



Bilancio Sociale 2019



Sommario

Sommario.....	1
Note di metodo.....	3
1. NEWS 2019:	5
2. Informazioni generali sull’Ente e sugli amministratori	6
2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività	6
2.2 Mission.....	7
2.3 Oggetto sociale	7
2.4 Politica della qualità.....	8
2.5 L’Assemblea dei soci:	9
2.5.1 Assemblee 2019.....	9
2.6 Il Consiglio d’Amministrazione: composizione, durata, poteri	9
2.6.1 Consiglieri in carica	10
2.7 Revisione	10
2.8 Partecipazioni	10
2.9 Settori di attività	11
2.10 Organigramma	15
3. I portatori d’interesse	16
3.1 Soci.....	17
3.1.1 Tipologie di soci	17
3.1.2 Soci 2019.....	18
3.1.3 Partecipazione	18
3.1.4 Quote sociali	19
3.1.5 Informazione.....	19
3.2 Lavoratori, soci e non.....	20
3.2.1 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non.....	21
3.2.2 Lavoratori con prestazioni non regolate da contratto di lavoro dipendente	21
3.2.3 Turn over.....	22
3.2.4 Richieste di trasferimento	22
3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2019.....	23
3.2.6 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva	23
3.2.7 Indici di pari opportunità	24
3.2.8 Focus su lavoratori part time	26
3.2.9 Lavoratori Tass – settore turismo	26

3.2.10 Autonomia del ruolo ricoperto	27
3.2.11 Mansionario coordinatori – amministratori	29
3.2.12 Incarichi senza indennità specifica	30
3.2.13 Lavoratori in situazione di svantaggio	30
3.2.14 Formazione e supervisione	31
3.3 Tirocinanti	33
3.4 Volontari	35
3.5 Utenti	36
3.5.1 Utenza: i numeri	36
3.5.2 Inserimenti/dimissioni	40
3.5.3 Prevenzione	41
3.5.4 Qualità dell'intervento educativo	41
3.5.5 Informazione	47
3.5.6 Partecipazione	48
3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite	48
3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà	49
3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti	51
3.6 Clienti e committenti	52
3.6.1 Qualità/professionalità	54
Qui sotto il focus anno 2019 sui lavoratori dei servizi educativi per titolo, si specifica che i dati comprendono alcune mansioni "di contorno", colfaggio e magazzino, per le quali non è richiesto un titolo professionale specifico.	55
3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica	55
3.7 Fornitori	56
3.8 Finanziatori	57
3.9 Mondo della conoscenza	59
3.10 Pubblica Amministrazione	61
3.11 Mondo del non profit	61
3.12 Ambiente	63
4. Obiettivi e attività	67
4.1 Obiettivi di gestione 2019, attività realizzate e verifiche obiettivi	67
4.2 Raccolta fondi	69
5. Comunicazione e informazione	71
6. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto	72
6.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite	73
6.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita	74
7. Diffusione del presente bilancio sociale	75
Allegato 1: estratti dallo Statuto sociale	76
Allegato 2: Customer Satisfaction Settore scuole	81
Allegato 3: Customer Satisfaction Settore Turismo	86

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.

Nel 2017 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.

A partire dalla edizione 2018 del Bilancio Sociale abbiamo ritenuto opportuno introdurre un nuovo soggetto tra i nostri stakeholders: l'ambiente.

Abbiamo quindi iniziato l'anno scorso ad imbastire degli strumenti di monitoraggio, per quanto parziali ed incompleti, che possano portare il tema ambientale sempre più al centro dell'attenzione dei soci e del Consiglio di amministrazione al fine di sollecitare, a tutti i livelli, la ricerca di soluzioni e prassi sempre più sostenibili e virtuose.

Quest'anno introduciamo il capitolo concernente il monitoraggio dei flussi comunicativi e informativi rivolti alla comunità il generale, per ora con un'analisi delle visite al sito web della cooperativa e alcuni dati sulla pagina facebook, con l'intenzione di implementare i dati inerenti nelle prossime edizioni.

Gruppo di lavoro e procedura

Come negli ultimi anni il lavoro sul presente B.S. è stato svolto dalla socia Cristina Garetto, dall'amministratrice Chiara Zamuner, appartenenti al gruppo risorse, con la referenza del Presidente Fabrizio Bragastini.

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.

Principi normativi, modelli e fonti d'ispirazione

Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 D.LGS. 117/2017

Principi e 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 extranet.consorzionaos.it
- Bilancio d'esercizio 2019 e precedenti
- Questionari e richieste dati ai coordinatori dei servizi
- Interviste agli amministratori
- Google Analytics per le statistiche sul sito web

Per il confronto con il comparto di riferimento:

- Istat – tavole non-profit - 2017

Conclusioni

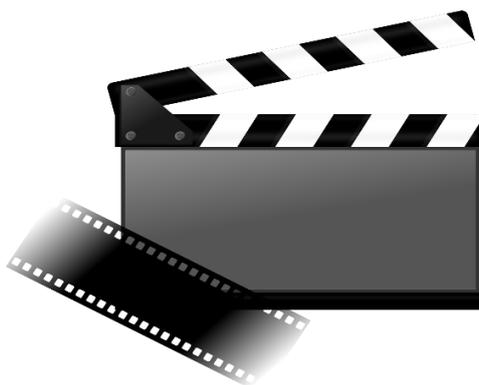
Riteniamo di essere sulla buona strada per presentare un Bilancio Sociale sempre più puntuale e significativo ma che ancora necessita (e, forse, necessiterà sempre) di un ulteriore processo di riflessione e adeguamento. Come del resto tutti i tentativi di rappresentare la realtà, realtà che per sua natura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

1. NEWS 2019:

Dal 2016 inseriamo nel Bilancio Sociale il capitolo News, con lo scopo di fotografare le novità salienti che hanno contraddistinto parte del lavoro dei soci. Infatti, molti elementi significativi della vita della cooperativa rischiavano di non venir intercettati dal presente lavoro, in quanto essendo elementi di novità generalmente non emergono ancora nella consueta raccolta dati o comunque si rischia di non coglierne correttamente il significato.

Nei questionari rivolti ai servizi abbiamo quindi introdotto la richiesta di segnalare gli elementi significativi e di novità dell'anno, parallelamente la stessa richiesta viene fatta agli amministratori per quanto concerne elementi più generali relativi al governo della cooperativa.

Se un'immagine può rappresentare il 2019... eccola!



Il 2019 si presenta come un anno di preparazione di tre progetti diversi tra loro ma che in comune hanno questo anno come incubatore di idee, come pianificazione delle azioni da intraprendere, come investimento economico e progettuale, come concretizzazione di innumerevoli confronti tra diversi attori e studi di fattibilità e come definizioni di scelte che portano la cooperativa ad avere nuove sfumature, nuovi volti sul piano operativo e artistico.

- A ottobre 2019 la cooperativa acquista una nuova sede per aprire due nuovi servizi semi-residenziali: *due CADD rispettivamente con una capienza di 20 utenti e l'altro per 10 Utenti part-time*. La nuova sede si trova in Via Santhià a Torino, un unico locale di 600 mq che è stato completamente ristrutturato, secondo le linee guida dell'accREDITAMENTO del Comune di Torino e dell'ASL, con l'esperienza alle spalle del CADD A-Zeta di via Capriolo attivo dal 2014 e con un'attenzione all'impatto ambientale.

La grande macchina dei lavori di ristrutturazione ha funzionato con tempi sostenuti e con un ottimo risultato che è stato visibile già nei primi mesi dell'anno 2020.

- Sempre a ottobre 2019 è stata inaugurata un'altra nuova sede legata ai Servizi della Val Sangone. *Un Centro per i Disturbi dell'apprendimento per minori* in via Roma a Giaveno. La sede è stata presa in affitto e si rivolge a una clientela privata. L'intervento è organizzato in cicli di 8 incontri della durata di un'ora con una frequenza settimanale.

Il personale che svolge l'intervento ha svolto una formazione specifica sul tema nel 2018 per poter offrire un intervento specializzato e sostenuto da competenze specifiche.

- Nel 2019 l'Officina 413 in collaborazione con l'Associazione Il Tiglio ha concluso il girato del film *"Il re dei Ciarlatani, ovvero la storia di Pietro Neggio"*. Una trentina le persone coinvolte tra pazienti della salute mentale, operatori, consulenti e volontari impegnati nei ruoli di attori, cameramen e tecnici.

La realizzazione del progetto è stata sostenuta economicamente dalla Fondazione CRT.

- In occasione dell'assemblea sociale del 21 novembre viene presentato e discusso il Codice Etico della cooperativa, che, unitamente al Modello di Organizzazione e Gestione permette alla cooperativa di accedere al sistema organizzativo che risponde a quanto stabilito dalla Legge 231/2001.

Il Codice Etico è consultabile sul sito web della cooperativa all'indirizzo:

https://www.cooperativalarcobaleno.it/images/arcobaleno/pdf/codice_etico.pdf

- Un'icona che nel 2019 è diventata "familiare" a soci e dipendenti della Cooperativa è l'immagine che di seguito presentiamo: Share Point.



Il sistema informatico di archiviazione, la comunicazione tra i lavoratori, i diversi organi della cooperativa e le relazioni con l'esterno, la possibilità del lavoro a distanza era un'esigenza sempre più impellente per la cooperativa per allinearsi a un mondo del lavoro in continua evoluzione che richiede sempre di più tracciabilità, responsabilità e cerca di impattare meno dal punto di vista ambientale.

Fino al 2018 solo i coordinatori e i responsabili di settore avevano un indirizzo di posta elettronica aziendale, dal 2019 è stato esteso a tutti i lavoratori, questo permette a tutti di accedere all'archivio informatico della cooperativa rispetto ai settori di appartenenza e ai contenuti specifici del lavoro educativo e gestionale.

L'attivazione di questo sistema operativo ha contribuito a incrementare i benefit ai lavoratori offrendo a tutti un terabyte di memoria personale e privata oltre alla gratuità di poter utilizzare il pacchetto office on line.

Il passaggio è stato contraddistinto dalle modalità con le quali la cooperativa opera: gradualità, formazione specifica nei settori e costruzione di un modello su misura della cooperativa e dei servizi.

Aggiornamenti dal 2018

Colonia di Caldirola: continua l'esperienza nella gestione della struttura, in collaborazione con la coop. Soc. Il Margine, gli aspetti organizzativi, economici e il numero di persone ospitate riflettono l'anno 2018. Si è ridotto il numero di gruppi con persone di disabilità ma è stato compensato da clientela legata al passa-parola, all'adesione di gruppi culturali e sportivi per dei seminari e all'aver inserito la struttura sul portale "Booking.it".

2. Informazioni generali sull'Ente e sugli amministratori

2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività

Da visura camerale del 25/11/2019

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

Unità Locale N. To/11 Via Roma 33 Giaveno (To) Cap 10094

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 9001:2015

Progettazione, erogazione e gestione di servizi sociosanitari, assistenziali e 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: KIWA Cermet Italia S.p.A. Kiwa Italia Holding SRL - via Caridano 23 – Caridano di Granarolo (BO)

Reg. Numero: 9703 – A

Valido dal 28/02/2018

Primo rilascio dal 1/03/2012

Ultima Modifica: 28/02/2018

Scadenza: 28/02/2021

Settore IAF: EA:38

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 2019

Nell'anno 2019 l'assemblea ordinaria della Cooperativa Sociale L'Arcobaleno si è riunita due volte.

Il **24 maggio** sono stati presenti **46** soci di cui 32 in presenza e 14 per delega.

Ordine del Giorno	Decisioni approvate
Approvazione bilancio d'esercizio 2018.	Approvazione del bilancio d'esercizio 2018 con 44 voti favorevoli e 2 astenuti
Presentazione Bilancio Sociale 2018	Presentazione dell'Abstract del Bilancio Sociale 2018
Elezioni Revisore dei Conti	Il presidente informa l'assemblea della volontà del Rag. Giovanni Cotto, già nostro revisore contabile, di dimettersi dall'incarico per motivi personali. Il presidente propone la candidatura del Dott. Alessio Secondo come nuovo revisore contabile. La mozione viene approvata con 44 voti favorevoli e 2 astenuti.
Varie ed eventuali	Aggiornamenti in merito alla normativa sulla differenziazione delle figure dell'educatore per l'accesso all'iscrizione all'albo e in merito al rinnovo del CCNL siglato in data 28/3/2018 illustrando l'erogazione della tantum e degli scatti retributivi.

Il **21 novembre** sono stati presenti **43** soci di cui 37 in presenza e 6 deleghe

Ordine del Giorno	Decisioni approvate
Aggiornamenti sul 2019 e previsioni 2020	Aggiornamenti economici finanziari sul 2019 e panoramica delle prospettive gestionali sul 2020 dei diversi settori.
Dimissioni consigliere d'amministrazione	La consigliera Daniela Ciaramita si dimette dal CdA. Il presidente presenta all'assemblea la proposta di mantenere il CdA a 5 componenti. La mozione viene approvata all'unanimità.
Iscrizione Albo Educatori	Il CdA invita ufficialmente gli educatori con titolo abilitante alle professioni socio-sanitarie ancora non iscritti di affrettarsi a fare l'iscrizione. Inoltre si è specificata la funzione degli Elenchi Speciali.
Codice Etico	Viene sottoposto all'Assemblea il Codice Etico, uno dei documenti necessari per accedere al sistema organizzativo che risponde a quanto stabilito dalla Legge 231/2001.

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 2019 gli argomenti che il CdA ha affrontato durante le 14 volte in cui si è riunito, tendenzialmente con una frequenza mensile.

- Gestione del personale
- Consultazioni sul preventivo e consuntivo di bilancio di esercizio
- Rapporti con le banche
- Gestione nuovi servizi
- Altro (Progetto nuovo CADD, gestione colonia di Caldirola, AgriAsilo, nuova redistribuzione delle responsabilità di settore, avvio Share Point/Office 365, codice etico, circolari informative ai lavoratori, lavoro estivo).

2.6.1 Consiglieri in carica

Il CdA della Coop. L'Arcobaleno è stato eletto nel mese di Maggio 2018 e rimane in carica fino ad approvazione del bilancio del 31\12\2020, in data 21 novembre 2019 si dimette la consigliera Daniela Ciaramita, per cui al 31/12/2019 è composto da 5 consiglieri.

CONSIGLIERE	IN COOPERATIVA DAL	IN CDA DAL	Anni di presenza in C.d.A.	REFERENZE PER SETTORE DI ATTIVITÀ
Bragastini Fabrizio (Presidente)	1994	1996	23	Amministrazione generale Gare e nuovi progetti Officina 413 – Centro diurno di San Mauro
Pia Silvia (Vicepresidente)	1994	2005 (e dal 1997 al 2000)	14	Servizi educativi Val Sangone
Giglio Marzio	2001	2008	11	SSER Adulti CADD Turismo Sociale
Morassut Silvia	1997	2012	7	SEER Minori Interventi nelle Scuole
Zamuner Chiara	2007	2018	1	Comunità Alloggio Castiglione T.se

Come evidenziato dalla tabella soprastante il Consiglio di Amministrazione della cooperativa è caratterizzato da una notevole anzianità di ruolo dei consiglieri, dato che garantisce una certa stabilità ed affidabilità del gruppo dirigente e di conseguenza dell'impresa sociale, da notare comunque che l'ingresso di nuovi consiglieri (2008, 2012, 2018) garantisce un lento ma progressivo rinnovamento dell'organo di governo.

2.7 Revisione

La cooperativa L'Arcobaleno ha confermato con delibera assembleare del 24/05/2019 e fino ad approvazione del bilancio al 31/12/2021 la carica di Revisore Unico al Dott. Alessio Secondo, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili della provincia di Cuneo al n. 16-B del 16/03/2017. Revisore dei Conti presso il M.e.f. al n.178772.

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 31/12/2018 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
Coop. enostra	Cooperativa energetica	No
Totali	10	2

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

Denominazione	SANCHO PANZA - servizio socioeducativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede di proprietà in Via Gonin 39/b Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	Adulti con disabilità medio- lievi
Descrizione	<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

Denominazione	SSER 6-16 - servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Millefonti 39 Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	<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 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</p>

	<p>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'

Denominazione	IL GIRASOLE - Comunità socioassistenziale di tipo A
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Caudana 161 Castiglione T.se
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Adulti con disabilità
Descrizione	<p>La comunità accoglie la persona con disabilità 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 19,00.</p>

CADD

Denominazione	AZETA - Centro di Attività Diurna per persone con disabilità
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
Anno di apertura	2014
Rivolto a	Adulti con disabilità
Descrizione	<p>Il Centro di Attività Diurna per Persone con disabilità 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.</p>

LABORATORIO

Denominazione	OFFICINA 413 - Laboratorio artigianale supportato di falegnameria e ceramica
Sede e indirizzo	Sede di Proprietà in Via corso Casale 413 Torino
Anno di apertura	1996
Rivolto a	Pazienti psichiatrici e adulti con disabilità medio-lieve
Descrizione	<p>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</p>

	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. L'equipe del laboratorio è inoltre coinvolta in progetti di supporto alla domiciliarità.
--	---

SAN MAURO

Denominazione	BISCA 161 - Centro diurno
Sede e indirizzo	C/o C.S.M. San Mauro T.se Via Torino n.161 SAN MAURO T.SE
Anno di apertura	2010 (Inizio gestione da parte della Cooperativa L'Arcobaleno)
Rivolto a	Pazienti psichiatrici
Descrizione	<p>Gli operatori della cooperativa L'Arcobaleno sono impegnati in una rete di Servizi complessi e con diversi gradi di interdipendenza e di integrazione con il personale sanitario operante nel Centro di Salute Mentale (CSM) sito a San Mauro Torinese.</p> <p>Il Centro Diurno di San Mauro T.se è situato all'interno del C.S.M. ed è aperto tre giorni alla settimana. All'interno vengono svolte attività legate alla quotidianità: gestione e cura dei locali, dei pasti e della socialità, inoltre sono attivi dei laboratori creativi di varia natura legati alla manualità e settimanalmente viene svolta una riunione con i pazienti per coordinare le attività del centro diurno e programmare le uscite sul territorio.</p> <p>Il servizio co-gestisce inoltre le seguenti attività del CSM:</p> <p>Preso 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> <p>L'equipe del Centro Diurno è anche coinvolta in progetti di supporto alla domiciliarità.</p>

VALSANGONE

Denominazione	VAL SANGONE - Servizi educativi
Sede e indirizzo	Sede in concessione in Via Maria Ausiliatrice 55 Giaveno (TO)
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	Il servizio comprende: doposcuola elementare e medie e centro d'ascolto; assistenza scolastica; educativa territoriale; sostegno estate ragazzi; punto giovani; consulenza presso l'ufficio progetti della comunità montana della Val Sangone.
Sede e indirizzo	Sede in affitto in via Roma 33 Giaveno (To)
Anno di apertura	2019
Rivolto a	Minori con disturbo dell'apprendimento
Descrizione	Si svolgono interventi individualizzati settimanali, organizzati in cicli di incontri

SCUOLE

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

TASS

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

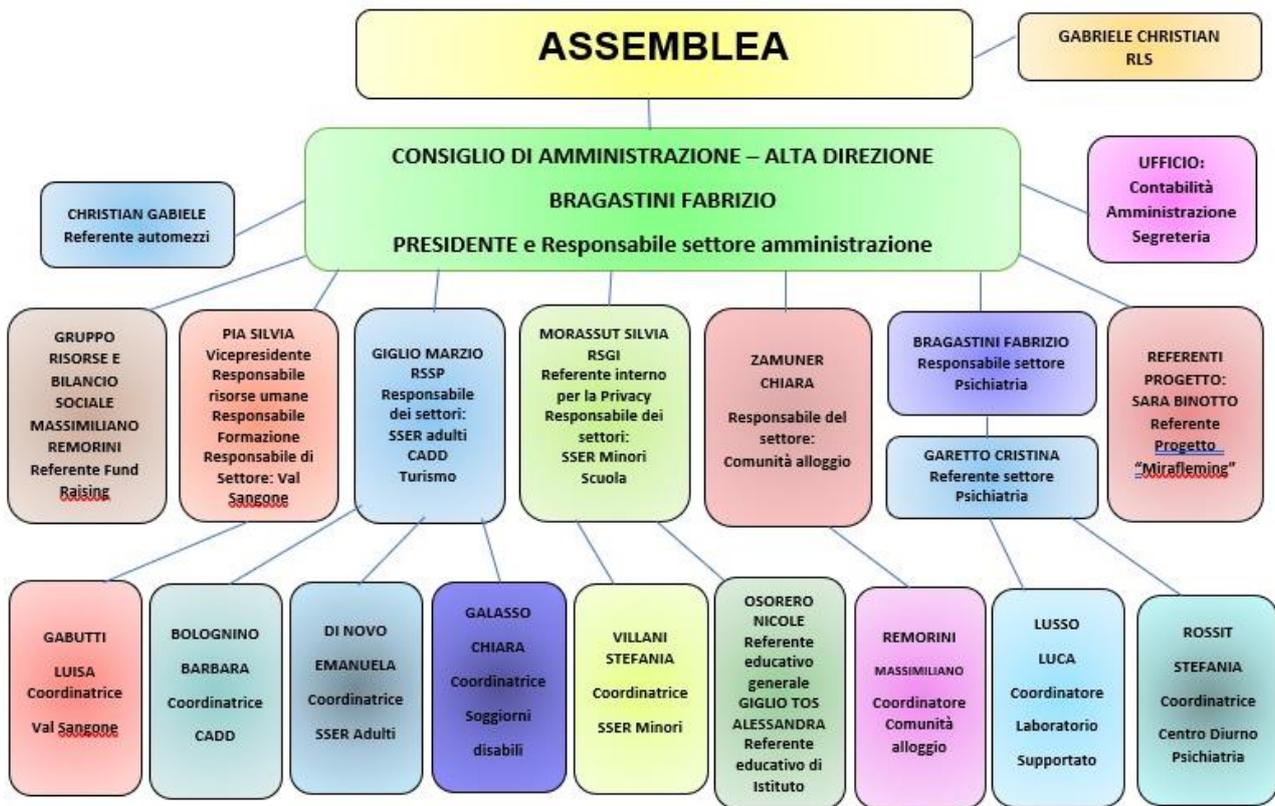
Settore amministrativo UFFICIO

Denominazione	Ufficio – sede amministrativa
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Corso Casale 205, Torino.
Anno di apertura	1987
Rivolto a	Soci, lavoratori, fornitori e committenza
Descrizione	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



Aggiornato il 25/02/2020 Per la Direzione Silvia Morassut

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.

Mappa degli stakeholders



3.1 Soci

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Soci	Democraticità	Statuto sociale, art. 12 “obblighi e diritti dei soci” e art. 29 “Competenze dell’Assemblea” in allegato
	Partecipazione	2 Assemblee sociali. Il 64% dei soci che lavorano in cooperativa e il 57% del totale dei soci ha presenziato all’assemblea sociale del 24/5/2019. Il 60% dei soci che lavorano in cooperativa e il 54% del totale dei soci ha presenziato all’assemblea sociale del 21/11/2019
	Informazione	2 Assemblee sociali 12 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza, inerenti: 2 su promozione eventi dei servizi, 3 inerenti eventi sociali: cena sociale, riunioni soci e la convocazione di assemblea, 2 su argomenti di interesse generale (rinnovo del CCNL e relativo versamento volontario alle organizzazioni sindacali) e 4 su benefit e offerte ai soci. 7 comunicazioni dalla vicepresidenza inerenti: 2 formazione gratuite soci (Mindfulness, inglese e informatica), 2 inerenti le nuove competenze attribuite agli amministratori e org. ufficio personale, 2 in merito all’Albo professionale e 1 su eventi dei servizi. 6 comunicazioni da segreteria: 2 di servizio su CUD e assegni famigliari, 2 su offerte ai soci, 1 di promozione del 5x1000 e 1 di promozione eventi dei servizi. Attivazione della piattaforma software aziendale con messa a disposizione di tutti i soci lavoratori i documenti base della cooperativa. Implementazione del sito web Sito e pagina Facebook della cooperativa v. punto 5 Riunioni équipe/amministratore e riunioni coordinatore/amministratore v. punto 3.1.5
	Benefit	Solideo, Solidea Convenzione Leasys renting auto per scontistica soci Convenzioni con Banca Etica e Unipol Banca per erogazione finanziamenti ai soci Scontistica polizze Unipol Percorso di Mind fullness gratuito Possibilità di corsi gratuiti di inglese e informatica Attività di pilates gratuita 1 terabyte di spazio di archiviazione personale sulla piattaforma aziendale Possibilità di utilizzo personale di mezzi, attrezzature, sedi e risorse della cooperativa a titolo gratuito
	Ristorni	No
Aumenti gratuiti capitale sociale	No	

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 2019

Tipologia	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lavoratori	44	45	46	53	54	56	65	66
Speciali	7	10	10	8	13	15	11	5
Volontari	0	0	0	0	0	0		
Sovventori	9	9	9	9	9	9	9	9
Finanziatori	0	0	0	0	0	0		
Totali	60	64	65	70	76	80	85	80

Indice lavoratori/soci

Anno	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Soci	51	55	56	61	67	71	76	71
Lavoratori	71	68	75	83	89	88	93	84
%	72%	81%	75%	73%	75%	81%	82%	84%

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 Partecipazione

Nello schema sottostante diamo evidenza dell'effettiva partecipazione dei soci ai momenti assembleari, escluse le deleghe.

I dati presentati sono stimati per difetto poiché il numero dei soci dell'anno è riferito al 31/12/19, quindi, essendo il numero complessivo dei soci in aumento da un anno all'altro, probabilmente alla data dell'assemblea il numero degli iscritti a libro soci era lievemente più basso di quanto riportato.

Data assemblea	Soci presenti	Soci lavoratori + soci speciali	Soci totali	% lavoratori + speciali	% totali
20/06/2015	33	61	70	54%	47%
25/09/2015	28	61	70	46%	40%
20/06/2016	31	67	76	46%	41%
20/01/2017	31	71	80	44%	39%
24/05/2017	33	71	80	46%	41%
15/05/2018	41	76	85	54%	48%
24/05/2019	46	71	80	64%	57%
21/11/2019	43	71	80	60%	54%

Dai dati sopra riportati osserviamo che la partecipazione media effettiva dei soci ai momenti assembleari si attesta intorno al 60% rispetto ai soci che prestano il loro lavoro in cooperativa e lievemente inferiore se consideriamo il totale dei soci. Rispetto al 2018 si osserva una partecipazione del 10% in più nei momenti assembleari.

3.1.4 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.

3.1.5 Informazione

Il questionario sottoposto annualmente ai coordinatori, una delle fonti principali del presente bilancio sociale, ha voluto anche trattare la relazione tra Amministratori, Coordinatori e equipe di lavoro. Dai dati emerge che gli amministratori referenti sono molto presenti nelle riunioni di numerose 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.

Da sottolineare le grandi differenze organizzative tra i diversi servizi, se in alcuni l'amministratore è molto presente sia in riunione che nella collaborazione con il coordinatore, in altri i contatti sono sporadici e poco numerosi.

Se tali differenze possono essere attribuite alla complessità dei servizi (servizi con numerosi utenti ed operatori) notiamo anche che quattro dei sei amministratori/referenti amministrativi all'interno del proprio monte ore svolgono anche incarichi educativi con conseguente presenza regolare presso le equipe delle quali sono referenti, come da tabella sottostante.

SERVIZIO	RIUNIONE EQUIPE	AMM. IN RIUNIONE	INCONTRI AMM/COORD	CDA IN RIUNIONE	ARGOMENTI TRATTATI
SSER ADULTI	2 h settimanali	mensile	settimanale	1 incontro	Aggiornamento/Utilizzo "office 365"
SSER MINORI	2 h settimanali	Quasi sempre	settimanale	1 incontro	Share point (presente anche il consulente informatico)
VAL SANGONE	2 h settimanali	Quasi sempre	In media ogni 10 giorni	2 incontro	1 sulla sicurezza/ 1 sull'utilizzo della piattaforma "Office 365"
SCUOLA	3 all'anno	A metà degli incontri	mensile	0	
CADD	2.5 h settimanali	Settimanale (nei periodi estivi diminuisce la presenza)	settimanale	1 incontro	Piattaforma "Office 365"
COMUNITA'	2 h settimanali	settimanale	settimanale	1 incontro	Piattaforma "Office 365"
SAN MAURO	2 h settimanali	Al bisogno	trimestrale	1 incontro	Piattaforma "Office 365"
LABORATORIO	2 h settimanali	Fino a luglio raramente. A seguito di un cambiamento di responsabilità da settembre il referente amministrativo è sempre presente	Fino a luglio al bisogno. A seguito di un cambiamento di responsabilità da settembre sono più frequenti	2 incontri	Sicurezza - Piattaforma "Office 365"
TASS	Non esistono vere e proprie riunioni ma un'elevata condivisione quotidiana. Vi è una riunione iniziale per la suddivisione dei compiti	Sempre	vale ciò che riportato nella domanda 1	0	

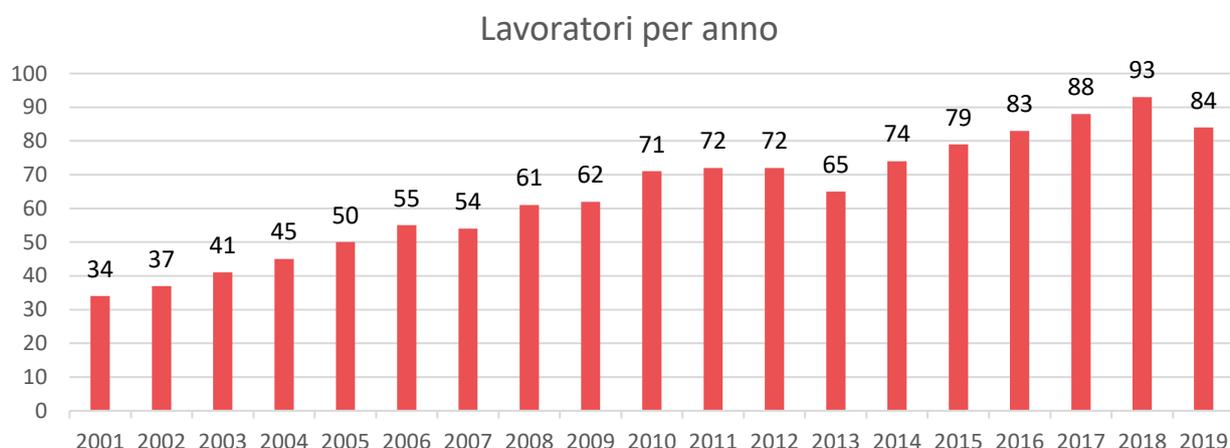
3.2 Lavoratori, soci e non

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Lavoratori – soci e non	Stabilità del rapporto di lavoro	L' 82% dei lavoratori dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, contro il 77% del dato nazionale 2017 Il 33% dei lavoratori con contratti diversi del 2019 è stato stabilizzato mediante assunzione diretta L'indice di turnover negativo è del 11% 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, i ruoli di coordinamento ed amministrativi vengono riconosciuti con indennità di funzione pari al differenziale tra livello contrattuale dell'educatore professionale e livello relativo alla funzione svolta. Tale formula garantisce la possibilità di una maggiore elasticità nell'attribuzione di ruoli di responsabilità. La forbice retributiva 2019 è pari a 2,23 Punti 3.2.6
	Ambiente consono al proprio profilo psicofisico e pari opportunità	Composizione per genere dei lavoratori: 62% donne e 38% uomini, contro il 73% del dato nazionale 2017. Ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione: 71% donne e 29% uomini. I lavoratori in situazione di svantaggio sono l'1,2 % L'orario di lavoro è, nei limiti del possibile, aderente alle esigenze del lavoratore e il part-time è ampiamente diffuso: il 44% ha un orario tra le 21 e le 30 ore settimanali ed il 45% tra le 30 e le 38 ore. E' pervenuta una richiesta di trasferimento, in attesa. Il medico del lavoro ha segnalato 1 prescrizione e 5 limitazioni che sono state rispettate. Punti 3.2.4, 3.2.5, 3.2.7, 3.2.8.
	Autonomia del ruolo ricoperto	Il decisore finale percepito in merito all'area educativa risulta essere il singolo lavoratore per il 35% e l'équipe per il 29%, rispetto agli aspetti economici, di politiche del personale e gestione dei servizi si riconosce comunque un'incisività delle équipe pari rispettivamente al 11%, 11% e 36% Punti 3.2.10
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	23 ore di formazione annua - media pro capite, di cui 16 per formazione specifica e 7 per formazione da normativa vigente € 156 pro capite di investimento diretto in formazione 7 incarichi senza indennità specifica Punti 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.

Nel 2019 assistiamo però ad una contrazione significativa ma non allarmante, da attribuirsi ad alcuni fattori contingenti: 3 rientri da maternità, quindi lavoratori conteggiati l'anno precedente ma non attivi, l'aumento di monte ore richiesto da alcuni lavoratori dei SSER, tale da diminuire il numero complessivo dei membri delle équipes, la dimissione di un caso in comunità, che grazie al rapporto educativo alto e la turnazione sulle 24 ore impegnava 3 lavoratori.



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 al 31/12 di ciascun anno, evidenziando la progressiva stabilizzazione dei lavoratori negli anni.

Notiamo che il dato relativo alla percentuale di lavoratori con contratto a tempo indeterminato è in aumento negli ultimi anni, fenomeno che può essere attribuito alla relativa stabilità dei servizi gestiti nel periodo in esame, con conseguente possibilità di stabilizzazione dei lavoratori.

Tipo contratto	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
T. indeterminato	58	78%	63	80%	64	77%	66	75%	72	78%	69	82%
T. determinato	16	22%	16	20%	19	23%	22	25%	21	22%	15	18%
Totale lavoratori	74		79		83		88		93		84	

Stabilizzazione dei lavoratori: da tempo determinato a tempo indeterminato

N° lavoratori con contratto a tempo determinato al 1/1/2019	21
Trasformazioni a tempo indeterminato degli stessi 2019	4

3.2.2 Lavoratori con prestazioni non regolate da contratto di lavoro dipendente

Tipo contratto	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Co.co.pro.	3						
Voucher		1	4	5	6		
Somministrazione					4	5	3
Totali	3	1	4	5	10	5	3

I dati della tabella soprastante fanno riferimento a tutti i contratti diversi attivi nel corso dell'anno di riferimento. Dalla tabella notiamo una sostanziale stabilità del ricorso a contratti diversi dal lavoro dipendente, sempre residuale rispetto alla totalità dei lavoratori. Nel 2017 il dato incongruo è da attribuirsi alla trasformazione legislativa che elimina la formula dei voucher che determina la scelta di avvalersi 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

	2017	2018	2019
N° lavoratori con contratto di somministrazione	4	5	3
Assunzioni dirette degli stessi	3	3	1

3.2.3 Turn over

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cessazioni (contratti scaduti non rinnovati)	2	2	1	4	11	9	6
Dimissioni	1	1	2	2	0	3	7
Licenziamenti				2	0		0
Pensionamenti						1	1
Assunzioni	4	12	6	16	21	15	13

Nella tabella cui sopra osserviamo il movimento in entrata e in uscita di tutti i lavoratori con contratto di lavoro dipendente.

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

Indice di turnover negativo lavoratori a tempo indeterminato 2019

Anno	T. indeterminati usciti	T. indeterminati entrati	Totale tempi indeterminati al 31/12/2018	% di turnover negativo
2015	1	6	63	
2016	2	3	64	3,2%
2017	0	2	66	0%
2018	4	10	72	6%
2019	8	7	71	11%

*Turnover negativo = (n. usciti nell'anno/organico di inizio anno) *100*

Dai dati di cui sopra l'indice di turnover negativo registra un aumento, per quanto contenuto, attribuibile alla generale diminuzione del numero dei lavoratori complessivo nel 2019 vista all'inizio del punto 3.2, grafico "lavoratori per anno".

3.2.4 Richieste di trasferimento

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pervenute	0	4	1	1	1	2	1
Accolte	0	2	1	1	2	2	0
In attesa	0	1	1	1	1	0	1
Ritirate	0	1	0	0	0	0	0
Rifiutate	0	0	0	0	0	0	0

Come mostrato in tabella le richieste di trasferimento restano numericamente poco significative e vengono perlopiù accolte.

3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2019

In merito alle segnalazioni del medico del lavoro i dati 2019 sono in congruenti con gli anni precedenti.

	Pervenute 2015	Pervenute 2016	Pervenute 2017	Pervenute 2018	Pervenute 2019	Provvedimenti adottati
Prescrizioni	1	4	0	4	1	Rispetto della prescrizione
Limitazioni	3	4	5	6	5	Rispetto delle limitazioni
Consigli	1	0	0		0	

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 responsabile di settore e nessun coordinatore 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 A1 al E2, al fine di valorizzare il lavoro dei soci in tutte le mansioni e non creare grosse disparità retributive".

Infatti, al 31/12/2019 la retribuzione oraria minima lorda in cooperativa è pari a € 12,09 e la massima è pari a 26,97, indennità di funzione compresa, con una forbice retributiva pari a 2,23.

Livello contrattuale	2015	2016	2017	2018	2019	Di cui donne	% donne per livello
A1	1	1	1	2	2	2	100%
B1	2	2	2	2	1	0	0%
C1	3	3	1	2	2	0	0%
C2	5	7	10	11	10	4	40%
C3	6	3	2	2	2	1	50%
D1	13	14	20	12	6	3	50%
D2	48	53	51	60	58	41	71%
D3	0	0	0	1	1	0	0%
E2	1	1	1	1	2	1	50%

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.

Lo schema di seguito presenta i ruoli presenti in cooperativa che prevedono un'indennità proporzionati al livello contrattuale non applicato ma che i lavoratori raggiungono con l'indennità di mansione.

Mansione	Livello contrattuale non applicato, raggiunto con l'indennità di mansione
Coordinatore	D3 o E1 (ex 7° livello)
Referente di settore	E2 (ex 8° livello)
Responsabile di settore	F1 (ex 9° livello)
Vicepresidente	F1 (ex 9° livello)
Presidente	F2 (ex 10° livello)

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	%	2018	%	2019	%
Totale occupati	76		79		84		88		93		84	
di cui donne	49	64%	51	65%	55	65%	55	63%	60	65%	52	62%
di cui soci	55	72%	61	77%	67	80%	71	81%	76	82%	70	83%
di cui svantaggiati	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%
Totale soci	55	72%	61	77%	67	80%	71	81%	76	82%	70	83%
di cui donne	35	64%	39	64%	42	63%	47	66%	49	64%	48	69%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale dipendenti	21	28%	18	23%	17	20%	17	19%	17	18%	14	17%
di cui donne	14	67%	12	67%	14	82%	8	47%	11	65%	5	36%
di cui svantaggiati	1	5%	1	6%	1	6%	1	6%	1	6%	1	7%
Totale t. indeterminato	59	78%	63	80%	65	77%	66	75%	72	77%	69	82%
di cui donne	38	64%	39	62%	40	62%	41	62%	48	67%	45	65%
di cui soci	55	93%	58	92%	60	92%	62	94%	67	93%	65	94%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%
Totale t. determinato	17	22%	16	20%	19	23%	22	25%	21	23%	15	18%
di cui donne	11	65%	12	75%	15	79%	14	64%	12	57%	7	47%
di cui soci	0	0%	3	19%	7	37%	9	41%	9	43%	5	33%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale part time	58	76%	65	82%	70	83%	77	88%	83	89%	76	90%
di cui donne	41	71%	45	69%	49	70%	50	65%	55	66%	49	64%
di cui soci	39	67%	49	75%	55	79%	61	79%	67	81%	62	82%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%

Totale full time	18	24%	14	18%	14	17%	11	13%	10	11%	8	10%
di cui donne	8	44%	6	43%	6	43%	5	45%	5	50%	3	38%
di cui soci	16	89%	12	86%	12	86%	10	91%	9	90%	8	100%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Lavoratori: 52 donne e 32 uomini

L'indice di pari opportunità evidenzia la composizione per genere dei lavoratori: 52 donne (pari al 62%) e 32 uomini (pari al 38%). Rispetto agli anni precedenti la percentuale di occupate risulta in lieve calo rispetto al 64/65% degli anni precedenti, più basso del dato nazionale, pari a 73% da rilevazione ISTAT 2017 relativamente alle cooperative sociali.

Ruoli di responsabilità: 10 donne e 4 uomini.

Per quanto riguarda la proporzione uomini-donne nei ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione (amministratori, referenti amministrativi e coordinatori), la situazione al 31/12/19 è un po' sbilanciata a favore delle donne, esse infatti ricoprono il 71% dei ruoli di responsabilità che prevedono un riconoscimento economico, con il 66% tra consiglio di amministrazione e referenti amministrativi e il 75% dei coordinatori. Si conferma quindi una forte incisività della presenza femminile in ruoli centrali della cooperativa.

Socie lavoratrici e inquadramento contrattuale

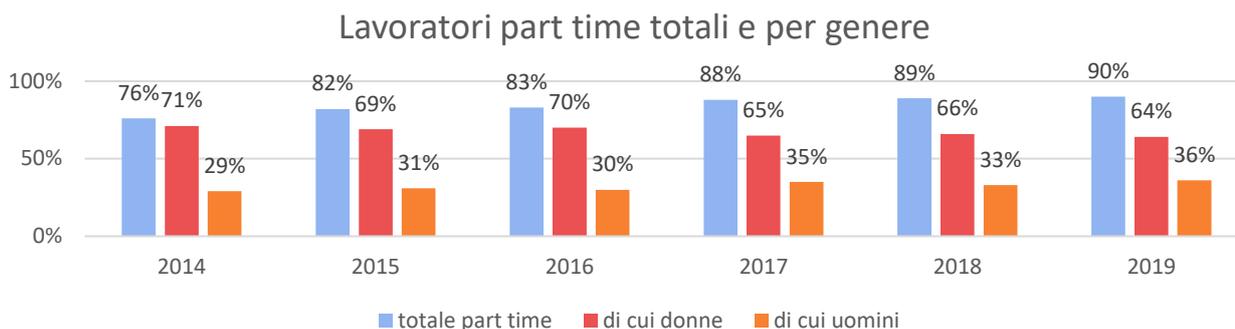
Come evidenziato dalla tabella di cui sopra la percentuale di socie tra le lavoratrici della cooperativa: 69% risulta un po' più alto delle percentuali della presenza femminile totale in cooperativa, ad indicare forse una maggiore tendenza femminile alla stabilizzazione, infatti si associa chi, tendenzialmente, ha intenzione di stabilizzare la propria situazione lavorativa presso la cooperativa.

Per quanto riguarda i livelli contrattuali nella tabella dedicata di cui sopra, non considerando i casi numericamente non significativi, le donne risultano in forte maggioranza al livello D2 (71%), in cui sono inquadrati il maggior numero degli educatori, mentre ai livelli C2 e D1 (rispettivamente OSS e educatori) le percentuali di donne (40% e 50%) sono inferiori alla presenza media in cooperativa. Anche qui quindi le donne in cooperativa hanno spesso una scolarizzazione e conseguentemente un livello contrattuale superiore ai colleghi uomini che risultano in numero maggioritario solo relativamente alla mansione di Operatori Socio Sanitari.

Unico dato permanentemente discordante è minor frequenza dei contratti full time in capo alle lavoratrici, anche se, come evidenziato sotto, tali contratti sono sempre meno diffusi in cooperativa e quindi il dato ad essi relativo sembra perdere via via di incisività.

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)

Nel grafico sottostante possiamo osservare che, come detto sopra, il ricorso a contratti a tempo parziale sia in lento ma continuo aumento passando da 76% del 2014 all'90% 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 64% del 2019.



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.

In occasione della stesura del bilancio sociale del 2017 abbiamo approfondito l'incidenza dell'orario part time rispetto alla qualifica di socio ed al livello contrattuale, senza evidenziare elementi significativi.

Continuiamo comunque a monitorare l'andamento del lavoro parziale per fasce orarie:

Monte ore settimanale	Totali 2017	%	Totali 2018	%	Totali 2019	%
0-10	1	1%	4	4%	2	2%
11-20	12	14%	13	14%	8	10%
21-30	33	38%	37	40%	37	44%
31-37	31	35%	29	31%	29	35%
38	11	13%	10	11%	8	10%
Totali	88		93		84	

Dalla tabella osserviamo come gli orari settimanali più diffusi in senso assoluto sono nella fascia 21-30 ore, a seguire una buona percentuale è compreso nella fascia 31-37 ore settimanali, configurandosi quindi come un "tempo pieno breve" o short full time, la somma tra questo dato ed i tempi pieni risulta analogo per numero al totale dei lavoratori con contratto tra le 21 e le 30 ore settimanali.

3.2.9 Lavoratori Tass - settore turismo

Di seguito si presenta la tabella che descrive l'andamento nel 2019 degli operatori nel Servizio Tass, che prevede l'impiego di lavoratori interni alla cooperativa e non.

Lavoratori TASS 2019		n. soggiorni svolti		
Interni alla cooperativa	14	Di cui	N. 3 lavoratori	N. 2 soggiorni
			N. 11 lavoratori	N. 1 soggiorni
Esterni alla cooperativa	42	Di cui	N. 2 lavoratori	N. 3 soggiorni

			N. 4 lavoratori	N. 2 soggiorni
			N. 19 lavoratori	N. 1. soggiorni
Totale			56	

Lavoratori TASS per anno

Anno	Lavoratori totale	Interni	Esterni
2016	57	13	44
2017	63	14	49
2018	31	8	23
2019	56	14	42

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

Rispetto ai lavoratori esterni della Cooperativa, gli operatori che hanno partecipato a soggiorni sono lavoratori che diversi anni lavorano nel periodo estivo con il Servizio TASS.

Dalla serie storica, seppur limitata, notiamo una minor partecipazione dei lavoratori interni ed esterni alla Cooperativa nel 2018 in seguito alla riduzione del numero di soggiorni vinti dalla Cooperativa nella gara d'appalto del Comune di Torino, il dato torna nella norma nel 2019.

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.*

- Vincoli contrattuali con la committenza (fornitura di ore e servizi, rendicontazioni e altro previsto da convenzione)
- Vincoli economici indicati dall'amministrazione (CdA o amministratore referente)

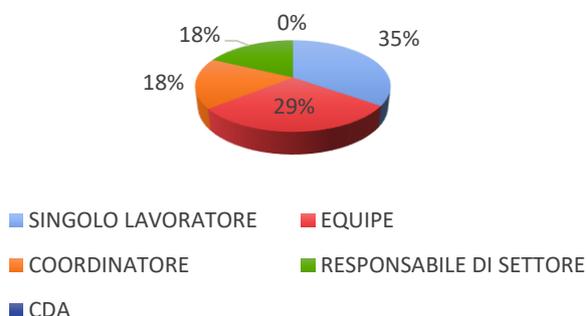
Visto quanto sopra è evidente che gli spazi di autonomia percorribili dai singoli e dai gruppi di lavoro sono forzatamente limitati, ma è solo all'interno di questi confini che possiamo andare a valutare il grado di autonomia percorribile nella nostra cooperativa, quindi nella compilazione del questionario 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, nuove 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 2019 in riferimento al decisore finale relativamente alle diverse voci di cui sopra.

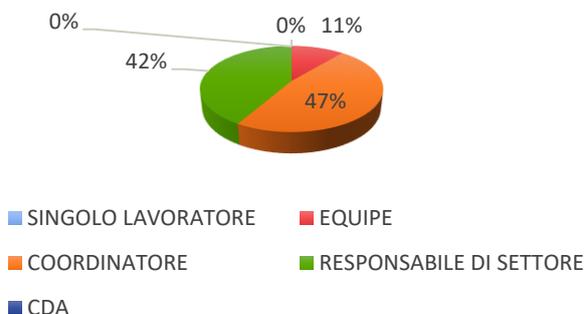
AREA EDUCATIVA



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 Coordinatore e l'amministratore hanno lo stesso peso decisionale.

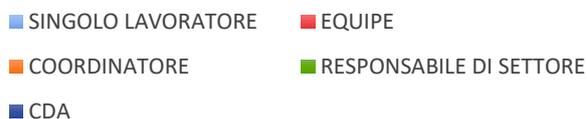
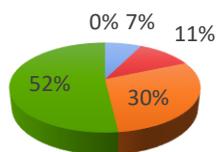
AREA PERSONALE



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 e il CdA in questo ambito non vengono percepiti come coloro che prendono decisioni finali.

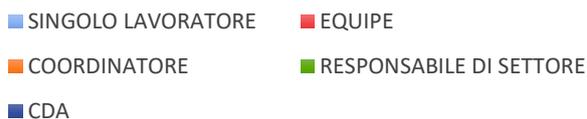
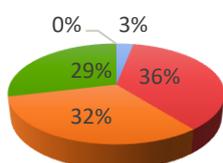
AREA ECONOMICA



Dal grafico si evince che le decisioni in materie economiche vengono affidate al responsabile di settore, si sottolinea che il CdA non viene percepito come attore che prende decisioni in materia.

Il coordinatore e l'equipe sembrano avere voce significativa rispetto alle decisioni economiche.

GESTIONE DEL SERVIZIO



Per quanto concerne la gestione del Servizio, dai risultati emerge che le decisioni finali vengono prese soprattutto dall'equipe e dal coordinatore. Anche il Responsabile di Servizio ha 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 consiliare, 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
<p>GESTIONE EDUCATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> nessuna <p>GESTIONE DEL PERSONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> assunzioni / dimissioni verifica sostenibilità economica rapporti educativi controllo ferie residue / ore credito problemi contrattuali eventuali problematiche disciplinari richieste mobilità <p>GESTIONE DEL SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> sicurezza (commissioni vigilanza; interventi strutturali; superv. gen) cura clima lavorativo nei servizi 	<p>GESTIONE EDUCATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> linee educative referenze casi (abbinamento educatore/utente/i) ammissione/dimissione casi progetto di servizio supervisione produzione e sviluppo progetti individuali supervisione rapporti famiglie/educatori <p>GESTIONE DEL PERSONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> proposta assunzione/dimissioni orario lavorativo ferie / sostituzioni personale

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

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 2019 si vedono riconosciute delle ore lavoro per lo svolgimento di incarichi diversi.

Incarichi 2019	Lavoratori
Gruppo risorse – Fundraising, bilancio sociale, promozione	Garetto, Remorini, Zamuner
RLS e responsabile mezzi	Gabriele
Referente amministrativo Settore Scuole	Ostorero
Mirafleming – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Binotto
Centro Dentro – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Chinigò

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 2019 suddivisi per tipologia.

Tipologia: SUPERVISIONE				
SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE
Comunità Castiglione	30	13	390	Rossit/Lunetta
CADD	9	12	108	Rossit/Lunetta
SSER Adulti	20	6	120	Anna Mirezzi
COMPLESSIVE	59	31	618	

Tipologia: formazione professionale					
SERVIZIO	TITOLO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
COMUNITA'	PREVENZIONE RISCHIO AGGRESSIVITA' E GESTIONE COMP. AGGRESSIVI	15	13	195	LAURA NIGRA E RIDOLFO PIOLETTI
CADD		15	10	150	
TRASVERSALE	MINDFULNESS	20	10	200	CASTALDO
COMPLESSIVE			33	545	

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.

Il corso di Mindfulness, proseguito dal 2018, 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 2019. 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.

Interessanti le attività formative svolte dagli amministratori, segnale del cambiamento in atto ormai da tempo nel mondo del non-profit, nella direzione di una sempre maggiore professionalizzazione e complessificazione del comparto.

Tipologia: altre formazioni			
SERVIZIO	AUTOFORMAZIONE	FORMAZIONE COMMITTENZA	FORMAZIONE ESTERNA
AMMINISTRAZ.			Progettazione europea (13 ore, 1 consigliere, Futuraeuropa Milano)
			Corso di formazione per neo-amministratori di cooperativa (36 ore, 1 consigliere, Irecoop Faenza)
VALSA			Master in tutor dell'apprendimento -Padova (3 persone)

Tipologia: formazione da normativa vigente					
CONTENUTI	SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE \ AGENZIA FORMATIVA
Formazione sulla sicurezza per lavoratori (corso base)	Trasversale	16	7	112	Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS (8 ore in FAD)
Aggiornamento sicurezza lavoratori	Trasversale		0		Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS
Formazione addetti antincendio/emergenze	Trasversale	16	9	144	Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS
Aggiornam. Addetti antincendio/emergenze	Trasversale	6	25	150	Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS
Primo Soccorso-formazione base	Trasversale	12	11	132	Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS
Aggiornamento Primo soccorso	Trasversale	4	11	44	Agenzia esterna tramite Consorzio NAOS
COMPLESSIVE		54	63	582	

Tipologia: PERMESSI STUDIO	
NUMERO DESTINATARI	5
TOTALE ORE RICONOSCIUTE	150

STORICO A CONFRONTO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
SUPERVISIONE	632	1.044	1.200	1020	580	618
FORMAZIONE PROFESSIONALE	1.520	120	520	484	1.510	545
PERMESSI STUDIO	178	200	242	320	150	150
TOTALE FORMAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICA	2.330	1.364	1.962	1.824	2.240	1.313
FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	568	345	714	986	462	582
COMPLESSIVE	2.898	1.709	2.676	2.810	2.702	1.895

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.

Medie ore formazione pro capite

Anno	Totale lavoratori dipendenti	Tot. Ore formazione specifica	Media ore pro capite	Tot. ore formazione da normativa	Media pro capite	Media pro capite complessiva
2015	79	1.364	17	345	5	22
2016	83	1.962	25	714	7	32
2017	88	1.824	21	986	11	32
2018	93	2.240	24	462	5	29
2019	84	1.313	16	582	7	23

Spesa formazione pro-capite

Da quest'anno è disponibile il dato relativo alle spese per formazione sostenute dalla cooperativa nell'anno, si precisa che in tale dato si riferisce esclusivamente ai costi fatturati da Enti formativi, non sono quindi comprese le ore riconosciute ai lavoratori elencate sopra.

Anno	Spesa formazione complessiva	Spesa formazione pro-capite
2019	€ 13.107	€ 156

3.3 Tirocinanti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Tirocinanti	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 2019 nessun ex tirocinante ha avuto occasione di lavorare per la cooperativa, dato probabilmente dovuto alla esiguità di tirocini attivati nell'anno a favore di studenti dei corsi per educatori professionali.

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 2019 rappresentano il 66% dei presenti in cooperativa ma svolgono l'87% delle ore totali.

Tirocini attivati 2019

Servizio	Corso di studi	n° tirocini	Durata ore	Totale ore
Val Sangone				

S.S.E.R. minori	Educazione professionale	2 (1 a cavallo 18-19)	200	400
CD San Mauro	Psicologia professionalizzante (post lauream)	4 (1 a cavallo 18-19, 3 a cavallo 19-20)	1000	4.000
	Psicologia magistrale	1 (IUS-TO Rebaudengo)	250	250
	Psicologia specialità	2 (LISTA e Psicodramma)	100 (in 3 anni) 150 (in 3 anni)	83
Laboratorio	Psicologia magistrale	1 (Unicusano)	150	150
	Arteterapia	1	50	50
Castiglione	Educazione professionale	1 (a cavallo 19-20)	200	200
Totale cooperativa		12		5.133

Tirocini attivati per anno

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
N° tirocini	21	22	21	19	15	11	8	12
Ore totali	7.874	8.400	9.575	6.480	5.220	5.900	3.600	5.133

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)
2018	8	1 (soggiorni TASS)
2019	12	0

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
2018	8	0
2019	12	1 tirocinante coinvolto nelle attività teatrali del laboratorio ha collaborato anche dopo il termine del tirocinio alla sceneggiatura ed alla realizzazione del film prodotto dal gruppo teatro

Borse lavoro

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

Borse lavoro/tirocini terapeutici 2019

Servizio	Tipologia/Ente	n°	Durata/ore settimanali
SSER ADULTI	UTILI ESPERIENZE – COMUNE DI TORINO	2 (1 a cavallo 18-19, l'altro a cavallo 19-20)	1 anno
LABORATORIO	Agenzia Piemonte Lavoro	1 (a cavallo 18-19)	3 mesi, 20 ore sett.li
Totale cooperativa		3	15 mesi

Borse lavoro per anno	2015	2016	2017	2018	2019
N° borse lavoro	6	2	2	2	3

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. Il laboratorio artigianale permane come l'unico servizio della cooperativa che è riuscito a "stabilizzare" volontari che coadiuvano le attività artigianali ed artistiche del Servizio, in particolare alcuni ex tirocinanti decidono di protrarre per un certo periodo la loro collaborazione con la cooperativa a titolo di volontariato.

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Volontari	Ambiente accogliente consono al proprio profilo psicofisico	I volontari presenti in cooperativa scelgono di svolgere le proprie attività dopo un periodo di conoscenza approfondita del servizio ospitante e con orari e compiti concordati con l'équipe educativa.
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	I volontari svolgono le proprie mansioni sempre in affiancamento degli operatori del servizio, hanno quindi l'occasione di osservare, confrontarsi ed apprendere competenze e modalità lavorative consolidate.
	Partecipazione e senso di appartenenza	La stabilizzazione pluriennale di alcuni volontari testimonia la positività dell'esperienza ed il coinvolgimento degli stessi nei servizi presso i quali operano.

Volontari 2019

Servizio	n°	Mansioni	Durata/ore settimanali	Totale ore
Laboratorio	1	Laboratorio teatrale	2h/sett.x 9 mesi	156
	1	Falegnameria	4h/sett. X 8 mesi	128
Totale cooperativa	2			284

Volontari per anno	2015	2016	2017	2018	2019
N° volontari	6	3	3	3	2
Ore totali	523	319	256	236	284

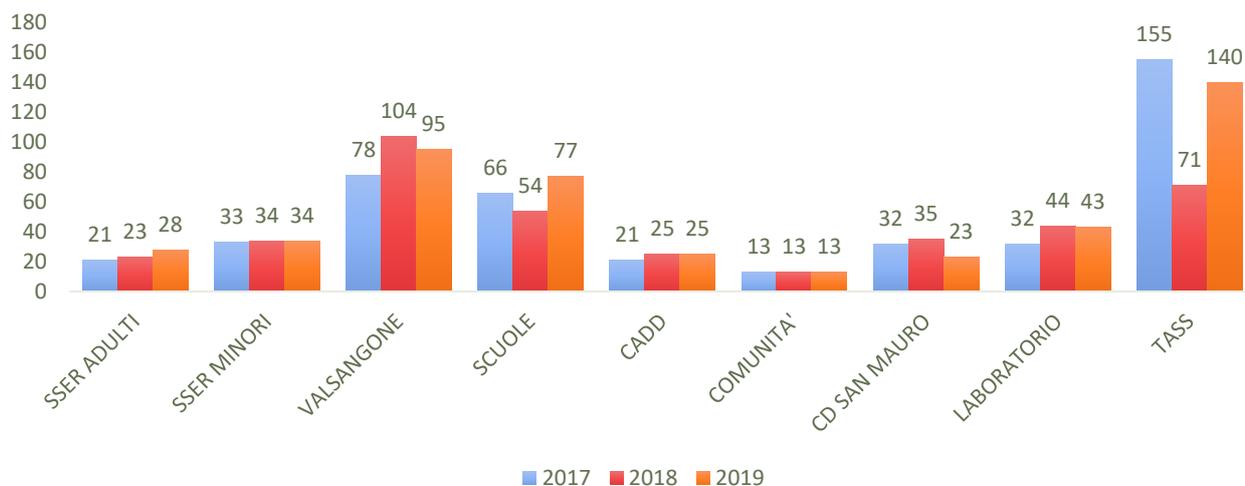
3.5 Utenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Utenti e famigliari	Qualità del servizio offerto	<p>Tutti i servizi hanno elaborato procedure di ammissione</p> <p>Per il 94% degli utenti in carico è stato steso un documento individuale</p> <p>Il 27% ha una co-referenza</p> <p>L'54% ha un rapporto educativo individuale o di piccolo gruppo</p> <p>Il 15% ha svolto attività specifiche rispetto alla propria disabilità</p> <p>Sono stati attivati 54 laboratori dei quali il 54% si è avvalso di un consulente</p> <p>Sono stati organizzati 15 soggiorni della durata media di 7 giorni</p> <p>Tutti i servizi coltivano da anni intensi rapporti con le realtà presenti sui territori di appartenenza, in ottica di moltiplicazione dell'offerta educativa e di svago e, soprattutto, al fine di facilitare ed implementare processi virtuosi di inclusione sociale dell'utenza.</p> <p>Punti 3.5.4, 3.5.8</p>
	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 famigliari, 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.

DATI UTENZA



I dati numerici riportati nel grafico sopra si riferiscono esclusivamente ai singoli utenti in carico ai diversi servizi, al fine di ottenere una maggiore precisione e confrontabilità non si è tenuto conto dell'utenza del consultorio, dei servizi di consulenza, dei gruppi classe e dei nuclei famigliari.

Analizzando i dati in tabella si evince quanto segue:

L'utenza totale come intesa sopra in carico ai nostri servizi è passata da 451 persone nel 2017 a 403 nel 2018, diminuzione da imputarsi in particolare al servizio Tass che nel 2018 ha "perso" 84 interventi, a 478 nel 2019.

Analizzando la tabella si evince quanto segue:

- ✓ 4 Servizi in questi anni hanno avuto un andamento costante (Sser minori, CADD, Comunità e Laboratorio)
- ✓ 3 Servizi hanno avuto un progressivo incremento (Sser adulti, Scuole e TASS)
- ✓ 2 servizi hanno avuto un andamento altalenante con una diminuzione di utenti nel 2019 (Val Sangone e Centro diurno di San Mauro)

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

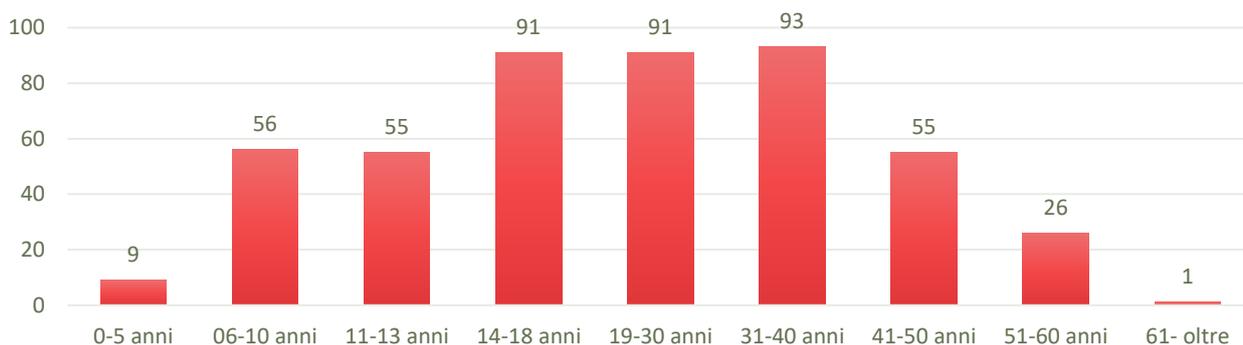
- VAL SANGONE: gestisce un Servizio di Consultorio in cui nel 2018 ha incontrato 329 allievi, nel 2019 hanno avuto 335 accessi, hanno continuato un servizio di accompagnamento di gruppo classe in cui sono stati accolti nuovamente 25 allievi e 40 genitori e continua a gestire spazi di luoghi neutri a favore di 9 nuclei familiari (nel 2018 erano 8).
- SCUOLA: presso una scuola materna ha continuato un laboratorio specifico di psicomotricità per un gruppo classe, inoltre ha erogato a favore di una classe di un istituto superiore l'intervento di sensibilizzazione previsto dal progetto Superiamoci (progetto specifico per soggetti affetti da DSA)
- CD SAN MAURO: 36 pazienti usufruiscono della consulenza psicologica specifica (nel 2018 erano 34).

Utenza per età

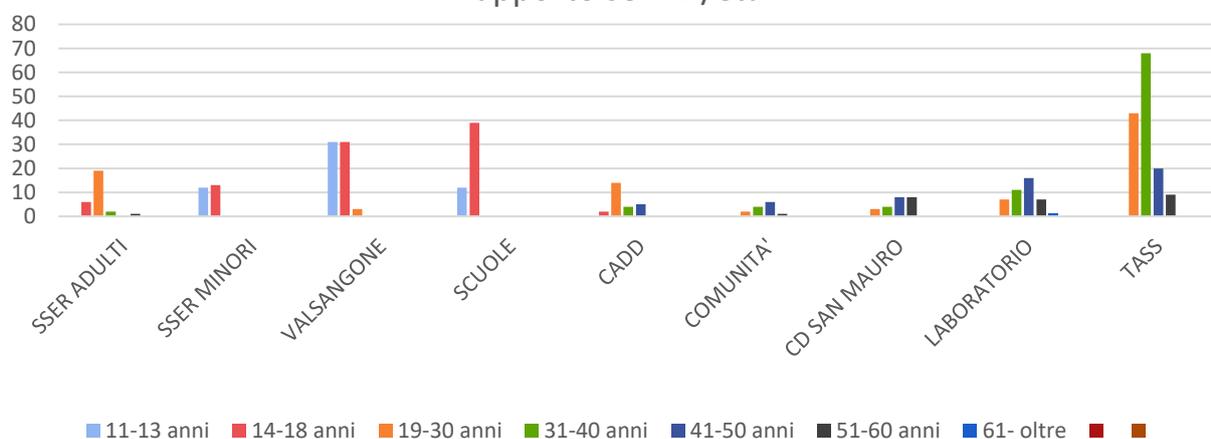
Come visibile nei grafici sottostanti i Servizi della cooperativa coprono un'ampia fascia di età che va principalmente dai 6 ai 50 anni. Nel secondo grafico si sottolinea che l'età degli utenti inseriti nei servizi per minori o scolastici l'età è ovviamente compresa tra gli 0-5 e i 14-18. Mentre per i semiresidenziali e i residenziali l'età è più elevata. I servizi riferiti alla psichiatria sono gli unici ad avere pazienti con età superiore ai 61 anni.

Si evidenzia che la fascia di età maggiormente rappresentata dagli utenti/clienti che usufruiscono dei soggiorni è quella 31/40 anni.

ETA'

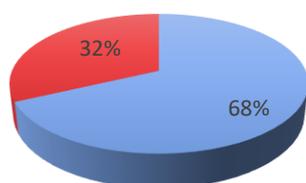


rapporto servizi/età



Utenza per genere

GENERE



■ MASCHI ■ FEMMINE

Il dato sul genere conferma l'andamento degli anni precedenti: gli utenti/pazienti di genere maschile, inseriti nei Servizi, sono più numerosi rispetto al genere femminile.

Utenza per provenienza

A partire dal 2018 si è valutato opportuno cominciare a monitorare il dato relativo alla presenza di persone di origine straniera presso i nostri servizi, essendo un fenomeno sempre più diffuso riteniamo opportuno procedere alla

rilevazione del fenomeno anche nell'ottica di valutare la necessità di formazione specifica degli operatori e/o la previsione di figure professionali o consulenti dedicati.

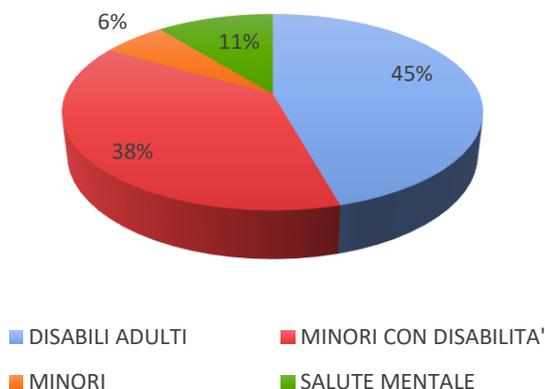
Da queste prime rilevazioni notiamo come il dato sia già importante soprattutto presso i servizi radicati sul territorio metropolitano, in servizi che insistono su territori extraurbani infatti troviamo percentuali decisamente più contenute.

In particolare, il SSER Minori risulta avere quasi il 50% di utenza di origine straniera, seppure ancora complesso rilevare esattamente i paesi di origine, le nazionalità maggiormente segnalate nei questionari sono marocchina e rumena.

SERVIZIO	2018			2019			Principali Paesi di provenienza
	N° utenti totale	N° utenti di origine straniera	Incidenza %	N° utenti totale	N° utenti di origine straniera	Incidenza %	
SSER ADULTI	23	4	17%	28	8	29%	Marocco, Albania, Romania, Ucraina
SSER MINORI	34	11	32%	34	16	47%	Romania, Egitto, Marocco, Argentina, Nigeria, Moldavia e Ucraina
VAL SANGONE	104	7	7%	95	11	7%	Marocco e Romania
SCUOLE	54	8	15%	77	Non rilevabile	-	Egitto, Marocco, Romania
CADD	25	6	24%	25	6	24%	Marocco, Perù, Brasile, Romania, Nigeria, Bosnia
COMUNITA'	13	1	8%	13	1	8%	Costa D'Avorio
SAN MAURO	35	0	0%	23	0	0%	
LABORATORIO	44	2	5%	43	1	2%	Ghana
TASS	71	5	7%	140	5	4%	Marocco, Romania, Sud America
Totali	403	44	11%	478	48	10%	

Utenza per tipologia

Tipologia utenza



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. È 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, nel corso dell'anno, avvengono 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.

In questi dati rientrano anche gli utenti che usufruiscono dei soggiorni (71 persone su 138 nella fascia dei disabili adulti), ma si ricorda che il servizio è erogato solo ed esclusivamente nel periodo estivo per un intervento che dura complessivamente 10 giorni a persona.

Disturbi prevalenti

Le patologie riscontrabili con maggiore frequenza sono i DSA e i disturbi legati al comportamento per le sfere inerenti alla disabilità. Mentre per i pazienti appartenenti alla salute mentale la patologia più frequente 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
SSER ADULTI	27 disabili adulti 1 minori con disabilità 4 salute mentale	Sindromi genetiche, Disturbi del comportamento, ritardo mentale, DSA, disturbo fobico/dipendenze, disturbo schizo-affettivo, disturbo bipolare, disturbi della relazione.
SSER MINORI	34 minori con disabilità	DSA, Disturbo della condotta, dell'attenzione e della sfera emotiva, ADHD, disabilità fisica.
VAL SANGONE	28 minori 67 minori con disabilità 9 nuclei familiari 335 adolescenti consultorio	Disagio familiare- difficoltà generiche apprendimento Disturbi del comportamento, DSA, Sindrome di Down
SCUOLE	77 Minori con disabilità	DSA, Disturbi dell'apprendimento, della condotta, ADHA, Ritardi cognitivo, disabilità fisica
CADD	25 disabili adulti	DSA, ritardo mentale, disturbi del comportamento Disturbo schizo-affettivo
COMUNITA'	13 disabili adulti	DSA, ritardo cognitivo, psicosi di innesto
SAN MAURO	17 Salute mentale	Psicosi, disturbi schizo- affettivi, disturbi dell'umore e disturbi di personalità, ritardo mentale
LABORATORIO	12 disabili adulti 30 salute mentale	Ritardo mentale medio-lieve Depressione, disturbi schizo- affettivi, disturbi d'ansia, patologie organiche
TASS	140 disabili adulti	Ritardo cognitivo, disabilità fisica

3.5.2 Inserimenti/dimissioni

Come in tutta la serie storica, gli inserimenti presso i Servizi sono stati più numerosi delle dimissioni.

Si segnala che le scuole e la Tass non sono state incluse nel conteggio in quanto l'assegnazione, le dimissioni e/o la continuità non dipendono dal Servizio e dal progetto ma sono dipendenti dall'erogazione di finanziamenti pubblici che si rinnovano annualmente.

L'indice di turnover complessivo dell'utenza pare lievemente più basso degli anni precedenti, piuttosto basso considerando che l'incidenza dei minori nei servizi della cooperativa è, come visto sopra, importante, e per prassi consolidata all'interno dei Servizi sociosanitari, tale utenza cambia tipologia di intervento e quindi servizio educativo con il raggiungimento della maggiore età.

Inserimenti, dimissioni e percentuale di turnover complessivo per anno

Anno	Totale utenti in carico	Inserimenti	Dimissioni	% turnover complessivo
2014	218	24	14	17%
2015	235	39	17	24%
2016	271	41	26	25%
2017	296	36	21	19%
2018	332	49	34	25%
2019	338	34	28	18%

Per quanto concerne l'ammissione dei clienti/utenti mediante altri canali rispetto a quelli classici (invio da parte della Committenza di riferimento), è stato riportato che per 2 casi è stata la conoscenza diretta della Cooperativa e in un caso è stata sollecitata da un collaboratore esterno della Comunità.

Le motivazioni legate alle dimissioni sono molteplici, nel 2019 molte dimissioni sono state per trasferimento del cliente/utente in un altro territorio. Si specifica che vi sono 4 dimissioni per motivazioni particolari:

1. Un ingresso in un servizio più specifico per il cliente/utente
2. Per un peggioramento della salute che non ha più permesso la frequenza
3. Un tirocinio lavorativo che non ha più permesso la frequenza
4. Per le peculiarità del cliente/utente è stato valutato il servizio non appropriato.



3.5.3 Prevenzione

Per quanto concerne la prevenzione, analizzando le risposte ai questionari annuali e colloquiando con i Responsabili, ci si è resi consapevoli che è un quesito che genera confusione in quanto, tranne per il ricovero ospedaliero, gli altri step possono rappresentare anche una tappa "naturale" della crescita degli utenti/pazienti. L'inserimento in servizi residenziali o semiresidenziali sono, a volte, gli obiettivi di un progetto individualizzato. Inoltre, quasi tutti i Servizi, segnalano che il loro operato ha tra gli obiettivi principali la prevenzione al ricovero e/o all'inserimento in strutture istituzionalizzate pertanto è implicito che tale azione è a favore di tutte le persone inserite.

Pertanto, a partire dalla presente edizione del Bilancio Sociale, abbiamo ritenuto più corretto eliminare tale voce dalla raccolta dati.

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:

- Procedure di inserimento
- 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

Inoltre, a partire dalla presente edizione, abbiamo ritenuto utile indagare anche le modalità di inserimento dei clienti/utenti presso i servizi, questo infatti rappresenta un momento molto delicato, che pone le basi della futura relazione con la persona e con il nucleo famigliare e che rappresenta un indice importante al fine di monitorare la qualità dei servizi offerti.

Come per l'analisi inerenti ai dati relativi all'utenza anche in questo caso non verranno considerati i dati afferenti ai progetti particolari all'interno di alcuni servizi: il consultorio della Val Sangone, i luoghi protetti, i progetti con i gruppi classe e la consulenza specifica del CD di San Mauro.

Procedure di inserimento

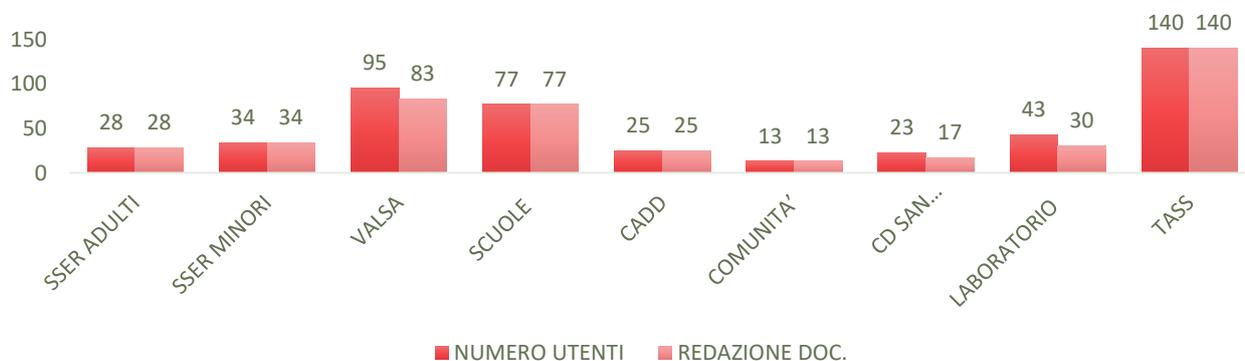
SERVIZIO	Visita preliminare di conoscenza presso il Servizio da parte dei familiari/clienti/utenti.	Quali documenti vengono consegnati	Quali documenti vengono richiesti	Altro
SSER ADULTI	-riunione conoscitiva con i servizi sociali per valutazione del caso presso servizi sociali -riunione conoscitiva del servizio con famiglia, utente, servizi sociali, presso la sede del servizio	-Verbale UMVD consegnato dal titolare sociale al coordinatore - alla famiglia: moduli privacy, autorizzazione farmaci	-alla famiglia: carta di identità, codice fiscale, esenzione ticket, certificato di invalidità, terapia farmacologica, certificazione medica, certificazione allergie.	
SSER MINORI	Il Coordinatore del S.S.E.R. incontra i Servizi referenti, gli operatori coinvolti e la famiglia per raccogliere i primi dati informativi sul caso. I primi dati raccolti vengono riportati in equipe, dove vengono individuati i possibili educatori referenti del caso. Durante tali incontri di conoscenza viene compilata la scheda conoscitiva casi M 19 PO1 dal coordinatore con eventuali integrazioni dell'educatore/i referente/i. L'iter prevede infine un incontro di presentazione presso la sede educativa con la famiglia, la coordinatrice, il/la referente educativa SSER e un rappresentante dei servizi Sociali (in alcune situazioni anche con il minore presente)	CARTA DEL SERVIZIO Informativa pasti e HACCP Informativa Privacy accompagnamento farmaci	Fotocopia documenti del minore (C.I. e tessera sanitaria) Eventuali documentazioni mediche (Allergie e/o patologie particolari...) Dati relativi ai genitori/tutelanti per l'erogazione di possibili fatture	
VAL SANGONE	incontro con i famigliari dei minori, presso il Servizio Sociale, per la presentazione del servizio, sia di educativa scolastica che di educativa territoriale. Su richiesta, per gli interventi di educativa territoriale, visita alla sede in cui si svolgeranno le attività	Per i minori disabili, la documentazione viene consegnata al Servizio Sociale e la coordinatrice può richiederne fotocopia Per i minori con disagio familiare, l'eventuale documentazione del Tribunale è a disposizione da consultare presso i Servizi Sociali	Fotocopia documento di riconoscimento Eventuale documentazione medica inerente allergie	Si chiede di firmare: documento sulla privacy autorizzazione per eventuale trasporto e uscite sul territorio
SCUOLE	Non previsto			
CADD	X	Privacy	C.I., C.F., piano terapeutico, esenzione, invalidità	
COMUNITA'	Incontro conoscitivo presso la sede con: utente, referenti del Servizio, eventuale operatore referente se già identificato, Assistente sociale e/o Educatore di territorio, familiari	Informativa privacy e carta del servizio	Carta d'Identità dell'utente, Carta d'Identità del Tutore Legale, Codice Fiscale, Certificato di	Da un punto di vista progettuale l'accoglienza e l'osservazione di un nuovo utente viene strutturata

			Esenzione, Piano Terapeutico	tramite P.O.I (Progetto Osservativo Individuale), preliminarmente al P.E.I.
SAN MAURO	si	nessuno	nessuno	Riunione con case manager del csm, discussione in riunione allargata csm
LABORATORIO	Sì, spesso accompagnati da esponenti del Servizio inviante	Volantino laboratorio, copia del contratto di inserimento e della privacy	Copia documento d'identità, autocertificazione farmaci e patologie croniche, sottoscrizione contratto di inserimento e privacy	
TASS	No	Numeri utili Coordinate bancarie Lista indumenti igiene soldi, farmaci Privacy Mod. fatturazione Scheda conoscitiva Orario e luogo di partenza Descrizione hotel	Carta identità Codice fiscale Esenzione ticket Piano terapeutico Compilazione dei moduli consegnati Idoneità medica Attestazione allergie	

Come si evince dalle tabelle, tutti i servizi svolgono una riunione preliminari con la famiglia e/o cliente-utente. Solo la scuola e la TASS, per le loro peculiarità, non fanno incontri preliminari. I documenti consegnati dai servizi sono differenti mentre quelli richiesti sono principalmente relativi alla persona (C.I., C.F.) e quelli inerenti all'aspetto sanitario (piano terapeutico, esenzione ticket, invalidità...).

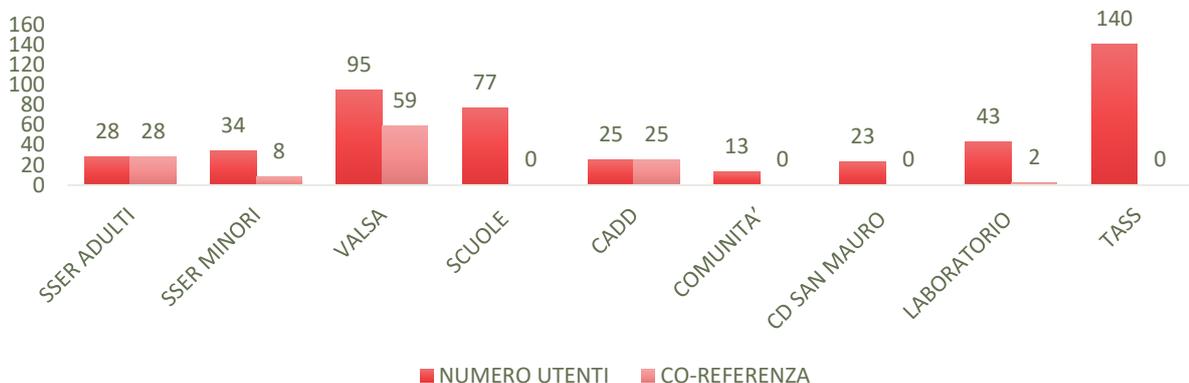
I grafici che seguono mettono in luce le modalità di lavoro dei vari Servizi della Cooperativa, evidenziando il numero di utenti per i quali è stato redatto un documento individuale (Progetto Educativo Individualizzato, Progetto di Partecipazione Individualizzato, relazione di verifica finale) e la presenza 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.

Redazione documento individuale



La tabella mette in relazione il numero degli utenti e la redazione di PEI/PPI e/o relazioni finali e, da come è osservabile, per quasi la totalità degli utenti/pazienti vengono redatti documenti per attestare l'intenzionalità educativa e/o verificare l'andamento dell'intervento svolto.

Coreferenza



Per quanto concerne la Co-referenza è riscontrabile maggiormente nel CADD e nel Sser adulti. La Comunità non attiva nessuna co-referenza. Per quanto concerne i Servizi della psichiatria, essendo più un lavoro in gruppo e essendo equipe ristrette (3/4 operatori) non viene quasi mai attivata. Le Scuole e il SSER minori avendo molti, se non tutti, interventi individualizzati con monte ore settimanali bassi non attivano o attivano parzialmente la figura del co-referente. Per quanto concerne la TASS si sottolinea che i rapporti sono tutti in gruppo ma ad ogni utenti/cliente viene attivato un referente.

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.

La Tass eroga il servizio quasi ed esclusivamente in 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.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle metodologie specifiche si evince che nei servizi in cui vi sono minori con disabilità viene largamente utilizzata l'educazione strutturata e la CAA. Val Sangone adotta anche la metodologia ispirata all'ABA. Si sottolinea che nel 2018 è stata erogata una formazione a favore di operatori provenienti da più servizi della Cooperativa sull'educazione strutturata, CAA e metodo ABA.

SERVIZIO	METODOLOGIA	NUMERO UTENTI COINVOLTI
SSER ADULTI		
SSER MINORI	Educazione strutturata e CAA	17 -17
VALSA	Educazione struttura Metodologie ispirate al metodo ABA	4 2
SCUOLE	Educazione strutturata CAA	30 -10
CADD	Educazione strutturata	3
COMUNITA'	Educazione strutturata CAA	2- 6
CD SAN MAURO	0	
LABORATORIO	0	
TASS	0	

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
Totale Laboratori attivati		44	
Sede	Interna	26	59%
	esterna	18	41%
Consulente	Non presente	19	44%
	Interno cooperativa	9	20%
	esterno	15	34%
Durata in mesi		321	7 mesi in media
Ore settimanali		142	3 ore settimanali medie
N° utenti coinvolti		393	9 utenti in media per laboratorio
Richiesto contributo economico all'utenza		Solo per 4 attività è stata chiesta l'integrazione, 2 delle quali nel Sser minori per attività svolte al di fuori della propria sede con consulente esterno.	9%

Si rileva che le attività sono presenti in tutti i Servizi. Si segnala che in questi conteggi non sono state contemplate il Laboratorio e la TASS, in quanto le attività rappresentano l'oggetto stesso del servizio erogato, e le scuole per ovvi motivi.

Esaminando le attività emerge quanto segue:

- ✓ Sono stati organizzate 44 attività/laboratori;
- ✓ 24 attività sono state svolte presso la sede del Servizio, 2 attività presso la sede di un altro Servizio della Cooperativa e 18 presso strutture esterne;
- ✓ 19 attività/laboratori sono state condotti dal personale dell'equipe, 9 da un consulente interno alla Cooperativa e 15 gestiti da consulenti esterni;

- ✓ La durata media delle attività/laboratorio è di 7 mesi;
- ✓ Le ore medie settimanali per attività/laboratorio sono di 3;
- ✓ La partecipazione media alle attività è di circa 9 utenti.
- ✓ Solo per 4 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 coinvolgano gli utenti del Servizio in un buon numero di uscite.

SERVIZIO	USCITE RICREATIVE/GITE
SSER ADULTI	2 al mese
SSER MINORI	Vengono organizzate le gite durante le chiusure scolastiche (periodo natalizio 1 gita; periodo estivo settimanalmente vengono organizzate gite in piccoli gruppi)
VALSA	3
SCUOLE	Laddove necessario e compatibile l'educatore accompagna l'allievo in alcune gite. Partecipazione di una gita formativa a Berlino per 5 giorni
CADD	12
COMUNITA'	15
CD SAN MAURO	5
LABORATORIO	6
TASS	All'interno dei singoli soggiorni sono previste da progetto uscite e gite ricreative.

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 ADULTI	Lerici (5 giorni)	5	si		
SSER ADULTI	Montone (6 giorni)	6	si		
SSER ADULTI	Fermo (10 giorni)	8	si		
SSER ADULTI	Ravenna (9 giorni)	3	si		
COMUNITA'	Viareggio (7 giorni)	12	Solo per 5 utenti	no	Si (solo per i semiresidenziali)
COMUNITA'	Volterra (8 giorni)	12	no	no	Si
COMUNITA'	Caldirola (7 giorni)	12	no	no	Si
CADD	Liguria 10 giorni	11	si	no	si
CADD	Emilia-Romagna (10 giorni)	6	si	no	si
CADD	2 soggiorni in Piemonte (4 giorni+ 4 giorni))	17	si	no	si
CADD	Piemonte Neve (4 giorni)	18	no	no	si

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

- ✓ 15 Soggiorni totali:
 - SSER ADULTI: 4 soggiorni
 - COMUNITA': 3 soggiorni
 - CADD: 4 soggiorni
- ✓ I soggiorni hanno avuto una durata media di 7 giorni;
- ✓ Non tutti i soggiorni rientrano nelle convenzioni/accreditati dei Servizi ma tutti accedono ai contributi dall'Ente pubblico per l'organizzazione di questi, solo gli utenti semiresidenziali legati alla comunità hanno contribuito economicamente.

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 famigliari abbiamo perciò richiesto ai servizi di descrivere le procedure informative adottate, riportiamo di seguito le risposte raccolte.

Abbiamo diviso gli scambi di informazioni in tre aree in riferimento ai contenuti:

- **Programmazione** (orari, apertura e chiusura...)
- **Progettazione** (PEI, attività, progetti specifici...)
- **Quotidianità** (comunicazioni ordinarie)

Dai dati raccolti emerge che la comunicazione in merito ad aspetti organizzativi tra operatori/utenti e operatori/famiglie è praticamente quotidiana, e converge sulle famiglie laddove l'utenza è minorenni o portatrice di disabilità importanti, nei servizi legati alla psichiatria o alla disabilità medio/lieve degli adulti invece il soggetto è perlopiù l'utente stesso. Solo nel settore scuole la comunicazione con i ragazzi ed i loro famigliari è mediata da altri soggetti (generalmente l'istituto scolastico).

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.

Si precisa che in tutti i servizi viene utilizzata la modalità dei messaggi che in realtà si traduce con l'utilizzo di WhatsApp, quest'ultima è largamente diffusa anche nella comunicazione tra utenti ed operatori.

SERVIZIO	AREA RIFERIMENTO CONTENUTI	MODALITA'	FREQUENZA
SSER ADULTI	Programmazione	Telefonate, lettere, messaggi e WhatsApp	Settimanalmente
	Progettazione	Non prevista	
	Quotidianità	Telefonate, lettere, messaggi e WhatsApp	Al bisogno
SSER MINORI	Programmazione	Lettera e WhatsApp	Almeno due volte l'anno + WhatsApp al bisogno
	Progettazione	Durante gli incontro di rete Condivisone attività con la famiglia	3/6 mesi semestrale
	Quotidianità	Verbale durante l'accompagnamento, telefonate e WhatsApp	Al bisogno
VALSA	Programmazione	Scritta e telefoniche	Annuale anche se nel periodo di chiusura scuola la programmazione diviene settimanale
	Progettazione	Scritte	Annuali
	Quotidianità	Verbali, telefoniche	quotidiane
CADD	Programmazione	Scritte e telefoniche	Semestrale o in base all'evento
	Progettazione	verbali e telefoniche	Annuali e/o al bisogno
	Quotidianità	Verbali, telefoniche e scritte	Al bisogno
COMUNITA'	Programmazione	scritte e telefoniche	Al bisogno
	Progettazione	Scritte e telefoniche	Annuali + aggiornamenti telefonici
	Quotidianità	telefoniche	Più volte alla settimana Settimanali
CD SAN MAURO	Programmazione	Scritte e telefoniche	Al bisogno
	Progettazione		
	Quotidianità	Telefoniche	Al bisogno
LABORATORIO	Programmazione	Scritte e What'sApp	Mensili
	Progettazione	Verbali	Al bisogno, almeno 1volta all'anno
	Quotidianità	Verbali, telefoniche What'sApp	Quotidiane/settimanali
TASS	Programmazione	telefonica	2 volte: conoscenza e chiusura soggiorno
	Progettazione	Verbale	1 volta durante la domiciliare di conoscenza
	Quotidianità	Telefoniche	Almeno 2 volte a soggiorno.

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.

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	
SSER ADULTI	Mensili per 20 utenti	Semestrali per 28 famiglie	Semestrale per 3 utenti/annuale per 2 utenti		
SSER MINORI		Semestrale per 34 famiglie			Annuale per singolo caso riunione con tutti gli operatori di rete e la famiglia (34 casi). In caso di necessità tali riunioni possono arrivare anche a cadenze bimestrali.
VALSA TERRITORIALE		Semestrale per 12 famiglie			
VALSA SCOLASTICA		Semestrale per 51 famiglie			
SCUOLE					
CADD		Semestrale con tutte le famiglie 24	Ogni 15 giorni con tutti gli utenti 19 utenti	Una annuale con tutte le famiglie	
COMUNITA'		Semestrale per 6 famiglie Una annuale con 6 famiglie		Una annuale con tutte le famiglie	
SAN MAURO			Mensile		
LABORATORIO	Settimanale per 4/5 utenti	Annuale 4/5 al bisogno	Settimanale per 15 utenti		
TASS	Annuale prima della partenza	Annuale prima della partenza 71			

Per quanto riguarda le riunioni individuali si evidenzia che con l’utenza vengono svolte regolarmente in un solo Servizio per 20 utenti (SSER adulti) e in Laboratorio vengono fatti 4/5 incontri settimanali. 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 e quindicinali), per le famiglie vengono organizzate in due servizi una volta all’anno: Comunità e CADD.

Per quanto concerne la TASS è prestabilito che al momento della partenza vengono fatti degli incontri individuali con famiglie, utenti o famiglie e utenti insieme a seconda della peculiarità dell’utente e/o del suo nucleo familiare.

3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite

In quasi tutti i Servizi 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. Nel Servizio della comunità vi è una netta distinzione tra i residenziali, che hanno il trasporto incluso nella retta, e i semiresidenziali che non hanno i trasporti riconosciuti dall’Ente, per cui se ne fanno carico le famiglie (si precisa che le famiglie possono scegliere di accompagnare gli utenti in sede o contribuire al trasporto; attualmente tutte le famiglie che hanno i loro figli inseriti nei semiresidenziali pagano la quota trasporto).

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 per minori e il laboratorio non sono tenuti da convenzione a disporre il momento del pranzo ma questo viene erogato

ugualmente, i servizi 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.

		Sono previsti dalla convenzione	Se non previsti dalla convenzione indicare il numero medio settimanale di erogazione	Si prevede un contributo dall'utente/famiglia
SSER ADULTI	Trasporto	SI		
	pasti	NO	0	0
SSER MINORI	Trasporto	SI		
	pasti	NO	7	Si, ma esenti alcune famiglie per disagio economico
VALSA	Trasporto	SI		
	pasti	NO	0	0
SCUOLE	Trasporto	NO	0	0
	pasti	NO	0	0
CADD	Trasporto	SI		NO
	pasti	SI		
COMUNITA'	Trasporto	SI (non scontati alcuni trasporti di rientro a casa/escluso i semiresidenziali)	30	Semiresidenziali (20) SI
	pasti	SI (escluso i semiresidenziali)	10	SI
SAN MAURO	Trasporto	NO	0	0
	pasti	SI		
LABORATORIO	Trasporto	SI		
	pasti	NO	36	Si, ma esenti alcuni utenti per disagio economico
TASS	Trasporto	SI		In base all'ISEE
	pasti	SI		In base all'ISEE

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

In molti progetti di Servizio non viene contemplato l'accompagnamento dell'utenza presso le strutture sanitarie/ospedaliere, ovviamente l'unico servizio che prevede questa funzione è la Comunità.

Ciò nonostante durante il 2019 ci sono stati 64 accompagnamenti di cui 35, cioè la metà, da parte della comunità e 20 dal Sser adulti

SERVIZIO	Numero visite
SSER ADULTI	20
SSER MINORI	0
VALSA	0
SCUOLE	0
CADD	5
COMUNITA'	35
CD SAN MAURO	4
LABORATORIO	0
TASS	0

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 mantengono, e negli anni ampliano, 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.

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

SERVIZIO	RISORSE DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONI ENTI/PRIVATO SOCIALE				
SSER ADULTI	Associazione Phanda Orto a Saluzzo Orto urbano di Via Pinchia Cascina Roccafranca Passepartout Mirafleming Consorzio SNODI, Casa del quartiere Circ. 2 Biblioteche, musei e cinema di Torino		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	Passpartout	Lab ceramica	Torino sud	2019
		Altre coop.				
		associazioni	Pandha-Cepim	Gestione eventi	Torino	2017
		Aziende				
		Privati	Casina "Roccafranca"	Tai CHI	Torino sud	2019
SSER MINORI	Mirafleming Torino Casa Quartiere San Salvario Casa quartiere La casa nel Parco Casa OZ di Torino Impianti sportivi CUS Centro Dentro Discoparty all'Hiroshima" Spazio Dance Torino nord FABLab Via Egeo 16 Torino C.P.G. Stade delle Cacce Torino Forno sociale Coop. I Passi Orti urbani Mirafiori sud Piscine sul territorio Biblioteche sul territorio		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA				
		Altre coop.	Coop. Mirafiori	Gestione centro Mirafleming Gestione Progetto PON Metro (Mirafiorisicura)	Torino sud	2015 2019
			Coop. Mirafiori e Coop. I passi			
		associazioni				
		Aziende				
		Privati				
		Ag. Formative				
VALSA	Palestra Fitness Point Maneggio di Pontepietra Centro sociale di Coazze "In un altro modo" Biblioteca di Coazze e Giaveno		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	CONISA e unione Montana Val Sangone	Gestione in ATS del progetto Ben-Essere in Valle	Val di Susa e Val Sangone	2017
		Altre coop.	CSDA, Frassati, Il sogno di una cosa, Paradigma CSDA	Gestione in ATS del progetto Ben-Essere in Valle Servizio educativa scolastica c/o scuola secondaria di secondo grado	Val di Susa e Val Sangone Avigliana	2017 2019
		associazioni	Centro Bum	Interventi educativa scolastica a favore di 5 allievi con DSA	Val Sangone	2015
		Aziende				
		Privati				
		Ag. Formative				
SCUOLE						
CADD	Piscina Gaidano e Trecate Palestra Centro Europa, Associazione Sportidea Associazione Yuki Campo calcetto Gruppo Arco Circostanza Centri commerciali, negozi e mercati di zona Disco Party		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA				
		Altre coop.				
		associazioni				
		Aziende				
		Privati				
		Ag. Formative				
COMUNITA'	ACLI Torino Piscina Colletta		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione

	Ass. Il Tiglio Museo MAO Ex Mattatoio di Chieri Eco Museo dell'argilla di Cambiano " Munlab" Comunità Il Roseto di Pralormo Comunità Chiocciola e Mercandillo di Castel nuovo Don Bosco RAF di Poirino Parrocchia Madonna del Pilone di Torino RAS san Giuseppe di San Mauro Spazio 211 Torino/Hiroshima "DiscoParty" Jam Sound School San Mauro Torinese Associazione Sciabili di Sauze D'Oulx	PA	CISA 7	Progetto 2Nonna Tina"	San Mauro Gassino	2017
			Csac Chieri	"Servizi in Reta" (realtà territoriali sia privato sociale che pubblico	Chieri	2015
		Altre coop.				
		associazioni				
		Aziende				
		Privati				
		Ag. Formative				
CD SAN MAURO	Tutte le attività commerciali di zona, utilizzate quotidianamente dai pazienti in autonomia. Centri culturali quali musei Piscina comunale di San Mauro		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA				
		Altre coop.	Il Margine	Progetto di domiciliarità	San Mauro Gassino	2018
		associazioni				
		Aziende				
		Privati				
LABORATORIO	Esercizi commerciali di prossimità Fornitori tecnici vari Punti vendita: InGenio Torino, Il Seguire di Curzi San Pietro in Vincoli		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA				
		Altre coop.	Il Margine	Progetto di domiciliarità	San Mauro Gassino Leini	2018
			Zenith	Corso falegnameria inserito nel progetto "Crisalide"	Torino	2019
		associazioni	Ass. Tiglio	Attività teatrali e di supporto alle attività del servizio	Torino Gassino San Mauro	2000
			Architettura "senza frontiere Piemonte"	Collaborazione per la partecipazione e bandi e progetti	Torino	2010
			Il Mutamento Zona CASTALIA	Rassegna teatrale il Granchè	Torino	2010
		Aziende				
Privati	Gruppo informale Basaglia	Attività di riflessione Advocacy sulla salute mentale in Piemonte	Torino	2018		
	Ag. Formative					
TASS						

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.

Nel 2019 è stato indagato il livello di soddisfazione dei referenti degli Istituti scolastici con i quali collaboriamo e dell'utenza/famiglie che hanno usufruito dei soggiorni estivi (servizio TASS)

Agli istituti scolastici sono stati inviati 24 questionari per 17 diversi Istituti, perlopiù ai Coordinatori per il sostegno scolastico ma in alcuni casi anche a singoli insegnanti e ne sono stati restituiti 15.

Il risultato finale è tendenzialmente tra il buono e l'ottimo.

Vi sono però alcune scuole (nello specifico 3) che riportano alcuni elementi solo come sufficienti ma toccando aree prettamente educative: interventi di integrazione, apprendimento e autonomia e la gestione dei comportamenti problemi.

Analizzando i dati non emerge una criticità particolare ma per poter comprendere il problema è opportuno definire bene, ad inizio anno scolastico, le aspettative che le insegnanti hanno rispetto all'intervento educativo e le possibilità dell'educatore. Per indagare bene queste aree è necessario comprendere le attese da parte della scuola: la sufficienza è stata data per la qualità dell'intervento dell'educatore o perché vi era un'attesa elevata rispetto al monte ore e alle caratteristiche dell'intervento?

Per tale motivo oltre ad un'attenzione più elevata rispetto a questi aspetti ad inizio intervento è stata introdotta la sezione "mandati dalla scuola/insegnanti" nel piano di lavoro, per comprendere la correlazione tra competenze dell'educatore/aspettative insegnanti/ aspetti tecnici dell'intervento. (Vedi anche all. 2)

Settore soggiorni: sono stati restituiti 62 questionari compilati su 172 consegnati, pari al 36%

Il questionario si presenta di facile lettura e compilazione, composto da dodici 12 domande, le prime cinque di carattere generale non vengono riportate in sede di elaborazione, le restanti 7 vanno ad indagare gli aspetti legati alla qualità ed al gradimento di: strutture ospitanti, trasporti, attività proposte, comunicazione/informazione e professionalità del personale.

Su 7 domande totali 6 sono domande chiuse che prevedono 2 opzioni di risposta: sì o no, la domanda sulla qualità del personale è invece articolata su 4 caratteristiche: disponibilità, cortesia, professionalità ed affidabilità e prevede la modulazione delle risposte su una scala che va da "per niente" (1) a "molto" (4).

Rispetto all'elaborazione dei dati pervenuti, si ribadisce il generale alto gradimento da parte della gran parte dei partecipanti e dei loro familiari, con percentuali molto simili a quelle dello scorso anno. (vedi anche allegato 3)

3.6 Clienti e committenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Clienti/committenti	Offerta di servizi a livelli di qualità/professionalità/prezzo coerenti con le richieste	L'91% dei lavoratori inseriti nei servizi educativi ha una formazione specifica (educatore, oss) o è in formazione, il 4% ha una laurea in psicologia I servizi educativi risultano strutturati su buone prassi (redazione di documenti individuali, coreferenze, rapporti individuali o di piccolo gruppo), ampiezza di attività e laboratori, attenzione al rapporto con le famiglie, ampie reti territoriali. V. punto 3.5.4 "Qualità dell'intervento educativo"
	Possibilità di verifica dei servizi offerti	Per l'92% 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 2019 per servizio

SERVIZIO	ENTI COMMITTENTI	TIPOLOGIA RAPPORTO
SSER ADULTI	Comune di Torino/ASL Città di Torino, Privati	Accreditamento triennale 2019/2021, Contratti privati
SSER MINORI	Comune di Torino/ASL Città di Torino, Privati, Comunità SS Natale	Accreditamenti triennale 2019/2021, Convenzione privata annuale
VALSA	Unione dei Comuni Montani della Val Sangone Comune: Giaveno, Sangano, Avigliana Comune di Coazze Comune di Sangano e Avigliana Comune di Almese Istituto Superiore "Galilei" di Avigliana Istituto superiore "Pascal" di Giaveno Comune di Coazze ATS con 2 enti pubblici e 4 Coop. Soc. (CONISA Capofila) Privati	2 Appalti (ESuno in scadenza 2019 ma con un anno di proroga e uno 2020 ET scade 2020) Incarico diretto (Estate Ragazzi sostegno minori disabili) Protocollo di intesa annuale (Servizio Dopo Scuola) Incarichi diretti: Assistenza mensa e Assistenza scolastica Progetto Cineforum (contributo su progetto) Appalto in ATS con Coop. CSDA (L'anno scorso era incarico diretto) Assistenza scolastica e Progetto superiamoci Incarico diretto Incarico diretto: Supervisione educativa e Progetto "In un altro modo" Contributo regionale (FSE) per il progetto "WeCare" Contratti privati (Educativa scolastica, e tutor dell'apprendimento)
SCUOLE	IIS Arduino Casale Gobetti - Cottini – Giulio – Levi – Luxemburg- IC Sidoli - Gramsci Beinasco - Re Umberto- Peyron - Silvio Pellico- IC Pertini Scuola Secondaria Perotti - Viotti – IC Salvemini Asilo Infantile Morelli- Asilo Infantile Rosmini-IC King Mila- scuola secondaria di primo grado Bobbio	5 Bandi scolastici anno scolastico 2018/2019 12 Assegnazioni dirette
CADD	Comune di Torino/ASL Città di Torino ASL TO ,3,4 CISA Rivoli	Accreditamento 2019/2021 e 3 Convenzioni
COMUNITA'	Comune di Torino/ASL Città di Torino ASL TO,4,5, CSSAC Di Chieri, CISA Gassino, Privato	Accreditamento, Convenzioni e contratto privato
CD SAN MAURO	ASL TO4, Coop. Il Margine, Consorzio NAOS	Appalto triennale 1 Contratto privato con Coop. Il Margine e 1 con Naos (da dicembre 2019)
LABORATORIO	ASL Città di Torino ASL TO 4,5, Unione dei Comuni di Moncalieri, Privati, Coop. Il Margine, Coop. Zenith, Consorzio Naos, Privati	3Convenzione contratti privati con persone fisiche Contratti privato con Coop. Il Margine e Coop. Zenith e Naos
TASS	Comune di Torino, Privati	Gara d'appalto affidata a Naos con assegnazione diretta. Contratti privati

Per quanto riguarda la Committenza, dai dati emerge che, come nell'anno precedente, 5 Servizi su 9 risultano essere accreditati con il Comune di Torino e con l'ASL della Città di Torino e che il Servizio TASS risulta essere accreditato come fornitore per il Comune di Torino. Come l'anno precedente ha partecipato alla gara d'appalto per l'assegnazione dei soggiorni come Consorzio NAOS (anch'esso accreditato con il Comune di Torino). Inoltre, sempre la TASS e mediante il consorzio NAOS, coordina e organizza i soggiorni interni ai Servizi della Coop. Il Margine. (Precisiamo che i dati del settore TASS fanno riferimento solo ai soggiorni afferenti al Comune di Torino).

Il Servizio della Val Sangone nel 2019, a seguito della gara d'appalto, conferma l'assegnazione del Servizio di assistenza scolastica, l'educativa territoriale andrà in gara nel 2020. Inoltre, segnala di aver iniziato una collaborazione con Enti pubblici e privati per l'erogazione del Progetto WE CARE (Contributo regionale). Vi è anche un incremento delle collaborazioni con i privati cittadini per l'apertura del Servizio legato al tutor dell'apprendimento.

Il CD di San Mauro e il Laboratorio hanno continuato la collaborazione privata con la Cooperativa Il Margine per la gestione di alcuni interventi domiciliari e negli ultimi mesi del 2019 hanno ampliato le loro collaborazioni con il Consorzio NAOS.

Come negli anni precedenti i Servizi hanno accrediti/convenzioni superiori ad un anno, l'unico Servizio che presenta convenzioni con scadenze annuali è la Scuola.

Maggiori committenti per fatturato

	Fatturato 2014	Fatturato 2015	Fatturato 2016	Fatturato 2017	Fatturato 2018	Fatturato 2019
Azienda Sanitaria Locale Città di Torino	-	-	-	€ 854.856	€ 851.524	796.595,09
Comune di Torino	€ 356.044	€ 425.241	€ 450.573	€ 491.601	€ 537.100	498.301,45
Consorzio NAOS	€ 345.789	€ 337.225	€ 518.706	€ 444.326	€ 372.761	439.281,80
Unione dei Comuni della Val Sangone	€ 271.586	€ 256.865	€ 274.124	€ 299.774	€ 320.012	284.056,46
ASL TO5	€ 228.454	€ 235.774	€ 258.908	€ 262.359	€ 294.141	307.109,43
ASL TO4	€ 155.637	€ 160.547	€ 164.540	€ 164.010	€ 175.462	159.900,34
Scuole	€ 155.886	€ 153.203	€ 151.703	€ 158.127	€ 152.848	
CSSAC	€ 43.416	€ 48.594	€ 58.390	€ 60.085	€ 69.632	57.142,73
ASL TO3	€ 12.721	€ 27.929	€ 30.282	€ 32.730	€ 33.085	32.715,19
Unione dei Comuni Moncalieri	€ 21.584	€ 21.848	€ 21.408	€ 21.312	€ 20.989	21.222,74
Comunità alloggio SS. Natale	-	-	€ 19.851	€ 11.641	€ 8.152	12.713,00
CISA Rivoli	€ 1.913	€ 3.563	€ 8.185	€ 9.695	€ 8.445	9.857,98
Consorzio ISA	€ 2.548	€ 6.886	€ 7.105	€ 7.071	€ 7.151	7.099,87
ASL TO1	€ 346.833	€ 371.420	€ 424.768	-		
ASL TO2	€ 272.168	€ 335.185	€ 321.310	-		

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 servizi e mansioni non educative.

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 specificata 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
2018	3	7	2	4	7	57	13
2019	1	7	1	3	8	52	12

Qui sotto il focus anno 2019 sui lavoratori dei servizi educativi per titolo, si specifica che i dati comprendono alcune mansioni “di contorno”, colfaggio e magazzino, per le quali non è richiesto un titolo professionale specifico.

Stante la ventennale confusione normativa in merito al titolo professionale degli educatori, sotto la voce “Formazione specifica educatore” sono raggruppate tutte le figure che, negli anni, hanno conseguito titoli assimilabili: laurea in Scienze dell’educazione, Educatore professionale di Interfacoltà, Terapista della riabilitazione psichiatrica, altri percorsi formativi per educatori professionali, nel 2020 dovrebbe entrare però a regime l’albo professionale degli educatori.

Lavoratori solo servizi educativi per titolo di studio 2019

	Licenza media	Diploma superiore	Altra laurea	Psicologi	In formazione	Formazione specifica educatore	Adest/OSS	Totali
Numero	1	3	0	3	8	49	12	76
Percentuali	1%	4%	0%	4%	11%	64%	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, abbiamo quindi 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 specifichiamo che:

per “Risorse aggiuntive” intendiamo una serie di prestazioni che i singoli Servizi forniscono all’utenza e alla rete di appartenenza che non sono previsti o riconosciuti 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.

SERVIZIO	RISORSE AGGIUNTIVE	ELEMENTI DI FLESSIBILITA'
SSER ADULTI	Soggiorni	
SSER MINORI	Pasti Il Servizio ha accolto due tirocinanti del corso triennale di Interfacoltà.	<p>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:</p> <p>Orari: 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> (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>Attività: mutano e hanno durata variabile a seconda dell’andamento del progetto educativo.</p> <p>Ammissioni: 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. (tolte le emergenze)</p> <p>Disponibilità 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>Monte ore educatori: per garantire il monte ore degli operatori si attivano collaborazioni trasversali in altri servizi (scuole, Castiglione, Cadd. A tal proposito</p>

		si evidenzia che un'educatrice del SSER attualmente segue l'unico progetto afferente ai PPM
VAL SANGONE	occasionalmente trasporto per attività sul territorio e/o gite	Modifica delle attività e degli orari sulla base delle esigenze del caso e/o della richiesta dei Servizi.
SCUOLE	Alcuni casi sono seguiti anche dal SSER minori con conseguente continuità educativa. Partecipazione all'estate ragazzi per continuità educativa	Partecipazione al progetto "Alternanza Lavoro" con accompagnamento di un allievo c/o il Cottolengo per il Progetto Chicco cotto; Progetto Superiamoci (Progetto specifico a favore dei DSA in cui oltre all'assistenza vi è anche la sensibilizzazione e la supervisione) partecipazione ad una gita scolastica all'estero, curato un progetto di continuità tra medie e superiori.
CADD	Soggiorni. Per gli utenti non accreditati vi sono: pasti, trasporti e incontri con la famiglia e committenza.	
COMUNITA'	Maggior numero di giorni per alcuni soggiorni a favore sia degli utenti della CA sia di quelli del CD; Per gli utenti di centro diurno: accompagnamento alle visite mediche	L'organizzazione del rientro in famiglia settimanale viene gestito tenendo conto anche delle esigenze della famiglia Per il Centro Diurno: orari di prese in carico e accompagnamenti tenendo conto delle esigenze delle famiglie
CD SAN MAURO	Tirocinanti universitari	
LABORATORIO	Pasti, laboratorio teatrale, riunioni presso il servizio, lab. arteterapia, formazioni operatori/utenti, i, riconoscimento economico ai partecipanti. Tirocinanti E.P.. Produzione Film. La sede viene utilizzata come risorsa nell'	Accompagnamenti extraorario, accoglienza di utenti per attività personalizzate extraorario. Flessibilità organizzativa
TASS		Sostituzione utenti/ sostituzione, previa comunicazione, di strutture alberghiere in caso di over booking

Come per gli anni precedenti, dai dati emerge che le risorse aggiuntive maggiormente messe in campo sono relative all'organizzazione dei soggiorni interni ai Servizi e l'erogazione dei pasti dove non sono previsti dall'accredito/convenzione. Tra le risorse aggiuntive viene riportato dal laboratorio la produzione di un film. Per quanto riguarda la flessibilità tutti i servizi segnalano un'ampia elasticità nell'organizzazione dell'orario per accogliere le esigenze degli utenti/pazienti, delle famiglie e degli stessi lavoratori. La TASS riporta che gli elementi di flessibilità sono stati messi in atto per far fronte alle rinunce con sostituzione degli utenti/clienti e ai pochi overbooking date da alcune strutture ospitanti.

3.7 Fornitori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Fornitori	Durabilità del rapporto	75 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:

Fase 1	Individuazione dei prodotti\servizi
Fase 2	Ordine degli acquisti
Fase 3	Verifica delle consegne
Fase 4	Verifica delle fatture del fornitore
Fase 5	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 del Responsabile di Settore, 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 dal responsabile di settore senza passaggio dal CdA.

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

Durabilità del rapporto, da albo fornitori 2019

Tipologia	Un anno	Due anni	Tre anni o più
Prestazione servizi	2	1	13
Prestazione servizi che non necessita di valutazione tecnico-professionale	1	2	12
Consulenza specialistiche che necessitano di valutazione semestrale (Fornitori Critici)	0	0	3
Acquisto beni con ordine che non necessitano di valutazione Tecnico Professionale	11	0	47

3.8 Finanziatori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Finanziatori soci ordinari e sovventori	Partecipazione	V. punti 2.5 "L'assemblea dei soci" e 3.1 "Soci"
	Salvaguardia del capitale investito	48% 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 prestato	Non risultano sofferenze

		1,8% del valore aggiunto destinato ai finanziatori di cui lo 0,6% a operatori della finanza etica v. punto 5.2 “distribuzione del valore aggiunto”
	Capacità economico/patrimoniale a copertura insolvenze	€ 205.118 di Capitale sociale, inoltre la cooperativa detiene € 33.934 di Fondo Statutario e € 32.315 di Riserva Legale al 31/12/2019. 80% del fatturato emesso nei confronti di Enti Pubblici.
	Stabilità e affidabilità gruppo dirigente	I membri del C.d.A. al 31/12/19 hanno una continuità di carica media di 10 anni Punto 2.6.1 “Consiglieri in carica”
Donatori privati	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	V. tabella sotto “Donatori” e punto 4.2 “Raccolta fondi”

Al 31/12/2019 il capitale sociale della cooperativa risulta così composto:

Capitale sociale sottoscritto	Aumenti gratuiti di capitale sociale	Totale
€ 106.648	€ 98,470	€ 205.118
52%	48%	

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 prestato al 31/12/2019	Rendicontazione, sofferenze, contestazioni
Istituzionali	Regione Piemonte - Finpiemonte	€ 49.999	Non sono pervenute contestazioni
Istituti di Credito	Finanziamenti a medio/lungo termine	€ 170.000	Non risultano sofferenze
	Mutui ipotecai	€ 370.000	Non risultano sofferenze

Donatori

Tipologia donatore	Denominazione/ tipologia	Donazioni 2019	Progetti
Enti pubblici	Città di Torino, Area Politiche Sociali, Servizio InGenio	€ 3.664	Per incentivi partecipanti laboratorio Officina 413
	CONISA	€ 2.000	Sostegno al progetto We care – Ben-essere in Valle
	Comune di Almese	€ 1.300	Sostegno al progetto “Una sera al mese”
	Comune di Torino (bando UE)	€ 8.135	Sostegno al progetto Pon Metro
	Comune di Torino	€ 6.000	Sostegno al progetto Centro Dentro
Privati persone fisiche	5 x 1000	€ 2.270	Sostegno progetti e servizi
	Erogazioni liberali	€ 3.285	Sostegno progetti e servizi
Enti privati	Tavola Valdese	€ 3.240	Sostegno al progetto Nonna Tina
	Fondazione Ferrero	€ 2.000	Sostegno al progetto Nonna Tina
	Specchio dei tempi	€ 1.000	Sostegno progetti e servizi
	FCA	€ 5.000	Sostegno progetti e servizi
	Fondazione CRT	€ 6.000	Sostegno progetto Con altri occhi
		€ 4.000	Sostegno progetto film

Nel 2019 non sono pervenute contestazioni in merito alle rendicontazioni presentate

3.9 Mondo della conoscenza

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Università, Scuole superiori, centri studi e altre agenzie formative	Collaborazioni	9 convenzioni in essere per l'accoglienza tirocini 12 tirocini attivati per 5.133 ore totali
	Iniziative, progetti condivisi, organizzazione eventi culturali	4 azioni intraprese
	Produzione articoli e altri materiali	Nessuno

Convenzioni in essere per l'accoglimento di tirocini

Agenzia Formativa	A.S. 2016/2017	A.S. 2017/2018	A.S. 2018/2019	A.S. 2019/2020
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia	sì	sì	Si	si
Istituto Universitario Torino-IUS-TO Rebaudengo – Corso di Laurea in Psicologia	no	sì	Si	si
Università degli Studi di Torino – Corso di Laurea Educazione Professionale	sì	sì	Si	si
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze della Formazione	sì	sì	Si	si
Università degli Studi di Roma La Sapienza – Facoltà di Psicologia	no	sì	Si	si
C.F.P. Istituto Cortivo - Padova	sì	no	No	no
Università degli Studi Niccolò Cusano-Corso di Laurea Psicologia		sì	Si	si
Scuola di Psicoterapia LISTA		sì	Si	si
Scuola di specializzazione in psicoterapia psicodrammatica		sì	Si	si
Scuola di arteterapia C.R.E.T.E.			Si	si
Totale	4	8	9	9

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

Servizio	2017	2018	2019
Laboratorio	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	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 11 e 12 maggio 2018, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia.	Organizzazione dell'ottava edizione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" all'interno dell'ISAO Festival "Il Sacro attraverso l'ordinario" Torino, 21-23 settembre 2019, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia.

Val Sangone	<p>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.</p> <p>Progetto di “peer education” con studenti dell’IIS B. Pascal di Giaveno sull'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie</p> <p>Progetto “Stare bene a scuola”. Laboratorio sullo sviluppo di abilità socio-relazionali di base svolto con una classe 4^a dell’Istituto M. Ausiliatrice Giaveno</p>	<p>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.</p> <p>Progetto di “peer education” con studenti dell’IIS B. Pascal di Giaveno sul tema del bullismo e cyberbullismo</p> <p>Progetto “Stare bene a scuola”. Laboratorio sullo sviluppo di abilità socio-relazionali di base svolto con una classe 4^a dell’Istituto M. Ausiliatrice Giaveno</p> <p>Progetto “una serata Al Mese” rivolto ai ragazzi dai 14 ai 18 anni, in collaborazione con il comune di Almesse, che affronta tematiche inerenti l’adolescenza, attraverso l’utilizzo di film, video, tecniche teatrali.</p>	<p>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.</p> <p>Progetto “una serata Al Mese” rivolto ai ragazzi dai 14 ai 18 anni, in collaborazione con il comune di Almesse, che affronta tematiche inerenti l’adolescenza, attraverso l’utilizzo di film, video, tecniche teatrali.</p>
SSER Adulti		Scuole superiori di Torino e Asti (Formazione pedagogica e promozione del laboratorio Amore e Sapone)	
Castiglione	<p>Un operatore ha condotto il laboratorio di agricoltura sinergica presso Ortocampo di Gassino</p> <p>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.</p>		<p>Giugno 2019 evento conclusivo del progetto “con Altri Occhi” a Cambiano (Tavolo Servizi in Rete- MunLab)</p> <p>La cittadinanza e le autorità sono state invitate a partecipare a una passeggiata attraverso una mostra itinerante per il paese di Cambiano per poter osservare le opere d’arte, accompagnati da utenti, operatori e dal personale del MunLab. Sono state distribuite delle mappe della città di Cambiano che evidenziavano i luoghi delle installazioni.</p> <p>Il progetto è stato presentato in parte da alcuni componenti del tavolo di Servizi in Rete e in parte dagli utenti attraverso la loro presenza a dai banchetti che hanno svolto sia una funzione di punto informativo, sia di tappa gastronomica all’interno della mostra itinerante nelle vie di Cambiano.</p>

Generale cooperativa		Evento: "Una sera a teatro con Basaglia" 12 dicembre 2018, organizzato con Società di Mutuo Soccorso del Sociale Solidea	
-----------------------------	--	--	--

3.10 Pubblica Amministrazione

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Pubblici poteri	Rispetto della normativa di settore	In merito non sono state sollevate, nel corso dell'anno, sanzioni o osservazioni da parte degli uffici preposti
	Collaborazione e co-progettazione territoriale	Partecipato a 6 tavoli di coordinamento e progettazione territoriali

Co-progettazione territoriale: Partecipazione a tavoli, cabine di regia, altri coordinamenti e collaborazioni straordinarie con le P.A.

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2016	2017	2018	2019
Val Sangone	Partecipazione al Tavolo di progettazione territoriale con Unione dei comuni montani Val Sangone e Con.I.S.A Valle di Susa e tutte le realtà del III Settore, partner ufficiali del risultante progetto "We care", finanziato con fondi europei.			sì	sì
	Serd di Giaveno – collaborazione su due progetti		sì	no	no
	CONISA e Unione Montana Val Sangone progetto "Ben-Essere in Valle"				sì
CADD	PRI (Progetto Rete Integrato Torino)	sì	sì	sì	sì
Castiglione	Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri	sì	sì	sì	sì
	CISA 7 di Gassino T.se – progetto Nonna Tina	no	sì	sì	sì
Centro dentro	Tavolo Giovani Circ. II di Torino			sì	sì
Totali		2	4	5	6

Come evidenziato dallo schema soprastante negli anni la collaborazione con gli Enti preposti alla gestione delle politiche socio-sanitarie dei territori nei quali opera la cooperativa risulta sempre più stretta, sia attraverso la partecipazione a tavoli di progettazione territoriale sia quali partner in merito a specifici progetti condivisi.

3.11 Mondo del non profit

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Mondo del non profit	Partecipazione/collaborazioni	Associazione a 7 realtà non profit di cui in 2 casi la cooperativa è rappresentata in Consiglio di Amministrazione (punto 2.8) Collaborazione con 21 realtà non profit su 29 differenti progetti
	Progettualità sociale	Partecipazione a 3 tavoli/coordinamenti

Collaborazioni

Agenzia non profit	Tipo di collaborazione	2016	2017	2018	2019
Ass. Il Tiglio onlus	Laboratorio teatro sociale gratuito per utenti cooperativa ed esterni	sì	Sì	sì	Sì
	Comodato d'uso gratuito sede legale ass.	sì	Sì	sì	Sì
	Erogazioni liberali per sostegno incentivi utenti	sì	Sì	sì	Sì
	Volontari Tiglio attivi c/o servizi L'Arcobaleno	sì	Sì	sì	Sì
Coop. Zenith	Corso di falegnameria progetto "Crisalide"				Sì
Ass. Casa Circostanza	Attività circensi e progetto Sci-abile	sì	sì	sì	Sì
Coop. soc. Mirafiori	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	Sì	sì	Sì
	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro	sì	Sì	si	Sì
	Co-gestione del progetto PON Metro "Mirafiorisicura"	no	no	no	Sì
Coop. Soc. I Passi	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	Sì	sì	Sì
	Co-gestione del progetto PON Metro "Mirafiorisicura"	no	no	no	Sì
Coop. Soc. Stranaidea	ATI per la gestione di un intervento di assistenza scolastica presso IIs Giulio	No	No	sì	No
Consorzio SNODI – ag formativa	Progetto "Fa bene"	No	no	No	Sì
Coop. CSDA	ATS per la gestione del progetto "Ben-Essere in Valle"	no	No	no	Sì
	Servizio educativa scolastica Avigliana	No	no	No	Sì
Coop. P.G. Frassati	ATS per la gestione del progetto "Ben-Essere in Valle"	No	No	no	Sì
Coop. Il sogno di una cosa	ATS per la gestione del progetto "Ben-Essere in Valle"	No	no	No	Sì
Coop. Paradigma	ATS per la gestione del progetto "Ben-Essere in Valle"	No	No	no	Sì
Ass. Centro Bum	Educativa scolastica allievi con SDA	No	no	No	Sì
Ass. L'Arcobaleno	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	Sì	Sì	sì	Si
Coop. Soc La Bottega	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentroDentro	sì	Sì	si	Si
Ass. Tutto Tondo	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentroDentro	sì	Sì	si	Si
Uliveto – Comunità di Luserna S. Giovanni	Psicomotricità e percorso di CAA a scuola	sì	Sì	sì	si
Munlab Eco Museo dell'argilla di Cambiano	Collaborazione sul progetto "Con altri occhi"	sì	Sì	sì	Si
Associazione Architettura senza Frontiere Piemonte	Collaborazione del laboratorio Officina 413 su progetti ASF	sì	Sì	sì	Sì
Coop. soc. Il Margine	Distacco lavoratori per progetti domiciliarietà psichiatria	sì	Sì	sì	Sì
	Gestione struttura turistica Caldirola			si	Sì

	Gestione soggiorni	si	Si	si	Sì
Associazione Phanda	Collaborazione special olympics	no	no	sì	Sì
Cooperativa Villaggio di Poliedra	Supporto alla gestione amministrativa, una amministratrice L'Arcobaleno in C.d.A.	no	No	si	Sì
	Totali	15	15	19	29

Tavoli/coordinamenti nel privato sociale

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2016	2017	2018	2019
Psichiatria (Laboratorio supportato e Centro Diurno San Mauro)	Coordinamento associazioni di auto-mutuo aiuto Rete Orfeo	sì	Sì	sì	sì
	Gruppo Psichiatria NAOS	sì	No	No	No
Generale/Amministrazione	Gruppo Personale NAOS	si	no	No	No
	Coordinamento Presidenti delle associate	no	No	si	SI
	Percorso Privacy			si	SI
	Totali	3	1	3	3

Dagli schemi di cui sopra è possibile notare un intensificarsi delle collaborazioni con altre realtà del terzo settore, in particolare sottolineiamo che la collaborazione con la cooperativa sociale Il Margine continua a essere la collaborazione più sostanziosa.

3.12 Ambiente

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2019
Ambiente	Efficienza energetica ed emissioni - sedi	Come si evidenzia nello schema sottostante solo due delle 8 sedi utilizzate sono di proprietà, 4 in locazione e 2 in comodato d'uso. Per nessuna delle sedi è disponibile la classe energetica, tre sedi risultano dotate di infissi con vetrocamera, una sola ha un impianto solare termico, 4 hanno l'impianto di riscaldamento autonomo con caldaie non sempre ad alta efficienza, in 3 sedi vengono utilizzati ventilatori per il raffrescamento.
	Efficienza energetica ed emissioni - mezzi	La cooperativa dispone di 6 furgoni 9 posti, tutti diesel Euro 6, una Dacia gpl/benzina Euro 5, un pick-up per trasporto merce diesel Euro 3 e 1 scooter per piccoli spostamenti cittadini, prevalentemente utilizzato dall'amministrazione.
	Buone pratiche	In tutti i servizi emerge un'attenzione alle prassi quotidiane, in particolare si rileva l'impegno a ridurre l'utilizzo di plastica "usa e getta" e di imballaggi, l'impegno per la mobilità a basso impatto, l'attenzione alla raccolta differenziata e diversi provvedimenti "strutturali" per la riduzione d'impatto ambientale quali l'utilizzo di fotocellule e l'acquisto di detersivi sfusi con ricarica dei dispenser

A partire dalla passata edizione del Bilancio Sociale riteniamo opportuno introdurre un nuovo soggetto tra i nostri stakeholders: l'ambiente.

Per quanto scontato non è ancora parte integrante della cultura della cooperazione sociale l'attenzione all'impatto ambientale delle attività svolte.

Naturalmente all'interno dei servizi educativi non si svolgono generalmente attività di tipo produttivo nelle quali le materie prime, le lavorazioni, la gestione energetica e del ciclo dei rifiuti rappresentano una parte massiva del lavoro e dell'impatto ambientale aziendale.

Ciononostante, come nella vita privata di ciascuno, l'orientamento e l'attenzione alla sostenibilità ambientale di ciascuna attività svolta, la sensibilizzazione dei lavoratori e degli stakeholders, l'adozione di buone prassi possono davvero accompagnare e sollecitare un cambiamento non più derogabile.

Abbiamo quindi iniziato ad imbastire degli strumenti di monitoraggio, per quanto parziali ed incompleti, che possano portare il tema ambientale sempre più al centro dell'attenzione dei soci e del Consiglio di amministrazione al fine di sollecitare, a tutti i livelli, la ricerca di soluzioni e prassi sempre più sostenibili e virtuose.

Tabella mezzi al 31/12/2019

Mezzo	Anno di immatricolazione	Classe ambientale	Alimentazione
Renault Trafic FD307RK	2016	Euro 6	DIESEL
Renault Trafic FD309RK	2016	Euro 6	DIESEL
Renault Trafic FH011GB	2017	Euro 6	DIESEL
Renault Trafic FH012GB	2017	Euro 6	DIESEL
Renault Trafic FH013GB	2017	Euro 6	DIESEL
Renault Trafic FK786XX	2017	Euro 6	DIESEL
Xenon Tata EB513ML	2010	Euro 3	DIESEL
Dacia Lodgy EY544YD	2015	Euro 5	GPL/BENZINA
Kymco (scooter) DL23262	2009	/	BENZINA

Tabella sedi

SERVIZIO	Titolo di utilizzo della sede (Affitto, comodato, proprietà...)	Classe energetica dell'immobile (se presente)	Riscaldamento: autonomo/condominiale combustibile Indicare (se reperibile) l'anno della caldaia e se è a condensazione	Sono utilizzati sistemi di raffrescamento? Se sì descriverli	Altro (isolamento termico, impianti energia rinnovabile, utilizzo fotocellule per risparmio energetico, ecc.)
SSER ADULTI	Proprietà	Non presente	Autonomo Caldaia a condensazione del 2018	no	Presenza doppi vetri
SSER MINORI	Locazione	Non reperibile	Condominiale	no	Appartamento è ubicato al piano rialzato, vicino ad un parco, durante l'estate l'ambiente risulta fresco
VAL SANGONE	Comodato d'uso		Centralizzato	Non servono	
CADD	Locazione		Centralizzato	No, si utilizzano i ventilatori. In estate abbiamo scoperto che i termoconvettori emettono anche	Utilizzo fotocellule nel blocco bagni

				aria fredda, ma non sono stati utilizzati perché non sufficienti per numero e potenza	
COMUNITA'	Locazione	Non indicata in quanto contratto d'affitto superiore al decennio	Autonomo	ventilatori	Pannelli fotovoltaici per l'acqua sanitaria; infissi con vetrocamera
CD SAN MAURO	Comodato	Non conosciuta, gestita dall'ufficio tecnico dell'asl	In gestione a ditta in appalto con l'asl	Ventilatori a soffitto	no
LABORATORIO	Laboratorio: proprietà	-	Autonomo, caldaia 2008	no	Infissi con vetrocamera
	Falegnameria: locazione	-	Autonomo, caldaia 1995	no	

Dai dati emerge che solo due servizi hanno una sede di proprietà della Cooperativa, tutti gli altri sono o in affitto o in comodato d'uso. Sono stati fatti degli interventi strutturali (soprattutto sulle finestre) in 4 servizi: 2 di proprietà e 2 in affitto.

Buone prassi adottate dai servizi ed obiettivi di miglioramento

	BUONE PRASSI UTILIZZATE PER IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
SSER ADULTI	Raccolta differenziata Compost nell'orto di via Pinchia Acquisto frutta e verdura presso mercati di zona Utilizzo mezzi pubblici Utilizzo di acqua del rubinetto/cassette distributore d'acqua, utilizzo borracce Utilizzo del sapone autoprodotta Utilizzo saponi bio Auto di proprietà a gas	
SSER MINORI	Raccolta differenziata Acquisto di caraffe per ridurre il consumo di bottiglie di plastica Uso di materiale riciclabile per attività interne Uso della bicicletta e di mezzi pubblici per spostamenti di servizio o prese in carico/attività servizio	Smaltimento delle vettovaglie usa e getta di plastica (obbligo da HACCP) con l'introduzione di materiali biodegradabili Riduzione dell'uso delle macchine ottimizzando gli accompagnamenti e le prese in carico
VAL SANGONE	Utilizzo di tazzine di ceramica e di una Moka elettrica per il caffè. Non usiamo stoviglie usa e getta. Differenziamo carta e plastica. Spegniamo sempre tutte le fonti di corrente elettrica a fine giornata	
CADD	Raccolta differenziata, ma non per l'organico, utilizzo detersivi ecosostenibili e ricaricabili asciugatori ad aria nei wc	Abbassare il livello inquinamento da detersivi e lo spreco di contenitori di plastica Diminuire lo spreco di carta

COMUNITA'	Dispenser per detersivi igiene struttura: il prodotto è concentrato e viene diluito con acqua e si elimina lo spreco dei contenitori Luci a sensore nel seminterrato Tazze nominative per operatori in sostituzione dei bicchieri usa e getta Asciugamani di carta riciclata Lavagne adesive per sostituire i supporti cartacei nel lavoro educativo (lavori di CAA o varie)	Applicare lo stesso metodo ai prodotti di igiene personale Aumentare locali con luci a sensore Bicchierini non usa e getta nominativi per la somministrazione terapie utenti Installazione di asciugamani ad aria Utilizzo di Office 365 per comunicazioni generali (verbali, schede monitoraggio PEI, fogli firme...)
CD SAN MAURO	Raccolta differenziata	Riduzione della plastica, utilizzo di acqua in vetro da prelevare al punto smat
LABORATORIO	Acquisto frutta, verdura e uova bio direttamente dal produttore Utilizzo acqua potabile e punto SMAT con brocche e bottiglie in vetro No stoviglie usa e getta Utilizzo sacchetti biodegradabili per conservazione alimenti Corretto smaltimento rifiuti Utilizzo materiali di recupero per imballaggio e consegna merci (vecchi giornali e cassette frutta) Utilizzo carta riciclata e stampa fronte e retro Energia elettrica 100% da rinnovabili nella sede nuova	Quotidianità Installazione fotocellule per risparmio energetico Utilizzo detersivi biodegradabili Energia 100% da rinnovabili nella sede falegnameria Strutturali e costosi Miglioramento isolamento termico Istallazione Impianto fotovoltaico Automezzi a basso impatto

Come si può osservare dalla tabella soprastante, tutti i Servizi applicano delle prassi per il rispetto dell'ambiente a seconda delle caratteristiche dello stesso e dalla tipologia di intervento. Inoltre, in quasi tutti i servizi vi è stata la riflessione su come e dove è possibile diminuire ulteriormente l'impatto ambientale.

Fornitori energia elettrica sedi proprie (di proprietà o in locazione)

Servizio	Fornitore
SSER ADULTI	Enel Energia
SSER MINORI	Enel Energia
COMUNITA'	Servizio elettrico nazionale, Servizio di maggior tutela
VALSANGONE	ènostra
LABORATORIO	Enel Energia ènostra
AMMINISTRAZIONE	Iren

Sulla base della ricerca introdotta lo scorso anno sull'impatto dichiarato dai fornitori di energia elettrica la cooperativa ha iniziato una transizione verso fornitori più performanti dal punto di vista ambientale e sociale, in particolare è stata individuata la cooperativa energetica ènostra, che garantisce il 100% di fornitura da fonti rinnovabili ed un modello di gestione democratico e partecipativo, nel 2019 la cooperativa è diventata socia di ènostra e due contratti sono stati volturati a questo fornitore.

Di seguito i dati reperiti circa la sostenibilità ambientale dei fornitori di energia utilizzati, i dati sono sicuramente parziali e incompleti, probabilmente una ricerca più approfondita darebbe maggiori elementi di valutazione, positiva la trasparenza e la facilità di accesso dei dati relativi a Iren anche se va tenuto conto della differenza tra energia prodotta (87% eco-compatibile) e energia venduta, inoltre la definizione "eco-compatibile" non corrisponde a "prodotta da rinnovabili".

ènostra

Democraticità interna data dalla forma giuridica cooperativa, 100% dell'energia commercializzata prodotta da fonti rinnovabili, policy e appositi strumenti di valutazione della sostenibilità ambientale degli impianti di produzione di elettricità da fonte rinnovabile e della responsabilità sociale dell'impresa.

Enel energia

Anno 2017, da bolletta 2019

Rinnovabili 38%, Carbone 13%, 22, Gas naturale 32%, Prodotti petroliferi 1%, Nucleare 3%, altre fonti 3%

Iren Energia elettrica

Volumi venduti 15.697 GWh

Volumi prodotti lordi 9.002 GWh

L'energia elettrica da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata) rappresenta circa il 87% dell'energia elettrica prodotta

Emissioni evitate grazie agli impianti idroelettrici e fotovoltaici pari a 730.000 tonnellate di CO₂

4. Obiettivi e attività

4.1 Obiettivi di gestione 2019, attività realizzate e verifiche obiettivi

In merito all'analisi del processo "obiettivi/azioni/bilancio obiettivo" del 2019 riportiamo in sintesi la documentazione ISO.

Obiettivo	Indicatori	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Risorse necessarie	Bilancio obiettivo
Realizzare le progettazioni su cui abbiamo ottenuto i contributi nel 2018.	Entità delle spese effettuate e rendicontate	Individuare per ciascun progetto un referente e il personale coinvolto. Stilare un cronoprogramma. Concordare con l'ufficio finanziario le tempistiche delle spese Monitorare l'andamento del progetto predisponendo le documentazioni necessarie per la rendicontazione.	Ore lavoro R.F.R Ore lavoro ufficio amministrativo/segreteria Ore lavoro responsabili progetti Liquidità per le spese	Nonna Tina: fino a dicembre 2019 ottenuti 26.000; spesi 17.500 €, pari al 67% circa Film laboratorio: ottenuti in tutto fino a dicembre 2019 9.500 €, spesi 7.500 euro circa, pari al 79% Pon metro/ciclofficina: contributo di 18.000 euro, spesi 8.000 € circa fino a dicembre 2019, pari al 45% Wecare - Benessere in Valle: contributo di 27.975 €, spesi circa 2.000 euro fino a dicembre 2019 (fase di avvio progetto), pari al 7%

Apertura nuovi Servizi	Minori: N. incontri preliminari con i servizi committenti coinvolti N. strutture visionate Cadd: n. strutture visionate n. incontri sulla definizione e specificità del progetto con la committenza n. preventivi lavori per ristrutturazione sede	Minori: Incontri con i Servizi committenti interessati Studio di fattibilità (tecnico/economico) Ricerca strutture Cadd: incontri con i Servizi committenti interessati Studio di fattibilità (tecnico/economico) Stesura progetto tecnico/educativo definitivo Ricerca strutture Adeguamenti strutturali necessari	Ore lavoro di amministratori e coordinatori coinvolti Risorse economiche per l'acquisto/affitto e la ristrutturazione delle strutture individuate	Minori: il Progetto è attualmente fermo in quanto non rientrando tra i Servizi riconosciuti dall'accreditamento minori, necessita di un'autorizzazione regionale specifica che attualmente non viene data. CADD: è stata individuata una struttura dopo averne visionate 6. Atto di acquisto redatto a dicembre 2019 Presentati 3 preventivi per ogni tipo di ristrutturazione. Inizio lavori: 28 ottobre 2019. Svolti 3 incontri i con la Committenza per la parte progettuale.
Ampliamento del settore turismo tramite affidamento e gestione della colonia di Caldirola	N. soggiorni disabili N. altri gruppi N. clienti privati esterni N. clienti soci e familiari fatturato 2018/fatturato 2019	Promozione, divulgazione, marketing Gestione della struttura estate 2019 valutazioni economiche/analisi di fattibilità tecnico-economica Eventuale partecipazione a gara d'appalto a seguito della valutazione andamento 2019	Ore lavoro gruppo TASS Costo del lavoro personale costo per le varie forniture	Si è registrato un numero inferiore di ospiti da soggiorni estivi del Margine, ma sono aumentati gli accessi da parte di privati. L'attività di marketing non è stata sufficientemente incisiva e diffusa, quindi l'accesso di clienti è rimasto modesto ed anche per questo secondo anno di gestione il bilancio di gestione dell'attività è in perdita. Sarebbero necessari lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio e degli arredi, che non possono essere effettuati in mancanza di un affidamento almeno decennale. L'ente titolare della struttura non ha ancora pubblicato bando di affidamento, in quanto vi sono ostacoli di tipo burocratico. Considerando tutto ciò, e gli impedimenti/vincoli già considerati in partenza, le due cooperative che hanno co-gestito il progetto nel 2018 e 19 (L'Arcobaleno e Il Margine) hanno deciso di comune accordo di concludere l'esperienza e non proseguirla nel 2020.
Adeguamento alla nuova normativa sulla privacy - Formazione alle equipe/responsabili	N° ore di Formazione per i responsabili dei servizi. N. persone coinvolte nella formazione. N° .audit effettuati da responsabile privacy	Formazione ai dipendenti/soci rispetto alla nuova normativa Svolgimento dei percorsi formativi per i responsabili interni dei servizi Pianificare ed attuare gli audit interni	ore lavoro responsabile privacy Risorse economiche (materiale cartaceo in grande quantità)	1 formazione per 13 Responsabili/referenti per 3 ore 2 Attualmente una persona del Consiglio continua la formazione per far fronte ai continui aggiornamenti. 2 Audit effettuati dai consulenti/formatori.
Adozione di un modello organizzativo 231/2001	Redazione effettiva del MOG Nomina dell'OdV	Sulla base del lavoro di analisi svolto nel 2017 e aggiornato al 2019: formalizzare alcune prassi di lavoro esistenti; creare alcune procedure su aspetti critici Stesura del MOG Nomina dell'OdV Informazione a tutti i soggetti esterni direttamente coinvolti e ai lavoratori	Ore lavoro CdA Consulenze con esperti in materia	Completata la stesura del MOG (parte generale e 5 parti speciali) coinvolgendo le parti coinvolte a seconda degli specifici argomenti; redatto Codice Etico e approvato in Assemblea soci. A inizio 2020 si intende procedere con l'adozione del MOG da parte del CdA, che contestualmente nominerà l'OdV

Migliorare le modalità e gli strumenti di presentazione della cooperativa all'esterno	n. accessi al sito n. amici su facebook nuove collaborazioni avviate per contatto avvenuto tramite sito e/o pagina facebook nuovi clienti acquisiti per conoscenza attraverso il sito	Mantenimento e aggiornamento periodico del sito Mantenimento e aggiornamento costante pagina facebook Formazione ai responsabili dei contenuti del sito e della pagina facebook Revisione del materiale cartaceo di presentazione della cooperativa in generale e dei singoli servizi (brochure)	Ore lavoro del gruppo di gestione Costo per la grafica, per l'aggiornamento tecnico del sito	Facebook: numero amici 60, persone che seguono la pagina 328. Per ora non si riesce a reperire dati sugli accessi al sito, stiamo provvedendo con i tecnici...
Individuare e definire le mansioni e responsabilità di tutte le figure che operano in cooperativa	n. interviste effettuate n. mansionari specifici stilati	Intervistare tutte le figure professionali presenti in cooperativa una rappresentanza nel caso di educatori e oss)	Ore lavoro del team che si occupa del SGI	nonna Tina: fino a dicembre 2019 ottenuti 26.000; spesi 17.500 €, pari al 67% circa Film laboratorio: ottenuti in tutto fino a dicembre 2019 9.500 €, spesi 7.500 euro circa, pari al 79% Pon metro/ciclofficina: contributo di 18.000 euro, spesi 8.000 € circa

4.2 Raccolta fondi

Il Gruppo Risorse della Cooperativa L'Arcobaleno si è fondato nel 2010 ed è composto nell'anno 2019 da 3 educatori, dal presidente della Cooperativa e dalla Vicepresidente.

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 2019 rispetto la Ricerca Fondi e Donazioni alla Cooperativa e nel triennio 2017-2019 rispetto alle altre diverse aree sopra descritte.

Ricerca Fondi 2019

TITOLO DEL PROGETTO	BREVE DESCRIZIONE	FONDAZIONE	ESITO
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Banca Intesa San Paolo	Non approvato
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Fondazione Ferrero	Richiesto un contributo € 12.000 e approvato con un contributo di € 2.000

<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Fondazione FCA	Contributo di 5.000
<i>Il re dei Ciarlatani, ovvero la storia di Pietro Neggio</i>	Trasposizione cinematografica di un'opera teatrale a cura di educatori e pazienti psichiatrici adulti	Alta Mane	Non approvato
<i>We care</i>	Inserimenti lavorativi per adulti disabili	Cattolica Fondazione	Non approvato
<i>We care</i>	Inserimenti lavorativi per adulti disabili	CRT	Richiesto un contributo € 10.597 e approvato con un contributo di € 5.000
<i>Nuovo CADD</i>	Apertura del nuovo servizio CADD	Johnson & Johnson	In attesa di risposta
<i>We care</i>	Inserimenti lavorativi per adulti disabili	San Zeno di Verona	Non approvato
TOTALE			12.000 €

Donazioni alla Cooperativa 2019

PROGETTO \ SERVIZIO	CHI	IMPORTO
Val Sangone	Fondazione: Specchio dei tempi	1.000 €
Laboratorio Officina 413	Privati (5 donazioni)	2.285 €
CADD AZeta	Privati (2 donazioni)	600 €
Comunità Alloggio "Il Girasole" Progetto Nonna Tina	Privato	50 €
TOTALE		3.935 €

Attività promozionali a favore della Cooperativa

ATTIVITÀ SVOLTE		
2017	2018	2019
Si è completato al 90% del parco mezzi installazione degli adesivi di promozione della Cooperativa	Progettazione e apertura del nuovo sito internet della cooperativa. www.cooperativalarcobaleno.it	Aggiornamento "Documento Buona Causa" della Cooperativa, Aggiornamento degli adesivi promozionali della Cooperativa sul parco mezzi.

È stato redatto dal referente del gruppo risorse lo schema per la redazione di un Progetto Sociale, sulla base dei criteri della "progettazione sociale".

Campagna 5x1000

INTERVENTI SVOLTI		
2017	2018	2019
Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa.	Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa	Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa

Formazione specifica in Fundraising

FORMAZIONE		
2017	2018	2019
Laboratorio "Raccolta fondi dalle aziende" organizzato da Centrale Etica di Milano, 13, 14 luglio 2017 Laboratorio "I numeri del Fundraising" organizzato da Centrale Etica di Milano, 15 novembre 2017 Laboratorio "Digital Fundraising" organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 30 novembre, 1 e 2 dicembre 2017	Seminario "Strategia per il Fundraising" organizzato da Centrale Etica di Milano Seminario "Valutazione e impatto sociale nella progettazione" organizzato da Apis - Bologna	Percorso formativo su elementi di progettazione sociale "kick off" organizzato dalla fondazione CRT a marzo 2019 Corso Specialistico "Fundraising e impatto sociale" organizzato dall'Università di Bologna, Scuola di Fundraising, novembre 2019

5. Comunicazione e informazione

Inauguriamo quest'anno la presente sezione con l'intento di monitorare e rendicontare le attività comunicative e informative rivolte alla comunità in generale.

Per quest'anno i dati disponibili sono solo quelli relativi all'utilizzo del sito web della cooperativa ed alla pagina Facebook, intendiamo, per il prossimo anno, procedere alla raccolta di dati ulteriori, in particolare inserendo appositi punti nel questionario annuale rivolto ai servizi.

Sito www.cooperativalarcobaleno.it - 2019

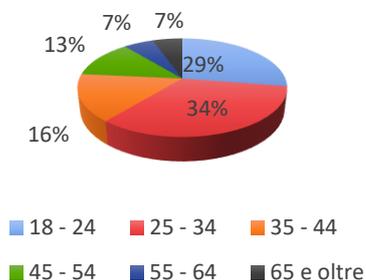
	Utenti	Di cui registrati	Di cui esterni	Sessioni	Sessioni per utente	Nuove visite	Ritorni
2019	5.130	17,3%	82,7%	6.277	1,22	88,4%	11,6%

Pagine visitate superiori a 1%	%
home/html	27%
/contatti/lavora-con-noi.html	17%
/chi-siamo.html	11%
/servizi-offerti/disabilita.html	4%
/contatti/contattaci.html	4%
/servizi-offerti/minori.html	3%
/cosa-puoi-fare.html	3%
/servizi-offerti/scuole/sostegno-educativo-scolastico.html	3%
/servizi-offerti/salute-mentale.html	3%
/servizi-offerti/salute-mentale/centro-diurno.html	3%
/servizi-offerti/scuole.html	2%
/servizi-offerti/turismo-sociale.html	2%
/progetti.html	2%
/servizi-offerti.html	2%

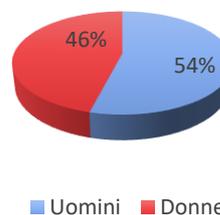
Osserviamo che il 17,3% dei visitatori del sito è un utente registrato, ossia un lavoratore della Cooperativa, possiamo quindi presumere che il sito rappresenti uno strumento piuttosto utilizzato da lavoratori, probabilmente tali visite si concentrano sulla home page, attraverso la quale si può accedere all'area riservata e quindi alla piattaforma di Office365. Come in evidenza nella tabella sottostante il 17% dei visitatori apre la pagina "lavora con noi", tale dato concorda con il profilo anagrafico del grafico sotto, il 63% dei visitatori risulta appartenere alle fasce d'età comprese tra

18 e 34 anni, con una leggera preponderanza del genere maschile, per quanto riguarda la collocazione geografica per città il 35% dei visitatori risulta registrato a Torino, il 15% a Milano, a seguire Roma e Bologna.

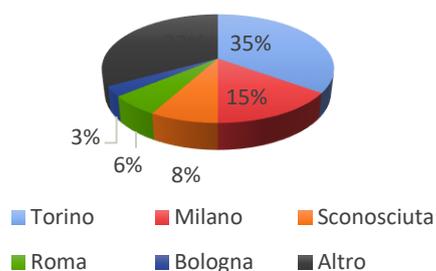
Visitatori per età



Visitatori per genere



Visitatori per città principali



Pagina facebook 2019

Anno	Seguono	Amici
2019	328	60

6. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto

L'obiettivo della presente sezione 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).

Come evidente negli schemi sottostanti, nonché nella sezione dedicata ai fornitori, mentre per quanto riguarda le entrate è agevole la distinzione tra clienti profit e clienti no-profit, rispetto alle uscite non è ancora stato possibile affinare la distinzione tra ditte fornitrici, negli anni precedenti abbiamo riportato nella sezione costi da no-profit i dati

relativi agli acquisti di merci della bottega di commercio equosolidale ArteMente gestita dalla cooperativa in passato, dato certo per quanto non esaustivo.

6.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite

Entrate

	2017	%	2018	%	2019	%
A. Valore della produzione	€ 2.951.589		€ 3.046.269		€ 3.058.256	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 2.261.770	77%	€ 2.387.435	78,4%	€ 2.335.057	76,4%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione	€ 11.111	0%	€ 6.433	0,3%		0,0%
3. Ricavi da profit						0,0%
4. ricavi da non profit	€ 455.967	15,4%	€ 404.683	13,3%	€ 472.837	15,5%
5. ricavi da persone fisiche	€ 176.306	6%	€ 199.660	6,6%	€ 195.008	6,4%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 9.572	0,3%	€ 4.838	0,2%	€ 12.455	0,4%
7. Donazioni	€ 20.500	0,7%	€ 11.733	0,4%	€ 36.910	1,2%
8. Variazioni e rimanenze	€ 5.000	0,2%	€ 4.712	0,2%		0,0%
9. altri ricavi	€ 11.362	0%	€ 26.775	0,9%	€ 5.987	0,2%

Costi diretti della produzione

	2017	%	2018	%	2019	%
B. Costi/consumi di produzione e gestione (1+2)	€ 770.835	98,7%	€ 738.880		€ 749.511	
1. Costi/consumi di produzione e gestione da profit	€ 760.550	98,7%	€ 738.880		€ 749.511	
Acquisti materie prime	€ 22.456	2,9%	€ 27.202	3,7%	€ 22.024	2,9%
Costi per servizi amministrativi	€ 48.830	6,3%	€ 62.257	8,4%	€ 72.337	9,7%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 593.631	77,0%	€ 544.934	73,8%	€ 536.201	71,5%
acquisti per attività non caratteristica		0,0%	€ 5.000	0,0%		0,0%
Costi per formazione					€ 13.107	1,7%
Costi per godimento beni di terzi	€ 95.634	12,4%	€ 99.487	13,5%	€ 105.841	14,1%
2. Costi/consumi di produzione e gestione da non profit	€ 10.285	1,3%				
acquisti per attività non caratteristica	€ 10.285	1,3%				

6.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita

Determinazione del valore aggiunto

Calcolo del valore aggiunto	2017	%	2018	%	2019	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3)	€ 2.065.148	70,0%	€ 2.237.394	73,4%	€ 2.210.703	72,3%
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 2.180.754		€ 2.307.389		€ 2.308.745	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito	€ 4.669		€ 6.717		€ 11.779	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 57.274		€ 41.711		€ 49.585	
4. Fondo accantonamento per rischi	€ 63.000		€ 35.000		€ 60.236	

Ricchezza distribuita

Distribuzione della ricchezza	2017	%	2018	%	2019	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile	€ 2.065.148		€ 2.237.394		€ 2.210.703	
1. Remunerazione dei soci lavoratori						
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.588.253	76,9%	€ 1.737.147	77,6%	€ 1.804.454	81,6%
con contratti diversi						0,0%
ristorni	€ 16.020	1,0%				0,0%
2. Remunerazione de lavoratori non soci						
con contratto di lavoro subordinato	€ 357.573	17,3%	€ 338.213	15,1%	€ 262.447	11,9%
con contratti diversi	€ 20.842	1,0%	€ 84.266	3,8%	€ 53.694	2,4%
4. Remunerazione dei finanziatori						
Banche e altri Istituti di credito	€ 26.142	1,3%	€ 21.605	1,0%	€ 26.137,17	1,2%
Banche e finanziarie della finanza etica	€ 17.097	0,8%	€ 18.355	0,8%	€ 13.056	0,6%
5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione						
Imposte	€ 16.353	0,8%	€ 17.745	0,8%	€ 26.478	1,2%
Bolli e contratti						
6. Remunerazione del movimento cooperativo						
Contributi associativi	€ 18.487	0,9%	€ 15.333	0,7%	€ 18.588	0,8%

Fondo mutualistico L. 59/92 (3% dell'utile)						
8. Erogazioni liberali a enti non profit					€ 1.810	0,1%
9. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)	€ 4.382	0,2%	€ 4.729	0,2%	€ 4.036	0,2%



distribuzione del valore aggiunto

7. Diffusione del presente bilancio sociale

Il presente Bilancio sociale sarà presentato ai soci della cooperativa in occasione dell'assemblea sociale relativa all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2018.

Verrà pubblicato sul sito della Cooperativa 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 sociosanitari, 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 e 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 socioculturale 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.

È 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.

Possono 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.

Possono 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 corrispondersi 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;
- 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 Vicepresidente.

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 Settore scuole

Report dati customer satisfaction settore scuole anno 2020

Il questionario è stato inviato il 22 Maggio 2019, mediante mail, con differenti solleciti nel mese di giugno.

Le scuole con cui abbiamo collaborato nell'A.S. 2018/2019 sono 17 ma sono stati inviati 24 questionari in quanto:

1. Alcune scuole hanno più referenti hc;
2. In alcune scuole, essendo il referente hc una figura principalmente di coordinamento, si è optato di inviarlo alle singole maestre che hanno lavorato a stretto contatto con gli educatori;
3. Negli Istituti Complessivi vi è stato l'invio alle referenti hc dei presidi oppure alle singole maestre con cui gli educatori hanno lavorato a stretto contatto.

A seguito riportiamo la specifica dell'invio dei questionari suddivisa per Istituti:

6 questionari inviati ai 5 Istituti Superiori (una scuola ha 2 referenti hc)

4 questionari inviati alle 4 Scuole Medie

2 questionari inviati alle 2 Scuole Elementari

10 questionari inviati ai 4 Istituti Complessivi (in un IC mandati 5 questionari alle maestre e in 2 IC mandati 4 questionari, entrambi hanno 2 referenti hc)

2 questionari inviati alle 2 Scuole materne

ANALISI QUESTIONARI IL 4/07/2019

Restituiti 15 questionari:

4 questionari: Istituti Superiori (le due referenti hc afferenti allo stesso Istituto hanno deciso di compilare un unico questionario)

3 questionari: Scuole Medie

0 questionari: Scuole elementari

6 questionari: Istituti Complessivi

2 questionari: Scuole materne (si specifica che entrambi i questionari arrivano dalla stessa scuola in quanto hanno scelto di compilarlo per ogni singolo educatore)

Livello di preparazione degli educatori



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	0
BUONO	9
OTTIMO	6

Gli educatori impiegati in questo anno scolastico sono stati giudicati con una buona/ottima preparazione.

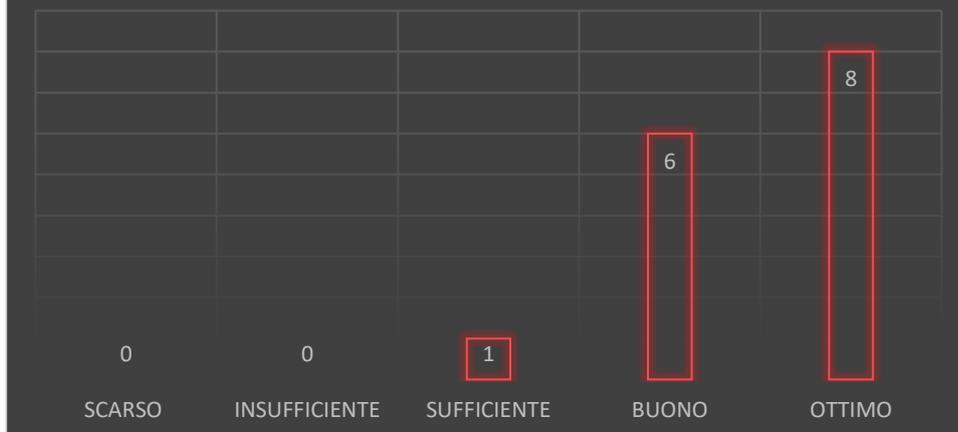
Coerenza tra l'intervento dell'educatore e gli obiettivi concordati ad inizio anno



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	3
BUONO	7
OTTIMO	5

Ad inizio anno, con gli insegnanti o referenti hc, vengono concordati degli obiettivi, in questo a.s. vi è stata una buona coerenza tra l'agito professionale e la finalità dell'intervento

Elasticità e capacità di risolvere necessità e imprevisti



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	1
BUONO	6
OTTIMO	8

Gli educatori, osservando i risultati, hanno buone capacità ed elasticità per far fronte alle necessità e/o imprevisti.

Interventi/Attività con il fine di favorire l'integrazione - l'apprendimento - l'autonomia

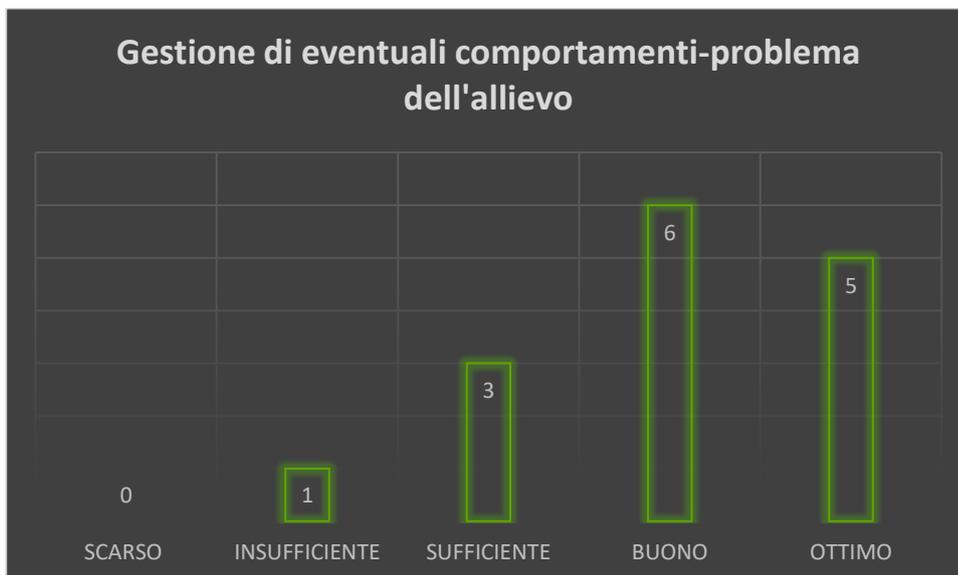
■ INTEGRAZIONE
 ■ APPRENDIMENTO
 AUTONOMIA



	INTEGRAZIONE	APPRENDIMENTO	AUTONOMIA
SCARSO			
INSUFFICIENTE	1	1	1
SUFFICIENTE	2	3	2
BUONO	9	6	6

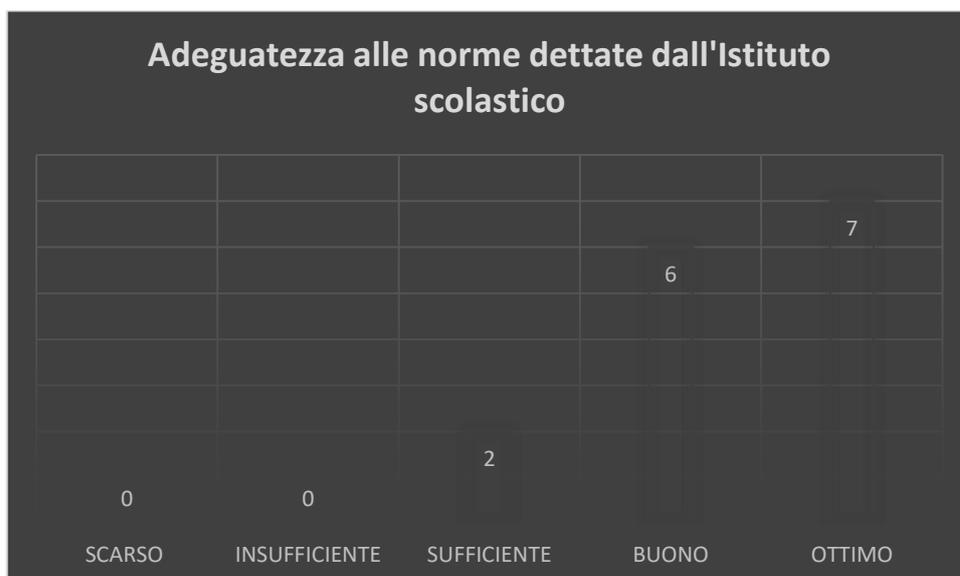
OTTIMO	3	5	6
--------	---	---	---

Gli interventi che hanno avuto maggior peso sono stati quelli legati all'integrazione, gli altri due (autonomia e apprendimento) comunque risultano essere mediamente buoni. Si segnalano alcune scuole che danno solo un giudizio sufficiente.

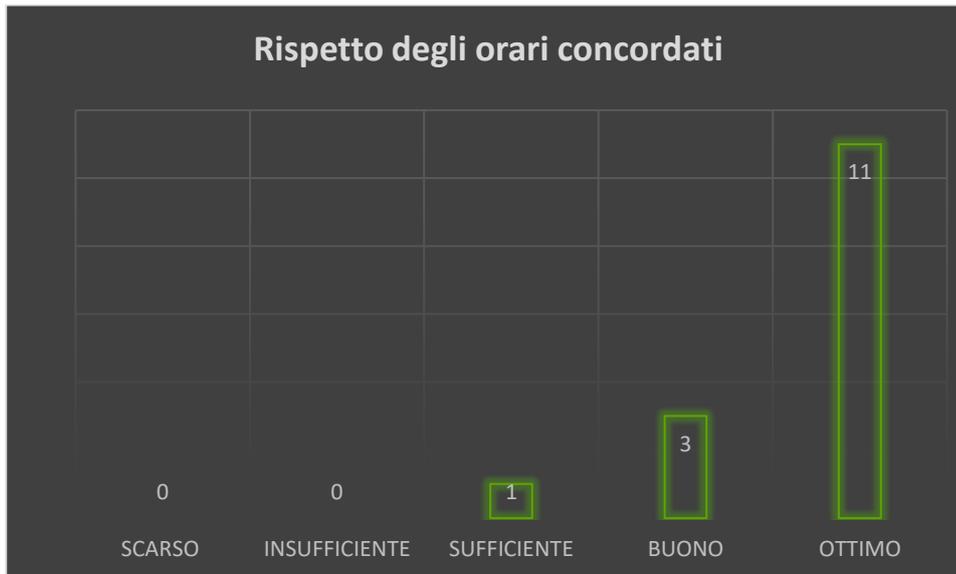


SCARSO	0
INSUFFICIENTE	1
SUFFICIENTE	3
BUONO	6
OTTIMO	5

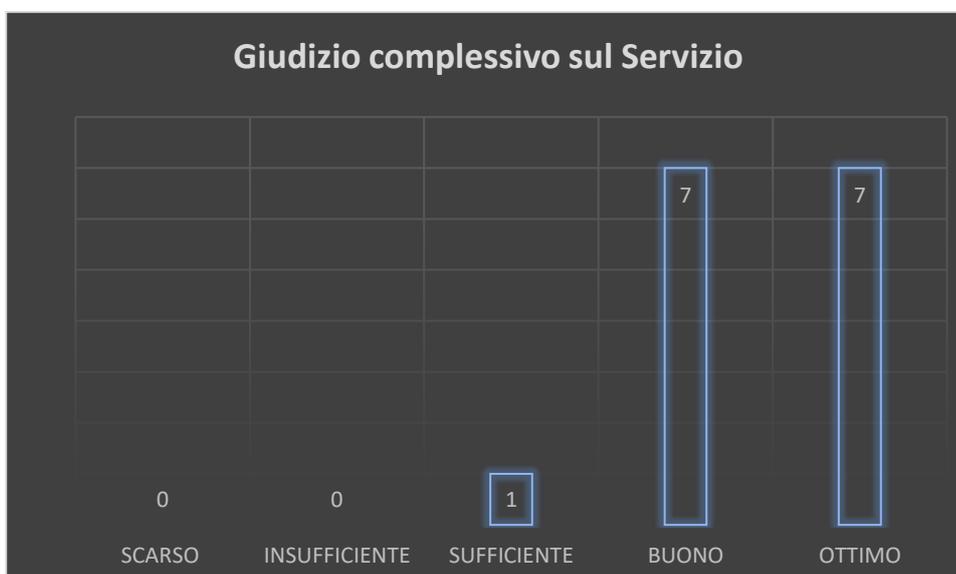
La capacità di affrontare i comportamenti problema dell'allievo è mediamente buona, anche in questo frangente alcune scuole segnalano un giudizio solo sufficiente.



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	2
BUONO	6
OTTIMO	7



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	1
BUONO	3
OTTIMO	11



SCARSO	0
INSUFFICIENTE	0
SUFFICIENTE	1
BUONO	7
OTTIMO	7

Il risultato finale è tendenzialmente tra il buono e l'ottimo.

Vi sono però alcune scuole (nello specifico 3) che riportano alcuni elementi solo come sufficienti ma toccando aree prettamente educative: interventi di integrazione, apprendimento e autonomia e la gestione dei comportamenti problemi.

Analizzando i dati non emerge una criticità particolare ma per poter comprendere il problema è opportuno definire bene, ad inizio anno scolastico, le aspettative che le insegnanti hanno rispetto all'intervento educativo e le possibilità dell'educatore. Per indagare bene queste aree è necessario comprendere le attese da parte della scuola: la sufficienza è stata data per limitazione dell'educatore o perché vi era un'attesa elevata rispetto al monte ore e alla caratteristica dell'intervento?

Per tale motivo oltre ad un'attenzione più elevata rispetto a questi aspetti ad inizio intervento è stata introdotta la sezione "mandati dalla scuola/insegnanti" nel piano di lavoro, per comprendere la correlazione tra competenze dell'educatore/aspettative insegnanti/ aspetti tecnici dell'intervento.

Anche se i giudizi sono abbastanza buoni si riflette sulla possibilità di organizzare degli incontri di verifica in itinere in presenza anche con le Responsabili di Settore.

Sottolineiamo che sappiamo che un questionario è stato fatto su un particolare educatore. Durante l'anno sono state segnalate, da parte della scuola, delle criticità. In accordo con l'educatore sono state diminuite le ore lasciando maggiore spazio alla collega con cui conduceva lo stesso intervento. In accordo con la scuola non è stato sollevato totalmente l'operatore dall'incarico in quanto si era creata una relazione affettiva con il bambino. Evidenziamo che lo stesso educatore ha lavorato in altre scuole in cui non si è presentata nessuna problematica nei suoi confronti.

Non si segnalano reclami/osservazioni scritte.

Nei colloqui finali con le referenti hc non emergono particolari criticità.

Allegato 3: Customer Satisfaction Settore Turismo

VALUTAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SOGGIORNO 2019

VALUTAZIONE EFFETTUATA SULLE RISPOSTE DALLA 6 ALLA 12

QUESTIONARI RICEVUTI: 62 su 172 = 36%

6	Siete soddisfatti delle informazioni sul soggiorno che il personale del Consorzio vi ha fornito prima della partenza?										
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SI	57	91,9%	NO	1	1,6%	IN PARTE	3	4,8%	N. P.	1	1,6%
----	----	-------	----	---	------	----------	---	------	-------	---	------

7	Siete soddisfatti delle modalità di trasporto utilizzate per raggiungere la località del soggiorno?										
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SI	58	93,5%	NO	2	3,2%	IN PARTE	1	1,6%	N. P.	1	1,6%
----	----	-------	----	---	------	----------	---	------	-------	---	------

8	Secondo voi, l'albergo o villaggio turistico era adeguato per le esigenze di vostro figlio/a ?										
----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SI	55	88,7%	NO	4	6,4%	IN PARTE	2	3,2%	N. P.	1	1,6%
----	----	-------	----	---	------	----------	---	------	-------	---	------

9	Siete soddisfatti della qualità e delle quantità dei pasti offerti?										
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SI	58	93,5%	NO	2	3,2%	IN PARTE	1	1,6%	N. P.	1	1,6%
----	----	-------	----	---	------	----------	---	------	-------	---	------

10	Le attività proposte dall'equipe hanno soddisfatto le vostre esigenze?										
-----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SI	56	90,3%	NO	2	3,2%	IN PARTE	2	3,2%	N. P.	2	3,2%
----	----	-------	----	---	------	----------	---	------	-------	---	------

11	Quanto sono presenti le seguenti caratteristiche negli operatori che hanno accompagnato vostro figlio in soggiorno? (dare una risposta per ogni caratteristica)										
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Disponibilità

Per niente			Per niente		
Poco			Poco		
Abbastanza	9	14,5%	Abbastanza	10	16,1%

Cortesia

Molto	53	85,5%	Molto	52	83,9%
-------	----	-------	-------	----	-------

Professionalità

Affidabilità

Per niente			Per niente		
Poco	1	1,6%	Poco	1	1,6%
Abbastanza	9	14,5%	Abbastanza	6	9,7%
Molto	52	83,9%	Molto	55	88,7%

12 Secondo voi, questo soggiorno è stata un'esperienza positiva per vostro figlio/a?

SI	60	96,8%	NO	0	0%	IN PARTE	1	1,6%	N. P.	1	1,6%
----	----	-------	----	---	----	----------	---	------	-------	---	------