

Bilancio Sociale Cooperativa sociale L'Arcobaleno 2020

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Introduzione

Il Bilancio sociale della cooperativa L'Arcobaleno

La cooperativa procede alla stesura del Bilancio Sociale dal 2003, negli anni il modello adottato si è modificato ed ampliato, dal 2014 la struttura è stata incentrata su interessi e aspettative di ciascuna delle diverse categorie di portatori d'interesse (stakeholder), andando ad indagare se e come la cooperativa risponde a tali aspettative. Quest'anno è stata compiuta un'ulteriore evoluzione mediante l'adozione del modello proposto dalla piattaforma Iscoop, realizzata e messa a disposizione delle cooperative sociali socie dalla Lega delle Cooperative.

Ci siamo quindi trovati a confrontarci con una nuova strutturazione del documento, che ruota non più sull'analisi per soggetto (stakeholder) ma su un'indagine tematica suddivisa per ambiti e sezioni, all'interno delle quali si evidenziano i diversi aspetti connessi ai portatori di interesse.

Ci pare quindi di fare cosa utile presentando qui la struttura del documento proposto al fine di facilitare l'orientamento del lettore al suo interno.

AMBITI	SEZIONI
Parte Introduttiva	Introduzione Lettera del Presidente Nota Metodologica
Identità	Presentazione e dati anagrafici Storia della cooperativa Mission, vision e valori Governance Partecipazione Mappa degli Stakeholder
Sociale: Persone, obiettivi e attività	Sviluppo e valorizzazione dei soci Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori Formazione Qualità dei servizi Impatti dell'attività
Situazione economico-finanziaria	Attività e obiettivi economico-finanziari
RSI	Responsabilità Sociale e Ambientale Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs Coinvolgimento degli stakeholder
Innovazione	Ricerca e attività sperimentali o innovative
Obiettivi di miglioramento	Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale Obiettivi di miglioramento strategici

News 2020

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.

Il 2020 è stato per tutti **l'anno dell'emergenza pandemica**, che ha segnato e modificato profondamente molteplici aspetti della vita della cooperativa e delle persone che a diverso titolo vi partecipano. Lungo tutto il presente documento troveremo il segno della pandemia e la fotografia degli effetti che questa ha avuto sui temi che abbiamo approfondito.

Nonostante questo il 2020 si presenta come **l'anno della realizzazione** di tre progetti diversi, messi in cantiere nel 2019 e che portano la cooperativa ad avere nuove sfumature, nuovi volti sul piano operativo e artistico.

- **Termine della ristrutturazione e apertura del nuovo CADD:** 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. Ovviamente l'emergenza pandemica ha fortemente rallentato l'inserimento di nuovi utenti ma la possibilità di utilizzo della nuova struttura si è rivelata strategica permettendo la suddivisione e redistribuzione dei gruppi di lavoro del CADD di via Capriolo, evitando così un'eccessiva contrazione delle attività alla luce della rimodulazione necessaria al contenimento della pandemia.

- Avviamento del Servizio **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. Questo servizio, seppur di dimensioni molto più contenute del precedente, rappresenta un'importante novità per la cooperativa: nasce da una rilevazione del bisogno sul territorio della Val Sangone e si rivolge direttamente ai privati.
- Completamento e proiezione pubblica 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. Pur nelle more dell'emergenza pandemica e con i ritardi discendenti dai vari lock down, il gruppo di lavoro è riuscito a completare il montaggio dell'opera ed a presentarla in due cinema torinesi in ottobre, approfittando di una delle poche “finestre” di apertura delle sale.

Aggiornamenti dal 2019

La migrazione informatica su piattaforma: avvenuta nel corso del 2019 l'adozione della piattaforma Share Point si è rivelata per ovvi motivi strategica nel 2020: 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 e l'utilizzo di strumenti per le riunioni da remoto 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.

Colonia di Caldirola: si è conclusa l'esperienza nella gestione della struttura in collaborazione con la coop. Soc. Il Margine: situata in una bella località montana nell'alessandrino era destinata alla realizzazione di soggiorni estivi sia per l'utenza delle due cooperative sia per clientela esterna, sperimentata nelle estati del 2018 e 2019 ed abbandonata a fine '19, viste le difficoltà economiche e gestionali, anche qui l'abbandono del progetto risulta opportuno alla luce del tracollo delle attività di turismo e svago nel 2020.

Lavori in corso 2020

A fine 2020 è ormai giunta al termine la sperimentazione sulla gestione dell'Agriasilo **“La Piemontesina”** situata in Fraz. Mandria di Chivasso. La gestione diretta dell'Agriasilo da parte della cooperativa verrà perfezionata a inizio 2021 con contratto di affitto di ramo d'azienda. Anche questo servizio, come il Centro per i disturbi dell'apprendimento di Giaveno di cui sopra rappresenta una novità per la cooperativa: non solo, come il primo, è rivolto ad utenza privata, ma si tratta di una struttura innovativa e rivolta al cosiddetto “agio”, contrapposto al disagio, o fragilità, che distingue la totalità dei nostri clienti/utenti.

Contenziosi/controversie in corso

L'unico contenzioso risultante in essere nel corso del 2020 è stata una vertenza sindacale promossa da una lavoratrice uscita dalla Cooperativa per pensionamento, in merito ai livelli di inquadramento adottati.

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

La lettera del Presidente

2020: la cooperazione ai tempi del covid

Il 2020 è stato tutto fuorché un anno “ordinario” per il mondo intero. In tale contesto la “fotografia” dei servizi della cooperativa qui esposta ci presenta un'immagine densa di chiaroscuri: da un lato le difficoltà sono state incisive e profonde da molti punti di vista: vissuti di paura e angoscia, perdita di lavoro, sofferenza dell'utenza e dei nuclei familiari, confusione e incertezza, dall'altro si rileva una notevole resilienza, capacità di cambiamento e riorganizzazione, praticamente in tutti i servizi sono state “inventate” modalità di lavoro e sostegno a distanza ed attraverso le stesse si sono aiutati gli utenti e le famiglie a “resistere” in un momento in cui le fragilità di ciascuno sono state sottoposte ad uno stress estremo. Si sono rinsaldati i rapporti tra gli operatori e tra i vari livelli della cooperativa, si è contenuta la perdita di commesse.

Anche il CdA ha dovuto, come il resto della cooperativa, affrontare una situazione nuova e irta di difficoltà. Abbiamo dovuto prendere decisioni in tempi veloci sulla base di comunicazioni e linee guida quantomeno confuse se non addirittura contraddittorie. Siamo riusciti a mantenere la calma ed agire nell'interesse dei soci assumendoci grosse responsabilità a carico soprattutto del legale rappresentante. In qualità di Presidente posso affermare di essermi sentito assolutamente tutelato e supportato da tutto il CdA, che ha dato il massimo in termini di disponibilità e impegno, e più in generale dall'atteggiamento di tutti i soci dell'Arcobaleno. Questo mi ha permesso di affrontare, per quanto possibile, in serenità questo difficile periodo.

L'aspetto economico/finanziario va letto tenendo presente quindi il contesto straordinario e problematico in cui si è svolto il nostro intervento.

Il 2020 vede, per la prima volta negli ultimi 22 anni, un forte decremento del fatturato di circa 590.000€. Questa diminuzione è dovuta in gran parte al settore soggiorni sia esterni che interni. Infatti la gara per i soggiorni estivi del comune di Torino, che per noi nel 2019 ha avuto un valore di circa € 320.000, non è stata bandita e sono stati bloccati anche tutti i soggiorni interni per i nostri servizi per un valore di circa €100.000.

Per fortuna, la buona situazione degli ultimi anni in merito alla liquidità ed ai rapporti con gli istituti bancari con cui collaboriamo, ci ha permesso di superare

un periodo difficile: siamo infatti riusciti a pagare regolarmente gli stipendi e le relative imposte sempre nei tempi corretti. Siamo anche riusciti ad anticipare tutti gli importi derivanti dalla FIS (è così denominata la cassa integrazione del nostro settore) evitando che i nostri lavoratori, già provati dalla situazione, dovessero anche subire i forti ritardi dovuti ai lunghi tempi per i pagamenti effettuati direttamente dall'INPS.

Fund Raising e contributi pubblici su progetti

Nel 2020 il Gruppo Risorse della Cooperativa ha presentato complessivamente 9 domande con richieste di contributo ad altrettante Fondazioni d'erogazione, Istituti di credito o Aziende operanti sia sul territorio regionale che a livello nazionale. Il 2020 è stato in buona parte "l'anno della pandemia" anche nell'area del fundraising, in quanto molti enti d'erogazione hanno preferito dirottare le proprie risorse verso progetti di acquisto di attrezzature sanitarie per contrastare gli effetti del virus.

Tuttavia, su 9 richieste di contributo inoltrate, 4 sono state accolte e premiate con un'erogazione liberale: nello specifico ha avuto successo l'iniziativa "ACCORCIAMO LE DISTANZE - sostegno alla didattica a distanza" per alunni iscritti nelle scuole della Val Sangone, che è stato premiato da Unicredit Banca s.p.a. e Fondazione Specchio dei Tempi.

Il progetto "DIGIT@BILE - percorsi di avvicinamento al lavoro per persone con disabilità lieve", realizzato in collaborazione con partner privati e pubblici e che ha ottenuto un sostanzioso finanziamento da Fondazione CRT.

Infine, ha ottenuto un contributo, il progetto "TUTOR DELL'APPRENDIMENTO - start up di un nuovo Servizio privato per bambini e adolescenti con difficoltà d'apprendimento", ancora una volta realizzato dagli operatori della Val Sangone. In particolare, questo ultimo progetto si segnala per il proprio carattere innovativo, cosa che certamente gli consentirà in futuro di riscuotere successo nel proprio territorio di riferimento.

A fine 2020 abbiamo partecipato alla campagna di raccolta voti e fondi on line "IL MIO DONO" promossa da Unicredit Banca, la quale al termine dell'iniziativa ci ha premiati con un contributo di € 800, accreditati però a Marzo 2021.

Da segnalare, infine, la donazione di € 500, assolutamente libera e non legata ad un progetto specifico, da parte di un'azienda lombarda, la Miflex s.p.a., che ha visitato il nostro sito internet e la donazione di materiale didattico per gli ospiti della Comunità Alloggio di Castiglione da parte della Carioca s.p.a - sede di Settimo T.se.

Formazione

L'anno 2020 è stato un anno particolare anche per la formazione: i corsi e le supervisioni partiti a inizio 2020 sono stati sospesi da marzo a giugno e nuovamente da fine ottobre sino a fine anno. Questo ha determinato una frequenza a singhiozzo, molto faticosa purtroppo, dalla quale si è cercato comunque di trarre il massimo. La supervisione si è svolta in 5 servizi della cooperativa; inoltre si è riusciti a svolgere un corso interno sulla progettazione, rivolto a coordinatori, referenti di progetti e "nuove leve" che coadiuvano i coordinatori. Il corso è stato tenuto da professionalità interne alla cooperativa, che a vario titolo hanno maturato esperienza nel campo, ed è stato diviso in due moduli (con il lockdown di mezzo): il primo sulle modalità di progettazione di nuovi servizi e attività, anche nell'ottica di ricercare fondi presso le fondazioni; il secondo su una nuova impostazione dei PEI all'interno dei nostri servizi. I partecipanti al corso hanno dato un ottimo feedback e si cercherà appena possibile di organizzare una seconda edizione.

L'anno della pandemia è stato poi l'anno della sperimentazione diffusa dei corsi in FAD, cioè della formazione a distanza, soprattutto nell'ambito della sicurezza. Tale modalità è stata infatti utilissima per svolgere nella primavera 2020 per la prevenzione e gestione del COVID, organizzati da NAOS sulla piattaforma Eriges. Dopo i corsi COVID, NAOS ha aggiunto in piattaforma anche i corsi sulla sicurezza, che molti dei nostri lavoratori hanno potuto svolgere in modalità asincrona. Inoltre la piattaforma Eriges è stata utilizzata anche per svolgere il corso sul sistema organizzativo 231 rivolto al CdA e all'ufficio amministrativo. In questo modo è stato possibile non bloccare del tutto la formazione, e abbiamo potuto appurare che, per certi argomenti, si tratta di una modalità più snella e funzionale rispetto alla formazione in presenza.

CONCLUSIONI

Il 2020 è stato un anno molto complicato non solo da un punto di vista economico/finanziario.

L'ansia del contagio sia nostro che dei nostri ospiti, le procedure anticovid, le indicazioni non sempre chiare da parte degli enti hanno reso molto stressante e complicato il lavoro, stravolgendo la normale routine sia nei servizi che nella parte gestionale.

La risposta da parte di tutti i soci è stata encomiabile, ognuno ha dato il massimo, prima di tutto per tutelare i nostri utenti sia dal covid sia dal disagio, cercando di proseguire nel progetto educativo a lui dedicato. Non sono stati registrati episodi di assenteismo "preventivo" anzi spesso i soci hanno fornito un contributo che andava ben oltre il normale impegno lavorativo. Abbiamo saputo rispondere con tempestività alle differenti situazioni e problematiche che di volta in volta si presentavano. E di questo dobbiamo essere fieri.

Gli "Articolo 31" in una delle loro più famose canzoni recitano:

Quando il mondo che volevi migliore

Ti sorride col suo ghigno peggiore,

Noi Gente che spera cercando qualcosa di più

In fondo alla sera,

Noi, gente che passa e che va, cercando la felicità

Sopra sta terra,

Ecco, noi siamo così, gente che spera e che cerca sempre qualcosa di più, gente che non si è nascosta per paura del covid e che ha dato il massimo in un periodo difficile, gente che "dai facciamo turni di tre giorni in comunità" e che "va beh dai mi metto i DPI ma da quel ragazzo devo proprio andare"; gente che "stanotte mentre ero sveglio mi è venuto in mente come fare per quel problema "perché in soprattutto in questo periodo la coop non ti esce mai dalla testa", gente che non la pensa tutti allo stesso modo ma poi parlandone, e a volte anche urlandosi un po' addosso, una soluzione si trova, gente che facendosi un mazzo tanto ha tenuto il mostro fuori dai propri centri.

Siamo così, gente dell'Arcobaleno, pronti a fare branco per superare i periodi crisi senza di smettere di guardare al futuro. Abbiamo superato, lavorando insieme, un anno horribils e siamo pronti a fare fronte ad un nuovo anno che sarà meno drammatico, ma pur sempre complicato.

I segnali di ripresa sono già presenti e se rimarremo coesi e fiduciosi riusciremo a vincere anche questa sfida.

In fondo non dimentichiamoci che a fianco alla frase "andrà tutto bene" c'è sempre l'arcobaleno!

Nota Metodologica

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 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.

nel 2019 abbiamo introdotto 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.

Il bilancio sociale 2020: una doppia complessità

Due importanti cambiamenti hanno reso il lavoro di stesura del bilancio sociale 2020 particolarmente impegnativo:

- Come ovunque l'**emergenza pandemica** ha mutato l'intero corpo delle consuete attività della cooperativa: dalla importante riduzione del fatturato alla conseguente perdita di ore-lavoro allo stravolgimento delle attività proposte all'utenza. in quest'ottica abbiamo voluto rimodulare uno dei pilastri del presente lavoro: i questionari annuali proposti ai servizi e dedicati a molteplici aspetti relativi all'organizzazione ed all'attività degli stessi non rilevabili a livello centrale e amministrativo. I questionari sono stati rivisti ed arricchiti nel tentativo di cogliere l'impatto della fase emergenziale sull'organizzazione, l'operatività e le prassi attuate dai diversi gruppi di lavoro. Tali elementi, pur emergendo forzatamente in ogni area indagata, sono stati oggetto di specifici punti aggiuntivi, spesso con domande aperte, per dare la possibilità ai servizi di esporre riflessioni e osservazioni che in una griglia maggiormente stringente sarebbero andate perse. I questionari sono stati distribuiti a tutti i Servizi della Cooperativa. Possiamo qui segnalare che un intero settore della cooperativa, il settore Turismo o TASS, non è stato indagato perché non operativo per tutta la durata del 2020 a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia. Il questionario è stato redatto uguale per tutti i Servizi, cambiano solamente le parti specifiche dello stesso: le attività previste dai Progetti di Servizio e gli obiettivi/propositi indicati nell'anno precedente.
- L'**adozione della piattaforma Iscoop**, piattaforma per la compilazione del Bilancio Sociale realizzata e messa a disposizione dalla Lega delle Cooperative, attivata per la compilazione del bilancio sociale 2020 anche alla luce dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà di stesura e deposito dello stesso per tutte le organizzazioni del Terzo Settore. Ovviamente l'adozione di un nuovo modello, pur costituendo uno strumento di facilitazione alla compilazione e di verifica di aderenza a quanto previsto in sede normativa relativamente agli elementi essenziali del bilancio sociale, ha richiesto al gruppo di lavoro la trasposizione dei dati raccolti sulla base del precedente modello, con una revisione sostanziale della struttura stessa del documento.

Gruppo di lavoro e procedura

Anche il gruppo di lavoro quest'anno ha registrato un cambio di figure: l'amministratrice Chiara Zamuner che per molti anni ha seguito la stesura del Bilancio Sociale della cooperativa in collaborazione con la socia Cristina Garetto è stata sostituita dal socio Massimiliano Remorini, tutti 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 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 9001:2105 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.consorzioaos.it
- Registro infortuni
- Bilancio d'esercizio 2020 e precedenti
- Questionari annuali e richieste dati ai coordinatori dei servizi
- Interviste agli amministratori
- Rapporto di audit ISO 9001
- Relazione del medico del lavoro anno 2020

- Google Analytics per le statistiche sul sito web

Conclusioni

Viste le sopradescritte complessità dell'anno qui analizzato siamo consapevoli della necessità di una revisione approfondita delle procedure di raccolta dati nell'ottica di una sempre maggiore aderenza del nuovo modello adottato.

Al contempo constatiamo che la nuova struttura del presente elaborato ci sollecita ad appuntare la nostra attenzione su aspetti nuovi, in precedenza non indagati o osservati in ottica differente (ad esempio l'analisi delle attività alla luce degli obiettivi Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs o le attività di coinvolgimento degli stakeholder).

La nostra esperienza nella realizzazione della rendicontazione sociale testimonia che l'intero processo, dalla raccolta dei dati alla comunicazione dei risultati, si fa motore di cambiamento e si traduce spesso in una mutazione della lettura dei fenomeni in prima battuta, per poi tradursi in reale mutamento delle prassi e delle azioni intraprese dai singoli e dalla struttura nel suo insieme. A tal proposito abbiamo piacere di evidenziare il completamento del passaggio dell'intera cooperativa ad un fornitore di energia rinnovabile al 100% ed il lento ma progressivo aumento dei contratti a tempo pieno dei lavoratori, entrambi aspetti già evidenziati come possibili ed auspicabili miglioramenti nelle precedenti edizioni del bilancio sociale.

In ultimo chiediamo venia per possibili ridondanze e "sbavature" del presente lavoro che tentiamo di giustificare alla luce delle complessità sopradescritte e ci proponiamo di "limare" ulteriormente nella prossima edizione.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

Cooperativa L'Arcobaleno Società Cooperativa Sociale - Onlus

Partita IVA

05381130011

Codice Fiscale

05381130011

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

1987

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Consorzi

N.A.O.S. scs - Nuovi Ambiti di Organizzazione Sociale

Reti

Servizi In Rete: rete di cooperative sociali, fondazioni e Ente Pubblico del chierese (TO) per la condivisione di attività e competenze

Ben-essere in Valle: rete di cooperative sociali e enti pubblici della Val Susa e Van Sangone per la co-gestione del progetto WE-CARE

Tavolo Giovani Circostrizione 2 Torino - progetto Centrodentro

PRI (progetto rete integrato Torino) - progetto CADD

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

Descrizione attività svolta

Per rendere efficace ed efficiente il nostro agire nel sociale, le strategie di breve, media e lunga durata della Cooperativa L'Arcobaleno onlus si articolano in 5 linee di intervento, che consistono nel:

- Promuovere e gestire Servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali in risposta ai bisogni sociali emergenti, investendo risorse professionali ed economiche.

- Mettere a punto Progetti Educativi personalizzati e che tengano conto delle potenzialità di ciascun individuo.
- Prestare la massima attenzione alla scelta di personale qualificato (Educatori Professionali, Operatori Socio-Sanitari, Psicologi e figure amministrative) e motivato favorendo la riqualificazione professionale continua di tutto il personale impiegato.
- Partecipare a organizzazioni di secondo livello (Consorzi di cooperative sociali, Associazioni di categoria) e accedere alla raccolta fondi attraverso le fondazioni d'erogazione ed eventi aperti alla comunità, per co-finanziare i nostri Progetti.
- Realizzare progetti sociali che possano intercettare e soddisfare i bisogni dei nostri ospiti ma anche del territorio di appartenenza.

Nello specifico, per rendere operativa la nostra strategia, la Cooperativa L'Arcobaleno onlus si propone di gestire al meglio:

- 1 comunità alloggio per disabili gravi adulti
- 1 micro diurno per disabili gravi adulti
- 2 centri attività diurne per disabili
- 1 servizio di educativa territoriale per adulti disabili
- 2 servizi di educativa territoriale per minori disabili
- Servizi di sostegno educativo scolastico per alunni disabili
- 1 servizio di doposcuola per minori a rischio sociale
- 1 laboratorio di falegnameria e ceramica per soggetti in carico al servizio di salute mentale
- 1 centro diurno per pazienti del servizio di salute mentale
- Soggiorni estivi per disabili adulti
- Progetti speciali della durata annuale o pluriennale

La Cooperativa L'Arcobaleno favorisce annualmente la formazione del proprio personale rispetto a tematiche specifiche inerenti la disabilità e le patologie comportamentali, nonché la formazione sulla progettazione sociale e quella relativa alla sicurezza sul lavoro.

Ogni anno ci proponiamo di raccogliere fondi per finanziare o co-finanziare quei Progetti che l'Ente Pubblico non ci sostiene o ci sostiene solo in parte, attraverso la Campagna del 5x1000, eventi ludici/culturali aperti alla cittadinanza, bandi di fondazioni d'erogazione presenti sul territorio regionale o nazionale, digital fundraising.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Minori - Centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc., Sostegno e/o recupero scolastico, Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

La Cooperativa Sociale L'Arcobaleno svolge le proprie attività socio-assistenziali e socio-educative all'interno dei seguenti contesti di riferimento:

Area di Torino città

- *Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:* minori e adulti con disabilità intellettiva e disturbi della relazione; adulti con esperienze di sofferenza psichica. Tra coloro che hanno disturbi della relazione, sono tendenzialmente in aumento persone con diagnosi di autismo, motivo per cui la Cooperativa negli ultimi anni ha investito nella formazione specifica relativa alle tecniche di comunicazione con persone affette da autismo. Sono in aumento anche le persone con disabilità provenienti da paesi stranieri oppure nati in Italia ma con genitori di origine straniera e con un reddito familiare generalmente medio-basso. Per tentare di far fronte alle difficoltà legate alla lingua, la Cooperativa nel 2020 ha organizzato un corso di lingua inglese a cui hanno partecipato alcuni soci lavoratori.

Area della Val Sangone (TO)

- *Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:* minori con disabilità intellettiva e disturbi della relazione; minori adolescenti con fragilità sociali provenienti da contesti familiari critici. Sono in costante aumento gli studenti con specifiche difficoltà di apprendimento che necessitano di particolari tecniche di studio e di comprensione dei testi. Inoltre la Val Sangone è penalizzata rispetto all'area di Torino in quanto a infrastrutture (soprattutto i trasporti pubblici) e a servizi alla persona disponibili nelle vicinanze. A tal proposito nel 2020 abbiamo inaugurato in Val Sangone, a Giaveno, un nuovo Servizio (privato) denominato "Tutor dell'apprendimento", gestito interamente da educatori della Cooperativa, dopo specifica formazione e destinato ai minori con difficoltà nell'apprendimento. Sempre nel 2020 abbiamo preso parte al progetto WE.CA.RE. grazie ai fondi della Regione Piemonte: il progetto ha avuto lo scopo di avvicinare al mondo del lavoro con tirocinio direttamente in aziende del territorio, giovani adolescenti con fragilità sociali, che hanno terminato o stanno terminando il proprio percorso di studi e che sono residenti in Val Sangone o nella confinante Val Susa. Il progetto ha avuto inoltre il merito di favorire l'incontro tra giovani a rischio di emarginazione sociale e mondo del lavoro, in un contesto geografico in cui le aziende stanno mantenendo una buona redditività, ma che sono poche rispetto alla reale domanda di lavoro.

Area di San Mauro T.se (TO)

- *Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:* adulti con esperienza di disagio psichico. Si tratta di persone che possono avere anche fragilità economiche aggiunte. Nell'ultimo periodo abbiamo notato un deciso aumento di persone molto giovani che accedono al nostro Centro Diurno di San Mauro T.se, nel tentativo di trovare contenimento ai propri stati d'ansia molto forti, anche in seguito alla situazione generata dalla pandemia.

Area di Castiglione T.se (TO)

- *Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:* persone adulte con grave disabilità intellettiva e con gravi disturbi della relazione domiciliati presso la Comunità Socio-Assistenziale di Castiglione T.se. Si tratta di persone che non possono essere inserite in contesti lavorativi di alcun genere o in ambiti socio-assistenziali a bassa soglia di intervento. Nonostante questo abbiamo cercato, compatibilmente con le limitazioni da Covid, di portare la Comunità "all'esterno", favorendo attività sul territorio. Una fra tutte riportiamo il progetto "Nonna Tina", che fino a marzo 2020 ha visto lo scambio culturale tra gli utenti della Comunità e le persone anziane del territorio, in un'ottica di scambio e sostegno reciproco.

In linea generale il 2020 è stato ovviamente caratterizzato dalla pandemia, che ha influenzato il nostro contesto di lavoro in tutti i suoi ambiti e in tutte le sue fasce. Essenzialmente abbiamo cercato di proseguire le nostre azioni educative, da remoto o in piccolissimi gruppi, anche laddove l'ente pubblico committente ha imposto chiusure o limiti di azione molto vincolanti.

Regioni

Piemonte

Province

Torino

Sede Legale

Indirizzo	C.A.P.		
Corso Casale 205	10132		
Regione	Provincia	Comune	
Piemonte	Torino	Torino	
Telefono	Fax	Email	Sito Web
0118990875	0118990875	segreteria@cooperativarcobaleno.it	www.cooperativarcobaleno.it

Sede Operativa

Indirizzo	C.A.P.	
Via Mario Caudana 161	10090	
Regione	Provincia	Comune
Piemonte	Torino	Castiglione Torinese
Telefono	Fax	
0119609929	-	
Email	Sito Internet	
chiara.zamuner@cooperativarcobaleno.it	www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo	C.A.P.	
Via Capriolo 16	10139	
Regione	Provincia	Comune
Piemonte	Torino	Torino
Telefono	Fax	
011/3112183	-	
Email	Sito Internet	
marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it	www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo	C.A.P.	
Via Santhià 26/28	10154	
Regione	Provincia	Comune
Piemonte	Torino	Torino
Telefono	Fax	
393.9026370	-	
Email	Sito Internet	
marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it	www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo Via Gonin 39	C.A.P. 10137	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Torino
Telefono 011/3112183	Fax -	
Email marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo Via Millefonti 39	C.A.P. 10126	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Torino
Telefono Tel 011/6631686	Fax -	
Email minori@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo Via Maria Ausiliatrice 55	C.A.P. 10094	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Giaveno
Telefono 393/9794449	Fax -	
Email silvia.pia@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo C.so Casale 413	C.A.P. 10131	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Torino
Telefono 011/8980198	Fax 011/8980198	
Email laboratorio@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo Via Torino 161	C.A.P. 10099	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune San Mauro Torinese
Telefono 393-9712185	Fax -	
Email stefania.rossit@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo C.so Casale 205	C.A.P. 10132	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Torino
Telefono 0118990875	Fax 011/8991558	
Email turismo@cooperativarcobaleno.it	Sito Internet www.cooperativarcobaleno.it	

Indirizzo Istituti scolastici di Torino e prima cintura	C.A.P. 10100	
Regione Piemonte	Provincia Torino	Comune Torino
Telefono 0118991558	Fax 0118991558	

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

La storia della Cooperativa L'Arcobaleno è caratterizzata, nella sua fase iniziale, dalla gestione di interventi a favore di soggetti con grave disabilità psichica ed in particolare autistici.

Nel 1987 infatti, essa si inserisce nel privato sociale torinese interessandosi a questa fascia di utenza di difficile gestione per i Servizi, trattandosi di soggetti che poco si adattano a strutture comunitarie "classiche" quali C.S.T. e Centri Diurni.

Nel 1995 la Cooperativa L'Arcobaleno apre una nuova struttura di appoggio in zona S. Rita a Torino per la gestione, **ineducativa territoriale**, di minori disabili affidatici dal Servizio di NPI dell'ex ASL 2. Nel corso degli anni tale intervento si è ampliato e specializzato, portando alla nascita di due distinti Servizi Educativi Riabilitativi (entrambi accreditati dal Comune di Torino) che, operando sempre sul territorio, si rivolgono a minori ed adulti disabili dell'ASL "Città di Torino".

Dal 1994, le stagioni estive sono state caratterizzate da una progressiva crescita del

Settore Soggiorni che ogni anno si occupa di gestire, per conto del Comune di Torino e di alcuni Comuni limitrofi, **soggiorni estivi per disabili**.

Nel 1996 si apre un ulteriore ambito di lavoro per la nostra Cooperativa rivolto **agli giovani pazienti seguiti dai Dipartimenti di Salute Mentale** in collaborazione con le attuali ASL "Città di Torino", TO 4 e CISSA di Moncalieri. Nasce così il **Laboratorio Artigianale Supportato "Officina 413"**, dove i pazienti possono avvicinarsi ad alcune dinamiche produttive attraverso la lavorazione del legno e della ceramica. Dal 2009 il progetto si amplia con la gestione di un **Centro Diurno** rivolto a pazienti seguiti dal CSM di San Mauro T.se dell'ASL TO 4.

Nel 2000 viene raggiunto un nuovo importante obiettivo dalla cooperativa, l'apertura del "Centro Diurno con Nucleo di Residenza Notturna" a Castiglione T.se rivolto a **disabili adulti**. Tale servizio si trasforma nel febbraio 2014 in **Comunità Alloggio per Disabili Adulti** inserito nell'Albo Fornitori accreditati dal Comune di Torino, e attualmente accoglie pazienti dell'ASL "Città di Torino", TO4 e TO5.

Nel 2001 inizia la collaborazione con la Comunità Montana Val Sangone ed il Comune di Coazze su alcuni progetti educativi rivolti a minori a rischio sociale e minori disabili sia sul territorio che all'interno di alcuni istituti scolastici. **Ad oggi la cooperativa gestisce per tutti i Comuni della Val Sangone il Servizio di Assistenza Scolastica ad alunni disabili ed il Servizio di Educativa territoriale per minori con disabilità o disagio sociale, in appalto con l'Unione dei Comuni Montani della Val Sangone.**

Sempre nel 2001 parte il **Progetto Scuole** che prevede, nei diversi ordini scolastici, sia interventi educativi di sostegno individualizzati, sia laboratori rivolti a gruppi classe e/o a soggetti disabili, per favorirne così l'integrazione.

Alla fine del 2005, viene inaugurata a Torino la **Bottega solidale "Artemente"**, destinata alla vendita di prodotti del commercio equo-solidale e di prodotti artigianali realizzati all'interno dei laboratori della nostra e di altre cooperative sociali. Nel dicembre 2009 la sede viene trasferita San Mauro T.se. Nell'anno 2016 si conclude il progetto "Artemente".

Nel marzo del 2014 nasce il **CADD (Centro Attività Diurna per Disabili)** presso la nuova sede di Via Capriolo 16 a Torino. Il Centro ospita persone ultra sedicenni con disabilità cognitiva e relazionale a cui offriamo attività didattiche e ludiche all'interno e all'esterno della struttura.

Nella primavera del 2020 è stato inaugurato il secondo e **nuovo CADD** presso una nuova sede, in via Santhià a Torino, appositamente acquistata e ristrutturata. Anche il nuovo CADD ospita persone ultra sedicenni con disabilità cognitiva e relazionale ed è stato aperto per soddisfare le richieste di inserimenti semiresidenziali del Comune di Torino.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La Cooperativa Sociale L'Arcobaleno di Torino è una ONLUS impegnata dal 1987 nella creazione di benessere a vantaggio di persone in grave situazione di disagio psichico e fisico, attraverso azioni volte a soddisfare il più possibile i loro bisogni.

E' altresì nostro obiettivo creare un'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.

E' impegnata nella gestione di Servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e nell'ideazione di nuovi Progetti insieme a cittadini e fondazioni.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Le modalità di condivisione e diffusione della vision o della mission della Cooperativa con i propri soci sono generalmente riconducibili a momenti aggregativi strutturati e formalizzati, quali:

- Assemblea Sociale, in cui vengono discusse le strategie d'intervento e le decisioni di carattere socio-economico, ma anche gli obiettivi e le modalità socio-culturali con cui la strategia verrà implementata.
- Riunione tra i soci, momento più informale dell'Assemblea Sociale, ma il cui valore socio-culturale è identico in quanto è indetta dalla base sociale o dal CdA per discutere prevalentemente di argomenti di carattere generale riguardanti la vita lavorativa dei soci stessi.
- Riunione tra i Coordinatori dei singoli Servizi, con cadenza mensile e in cui vengono affrontate le criticità interne al Servizio d'appartenenza, senza perdere di vista il riferimento ai valori della Cooperativa.
- Riunione d'equipe di ogni singolo Servizio, generalmente con cadenza settimanale, che è anche occasione per riflettere sui valori e gli obiettivi a lungo termine, alla base del nostro "agire" educativo.
- Al momento della richiesta di diventare nuovo socio, viene illustrata la mission della Cooperativa dall'Amministratore referente del Servizio. In ogni caso tutti i soci e lavoratori sono invitati a consultare all'interno dell'applicazione SharePoint tutti i documenti fondamentali della Cooperativa (Statuto, Bilancio Sociale, Codice Etico, Regolamento Interno, ecc).

Le modalità di condivisione e diffusione della vision o della mission della Cooperativa con gli stakeholder sono rintracciabili negli incontri di rete a cui ogni singolo Servizio partecipa con l'obiettivo di condividere buone prassi, idee e obiettivi, oppure nelle organizzazioni di rete (Consorzi di Cooperative) di cui L'Arcobaleno fa parte.

Sistema di governo

- Presidenza (coincidente con il Legale Rappresentante)
- Consiglio d'Amministrazione, composto da cinque membri che oltre ad essere Consiglieri, sono anche Responsabili di Settore
- Settori, che coincidono con uno o più Servizi alla persona
- Servizi alla persona, gestiti dal Coordinatore del Servizio e dal Responsabile del Settore
- Responsabile risorse umane e formazione
- Referente Gruppo Risorse e Bilancio Sociale
- Referente Fund Raising
- RLS
- RSPP
- ASPP
- Referente interno per il MOCG
- RSGI
- Referente interno per la Privacy
- Referente automezzi
- Consulenti esterni

L'insieme delle regole che disciplinano la gestione e la direzione della Cooperativa sono contenute nello Statuto, Regolamento Interno e nel Modello di organizzazione e gestione (MOCG).

Organigramma

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Come da Statuto, i due organi di governo della Cooperativa sono l'Assemblea Sociale e il Consiglio d'Amministrazione, le cui competenze sono esplicitate negli articoli 29 e 40.

Articolo 29- Competenze dell'Assemblea

L'assemblea è convocata per:

- Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;
- Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicepresidente del Consiglio di Amministrazione;
- Nominare, se obbligatorio per legge o se ritenuto comunque opportuno, i componenti del Collegio Sindacale, ed eleggerne fra loro il Presidente;
- Nominare se ritenuto opportuno un revisore contabile iscritto all'apposito albo con compiti di controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 ter.;
- 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;
- Approvare gli eventuali regolamenti interni;
- Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- Deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge o dal presente statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori o da tanti soci che rappresentino almeno un terzo del numero complessivo dei voti degli aventi diritto di voto di voto;
- Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;
- 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;
- 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;
- Deliberare l'emissione di strumenti finanziari previsti dal presente statuto;
- Deliberare la costituzione dei fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale.
- Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci;
- Nominare e stabilire i poteri dei liquidatori.

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:

- curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'assemblea;
- redigere i bilanci e le relative note integrative e relazioni di accompagnamento nel rispetto di quanto indicato dalle normative vigenti;
- predisporre i regolamenti previsti dallo statuto, che dovranno essere approvati dall'assemblea;
- 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;
- stipulare gli atti e contratti di ogni genere inerenti all'attività sociale;
- conferire procure speciali per singoli atti o gruppi di atti, ferme restando le facoltà attribuite al presidente del consiglio dall'art. 42;
- assumere e licenziare personale della società fissandone le retribuzioni e le mansioni;
- deliberare circa l'ammissione, il recesso e l'esclusione dei soci;
- 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.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Fabrizio Bragastini	Presidente	30-05-1997	23
Silvia Pia	Vice presidente	30-05-1997	15
Marzio Giglio	Consigliere d'amministrazione	21-12-2008	12
Silvia Morassut	Consigliere d'amministrazione	16-06-2012	8
Chiara Zamuner	Consigliere d'amministrazione	15-05-2018	3

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Fabrizio Bragastini

Durata Mandato (Anni)

3

Numero mandati del Presidente

8

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda

1

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone fisiche

5

Maschi

2

Totale Maschi

%40.00

Femmine

3

Totale Femmine

%60.00

fino a 40 anni

1

Totale fino a 40 anni

%20.00

da 41 a 60 anni

4

Totale da 41 a 60 anni

%80.00

Nazionalità italiana

5

Totale Nazionalità italiana

%100.00

Partecipazione

Vita associativa

Generalmente la vita associativa all'interno della Cooperativa si articola in:

- Assemblea dei Soci: mediamente vi partecipa circa un terzo della base sociale e chi è assente affida la propria delega (in caso di voto) a un altro socio. Nel 2020 si è svolta N. 1 Assemblea sociale, su piattaforma on line e la partecipazione è stata superiore alla media.
- Riunioni Sociali: in genere sono riunioni propedeutiche all'Assemblea Sociale vera e propria ed è occasione per analizzare nel dettaglio temi/problematiche che verranno discusse in Assemblea. Nel 2020 la riunione è stata svolta on-line nella fase iniziale dell'emergenza pandemica, con altissima partecipazione.

- Cena Sociale: momento di ritrovo e di festa che si svolge generalmente a inizio anno solare. La partecipazione dei soci si aggira intorno alle 20/30 persone ed è rivolta anche ai dipendenti al fine di inserirli progressivamente nel contesto di Cooperativa. Nel 2020 non abbiamo fatto in tempo a programmare l'evento a causa del sopraggiungere del Covid.

Numero aventi diritto di voto

80

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione
17-06-2020	44	3	%58,75

Mapa degli Stakeholder

Mapa degli Stakeholder

Stakeholders interni:

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti
Soci	Democraticità, partecipazione, informazione, benefit, ristori, aumenti gratuiti di capitale sociale
Lavoratori soci e dipendenti	Stabilità del rapporto di lavoro, retribuzione proporzionata al contributo fornito, ambiente consono al proprio profilo psicofisico e pari opportunità, autonomia del ruolo ricoperto, formazione/acquisizione di nuove competenze
Tirocinanti	Formazione e acquisizione di nuove competenze, opportunità lavorative post-tirocinio
Volontari	Ambiente accogliente consono al proprio profilo psicofisico, formazione e acquisizione nuove competenze, partecipazione e senso di appartenenza

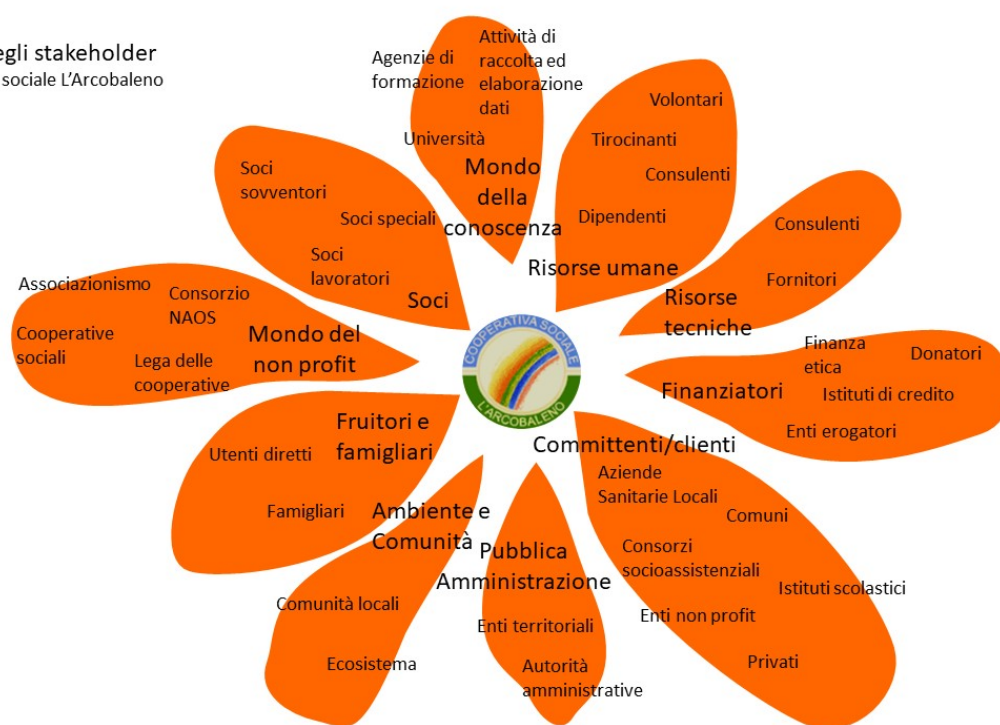
Stakeholders esterni:

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti
Utenti e familiari	Qualità del servizio offerto, flessibilità del servizio sulla base dei bisogni del singolo, informazione, partecipazione
Clienti e committenti	Offerta di servizi a livello di professionalità/qualità/prezzo coerenti con le richieste, possibilità di verifica dei servizi offerti, offerta di servizi aggiuntivi, flessibilità
Fornitori	Durabilità del rapporto, sistema di selezione fornitori e norme contrattuali
Finanziatori soci ordinari e sovventori	Partecipazione, salvaguardia del capitale investito, realizzazione di progetti in coerenza con la mission
Finanziatori istituzionali	Possibilità di verifica del raggiungimento degli obiettivi dichiarati, capacità di rientro del finanziamento erogato
Finanziatori di capitale di credito	Capacità di remunerare il capitale prestato, capacità economico-patrimoniale a copertura insolvenze, stabilità e affidabilità del gruppo dirigente
Donatori aziende e fondazioni d'erogazione	Realizzazione di progetti a impatto sociale, verificabilità, trasparenza e accountability, visibilità del progetto
Donatori persone fisiche	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission, coinvolgimento, informazione, relazione significativa con la Cooperativa

Mondo della conoscenza: Università, Scuole Superiori, Centri Studi e altre agenzie formative	Collaborazioni, iniziative, progetti condivisi, eventi culturali, produzione articoli e altri materiali
Pubblica Amministrazione	Rispetto della normativa di settore, collaborazione e co-progettazione territoriale
Mondo del non-profit	Partecipazione/collaborazioni, progettualità sociale
Ambiente	Efficienza energetica ed emissioni sedi, efficienza energetica ed emissione mezzi, buone pratiche

Immagine

Mappa degli stakeholder
Cooperativa sociale L'Arcobaleno



Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Premessa

La cooperativa sociale L'Arcobaleno è una cooperativa di produzione e lavoro, in tal senso si fonda sul relativo principio mutualistico: **mutualità senza fini di speculazione privata** e sullo scopo correlato: **perseguire in forma mutualistica l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.**

I vantaggi di essere socio: autogestione

Come visto sopra, seppur in controtendenza con gli attuali modelli di governo delle realtà produttive, il principio di autogestione dei lavoratori in merito alla conduzione dell'impresa è il cardine delle cooperative di produzione e lavoro. Tale potere trova riscontro nei vincoli normativi e si incarna nelle competenze dei soci e del relativo organo rappresentativo assembleare come normato dallo Statuto Sociale. Riportiamo qui i principali argomenti sui quali l'assemblea è chiamata ad esprimersi, dall'art. 29 dello Statuto Sociale:

- Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;
- Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicepresidente del Consiglio di Amministrazione;
- Determinare la misura degli eventuali compensi da corrispondersi ai membri del Consiglio di Amministrazione e l'eventuale retribuzione annuale dei sindaci;
- Approvare gli eventuali regolamenti interni;
- Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- 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;
- Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;
- Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci;

I soci inoltre, dall'art. 11 dello Statuto Sociale:

- *Concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione della medesima;*
- *Partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche;*
- *Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione;*

I vantaggi di essere socio: stabilità del rapporto lavorativo e ristorni

In caso di crisi aziendale e/o perdita di commesse la cooperativa, compatibilmente con la normativa in vigore, privilegia la tutela del posto di lavoro dei soci rispetto ai lavoratori non soci.

Viceversa, in presenza di un utile significativo al momento della chiusura del bilancio d'esercizio, la cooperativa può deliberare la redistribuzione degli stessi solo tra gli aderenti al patto sociale.

I vantaggi di essere socio: welfare e benefit

La cooperativa aderisce al Fondo di mutualità integrativa sanitaria Solideo ed alla Società di mutuo soccorso Solidea, che permettono ai soci di usufruire di rimborsi sulle spese sanitarie ed accedere a varie convenzioni per accedere a servizi a tariffe agevolate.

I soci possono inoltre usufruire delle seguenti opportunità:

- Convenzione Leasys renting auto per scontistica soci
- Convenzioni con Banca Etica e Unipol Banca per erogazione finanziamenti ai soci
- Scontistica polizze Unipol
- Possibilità di accedere a corsi gratuiti organizzati periodicamente dalla cooperativa sulla base dell'interesse manifestato dai soci, su tematiche non strettamente attinenti al lavoro educativo-assistenziale, ad esempio mindfulness, inglese, ecc.
- 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

Tipologie di soci, soci 2020 e serie storica

Lo Statuto della cooperativa L'Arcobaleno agli articoli 6 e 7, prevede le seguenti categorie di soci:

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

I soci operatori 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.

Nella tabella seguente riportiamo l'andamento storico degli iscritti a libro soci per tipologia

Tipologia	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lavoratori	44	45	46	53	54	56	65	66	67
Speciali	7	10	10	8	13	15	11	5	4
Volontari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sovventori	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Finanziatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totali	60	64	65	70	76	80	85	80	80

Dai dati possiamo osservare una sostanziale stabilità del numero e della tipologia dei soci negli ultimi quattro anni con un sostanziale "congelamento" della situazione al 31/12/2019, dato da attribuirsi anche alla crisi pandemica che ha bloccato gli obiettivi espansivi connessi all'apertura di un nuovo CADD in Torino ad inizio 2020.

Indici soci/lavoratori

La tabella sottostante 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 denotano una sostanziale stabilità dei rapporti numerici, 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.

Anno	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Soci	51	55	56	61	67	71	76	71	71
Lavoratori	71	68	75	83	89	88	93	84	90
%	72%	81%	75%	73%	75%	81%	82%	84%	79%

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari	67
Soci Sovventori	9
Altri soci	4

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori	67
Soci Svantaggiati	0
Soci Persone Giuridiche	0

Focus Soci persone fisiche

Genere	Maschi	30	%38
	Femmine	50	%63

Totale
80.00

Età			
fino a 40 anni	34		%42.50
Dai 41 ai 60 anni	45		%56.25
Oltre 60 anni	1		%1.25

Totale
80.00

Nazionalità			
Nazionalità italiana	78		%97.50
Nazionalità Extraeuropea	2		%2.50

Totale
80.00

Studi			
Laurea	59		%73.75
Scuola media superiore	21		%26.25

Totale
80.00

Anzianità associativa

Da 0 a 5 anni	Da 6 a 10 anni	Da 11 a 20 anni	Oltre 20 anni
35	9	23	13
%43.75	%11.25	%28.75	%16.25

Totale
80.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La cooperativa sociale L'Arcobaleno si configura giuridicamente come una cooperativa di produzione lavoro, particolare attenzione è quindi posta sui diritti e sul benessere dei lavoratori. Negli anni abbiamo individuato gli interessi e le aspettative di tale categoria di stakeholder ed i relativi indicatori. Di seguito vediamo quindi i dati 2020 strutturati sulla base delle singole tematiche prese in esame.

Retribuzione proporzionale al contributo fornito

Tutti i lavoratori sono retribuiti a norma del CCNL delle cooperative sociali, ivi compresi i previsti step di aumento salariale previsti dall'ultimo rinnovo del contratto collettivo nazionale: nel 2020 la cooperativa, nonostante la difficile contingenza economica, ha rispettato puntualmente la tempistica dei 3 scatti di adeguamento; 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.

Stabilità del rapporto di lavoro

Il 78% dei lavoratori dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato.

Il 60% dei lavoratori con contratti diversi del 2020 è stato stabilizzato mediante assunzione diretta.

Il 33% dei lavoratori a tempo determinato al 31/12/2019 sono stati stabilizzati mediante contratto a tempo indeterminato nel corso del 2020.

Ambiente consono al proprio profilo psicofisico e pari opportunità

La **composizione per genere** dei lavoratori risulta essere nel 2020: 70% donne e 30% uomini. Rispetto ai ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione riscontriamo che l'83% è affidato a donne e il 17% a uomini. Assistiamo quindi ad uno sbilanciamento a favore del genere femminile, anche in relazione alla composizione totale dei lavoratori. Riteniamo che questa tendenza andrebbe indagata su una scala più ampia ma possiamo ipotizzare che negli anni la cooperazione sociale, ed in particolare quella che ha come oggetto l'assistenza, sia diventata sempre meno attrattiva per persone di sesso maschile, in particolare per coloro che puntano a possibili avanzamenti di carriera.

Unico dato permanentemente discordante è la minor frequenza dei contratti full time in capo alle lavoratrici (50% sul totale dei contratti a tempo pieno), anche se tali contratti sono sempre meno diffusi in cooperativa e quindi il dato ad essi relativo sembra perdere via via di incisività.

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. I lavoratori in situazione di svantaggio sono quindi l'1,2 %.

L'**orario di lavoro** è, nei limiti del possibile, aderente alle esigenze del lavoratore e, come accennato sopra, il part-time è ampiamente diffuso: il 31% ha un orario tra le 20 e le 29 ore settimanali ed il 60% tra le 30 e le 38 ore.

Per quanto riguarda la rispondenza degli incarichi affidati ai lavoratori notiamo che le **richieste di trasferimento**, tradizionalmente poco significative, nell'ultimo anno sono state pari a zero.

Richieste di trasferimento	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pervenute	4	1	1	1	2	1	0
Accolte	2	1	1	2	2	0	0
In attesa	1	1	1	1	0	1	0
Ritirate	1	0	0	0	0	0	0
Rifiutate	0	0	0	0	0	0	0

Autonomia del ruolo ricoperto

Nota di metodo: nell'intento di poter valutare il grado di autonomia decisionale dei singoli lavoratori e dei gruppi di lavoro 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 vengono sottoposti annualmente 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 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.

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.

Risultati 2020: il decisore finale percepito in merito all'area educativa risulta essere il singolo lavoratore per il 27% e l'équipe per il 38%, rispetto agli aspetti economici, di politiche del personale e gestione dei servizi l'autonomia decisionale in capo al singolo è ovviamente quasi nulla ma si riconosce comunque un'incisività delle équipe pari rispettivamente al 5%, 16% e 34%.

Incarichi e indennità

Tradizionalmente le figure con ruolo di responsabilità all'interno della cooperativa sono gli amministratori, cioè i partecipanti al CdA, e i coordinatori di Servizio, tali ruoli sono previsti e normati dal Regolamento Interno sia per ciò che concerne le mansioni che relativamente all'indennità retributiva riconosciuta.

Da diversi anni però la cooperativa ha intrapreso iniziative di formazione ed attribuzione di incarichi altri, nell'ottica di ampliare le figure di responsabilità e di far "crescere" nuovi responsabili. In particolare nel 2016 è stato avviato un percorso formativo interno rivolto a quattro soci lavoratori che avevano espresso la

propria adesione che ha portato ad un nuovo ingresso in CdA ed all'attribuzione di altre referenze specifiche. La possibilità di accedere ad incarichi e referenze diverse, rappresenta una possibilità di ampliamento e diversificazione dell'attività lavorativa e un momento di crescita e formazione professionale.

Ad oggi, oltre a coordinatori ed amministratori, si rilevano un referente di settore e due referenti di progetto percipienti un'indennità specifica e altre due figure adibite rispettivamente a referente di progetto e Responsabile mezzi con riconoscimento ore lavoro.

Complessivamente quindi 21 lavoratori su 90, ossia il **23% dei lavoratori ricopre un ruolo di responsabilità**, spesso a latere della normale attività lavorativa.

2020: emergenza pandemica e utilizzo della cassa integrazione straordinaria - FIS

Anche dal punto di vista occupazionale il 2020 è stato un anno complesso: con il primo lock down la quasi totalità delle attività in presenza è stata sospesa e non sempre è stato possibile attivare/vedere riconosciuta l'attività di sostegno rivolta a utenti e famiglie in modalità da remoto. Anche nel resto dell'anno alcuni servizi, in particolare quelli che si occupano di sostegno scolastico, sono stati fortemente penalizzati dalle restrizioni delle attività scolastiche. La cooperativa ha attivato il Fondo di Integrazione Salariale straordinario per un totale di 55 lavoratori su 90 addetti, quindi per il **61% dei lavoratori**, e 10.308 ore-lavoro complessive su un totale di 97.275 ore regolarmente lavorate, ossia il **9,6% delle ore lavoro totali**. Infatti, a parte il primo periodo di lockdown, in cui i molti lavoratori sono stati collocati in FIS per il loro intero monte ore, già nel mese di aprile la maggior parte degli stessi è potuta rientrare in servizio, almeno parzialmente, e quindi il FIS è stato mantenuto solo a completamento del monte ore contrattuale mancante. Fortunatamente la cooperativa ha potuto anticipare i corrispettivi del FIS mese per mese in busta paga, evitando così ai lavoratori i disagi e le lunghe attese della corresponsione diretta da parte dell'INPS.

Welfare aziendale

Gli strumenti di Welfare aziendale adottati dalla Cooperativa Sociale L'Arcobaleno per l'anno 2020 sono stati essenzialmente di due tipi:

- Adesione, in qualità di ente no-profit, al **Fondo di Mutualità Integrativa Sanitaria "Solideo"** e alla **Società di Mutuo Soccorso (SMS) "Solidea"**. La Cooperativa ha sostenuto economicamente, in tutto o in parte, la quota dovuta da ogni socio a favore del Fondo "Solideo" e alla SMS "Solidea", per poter accedere in forma agevolata alle prestazioni sanitarie integrative a quelle fornite dal SSN e per poter beneficiare di sconti/agevolazioni presso aziende, artigiani e professionisti aderenti al circuito "Solidea". In generale la mutualità è quindi la tendenza associazionistica promossa dalla necessità di una reciproca garanzia di tutela ed assistenza attraverso la creazione di un fondo comune (come le storiche Casse di Mutuo Soccorso delle SOMS) per tutelarsi dai rischi legati alla malattia, o dalle spese necessarie a ripristinare o mantenere la propria salute. Lo sviluppo della mutualità contribuisce fattivamente sul piano sociale e istituzionale al formarsi di una cultura della convivenza civile e della responsabilità, e alla costruzione di un sistema pubblico di tutele sociali, previdenziali e sanitarie.
- Erogazione del "Bonus figli": contributo economico "una tantum" interamente a carico della Cooperativa per ogni figlio nato. Questo strumento ha lo scopo di contribuire alle spese sopraggiunte in conseguenza dell'allargamento del nucleo familiare del socio.

Numero Occupati

90

Occupati soci e non soci

Occupati soci Maschi 23	Occupati soci Femmine 47			Totale 70.00
Occupati non soci Maschi 4	Occupati non soci Femmine 16			Totale 20.00
Occupati soci fino ai 40 anni 34	Occupati soci da 41 a 60 anni 35	Occupati soci oltre 60 anni 1	Totale 70.00	
Occupati NON soci fino ai 40 anni 14	Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni 6	Occupati NON soci oltre i 60 anni 0	Totale 20.00	
Occupati soci con Laurea 54	Occupati soci con Scuola media superiore 16	Occupati soci con Scuola media inferiore 0	Totale 70.00	
Occupati soci con Scuola elementare 0	Occupati soci con Nessun titolo 0			
Occupati NON soci con Laurea 14	Occupati NON soci con Scuola media superiore 3	Occupati NON soci con Scuola media inferiore 3	Totale 20.00	
Occupati NON soci con Scuola elementare 0	Occupati NON soci con Nessun titolo 0			
Occupati soci con Nazionalità Italiana 68	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana 0	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea 2	Totale 70.00	
Occupati NON soci con Nazionalità Italiana 17	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana 2	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea 1	Totale 20.00	

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi 0	Volontari Svantaggiati Femmine 0	Volontari NON Svantaggiati Maschi 0	Volontari NON Svantaggiati Femmine 0	Totale svantaggiati	Totale non svantaggiati
Tirocinanti Svantaggiati Maschi 2	Tirocinanti Svantaggiati Femmine 1	Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi 1	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine 6	Totale svantaggiati 3.00	Totale non svantaggiati 7.00

Attività svolte dai volontari

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. Tali figure vengono però inquadrati come soci dell'associazione di promozione sociale Il Tiglio onlus, che fornisce loro la necessaria copertura assicurativa e non vengono quindi riportati sotto la voce volontari nel presente documento.

Nel 2020 la possibilità di intervento dei volontari in attività a contatto con l'utenza è stata interrotta a fine febbraio per ovvi motivi di sicurezza e non è più ripresa.

Volontari per anno	2015	2016	2017	2018	2019	2020
N° volontari	6	3	3	3	2	1
Ore totali	523	319	256	236	284	25

Tirocinanti

Da diversi anni i 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.

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, vista anche la corposità in termini di impegno orari di questi studenti essi nel 2020 rappresentano il 57% dei presenti in cooperativa ma svolgono il 75% delle ore totali.

Servizio	Corso di studi	n° tirocinanti maschi	n° tirocinanti femmine	Durata ore	Totale ore
Comunità Castiglione	Laurea Educatore Professionale	1		200	200
	Corso OSS		1	70	70
CD San Mauro	Dipartimento di psicologia – tirocinio post laurea		2	1000	2000
	Specializzazione in psicodramma		1	150 annue	150
	Specializzazione in psicoterapia analitica		1	100	100
Laboratorio	Laurea Educatore Professionale		1	450	450
Totale cooperativa		1	6		2970

Opportunità lavorative post tirocinio

Il tirocinio professionale rappresenta per lo studente anche un'occasione per conoscere la cooperativa e permettere alla stessa di valutarne le capacità al fine di una possibile offerta di lavoro. Da anni quindi monitoriamo il rapporto tra tirocini svolti e incarichi lavorativi assegnati agli ex tirocinanti. Nel 2020, nonostante la sospensione completa dell'attività di turismo sociale (TASS), ed il basso numero di tirocini, 2 ex tirocinanti sono comunque entrati nell'organico della cooperativa.

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	-
2020	4 attivati nel 2020, 7 svolti complessivamente	2 (Castiglione e scuole)

Tirocini terapeutici/borse lavoro

Da molti anni la cooperativa accoglie persone svantaggiate in tirocinio o borsa lavoro, nella tabella sotto i dati relativi al 2020.

Servizio	Tipologia/Ente	n°	Durata/ore settimanali
San Mauro (interrotti a febbraio 2020 per COVID)	ASL TO 4	2	Previste 8 e 15 ore sett.li per 1 anno
SSERAdulti (varie interruzioni per COVID, progetto rinnovato dopo il primo anno, per 1 altro anno)	Comune di TO -progetto Utili esperienze	1	12 ore sett.li per 1 anno
Totale cooperativa		3	

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

2

Totale
2.00

B1 (ex 3° livello)

OSS non formato Femmine

1

Totale
1.00

Altro Maschi
Magazziniere

1

Totale
1.00

C1 (ex 4° livello)

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Maschi

1

Totale
1.00

Totale
1.00

OSS Maschi

5

OSS Femmine

6

Totale

11.00

C3 (ex 5° livello)

Responsabile Attività Assistenziali Maschi

1

Responsabile Attività Assistenziali Femmine

1

Totale

2.00

D1 (ex 5° livello)

Educatore Maschi

1

Educatore Femmine

3

Totale

4.00

Altro Femmine

Impiegata amministrativa

#

1

Totale

1.00

D2 (ex 6°
livello)

Impiegato di concetto Femmine

2

Totale

2.00

Educatore professionale Maschi

14

Educatore professionale Femmine

42

Totale

56.00

Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...)

Maschi

1

Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...)

Femmine

1

Totale

2.00

Altro Maschi

Responsabile aziendale

#

2

Altro Femmine

Responsabile aziendale

#

3

Totale

5.00

D3 (ex 7°livello)

Educatore professionale coordinatore Maschi

1

Totale

1.00

E2 (ex 8°livello)

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Femmine

1

Totale

1.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto

La cooperativa applica a tutti i propri lavoratori il CCNL delle Cooperative sociali attualmente in vigore. 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.

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". Su tale base 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 una maggiore possibilità di avvicendamento nell'attribuzione di ruoli di responsabilità.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 10	% 9.62
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 60	% 57.69
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 0	% 0.00
Dipendenti a tempo determinato e a part time 20	% 19.23
Collaboratori continuative 0	% 0.00
Lavoratori autonomi 9	% 8.65
Altre tipologie di contratto 5	% 4.81

Totale
104.00

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	Rapporto
15176	28590	1.88
Nominativo Bragastini Fabrizio	Tipologia indennità di carica	Importo 2160
Nominativo Pia Silvia	Tipologia indennità di carica	Importo 2160
Nominativo Zamuner Chiara	Tipologia indennità di carica	Importo 2160
Nominativo Giglio Marzio	Tipologia indennità di carica	Importo 2160
Nominativo Morassut Silvia	Tipologia indennità di carica	Importo 2160

Dirigenti

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali
0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
0

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)

18

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

14

Organico medio al 31/12 (C)

88

Rapporto % turnover
%36

Malattia e infortuni

Malgrado l'anno 2020 sia stato pesantemente segnato dall'emergenza pandemica nessuno dei 5 infortuni registrati sono da attribuirsi al contagio da covid 19. Riportiamo qui un estratto del report elaborato dal Medico del Lavoro:

Nell'anno 2020 la complessità degli eventi ha portato ad affrontare numerose problematiche gestionali non prevedibili e correlate alla velocità di diffusione della pandemia da Covid-19. La Cooperativa ha gestito molto bene l'organizzazione dei servizi. Tutte le procedure previste dai DPCM e dal protocollo condiviso del 24.04.2020 sono state messe in atto in tempi celeri e gli operatori hanno risposto con responsabilità e attenzione, utilizzando attività a distanza laddove era possibile in risposta alla prima chiusura totale dei servizi territoriali diversificati per le varie forme di disabilità. Un elemento che è emerso dalle visite effettuate e che deve essere segnalato proprio perché diverso da altre realtà simili, è l'approccio al problema pandemico da parte degli operatori, con ovvio stato di ansia ma con la percezione di essere sostenuti dalla Cooperativa, sostegno che si è estrinsecato nella fornitura di tutti i DPI, nella informazione puntuale sui comportamenti da tenere, nella disponibilità al dialogo e al ridotto utilizzo della Cassa integrazione.

La sensazione di relativa sicurezza dei lavoratori segnalata sopra è confermata dai risultati dell'analisi dei questionari rivolti ai servizi 2020.

Per quanto riguarda prescrizioni, limitazioni e consigli pervenuti dal medico del lavoro e conseguenti provvedimenti adottati riportiamo qui la relativa tabella dalla quale si evince un andamento assolutamente nella norma rispetto agli anni precedenti e l'applicazione puntuale delle indicazioni ricevute.

	Pervenute 2016	Pervenute 2017	Pervenute 2018	Pervenute 2019	Pervenute 2020	Provvedimenti adottati
Prescrizioni	4	0	4	1	4	Escludere esposizioni a polveri di qualsiasi tipo, riduzione del tempo di guida, uso dei guanti personali, pausa di legge ogni ora
Limitazioni	4	5	6	5	2	Limitazione non + di 8 ore di lavoro
Consigli	0	0	0	0	0	0

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali

5

N. malattie professionali

0

Totale
5.00

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Il piano formativo aziendale viene redatto dal Responsabile delle Risorse Umane e Formazione, a inizio di ogni anno. Per quanto riguarda la formazione professionale e la supervisione, il RRU richiede a ciascun coordinatore il fabbisogno formativo relativo al proprio servizio, che può riguardare sia la formazione o supervisione da rivolgere all'intera equipe, sia corsi mirati da far svolgere a singoli operatori. La raccolta del fabbisogno avviene già nell'anno precedente, in modo da avere il tempo di reperire le risorse necessarie e attivare i corsi per l'anno di competenza.

Per quanto riguarda la formazione da normativa vigente, relativa soprattutto alla sicurezza sui luoghi di lavoro, il RRU analizza la situazione del personale in organico semestralmente, insieme al RSPP, in modo da determinare il fabbisogno formativo e di aggiornamento, e programmare e attivare i corsi nel minor tempo possibile. Dal 2020 la formazione in tema di sicurezza comprende quella sulla prevenzione e gestione del COVID 19. La maggior parte di questa formazione viene svolta tramite il Consorzio NAOS, si cui la cooperativa fa parte e che è Ente accreditato per la formazione. Dal 2020 è stata molto implementata la formazione in modalità FAD- E-learning, e NAOS collabora con l'agenzia Eriges, che ha strutturato una piattaforma ad hoc per la formazione a distanza. Ovviamente nel corso del 2020 molte delle formazioni programmate hanno subito interruzioni e slittamenti sulla base delle indicazioni normative per il contenimento del contagio.

Parallelamente sono state implementate significativamente le ore di formazione inerenti alla salute e sicurezza al fine di mettere tutti i lavoratori in condizione di comprendere i rischi derivanti dalla crisi pandemica e di fronteggiarli correttamente, inoltre sono stati formati in modo più approfondito i responsabili covid di ciascun servizio che, lavorando a stretto contatto con l'RSPP aziendale, hanno provveduto a modulare gli spazi e le attività dei diversi servizi sulla base delle peculiarità di ciascun settore e sono incaricati del monitoraggio in merito alla corretta applicazione dei protocolli concordati.

Nella tabella sotto riportiamo la serie storica dei dati sulla formazione, la diminuzione delle ore erogate nel 2020 è, evidentemente, da attribuirsi alle numerose sospensioni delle supervisioni e formazioni professionali sulla base delle misure per il contenimento dell'emergenza pandemica.

STORICO A CONFRONTO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Supervisione e formazione professionale	1164	1720	1504	2090	1163	650
Permessi studio	200	242	320	150	150	220
Altre formazioni						210
Formazione da normativa vigente	345	714	986	462	582	545
COMPLESSIVE	1709	2676	2810	2702	1895	1625

Spesa formazione pro-capite

Dal 2019 è disponibile il dato relativo alle spese per formazione sostenute dalla cooperativa nell'anno, ivi compresi i corsi inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro, 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	13.107,00 €	156,00 €
2020	8.512,00 €	94,60 €

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) L'approccio dello psicodramma per la gestione della relazione nell'equipe educativa
--------------------------------------	--

Breve descrizione (facoltativo)

Il corso è stato interrotto a marzo causa COVID, ripreso a ottobre e nuovamente interrotto a novembre. Le ore previste erano 30 e quelle effettivamente svolte 11.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
11	13

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) La gestione del conflitto all'interno del gruppo di lavoro
--------------------------------------	---

Breve descrizione (facoltativo)

Il corso è stato interrotto a marzo causa COVID, ripreso a ottobre e nuovamente interrotto a novembre, delle previste 20 ore ne sono state svolte 6.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
6	6

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) L'approccio dello psicodramma per la gestione della relazione nell'equipe educativa
--------------------------------------	--

Breve descrizione (facoltativo)

Il corso è stato interrotto a marzo causa COVID, ripreso a ottobre e nuovamente interrotto a novembre, delle previste 20 ore ne sono state svolte 6.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
6	12

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) Gli interventi a favore di minori con disturbi di autoregolazione emotiva
--------------------------------------	--

Breve descrizione (facoltativo)

Il corso è stato interrotto a marzo causa COVID, ripreso a ottobre e nuovamente interrotto a novembre, delle previste 20 ore ne sono state svolte 6.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
6	8

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) La metodologia del teatro sociale nella relazione con pazienti psichiatrici
Breve descrizione (facoltativo)	
Il corso è stato interrotto a marzo causa COVID, ripreso a luglio e nuovamente interrotto a novembre. Delle 24 ore previste ne sono state svolte 17.	
n. ore di formazione 17	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Progettazione e bandi	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) La progettazione di nuovi servizi e attività educative: metodologie di redazione, presentazione e promozione
Breve descrizione (facoltativo)	
Il corso si è svolto in parte a febbraio, poi è stato ripreso e concluso a luglio. Il riscontro è stato molto positivo, sia da parte dei formatori che degli allievi. Una parte del programma è stato rimodulato, ed è stata inserita la nuova progettazione dei PEI.	
n. ore di formazione 15	n. lavoratori formati 10
Ambito formativo Altro	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione sul campo e affiancamento per nuovi coordinatori
Altro Ambito formativo: Specificare Formazione neo-coordinatori	Breve descrizione (facoltativo) Il corso è stato concluso con esito positivo.
n. ore di formazione 40	n. lavoratori formati 2
Ambito formativo Altro	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Corso di lingua inglese per potenziare la comprensione e produzione orale della lingua
Altro Ambito formativo: Specificare Lingue straniere	Breve descrizione (facoltativo) Il corso è stato interrotto a marzo ed è poi ripreso a luglio, concludendosi. Il riscontro è stato positivo.
n. ore di formazione 30	n. lavoratori formati 7
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione sulla sicurezza per lavoratori
Breve descrizione (facoltativo)	
Svolti 5 corsi rischio basso (8 ore) in FAD; il fabbisogno è stato soddisfatto, tenendo conto che molti neo assunti avevano già attestato valido; rimane al 31/12 solo da attivare 1 modulo da 8 ore in presenza per 1 lavoratore di servizio rischio alto.	
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione addetti antincendio/ emergenze
Breve descrizione (facoltativo)	
I corsi rischio alto sono stati programmati ma non è stato possibile svolgerli causa COVID 19 (richiedono presenza).	
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Primo Soccorso
Breve descrizione (facoltativo)	
il COVID 19 ha reso difficile la programmazione e lo svolgimento dei corsi, che necessitano di presenza, quindi non è stato possibile esaurire il fabbisogno; solo a dicembre si è sperimentata con Naos formula mista FAD+ presenza; diversi neo assunti avevano già attestato valido.	
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 4
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento Sicurezza
Breve descrizione (facoltativo)	
C'era a inizio anno un lavoratore da aggiornar, ma nel frattempo ha terminato la collaborazione con la cooperativa. Non c'erano altri lavoratori con formazione sicurezza da aggiornare.	
n. ore di formazione 6	

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

Breve descrizione (facoltativo)

Fabbisogno esaurito

n. ore di formazione

4

n. lavoratori formati

21

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

Breve descrizione (facoltativo)

Non è stato esaurito il fabbisogno causa COVID e conseguente carenza di corsi in presenza attivati

n. ore di formazione

8

n. lavoratori formati

6

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Corso ASPP/RSPP
---	--

Breve descrizione (facoltativo)

Svolto con esito positivo

n. ore di formazione

12

n. lavoratori formati

1

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione preposti
---	--

Breve descrizione (facoltativo)

Svolti con esito positivo

n. ore di formazione

8

n. lavoratori formati

2

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione COVID conoscenze base
---	---

Breve descrizione (facoltativo)

Rivolto a tutti lavoratori in organico a marzo 2020, e da lì in poi somministrato all'atto dell'assunzione. Svolti con esito positivo

n. ore di formazione

1

n. lavoratori formati

86

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione COVID per operatori semiresidenziali
---	--

Breve descrizione (facoltativo)

somministrato nel mese di maggio a tutti i lavoratori in organico e da lì in poi a tutti i nuovi assunti. Svolti con esito positivo.

n. ore di formazione

1

n. lavoratori formati

68

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione COVID per operatori servizi residenziali
---	--

Breve descrizione (facoltativo)

Somministrato nel mese di maggio a tutti i lavoratori in organico e da lì in poi a tutti i nuovi assunti. Svolti con esito positivo.

n. ore di formazione

1

n. lavoratori formati

27

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione Referente COVID 19 per Servizi socio-educativi assistenziali sanitari
---	---

Breve descrizione (facoltativo)

Svolti con esito positivo

n. ore di formazione 4	n. lavoratori formati 3
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) Corso su Emergenza sanitaria da nuovo coronavirus SARS-COV-2: preparazione e contrasto
Breve descrizione (facoltativo) Svolti con esito positivo.	
n. ore di formazione 16	n. lavoratori formati 6
Ambito formativo Certificazioni e modelli organizzativi	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) Formazione per Dirigenti e Responsabili amministrativi sulla L. 231/01
Breve descrizione (facoltativo) Svolti con esito positivo.	
n. ore di formazione 4	n. lavoratori formati 9
Ambito formativo Altro	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata) permessi studio
Altro Ambito formativo: Specificare permessi studio	n. ore di formazione 220

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
1625	87	19

Feedback ricevuti dai partecipanti

Ogni anno vengono individuati 2/3 corsi sui quali effettuare un sondaggio di soddisfazione da parte dei partecipanti, scelti tra i corsi più significativi in relazione alle tematiche trattate e alle tecniche e metodologie illustrate. Per quanto riguarda il 2020, bisogna segnalare che la maggior parte dei corsi sono stati interrotti due volte, a causa delle restrizioni sul poter frequentare in presenza, quindi sono stati poi terminati nel 2021. Presentiamo qui i report relativi ai corsi sulla progettazione e sulla Legge 231/01, conclusi nell'anno 2020.

REPORT CORSO "PROGETTAZIONE"

Il corso in oggetto è stato organizzato su input della direzione, che riteneva utile aumentare le competenze dei coordinatori, dei loro "vice" e di altri referenti di servizi e progetti della cooperativa, in materia di progettazione di attività da presentare per richiedere contributi/finanziamenti, e progettazione educativa individuale, anche a seguito di criticità emerse negli ultimi audit qualità. alcuni ospiti.

Dalla sintesi dei questionari (8 compilati) sulla rilevazione di efficacia del corso emerge quanto segue.

Solo una parte minoritaria dei partecipanti aveva pensato in precedenza a partecipare ad un corso su questo argomento (37,5%), ma comunque le aspettative sul corso sono state ampiamente rispettate (87,5% ha risposto SI').

La soddisfazione in merito al corso ha un punteggio medio alto su tutti gli aspetti (la media complessiva è pari a 4,2 su scala 1-5), con i valori più alti sull'attinenza al lavoro (4,6), seguiti da interesse degli argomenti e metodi e tecniche concrete (4,3).

La valutazione in merito all'utilità del corso per la propria vita professionale è 3,9 su scala 1-5, quindi alta, e in merito all'applicazione nel proprio lavoro di conoscenze, metodi e tecniche apprese durante il corso, praticamente tutti hanno risposto di averlo fatto (7 su 8)

In merito alla domanda sul consigliare il corso ad un collega, la media dei voti è 4,4 su scala 1-5, e la totalità degli intervistati parteciperebbe ad un ulteriore modulo su questi argomenti.

Diversi allievi hanno riportato che l'interruzione del corso causa COVID (c'è stata una pausa di 4 mesi tra i primi due incontri e gli ultimi due) ha influito sul diminuirne un po' l'efficacia, e alcuni non sono riusciti a partecipare a tutto il corso, altro motivo per cui non si sono sentiti di dare una valutazione più elevata.

Il quadro che ne emerge è quindi di un corso che ha soddisfatto i partecipanti, su tematiche giudicate molto attinenti al lavoro quotidiano, con relativo apprendimento di strumenti e tecniche applicabili concretamente; vi è la volontà diffusa di approfondire l'argomento in successivi moduli formativi, per diversi motivi: avere spazi in cui esercitarsi concretamente in piccolo gruppo nell'utilizzo degli strumenti forniti, approfondire come si presenta un nuovo progetto all'esterno, come si costruisce la partnership, il budget, come si fa fundraising, il mondo dei progetti europei.

In generale la platea si suddivide tra chi è molto interessato ai PEI e al loro approfondimento e redazione/gestione nelle equipe di lavoro, e chi ha interesse a guardare anche al mondo della progettazione di nuovi servizi/attività.

Molti hanno evidenziato come sia stata una bella esperienza realizzare un momento formativo gestito da figure interne alla cooperativa, perché oltre alla competenza si è unita una grande concretezza, data la profonda conoscenza del campo di lavoro.

Infine il gruppo dei coordinatori ci ha comunicato di voler avere altri momenti formativi come questo, anche su altri aspetti quali la leadership, la gestione del gruppo.

REPORT CORSO su LEGGE 231/01

Il corso in oggetto è stato organizzato su input dell'OdV, al fine di informare e coinvolgere attivamente i membri del CdA e dell'ufficio amministrativo

nell'applicazione pratica di quanto stabilito dalla L. 231/01 e di quanto inserito nel MOG, dato che la cooperativa da febbraio 2020 ha iniziato ad applicare il Modello 231 alla sua organizzazione. Dato il loro importante ruolo negli aspetti amministrativi ed economici dell'impresa, si è valutato di inserire le impiegate in questo corso, piuttosto che in quello che verrà rivolto a tutti i lavoratori, che però sarà meno approfondito.

Dalla sintesi dei 9 questionari compilati (100% dei partecipanti) sulla rilevazione di efficacia del corso emerge quanto segue.

Solo una parte minoritaria dei partecipanti aveva pensato in precedenza a partecipare ad un corso su questo argomento, ma comunque le aspettative sul corso sono state ampiamente rispettate (100% ha risposto SI'), segnale che, una volta proposto, era molto chiara la finalità del corso agli allievi e nel corso hanno riscontrato ciò che si erano prefigurati.

La soddisfazione in merito al corso ha un punteggio medio alto su tutti gli aspetti (la media complessiva è pari a 4,3 su scala 1-5), con i valori più alti sull'attinenza al lavoro (4,6), seguito da impostazione del corso (4,3).

La valutazione in merito all'utilità del corso per la propria vita professionale è 4 su scala 1-5, quindi alta, e in merito all'applicazione nel proprio lavoro di conoscenze, metodi e tecniche apprese durante il corso, praticamente tutti hanno risposto di averlo fatto (8 su 9).

In merito alla domanda sul consigliare il corso ad un collega, la media dei voti è 3,9 su scala 1-5, mentre solo il 55% degli intervistati parteciperebbe ad un ulteriore modulo su questi argomenti, per aggiornamenti e approfondimenti su aspetti specifici. L'argomento è molto tecnico, è comprensibile che non tutti sentano il bisogno di continuare a formarsi in tal senso.

Il quadro che ne emerge è quindi di un corso che ha soddisfatto i partecipanti, in quanto presentato in modo fruibile (chiaro e non troppo lungo), legato al lavoro quotidiano che tali figure si trovano a svolgere, utile per chiarire il senso di stabilire procedure strutturate nel lavoro di tipo economico-amministrativo-finanziario.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

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

Sezione descrittiva

Qui di seguito le schede relative ai servizi della cooperativa.

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 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.
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.

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

Descrizione Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale. La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con la rete in cui è inserito l'utente. La peculiarità del servizio offerto prevede un rapporto individuale educatore-utente. Il servizio co-gestisce il Mirafleming che è un centro aggregativo, che si trova nel cuore del quartiere Mirafiori Sud, in via Fleming 19/c. A partire da settembre 2015, con la partecipazione al bando 2015, il Centro è stato riaperto. Il Centro è frequentato dagli educatori del Servizio di Educativa Domiciliare e Comunità della coop. Mirafiori e dal SSER Minori della coop. L'Arcobaleno. Il Mirafleming è aperto tutti i pomeriggi e il sabato mattina. E' un importante spazio di ritrovo, di aggregazione, di sostegno alla genitorialità e un luogo dove si crea l'occasione di trascorrere "bene" il tempo libero e del dopo-scuola. Il Mirafleming propone l'organizzazione di eventi speciali (Natale, Halloween, ecc.) e l'organizzazione delle attività estive; inoltre al Centro gli abitanti chiedono di poter organizzare feste di compleanno, riunioni condominiali, cene di classe. Attualmente circa 50 bambini e ragazzi si recano al Centro almeno una volta alla settimana.

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 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.

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 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.

Denominazione	OFFICINA 413 - Laboratorio artigianale supportato di falegnameria e ceramica
Sede e indirizzo	Sede di Proprietà in Corso Casale 413 Torino
Anno di apertura	1996
Rivolto a	Pazienti psichiatrici e adulti con disabilità medio-lieve

Descrizione Il laboratorio si configura come stazione intermedia tra i servizi di gestione territoriale dell'utenza e l'inserimento lavorativo. Obiettivo principale è quindi quello di avvicinare o riavvicinare i pazienti al mondo del lavoro, tramite l'acquisizione di regole e sviluppo di autonomie. Il tutto in un ambiente ancora "protetto", in grado cioè, di cogliere disagio e difficoltà e di sostenere le persone in questo percorso. L'equipe del laboratorio è inoltre coinvolta in progetti di supporto alla domiciliarità.

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 Gli operatori della cooperativa L'Arcobaleno sono impegnati in una rete di Servizi complessi e con diversi gradi di interdipendenza e di integrazione con il personale sanitario operante nel Centro di Salute Mentale (CSM) sito a San Mauro Torinese.
 Il Centro Diurno di San Mauro T.se è situato all'interno del C.S.M. ed è aperto tre giorni alla settimana. All'interno vengono svolte attività legate alla quotidianità: gestione e cura dei locali, dei pasti e della socialità, inoltre sono attivi dei laboratori creativi di varia natura legati alla manualità e settimanalmente viene svolta una riunione con i pazienti per coordinare le attività del centro diurno e programmare le uscite sul territorio.
 Il servizio co-gestisce inoltre le seguenti attività del CSM:
 Presa in carico degli utenti del servizio di salute mentale con progetti individualizzati sia in struttura che sul territorio (educativa individuale, gruppi riabilitativi, psicoterapia individuale, psicoterapia di gruppo).
 L'equipe del Centro Diurno è anche coinvolta in progetti di supporto alla domiciliarità.

Denominazione VAL SANGONE - Servizi educativi

Sede e indirizzo Sede in comodato d'uso gratuito 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 medie; assistenza scolastica; educativa territoriale; gestione di incontri minore-famigliare in luogo protetto; 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

Denominazione Scuole: 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

Descrizione 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.
 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).

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

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.

Analisi qualitativa

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:

- Risorse aggiuntive e flessibilità
- 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

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, gli incontri in luogo protetto, i progetti con i gruppi classe e la consulenza specifica del CD di San Mauro.

Naturalmente, vista l'eccezionalità dell'anno trascorso, alcuni dei normali parametri per la valutazione dei servizi offerti risultano inapplicabili (gite, attività esterne, momenti collettivi, ecc.), abbiamo quindi dedicato un focus su come i diversi servizi hanno potuto affrontare le limitazioni delle attività derivanti dall'emergenza pandemica.

Risorse aggiuntive ed elementi di flessibilità

Tradizionalmente le risorse aggiuntive offerte dai servizi sono relative all'organizzazione dei soggiorni interni e l'erogazione dei pasti dove non sono previsti dall'accreditamento/convenzione. Nello specchio sottostante vengono descritti tali elementi anche se gli stessi sono stati effettivamente attivati solo nel periodo gennaio-febbraio. Con l'insorgere dell'emergenza pandemica tale offerta ha dovuto essere completamente sospesa, vuoi per l'impossibilità di effettuare attività turistiche e di svago, vuoi per la delicatezza e il rischio potenziale delle attività di cucina e condivisione dei pasti. Solo i servizi che contrattualmente sono tenuti alla somministrazione dei pasti hanno mantenuto o riattivato tale servizio. Diversi servizi segnalano l'accoglienza di tirocinanti, accompagnamenti e riunioni aggiuntive. Il laboratorio corrisponde incentivi economici all'utenza alla quale gli stessi non vengano corrisposti dall'Ente inviante.

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. A fronte delle limitazioni dettate dalla pandemia tutti i servizi hanno attivato strategie di supporto, vicinanza e sostegno all'utenza ed alle famiglie.

SERVIZIO	RISORSE AGGIUNTIVE	ELEMENTI DI FLESSIBILITA'
SSER ADULTI	Soggiorni	Sostegno utenza da remoto

SSER MINORI	Pasti Il Servizio ha accolto 1 tirocinante del corso triennale di Interfacoltà.	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: Orari: variano durante l'anno in quanto devono tenere conto del monte ore dei minori (da 3 a un massimo 18 ore settimanali) e degli educatori (contratto); della disponibilità/vincoli degli operatori (percorsi universitari, vincoli legati ad altri lavori) delle esigenze/ vincoli familiari (minori al mattino sono a scuola, al pomeriggio possono essere seguiti da affidatari o essere impegnati in attività extrascolastiche); chiusure delle scuole ; nel periodo estivo c'è un calo di lavoro dettato dalle ferie dei minori Attività: mutano e hanno durata variabile a seconda dell'andamento del progetto educativo. 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) 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...) Monte ore educatori: per garantire il monte ore degli operatori si attivano collaborazioni trasversali in altri servizi (scuole, Castiglione, Cadd. A tal proposito si evidenzia che un'educatrice del SSER attualmente segue l'unico progetto afferente ai PPM Attivazione da remoto
VAL SANGONE	Occasionalmente trasporto per attività sul territorio e/o gite. Partecipazione all'estate ragazzi per continuità educativa	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	Progetto Superiamoci (Progetto specifico a favore dei DSA in cui oltre all'assistenza vi è anche la sensibilizzazione e la supervisione)
CADD	Soggiorni. Non effettuati causa covid. Per gli utenti inviati da Enti presso i quali la cooperativa non è accreditata vi sono: pasti, trasporti e incontri con la famiglia e committenza.	Sostegno da remoto
COMUNITA'	Accompagnamenti visite mediche in rapporto 1/1 Previsti soggiorni più lunghi che da contratto, sospesi causa covid	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 Marzo 2020: modifica importante dell'orario settimanale operatori con pernottamento in sede, in seguito applicazione turni lunghi, per la prevenzione del contagio
CD SAN MAURO	Tirocinanti universitari	Attivazione sostegno da remoto
LABORATORIO	Pasti, laboratorio teatrale, riunioni presso il servizio, riconoscimento economico ai partecipanti. Tirocinanti E.P. Produzione Film.	Accompagnamenti extraorario, accoglienza di utenti per attività personalizzate extraorario. Flessibilità organizzativa Attivazione sostegno da remoto e sul territorio

Pasti e trasporti

		Sono previsti dalla convenzione	Se non previsti dalla convenzione indicare il numero medio settimanale di erogazione	Si prevede un contributo dall'utente/famiglia	Modifica delle prassi legata al periodo covid
SSER ADULTI	Trasporto	SI			Aumentati per evitare l'utilizzo dei mezzi pubblici
	pasti	NO	0	0	

SSER MINORI	Trasporto	SI			
	pasti	NO	6	Si, ma esenti alcune famiglie per disagio economico	Sospesa la preparazione da marzo, permesso il consumo se portato da casa
VALSA	Trasporto	SI	Tutte le ET	NO	Ridotti
	pasti	NO	0	0	
SCUOLE	Trasporto	NO	0	0	
	pasti	NO	0	0	
CADD	Trasporto	SI		NO	Modificati in base ai protocolli covid
	pasti	SI			Sospesi per rimodulazione
COMUNITA'	Trasporto	SI (non scontati alcuni trasporti di rientro a casa/escluso i semiresidenziali)	30 del diurno e 10 per i residenziali	SEMIRESIDENZIALI (30) SI	Sospesi nel periodo marzo-maggio
	pasti	SI (ESCLUSO I SEMIRESIDENZIALI)	15	SI	Sospesi per il diurno fino a metà maggio
SAN MAURO	Trasporto	NO	0	0	
	pasti	SI			Sospesi da marzo, attivato da novembre con modalità da asporto
LABORATORIO	Trasporto	SI			Sospesi marzo ottobre, attivati alcuni accompagnamenti legati alle attività sul territorio da maggio, ripresi da ottobre con la riapertura sede e allungato il percorso per evitare l'utilizzo dei mezzi pubblici
	pasti	NO	45	Si, ma esenti alcuni utenti per disagio economico	Sospesi da marzo

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 normalmente non vengono erogati pasti.

Procedure di inserimento

A partire dalla scorsa edizione del bilancio sociale 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 familiare e che rappresenta un indice importante al fine di monitorare la qualità dei servizi offerti.

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	<p>-riunione conoscitiva con i servizi sociali per valutazione del caso presso servizi sociali</p> <p>-riunione conoscitiva del servizio con famiglia, utente, servizi sociali, presso la sede del servizio</p>	<p>Cartellina contenente: carta del servizio, modulo allergia/intolleranze, modulo privacy, modulo farmaci, modulo contatti emergenza, modulo indicazioni alimenti</p>	<p>Alla famiglia: carta di identità, codice fiscale, esenzione ticket, certificato di invalidità, legge 104 e 68 se presenti, terapia farmacologica, certificazione medica, certificazione allergie, diagnosi funzionale</p>	
SSER MINORI	<p>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)</p>	<p>CARTA DEL SERVIZIO Informativa pasti e HACCP Informativa Privacy Informativa accompagnamento farmaci</p>	<p>Fotocopia documenti del minore (C.I. e tessera sanitaria) Eventuali documentazioni mediche (Allergie e/o patologie particolari...) Dati relativi ai genitori/tutelanti per comunicazioni l'erogazione di possibili fatture</p>	<p>Con l'emergenza Covid la gran parte degli incontri conoscitivi avvengono in modalità da remoto.</p>
VAL SANGONE	<p>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.</p>	<p>Carta del servizio, informativa privacy</p>	<p>Fotocopia documento di riconoscimento Eventuale documentazione medica inerente allergie. Dichiarazione somministrazione farmaci, 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</p>	
SCUOLE	<p>Non previsto</p>			
CADD	<p>Visita preliminare di conoscenza presso il Servizio da parte dei familiari/clienti/utenti.</p>	<p>Privacy</p>	<p>C.I., C.F., piano terapeutico, esenzione ticket, invalidità</p>	
COMUNITA'	<p>Incontro conoscitivo presso la sede con: utente, referenti del Servizio, eventuale operatore referente se già identificato, Assistente sociale e/o Educatore di territorio, familiari</p>	<p>Informativa privacy e carta del servizio</p>	<p>Carta d'Identità dell'utente, Carta d'Identità del Tutore Legale, Codice Fiscale, Certificato di Esenzione, Piano Terapeutico</p>	<p>Da un punto di vista progettuale l'accoglienza e l'osservazione di un nuovo utente viene strutturata tramite P.O.I (Progetto Osservativo Individuale), preliminare al P.E.I</p>
SAN MAURO	<p>Incontro conoscitivo in sede</p>	<p>nessuno</p>	<p>Si fa riferimento alla documentazione presente in cartella clinica presso il CSM</p>	<p>Riunione con case manager del csm, discussione in riunione allargata csm</p>

LABORATORIO	Sì, spesso accompagnati da esponenti del Servizio inviante	Volantino laboratorio, copia del contratto di inserimento e della privacy	Copia documento d'identità, tessera sanitaria, autocertificazione farmaci e patologie croniche, sottoscrizione contratto di inserimento e privacy
-------------	--	---	---

Come si evince dalle tabelle, tutti i servizi svolgono una riunione preliminari con la famiglia e/o cliente-utente, tranne la scuola, per ovvi motivi. 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, allergie...)

Redazione documenti individuali e co-riferenze

	NUMERO UTENTI	REDAZIONE DOCUMENTI	CO REFERENZA
SSER ADULTI	24	24	24
SSER MINORI	32	32	8
VALSA	93	83	69
SCUOLE	64	64	0
CADD	24	24	24
COMUNITA'	13	13	0
CD SAN MAURO	23	6	0
LABORATORIO	46	35	29

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, da notare nel 2020 la disparità relativa al centro diurno dovuta ai massivi cambiamenti dell'utenza in carico, con molti nuovi ingressi per i quali non è ancora stato redatto il relativo documento individuale. Per quanto concerne la Co-riferenza è riscontrabile maggiormente nel CADD e nel Sser adulti. La Comunità non attiva nessuna co-riferenza. 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 o fa riferimento, nel caso del laboratorio, alla coppia educativa dedicata alla singola attività (falegnameria e ceramica). 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.

Rapporti educativi

	INDIVIDUALE	MICROGRUPPO	ENTRAMBI	GRUPPO
SSER ADULTI	8	0	14	2
SSER MINORI	26	2	4	0
VALSA	83	5	0	10
SCUOLE	64		0	0
CADD	4	0	0	20
COMUNITA'	0	0	3	10
CD SAN MAURO	5	0		16
LABORATORIO	3	0	0	43

Per quanto concerne i rapporti educativi, come evidenziato in tabella, 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.

Metodologie specifiche

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. Presso la comunità la rosa di attività terapeutiche è maggiore.

SERVIZIO	METODOLOGIA	NUMERO UTENTI COINVOLTI
SSER MINORI	Educazione strutturata	20
VALSA	Educazione struttura Metodologie ispirate al metodo ABA	49 2
SCUOLE	Educazione strutturata	35
CADD	Educazione strutturata	3
COMUNITA'	Educazione strutturata, CAA, tecniche di psicomotricità, arteterapia, acquaticità	2-6-1-4-3

L'IMPATTO DELLA PANDEMIA SUI SERVIZI: ATTIVITÀ DA REMOTO, ATTIVITÀ TERRITORIALI, RIAPERTURE

Viste le caratteristiche straordinarie del 2020 abbiamo voluto dedicare un focus all'impatto pandemico sulle attività dei servizi. In particolare, abbiamo indagato se e con quali caratteristiche sono state realizzate attività da "remoto" nella prima fase del lock down e se si sono mantenuti interventi "in presenza", quali servizi e attività è stato possibile erogare dopo il 18 maggio (termine del lock down), quando ancora le sedi fisiche erano chiuse ed infine il periodo in cui è stata autorizzata la riapertura delle sedi e quali cambiamenti organizzativi sia stato necessario apportare, in particolare rispetto al monte ore dell'utenza che, a causa della normativa relativa al contenimento dell'infezione, è stato ridotto in quasi tutti i servizi.

Attività da remoto

SERVIZIO	A quanti utenti è stato rivolto?	Tipologia degli interventi da remoto offerti (telefono, videochiamata..)	Sono stati attivati interventi da remoto di gruppo? Se si descrivere.	E' stato possibile mantenere le metodologie specifiche del servizio anche nelle attività da remoto?	Sono stati individuati obiettivi specifici per l'attività da remoto (se si specificare quelli più comuni) e/o mantenuti gli obiettivi dei PEI?
SSER ADULTI	24	Telefonate, videochiamate e monitoraggio via SMS	Sì, due gruppi con attività strutturate: giochi on-line, cucina, lettura di favole e fiabe	Non pertinente	Sì, rielaborare i vissuti di paura, isolamento, frustrazione derivanti dall'emergenza e sostenere le famiglie nella gestione del quotidiano
SSER MINORI	32	95% videochiamate e 5% telefonate, preparati materiali ad hoc utilizzati durante le videochiamate e consegnati a domicilio	1 piccolo gruppo	Sì	In parte sono stati mantenuti gli obiettivi dei PEI, inoltre si è lavorato per mantenere viva la relazione tra operatori, minori e famigliari
VALSA	91	Telefonate, videochiamate e invio materiali via mail	1 gruppo ha mantenuto modalità di lavoro collettivo, occasionali videochiamate di gruppo	Non sempre	Si sono riadattati gli obiettivi dei PEI
SCUOLE	26	Videochiamate, videolezioni, invio di materiali via mail	No	Sì	Mantenuti obiettivi dei PEI
CADD	11	Telefonate, videochiamate, gioco da tavolo on-line, lab. Arte e elaborazione delle emozioni	Lab. di gioco on-line	Con difficoltà	No

COMUNITA'	9 (attività per mantenere le relazioni con le famiglie)	Videochiamate e telefonate	No	Non pertinente	Sì, per i residenti: <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire capacità di comunicazione da remoto con i famigliari • Sostenere emotivamente visite di 15 min. con i famigliari presso la struttura • Ove possibile utilizzo corretto dei DPI
CD SAN MAURO	35	Telefonate e videochiamate	No	Non pertinente	Supporto psicologico, contenimento dell'ansia, indicazioni sulla prevenzione del contagio
LABORATORIO	29	Chat individuali e di gruppo, telefono e videochiamate	chat di gruppo, una attivata appositamente, 4 già attive pre-covid e vidochiamate multiple	No	Supporto psicologico, fornitura di materiali per attività artistiche e didattiche da casa, proposta di tenuta di un diario

SERVIZIO	Laddove non sono stati attivati interventi da remoto indicare le motivazioni	Sono stati mantenuti interventi in presenza? Quanti?	E' stato mantenuto il monte ore settimanale dell'utenza?	Tra il 18 maggio e la riapertura che interventi sono stati erogati?
SSER ADULTI	-	No	No	5/6 interventi in presenza settimanali, mantenuti interventi da remoto
SSER MINORI	Mancanza di strumenti informatici e culturali	Inizialmente solo due fino ad arrivare al 95% a maggio	Sì	Proseguito interventi in presenza più alcuni da remoto
VALSA	-	Da aprile 4 interventi	No	Educativa territoriale e in presenza nel periodo estivo con recupero delle ore non erogate in educativa scolastica
SCUOLE	Mancate autorizzazioni da parte della scuola	No	No	Tra fine settembre e ottobre avviati interventi di assistenza scolastica specialistica, autorizzati interventi da remoto
CADD	-	7	No	Presenza in carico con rapporto 1/1 in sede e sul territorio
COMUNITA'	No per i semiresidenziali a causa delle caratteristiche specifiche dell'utenza	Non pertinente	Non pertinente	Rimodulazione del semiresidenziale in rapporto 2/2 presso altra sede non utilizzata
CD SAN MAURO	-	4	No	Interventi individuali territoriali per 10 pazienti del Centro Diurno

LABORATORIO	-	3 interventi in domiciliarità	No	Sono stati attivati interventi sul territorio sia individuali che di piccolo gruppo, in particolare: passaggi individuali per sostegno emotivo, consegna DPI e alimenti, accompagnamento commissioni; piccoli gruppi per compagnia e socializzazione, inoltre: gruppo bici per passeggiate in bicicletta periodo estivo, gruppo video, gruppo manutenzione esterna in particolare per supportare un paziente nel riordino e manutenzione abitazione, 3 uscite serali per proiezione film prodotto dal laboratorio, 2 uscite serali autorganizzate dall'utenza, picnic all'aperto
-------------	---	-------------------------------	----	--

Riaperture: periodo, rapporti educativi, monte ore e rifiuti

SERVIZIO	Data di riapertura	Sono stati modificati i rapporti educativi? Se si specificare rapporto educativo pre-Covid e l'attuale.	Sono stati modificati i monteore settimanale degli utenti/pazienti? Se si indicare il monteore complessivo settimanale dell'utenza pre-Covid e quello attuale.	Ci sono state delle famiglie/utenti che hanno non hanno ripreso l'attività in presenza? Quanti e per quale motivo? Ed è stato attivato o mantenuto per loro un intervento di altra tipologia?
SSER ADULTI	27/07/2020	Attualmente le ore sono state tutte rimodulate, in accordo con la committenza, in rapporto individualizzato. Gli utenti che hanno pacchetti ore in gruppo svolgono qualche ora in meno, stabilita in base al ricalcolo delle rette.	A gennaio 2020 in una settimana tipo erano previste circa 140 ore di educativa diretta. A settembre 2020, con la rimodulazione in 1:1 erano previste circa 110 ore di educativa diretta. A queste vanno ad aggiungersi 12 ore di educativa a distanza.	Da settembre 2020 due famiglie hanno richiesto di mantenere l'intervento a distanza, che prosegue tutt'oggi, causa situazioni sanitarie fragili.
SSER MINORI	7/7/2020	No, tranne la sospensione del microgruppo fino a novembre	No	1 famiglia ha rifiutato il tampone molecolare con conseguente impossibilità di ripresa delle attività in presenza
VALSA	Non pervenuto	No	Attualmente invariato rispetto al periodo pre-covid	1 utente non ha ripreso l'attività in presenza per timore del contagio
SCUOLE	Settembre	No	No	1
CADD	Non pervenuto	Rapporto pre.covid: 1/3 Attuale: 1/1,5	Ridotti al 50%	No
COMUNITA'	4/5/2020 per il diurno	Diurno: precovid: 1 su 2 Rimodulazione 1/1 Attuale 2 su 3	Diurno: rimodulazione ridotto al 50% Attuale: invariato rispetto al precovid	No
CD SAN MAURO	3/11/2020	No	Ridotti almeno del 50%, 9 pazienti non sono stati riammessi su indicazione della committenza	No
LABORATORIO	1/10/2020 per Unione dei Comuni e ASL Città di Torino, 18/10/2020 ASL TO4	Unione dei Comuni e ASL Città di Torino: invariato ASL TO4: dimezzato da 1/8 a 1/4	Unione dei Comuni e ASL Città di Torino: invariato ASL TO4: ridotti al 50%	Sì, per 4 pazienti le famiglie hanno rifiutato gli interventi in presenza e poi in sede per timore del contagio

Comunità: rientri in famiglia dei residenti e altre modalità di contatto attivate

Per quasi tutti gli utenti è previsto un rientro familiare settimanale, mentre per 1 utenti questo non avviene mai (i familiari risiedono in Costa d'Avorio). Ovviamente la pandemia ha reso impossibili i rientri a casa per la maggior parte dell'anno ed anche le visite dei famigliari presso la comunità hanno dovuto essere sospese per un lungo periodo

Modalità di incontro utenti/famigliari	In che periodo	Con quale frequenza	Per quanti ospiti
In struttura	Luglio e agosto	settimanale	9
Rientro a casa	Settembre e ottobre	settimanale	7

Sono state attivate telefonate e videochiamate con cadenza settimanale, a cui si è aggiunta un'importante attività di supporto e di rassicurazione con le famiglie degli ospiti.

Attività 2020

Nella tabella sottostante riportiamo in sintesi quali delle consuete attività è stato possibile riattivare ed in che periodo

ATTIVITA'

Servizio	Data riattivazione	Attività	Interna/esterna	Per quanti utenti
CADD	Luglio 2020	Circo	esterno	8
	Ottobre	Cucina	interno	5
	Ottobre	Lab. del gioco da tavolo	interno	4
	Ottobre	Arti marziali	interno	3
	Ottobre	Assemblea di condominio	interno	6
	Dicembre	Musica	interno	7
	Ottobre – sospesa il 6 novembre	Danza	esterno	6
Comunità	Agosto - Ottobre	Arteterapia	Interno con consulente esterna	4
Centro Diurno San Mauro	nessuna			
Laboratorio	Nessuna attività aggiuntiva oltre a falegnameria e ceramica che costituiscono l'oggetto stesso del servizio offerto			
Scuole	Non previsto			
SSER ADULTI	Nessuna			
SSER MINORI	Non rilevato			
VAL SANGONE	Nessuna			

Esaminando la tabella soprastante risulta evidente la difficoltà di quasi tutti i servizi: nel 2019 le attività/laboratori organizzati erano 44, quest'anno solo il CADD è riuscito a riproporre un certo numero di attività, molte delle strutture esterne alle quali i servizi si riferivano sono rimaste chiuse e l'ingresso di consulenti esterni è fortemente sconsigliato.

ATTIVITA' PRODUTTIVE

Anche gli introiti dei laboratori che propongono alla vendita le proprie produzioni risultano fortemente ridotti, vuoi per il lungo periodo di chiusura delle sedi, vuoi per la riduzione dei partecipanti in compresenza, nonché per la chiusura dei punti vendita.

Servizi	Attività/lab	Privati	Aziende private	TOTALE
LABORATORIO	CERAMICA		€ 207,00	€ 207,00
LABORATORIO	FALEGNAMERIA	€ 435,00	€ 1.149,00	€ 1.548,00
SSER ADULTI	Saponi	€ 400,00		

Servizio	Clienti più significativi	Investimento attività	Contributo utenti
----------	---------------------------	-----------------------	-------------------

SSER ADULTI		Reinvestito in materiali per l'attività	
Laboratorio	Coop. Villaggio di Poliedra Ass. Yogadom "Il Seguire" (privato vendita on line)	Copertura spese di consumo per la produzione	x

Il ricavato è stato utilizzato soprattutto per coprire le spese eseguite per la produzione dei manufatti ed è stato riconosciuto un incentivo economico ai partecipanti.

Inserimenti lavorativi

Nonostante nessun Servizio sia abilitato all'orientamento professionale lavorativo, alcuni di essi hanno attuato percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro producendo i seguenti risultati:

- LABORATORIO: 1 tirocinio formativo
- SSER ADULTI: 1 tirocinio progetto "Utili esperienze"

Uscite, gite e soggiorni

Ovviamente, come visibile in tabella, è stato molto difficile organizzare gite e uscite giornaliere sulla base delle indicazioni normative via via emergenti e solo nel periodo estivo si è avuta la possibilità di spostamento fuori Comune. In controtendenza il servizio del laboratorio che, in attesa di poter rientrare in sede, ha organizzato uscite collettive in bicicletta.

Per quanto riguarda i soggiorni estivi nessun servizio ha potuto organizzarne.

SERVIZIO	USCITE RICREATIVE/GITE
SSER ADULTI	1 alla settimana
SSER MINORI	1 alla settimana nel periodo estivo
VALSA	2
SCUOLE	0
CADD	6
COMUNITA'	2
CD SAN MAURO	0
LABORATORIO	25

Visite mediche

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.

Anche qui assistiamo ad una fortissima riduzione: da 64 accompagnamenti nel 2019 passiamo a 13 nel 2020, molte equipe hanno però supportato utenti e famiglie per la prenotazione e l'esecuzione dei tamponi molecolari, richiesti per autorizzare la ripresa delle attività.

SERVIZIO	Visite	Organizzazione tamponi utenza alla riapertura	Dove	Accompagnamento utenza
SSER ADULTI	10	Sì, con prenotazione e appuntamento presso hot-spot	Hot-spot Torino	E' stata data disponibilità accolta da alcune famiglie
SSER MINORI	0	Sì, con prenotazione e appuntamento presso hot-spot	Hot-spot Torino	E' stata data disponibilità accolta da alcune famiglie
VALSA	0	No		

SCUOLE	0	Non congruente		
CADD	0	Sì	Hot-spot Torino	Per un utente
COMUNITA'	3	Sì, solo per la comunità	Sede	
CD SAN MAURO	0	No		
LABORATORIO	0	Gruppo Unione dei Comuni Gruppo ASL TO4 e Città di Torino	Hot-spot Carmagnola Sede servizio	Sì Alcuni

Rapporti con la rete

Nella strutturazione di interventi educativi di qualità riteniamo essenziale il buon funzionamento della “comunità che cura” ossia della rete di Enti e figure che a vario titolo incidono sulla vita e sulla strutturazione dei percorsi dell'utenza, a tal fine i questionari annuali di monitoraggio dei servizi della cooperativa indagano anche la qualità percepita delle relazioni con tali figure.

Dalla tabella si evince che la valutazione dei rapporti dipende dalle peculiarità del Servizio e dalle caratteristiche dell'utenza, sottolineiamo che i rapporti con la famiglia, dato comune a quasi tutti, risultano essere abbastanza/molto frequenti. La relazione con le altre figure professionali invece risulta differente a seconda delle caratteristiche dei Servizi, unico dato comune è la scarsa collaborazione con le figure sanitarie che non rientrano nella NPI e psichiatria. Inoltre, dallo schema si evince che tutti i Servizi hanno pochissimi rapporti con altri operatori del settore privato.

SERVIZIO	Insegnanti/ins. sostegno	ASS. SOC. COMMITTENZA	Educatori COMMITTENZA	Ref NPI/psych.	Altri ref sanitari	famiglia	Affidatari	Altri op. priv.
SSER ADULTI	Abbastanza	molto	molto	poco	poco	molto	poco	poco
SSER MINORI	abbastanza	abbastanza	abbastanza	abbastanza	poco	molto	poco	poco
VALSA	abbastanza	molto	poco	poco	poco	abbastanza	poco	poco
SCUOLE	molto	poco	poco	poco	poco	poco	Poco	poco
CADD	poco	abbastanza	abbastanza	poco	Per niente	molto	Abbastanza	poco
COMUNITA'	Per niente	poco	poco	poco	molto psichiatra di struttura	molto	Non pertinente	Per niente
CD SAN MAURO	Per niente	abbastanza	Per niente	molto	Per niente	abbastanza	abbastanza	poco
LABORATORIO	Per niente	abbastanza	Per niente	abbastanza	Per niente	abbastanza	abbastanza	poco

Anche su questo tema abbiamo voluto aprire un focus sui rapporti di rete nel periodo di emergenza covid e sulla coerenza delle indicazioni provenienti dalla committenza: notiamo che presso i SSER sono state attivate videochiamate e piattaforme social per ovviare all'impossibilità di effettuare riunioni in presenza, solo il CADD e le Scuole valutano le indicazioni ricevute dagli Enti chiare e puntuali, perlopiù sono stati gli stessi servizi ad elaborare piani di attività per poi sottoporli alla committenza, nei servizi della psichiatria si evince una forte propositività dei servizi stessi, anche attraverso strumenti creati ad hoc a fronte di notevoli difficoltà ad individuare le figure responsabili per l'approvazione dei piani di intervento e ad ottenere rimandi chiari.

Servizio	Modalità e frequenza riunioni periodo Covid	Sono stati attivati strumenti ad hoc	Valutazione sulla chiarezza di rimandi e indicazioni della committenza
SSER ADULTI	Realizzate tramite videochiamate, telefonate e-mail	Videochiamate	Abbastanza, spesso demandavano al servizio

SSER MINORI	Sì mediante piattaforme social, ogni 10/15 giorni si davano aggiornamenti alla committenza	Sì, piattaforme social idonee	Non abbastanza, le proposte sono state elaborate dal servizio e poi approvate dalla committenza
VALSA	Utilizzo di videochiamate, frequenza invariata	No	Le proposte del servizio sono state approvate dalla committenza
SCUOLE	Sì, incontri programmati in videochiamata e/o telefonici	No	Sì
CADD	No	No	Buona
COMUNITA'	Videoconferenza con cadenza invariata	No	Nulla da segnalare
CD SAN MAURO	Tendenzialmente in presenza con frequenza mensile	Sì, predisposto servizio di supporto telefonico con fornitura di un telefono di servizio per ciascun operatore, modulo per la registrazione degli interventi e coordinamento con il servizio di Settimo	No, spesso i responsabili sono stati irraggiungibili, la collaborazione ha funzionato meglio con i livelli intermedi
LABORATORIO	Molte telefonate e alcune riunioni in presenza quando possibile	Sì, il servizio ha prodotto relazioni periodiche scritte quantitative e qualitative sull'attività svolta	E' stato complesso comprendere cosa fare e spesso anche a quale referente riferirsi

Integrazione con il territorio e altre realtà

Seppur forse in parte ridondante rispetto ad altre sezioni del presente documento, la cooperativa da anni monitora il tema delle collaborazioni instaurate dai diversi servizi, formali ed informali, quale elemento di qualità degli interventi, nella convinzione che una ricca rete territoriale costituisca un fondamentale elemento di scambio ed arricchimento dei servizi offerti.

in particolare le richieste erano focalizzare sulle risorse del territorio utilizzate dal Servizio e le collaborazioni con altri Enti e realtà del privato sociale.

Dai dati raccolti emerge come tutti i Servizi della Cooperativa 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				
			Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
SSER ADULTI	Casa del quartiere Circ. 2 Parchie, musei e cinema di Torino					
		associazioni	Cascina Roccafranca	Raccolta alimentari invenduti e redistribuzione famiglie con ISEE basso	Circ. 2	2020
SSER MINORI	Mirafleming Torino Casa nel Parco di via Panetti 1 Piscina Bleu Paradise Palestra CUS		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		Altre coop.	Coop. Mirafiori	Gestione centro Mirafleming	Torino sud	2015
VALSA			Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	CONISA e Unione dei Comuni montani della 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 4 allievi con DSA	Val Sangone	2015
SCUOLE						
CADD	Associazione Yuki Campo calcetto Gruppo Arco Circostanza		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
COMUNITA'			Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	CISA 7	Progetto "Nonna Tina"	San Mauro Gassino	2019
		Altre coop.	Il Margine	Progetto "Nonna Tina"	San Mauro Gassino	2019
CD SAN MAURO	Tutte le attività commerciali di zona, utilizzate quotidianamente dai pazienti in autonomia.		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		Altre coop.	Il Margine	Progetto di domiciliarità	San Mauro Gassino	2018
LABORATORIO	Esercizi commerciali di prossimità Torino, Settimo e San Mauro Fornitori tecnici vari Punti vendita: InGenio Torino		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		Altre coop.	Il Margine Zenith Zanzara	Progetto di domiciliarità Corso falegnameria inserito nel progetto "Crisalide" Fornitura prodotti personalizzati	San Mauro Gassino Leini Torino Torino	2018 2019 2018
		associazioni	Ass. Tiglio	Attività teatrali e di supporto alle attività del servizio	Torino Gassino San	2000
			Architettura "senza frontiere Piemonte"	Collaborazione per la partecipazione e bandi e progetti	mauro Torino	2010
			Il Mutamento Zona Castalia	Progetto film	Torino	2010

Informazione e partecipazione

Per quanto concerne modalità e quantificazione dei flussi comunicativi e del coinvolgimento di utenza e famiglie nella vita dei servizi e della cooperativa vedi sezione RSI - coinvolgimento degli stakeholder

PROPOSITI E RISULTATI 2020 – PROPOSITI 2021

Annualmente, in occasione del succitato questionario di monitoraggio rivolto ai singoli servizi, viene richiesto agli stessi di fissare gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo e di verificare gli obiettivi fissati per l'anno trascorso.

Il processo di verifica e individuazione degli obiettivi prevede la discussione all'interno dei singoli gruppi di lavoro, tale attività, secondo noi non scontata, costituisce un elemento innovativo e di qualità dei servizi della cooperativa, e si fonda sulla storia peculiare de l'Arcobaleno e sulla forte identità dei servizi e sul senso di appartenenza dei singoli lavoratori.

Per questi motivi riportiamo qui quanto emerso in occasione dell'indagine 2020.

SERVIZIO	PROPOSITI 2020	RISULTATI 2020	PROPOSITI 2021
SSER ADULTI	Diversificazione e aumento delle attività e nuovi laboratori	A causa della pandemia e della ristrutturazione del servizio sulla base direttive date da committenza e dalla regione, non si è riusciti a lavorare per il raggiungimento di tali propositi che verranno riproposti per quest'anno.	Diversificazione e aumento delle attività e nuovi laboratori
	Creazione di un servizio educativo nuovo che preveda l'ingresso di utenti lievi non inseribili in un cadd o cad, come ponte tra sser e nuovo servizio		Creazione di un servizio educativo nuovo che preveda l'ingresso di utenti lievi non inseribili in un cadd o cad, come ponte tra sser e nuovo servizio
	Attivazione di interventi mirati separati per giovani adulti afferenti alla psichiatria		
SSER MINORI	Formazione e supervisione mirata ad un metodo condiviso	È stata Individuata la risorsa ma a causa della "cornice pandemica" sono stati svolti solo 2 incontri e poi è stata sospesa la supervisione/formazione. Tuttavia si è avviata con l'equipe di lavoro una prima fase di "semina" nel portare avanti un processo di consapevolezza e l'inizio di un percorso metodologico educativo condiviso, soprattutto in riferimento alla gestione di minori con Disturbo dello Spettro Autistico	Ripresa della Formazione e supervisione mirata ad un metodo condiviso
	Avvio di altri piccoli gruppi	Nel 2020 è stato costituito e avviato un secondo gruppo. La pandemia ha prima sospeso e poi limitato gli incontri semestrali con le P.0 e i gruppi d'Area dei Servizi Sociali per valutare l'andamento degli interventi e le prospettive future che includono anche la costituzione di ulteriori gruppi.	Considerata la formazione di una nuova equipe (2 nuovi inserimenti) promuovere l'appartenenza al gruppo valorizzando il singolo e l'insieme (attribuzione di compiti/deleghe interne al servizio), laddove sarà possibile attivare sinergie con altri servizi interni alla Coop
	Raccolta Fondi per un progetto "competenze in rete" che vuole puntare a promuovere l'utilizzo della Comunicazione Aumentativa Alternativa nei contesti frequentati dai nostri minori. La CAA è un insieme di conoscenze, strategie e tecnologie che si possono attivare con persone che presentano una carenza, un'assenza o una disorganizzazione del linguaggio verbale. Il Sser Minori vuole promuovere l'utilizzo di queste conoscenze promuovendo una condivisione di competenze e mettendosi come punto fondante della rete del minore.	La Cornice Pandemica, considerando le priorità del momento, ha messo in pausa il progetto, tuttavia ha generato nuove riflessioni interne all'equipe (ricadute psicologiche/ effetti collaterali della pandemia, nuovi bisogni/difficoltà emergenti delle famiglie /minori, strategie di intervento/ supporto mirate) che hanno trovato spazio in un nuovo progetto di raccolta fondi condiviso e portato avanti da Massimiliano Remorini.	Maggior coinvolgimento progettuale (condivisione/ verifica degli obiettivi specifici) delle famiglie -> aumentare maggior spazi di ascolto e confronto con le famiglie, diventare "facilitatori ambientali" e promuovere ponti comunicativi tra i diversi elementi che ruotano attorno al minore, soprattutto con la scuola

VALSA	Consolidare e possibilmente far crescere il servizio di tutor DSA	Il servizio ha purtroppo subito una battuta d'arresto legata all'emergenza Covid-19. 5 casi sono stati gestiti fino a marzo e 3 casi in autunno, quindi non si è comunque fermato del tutto.	Far ripartire il servizio tutor DSA e possibilmente farlo crescere
	Valutare la possibilità di reperire nuovi spazi, anche per la gestione dei luoghi neutri	Non sono stati reperiti nuovi spazi	Ripristinare appena possibile gli incontri d'equipe in presenza
	Consolidare e, se necessario, ampliare i compiti dell'aiuto coordinatrice	L'aiuto coordinatrice ha consolidato il suo ruolo e gestisce quasi in autonomia gli interventi di educativa scolastica presso l'istituto Galilei, si occupa della gestione della cassa del servizio e di aggiornare molte sezioni su Share Point	Con l'aiuto degli schemi utilizzati per la scrittura dei progetti, migliorare la modalità di presentare una situazione sapendo evidenziare in maniera sintetica ma efficace le criticità e i punti di forza

			Instaurare una buona collaborazione con il Servizio Sociale che dal 1/01/2021 è stato accorpato al Conisa della Val Susa con conseguente cambio delle figure di riferimento con cui in questi anni abbiamo collaborato
SCUOLA	Cercare di ampliare il numero dei progetti più specializzati	Parzialmente raggiunto	Mantenere la modalità delle videochiamate per le riunioni educative
	Maggiore formazione/condivisione mettendo materiale su office 365	Pienamente raggiunto, apertura di una cartella condivisa di materiale e formazione interna in condivisione con tutti gli operatori del servizio	Tenere in costante aggiornamento l'archivio di materiale didattico, educativo e formativo digitale
			Adattare le forme della educazione digitale e da remoto negli interventi dei prossimi anni scolastici come materiale in più da poter condividere anche con le scuole.
			Predisporre ad inizio anno scolastico delle riunioni/autoformazioni (da remoto) su argomenti specifici
			Predisporre degli strumenti per valutare la continuità di intervento presso le scuole (loro possono scegliere noi ma anche noi possiamo scegliere loro!)
CADD	Una riorganizzazione, meno 'traumatica' possibile, del cadd vista la prospettiva della scissione di quello attuale	La pandemia ha reso una suddivisione tra il cadd di via Santhià e Via capriolo ancora più traumatica del previsto, non avendo potuto attivare processi di rielaborazione fra i ragazzi di entrambi i cadd.	Ritornare alla normalità.....
COMUNITA'	Verificare la fattibilità dell'ampliamento dei posti-letto della Comunità dagli attuali 10 a 12.	Dopo una ricerca presso gli uffici competenti è emerso che l'autorizzazione "8-ter" era sospesa fino a tempo imprecisato. Con l'insorgere della pandemia la Responsabile di Settore non ha dedicato ulteriore tempo a questo buon proposito.	Consolidare il nuovo modello di gestione del Servizio in seguito al cambio di Coordinamento avvenuto a fine anno. •
	Consolidare ed ampliare il progetto Nonna Tina incrementando gli interventi a domicilio e avviando uno scambio intergenerazionale e interculturale con i bambini dell'Agriasilo La Piemontesina di Chivasso.	Sospeso causa covid	Dato il parziale ricambio del personale avvenuto negli ultimi mesi, ci proponiamo di formare e integrare le nuove persone suscitando in loro senso di appartenenza verso l'équipe e poi verso la Cooperativa, acquisendone il paradigma etico e culturale.
	Sviluppare una nuova progettazione nell'ambito della collaborazione con le cooperative sociali afferenti a Serviziinrete: si tratta di un progetto di inclusione sociale attraverso la realizzazione ed esposizione pubblica di manufatti con la tecnica della Fiber Art.	Sospeso causa covid	A causa delle restrizioni legate alla pandemia, stiamo riprogettando l'offerta educativa (intesa come attività strutturate, ad oggi quasi tutte sospese) a favore di ogni ospite, valorizzando le risorse e le competenze interne all'équipe.
	Aumentare le donazioni da privati e dalle Fondazioni di erogazione attraverso azioni mirate di fundraising per sostenere i nostri "progetti speciali".	Sospeso causa covid	Cercare nuovi casi da inserire nel Micro Diurno.
	Ridurre l'impatto ambientale generato dal Servizio attraverso buone pratiche di gestione dei prodotti.	L'emergenza ha procurato un maggior impatto ambientale (DPI, aumento igienizzazioni...)	Raggiungere gli obiettivi di miglioramento per il rispetto dell'ambiente (scritti nella tabella del punto AMBIENTE).

			<p>Comprare un tablet di servizio a favore degli utenti (sia per le videochiamate con i familiari, che come supporto per alcune attività interne)</p> <p>Mantenere costante la comunicazione familiare-utente tramite videochiamate, telefonate, scambi di video e messaggi vocali.</p> <p>Migliorare la fase di osservazione educativa in caso di nuovo ingresso (compilazione del POI, relazioni d'aggiornamento per i Servizi Sociali).</p> <p>Stilare il PAI (da accostare al PEI) a favore di almeno un ospite (con alta necessità di intervento assistenziale).</p>
CD SAN MAURO	Riconfermare l'appalto, in scadenza a febbraio 2020, e recuperare le ore educative perse con il precedente.	Ancora in attesa di nuova gara di appalto	Rinnovare la gara di appalto e aumentare le ore educative da appalto
	Ottenere un mezzo di trasporto	Non ottenuto	<p>Ottenere un mezzo di trasporto</p> <p>Nella speranza della risoluzione dell'emergenza ampliare l'accesso al centro diurno a più pazienti</p>
LABORATORIO	Conclusione della realizzazione del film e diffusione della produzione cinematografica anche presso rassegne, partecipazione a concorsi, ecc., possibilmente anche in aggancio a Torino città del cinema 2020	Realizzato ed ancora in corso per quanto concerne la diffusione del prodotto realizzato	Promozione e diffusione del film prodotto
	Ristrutturazione sede: ritinteggiatura degli ambienti, arredo salone centrale e isolamento pareti esterne.	Realizzato in parte: eseguita ritinteggiatura e alcuni arredi salone centrale	Valutazione possibilità ecobonus per miglioramento dell'impatto ambientale della sede principale
	Implementazione interventi di domiciliarità	Realizzato in parte (acquisiti interventi già eseguiti in precedenza tramite distacco lavoratori presso la Coop. Il Margine)	Riattivazione della collaborazione con l'associazione Il Tiglio onlus attraverso una rimodulazione necessaria per il rispetto delle norme di contenimento del contagio
	Implementazione e stabilizzazione personale	Realizzato	Prosecuzione percorso di supervisione
	Co-progettazione e avvio nuovi progetti in particolare in collaborazione con il DSM TO4	Non realizzato	Attivazione/ri-attivazione dei profili social del servizio, aggiornamento sito cooperativa sezione del servizio, anche in connessione con il progetto di vendita on-line
	Maggiore scambio e collaborazione con l'équipe del Centro Diurno di San Mauro	Realizzato parzialmente su pazienti in carico ad entrambi e su rapporti con i referenti della committenza	<p>Attivazione di ricerca fondi e avvio di un progetto produttivo finalizzato alla vendita on-line</p> <p>Riattivazione laboratorio teatrale e riunione utenti attraverso una rimodulazione necessaria per il rispetto delle norme di contenimento del contagio</p>

Dall'analisi delle risposte raccolte emergono come ricorrenti obiettivi legati ad un miglioramento della qualità del lavoro, spesso incentrati sull'organizzazione interna e sulla formazione, sul miglioramento ed implementazione delle attività di comunicazione e confronto sia interne ai servizi o alla cooperativa sia nei confronti dei referenti esterni. Inoltre, per alcuni servizi, gli obiettivi vertono sul reperimento/consolidamento di commesse e sulla cura degli ambienti fisici dei servizi.

Osserviamo come l'emergenza pandemica abbia "congelato" o cancellato del tutto molti dei propositi dell'anno 2020, in parte gli stessi vengono riproposti per il

2021. Molti degli obiettivi 2021 si riferiscono ad un miglioramento delle prassi educative e organizzative delle èquipe, ricorrente lo sforzo per ripristinare attività e modalità di lavoro pre-covid ma anche di elaborare nuove prassi compatibili con il protrarsi dell'emergenza pandemica attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali.

EMERGENZA PANDEMICA: DIFFICOLTA' E OPPORTUNITA'

Abbiamo inoltre voluto lasciare spazio ai vissuti dei gruppi di lavoro rispetto alla crisi pandemica cercando di far emergere sia difficoltà e malesseri anche i possibili spunti per nuove visioni e nuove prassi nel lavoro educativo. Riportiamo qui quanto emerso.

SERVIZIO	DIFFICOLTA'	OPPORTUNITA'
SSER ADULTI	<p>Raggiungimento del monte ore settimanale degli educatori Variabilità settimanale di presenze degli utenti sia online sia in presenza Variabilità della situazione sociale Preoccupazione costante per il rischio contagio Rapporti educativi in 1:1 Difficoltà nel reperimento di risorse territoriali, attività, laboratori in contrasto con le richieste delle famiglie di fare attività educative.</p>	<p>Riscoperta della necessità per ogni utente di un pacchetto ore in rapporto 1:1 Riscoperta del territorio di appartenenza dell'utenza</p>
SSER MINORI	<p>La pandemia ha avuto un forte impatto sia sulla utenza sia sugli stessi equilibri familiari, alterati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal confinamento in casa • dalla limitazione delle visite e dei contatti sociali • dalla riduzione delle possibilità di svago e di socializzazione • dalla difficoltà per molti di accedere alle nuove forme di didattica a distanza (mancanza di una strumentazione informatica adeguata, connessione, competenze digitali). <p>Per le famiglie di bambini e ragazzi soprattutto con disturbi del neuro sviluppo, la quarantena ha esasperato situazioni di precarietà preesistenti nella gestione del carico assistenziale, acuitizzando lo stress percepito da adulti, bambini e ragazzi; in molti casi le famiglie hanno espresso importanti difficoltà nella rimodulazione dei tempi e nella riorganizzazione delle routine nell'ambiente domestico, e occasionalmente si sono dovute confrontare con situazioni di conflitto e/o comportamenti disadattivi, riportando sentimenti di impotenza e angoscia.</p> <p>L'equipe di lavoro ha dovuto affrontare diverse fasi di perturbazione generando un forte impatto emotivo e psicologico; tuttavia, il team ha dimostrato fin da subito una significativa capacità di resilienza, portando avanti un costante lavoro di confronto e collaborazione. Il Servizio ha dovuto inoltre fronteggiare un crescente aumento di costi "straordinari", dettati dall'emergenza covid, producendo significative ricadute a livello organizzativo (riduzione del tempo per le riunioni, compresenza limitata degli interventi educativi presso la sede educativa, sospensione supervisione, ecc)</p>	<p>La cornice pandemica nel produrre una "perturbazione interna all'organizzazione" nel tempo ha favorito anche ricadute positive: Un crescente e arricchente lavoro di squadra tra equipe, coordinatrice e responsabile di settore; La condivisione di nuove consapevolezze e strategie di intervento nell'emergenza (cambio di prospettiva, problem solving, nuove procedure, nuovi bisogni /vincoli) ha favorito un cambiamento graduale e partecipativo sia nella gestione del servizio sia rispetto agli interventi educativi Un maggior coinvolgimento della coordinatrice nei rapporti con le famiglie e la Comunità ha: - favorito una maggior "vicinanza" oltre la distanza - allargato lo sguardo educativo - favorito la raccolta di ulteriori elementi, utili all'equipe e al servizio stesso per attivare risposte adeguate e mirate all'emergenza e al processo di cambiamento in atto.</p>
VAL SANGONE	<p>Mantenere, in alcune situazioni, un contatto costante con i minori. Alcuni, infatti, non avevano a disposizione un collegamento Internet, altri non avevano un dispositivo adeguato, altri hanno approfittato della situazione per diradare la relazione educativa.</p> <p>Le procedure di sanificazione delle postazioni richiedono comunque tempo e non sempre è facile svolgerle con l'utente presente, soprattutto se non è collaborativo. Gli educatori hanno dimostrato grande spirito di collaborazione anche se per qualcuno tutto ciò ha significato un appesantimento del lavoro. La tensione legata alla paura del contagio, pur rimanendo entro limiti accettabili e gestibili, ha comunque affaticato alcuni operatori</p>	<p>Sono state inventate nuove modalità di relazione e di svolgimento delle attività che in alcuni casi, hanno continuato ad essere utilizzate anche negli interventi in presenza. I contatti a distanza, per qualche situazione, si sono rivelati più adeguati di quelli in presenza e sono stati mantenuti occasionalmente. La necessità di utilizzare dei dispositivi per comunicare, così come l'utilizzo di piattaforme, ha permesso a chi non aveva ancora molta dimestichezza con questo tipo di modalità comunicative, di apprendere ad usarle e riconoscerne gli aspetti di utilità.</p> <p>Si sono rinforzati, mi pare, i legami di solidarietà tra i componenti dell'equipe che hanno cercato di aiutarsi vicendevolmente a superare le difficoltà organizzative, ad accogliere i momenti di fatica dei colleghi ecc</p>

SCUOLA	Molti interventi sono stati interrotti (soprattutto per Asili, scuole Primarie e Scuole Secondarie di II grado). Confusione di base sulle procedure da adottare amplificata dal fatto che ogni singola scuola ha una propria autonomia.	Un aspetto sicuramente positivo è stato quello di aver scoperto e adottato strumenti digitali per offrire un servizio di intervento online grazie al quale è stato possibile continuare il lavoro con i ragazzi da remoto. La necessità di ricercare e produrre materiale facilmente condivisibile è stata importante per formare un archivio comune del servizio digitale al quale si può fare riferimento anche dopo l'emergenza. Attraverso lo strumento delle videochiamate è stato più semplice organizzare riunioni velocemente tra educatori.
CADD	l'organizzazione degli orari, le scelte di presa in carico, l'equipe educativa e la paura diffusa nello svolgere, inizialmente attività educative.	La possibilità di lavorare in rapporto individualizzato e con una maggiore possibilità di organizzazione del tempo a nostra disposizione.
COMUNITA'	Senza dubbio in questi mesi è mancata la progettualità proiettata verso le numerose attività esterne che il Servizio abitualmente organizza (soggiorni estivi, sport, attività terapeutiche e ludiche), al fine di garantire ai nostri ospiti uno stile di vita dignitoso e socializzante, nonché una modalità di lavoro motivante per l'intera equipe.	I protocolli d'igiene imposti dalla pandemia hanno per lo meno avuto il merito di perfezionare il livello di sanificazione di tutta la struttura generando un impatto positivo sul grado di salute dei nostri ospiti, i quali, oltretutto, in virtù di una ridottissima presenza all'esterno, non hanno contratto patologie virali o semplici malanni di stagione.
CD SAN MAURO	La chiusura del centro diurno e l'impossibilità di lavorare con l'utenza in una dimensione grupppale. La conversione di molti interventi in individuale nella fase 2 esclusivamente all'aperto e sul territorio, con pochi mezzi di socializzazione a disposizione, e quindi rischio di ripetitività, esposizione a situazioni di rischio e fattori atmosferici avversi. L'aver dovuto accettare la decisione della rivalutazione di un grosso numero di pazienti da parte della committenza, in alcuni casi potendo garantire un accompagnamento verso altri servizi, ma purtroppo in altri casi con la conseguenza di brusche interruzioni nel seguimento dopo molti anni di relazione terapeutica. La riapertura con ingressi ridotti, la riduzione di tutte le attività condivise, dalla preparazione del pranzo al calcetto.	C'è stata la possibilità di dedicare più tempo ai singoli (quelli che hanno accesso agli interventi), abbiamo implementato l'uso di dispositivi informatici, padroneggiandoli meglio.

LABORATORIO

Difficoltà di comunicazione e organizzazione dell'equipe nel primo periodo
 Impossibilità di portare avanti le attività artigianali sulle quali il servizio si fonda
 Difficoltà e poca chiarezza degli Enti committenti rispetto a cosa fare e come lavorare, difficoltà per individuare le figure di riferimento
 Lentezza nell'ottenere le autorizzazioni alla ripresa delle attività

Maggiore conoscenza delle vulnerabilità e delle risorse dei membri del gruppo di lavoro
 Maggiore comunicazione con i referenti della committenza per far fronte alla difficoltà dei singoli pazienti e per confrontarsi su come condurre gli interventi
 Costruzione di relazioni più approfondite e "a tutto tondo" con utenti e famiglie
 Implementazione delle dinamiche di auto-mutuo aiuto tra pazienti

Tra gli elementi negativi maggiormente ricorrenti osserviamo:

- L'ansia ed il timore del contagio, rilevati maggiormente nella fase 1 e parzialmente rientrati man mano che le informazioni epidemiche e le procedure di sicurezza e prevenzione sono state più chiare.
- Le difficoltà di utenti e famiglie, legate soprattutto alla paura del contagio, allo stravolgimento degli equilibri famigliari, all'isolamento.
- La poca chiarezza da parte della committenza
- La preoccupazione di non poter garantire il monte-ore degli operatori e l'impatto economico delle misure di prevenzione
- La perdita di lavoro, particolarmente acuta nel settore scuole
- L'interruzione di tutti i progetti protesi all'esterno ed alla molteplicità

Rileviamo però la capacità dei gruppi di lavoro di mettere a fuoco anche numerose opportunità discendenti dal forzoso stravolgimento della routine portato dalla situazione in atto:

- La necessità di attuare interventi individuali ed il maggior contatto con le famiglie ha portato un approfondimento della conoscenza reciproca, della conoscenza dei territori di appartenenza dell'utenza e all'instaurarsi di legami più stretti.
- Gli interventi "da remoto" hanno permesso l'emersione e/o l'acquisizione di competenze tecniche e relazionali da parte dell'utenza, nonché la strutturazione di nuove attività, a volte mantenute anche nella seconda fase.
- Si rileva anche un rinsaldarsi delle relazioni, sia interne alle equipe, sia rispetto agli altri livelli dell'organizzazione.
- Diffuso il miglioramento delle competenze digitali degli operatori e l'invenzione di nuovi strumenti di comunicazione e condivisione, alcuni dei quali sembrano essere entrati nelle prassi operative dei gruppi di lavoro.

Attività presidiate ex art. 12 del decreto legislativo n. 112/2017

c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;

Conclusioni sulla qualità dei servizi erogati

A completamento dell'analisi degli elementi di qualità visti sopra riportiamo quanto emerge dal rapporto di audit ISO 9001 del febbraio 2021: "Rilevante è stata la capacità di tutti i servizi campionati di "rimodulare" la progettazione delle prestazioni erogate nel rispetto delle prescrizioni coercitive imposte a livello governativo, Carattere distintivo nella gestione del servizio è il monitoraggio del rischio covid. Esempiare il livello di attenzione, comunque sempre garantita, rivolta a tutti gli utenti e relativi

Complessivamente, con il Covid la fragilità dei servizi di difficoltà lavorativa per i seguenti elementi, che intesi come punti di forza hanno avuto un impatto positivo sull'utenza servita, le famiglie, gli enti committenti e i soci lavoratori interni:

- Alto numero di Servizi socio assistenziali ed educativi accreditati con l'ente pubblico committente. L'accreditamento è un sistema di riconoscimento pubblico che garantisce la qualità delle prestazioni erogate dai Servizi alla persona.
- Alto numero di operatori in possesso della qualifica professionale abilitante (principalmente il titolo di Educatore Professionale e quello di Operatore Socio Sanitario).
- Possesso del Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015. Questa certificazione attesta che la Cooperativa è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in materia di: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi a favore di persone in situazione di svantaggio e di interventi di promozione del benessere e dell'agio sociale.
- Alto livello di flessibilità in molteplici ambiti: orario di lavoro, modalità di presa in carico degli utenti cercando di salvaguardare anche le esigenze delle singole famiglie, tipologia di presa in carico dell'utenza con attenzione alle richieste dell'ente committente, aspetto che ci è stato riconosciuto ampiamente in questo anno caratterizzato dal Covid e in cui più volte abbiamo dovuto modificare in corsa il nostro modus operandi.

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	n. utenti diretti 82	n. utenti diretti I servizi di educativa territoriale gestiti dalla cooperativa sono: il SSER Minori ed il SSER Adulti, rivolti a ragazzi ed adulti con disabilità sul territorio torinese e il servizio di educativa territoriale della Val Sangone rivolto a minori con disabilità. Possiamo ora affinare maggiormente la rilevazione: <ul style="list-style-type: none"> • Utenza territoriale per servizio: 32 utenti del SSER Minori, 23 utenti del SSER Adulti e 27 minori seguiti in Val Sangone • Utenza per genere: 60 maschi e 22 femmine • Utenza per fascia d'età: fascia 0-5 anni 2, fascia 6-10 anni 19, fascia 11-13 anni 13, fascia 14-18 anni 27, fascia 18-30 anni 13, fascia 31-40 anni 8, fascia 41-50 anni 1
Tipologia Servizio Servizi semiresidenziali	n. utenti diretti 85	n. utenti diretti I servizi semiresidenziali attualmente gestiti dalla cooperativa sono: il CADD rivolto a persone adulte con disabilità, il Centro Diurno di San Mauro, il Laboratorio artigianale supportato rivolti principalmente a pazienti dei servizi di Salute mentale ed un "microdiurno" presso la comunità di Castiglione T.se rivolto ad adulti con disabilità <ul style="list-style-type: none"> • Utenza semiresidenziale per servizio: Cadd 24 partecipanti, Centro Diurno 20, Laboratorio 38 e microdiurno di Castiglione 3 • Utenza per genere: 55 maschi e 30 femmine • Utenza per età: fascia 10-30 anni 26, fascia 31-40 anni 14, fascia 41-50 anni 26, fascia 51-60 anni 15, fascia ultrasessantenni 4
Tipologia Servizio Istruzione e Servizi scolastici	n. utenti diretti 130	n. utenti diretti La cooperativa gestisce servizi di assistenza ad alunni disabili in numerosi istituti del torinese e della Val Sangone ove gestisce anche un servizio di doposcuola. Inoltre nel 2020 è stato fornita l'attività di psicomotricità ad un gruppo classe (tale attività non rientra nei dati numerici descritti). <ul style="list-style-type: none"> • Utenza per territorio: assistenza scolastica nel torinese 64 alunni, assistenza scolastica Val Sangone 56 alunni, servizio doposcuola Val Sangone 10 alunni • Utenza per genere: in questa categoria rileviamo 95 maschi e 35 femmine • Utenza per fascia d'età: fascia 0-5 anni 7, fascia 6-10 anni 43, fascia 11-13 anni 38, fascia 14-18 anni 42
Tipologia Servizio Servizi residenziali	n. utenti diretti 10	n. utenti diretti La cooperativa gestisce un'unica struttura residenziale a Castiglione T.se rivolta a persone con grave disabilità provenienti dai comuni della collina torinese, da chierese e da Torino. <ul style="list-style-type: none"> • Utenza per genere: 9 maschi e 1 femmina • Utenza per età: fascia 31-40 anni 3, fascia 41-50 anni 7
Tipologia Servizio Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	n. utenti diretti 6	n. utenti diretti La cooperativa è accreditata presso l'ASL TO4 Piemonte per la gestione di progetti di sostegno alla domiciliarità. Attualmente segue il progetto di 6 pazienti residenti nei Comuni di San Mauro, Gassino, Castiglione T.se e Leinì. <ul style="list-style-type: none"> • Utenza per genere: 4 uomini e 2 donne • Utenza per fascia d'età: fascia 19-30 anni 1, fascia 31-40 anni 1, fascia 41-50 anni 3, fascia 51-60 anni 1
Tipologia Servizio Altri Servizi	n. utenti diretti 377	n. utenti diretti Inoltre, la cooperativa gestisce un consultorio adolescenti in Val Sangone, utilizzato nel 2020 da 342 ragazzi, di cui 59 maschi e 283 femmine, un servizio di "luogo neutro" finalizzato ad incontri di nuclei famigliari in luogo protetto, utilizzato nel 2020 da 8 nuclei, un servizio di consulenza psicologica connesso al Centro Diurno di San Mauro, utilizzato nel 2020 da 30 pazienti di cui 21 donne e 9 uomini ed un percorso formativo di falegnameria rivolto a pazienti della salute mentale nell'ambito del progetto Crisalide, frequentato quest'anno da 5 utenti, tutti maschi.

Utenti per tipologia di servizio

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	60	22
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		82.00

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	4	2
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		6.00

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	9	1
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		10.00

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	16	11
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		27.00

Disabili – Centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali	4	2
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		6.00

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	35	17
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		52.00

Istruzione e servizi scolastici

Sostegno e/o recupero scolastico	88	32
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		120.00

Servizio di pre-post scuola	7	3
	Maschi	Femmine
<hr/>		
		Totale
		10.00

Unità operative Cooperative Tip. A

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	3	Torino
	Numero Unità operative	
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	1	Torino
	Numero Unità operative	
Servizi residenziali		
Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	1	Torino
	Numero Unità operative	
Servizi semiresidenziali		
Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	2	Torino
	Numero Unità operative	
Disabili – Centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali	1	Torino
	Numero Unità operative	
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	2	Torino
	Numero Unità operative	
Altri Servizi		
Altro	1	Torino
Consultorio adolescenti	Numero Unità operative	

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

Premessa:

come risaputo l'anno 2020 è stato contraddistinto dal perdurare dell'emergenza pandemica che ha segnato pesantemente la vita dei singoli e delle organizzazioni in ogni aspetto della quotidianità e dell'organizzazione lavorativa. In tale contesto abbiamo comunque proceduto alla raccolta di feedback dai destinatari dei servizi, inserendo nei questionari proposti un focus sull'attività da remoto e durante l'emergenza.

Per quanto riguarda gli altri stakeholders riportiamo i feedback raccolti perlopiù informalmente e verbalmente.

Livello di soddisfazione clienti/utenti

- **Utenza e famiglie:** sono stati consegnati questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione ad utenti e famiglie di 3 servizi: SSER Minori, SSER Adulti e CADD. Sono stati consegnati 64 questionari riportanti 14 quesiti e ne sono stati riconsegnati 57. Per ogni quesito è stato richiesto di esprimere un grado di soddisfazione da 1 a 4 (da insoddisfatto a molto soddisfatto). Il 96% delle risposte si colloca nell'area dei giudizi positivi, con il 47% di soddisfatti ed il 49% di molto soddisfatti, solo nel 4% delle risposte riscontriamo poca soddisfazione e l'insoddisfazione è pari allo 0%. Nel corso dell'analisi dei questionari compilati, all'interno di un giudizio complessivamente molto positivo, abbiamo rilevato che le maggiori criticità espresse vertono sulla comunicazione con le famiglie in generale ed in particolare sul coinvolgimento in merito al progetto educativo individuale, le attività proposte sulla necessità di ottenere maggior supporto e suggerimenti nella gestione della quotidianità in casa. Anche rispetto alle modalità attivate dagli operatori in questa fase emergenziale ed alle attività proposte in remoto durante la prima fase pandemica emerge un ottimo grado di soddisfazione.
- **Committenza:** come descritto in premessa non possiamo riportare qui dati numerici ma la quasi totalità dei servizi ha raccolto feedback positivi, in particolare rispetto all'impegno profuso del supportare utenti e famigliari anche nei momenti maggiormente critici e confusivi. Da segnalare che inizialmente non è stato chiaro alla maggior parte dei servizi se ed in che misura il lavoro da remoto sarebbe stato riconosciuto economicamente dalla committenza.

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Uno degli impatti maggiori sul territorio è stato generato sull'area di Torino città, grazie alla gestione di 6 Servizi su 9 in carico alla Cooperativa: abbiamo soddisfatto i bisogni di circa 180 persone con disabilità intellettiva e/o psichica più le rispettive famiglie e impiegato in media dai 40 ai 50 lavoratori.

L'impatto più notevole, anche in relazione alla dimensione ristretta del territorio di interesse, è stato quello generato dai Servizi Educativi presenti in Val Sangone - ASL TO3: nel 2020, nonostante la pandemia, abbiamo avuto in carico circa 430 persone, minori e adolescenti, sia con disabilità intellettiva che con fragilità sociali di vario genere. Di questi 430, circa 340 hanno avuto accesso al nostro Servizio di Consultorio per adolescenti con fragilità. Per la gestione dei Servizi Educativi complessivamente abbiamo impiegato mediamente 20 operatori nel 2020.

Sull'area di Castiglione T.se e del Chierese - ASL TO4 abbiamo soddisfatto le esigenze di residenzialità di 10 adulti con disabilità intellettiva grave e di 3 adulti disabili che hanno usufruito del servizio di semi-residenzialità, impiegando complessivamente in media 25 operatori.

Sull'area di San Mauro T.se - ASL TO4, siamo intervenuti nella gestione di circa 50 adulti con esperienza di sofferenza psichica, impiegando 3 operatori interni alla Cooperativa e in sinergia con gli operatori del Centro di Salute Mentale di San Mauro T.se.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati (anno -1)	Media occupati (anno -2)
87,5	89	90,5

Rapporto con la collettività

Attraverso l'attività di fundraising con le Fondazioni d'erogazione, nel 2020 siamo riusciti a implementare complessivamente 4 progetti extra attività caratteristica, nonostante la pandemia abbia reso molto difficile portare a termine le nostre azioni.

Gli ambiti in cui ci siamo posizionati sono stati 3.

- **EDUCAZIONE** - progetto **"Accorciamo le distanze"**: fornitura in prestito d'uso di PC a 10 alunni con disabilità intellettiva residenti in Val Sangone, costretti dalla pandemia alla didattica a distanza; supporto didattico a cura dei nostri educatori.
- **SOCIALE** - progetto **"Nonna Tina"**: assistenza "leggera" a cura degli educatori e di 2 adulti disabili della Comunità Alloggio di Castiglione T.se, a favore delle persone anziane domiciliate presso la RSA San Giuseppe della Cooperativa Il Margine di San Mauro T.se; sono state svolte attività ricreative all'esterno fino a che l'emergenza Covid ce lo ha permesso.
- **SOCIALE** - Progetto **"Obiettivo Lavoro"**: formazione e avvicinamento al lavoro attraverso tirocini in azienda a favore di 15 giovani con fragilità sociale e residenti in Val Sangone.
- **CULTURA** - progetto film **"Pietro Neggio - il re dei ciarlatani"**: lungometraggio realizzato da educatori e da circa 30 pazienti della psichiatria, con l'obiettivo di accrescere la propria autostima e promuovere le problematiche relative alla sofferenza psichica. Il film è stato proiettato più volte grazie al contributo del Museo del Cinema di Torino.

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

Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Progetto	Denominazione attività e/o progetto Nonna Tina
Numero di Stakeholder coinvolti 40	Tipologia di stakeholder 'collettività' 20 utenti; 2 strutture residenziali	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Progetto	Denominazione attività e/o progetto Obiettivo Lavoro
Numero di Stakeholder coinvolti 50	Tipologia di stakeholder 'collettività' 15 utenti; 1 ente pubblico; 3 entri non profit; 3 aziende	
Ambito attività svolta Culturale	Tipologia attività svolta Progetto	Denominazione attività e/o progetto Pietro Neggio, il re dei ciarlatani
Numero di Stakeholder coinvolti 100	Tipologia di stakeholder 'collettività' 30 utenti; 3 associazioni; sale cinematografiche	
Ambito attività svolta Educativo	Tipologia attività svolta Progetto	Denominazione attività e/o progetto Accorciamo le distanze
Numero di Stakeholder coinvolti 30	Tipologia di stakeholder 'collettività' 10 utenti; scuole	

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Nel 2020 la Cooperativa ha intessuto 4 tipologie di rapporto con la Pubblica Amministrazione a vario livello, per:

- pianificare risposte ai problemi sociali del territorio
- Promuovere eventi
- Partecipare a tavoli di lavoro

Ambito attività svolta Pianificazione per rispondere, in generale, ai problemi sociali del territorio	Descrizione attività svolta Partecipazione alla progettazione ed alla realizzazione del progetto "Ben-Essere in Valle"	Denominazione P.A. coinvolta CONISA e Unione dei Comuni montani della Val Sangone
Ambito attività svolta Altre iniziative di sensibilizzazione e/o promozione (es.eventi, manifestazioni)	Descrizione attività svolta Partenariato per il progetto "Nonna Tina", progetto di supporto ad anziani fragili sul territorio e presso le RSA con coinvolgimento di persone con disabilità intellettiva ospiti della comunità di Castiglione T.se.	Denominazione P.A. coinvolta CISA 7
Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Descrizione attività svolta Tavolo Giovani	Denominazione P.A. coinvolta Circoscrizione 2 di Torino
Ambito attività svolta Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Descrizione attività svolta Servizi in Rete	Denominazione P.A. coinvolta CSSAC di Chieri

Impatti ambientali

Nel 2018 abbiamo ritenuto opportuno introdurre un nuovo soggetto tra i nostri stakeholders: l'ambiente. Da pochi anni abbiamo inserito l'ambiente tra i temi da indagare presso i servizi, tale scelta risponde all'ormai imprescindibile esigenza di monitorare e migliorare l'impatto che le attività dei singoli e delle organizzazioni hanno nei confronti dell'ambiente, anche in settori "leggeri" quali i servizi educativi, che tradizionalmente non operano in settori ad impatto ambientale elevato. Ma anche le prassi legate alla quotidianità dei servizi, come quelle di tutta la cittadinanza, comportano un impatto di una certa rilevanza, inoltre riteniamo che il fatto stesso di "porre attenzione" al tema sia volano di riflessione e cambiamento, sia direttamente sui servizi sia, indirettamente, sulle persone che vi lavorano e che li frequentano, che in qualche modo "assorbono" la cultura e le abitudini del luogo presso il quale svolgono le proprie attività. L'obiettivo è quindi favorire il radicarsi di una cultura ambientale diffusa e condivisa e la trasmissione di pensieri e prassi virtuose.

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.

- Sulla base della ricerca introdotta nel 2018 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, nel 2020 è stata completata la transizione di tutte le sedi della cooperativa che quindi, ad oggi, utilizza il **100% di energia elettrica da fonti rinnovabili**.
- **Performance ambientale sedi:** dai dati sottostanti emerge che solo due servizi hanno una sede di proprietà della Cooperativa, tutti gli altri sono o in affitto o in comodato d'uso. In tre servizi sono presenti infissi con vetrocamera, in nessuno vengono utilizzati condizionatori per il raffrescamento. Indubbiamente il miglioramento delle performance ambientali delle sedi di lavoro è un obiettivo di miglioramento significativo, almeno laddove la cooperativa detiene la proprietà dell'immobile.

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 in affitto	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 (non abbiamo dati sull'immobile, visto che siamo "ospiti")		Centralizzato (tenuto sempre basso, non c'è pericolo di avere caldo da noi!)	Non servono	No
CADD	affitto	Non reperibile	condominiale	No, si utilizzano i ventilatori. In estate abbiamo scoperto che i termoconvettori emettono anche aria fredda, ma non sono stati utilizzati perché non sufficienti per numero e potenza	Utilizzo fotocellule nel blocco bagni
COMUNITA'	affitto	Non indicata in quanto contratto d'affitto superiore al decennio	autonomo	ventilatori	Pannelli fotovoltaici per l'acqua sanitaria; infissi con camera d'aria
CD SAN MAURO	Comodato	Non conosciuta, gestita dall'ufficio tecnico dell'asl	Autonomo, in gestione a ditta in appalto con l'asl	Ventilatori a soffitto	No
LABORATORIO	Laboratorio: proprietà	-	Autonomo, caldaia 2008	no	Infissi con vetrocamera

Falegnameria: affitto - Autonomo, caldaia 1995 no

- **Mezzi:** spostamenti e trasporto persone impegnano tutti i servizi educativi in modo più o meno massivo, il parco automezzi al 31/12/2020 di cui alla tabella sottostante, pur rispondendo appieno alla relativa normativa vigente in materia di emissioni rappresenta comunque un capitolo sensibile rispetto all'impatto ambientale connesso alle attività educative e, quindi, la ricerca di soluzioni alternative rientra appieno tra gli obiettivi di miglioramento.

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

- **Buone prassi:** nel questionario annuale rivolto ai servizi della cooperativa una sezione è dedicata alle buone prassi utilizzate ed agli obiettivi di miglioramento.

Come si può osservare dalla tabella sottostante, tutti i Servizi applicano delle prassi per il rispetto dell'ambiente a seconda delle caratteristiche dello stesso 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. In diversi servizi si segnala il progressivo abbandono della documentazione cartacea reso possibile dalla migrazione sulla piattaforma "share Point" effettuata

lo scorso anno.

Naturalmente le misure di contrasto alla diffusione dell'infezione da covid 19 hanno reso complesso il mantenimento di alcune buone prassi (utilizzo di stoviglie non usa e getta) ed hanno aumentato massivamente i rifiuti relativi ai DPI (mascherine, calzari, guanti, carta per pulizia...).

	BUONE PRASSI UTILIZZATE PER IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
SSER ADULTI	Raccolta differenziata Compost nell'orto di via pinchia Riciclo e recupero di materiali per i laboratori con il coinvolgimento del quartiere Progetto Fa bene per il recupero di alimenti invenduti Utilizzo di stoviglie lavabili a parte piatti e bicchieri Utilizzo del sapone autoprodotta Utilizzo saponi bio Auto di proprietà a gas	Potenziamento raccolta differenziata Abolizione piatti e bicchieri plastica monouso
SSER MINORI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (se non lo facciamo noi, passano le suore a farlo!)	
CADD	Raccolta differenziata, ma non per l'organico, utilizzo detersivi ecosostenibili e ricaricabili asciugatori ad aria nei wc	
COMUNITA'	Dispenser per detersivi igiene struttura: il prodotto è concentrato e viene diluito con acqua e si elimina lo spreco dei contenitori Dispenser per prodotti igiene personale Luci a sensore nel seminterrato Tazze nominative per operatori in sostituzione dei bicchieri usa e getta Asciugamani di carta riciclata e ventilatori asciugamani con fotocellula Lavagne adesive per sostituire i supporti cartacei nel lavoro educativo (lavori di CAA o varie) Spazzolini da denti con testina sostituibile PEI non cartacei	Aumentare locali con luci a sensore Bicchierini non usa e getta nominativi per la somministrazione terapie utenti Utilizzo di Office 365 per comunicazioni generali (verbali, schede monitoraggio PEI, fogli firme...)
CD SAN MAURO	Raccolta differenziata Riduzione dei documenti cartacei	Ulteriore riduzione della documentazione cartacea

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
- Acquisto detersivi concentrati con modalità ricarica

Quotidianità

- Utilizzo detersivi biodegradabili

Strutturali

- Miglioramento isolamento termico
- Installazione Impianto fotovoltaico
- Automezzi a basso impatto

Ambito attività svolta **Settore specifico azione intrapresa** **Descrizione attività**

Consumo energetico Energia elettrica Da fine 2020 la totalità delle sedi della cooperativa utilizza energia elettrica da fonti rinnovabili

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Andamento economico 2020

Anche dal punto di vista economico il 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza pandemica, che ha impattato pesantemente in particolare sul settore Turismo sociale ed in misura minore sul settore scuole, visti i lunghi periodi di chiusura degli istituti scolastici. La perdita di fatturato è stata pari al 19% rispetto all'anno precedente. A mitigare tale dato segnaliamo che il personale maggiormente impiegato dal settore Turismo non opera stabilmente per la cooperativa, il ricorso alla FIS (cassa integrazione straordinaria) infatti è stato limitato al 9,6% delle ore lavorate. Inoltre i bilanci previsionali per il 2020 registravano la prevista partenza del nuovo CADD, la cui ristrutturazione ha comportato un importante investimento della cooperativa, con conseguente aumento del fatturato previsto. Ovviamente, visto il perdurare dell'emergenza, la nuova sede è stata sì strategica per garantire il necessario distanziamento dei gruppi di lavoro, ma non ha potuto decollare con l'ingresso di nuovi pazienti/utenti.

L'importante riduzione delle entrate ha comunque portato una perdita a chiusura 2020 pari a €32.098, che la cooperativa è in grado di coprire attraverso l'utilizzo delle riserve, senza quindi aderire a quei provvedimenti straordinari previsti dall'ordinamento per attenuare gli effetti economici depressivi causati dall'evento pandemico.

Come risultante dalla relazione del Collegio Sindacale, infatti, la cooperativa ha scelto di non utilizzare le agevolazioni previste dalla Legge n. 126 del 13.10.2020 "Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia" e della L. 30 dicembre 2020, n. 178, ed in particolare: "SOSPENSIONE AMMORTAMENTI: La Società NON si è avvalsa della facoltà prevista (...) sospendendo il 100% dell'ammortamento delle immobilizzazioni, RIVALUTAZIONE BENI D'IMPRESA: La Società nel corso dell'esercizio NON ha proceduto alla rivalutazione contabile (e fiscale) dei beni d'impresa (...) PERDITE RILEVANTI: La società, NON ha postergato al quinto esercizio successivo la copertura delle perdite emerse (...) IN QUANTO LE RISERVE RISULTANO CAPIENTI."

Tale scelta si fonda sulla capacità delle riserve disponibili e sulla volontà di non dilazionare la copertura della perdita di esercizio andando così a vincolare i risultati economici dei prossimi anni.

Nonostante le difficoltà la cooperativa ha comunque perseguito i propri scopi mutualistici, come evidenziato dal documento sopracitato: "Criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico ai sensi dell'ex art. 2545 del Codice Civile: Le linee operative che hanno caratterizzato tutta la gestione sono state improntate al conseguimento del miglioramento delle condizioni economiche di tutti i soci oltre che dell'economia locale."

Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto

Tradizionalmente il capitolo del bilancio sociale della cooperativa concernente l'andamento economico dell'anno è corredato da un'analisi dei dati economici che pone il focus sull'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).

Illustriamo qui la riqualificazione dei bilanci degli ultimi tre anni

	2018	%	2019	%	2020	%
A. Valore della produzione	€ 3.046.284		€ 3.057.117		€ 2.477.273	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 2.387.435	78,4%	€ 2.335.058	76,4%	€ 1.977.681	79,8%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione	€ 6.433	0,3%		0,0%		0,0%
3. Ricavi da profit				0,0%	€ 117	0,0%
4. ricavi da non profit	€ 404.683	13,3%	€ 472.837	15,5%	€ 247.891	10,0%
5. ricavi da persone fisiche	€ 199.660	6,6%	€ 195.008	6,4%	€ 134.909	5,4%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 4.838	0,2%	€ 12.455	0,4%		0,0%
7. Donazioni	€ 11.733	0,4%	€ 36.910	1,2%	€ 5.048	0,2%
8. Variazioni e rimanenze	€ 4.712	0,2%		0,0%		0,0%

9. altri ricavi	€ 26.790	0,9%	€ 4.848	0,2%	€ 111.627	4,5%
	2018	%	2019	%	2020	%
B. Costi/consumi di produzione e gestione	€ 738.880		€ 749.512		€ 480.369	
Acquisti materie prime	€ 27.202	3,7%	€ 22.024	2,9%	€ 54.821	11%
Costi per servizi amministrativi	€ 62.257	8,4%	€ 72.337	9,7%	€ 78.267	16%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 544.934	73,8%	€ 536.201	71,5%	€ 235.263	49%
acquisti per attività non caratteristica	€ 5.000	0,0%		0,0%		0%
Costi per formazione			€ 13.108	1,7%	€ 8.512	2%
Costi per godimento beni di terzi	€ 99.487	13,5%	€ 105.842	14,1%	€ 103.506	22%
Calcolo del valore aggiunto	2018	%	2019	%	2020	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3-4)	€ 2.237.394	73,4%	€ 2.210.703	72,3%	€ 1.938.818	78%
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 2.307.389		€ 2.308.745		€ 1.996.904	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito	€ 6.717		€ 11.780		-€ 3.574	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 41.711		€ 49.586		€ 54.512	
4. Fondo accantonamento per rischi	€ 35.000		€ 60.236			
Distribuzione della ricchezza	2018	%	2019	%	2020	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (C)	€ 2.237.394		€ 2.210.703		€ 1.938.818	
1. Remunerazione dei soci lavoratori con contratto di lavoro subordinato	€ 1.737.147	77,6%	€ 1.804.454	81,6%	€ 1.561.395	80,5%
2. Remunerazione de lavoratori non soci						
con contratto di lavoro subordinato	€ 338.213	15,1%	€ 262.448	11,9%	€ 334.891	17,3%
con contratti diversi	€ 84.266	3,8%	€ 53.695	2,4%	€ 15.353	0,8%
3. Remunerazione dei finanziatori						
Banche e altri Istituti di credito	€ 21.605	1,0%	€ 26.137	1,2%	€ 20.630	1,1%

Banche e finanziarie della finanza etica	€ 18.355	0,8%	€ 13.056	0,6%	€ 14.143	0,7%
4. Remunerazione della Pubblica Amministrazione - Imposte	€ 17.745	0,8%	€ 26.478	1,2%	€ 13.800	0,7%
5. Contributi associativi	€ 15.333	0,7%	€ 18.589	0,8%	€ 10.703	0,6%
6. Erogazioni liberali a enti non profit			€ 1.810	0,1%		
7. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)	€ 4.729	0,2%	€ 4.037	0,2%	-€ 32.097	-1,7%

Come in evidenza nello schema di cui sopra il 98% della ricchezza distribuibile prodotta dalla cooperativa è stata destinata alle retribuzioni dei soci lavoratori (80'5%) e dei lavoratori non soci (18,1%), contro il 96% complessivo del 2019. Ai finanziatori risulta destinato l'1,8% di cui lo 0,7% a realtà di finanza etica. Il rimanente 0,13% risulta distribuito a realtà del terzo settore (società cooperative consortili) ed alla collettività (imposte).

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€2.362.346,00
Attivo patrimoniale	€2.942.513,00
Patrimonio proprio	€244.550,00
Utile di esercizio	-€32.098,00

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione 2477273	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1) 3057117	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) 3046284
---	--	--

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	1977681	% 83.60
Ricavi da aziende profit	117	% 0.00
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	247891	% 10.48
Ricavi da persone fisiche	134909	% 5.70
Donazioni (compreso 5 per mille)	5048	% 0.21

Totale
2'365'646.00

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	2362346
Totale	2'362'346.00

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	831876
Totali	831'876.00

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	751488
Totali	751'488.00

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	445602
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	329940
Totali	775'542.00

Altri Servizi

Ricerca e Formazione	3440
Totali	3'440.00

Fatturato per Territorio

Provincia

Torino	2362346	% 100.00
--------	---------	----------

Obiettivi economici prefissati

Esponiamo qui, ad integrazione di quanto illustrato nell'ambito obiettivi di miglioramento - obiettivi strategici, gli obiettivi più strettamente economici prefissati:

- Acquisizione di ramo d'azienda relativamente al servizio di "Agriasilo" situato in frazione Mandria di Chivasso.
- Recupero della perdita di fatturato discendente dall'emergenza pandemica, per arrivare entro la fine del 2021 ad un importo simile a quello pre-pandemico.
- "Messa a regime" del nuovo CADD attraverso nuovi inserimenti.
- Puntuale monitoraggio della sostenibilità economica dei diversi servizi della cooperativa, individuazione e applicazione di eventuali azioni correttive in itinere.

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Impatto e innovazione sociale

Teoricamente, l'oggetto stesso del lavoro quotidiano di una cooperativa sociale si sostanzia in una miriade di piccole azioni ad alto impatto sociale: la cura delle persone fragili, la tensione a favorirne la crescita e l'autonomia, il lavoro di armonizzazione tra i vari attori coinvolti (famiglia, servizi, territorio), la tensione all'inclusione sociale rappresentano le fondamenta stesse dell'agire educativo.

D'altro lato anche il profilo stesso di una cooperativa di produzione lavoro mira a creare lavoro per i propri soci, e quindi occupazione, un'occupazione di livello medio-alto, almeno dal punto di vista delle qualifiche professionali, che attrae molti giovani, con un conseguente livello di impatto sociale quindi non

trascurabile.

Ma le rapide evoluzioni della società e delle politiche di welfare ci richiedono di procedere ad un continuo aggiornamento nell'identificare nuovi bisogni e nuove fragilità, nello strutturare nuove tecniche e modalità di azione, nel rinnovare e migliorare la struttura della cooperativa e le politiche del lavoro adottate. A tal fine la cooperativa si è dotata di alcuni strumenti di indirizzo, monitoraggio e pianificazione: il sistema di certificazione di qualità, adottato nel 2012, il Modello di Organizzazione e Gestione ed il connesso Codice Etico ed il processo di rendicontazione sociale "costringono" la cooperativa a riflettere, a scadenza annuale, sul proprio agire, ad indentificare punti di forza e punti di debolezza e a fissare obiettivi di miglioramento (vedi sotto: *certificazioni*).

Per un approfondimento dell'impatto del sistema di qualità nell'agire quotidiano dei servizi vedi: *ambito sociale: persone, obiettivi e attività - sezione qualità dei servizi*

Siamo però consapevoli che il mero svolgimento degli incarichi attribuitici dagli Enti socio-sanitari rischia di escludere dal nostro agire fasce di utenza e pratiche innovative non ancora "messe a sistema" dalle Pubbliche Amministrazioni, per sopperire a tale limite e per poter sperimentare ed offrire nuove modalità di azione sociale la cooperativa ha strutturato il "gruppo risorse", incaricato, tra le altre cose, della progettazione extracontrattuale e del reperimento delle risorse necessarie per la realizzazione di progetti innovativi. A tal proposito, per quanto concerne i progetti realizzati nel 2020 vedi *ambito innovazione - ricerca e attività sperimentali e innovative*

Impatto ambientale

Come visto in precedenza, *ambito sociale: persone, obiettivi e attività - sezione impatto dell'attività*, la cooperativa offre servizi educativi, una tipologia di attività tendenzialmente "neutra" dal punto di vista dell'impatto ambientale. Ma oggi il progredire su tutti i fronti della crisi ambientale ci sollecita a vagliare tutte le nostre azioni, individuali e collettive, monitorarne l'impatto da punto di vista ambientale e immaginare nuove modalità di azione tali da alleggerirlo. Ad oggi non abbiamo un metodo "scientifico" di valutazione delle emissioni di CO2 connesso alle differenti attività ma, a partire dal 2018, il tema viene vagliato in occasione del Bilancio Sociale, sottoposto all'attenzione degli amministratori e dei soci e soprattutto posto all'attenzione dei singoli gruppi di lavoro tramite il questionario annuale rivolto ai servizi, all'interno del quale viene richiesto di esporre le buone pratiche adottate e gli obiettivi di miglioramento.

Per quanto artigianale, tale modalità di "engagement" capillare ed inclusiva ha già portato cambiamenti significativi nelle prassi lavorative e nella scelta dei fornitori energetici (v. punto citato).

Un altro versante sul quale crediamo di poter incidere risiede nel "cuore" stesso del nostro fare: le attività educative. In questo senso crediamo che proprio la tensione educativa e la condivisione del quotidiano tra operatori e utenza possa veicolare una cultura di tutela e cura dell'ambiente declinata nel concreto delle azioni quotidiane e capace di contaminare e modificare anche i comportamenti delle famiglie e, più in generale, della collettività. A tal fine, oltre all'applicazione delle buone prassi all'interno dei servizi, si potrebbero immaginare attività educative mirate alla conoscenza, al rispetto ed alla cura dell'ambiente naturale.

Cooperazione versus concorrenza: collaborazioni e partnership

Come evidenziato nel prosieguo della presente sezione la rete di rapporti e collaborazioni della cooperativa con altri soggetti del terzo settore si presenta ricca e sostanziosa: dall'adesione alla cooperativa consortile NAOS alla co-progettazione sui singoli territori, la tensione alla cooperazione tra soggetti del non profit si realizza sia a livello centrale e amministrativo che capillarmente, spesso su iniziativa dei singoli servizi.

Crediamo quindi di poter affermare che tale approccio costituisca per L'Arcobaleno uno stile di lavoro, fondato sui principi statutari e sul Codice Etico, strategico per potenziare, amplificare e rendere incisivo l'impatto sociale del nostro operare. Parallelamente, la collaborazione con altre realtà rappresenta un'occasione preziosa di crescita culturale e professionale, aprendo spaccati su diversi modi di leggere la realtà sociale e di lavorare per favorirne mutazioni virtuose.

Modello organizzativo interno e cultura aziendale

Crediamo utile esporre qui le peculiarità che in qualche modo contraddistinguono L'Arcobaleno dal punto di vista dell'organizzazione interna.

Nel 1996 la cooperativa ha attraversato un periodo di forte crisi sociale ed economica: dissidi interni sulla gestione hanno portato ad una scissione che ha acuitizzato pesantemente una situazione economica già difficoltosa. La cooperativa ha reagito allora con una forte "chiamata" ai soci, che si sono impegnati in una sottoscrizione volontaria di quote sociali molto impegnativa, vista anche la giovane età della maggior parte di loro. Negli anni a seguire la gestione economica si è decisamente professionalizzata e si è strutturato uno stringente controllo di gestione per "centro di costo". La struttura per "settori" o centri di costo coincideva con i singoli servizi e gruppi di lavoro ed ha influenzato in modo importante l'intera organizzazione creando un forte senso di appartenenza al gruppo. Di converso la crisi economica, che ha coinvolto personalmente tutti i soci, ha prodotto lunghe ed approfondite analisi condivise su meccanismi economici e bilancistici creando così una cultura aziendale diffusa e non comune nel mondo del lavoro.

Tali processi, durati per parecchi anni, si sono sedimentati nella cultura aziendale e hanno dato forma ad una struttura di tipo "federativo", con servizi con una forte identità, senso di appartenenza e buona comprensione tecnica del lavoro anche sul piano della gestione e dell'amministrazione.

Ad oggi questo periodo di ri-fondazione continua ad influenzare la struttura della cooperativa e il livello di comprensione, di partecipazione e di consapevolezza dei soci lavoratori. Pur avendo ormai superato alcune rigidità di un modello di tipo "federativo" osserviamo il permanere di un alto livello di libertà di azione delle singole équipes, elemento che facilita la crescita delle competenze e delle gratificazioni dei soci lavoratori, d'altro canto la conoscenza diffusa del perimetro economico entro il quale la cooperativa si trova ad agire facilita una propositività dei soci collaborativa e non velleitaria.

A bilanciare questa tensione "centrifuga" un ruolo importante viene svolto dal coordinamento dei coordinatori: i coordinatori di ciascun servizio si riuniscono mensilmente per aggiornarsi su progetti e andamento delle attività, mettere in comune metodi e progetti, assicurare il monte ore dei singoli operatori laddove il servizio sia in difficoltà, tale modus operandi è la base delle azioni di supporto e collaborazione tra servizi diversi.

Certificazioni: al di là del "pezzo di carta"

La certificazione Sistema di Qualità ISO 9001:2015, introdotta nel 2012 in quanto necessaria per partecipare ad una gara d'appalto, è stata vissuta in prima battuta dalla cooperativa come un'estenuante produzione di documenti e procedure pesanti e vessatorie. Negli anni però, grazie all'impegno profuso dai referenti interni ed alla qualità dei consulenti, il modello adottato si è sempre più integrato con la reale operatività dei servizi ed è diventato uno strumento sempre più rispondente alle necessità di monitoraggio e miglioramento sia a livello centrale e gestionale che a livello periferico dei singoli gruppi di lavoro. Inversamente, l'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione da D.Lgs 231/01, adottato all'inizio del 2020, è stato accolto da una struttura già avvezza a "far proprie" procedure di verifica e miglioramento continuo e quindi ad adattarle in modo funzionale ed efficace alla propria organizzazione.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner Associazioni di categoria	Denominazione Partnership Lega delle Cooperative - sezione Cooperative Sociali	Tipologia Attività Rappresentanza, formazione/informazione, promozione della cooperazione sociale, utilizzo dei servizi riservati alle associate
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership N.A.O.S. - nuovi ambiti di organizzazione sociale	Tipologia Attività Co-gestione di servizi educativi e socio-assistenziali, formazione, co-progettazione di servizi
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Mirafiori	Tipologia Attività Co-gestione del Centro Giovani Mirafleming nella zona Mirafiori Sud di Torino
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Il Margine	Tipologia Attività Co-gestione progetti di domiciliarità, collaborazione sul progetto Nonna Tina, eventi di raccolta fondi, tavoli di lavoro nell'area del Chierese
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Il Sogno di una Cosa Cooperativa Sociale	Tipologia Attività Gestione in ATS del progetto Benessere in Valle (Val Sangone e Val Susa)
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership CSDA Cooperativa Sociale	Tipologia Attività Gestione in ATS del progetto Benessere in Valle (Val Sangone e Val Susa); co-gestione servizio di educativa scolastica ad Avigliana (TO)
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Zenith	Tipologia Attività Fornitura di un corso di falegnameria nell'ambito del progetto Crisalide
Tipologia Partner Associazioni no profit	Denominazione Partnership Cascina Roccafranca	Tipologia Attività Collaborazione su progetto di distribuzione prodotti alimentari invenduti
Tipologia Partner Associazioni no profit	Denominazione Partnership Il Tiglio	Tipologia Attività Co-gestione del laboratorio di teatro sociale, co-progettazione su progetti ed eventi

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età; 4. istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti; 5. parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze; 8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti; 10. ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni;

Politiche e strategie

Salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

Questo macro obiettivo equivale alla finalità generale di tutti i servizi educativi e socio-assistenziali della nostra Cooperativa: rappresenta il motivo principale per cui gestiamo servizi residenziali, semi-residenziali e territoriali a favore di minori e adulti in condizione di forte svantaggio, prioritariamente con disabilità. Il complesso delle attività ludiche, culturali, produttive ed educative volte in particolar modo all'integrazione sociale, sono implementate quotidianamente dai nostri operatori e vanno lette in funzione di questo macro obiettivo.

Istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo di lavoro perseguito soprattutto dai soci lavoratori che operano all'interno del sistema scuola, in tutti i suoi ordini e gradi, attraverso azioni di sostegno volte ad aumentare le opportunità di apprendimento e le capacità di stare in gruppo delle persone con maggiori difficoltà cognitivo-relazionali. In più, nel 2020 è stato inaugurato il progetto innovativo "Tutor dell'apprendimento", pensato proprio per quei minori e quegli adolescenti che necessitano di acquisire metodi alternativi di apprendimento a quelli tradizionalmente proposti dal sistema scolastico.

Parità di genere: raggiungere l'eguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze

Obiettivo largamente raggiunto e testimoniato dall'elevato, nonché maggioritario, numero di socie donne all'interno dell'organigramma della Cooperativa. Circa l'80% dei ruoli interni che prevedono una responsabilità certificata da indennità di mansione, è ricoperto di figure femminili.

Lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

La Cooperativa L'Arcobaleno, ad eccezione del 2020, anno particolarmente critico per qualsiasi attore sociale o produttivo, da anni è in continua crescita economica. Questo costante balzo in avanti in termini di fatturato continua però a sposarsi con una forte connotazione democratica della nostra Cooperativa, testimoniata da una buona partecipazione della base sociale a tutte le principali decisioni strategiche dell'organo di governo. Ogni Servizio della Cooperativa è periodicamente luogo di dibattito e di riflessione in relazione alle metodologie di lavoro da adottare, nonché alle problematiche che possono nascere in seno alla base sociale.

Tutti i lavoratori della Cooperativa, soci e dipendenti, vengono inquadrati a livello contrattuale in base alle qualifiche professionali conseguite e in ottemperanza al CCNL dei lavoratori delle cooperative sociali. Resta inoltre immutata la nostra tendenza a favorire l'associazionismo dei lavoratori neo-assunti, ovvero a trasformare, col tempo, il loro status da semplice dipendente a socio-lavoratore, in modo da aumentare sensibilmente la loro partecipazione all'interno della Cooperativa stessa.

Ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

In riferimento al nostro specifico ambito di intervento, ovvero quello della disabilità e delle persone in condizioni di svantaggio, tutte le nostre attività socio-educative sono orientate a garantire uguali diritti - istruzione, apprendimento, inclusione lavorativa, divertimento - alle persone che rischiano di rimanere ai margini della società. Il nostro scopo è di concorrere a non far restare indietro nessuno e laddove questo accada, ristabilire una condizione di dignità.

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Soci e lavoratori

In una cooperativa di produzione lavoro i soci, ed in particolare i soci lavoratori rappresentano non solo il principale stakeholder interno ma il "cuore" stesso dell'impresa cooperativa.

Su questa base, come esplicitato al punto "soci" della sezione "persone" del presente lavoro, è lo stesso Statuto Sociale che detta le materie e le modalità minime di coinvolgimento nel governo stesso della cooperativa di tale categoria attraverso la convocazione dell'assemblea sociale.

Per monitorare tale aspetto nell'anno in esame riportiamo qui l'andamento delle azioni di partecipazione e informazione poste in essere nell'anno

Soci: partecipazione - assemblee

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

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%
16/06/2020	44	71	80	62%	55%

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.

Soci: partecipazione - altri eventi collettivi

A fine aprile 2020 è stato indetto un ulteriore momento di confronto che si è configurato come una riunione soci in modalità on-line, volta ad informare i soci sui vari aspetti ed effetti dell'emergenza pandemica sulla cooperativa e a raccogliere indicazioni, vissuti e criticità emergenti.

Soci e lavoratori: partecipazione per gruppi di lavoro

L'organizzazione interna della cooperativa si struttura sulla base dei diversi Settori e Servizi, a queste unità corrispondono gruppi di soci e/o lavoratori: le

équipe. al di là dei succitati momenti collettivi è proprio all'interno di gruppi più piccoli e "famigliari" che più facilmente è possibile attuare un confronto ed una condivisione maggiormente libera ed approfondita.

Su questa base il questionario sottoposto annualmente ai coordinatori, una delle fonti principali del presente bilancio sociale, ha voluto anche monitorare la relazione tra Amministratori, Coordinatori e équipe di lavoro quali momenti fondamentali per implementare la partecipazione e lo scambio tra organi amministrativi e soci e lavoratori.

Dai dati emerge che gli amministratori referenti sono molto presenti nelle riunioni di numerose équipe e hanno svolto incontri con cadenza di media quindicinale con i coordinatori. Inoltre, durante l'anno nelle équipe 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 équipe delle quali sono referenti, come da tabella sottostante.

Dai dati emerge che:

- Tutti i Servizi svolgono una riunione di équipe settimanale dalla durata media di 2 ore. A queste fanno eccezione solo le scuole.
- 5 Servizi dichiarano che l'amministratore è sempre quasi presente, negli altri Servizi la presenza dell'amministratore è differente: mensile e al bisogno. Si evidenzia che vi è stato un cambio di ruoli presso il laboratorio, in cui la referenza amministrativa è stata assegnata ad un'educatrice dell'équipe, facilitando così sia la presenza nelle riunioni sia gli incontri con il coordinatore
- Ci sono stati 6 incontri con altri membri del CDA (coinvolti 4 Servizi) per la maggior parte aventi come tema l'emergenza pandemica

SERVIZIO	RIUNIONE EQUIPE	AMM. IN RIUNIONE	INCONTRI AMM/COORD	CDA IN RIUNIONE	ARGOMENTI TRATTATI
SSER ADULTI	2 h settimanali	Quasi sempre	settimanale	1 incontro	Cambio di coordinamento
SSER MINORI	2 h settimanali, da ottobre h. 1,5	Quasi sempre	settimanale	0	
VAL SANGONE	2 h settimanali, raddoppiate durante lock down	Quasi sempre	In media ogni 10 giorni Più contatti telefonici quasi quotidiani	0	
SCUOLA	nessuna	nessuna	settimanale	0	
CADD	2.5 h settimanali Durante la pandemia: 1h settimanale	Settimanale	settimanale	0	
COMUNITA'	2 h settimanali Da remoto in periodo covid	settimanale	settimanale	1 incontro con presidente e resp. sicurezza	Emergenza pandemica
SAN MAURO	3 h settimanali	Una	Occasionali con il responsabile più frequenti con la referente	1 da remoto	Emergenza pandemica
LABORATORIO	2 h settimanali	Il referente amministrativo è sempre presente 4 incontri con il responsabile	Confronto continuo con il referente, referente e responsabile hanno incontri mensili	3 incontro con presidente e resp. sicurezza	Emergenza pandemica

Soci e lavoratori: flussi informativi

Annualmente monitoriamo le azioni informative messe in atto nei confronti di soci e lavoratori, sia attraverso la quantificazione del mailing che attraverso le attività di implementazione degli strumenti digitali accessibili agli stessi, nel 2020 registriamo:

Mailing

7 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza, inerenti: 2 su promozione eventi dei servizi (promozione film e raccolta fondi nuovo CADD), 1 inerenti eventi sociali: riunione soci, 4 per aggiornamenti sull'emergenza pandemica e argomenti connessi.

6 comunicazioni dalla vicepresidenza inerenti: 5 su aggiornamenti in merito a provvidenze straordinarie (congedo parentale straordinario, bonus cura Italia, trasformazione bonus "Renzi",...) e 1 sull'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione

4 comunicazioni dal responsabile sicurezza inerenti indicazioni e misure per il contenimento dell'emergenza pandemica e l'elezione del nuovo RLS

3 comunicazioni da segreteria su emergenza pandemica, 5 x 1000 e convocazione assemblea

Implementazione della piattaforma software aziendale con messa a disposizione di tutti i soci lavoratori i documenti base della cooperativa ed il nuovo Modello di Organizzazione e Gestione.

Altri strumenti informativi

Caricamento su piattaforma accessibile a soci e lavoratori del Modello di Organizzazione e Gestione e del connesso Codice Etico

Aggiornamento del sito web

Sito e pagina Facebook della cooperativa

Utenza e famiglie

Utenza e famiglie: customer satisfaction

Annualmente, anche ai sensi delle procedure per la certificazione della qualità, la cooperativa propone questionari di soddisfazione a gruppi di utenti e famigliari dei diversi servizi. Nel 2020 i questionari sono stati sottoposti a utenti e famigliari di tre servizi: CADD, SSER Adulti e SSER Minori, da segnalare la particolare valenza dell'indagine sulla soddisfazione nel 2020, in quanto, a causa dell'emergenza pandemica, la normale erogazione dei servizi è stata completamente stravolta, con conseguenti difficoltà a carico di utenti e famiglie hanno dovuto confrontarsi dapprima con interventi di sostegno a distanza e in seguito con interventi in presenza forzosamente ridotti.

I questionari infatti sono stati distribuiti nel mese di Dicembre 2020 a seguito del lockdown e delle riaperture estive. Ovviamente il lockdown ha comportato la sospensione delle attività, salvo per alcuni casi che presentavano situazioni particolari, con la conseguente attivazione di interventi da remoto. Da luglio 2020 sono ripresi gli interventi in presenza ma con una rimodulazione differente rispetto alla normale erogazione dei Servizi. Per limitare il contagio sono stati creati dei gruppi ("bolle") in cui è stato variato il rapporto educativo e l'orario di fruizione del Servizio sia in termini di orario che di monteore settimanale (tutti gli utenti hanno avuto una diminuzione). Inoltre, sempre per far fronte alla condizione di emergenza dettata dalla pandemia, sono stati sospesi i pranzi con rientro a casa e molte attività.

I questionari sono composti da 14 quesiti con 4 gradi di soddisfazione (da per nulla a molto soddisfatto) con spazi aperti per commenti, segnalazioni e suggerimenti. I quesiti vertono sul grado di competenza, cura e puntualità degli operatori, sulla valutazione dell'informazione ricevuta e delle occasioni di coinvolgimento, sulla qualità dell'intervento, del sostegno offerto e dei risultati raggiunti, sulla capacità di accoglienza di suggerimenti e reclami e, solo nel 2020, sull'efficacia degli interventi a distanza.

Risultati

Consegnati 64 questionari

Restituiti 57 questionari

Le valutazioni negative (per nulla o poco soddisfatto) riguardano solo il 4,5% delle risposte raccolte, di cui il 4% poco soddisfatto, il restante 95,5% delle risposte si divide equamente tra soddisfatto (47%) e molto soddisfatto (48,5%). In generale la valutazione degli operatori è molto buona, qualche piccola criticità si rileva sulla capacità di informazione e coinvolgimento delle famiglie e sugli interventi a distanza e i suggerimenti per le attività a casa, per quanto riguarda il giudizio complessivo sul servizio registriamo solo 2 indicazioni di poca soddisfazione.

Utenti e famiglie: flussi informativi, riunioni e momenti collettivi

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)

Modalità e frequenza della comunicazioni con utenza e famiglie

Come si evince dalla tabella sottostante, il canale privilegiato di comunicazione è quello verbale soprattutto telefonico per ciò che concerne la quotidianità.. Mentre le comunicazioni "ufficiali" soprattutto collegate all'organizzazione e alla programmazione avvengono principalmente in forma scritta. Si sottolinea che per il settore scuola le comunicazioni di ogni genere vengono fatte mediante gli insegnanti.

L'utilizzo di Whatsapp, è largamente diffusa sia per le comunicazioni con le famiglie/utenti sia nella comunicazione tra utenti ed operatori.

SERVIZIO	AREA RIFERIMENTO CONTENUTI	MODALITA'	FREQUENZA
SSER ADULTI	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Telefonate, lettere, messaggi e WhatsApp	Settimanalmente
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici...)	Verbale in riunione con i servizi inviati	2 volte l'anno
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Telefonate, lettere, messaggi e WhatsApp	Al bisogno
	altro		

SSER MINORI	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Lettera e WhatsApp	Almeno due volte l'anno + WhatsApp al bisogno
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	Durante gli incontro di rete Condivisone verbale attività con la famiglia	3/6 mesi semestrale
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Verbale durante l'accompagnamento, telefonate e What's App	Al bisogno
	altro		
VALSA	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Scritta e telefoniche	Annuale anche se nel periodo di chiusura scuola la programmazione diviene settimanale
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	Scritte	Annuali
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Verbali, telefoniche	quotidiane
	altro		
CADD	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Scritte e telefoniche	In base all'evento
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	verbali e telefoniche	Annuali e/o al bisogno
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Verbali, telefoniche e scritte	Al bisogno
	altro		
COMUNITA'	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	scritte e telefoniche	Al bisogno
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	Scritte e telefoniche	Scritte annuali + aggiornamenti telefonici
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	telefoniche	Più volte alla settimana
	altro		
CD SAN MAURO	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Verbali, scritte e telefoniche	Al bisogno
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	Verbali	Annuale
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Verbali, scritte e telefoniche	Al bisogno
	altro		
LABORATORIO	Programmazione (orari, apertura e chiusura.....)	Scritte e What'sApp	Mensili
	Progettazione (PEI, attività, progetti specifici....)	Verbali	Al bisogno, almeno 1 volta all'anno
	Quotidianità (comunicazioni ordinarie)	Verbali, telefoniche What'sApp	Quotidiane/settimanali
	altro		

Anche rispetto alla comunicazione con le famiglie l'emergenza pandemica, soprattutto in occasione del primo lock down, ha attivato le risorse dei gruppi di

lavoro, che in molti casi si sono spesi per supportare le famiglie sia rispetto alla gestione di una quotidianità "atipica" e difficile da sopportare, in particolare rispetto ai ragazzi più giovani, rimasti senza impegni esterni, ed alle patologie più severe, sia rispetto alle ansie legate al contagio ed alle difficoltà pratiche e psichiche che ciascuno ha dovuto affrontare in questo periodo.

Tale attività non è stata presente solo nel settore scuole (qui la relazione con le famiglie è demandata all'Istituto), e nel Centro Diurno di San Mauro che, essendo un servizio prettamente psichiatrico, si è attivato per il sostegno diretto all'utenza.

SERVIZIO	Descrivere se sono state effettuate attività di supporto alle famiglie
SSER ADULTI	Sì, telefonate tra famiglia, educatore referente e coordinatrice
SSER MINORI	Sì, le famiglie sono state sentite continuamente, con particolare attenzione ai nuclei più fragili
VALSA	Occasionalmente sostegno e informazione telefonica
SCUOLE	Non previsto
CADD	Sì, telefonate tra famiglia, educatore referente e coordinatrice
COMUNITA'	Sì, telefonate tra famiglia, educatore referente e coordinatrice
CD SAN MAURO	No
LABORATORIO	Sì, rapporto telefonico per informazione e supporto, in un caso ampliato intervento in presenza

Utenza e famiglie: 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.

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.

Ovviamente tale programmazione è stata stravolta dalla pandemia e, come visto sopra, i contatti telefonici molto intensi hanno in qualche modo sostituito le consuete riunioni.

Utenza e famiglie: momenti collettivi

Anche qui l'emergenza pandemica ha quasi completamente annullato i consueti appuntamenti, sia interni ai servizi che aperti alla cittadinanza.

Possiamo segnalare le proiezioni pubbliche del film prodotto dal servizio del laboratorio che è riuscito a cogliere la breve finestra di apertura delle sale cinematografiche per proporre al pubblico il lungometraggio realizzato in tre diverse date.

Servizio	Feste interne al servizio			Eventi interni al servizio (promozioni attività, spettacolo teatrale.....)			Partecipazione ad eventi esterni a cui si è partecipato all'organizzazione (esempio allestendo un proprio stand)		
	Solo per gli utenti	Aperte ai familiari	Aperte all'esterno	Solo per gli utenti	Aperte ai familiari	Aperte all'esterno	Solo per gli utenti	Aperte ai familiari	Aperte all'esterno
COMUNITA'	2	1							
LABORATORIO			3						

SERVIZIO	Eventi significativi
----------	----------------------

COMUNITA'	2 feste interne al servizio (Natale e Capodanno) e pranzo di inizio anno con le famiglie
-----------	--

LABORATORIO 3 proiezioni pubbliche del film prodotto dal servizio

Committenza

Oltre ai normali flussi comunicativi necessari alla realizzazione ed al monitoraggio degli interventi assegnati la cooperativa coinvolge spesso gli Enti committenti nella **progettazione di interventi extracontrattuali** rispetto ai quali la cooperativa si impegna a reperire risorse economiche e non solo (vedi sezione "Innovazione").

Inoltre esponenti della committenza vengono regolarmente invitati a partecipare ai diversi **momenti collettivi** di festa ed eventi promossi dai singoli Servizi o dalla cooperativa.

Regolarmente, così come visto sopra per utenza e famiglie, anche la committenza viene coinvolta in azioni di **customer satisfaction**, l'ultima delle quali in ordine temporale si è realizzata nel 2019 ed è stata rivolta agli Istituti scolastici presso i quali operiamo.

Cittadinanza - comunicazione

Il principale canale di coinvolgimento della cittadinanza è il sito della cooperativa. Dal 2019 utilizziamo la reportistica di Google Analytics per monitorare e rendicontare le attività comunicative e informative rivolte alla comunità in generale.

Nelle tabelle sotto storico a confronto, pagine visitate e visitatori per caratteristiche anagrafiche

Sito www.cooperativarcobaleno.it

	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%
2020	9.527	14,7%	85,3%	12.946	1,36	87%	13%

Pagine visitate superiori a 1%	2019	2020
home/html	27%	27%
/contatti/lavora-con-noi.html	17%	16%
/chi-siamo.html	11%	10%
/form di compilazione lavora con noi		5%
/servizi-offerti/disabilita.html	4%	4%
/contatti/contattaci.html	4%	4%
/servizi-offerti/minori.html	3%	4%
/cosa-puoi-fare.html	3%	3%
/servizi-offerti/scuole/sostegno-educativo-scolastico.html	3%	3%
/servizi-offerti/salute-mentale.html	3%	3%
/servizi-offerti/salute-mentale/centro-diurno.html	3%	2%
/servizi-offerti/scuole.html	2%	2%
/servizi-offerti/turismo-sociale.html	2%	2%
/progetti.html	2%	
/servizi-offerti.html	2%	

Visitatori per età	2019	2020
18 – 24	29%	27,5%
25 – 34	34%	33,5%
35 – 44	16%	15,5%
45 – 54	13%	12,5%
55 -64	7%	5,5%
65 e oltre	7%	5,5%
Visitatori per genere		
Maschi	54%	54%
femmine	46%	46%
Visitatori per città principali		
Torino	35%	38%
Milano	15%	15%
Roma	6%	10%
Sconosciuta	8%	2%
Bologna	3%	2%

Dai dati di cui sopra osserviamo che le visite al sito sono quasi raddoppiate rispetto all'anno precedente, tale aumento non è da attribuirsi al “traffico interno” all'organizzazione, visto che la percentuale degli utenti registrati è passata dal 17,3% nel 2019 al 14,7% nel 2020, possiamo ipotizzare che anche qui l'emergenza pandemica abbia implementato l'utilizzo degli strumenti digitali.

Rispetto alle pagine maggiormente frequentate si conferma molto cercata la pagina “lavora con noi”, che rappresenta il 16% del totale a cui sommare un ulteriore 5% del relativo form di compilazione, tale dato concorda con il profilo anagrafico della tabella successiva, il 61% 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 38% dei visitatori risulta registrato a Torino, il 15% a Milano, a seguire Roma e Bologna.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	Decisionale e di coinvolgimento, Scambio mutualistico	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione), modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Lavoratori	Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria Utenti	Tipologia di relazione o rapporto Beneficiari servizi	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione); Azioni "collettive" (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)
Categoria Committenti	Tipologia di relazione o rapporto Affidamento servizi, Co-progettazione	Livello di Coinvolgimento Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Fornitori	Tipologia di relazione o rapporto Acquisto prodotti e servizi	Livello di Coinvolgimento Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Istituti di credito	Tipologia di relazione o rapporto Finanziaria	Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Associazioni di categoria	Tipologia di relazione o rapporto Promozione, Coinvolgimento, Tutela beni e servizi	Livello di Coinvolgimento Responsabilità sociale e bilancio sociale, Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Categoria Partner	Tipologia di relazione o rapporto Co-progettazione	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Categoria Associazioni	Tipologia di relazione o rapporto Co-progettazione, Promozione	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

Nell'anno 2020 ci sentiamo di segnalare con particolare attenzione N. 2 progetti che si sono distinti per il loro carattere sperimentale e innovativo se paragonati alle attività tradizionali della Cooperativa:

- Progetto "Nonna Tina": assistenza "leggera" a cura degli educatori e di 2 adulti disabili della Comunità Alloggio di Castiglione T.se, a favore delle persone anziane domiciliate presso la RSA San Giuseppe della Cooperativa Il Margine di San Mauro T.se; sono state svolte attività ricreative all'esterno fino a che l'emergenza Covid ce lo ha permesso.
- Progetto film "Pietro Neggio - il re dei ciarlatani": lungometraggio realizzato da educatori e da circa 30 pazienti della psichiatria, con l'obiettivo di accrescere la propria autostima e promuovere le problematiche relative alla sofferenza psichica. Il film è stato proiettato più volte grazie al contributo del Museo del Cinema di Torino.
- Progetto "Tutor dell'apprendimento": start up di un nuovo Servizio a favore di bambini e adolescenti con difficoltà nell'apprendimento.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
Progetto “Nonna Tina”	Socio-assistenziale	Progetto
Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati		Reti o partner coinvolti Coop. Soc. Il Margine - RSA San Giuseppe; Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali CISA7 - Gassino T.se; Tavola Valdese; Fondazione Prima Spes; Fondazione Agnelli
<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrastare la condizione di solitudine reale e/o percepita delle persone anziane 2. Aumentare il livello di integrazione sociale di persone anziane e con disabilità intellettiva • Azioni: <ol style="list-style-type: none"> 1. Accompagnamento sul territorio di persone anziane a cura di educatori e ospiti con disabilità della Comunità Alloggio Il Girasole di Castiglione T.se: le uscite sono state finalizzate al mantenimento delle abitudini quotidiane (spesa; acquisti vari; colazione al bar) 2. Attività ricreative tra anziani, disabili e bambini dell'Agriasilo La Piemontesina di Chivasso (TO) presso lo stesso Agriasilo. 		

Al termine del progetto ci siamo presi cura complessivamente di 15 persone anziane residenti tra San Mauro T.se e Gassino T.se.

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
Progetto film “Pietro Neggio - il re dei ciarlatani”	Sociale	Progetto
Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati		Reti o partner coinvolti Museo del Cinema di Torino; Centro Studi Sereno Regis; Fondazione CRT; Associazione Il Tiglio
<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrastare la diffusione dello stigma sociale gravante sulle persone con esperienze di sofferenza psichica 2. Aumentare l'autostima e la capacità di stare in gruppo delle persone coinvolte nell'iniziativa • Azioni: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizzazione di un lungometraggio dalla stesura del testo, la realizzazione della scenografia, alla recitazione. 2. Diffusione del film nelle sale di proiezione 		

Al progetto hanno preso parte circa 30 persone con esperienza di sofferenza psichica, che hanno lavorato insieme a educatori e operatori esperti nella realizzazione del film.

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
Progetto “Tutor dell'apprendimento”	Socio-educativo	Progetto
Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati		Reti o partner coinvolti Unione dei Comuni Montani Val Sangone; Associazione Culturale La Piazzetta di Giaveno (TO)
<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire fenomeni di esclusione sociale a danno di bambini e adolescenti in Val Sangone (TO), causati da difficoltà o da ritardi nell'apprendimento scolastico. 2. Migliorare le capacità di apprendimento nelle persone che accedono al progetto. 3. Sensibilizzare il territorio in merito al tema delle difficoltà di apprendimento in coloro che intraprendono un percorso scolastico e in merito alla figura del Tutor dell'apprendimento. • Azioni: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizzazione dei percorsi di tutoraggio dell'apprendimento a favore di 24 minori/adolescenti residenti in Val Sangone. 2. Promozione del progetto presso i plessi scolastici del territorio e presso i servizi socio-assistenziali. 3. Diffusione pubblica dei risultati. 		

Cooperazione

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Premessa

Pur ritenendo di essere sulla buona strada per presentare un Bilancio Sociale sempre più puntuale e significativo lavoriamo con la consapevolezza di dover ancora procedere ad ulteriori processi di riflessione e adeguamento. Infatti il presente lavoro, come del resto tutti i tentativi di rappresentare la realtà, viene realizzato nella consapevolezza che la realtà è per sua natura infinitamente complessa e mutevole e, quindi, mai completamente “fotografabile”.

La nostra visione della rendicontazione sociale punta quindi ad un continuo riadeguamento dell'intero processo di costruzione finalizzato alla puntuale registrazione dei cambiamenti in atto, alla moltiplicazione degli approcci e delle "ottiche" e dei riferimenti utilizzati ed ad una sempre maggiore capacità di produrre cambiamento nel "mondo reale".

Obiettivi 2021

Come evidenziato nella parte introduttiva - nota metodologica, vista l'adozione del nuovo modello proposto dalla piattaforma Iscoop per la redazione del bilancio sociale, riteniamo necessaria una revisione delle procedure di raccolta dati finalizzata ad una maggiore aderenza al modello adottato che garantisca al contempo la conservazione e l'aggiornamento di quelle serie storiche di dati che, a nostro parere, costituiscono una parte del patrimonio culturale dell'organizzazione.

A tal fine ci proponiamo in particolare la revisione dei questionari annuali sottoposti ai servizi e, in parallelo, la strutturazione di un nuovo questionario annuale da sottoporre all'èquipe amministrativa, finora mai indagata in quanto per sua natura profondamente differente dagli altri servizi, al fine di completare la nostra indagine su tutti i settori della cooperativa.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando verrà raggiunto
Livello di approfondimento del Bilancio sociale	Completare il quadro di indagine dei servizi della cooperativa strutturando un apposito questionario annuale dedicato al settore amministrativo	31-12-2021

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

Riportiamo qui quanto esposto nel documento programmatico ISO 9001 2021 che ci pare ben riassumere gli aspetti salienti delle linee strategiche della cooperativa e gli obiettivi posti per l'anno 2021:

Per il conseguimento dei propri obiettivi e nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei propri servizi la Cooperativa L'Arcobaleno ha definito i seguenti aspetti:

- Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i lavoratori è un prerequisito fondamentale per il miglioramento dei propri servizi e per la definizione condivisa delle strategie dell'impresa sociale.
- La qualità dei Servizi ha come base un alto livello di professionalità e competenze. A tale scopo la Direzione rivolge particolare attenzione alla gestione delle risorse umane e mette in atto un piano di formazione permanente e un sistema di valutazione e valorizzazione delle competenze.
- La sicurezza dei lavoratori è un punto di massima importanza e pertanto la Direzione si impegna in una attenta valutazione e gestione dei rischi e nella realizzazione di un programma di formazione e aggiornamento adeguato.
- Il benessere psicofisico dei lavoratori è altresì fondamentale e perciò la Direzione si impegna a definire strategie e percorsi di prevenzione del burn out e di stress lavoro correlato.
- La collaborazione con altre cooperative, i consorzi e gli altri soggetti del Terzo Settore del territorio e la creazione di alleanze e reti sociali favorisce lo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio fra gli attori economici e istituzionali e permette di operare in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità.

A garanzia della qualità della propria organizzazione e gestione la Cooperativa L'Arcobaleno ha la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità-Sicurezza.

Annualmente la Direzione della 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.

I principali obiettivi individuati per l'anno 2021 sono:

- Mantenere i Servizi aperti nel pieno rispetto delle normative per limitare il contagio Covid 19;
- Concretizzare l'avvio dei 2 Cadd e della gestione dell'Agriasilo;
- Promozione di servizi usufruibili dai privati cittadini e implementazione della ricerca di contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità innovative e sperimentali;
- Studio dell'attuale mercato per valutare la possibilità di ampliare ulteriormente i Servizi della Cooperativa.

Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Mantenere l'erogazione dei Servizi nel rispetto delle normative dettate dalla situazione pandemica Azioni: Costante attenzione e distribuzione dei DPI opportuni affiancata ad una formazione adeguata per i neo assunti. Applicazione delle normative e dei protocolli previsti per il contenimento del contagio Covid 19. Effettuazione dello screening sia interno alla Coop che mediante alle risorse della Regione Piemonte	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Implementare gli ingressi nei 2 CADD Azioni: Contatti costanti con la Committenza e costante riorganizzazione per facilitare gli inserimenti	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022
Obiettivo Diversificazione dei servizi offerti	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Attivazione di Progetti specifici offerti anche ai privati cittadini Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei progetti rivolti ai privati. • Stesura dei progetti. • Attività con scopo promozionale 	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Diversificazione dei servizi offerti	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Monitorare e verificare l'andamento dell'Agriasilo Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Ottenere il riconoscimento di una scuola parificata • Mantenere i rapporti con le attuali famiglia dei minori • Riflettere sulla possibilità di attuare operazioni di marketing sul territorio • Valutare possibili aperture ad ulteriori autorizzazioni (la scuolina). 	Entro quando verrà raggiunto 30-09-2021
Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Ottenere contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità innovative e sperimentali Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione di almeno 3 progetti a Fondazioni • Realizzazione delle azioni relative ai progetti eventualmente finanziati • Rendicontazione dei progetti finanziati e realizzati 	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Crescita professionale interna	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Individuare e definire le nuove figure di responsabilità/referenza all'interno della Cooperativa, completare la stesura di mansionari anche per gli educatori e OSS Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Redazione di mansionari relativi ai nuovi incarichi • Interviste ad una rappresentanza di educatori e OSS della Cooperativa 	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Miglioramento performance sociali e ambientali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Migliorare l'impatto ambientale dei Servizi e della Coop. in generale Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Indagine di mercato rispetto ai fornitori di energia per valutare non solo i costi ma la provenienza. • Adozione di strategie specifiche per la riduzione del consumo energetico (es. riduzione del consumo di materiale usa e getta, riduzione dell'uso di imballaggi) 	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Altro	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Migliorare l'attenzione verso i soci, in particolare i soci di più recente ingresso in coop Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di momenti assembleari con tutti i soci e di incontri specifici con i nuovi soci. • Individuazione e offerta di benefit usufruibili dai soci gratuitamente o a tariffe molto convenienti rispetto al mercato 	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo: Altro Incrementare il senso di appartenenza alla Cooperativa		
Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Valutare il mantenimento di alcuni servizi della Cooperativa Azioni: <ul style="list-style-type: none"> • Confronti con i Responsabili Scuola per il riconoscimento/mantenimento di rette dignitose. • Monitoraggio sistemico dei dati inerenti il settore scuola 	Entro quando verrà raggiunto 31-07-2021

Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento strategici raggiunti e non raggiunti

Presentiamo qui gli obiettivi 2020 e la relativa verifica. Ovviamente tutto ciò che è avvenuto nell'anno in esame è stato pesantemente interessato dall'emergenza pandemica, come osserviamo dall'elenco sottostante alcuni degli obiettivi fissati sono stati rimandati poiché considerati non prioritari, gli obiettivi espansivi (apertura nuovo CADD, apertura servizi diretti ai privati) hanno tutti subito un rallentamento rispetto all'effettivo inserimenti di nuovi pazienti/utenti ma si è comunque proceduto sugli ambiti maggiormente organizzativi (autorizzazioni, ristrutturazioni). Inoltre nuovi obiettivi relativi all'emergenza in atto sono stati fissati nel corso dell'anno, consideriamo raggiunti tali traguardi in quanto: in nessun servizio vi sono stati focolai covid e nessun lavoratore è stato in infortunio covid, tutti i servizi, tranne le attività di supporto scolastico, hanno mantenuto attività di supporto a utenti e famiglie ed hanno ripreso le attività in presenza appena possibile, la perdita di fatturato è stata contenuta e ben assorbita, il ricorso alla FIS è stato pari al 10% delle ore lavorate ed è stato possibile anticipare puntualmente le retribuzioni relative in busta paga, evitando così ai lavoratori l'attesa, a volte lunga, dei fondi INPS.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Raggiungimento dei fini istituzionali	<p>Obiettivo: Apertura nuovo CADD in Torino</p> <ul style="list-style-type: none">• Azioni: Monitoraggio costante sull'andamento dei lavori di ristrutturazione nel rispetto dei tempi stabiliti dal cronoprogramma.• Acquisto arredi e attrezzature e sistemazione degli ambienti.• Stesura del Progetto di Servizio definitivo.• Presentazione alla Commissione accreditamento del Progetto/struttura.• Incontri con la committenza per presentare il nuovo progetto e acquisire nuovi casi.	raggiunto In progress

Se non è stato raggiunto breve descrizione sulle attività che verranno intraprese per raggiungerlo

L'emergenza Covid ha rallentato l'attivazione del nuovo servizio ma si segnala che la possibilità di avere due strutture ha permesso una rimodulazione degli interventi del CADD di Via Capriolo più ampia garantendo sia un servizio dignitoso agli utenti che il monte-ore dei lavoratori.

Documentazione per la richiesta accredito fatta a giugno 2020

17 Luglio 2020: autorizzazione da parte della Committenza con conseguente iscrizione all'albo fornitori del Comune di Torino e dell'ASL Città di Torino.

Dicembre 2020 risultano 3 ammissioni.

Assunzione di 1 educatrice.

Per poter valutare l'andamento effettivo dell'apertura del nuovo servizio si rimanda la valutazione al 2021

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Diversificazione dei servizi offerti	<p>Obiettivo: Attivazione di Progetti specifici offerti anche ai privati cittadini</p> <p>Azioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Individuazione dei progetti rivolti ai privati.• Stesura dei progetti.• Attività con scopo promozionale	raggiunto In progress

Se non è stato raggiunto breve descrizione sulle attività che verranno intraprese per raggiungerlo

Obiettivo non valutabile in quanto molte azioni sono state limitate se non sospese per la situazione pandemica. La valutazione viene riportata per l'anno 2021/22

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Altro	<p>Obiettivo: Valutazione di possibili manovre a sostegno di realtà del terzo settore in difficoltà, che contattano la cooperativa.</p> <p>Azioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Incontri con le altre realtà e i loro consulenti/liquidatori.• Valutazione oggettiva delle reali condizioni da parte del CdA, coadiuvato dai consulenti.• Approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci	raggiunto Raggiunto

Obiettivo: Altro

Ampliare il curriculum della cooperativa. Possibilità di salvaguardare realtà e lavoratori anche se appartenenti ad altre aziende

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	<p>Obiettivo: Ottenere contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità innovative e sperimentali e per il CADD</p> <p>Azioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentazione di almeno 3 progetti a Fondazioni• Realizzazione delle azioni relative ai progetti eventualmente finanziati• Rendicontazione dei progetti finanziati e realizzati	raggiunto Raggiunto

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità	<p>Obiettivo: Adozione di un modello organizzativo 231/2001</p> <p>Azioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Approvazione del MOGC• Nomina dell'OdV e audit periodici• Informazione a tutti i soggetti esterni direttamente coinvolti e ai lavoratori	raggiunto Raggiunto

Obiettivo Crescita professionale interna	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Individuare e definire nuove figure di responsabilità/referenza all'interno della Cooperativa. Completare la stesura di mansionari anche per gli educatori e OSS Azioni: <ul style="list-style-type: none">• Redazione di mansionari relativi ai nuovi incarichi• Interviste ad una rappresentanza di educatori e OSS della Cooperativa	Obiettivo raggiunto In progress
--	--	---

Se non è stato raggiunto breve descrizione sulle attività che verranno intraprese per raggiungerlo

Data la situazione pandemica si decide che tale obiettivo non è ritenuto prioritario per il 2020, pertanto viene riportato per il 2021

Obiettivo Miglioramento performance sociali e ambientali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Migliorare l'impatto ambientale dei Servizi e della Coop. in generale Azioni: <ul style="list-style-type: none">• Indagine di mercato rispetto ai fornitori di energia per valutare non solo i costi ma la provenienza.• Adozione di strategie specifiche per la riduzione del consumo energetico (es. riduzione del consumo di materiale usa e getta, riduzione dell'uso di imballaggi)	Obiettivo raggiunto In progress
--	---	---

Se non è stato raggiunto breve descrizione sulle attività che verranno intraprese per raggiungerlo

Obiettivo sospeso per l'emergenza Covid 19

Obiettivo Altro	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Migliorare l'attenzione verso i soci, in particolare i soci di più recente ingresso in coop Azioni: <ul style="list-style-type: none">• Organizzazione di momenti assembleari con tutti i soci e di incontri specifici con i nuovi soci.• Individuazione e offerta di benefit usufruibili dai soci gratuitamente o a tariffe molto convenienti rispetto al mercato	Obiettivo raggiunto In progress
---------------------------	---	---

Obiettivo: Altro

Incrementare il senso di appartenenza alla Cooperativa

Se non è stato raggiunto breve descrizione sulle attività che verranno intraprese per raggiungerlo

Obiettivo sospeso per l'emergenza Covid.

Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Contenere la perdita di fatturato e riconoscimento dei fatturati dei Servizi in base alle normative nazionali e regionali Azioni: <ul style="list-style-type: none">• Incontri con Legacoop,• Proposte ufficiali a seconda della Committenza• Rimodulazione degli interventi	Obiettivo raggiunto Raggiunto
---	--	---

Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Mantenere attivi i Servizi Azioni: Inventare nuove modalità con l'uso delle tecnologie per garantire l'erogazione del servizio	Obiettivo raggiunto Raggiunto
---	---	---

Obiettivo Altro	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Tutelare i lavoratori e gli utenti/pazienti dal contagio Covid-19 Azioni: reperimento DPI e formazione/informazione opportuna	Obiettivo raggiunto Raggiunto
---------------------------	--	---

Obiettivo: Altro

Salute e sicurezza

Obiettivo Raggiungimento dei fini istituzionali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Obiettivo: Garantire le ore lavoro e/o la retribuzione ai lavoratori Azioni: <ul style="list-style-type: none">• Attivazione delle procedure per poter accedere alla FIS.• Erogazione dei servizi con modalità differenti da parte dei lavoratori.	Obiettivo raggiunto Raggiunto
---	--	---

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione