collegio Sindacale, ed eleggerne fra loro il Presidente;
- D. Nominare se ritenuto opportuno un revisore contabile iscritto all'apposito albo con compiti di controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 ter.;
- E. Determinare la misura degli eventuali compensi da corrisponderci ai membri del Consiglio di Amministrazione e l'eventuale retribuzione annuale dei sindaci; qualora l'assemblea non deliberi espressamente sui compensi, le cariche di amministratori si intendono gratuite;
- F. Approvare gli eventuali regolamenti interni;
- G. Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- H. Deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge o dal presente statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori o da tanti soci che rappresentino almeno un terzo del numero complessivo dei voti degli aventi diritto di voto di voto;

- I. Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;*
- J. Deliberare sulle domande di ammissione dell'aspirante socio non accolte dal Consiglio di Amministrazione, in adunanza appositamente convocata e, in ogni caso, in occasione della prima convocazione successiva alla richiesta da parte dell'interessato di pronuncia assembleare;*
- K. Deliberare, all'occorrenza, i piani di crisi aziendale con le previsioni atte a farvi fronte, nel rispetto delle disposizioni dell'apposito regolamento e delle leggi vigenti in materia;*
- L. Deliberare l'emissione di strumenti finanziari previsti dal presente statuto;*
- M. Deliberare la costituzione dei fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale.*
- N. Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci;*
- O. Nominare e stabilire i poteri dei liquidatori.*

**Articolo 37: Composizione, durata, poteri del Consiglio d'Amministrazione**

*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.*

**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.*

**Articolo 40: Poteri**

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

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

- a) curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'assemblea;*
- b) redigere i bilanci e le relative note integrative e relazioni di accompagnamento nel rispetto di quanto indicato dalle normative vigenti;*
- c) predisporre i regolamenti previsti dallo statuto, che dovranno essere approvati dall'assemblea;*
- d) determinare gli indirizzi dell'azienda, nell'ambito delle varie fasi lavorative e per il conseguimento degli scopi sociali, stabilendo all'uopo l'inquadramento e le mansioni dei singoli soci;*
- e) stipulare gli atti e contratti di ogni genere inerenti all'attività sociale;*
- f) conferire procure speciali per singoli atti o gruppi di atti, ferme restando le facoltà attribuite al presidente del consiglio dall'art. 42;*
- g) assumere e licenziare personale della società fissandone le retribuzioni e le mansioni;*
- h) deliberare circa l'ammissione, il recesso e l'esclusione dei soci;*
- i) Compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che comunque rientrino nell'oggetto sociale, fatta eccezione per quelli che per disposizioni di legge e dello statuto siano riservati all'assemblea;*
- l) Concedere fideiussioni, richiedere affidamenti bancari, contrarre mutui assumendone gli oneri relativi, assumere obblighi in ordine a finanziamenti agevolati e stipulare convenzioni con enti pubblici. Il consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, disgiuntamente o congiuntamente tra loro, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.*

## Allegato 2: Customer Satisfaction

### ELABORAZIONE QUESTIONARIO COMMITTENZA

**Anno 2017**

In linea con la pianificazione degli obiettivi 2017, al fine di valutare il grado di soddisfazione della committenza con cui la cooperativa L'Arcobaleno collabora, è stato elaborato e somministrato il questionario allegato. Il gruppo di lavoro, costituito da Daniela Ciaramita e Simona Piscopo, dopo aver selezionato gli aspetti più salienti da valutare, ha deciso di ridurre ad una sola pagina il questionario e di somministrarlo tramite la piattaforma Google doc per renderne più facile e veloce la compilazione e l'elaborazione dei dati: la piattaforma Google doc infatti consente di gestire simultaneamente gli input e gli output (ogni volta che un questionario viene compilato la piattaforma aggiorna i dati e produce risultati anche in forma grafica).

Il questionario si presenta di facile lettura e compilazione, ci sono 12 domande chiuse che vanno ad indagare gli aspetti legati a personale, sedi, progettazione, comunicazione e professionalità a cui il compilatore può rispondere dando una valutazione su una scala che va da “scarso” (1) a “ottimo” (5), infine c'è uno spazio, l'unico aperto, per raccogliere eventuali suggerimenti.

Per poter procedere alla compilazione è necessario indicare l'ambito di appartenenza (minori, minori disabili, adulti disabili e psichiatria) e il proprio nome e cognome, si è deciso di non accettare questionari anonimi perché convinte che solo un questionario non anonimo, e quindi compilato con maggior senso di responsabilità, avrebbe potuto consegnarci dati più significativi, inoltre l'indicazione dell'ambito di appartenenza avrebbe permesso di differenziare le risposte in funzione dei vari ambiti.

Durante il mese di marzo 2017 è stato inviato ai coordinatori una mail con il link al questionario e una lettera di presentazione dello stesso, successivamente ogni coordinatore avrebbe dovuto inoltrare la mail a tutti i contatti della committenza legate al loro servizio e comunicare al gruppo di lavoro il numero dei questionari inviati.

Alla committenza sarebbe arrivato il link che permetteva di accedere direttamente al questionario accompagnato da una lettera di presentazione. Al termine della compilazione del questionario il tasto “invia” permetteva di trasmettere i dati direttamente al gruppo di lavoro che riceveva una mail di conferma di avvenuta compilazione e i dati raccolti.

### ANALISI DEI DATI

Su 114 questionari inviati abbiamo ricevuto 14 risposte di cui 9 provenienti dall'area “minori disabili” 3 dall'area “minori” 2 dall'area “adulti disabili” e nessuna dalla psichiatria. Il dato è sconcertante anche se nell'analisi non si può non tener conto che non vi sono reali termini di paragone perché questa è stata la prima volta in cui si utilizzava questa modalità sperimentale di somministrazione online.

I risultati sono tendenzialmente positivi o molto positivi ma l'11% delle risposte è "sufficiente". Analizzando più in profondità il dato emerge che l'ambito da cui provengono la maggioranza delle sufficienze (17 su 19) è la scuola in cui le sufficienze rappresentano il 17% del totale delle risposte.

La scuola sembra essere l'ambito più critico.

E' altresì da rilevare che non vi sono valutazioni insufficienti.

La concentrazione maggiore di "sufficienti" si ha nella "flessibilità del servizio" (3) e nella "qualità della partecipazione alle riunioni di rete" (3). Le domande in cui riceviamo più "ottimo" (7) sono quelle relative alla "professionalità del personale" e il "rispetto delle scadenze progettuali".

Due quesiti ("attivazione delle risorse del territorio" e "relazione con la famiglia") non hanno ricevuto risposta da parte di un compilatore (scuola).

Vengono lasciati tre "suggerimenti" di cui 2 che richiedono maggiore flessibilità e 1 che lamenta scarso supporto e propositività.

## CONCLUSIONI

Quello che si evince dall'analisi dei dati, seppur parziali perché ha risposto solo il 10% degli intervistati, è una soddisfazione da parte dei committenti per i servizi erogati con qualche criticità nelle scuole. Per quanto riguarda il processo invece emergono alcune criticità che potranno essere oggetto di riflessione per migliorare lo strumento:

- il gruppo di lavoro non conosce il numero esatto dei committenti;
- non si ha la certezza dell'invio (l'unica prova sono le mail che i coordinatori hanno inviato al gruppo di lavoro indicando il numero di invii);
- non c'è nessuna prova di ricezione;
- è emerso un problema nell' apertura del link perchè il sistema informatico del destinatario era obsoleto (un caso in ASL);
- un compilatore ha scritto il nome dell'utente al posto del proprio.

