



Bilancio Sociale 2018



Sommario

Sommario.....	1
Note di metodo.....	3
1. NEWS 2018: Ultima ora in Cooperativa L’Arcobaleno	5
2. Informazioni generali sull’Ente e sugli amministratori	7
2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività	7
2.2 Mission.....	8
2.3 Oggetto sociale	8
2.4 Politica della qualità.....	8
2.5 L’Assemblea dei soci:	9
2.5.1 Assemblee 2018.....	9
2.6 Il Consiglio d’Amministrazione: composizione, durata, poteri	9
2.6.1 Consiglieri in carica	10
2.7 Revisione	10
2.8 Partecipazioni	10
2.9 Settori di attività	11
2.10 Organigramma	15
3. I portatori d’interesse	16
3.1 Soci.....	17
3.1.1 Tipologie di soci	17
3.1.2 Soci 2018.....	18
3.1.3 Partecipazione	18
3.1.4 Quote sociali	18
3.1.5 Informazione.....	19
3.2 Lavoratori, soci e non.....	20
3.2.1 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non.....	21
3.2.2 Lavoratori con prestazioni non regolate da contratto di lavoro dipendente	21
3.2.3 Turn over.....	21
3.2.4 Richieste di trasferimento	22
3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2018.....	22
3.2.6 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva	22
3.2.7 Indici di pari opportunità	23
3.2.8 Focus su lavoratori part time	25
3.2.9 Lavoratori Tass – settore turismo	25

3.2.10 Autonomia del ruolo ricoperto	26
3.2.11 Mansionario coordinatori – amministratori	28
3.2.12 Incarichi senza indennità specifica	29
3.2.13 Lavoratori in situazione di svantaggio	30
3.2.14 Formazione e supervisione	30
3.3 Tirocinanti	32
3.4 Volontari	34
3.5 Utenti	35
3.5.1 Utenza: i numeri	36
3.5.2 Inserimenti/dimissioni	39
3.5.3 Prevenzione	40
3.5.4 Qualità dell'intervento educativo	40
3.5.5 Informazione	44
3.5.6 Partecipazione	45
3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite	46
3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà	47
3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti	49
3.6 Clienti e committenti	49
3.6.1 Qualità/professionalità	51
3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica	52
3.7 Fornitori	53
3.8 Finanziatori	54
3.9 Mondo della conoscenza	55
3.10 Pubblica Amministrazione	57
3.11 Mondo del non profit	58
3.12 Ambiente	59
4. Obiettivi e attività	62
4.1 Obiettivi di gestione 2018, attività realizzate e verifiche obiettivi	62
4.2 Raccolta fondi	64
5. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto	66
5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite	66
5.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita	67
6. Diffusione del presente bilancio sociale	69
Allegato 1: estratti dallo Statuto sociale	69
Allegato 2: Customer Satisfaction	74

Note di metodo

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

Dal 2015 abbiamo cercato di integrare i dati raccolti laddove sembravano meno esaustivi nell'ottica di "misurare" il livello di soddisfazione degli interessi di alcune categorie di stakeholders attraverso la somministrazione di questionari aggiuntivi ai servizi.

Nel 2017 abbiamo ampliato la raccolta e l'elaborazione dei dati sui lavoratori, introducendo un'analisi più approfondita relativamente alle pari opportunità per genere e sviluppando il monitoraggio sul turnover.

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

Abbiamo quindi iniziato da quest'anno 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.

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

Gruppo di lavoro e procedura

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

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

Modelli/fonti d'ispirazione

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

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

Raccolta dati

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

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

- Statuto sociale e Regolamento interno attualmente in vigore

- Libri societari (verbali assemblee, verbali C.d.A., verbali, revisione, soci)
- Visura camerale
- Banca dati personale
- Bilancio d'esercizio 2018 e precedenti
- Questionari e richieste dati ai coordinatori dei servizi
- Interviste agli amministratori

Conclusioni

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

1. NEWS 2018: Ultima ora in Cooperativa L'Arcobaleno

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.

Nel 2018 si presenta la Colonia di Caldirola.

Hai un piano per le tue vacanze estive?

Noi ne abbiamo tre!

NATURA, RELAX OUTDOOR

A

CALDIROLA

Soggiorno & Vacanza

Nei primi mesi dell'anno 2018 la Cooperativa L'Arcobaleno, viene contattata dal Sindaco di Fabbria Curone (AL) per indagare l'interesse della Cooperativa nella gestione della Colonia situata a Caldirola. La storia vuole che veniamo contattati perché il Sindaco, attraverso una semplice ricerca nel web sul turismo sociale a Torino, trova la Cooperativa L'Arcobaleno nelle prime posizioni di ricerca, grazie all'esperienza solida e viva che ha nel settore.

Dopo le prime visite e contatti si ritiene di coinvolgere ulteriori soggetti tramite il consorzio NAOS per una valutazione, progettazione e gestione condivisa.

A seguito di sopralluoghi e dettagliate valutazioni il Consorzio NAOS, nelle cooperative Il Margine e L'Arcobaleno, decidono di prendere in gestione da maggio a settembre la Colonia.

Breve descrizione della struttura

La Colonia è una struttura inaugurata negli anni Sessanta ed è di proprietà della Provincia di Alessandria, si trova nel territorio della Val Curone, immersa in un parco di alberi centenari. È una struttura di tre piani di 300 mq per piano, con una capienza di 120 posti letto organizzati in circa 40 camere, doppie, triple e multiple. Al piano terra sono presenti gli spazi comuni: sala ristorante, sala tv, sala lettura e palestra. La preparazione dei pasti è gestita con personale interno alle Cooperative.

Vi presentiamo alcuni dati che raccontano la stagione 2018 a Caldirola

La maggior parte dei clienti sono stati persone disabili accompagnate dagli educatori nei mesi di giugno e luglio. Nello specifico 11 gruppi di soggiorno (Coop. Il Margine) per un totale di 164 persone e un gruppo soggiorno (Coop. L'Arcobaleno) per un totale di 20 persone.

Nel mese di luglio un gruppo di 20 studenti del Liceo Musicale di Pavia e Voghera ha svolto un soggiorno di 7 giorni di improvvisazione musicale

Nel mese di agosto 7 nuclei famigliari afferenti alla coop. L'Arcobaleno hanno trascorso dai 3 ai 7 giorni di vacanza

Nel mese di settembre un gruppo di 20 persone della Cooperativa L'Arcobaleno circa ha svolto un ritiro tre giorni di MindFullNess e sempre nel mese di settembre altre 3 nuclei famigliari hanno svolto un week end di vacanza.

Il personale che ha gestito la stagione 2018 a Caldirola è stato messo a disposizione al 50% dalla cooperativa Il Margine e al 50% dalla Cooperativa L'Arcobaleno. Questa è stata una nuova occasione di collaborare con figure professionali della Cooperativa Il Margine con la quale si saldano i rapporti di fiducia, scambio e supporto in termini di competenze, risorse e progettazione.

Notizie dai servizi

Per quanto concerne gli eventi significativi segnalati dai servizi della cooperativa emerge che le peculiarità dell'utenza e l'aumento numerico della stessa hanno innescato dei processi di riflessione sia sulla tipologia di intervento da offrire sia come possibilità di aprire nuovi servizi (CADD e SSER minori). Inoltre, in molti servizi si rileva un cambio dell'assetto organizzativo o comunque un confronto per ottimizzare e meglio rispondere ai bisogni emergenti portati dall'utenza.

Altro aspetto comune e significativo riguarda l'intensificarsi della collaborazione con altre realtà del terzo settore che in alcune occasioni è sfociato in una vera e propria cooperazione nella gestione di specifici interventi/servizi.

In ultimo si rileva la volontà di continuare ed implementare costantemente il radicamento dei Servizi nei territori di appartenenza.

Tali elementi rivelano una ripresa della dinamicità delle équipes, che appaiono molto motivate nel migliorare ed innovare le modalità ed i contenuti del lavoro presso i servizi di appartenenza.

Aggiornamenti

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

Tavolo formazione amministratori

Nell'anno 2018 i partecipanti al tavolo della formazione amministratori (Galasso, Zamuner, Piscopo e Gabriele) sono stati operativi nelle diverse aree assegnate nel 2017.

Di seguito si riporta un estratto del verbale di riesame della Direzione del 28 febbraio 2019 classificato al l'interno del sistema di certificazione di qualità nel modulo M5 della PG 5

“La formazione specifica degli aspiranti amministratori avvenuta negli anni 2016\2017 ha portato nel 2018 al mantenimento dei nuovi incarichi assegnati l'anno precedente. Nello specifico: Zamuner è entrata in Consiglio d'Amministrazione, votata dall'Assemblea di approvazione bilancio e rinnovo cariche di giugno 2018. Galasso ha mantenuto la delega sulla TASS, in particolare occupandosi della gestione della Colonia di Caldirola. Gabriele ha ultimato il corso di formazione per ricoprire il ruolo di ASPP (= addetto alla sicurezza) e ha partecipato attivamente a tutti i sopralluoghi nelle sedi condotti dall'RSPP Giglio. Piscopo ha proseguito la sua collaborazione con Ciaramita nella gestione del SGI e in particolare si è occupata della conduzione delle interviste fatte ai vari responsabili, al fine di redigere i mansionari delle varie figure professionali. Ha preso parte a quasi tutti gli audit interni, partecipato alla stesura della nuova procedura PG8 e ha partecipato alla formazione inerente la nuova legge della privacy”.

Con il 2018 si conclude il tavolo formazione amministratori, il CdA inizia a riflettere sulla possibilità di una nuova organizzazione della Cooperativa, individuando una nuova figura, il “Responsabili di Progetto”. Nel corso del 2019 IL CdA insieme all'assemblea si impegnerà a delineare in termini di funzioni, compiti, riconoscimento di ore e indennità di mansione questa nuova figura nell'organigramma della Cooperativa L'Arcobaleno.

Tavolo verifica coordinatori

Nel 2018 il tavolo di lavoro ha relazionato al CdA il lavoro svolto negli anni 2016 e 2017.

Di seguito riporto un estratto conclusivo della relazione.

“In generale, rispetto agli obiettivi iniziali per i quali l'iter è stato proposto si possono fare alcune considerazioni importanti. E' stato raggiunto l'obiettivo di fare una fotografia reale dello stato dei servizi e delle équipes: in tutti i servizi il questionario ha permesso una riflessione dell'andamento del lavoro in équipes, non solo puntato sull'operato del coordinatore quanto sull'impegno personale di ognuno e sull'investimento di ciascuno nel proprio lavoro e all'interno della propria équipes. Non è stato raggiunto l'obiettivo di generare un cambiamento, non tanto di ruoli a livello coordinativo, quanto di mentalità dei soci che, pur approvando l'iter come proposta di investimento personale in

cooperativa, non hanno poi utilizzato lo strumento per proporsi effettivamente nel ricoprire ruoli di rappresentanza o di responsabilità. In considerazione dei risultati ottenuti il gruppo propone di mantenere il questionario quale strumento di verifica per i servizi e i coordinatori interessati, da compilarsi ogni 3 anni ma da non inserire all'interno della regolamentazione ISO. Si propone lo scioglimento del gruppo di raccolta e di analisi dati in quanto lo strumento di per sé, perdendo la valenza di incentivare una maggior partecipazione della base sociale, diventa assolutamente gestibile dal CDA stesso che comunque mantiene la possibilità di scegliere i coordinatori dei vari servizi.”

2. Informazioni generali sull'Ente e sugli amministratori

2.1 Chi siamo: Ragione sociale e sedi di attività

Da visura camerale del 12/12/2017

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

Codice Fiscale 05381130011

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

Precedente numero di iscrizione: TO272-1987-4837

Data iscrizione: 19/02/1996

Iscritta nella sezione ORDINARIA il 19/02/1996

Data atto di costituzione: 28/09/1987

Albo Società Cooperative Iscritta con il numero: A116692

Data di iscrizione: 23/03/2005

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

Categoria: cooperative sociali

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

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

Sedi secondarie

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

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

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

Unità Locale N. To/9 Via Millefonti 39/1 Torino (To) Cap 10126

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

2.2 Mission

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

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

2.3 Oggetto sociale

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

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

2.4 Politica della qualità

La cooperativa L'Arcobaleno ha la Certificazione del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015 dal 01/03/2012.

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

Certificazione rilasciata da: KIWA Cermet Italia S.p.A. Kiwa Italia Holding SRL - via Caridano 23 – Caridano di Granarolo (BO)

In dettaglio, la cooperativa L'Arcobaleno si impegna:

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

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

- Studi di fattibilità relativi agli aspetti tecnici, economici e finanziari della commessa.
- Verifiche ispettive interne relativamente alla capacità operativa e al corretto uso del Sistema di Gestione Qualità.

- L'analisi degli esiti di tali verifiche al fine di confrontarli con i risultati attesi o pianificati.
- L'incentivazione degli operatori di ogni singola commessa alla sensibilizzazione relativamente a qualità, ambiente, responsabilità sociale e sicurezza

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

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

Annualmente la Direzione della Cooperativa L'Arcobaleno riesamina:

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

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

2.5 L'Assemblea dei soci:

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

2.5.1 Assemblee 2018

Nell'anno 2018 l'assemblea ordinaria della Cooperativa Sociale L'Arcobaleno si è riunita una volta.

Il **15 Maggio** sono stati presenti **62** soci di cui 41 in presenza e 21 per delega.

Ordine del Giorno	Decisioni approvate
Approvazione bilancio d'esercizio 2017.	Approvazione all'unanimità del bilancio
Presentazione Bilancio Sociale 2017	Presentazione dell'Abstract del Bilancio Sociale 2017
Elezioni Consiglio D'Amministrazione	Il presidente propone l'ampliamento da 5 a 6 Consiglieri. La proposta viene messa ai voti: 44 voti per il CdA a 6 persone, 16 voti per il CdA a 5 persone, 2 astenuti. Il CdA si compone con 6 consiglieri. Si candidano Fabrizio Bragastini, Silvia Pia, Marzio Giglio, Daniela Ciaramita, Silvia Morasut e Chiara Zamuner. Si propone di votare complessivamente la nuova squadra di CdA: 50 favorevoli, 6 contrari, 3 schede bianche e 3 schede nulle.
Elezioni Revisore dei Conti	Il presidente propone all'assemblea la candidatura del Rag. Giovanni Cotto, già nostro revisore dei conti, per un ulteriore mandato triennale. L'assemblea approva all'unanimità.

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

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

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

Di seguito presentiamo una fotografia in percentuali che illustra nell'anno 2018 gli argomenti che il CdA ha affrontato durante le 14 volte in cui si è riunito, tendenzialmente con una frequenza mensile.

- Gestione del personale
- Consultazioni sul preventivo e consuntivo di bilancio di esercizio
- Rapporti con le banche
- Gestione nuovi servizi
- Altro (nomina presidente e vice-presidente, elezioni RLS, individuazione ASPP, Contributo NAOS per i 40 anni legge BASAGLIA, gestione lavoro estivo).

2.6.1 Consiglieri in carica

Il CdA della Coop. L'Arcobaleno è stato eletto nel mese di Maggio 2018 e rimane in carica fino ad approvazione del bilancio del 31/12/2020 come da visura camerale ed è composto da 6 consiglieri.

CONSIGLIERE	IN COOPERATIVA DAL	IN CDA DAL	Anni di presenza in C.d.A.	REFERENZE PER SETTORE DI ATTIVITÀ
Bragastini Fabrizio (Presidente)	1994	1996	22	Amministrazione generale Gare e nuovi progetti
Pia Silvia (Vicepresidente)	1994	2005 (e dal 1997 al 2000)	13	Servizi educativi Val Sangone
Ciaramita Daniela	2001	2005	13	Laboratorio Officina 413 Centro Diurno San Mauro
Giglio Marzio	2001	2008	10	SSER Adulti CADD Turismo Sociale
Morassut Silvia	1997	2012	6	SEER Minori Interventi nelle Scuole
Zamuner Chiara	2007	2018	0	Comunità Alloggio Castiglione T.se

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

2.7 Revisione

La cooperativa L'Arcobaleno ha confermato con delibera assembleare del 15/05/2018 e fino ad approvazione del bilancio al 31/12/2020 la carica di Revisore Unico al Dott. rag. Giovanni Cotto, iscritto nel Registro Revisori Contabili al n° 16526, ai sensi dei vigenti principi di certificazione nell'ambito del dettato dell'art. 2409 bis e seguenti.

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

2.8 Partecipazioni

Nella tabella che segue le realtà delle quali la cooperativa L'Arcobaleno risulta socia al 31/12/2018 con evidenza dell'eventuale nostra rappresentanza nei relativi Consigli di Amministrazione.

Realtà	Attività	Partecipazione al C.d.A.
Lega Coop Piemonte	Associazione di imprese cooperative	No
MAG 4 Piemonte	Finanza etica	No
NAOS	Consorzio di cooperative sociali	Sì
Banca Etica	Banca Popolare	No
Coop. Viaggi e Miraggi	Turismo responsabile	No
Solidea	Società di Mutuo Soccorso	Sì
Solideo	Fondo mutualistico di Solidea	No
CCFS	Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo	No
Miravolante	Associazione di comunità dedicata al quartiere di Mirafiori a Torino	No
Totali	9	2

2.9 Settori di attività

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

Qui di seguito le schede relative ai servizi della cooperativa.

SSER ADULTI

Denominazione	SANCHO PANZA - servizio socioeducativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Capriolo 16 Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	Adulti con disabilità medio- lievi
Descrizione	<p>Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi per la maggior parte individualizzati e in alcuni casi in piccoli gruppi finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale. La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con la rete in cui è inserito l'utente.</p> <p>Dal 2017 il servizio utilizza la sede della cooperativa in via Gonin 39 come sede di appoggio laboratoriale del servizio per la produzione di saponi all'interno del progetto "Amore e Saponi" che ha come obiettivi la vendita dei prodotti e l'attivazione di percorsi di avviamento al lavoro degli utenti inseriti nel progetto.</p>

SSER MINORI

Denominazione	SSER 6-16 - servizio socio educativo riabilitativo (s.s.e.r.)
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Millefonti 39 Torino
Anno di apertura	1995
Rivolto a	Minori con disabilità e con disagio sociale
Descrizione	<p>Il S.S.E.R. è un servizio di educativa territoriale. Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale. La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con la rete in cui è inserito l'utente. La peculiarità del servizio offerto prevede un rapporto individuale educatore-utente. Il servizio co-gestisce il Mirafleming che è un centro aggregativo, che si trova nel cuore del quartiere Mirafiori Sud, in via Fleming 19/c. A partire da settembre 2015, con la partecipazione al bando 2015, il Centro è stato riaperto. Il 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</p>

	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.
--	--

COMUNITA'

Denominazione	IL GIRASOLE - Comunità socioassistenziale di tipo A
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Via Caudana 161 Castiglione T.se
Anno di apertura	2001
Rivolto a	Adulti con disabilità
Descrizione	<p>La comunità accoglie la persona con disabilità quando la permanenza nell'ambito familiare di appartenenza non è più sostenibile. Si tratta di un ambiente di vita organizzato, caratterizzato da un clima di relazioni interne che permetta la manifestazione di comportamenti differenziati e di autonomia. La residenzialità è un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e validi. Essa garantisce da un lato il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti, mantenendo e dove possibile aumentando i livelli di autonomia personale, e dall'altro vuole stimolare le abilità individuali e le capacità di rapporto sociale organizzando anche momenti di interazione con il contesto sociale circostante. Siamo in grado di offrire inoltre un "servizio tregua" che permette di soggiornare presso la nostra struttura per brevi periodi e/o week end, in modo da dare sollievo alle famiglie. Inoltre, il servizio è organizzato per ospitare 4 ospiti in regime semi-residenziale di Centro Diurno per 5 giorni alla settimana tra le 8,30 e le 17,30.</p> <p>Dal 2008 un operatore del Servizio specializzato nel settore dell'agricoltura sinergica, con il sostegno della cooperativa gestisce uno spazio agricolo-ludico e didattico nel territorio di Gassino T.se che si chiama Ortocampo.</p> <p>Sono attivati al suo interno molteplici progetti come: formazione permanenti in permacultura aperti alla cittadinanza, laboratori di agricoltura sinergica offerti a persone con disabilità residenti in strutture residenziali del territorio del chierese ed eventi aggregativi, socializzanti e di sensibilizzazione alle persone diversamente abili.</p>

CADD

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

LABORATORIO

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

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

SAN MAURO

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

VALSANGONE

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

SCUOLE

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

TASS

Denominazione	TASS: turismo sociale - soggiorni estivi per persone con disabilità
Sede e indirizzo	Sede in Affitto in Corso Casale 205, Torino.

	Strutture ricettive turistiche liguri, emiliane, marchigiane, piemontesi e toscane.
Anno di apertura	1994
Rivolto a	Adulti con disabilità
Descrizione	Con il settore turismo intendiamo offrire alle persone con disabilità l'opportunità di vivere l'esperienza del viaggio e della vacanza. Gli obiettivi generali da noi individuati sono: la vacanza, il divertimento, le autonomie e la socializzazione

Settore amministrativo UFFICIO

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

Mappa dei servizi



2.10 Organigramma



3.1 Soci

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Soci	Democraticità	Statuto sociale, art. 12 “obblighi e diritti dei soci” e art. 29 “Competenze dell’Assemblea” in allegato
	Partecipazione	1 Assemblea, 1 riunione soci in aprile di aggiornamento sui diversi progetti promossi dai servizi della cooperativa Il 54% dei soci che lavorano in cooperativa e il 48% del totale dei soci ha presenziato all’assemblea sociale
	Informazione	1 Assemblea, 1 riunione soci di aggiornamento sui diversi progetti promossi dai servizi della cooperativa 11 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza, inerenti: 5 su promozione eventi dei servizi, 3 inerenti la convocazione di assemblea e pre-assemblee, 2 su argomenti di interesse generale (sciopero generale e decreto imprese sociali) e una sul primo pensionamento della cooperativa. 7 comunicazioni dalla vicepresidenza inerenti: 2 formazione e permessi studio, 2 sul 5x1000, 1 per comunicare la pubblicazione del nuovo sito della cooperativa, e due per promuovere eventi dei servizi. 5 comunicazioni da segreteria: 3 su news e segnalazione iniziative e due inerenti Solideo e normativa sulla figura dell’educatore professionale 1 comunicazione da Morassut Silvia inerente all’iscrizione all’albo degli educatori professionali Rifacimento del sito della cooperativa con arricchimento in particolare sui progetti in corso Pagina Facebook della cooperativa attiva Riunioni équipe/amministratore e riunioni coordinatore/amministratore v. punto 3.1.4
	Benefit	Solideo, Solidea Convenzione Leasys renting auto per scontistica soci Convenzioni con Banca Etica e Unipol Banca per erogazione finanziamenti ai soci Scontistica polizze Unipol Percorso di Mind fullness gratuito Possibilità di utilizzo personale di mezzi, attrezzature, sedi e risorse della cooperativa a titolo gratuito
	Ristorni	No
Aumenti gratuiti capitale sociale	No	

3.1.1 Tipologie di soci

Lo Statuto della cooperativa L’Arcobaleno agli articoli 6 e 7 consultabili in allegato, prevede le seguenti categorie di soci:

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

I soci cooperatori si suddividono in:

- Soci lavoratori: prestano la propria opera in cooperativa con contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato.
- Soci speciali: sono soci lavoratori che hanno da poco intrapreso un percorso di reciproca conoscenza con la cooperativa.
- Soci volontari: prestano la propria opera in cooperativa a titolo volontario.

- Soci Sovventori: storicamente i soci sovventori sono ex soci lavoratori o persone che hanno collaborato con la cooperativa a diverso titolo che, condividendone gli scopi, desiderano sostenerla e partecipare alla vita sociale attraverso il versamento della relativa quota e la partecipazione ai momenti della vita sociale.
- Soci finanziatori: figura prevista in ambito statutario ma ad oggi non presente a libro soci.

3.1.2 Soci 2018

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

Indice lavoratori/soci

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

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

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

3.1.3 Partecipazione

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

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

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

Dai dati sopra riportati osserviamo che la partecipazione media effettiva dei soci ai momenti assembleari si attesta intorno al 50% rispetto ai soci che prestano il loro lavoro in cooperativa e lievemente inferiore se consideriamo il totale dei soci.

3.1.4 Quote sociali

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

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

3.1.5 Informazione

Il questionario sottoposto annualmente ai coordinatori, una delle fonti principali del presente bilancio sociale, ha voluto anche trattare la relazione tra Amministratori, Coordinatori e equipe di lavoro. Dai dati emerge che gli amministratori referenti sono molto presenti nelle riunioni di numerose equipe e hanno svolto incontri con cadenza di media quindicinale con i coordinatori. Inoltre, durante l'anno nelle equipe sono state svolte riunioni con altri membri del CdA per affrontare questioni specifiche.

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

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

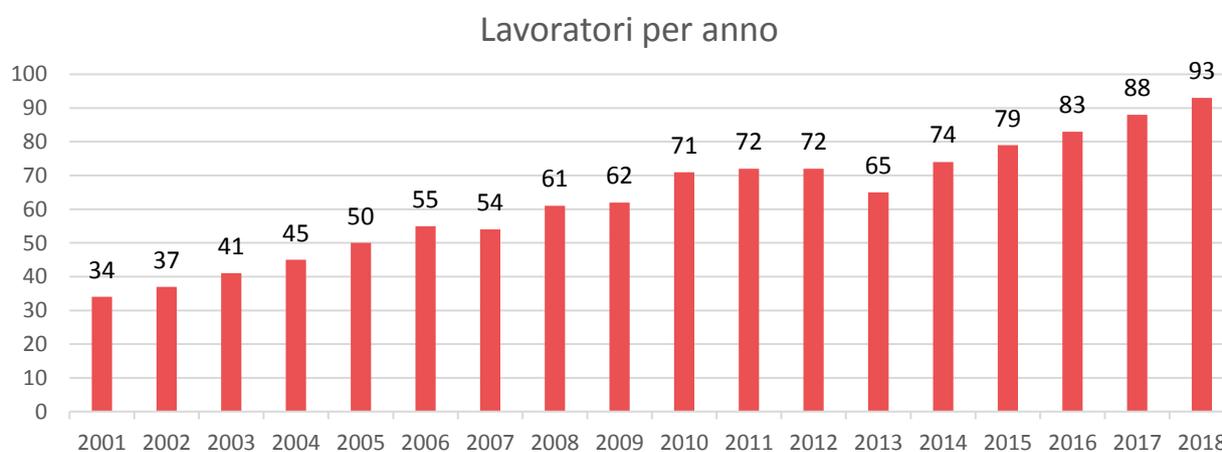
SERVIZIO	AMM. Svolge lavoro educativo presso il servizio	AMM. IN RIUNIONE	INCONTRI AMM/COORD	CDA IN RIUNIONE	ARGOMENTI TRATTATI
SSER ADULTI	No	Mensile	Bimestrale	2 incontri	Ipotesi di costituzione di un'associazione
SSER MINORI	Si	Quasi sempre	Settimanale	1 incontro	Sistema informatico aziendale
VALSA	Si	Sempre	Ogni 15 giorni	1 incontri	Privacy
SCUOLA	No	Non c'è la riunione di equipe	4 incontri l'anno cadenza bimestrale con le referenti delle scuole principali con l'amministratore presente.		
CADD	No	Quindicinale	Settimanale		
COMUNITA'	Si	Settimanale	Settimanale	1 incontri	Sicurezza sanitaria
SAN MAURO	No	Al bisogno	Bimestrale		
LABORATORIO	No	bimestrale	2/3 incontri all'anno e frequenti scambi telefonici	1 incontri	Sicurezza
Tass	Ruolo organizzativo	Sempre	Settimanali nel periodo dei soggiorni, 4 incontri nel resto dell'anno	2 incontri	Gara d'appalto e definizione del budget

3.2 Lavoratori, soci e non

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Lavoratori – soci e non	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 2018 è stato stabilizzato mediante assunzione diretta L'indice di turnover negativo è del 6% Punti 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3
	Retribuzione proporzionale al contributo fornito	Tutti i lavoratori sono retribuiti a norma del CCNL delle cooperative sociali La forbice retributiva 2018 è pari a 2,15 Punti 3.2.6, 3.2.9
	Ambiente consono al proprio profilo psicofisico	Composizione per genere dei lavoratori: 65% donne e 35% uomini. Ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione: 71% donne e 29% uomini. Sono pervenute due richieste di trasferimento, entrambe accolte. Il medico del lavoro ha segnalato 4 prescrizioni e 6 limitazioni che sono state rispettate. Punti 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.7, 3.2.13
	Autonomia del ruolo ricoperto	Il decisore finale in merito all'area educativa risulta essere il singolo lavoratore per il 29%, l'équipe per il 38% e il coordinatore per il 12% Punti 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	29 ore di formazione annua - media pro capite, di cui 24 per formazione specifica e 5 per formazione da normativa vigente 7 incarichi senza indennità specifica Punti 3.2.12, 3.2.14

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

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



3.2.1 Tipologia contrattuale lavoratori soci e non

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

La tabella illustra la percentuale di lavoratori rispettivamente a tempo indeterminato e determinato sul totale dei lavoratori dipendenti al 31/12 di ciascun anno, evidenziando la progressiva stabilizzazione dei lavoratori negli anni.

Tipo contratto	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
T. indeterminato	57	88%	58	78%	63	80%	64	77%	66	75%	72	78%
T. determinato	8	12%	16	22%	16	20%	19	23%	22	25%	21	22%
Totale lavoratori	65		74		79		83		88		93	

3.2.2 Lavoratori con prestazioni non regolate da contratto di lavoro dipendente

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

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

Dal contratto di somministrazione all'assunzione diretta

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

3.2.3 Turn over

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

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

In base a quanto appreso dalla responsabile del personale le cessazioni maggiormente numerose sembrano discendere dal rifiuto del lavoratore ad un rinnovo contrattuale: 5 su 9, in altri casi esse dipendono dal mancato conseguimento del titolo richiesto per la mansione assegnata, dalla temporaneità dell'incarico, da una valutazione non soddisfacente delle prestazioni.

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

Indice di turnover negativo lavoratori a tempo indeterminato 2018

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

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

Dai dati di cui sopra l'indice di turnover resta fisiologicamente molto basso negli anni presi in esame.

3.2.4 Richieste di trasferimento

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

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

3.2.5 Segnalazioni del medico del lavoro 2018

In merito alle segnalazioni del medico del lavoro i dati 2018 sono in leggero aumento rispetto agli anni precedenti, presumibilmente a causa del fisiologico invecchiamento dei lavoratori, inoltre si specifica che le limitazioni e le prescrizioni riguardano 6 lavoratori in totale poiché sovente lo stesso certificato riporta sia una limitazione sia una prescrizione. Spesso il medico rinforza nel certificato un provvedimento che era stato già adottato dal coordinatore in accordo con il lavoratore.

	Pervenute 2014	Pervenute 2015	Pervenute 2016	Pervenute 2017	Pervenute 2018	Provvedimenti adottati
Prescrizioni	1	1	4	0	4	Rispetto della prescrizione
Limitazioni	2	3	4	5	6	Rispetto della limitazione
Consigli	1	1	0	0		

3.2.6 Valori delle retribuzioni, indennità di funzione e forbice retributiva

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

Rispetto ai livelli più alti la cooperativa si è orientata verso una omogeneità del livello contrattuale (nessun amministratore ha un livello superiore al D2), compensando gli aspetti economici peggiorativi rispetto al CCNL con delle indennità di funzione legate all'incarico, che decadono quindi qualora si verifichi un cambio di funzioni.

Da Regolamento interno, valido per tutti i soci della cooperativa: "La Cooperativa assume come quadro di riferimento il CCNL delle Cooperative Sociali per quanto riguarda le aree / categorie retributive, fatti salvi gli incarichi di funzione di

cui al punto 3.7. Le fasce applicabili vanno dal B1 al D2, al fine di valorizzare il lavoro dei soci in tutte le mansioni e non creare grosse disparità retributive”.

Infatti, al 31/12/2018 la retribuzione oraria minima lorda in cooperativa è pari a € 11,86 e la massima è pari a 25,49, indennità di funzione compresa, con una forbice retributiva pari a 2,15.

Livello contrattuale	2015	2016	2017	2018	Di cui donne	% donne per livello
A1	1	1	1	2	2	100%
B1	2	2	2	2	1	50%
C1	3	3	1	2	0	0%
C2	5	7	10	11	4	36%
C3	6	3	2	2	1	50%
D1	13	14	20	12	7	58%
D2	48	53	51	60	44	73%
D3	0	0	0	1	0	0%
E	1	1	1	1	1	100%

Indennità di funzione

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

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

3.2.7 Indici di pari opportunità

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

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

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Totale occupati	76		79		84		88		93	
di cui donne	49	64%	51	65%	55	65%	55	63%	60	65%
di cui soci	55	72%	61	77%	67	80%	71	81%	76	82%
di cui svantaggiati	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%
Totale soci	55	72%	61	77%	67	80%	71	81%	76	82%
di cui donne	35	64%	39	64%	42	63%	47	66%	49	64%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale dipendenti	21	28%	18	23%	17	20%	17	19%	17	18%
di cui donne	14	67%	12	67%	14	82%	8	47%	11	65%
di cui svantaggiati	1	5%	1	6%	1	6%	1	6%	1	6%
Totale t. indeterminato	59	78%	63	80%	65	77%	66	75%	72	77%
di cui donne	38	64%	39	62%	40	62%	41	62%	48	67%

di cui soci	55	93%	58	92%	60	92%	62	94%	67	93%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%	1	1%
Totale t. determinato	17	22%	16	20%	19	23%	22	25%	21	23%
di cui donne	11	65%	12	75%	15	79%	14	64%	12	57%
di cui soci	0	0%	3	19%	7	37%	9	41%	9	43%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale part time	58	76%	65	82%	70	83%	77	88%	83	89%
di cui donne	41	71%	45	69%	49	70%	50	65%	55	66%
di cui soci	39	67%	49	75%	55	79%	61	79%	67	81%
di cui svantaggiati	1	2%	1	2%	1	1%	1	1%	1	1%
Totale full time	18	24%	14	18%	14	17%	11	13%	10	11%
di cui donne	8	44%	6	43%	6	43%	5	45%	5	50%
di cui soci	16	89%	12	86%	12	86%	10	91%	9	90%
di cui svantaggiati	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Lavoratori: 60 donne e 33 uomini

L'indice di pari opportunità evidenzia la composizione per genere dei lavoratori: 60 donne (pari al 65%) e 33 uomini (pari al 35%). Rispetto agli anni precedenti la situazione risulta sostanzialmente invariata, in linea comunque con i dati generali della cooperazione sociale, che vede impiegato in prevalenza il genere femminile.

Ruoli di responsabilità: 10 donne e 4 uomini.

Per quanto riguarda la proporzione uomini-donne nei ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione (amministratori e coordinatori), la situazione al 31/12/18 è un po' sbilanciata a favore delle donne, esse infatti ricoprono il 71% dei ruoli di responsabilità che prevedono un riconoscimento economico, con il 66% in consiglio di amministrazione e il 75% dei coordinatori. Si conferma quindi una forte incisività della presenza femminile in ruoli centrali della cooperativa.

Socie lavoratrici e inquadramento contrattuale

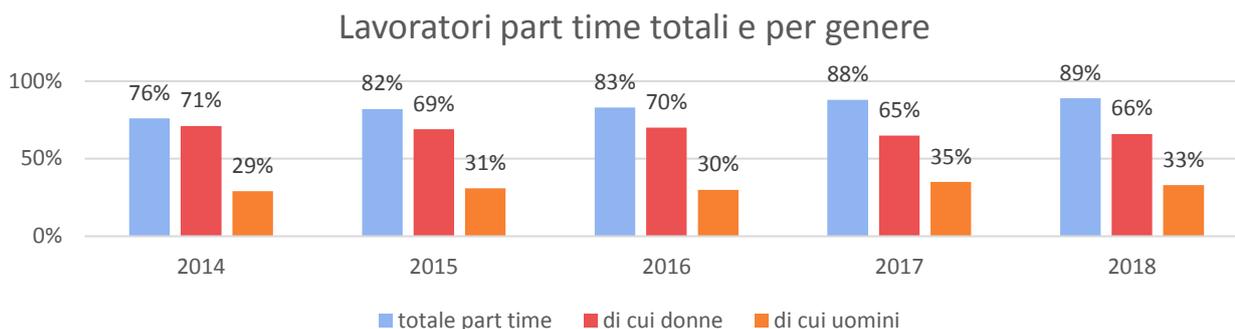
Come evidenziato dalla tabella di cui sopra la percentuale di socie tra le lavoratrici della cooperativa risulta in linea con le percentuali della presenza femminile totale in cooperativa.

Per quanto riguarda i livelli contrattuali nella tabella dedicata di cui sopra, non considerando i casi numericamente non significativi, le donne risultano in forte maggioranza al livello D2 (73%), in cui sono inquadrati il maggior numero degli educatori, mentre ai livelli C2 e D1 (rispettivamente OSS e educatori) le percentuali di donne (36% e 58%) sono inferiori alla presenza media in cooperativa. Anche qui quindi le donne in cooperativa hanno spesso una scolarizzazione e conseguentemente un livello contrattuale superiore ai colleghi uomini che risultano in numero maggioritario solo relativamente alla mansione di Operatori Socio Sanitari.

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

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

Nel grafico sottostante possiamo osservare che, come detto sopra, il ricorso a contratti a tempo parziale sia in lento ma continuo aumento passando da 66% del 2014 all'89% nell'ultimo anno, forse proprio in virtù di tale tendenza la differenza di genere in questo campo permane ma va declinando, passando da un 71% di donne tra i lavoratori a part time nel 2014 al 66% del 2018.



3.2.8 Focus su lavoratori part time

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

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

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

Ad ulteriore conferma della trasversalità del ricorso ad orari diversi dal tempo pieno, segnaliamo che tra gli amministratori abbiamo 2 full time, 2 p.t. in fascia 31-37 e 2 in fascia 21-30, analogamente tra i coordinatori rileviamo 2 tempi pieni, 4 p.t. in fascia 31-37 e due in fascia 21-30.

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

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

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

3.2.9 Lavoratori Tass – settore turismo

Di seguito si presenta la tabella che descrive l'andamento nel 2018 degli operatori nel Servizio Tass, che prevede l'impiego di lavoratori interni della cooperativa e non.

Lavoratori TASS 2018		n. soggiorni svolti	
Interni alla cooperativa	8	Di cui	N. 3 lavoratori
			N. 5 lavoratori
			N. 2 soggiorni
			N. 1. soggiorni

Esterni alla cooperativa	23	Di cui	N. 4 lavoratori	N. 2 soggiorni
			N. 19 lavoratori	N. 1. soggiorni
Totale	31			

Lavoratori TASS per anno

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

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

Rispetto ai lavoratori interni alla Cooperativa, i 3 soci\ dipendenti che hanno partecipato a due soggiorni provengono in maggioranza dai Servizi Territoriali, infatti quest'ultimi integrano con i soggiorni la flessione delle ore lavoro che nel periodo estivo subisce il Servizio.

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

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

3.2.10 Autonomia del ruolo ricoperto

Nota di metodo

Nel 2015 abbiamo strutturato un apposito questionario per meglio individuare la collocazione dei passaggi decisionali all'interno dei vari servizi, al fine di monitorare l'effettiva autonomia decisionale delle diverse figure che intervengono nella gestione e conduzione dei servizi.

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

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

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

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

Ad es. se il lavoratore propone la realizzazione di un evento e l'equipe aderisce alla proposta e la mette in atto senza necessità dell'approvazione di altre figure il potere decisionale è dell'equipe e non del lavoratore, se è necessaria l'approvazione dell'amministratore sarà questo a detenere l'autonomia decisionale in merito, laddove invece il singolo lavoratore si confronta con l'equipe in merito ad un'iniziativa o attività ma tale parere non è vincolante il potere decisionale è del lavoratore.

- Ovviamente l'autonomia decisionale non può in alcun caso prescindere dai vincoli ai quali la nostra attività lavorativa è sottoposta, vincoli che possiamo riassumere in:
 - o Vincoli legali e normativi, ad esempio rispetto della normativa sulla sicurezza, HACCP ecc
 - o Vincoli contrattuali con la committenza (fornitura di ore e servizi, rendicontazioni e altro previsti da convenzione)
 - o Vincoli economici indicati dall'amministrazione (CdA o amministratore referente)

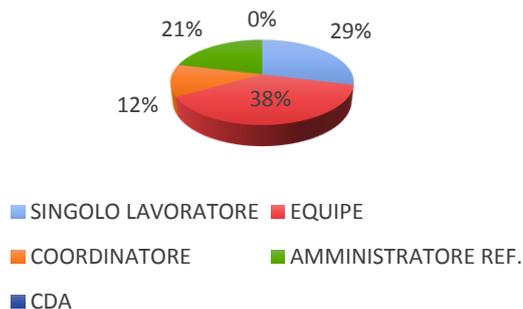
Visto quanto sopra è evidente che gli spazi di autonomia percorribili dai singoli e dai gruppi di lavoro sono forzatamente limitati, ma è solo all'interno di questi confini che possiamo andare a valutare il grado di autonomia percorribile nella nostra cooperativa, quindi nella compilazione del questionario dobbiamo prendere in esame solo i processi decisionali che non oltrepassano i confini sopradetti, ossia: che rispettino la normativa vigente e gli obblighi contrattuali e che non comportino un impegno economico (se non minimo e/o già previsto nel budget preventivo del servizio)."

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

- *Area educativa: Stesura progetto individuale, presa in carico e dimissioni di un caso, elementi della convenzione, soggiorni, relazioni con la famiglia e con i referenti istituzionali, attività quotidiane, strutturate, terapeutiche, aggregative e del tempo libero.*
- *Area personale: orario, nuove assunzioni, attribuzioni di deleghe e sostituzioni.*
- *Area economica: gestione cassa, scelta fornitori e spese extra budget.*
- *Gestione del Servizio: formazione, supervisione, gestione sede, gestione tirocinanti e volontari, collaborazioni con altre strutture e realtà, realizzazione eventi, ricerca fondi e risorse, produzione materiali informativi o promozionali e progetti di ricerca.*

Di seguito i grafici elaborati sulla base dei dati raccolti nel 2018 in riferimento al decisore finale relativamente alle diverse voci di cui sopra.

AREA EDUCATIVA



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

AREA PERSONALE



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

AREA ECONOMICA



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

GESTIONE SERVIZIO



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

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

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

3.2.11 Mansionario coordinatori – amministratori

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

AMMINISTRATORI	COORDINATORI
----------------	--------------

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

3.2.12 Incarichi senza indennità specifica

La possibilità di accedere ad incarichi e referenze diverse, pur senza l'attribuzione di uno specifico corrispettivo economico, rappresenta una possibilità di ampliamento e diversificazione dell'attività lavorativa e un momento di crescita e formazione professionale. Nella tabella sottostante indichiamo i lavoratori che nel 2017 si vedono riconosciute delle ore lavoro per lo svolgimento di incarichi diversi.

Incarichi 2018	Lavoratori
Gruppo risorse – Fundraising, bilancio sociale, promozione	Garetto, Remorini, Zamuner

RLS e responsabile mezzi	Gabriele
ISO – collaborazione con la resp. aziendale	Piscopo
Mirafleming – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Binotto
Centro Dentro – organizzazione, gestione, rapporti di rete	Chinì

3.2.13 Lavoratori in situazione di svantaggio

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

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

3.2.14 Formazione e supervisione

Da anni la cooperativa organizza e finanzia percorsi formativi specifici diretti ai propri soci e lavoratori, sia per affinare e migliorare gli strumenti educativi, organizzativi e d'intervento professionale degli stessi e dei gruppi di lavoro, sia per ottemperare agli obblighi normativi via via emergenti. Riportiamo qui i dati relativi al 2018 suddivisi per tipologia.

Tipologia: SUPERVISIONE				
SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE
Comunità Castiglione	30	13	390	Stefania Rossit
CADD	9	10	90	Anna Mireni
SSER Adulti	20	5	100	Anna Mireni
COMPLESSIVE	87	44	1.020	

Tipologia: FORMAZIONE PROFESSIONALE					
SERVIZIO	TITOLO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE\ AGENZIA FORMATIVA
Trasversale (Val Sangone, CAAD, Comunità, Scuole, SER Minori)	Metodi di intervento a favore dei DPS	28	30	840	Roberto Keller, Lucio Cassinelli, Stefania Aresi
Laboratorio artigianale protetto	Metodi e tecniche di comunicazione espressione e autoconsapevolezza	54	5	270	Rittatore, Piscopia, Procopio
Trasversale	Mindfulness	40	10	400	Massimo Castaldo
COMPLESSIVE		122	45	1.510	

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

Il corso di Mindfulness ha coinvolto lavoratori di 7 servizi della cooperativa, con differenti ruoli e mansioni (educatori, OSS, amministratori, coordinatori) è stata una occasione preziosa per far incontrare trasversalmente i soci e lavoratori della cooperativa. Gli obiettivi del corso hanno avuto molteplici sfumature. Il tratto saliente è stato quello di diffondere l'approccio della metodologia Mindfulness come strumento personale e professionale di fronte a situazioni ed eventi stressanti del lavoro e della quotidianità.

Oltre alle formazioni organizzate dalla Cooperativa singoli servizi o singoli operatori spesso partecipano ad altri momenti formativi, riportiamo di seguito quanto segnalatoci dai servizi per il 2018. Precisiamo che tali momenti non sono stati contabilizzati nelle statistiche numeriche di questa sezione del B.S. in quanto i relativi dati numerici (n° ore, n° partecipanti ecc.) non sono completi o assimilabili agli altri.

Altre formazioni

SERVIZIO	AUTOFORMAZIONE	FORMAZIONE COMMITTENZA	FORMAZIONE ESTERNA
SSER ADULTI	no	no	Corso di tecniche erboristiche e falegnameria
SSER MINORI	3 incontri sull'autismo	"Giochi non per Gioco" presso il San Camillo (2 operatori)	Coping Power (2 operatori, convegno Erickson) Corso tecnico ABA (1 operatore, convegno Erickson) Focus della politica europea sulla salute mentale dei giovani (1 operatore presso convegno a Nizza)
SCUOLA	No	no	no
CADD	No	no	no
TASS	no	no	no
COMUNITA'	no	No	Convegno Legacoop sulle prospettive della cooperazione sociale (1 operatore)
CD SAN MAURO	In collaborazione con il CSM (formazione mensile)	Partecipazione ad alcuni convegni organizzati dall'ASL TO4	No
LABORATORIO	no	no	no
VALSANGONE	1 incontro sull'educazione strutturata 1 incontro sulla progettazione	no	Convegno autismo: i disturbi dello spettro autistico nei contesti di vita. Nov. 2018: 1 partecipante, organizzato da ASL TO3 "Slegami, i legami che restano" Strumenti e Risorse a sostegno dei genitori e figli nella separazione conflittuale. Marzo 2018: 2 partecipanti, organizzato dal CONISA

Formazione da normativa vigente

Tipologia: FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	SERVIZIO	ORE CORSO	NUMERO DESTINATARI	ORE TOTALI	DOCENTE\ AGENZIA FORMATIVA
Formazione sulla sicurezza per lavoratori (corso base)	Trasversale	16	7 neoassunti	112	Marzio Giglio
Aggiornamento sicurezza lavoratori	Trasversale	6	3	18	Marzio Giglio
Formazione addetti antincendio/emergenze	Trasversale	16	6	96	Consorzio NAOS
Aggiornam. Addetti antincendio/emergenze	Trasversale	0	0	0	Consorzio NAOS
Primo Soccorso-formazione base	Trasversale	12	7	84	Consorzio NAOS
HACCP	Trasversale	12	4	48	Consorzio NAOS

Aggiornamento Primo soccorso	Trasversale	4	26	104	Consorzio NAOS
COMPLESSIVE			53	462	

Tipologia: PERMESSI STUDIO	
NUMERO DESTINATARI	4
TOTALE ORE RICONOSCIUTE	150

STORICO A CONFRONTO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SUPERVISIONE	1.084	632	1.044	1.200	1020	580
FORMAZIONE PROFESSIONALE	1.620	1.520	120	520	484	1510
PERMESSI STUDIO	223	178	200	242	320	150
TOTALE FORMAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICA	2.927	2.330	1.364	1.962	1.824	2.240
FORMAZIONE DA NORMATIVA VIGENTE	955	568	345	714	986	462
COMPLESSIVE	3.882	2.898	1.709	2.676	2.810	2.702

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

Medie ore formazione pro capite

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

3.3 Tirocinanti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Tirocinanti	Formazione e acquisizione di nuove competenze	Tirocinanti inseriti nei Servizi, a diretto contatto con l'utenza e tutor aziendale che opera presso il Servizio stesso.
	Opportunità lavorative post tirocinio	Nel 2018 solo un ex tirocinante ha avuto occasione di lavorare per la cooperativa, dato probabilmente dovuto alla esiguità di tirocini attivati nell'anno a favore di studenti dei corsi per educatori professionali.

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

L'ingresso di tirocinanti, anche in parallelo con un'organizzazione dei servizi sempre più puntuale e strutturata, rappresenta una risorsa preziosa per entrambi gli attori: per i tirocinanti l'essere inseriti in servizi a contatto diretto con

l'utenza, la possibilità di sviluppare propri percorsi di attività o di ricerca e il tutoraggio degli operatori rappresentano elementi formativi preziosi e non sempre presenti in altre sedi di tirocinio.

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

Per quanto concerne il numero, la collocazione e la provenienza osserviamo un forte presenza di studenti della Facoltà di Psicologia, impegnati nei servizi che lavorano per i Dipartimenti di Salute Mentale, inoltre il tirocinio relativo al corso di Laurea Magistrale ha durata di 1.000 ore, quindi questi studenti nel 2018 rappresentano il 37,5% dei presenti in cooperativa ma svolgono il 83% delle ore totali.

Tirocini attivati 2018

Servizio	Corso di studi	n° tirocini	Durata ore	Totale ore
S.S.E.R. minori	Educazione professionale	1	200	
CD San Mauro	Psicologia professionalizzante (post lauream)	3	1000	3000
	Psicologia specialità	2	100+150	250
	Educazione professionale	1	200	200
Laboratorio	Psicologia triennale	1	150	150
Totale cooperativa		8		3600

Tirocini attivati per anno

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

Da tirocinante a lavoratore: incarichi lavorativi assegnati ad ex tirocinanti

Anno	Totale tirocini attivati	Totale incarichi lavorativi ex tirocinanti
2012	21	2
2013	22	3
2014	21	5
2015	19	2 (soggiorni estivi TASS)
2016	15	6 (di cui 3 per soggiorni estivi TASS)
2017	11	5 (di cui 4 per soggiorni estivi TASS)
2018	8	1 (soggiorni TASS)

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

Da tirocinante a volontario:

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

2017	11	2 tirocinanti coinvolti nelle attività teatrali del laboratorio hanno continuato a partecipare a prove e spettacoli anche al termine del periodo di tirocinio
2018	8	0

Borse lavoro

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

Borse lavoro/tirocini terapeutici 2018

Servizio	Tipologia/Ente	numero	Durata/ore settimanali
SSER ADULTI	Città di Torino (Servizio disabili) – ASL Torino metropolitana	1	6h sett x 11 mesi
LABORATORIO	Agenzia Piemonte Lavoro	1	20 ore sett. per 4 settimane nel 2018
Totale cooperativa		2	

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

3.4 Volontari

Negli anni la cooperativa ha accolto regolarmente volontari del Servizio Civile Nazionale ma la presenza di volontari “tout court” non è mai stata corposa, sia per il taglio “specialistico” dei servizi educativi che per la difficoltà a reperire persone disponibili. Il laboratorio artigianale permane come l’unico servizio della cooperativa che è riuscito a “stabilizzare” volontari che coadiuvano le attività artigianali ed artistiche del Servizio, in particolare alcuni ex tirocinanti decidono di protrarre per un certo periodo la loro collaborazione con la cooperativa a titolo di volontariato.

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Volontari	Ambiente accogliente consono al proprio profilo psicofisico	I volontari presenti in cooperativa scelgono di svolgere le proprie attività dopo un periodo di conoscenza approfondita del servizio ospitante e con orari e compiti concordati con l’équipe educativa.
	Formazione e acquisizione di nuove competenze	I volontari svolgono le proprie mansioni sempre in affiancamento degli operatori del servizio, hanno quindi l’occasione di osservare, confrontarsi ed apprendere competenze e modalità lavorative consolidate.
	Partecipazione e senso di appartenenza	La stabilizzazione pluriennale di alcuni volontari testimonia la positività dell’esperienza ed il coinvolgimento degli stessi nei servizi presso i quali operano.

Volontari 2018

Servizio	n°	Mansioni	Durata/ore settimanali	Totale ore
Laboratorio	2	Laboratorio teatrale	2h/sett.x 9 mesi	156
	1	Falegnameria	4h/sett. X 5 mesi	80
Totale cooperativa	3			236

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

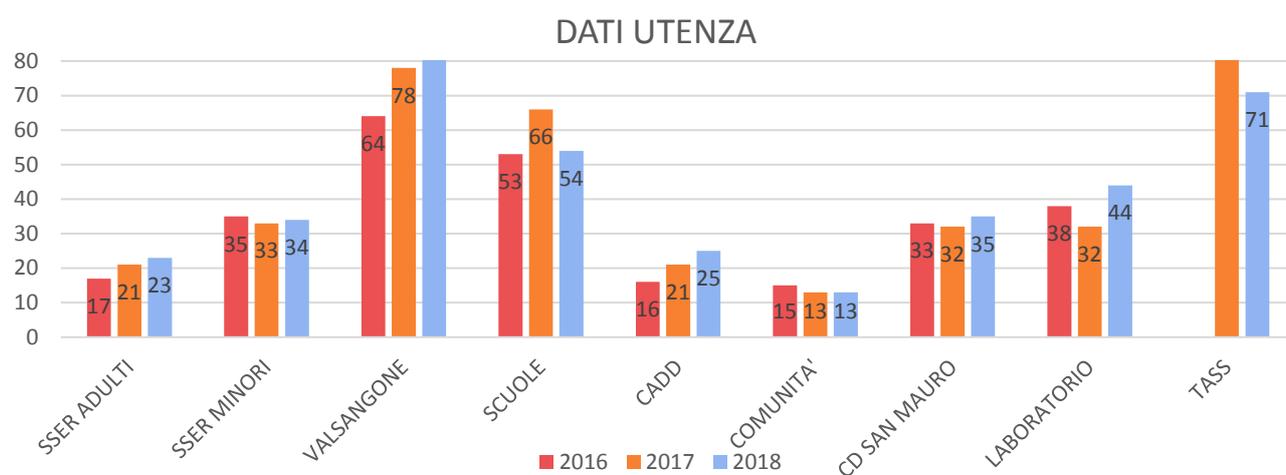
3.5 Utenti

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Utenti e famigliari	Qualità del servizio offerto	Per il 91% degli utenti in carico è stato steso un documento individuale Il 34% ha una co-referenza L'48% ha un rapporto educativo individuale o di piccolo gruppo Il 28% ha svolto attività specifiche rispetto alla propria disabilità Sono stati attivati 31 laboratori dei quali il 48% si è avvalso di un consulente esterno Sono stati organizzati 15 soggiorni della durata media di 6 giorni Punti 3.5.3, 3.5.4
	Flessibilità del servizio sulla base dei bisogni del singolo	Tutti i servizi dichiarano un'ampia flessibilità di orari e contenuti delle attività v. punto 3.6.2 "Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica"
	Informazione	Tutti i servizi adottano diverse strategie di informazione e comunicazione con l'utenza e le famiglie, spesso con contatti verbali o telefonici molto frequenti o quotidiani e strumenti più formali (consegna di documenti, comunicazioni scritte) annuali, semestrali e al bisogno.

	v. punto 3.5.5
Partecipazione	In tutti i servizi sono previsti momenti di partecipazione e confronto con utenza e famigliari, collettivi o individuali, a seconda del tipo di utenza e di servizio. v. punto 3.5.6

3.5.1 Utenza: i numeri

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



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

Analizzando i dati in tabella si evince quanto segue:

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

D'altronde il servizio gestisce soggiorni estivi rivolti a persone con disabilità che annualmente vengono assegnati tramite gara d'appalto dal Comune di Torino e dai diversi Consorzi socioassistenziali, è quindi fisiologica la possibilità di forti discontinuità dei numeri relativi al servizio.

Alla luce di quanto sopra risulta quindi che i servizi stabili della cooperativa hanno anche nel 2018 implementato i propri interventi, ed in particolare:

- 4 Servizi in questi anni hanno avuto un andamento costante (Sser adulti, Sser minori, comunità e CD San Mauro)
- 2 Servizi hanno avuto un progressivo incremento (Valsa e CADD)
- 1 servizio ha avuto un andamento altalenante ma con un incremento di utenti in questo anno (Laboratorio)
- servizio hanno avuto un andamento altalenante con una diminuzione di utenti nel 2018 (Scuole)

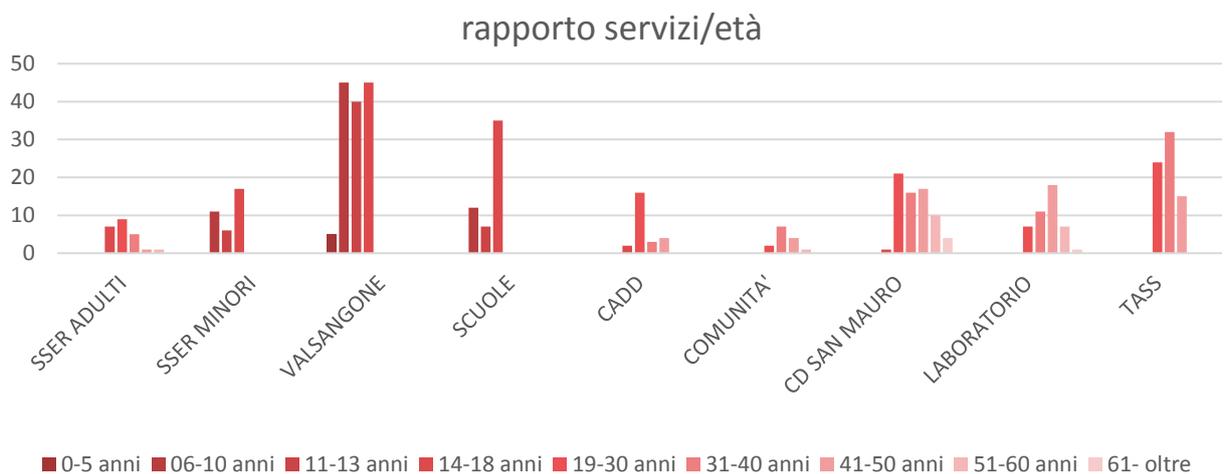
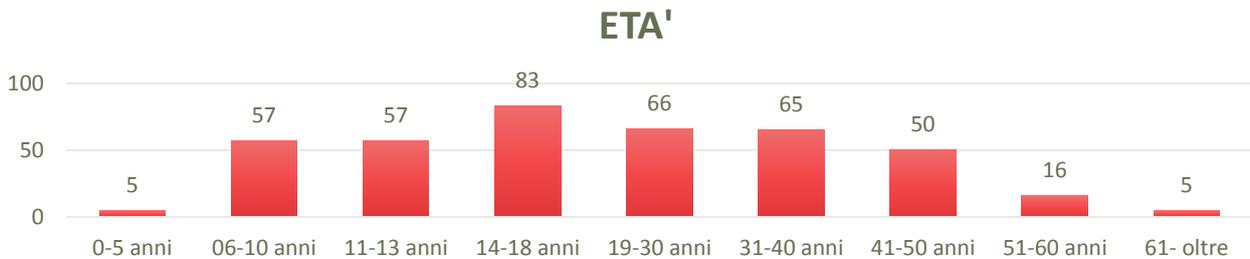
Oltre a questi dati inerenti ai Servizi più stabili della cooperativa è importante segnalare che:

- VAL SANGONE: gestisce un Servizio di Consultorio in cui nel 2018 ha incontrato 329 allievi, un servizio di accompagnamento del gruppo classe in cui sono stati accolti 25 allievi e 40 genitori e gestisce spazi di luoghi neutri a favore di 8 nuclei famigliari.
- SCUOLA: presso una scuola materna è stato gestito un laboratorio specifico di psicomotricità per un gruppo classe

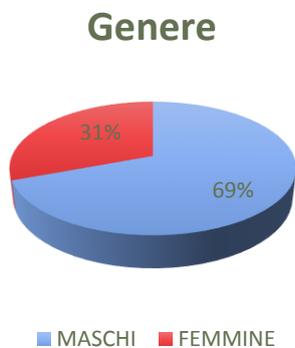
- CD SAN MAURO: 34 pazienti usufruiscono della consulenza psicologica specifica.

Utenza per età

Come visibile nei grafici sottostanti i Servizi della cooperativa coprono un'ampia fascia di età che va principalmente dai 6 ai 50 anni. Dal secondo grafico emerge che i servizi territoriali e i servizi legati alle scuole accolgono utenti di età piuttosto giovane. All'opposto gli utenti con età maggiore si incontrano soprattutto presso i servizi legati alla psichiatria (Centro Diurno di San Mauro e Laboratorio) e presso il servizio di turismo sociale (TASS).



Utenza per genere



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

Utenza per provenienza

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

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

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

SERVIZIO	N° utenti totale	N° utenti di origine straniera	Incidenza %
SSER ADULTI	23	4	17%
SSER MINORI	34	11	32%
VAL SANGONE	104	7	7%
SCUOLE	54	8	15%
CADD	25	6	24%
COMUNITA'	13	1	8%
SAN MAURO	35	0	0%
LABORATORIO	44	2	5%
TASS	71	5	7%
Totali	403	44	11%

Utenza per tipologia



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

casi in carico alla cooperativa non corrisponde un pari peso in termini di fatturato e di impiego degli operatori.

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

Disturbi prevalenti

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

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

SERVIZIO	N° TIPOLOGIA DI UTENZA	PATOLOGIE PREVALENTI

SSER ADULTI	21 adulti con disabilità 2 minori con disabilità 2 salute mentale	Sindrome di Down, Disturbi del comportamento, ritardo mentale, DPS, disturbo fobico, disturbo schizo-affettivo
SSER MINORI	34 minori con disabilità	DPS, Disturbo della condotta, dell'attenzione e della sfera emotiva, ADHD
VAL SANGONE	43 minori 61 minori con disabilità	Disagio familiare- difficoltà generiche apprendimento Disturbi del comportamento, DPS
SCUOLE	54 Minori con disabilità	DPS, Disturbi dell'apprendimento, della condotta, ADHA
CADD	2 minori con disabilità 22 adulti con disabilità 1 salute mentale	DPS, ritardo mentale, disturbi del comportamento Disturbo schizo-affettivo
COMUNITA'	13 adulti con disabilità	DPS, ritardo cognitivo
SAN MAURO	35 Salute mentale	Psicosi, disturbi schizo- affettivi, disturbi dell'umore e disturbi di personalità
LABORATORIO	11 adulti con disabilità 31 salute mentale	Ritardo mentale medio-lieve Depressione, disturbi schizo- affettivi, disturbi d'ansia, patologie organiche
TASS	71 adulti con disabilità	Ritardo cognitivo, disabilità fisica

3.5.2 Inserimenti/dimissioni

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

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

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

Inserimenti, dimissioni e percentuale di turnover complessivo per anno

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

Le motivazioni legate alle dimissioni sono molteplici. Dal grafico si evince il dato curioso che il numero delle dimissioni per il raggiungimento degli obiettivi e per il rifiuto dell'intervento sono quelle più significative e si equivalgono.

Dimissioni/motivazioni



3.5.3 Prevenzione

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

Tutti i Servizi hanno comunque risposto al quesito (tranne scuole e TASS) con i seguenti risultati:

35 Interventi sono stati preventivi per il ricovero ospedaliero

30 interventi sono stati preventivi all’inserimento in comunità e/o in strutture istituzionalizzate.

Si valuta se riproporre tale quesito anche in futuro.

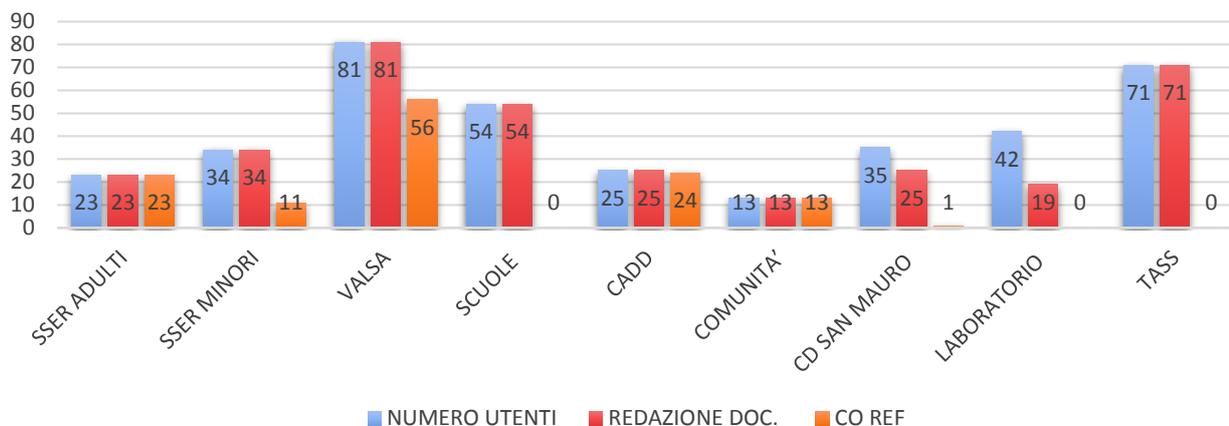
3.5.4 Qualità dell’intervento educativo

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

- L’utilizzo di documenti individuali, perlopiù Progetti Educativi Individualizzati,
- Il metodo della co-referenza che garantisce all’utente ed ai famigliari la disponibilità di un interlocutore che abbia una buona conoscenza del caso anche in caso di ferie/mutue/turnover e agli operatori la possibilità di confronto e collaborazione sull’intervento,
- La tipologia d’intervento (individuale o di gruppo)
- L’attivazione di interventi specifici
- La ricchezza dell’offerta di laboratori e attività, gite e soggiorni
- Il coinvolgimento dell’utenza nella progettazione delle attività

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

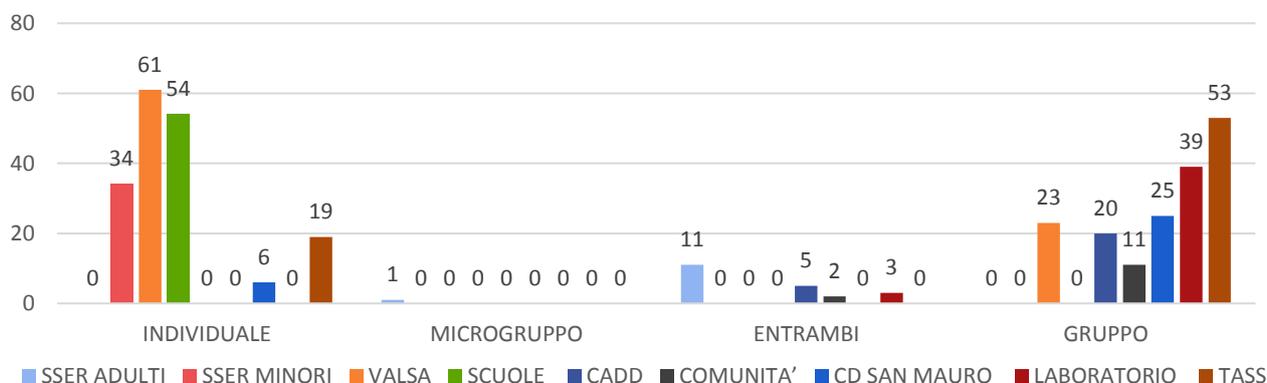
Redazione documenti individuali e co-riferenze per servizio



Il grafico sopra mette in luce le modalità di lavoro dei vari Servizi della Cooperativa, evidenziando il numero di utenti per i quali è stato redatto un documento individuale (Progetto Educativo Individualizzato, Progetto di Partecipazione Individualizzato, relazione di verifica finale) e la presenza di coreferenze. Si specifica che non tutte le Committenze richiedono la stesura di un Progetto individualizzato, questi vengono redatti perché considerati uno strumento fondamentale dell'intervento educativo. Osserviamo che per quasi la totalità degli utenti/pazienti vengono redatti documenti per attestare l'intenzionalità educativa e/o verificare l'andamento dell'intervento svolto, si discostano i servizi legati alla Salute Mentale, laddove una certa instabilità nella partecipazione dell'utenza non rende sempre possibile tale pratica.

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

Rapporto educativo



Per quanto concerne i rapporti educativi, come evidenziato dal grafico, il rapporto individuale è quello più utilizzato. Anche in questo ambito bisogna sottolineare che questa tipologia di rapporto è riscontrabile soprattutto nelle territoriali

e nell'educativa scolastica. I rapporti di gruppo sono maggiormente presenti nei servizi con maggiore stabilità: centri diurni, residenziali e laboratorio.

Metodologie specifiche

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

Per quanto riguarda l'utilizzo delle metodologie specifiche si evince che nei servizi in cui vi sono minori con disabilità viene largamente utilizzata l'educazione strutturata. Si segnalano le molteplici metodologie adottate nel 2018 dal laboratorio.

SERVIZIO	METODOLOGIA	NUMERO UTENTI COINVOLTI
SSER ADULTI		
SSER MINORI	Educazione strutturata e CAA	9
VALSA	Educazione struttura Metodologie ispirate al metodo ABA	40 2
SCUOLE	CAA	Richiesta da parte di 6 scuole
CADD	Educazione strutturata	4
COMUNITA'		
CD SAN MAURO		
LABORATORIO	Mindfulness	20
	Cerchio di Parola	25
	Espressione corporea	20
	Teatro della consapevolezza corporea	20
TASS		

Laboratori e attività educative strutturate

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

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

Tabella Attività/laboratori

Voci	Dettaglio	Numeri totali	Medie e percentuali
Totale Laboratori attivati		31	
Sede	Interna	14	45%
	esterna	17	55%
Consulente	Non presente	8	25%
	Interno cooperativa	9	28%
	esterno	15	47%
Durata in mesi		197	6 mesi in media
Ore settimanali		94	3 ore settimanali medie
N° utenti coinvolti		288	9 utenti in media per laboratorio
Richiesto contributo economico all'utenza		Solo in due casi per la frequenza delle piscine	7%

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

Esaminando le attività del 2018 emerge quanto segue:

- Sono stati organizzate 31 attività/laboratori;
- 14 attività sono state svolte presso la sede del Servizio, 1 attività presso la sede di un altro Servizio della Cooperativa e 16 presso strutture esterne;
- 8 attività/laboratori sono state condotti dal personale dell'equipe, 9 da un consulente interno alla Cooperativa e 15 gestiti da consulenti esterni;
- La durata media delle attività/laboratorio è di 6 mesi;
- Le ore medie settimanali per attività/laboratorio sono di 3;
- La partecipazione media alle attività è di circa 9 utenti.
- Solo per 2 attività/laboratori è stato richiesto un contributo dall'utente/famiglia (attività di piscina);
- 2 attività/laboratori prevedono la vendita dei prodotti.

Uscite e gite

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

Servizio	Uscite ricreative/gite
Sser Adulti	24
Sser Minori	24
Val Sangone	2
Scuole	10 (uscite organizzate dalle scuole con il supporto degli operatori di Cooperativa)
Cadd	25
Comunita'	20
Cd San Mauro	10
Laboratorio	13
Tass	All'interno dei singoli soggiorni sono previste da progetto uscite e gite turistico/ricreative

Soggiorni

SERVIZIO	Soggiorni effettuati	N° utenti coinvolti	Previsto in convenzione con richiesta contributo all'Ente Committente	Non previsto dalla convenzione ma richiesto contributo all'Ente	Richiesto contributo all'utente/famiglia (anche il recupero ore viene inteso come contributo dato dall'utente/famiglia)
SSER MINORI	Liguria a luglio (4 giorni)	2	no	si	no
SSER MINORI	Caldirola agosto (3 giorni)	1	no	si	no
SSER ADULTI	Umbria (5 giorni)	6	si	no	no
SSER ADULTI	Napoli (10 giorni)	8	si	no	no
SSER ADULTI	Lucca (4 giorni)	4	si	no	no
SSER ADULTI	Grosseto (6 giorni)	5	si	no	no
SSER ADULTI	Ravenna (4 giorni)	3	si	no	no
COMUNITA'	Bussana Marina a maggio (7 giorni)	13	no	no	Si (solo per i semiresidenziali)
COMUNITA'	Isola D'Elba a agosto (8 giorni)	13	Richiesta per 5 giorni per 6 utenti	no	Si (solo per i semiresidenziali)
COMUNITA'	Volterra a settembre (6 giorni)	13	no	no	Si (solo per i semiresidenziali)
COMUNITA'	Chiusa di Pesio a ottobre (3 giorni)	3	no	no	Si (solo per i semiresidenziali)

CADD	Montagna a febbraio (4 giorni)	17	no	no	si
CADD	Liguria a giugno (9 giorni)	7	no	si	no
CADD	Ravenna giugno (9 giorni)	9	no	si	no
CADD	Caldirola (5 giorni)	18	no	si	no

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

- ✓ 15 Soggiorni totali:
 - SSER MINORI: 2 soggiorno
 - SSER ADULTI: 5 soggiorni
 - COMUNITA': 4 soggiorni
 - CADD: 4 soggiorni
- ✓ I soggiorni hanno avuto una durata media di 6 giorni;
- ✓ Non tutti i soggiorni rientrano nelle convenzioni/accreditati dei Servizi ma tutti accedono ai contributi dall'Ente pubblico per l'organizzazione di questi, solo gli utenti semiresidenziali legati alla comunità hanno contribuito economicamente.
- ✓ Il settore TASS nel 2018 ha organizzato, gestito e coordinato 9 soggiorni da 10 giorni per 71 utenti ed è previsto un contributo da parte degli utenti/famiglie su base ISEE calcolato dalla Committenza

3.5.5 Informazione

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

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

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

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

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

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

SERVIZIO	AREA CONTENUTI	RIFERIMENTO	MODALITA'	FREQUENZA
SSER ADULTI	Programmazione		Telefonate, lettere e messaggi	Settimanalmente
	Progettazione		Non prevista	
	Quotidianità		Telefonate, mail e messaggi	Al bisogno
SSER MINORI	Programmazione		Lettera	Almeno due volte l'anno

	Progettazione	Durante gli incontro di rete	Almeno una volta all'anno
	Quotidianità	Verbale durante l'accompagnamento, telefonate e messaggi	Almeno una volta alla settimana
VALSA	Programmazione	Scritta e telefoniche	Annuale anche se nel periodo di chiusura scuola la programmazione diviene settimanale
	Progettazione	Scritte	Annuali
	Quotidianità	Verbali, telefoniche	quotidiane
CADD	Programmazione	Scritte e telefoniche	Semestrale o in base all'evento
	Progettazione	Scritte e telefoniche	Semestrale
	Quotidianità	Verbali, telefoniche e scritte	Al bisogno
COMUNITA'	Programmazione	Verbali, scritte e telefoniche	Al bisogno
	Progettazione	Verbali	Annuali o al bisogno
	Quotidianità	Verbali e telefoniche	Settimanali
CD SAN MAURO	Programmazione	Scritte	Al bisogno
	Progettazione		
	Quotidianità	Scritte e telefoniche	Al bisogno
LABORATORIO	Programmazione	Scritte, messaggi e telefoniche	Al bisogno, almeno 5/6 volte all'anno
	Progettazione	Verbali	Al bisogno, almeno 1/2 volte all'anno
	Quotidianità	Verbali, telefoniche e messaggi	Quotidiane/settimanali
TASS	Programmazione	telefonica	2 volte: conoscenza e chiusura soggiorno
	Progettazione	Verbale	1 volta durante la domiciliare di conoscenza
	Quotidianità	Telefoniche	3 o 4 volte a soggiorno.

3.5.6 Partecipazione

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

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

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

SERVIZIO	RIUNIONI INDIVIDUALI		RIUNIONI COLLETTIVE		ALTRO SPECIFICARE
	UTENTE	FAMIGLIA	UTENTE	FAMIGLIA	
SSER ADULTI	Mensili per 20 utenti	Semestrali per 23 famiglie	Semestrale per 3 utenti/annuale per 2 utenti		
SSER MINORI		Semestrale per 34 famiglie			Annuale per singolo caso riunione con tutti gli operatori di rete e la famiglia (34 casi). In caso di necessità tali riunioni possono arrivare anche a cadenze bimestrali.
VALSA TERRITORIALE		Semestrale per 34 famiglie			

VALSA SCOLASTICA		Semestrale per 47 famiglie (37 educativa scolastica e 10 doposcuola)			
SCUOLE					Riunioni di rete quando richiesto
CADD		Semestrale con tutte le famiglie	Ogni 15 giorni con tutti gli utenti		
COMUNITA'		Mensile per 3 famiglie Semestrale per 8 famiglie		Annuale con 11 famiglie	
SAN MAURO			Settimanale		
LABORATORIO	Settimanale per 2/3 utenti	Annuale 4/5 al bisogno	Settimanale per 20/25 utenti		
TASS	Annuale prima della partenza 71	Annuale prima della partenza 71			

Per quanto riguarda le riunioni individuali si evidenzia che con l'utenza vengono svolte regolarmente in un solo Servizio per 20 utenti (SSER adulti) e in Laboratorio vengono fatti 2/3 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 viene organizzata solo una riunione collettiva in Comunità.

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

3.5.7. Servizi accessori: pasti, trasporti e accompagnamenti visite

In quasi tutti i Servizi il trasporto viene richiesto dalla convenzione/accredito, i servizi in cui non è previsto sono le Scuole e il CD di San Mauro, in quanto gli utenti o sono già presenti in loco (scuola) o i pazienti sono in grado di recarsi autonomamente. In quasi tutti i casi non è previsto un contributo da parte dell'utente/famiglia. Nel Servizio della comunità vi è una netta distinzione tra i residenziali, che hanno il trasporto incluso nella retta, e i semiresidenziali che non hanno i trasporti riconosciuti dall'Ente, per cui se ne fanno carico le famiglie (si precisa che le famiglie possono scegliere di accompagnare gli utenti in sede o contribuire al trasporto; attualmente tutte le famiglie che hanno i loro figli inseriti nei semiresidenziali pagano la quota trasporto).

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

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

		N° medio del servizio erogato giornalmente	Sono previsti dalla convenzione?	Si prevede un contributo dall'utente/famiglia
Sser Adulti	trasporto A/R	10	si	No
	pasti	0	no	No
Sser Minori	trasporto A/R	7	si	No
	pasti	2	no	Si in base alla situazione economica
Valsa	trasporto A/R	7	si	No
	pasti	0	no	No
Scuole	trasporto A/R	0	no	No

	pasti	0	no	No
Cadd	trasporto A/R	22	Si per Comune e ASL di Torino	No
	pasti	28	si	No
Comunità	trasporto A/R	7	Si per la comunità, no per i Centro Diurno	Si solo per i semiresidenziali
	pasti	22	Si per la comunità, no per i Centro Diurno	Si solo per i semiresidenziali
San Mauro	trasporto A/R	0	no	No
	pasti	13	si	No
Laboratorio	trasporto A/R	5	si	No
	pasti	9	no	Si in base alla situazione economica
Tass	trasporto A/R	71 utenti (viaggio A/R + spostamenti per gite)	si	In base all'ISEE calcolato su tutto l'importo del soggiorno
	pasti	71 utenti (pensione completa)	si	In base all'ISEE calcolato su tutto l'importo del soggiorno

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

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

Ciò nonostante durante il 2018 ci sono stati 91 accompagnamenti di cui 54, cioè la metà, da parte della comunità.

SERVIZIO	Numero visite
SSER ADULTI	12
SSER MINORI	0
VALSA	0
SCUOLE	0
CADD	0
COMUNITA'	54
CD SAN MAURO	25
LABORATORIO	0
TASS	0

3.5.8 Integrazione con il territorio e altre realtà

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

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

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

I Servizi della Cooperativa hanno intrattenuto rapporti anche con Enti, Consorzi o Associazioni, consolidando collaborazioni già presenti negli anni precedenti e creando nuove relazioni. Si sottolinea che la collaborazione sorta nel 2015 con la Cooperativa Mirafiori, l'Associazione Arcobaleno e il SSER minori ha permesso l'apertura e la co-gestione del centro aggregativo "Mirafleming" incentivando ulteriormente la sinergia tra Servizi coinvolti. Analogamente il Sser Adulti collabora con altre realtà del privato sociale nella co-gestione del Centro per il protagonismo giovanile Centro Dentro di C.so Siracusa.

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

SERVIZIO	RISORSE DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONI ENTI/PRIVATO SOCIALE
SSER ADULTI	Piscina Gaidano Centro Dentro Associazione Phanda Orto a Saluzzo Associazione Area Palestra del Gruppo Arco di Via capriolo Orto urbano di Via Pinchia Cascina Roccafranca Biblioteche, musei e cinema di Torino	Associazione Phanda (Collaborazione special olympics) Scuole superiori di Torino e Asti (Formazione pedagogica e promozione del laboratorio Amore e Sapone)
SSER MINORI	Mirafleming Torino Casa Quartiere San Salvario Casa quartiere La casa nel Parco Casa OZ di Trino Impianti sportivi SASP Impianti sportivi CUS Impianti sportivi Gaidano	Coop. Mirafiori- Coop. I Passi- Ass. L'arcobaleno per la gestione del Mirafleming
VALSA	Piscina comunale di Giaveno Maneggio di Pontepietra Centro sociale di Coazze "In un altro modo" Biblioteca di Coazze	L'Uliveto di Torre Pellice (Psicomotricità e percorso di CAA a scuola)
SCUOLE		Coop. Stranaidea (ATI per la gestione di un intervento di assistenza scolastica presso IIs Giulio)
CADD	Piscina Gaidano Circostanza Parco Ruffini (Stadio di atletica) Centri commerciali di zona Disco Party	
COMUNITA'	ACLI Torino Piscina Colletta Ass. Il Tiglio Museo MAO Ex Mattatoio di Chieri Eco Museo dell'argilla di Cambiano "Munlab" Comunità Il Roseto di Pralormo Comunità Chiocciola e Mercandillo di Castel nuovo Don Bosco RAF di Poirino Parrocchia Madonna del Pilone di Torino RAS san Giuseppe di San Mauro Disco Party Spazio 211 Torino Associazione Sciabili di Sauze D'Oulx	Tavoli lavoro di "Servizi di Rete" Eco Museo dell'argilla di Cambiano "Munlab" CISA 7 di Gassino T.se (Progetto Nonna Tina) Coop. Il Margine (Progetto Mini-Naos)
CD SAN MAURO	Tutte le attività commerciali di zona, utilizzate quotidianamente dai pazienti in autonomia	Coop. Il Margine (Interventi di domiciliarità)
LABORATORIO	Esercizi commerciali di prossimità Fornitori tecnici vari	Ass. Il Tiglio (attività teatrale e sostegno alle attività) Ass. Architetture senza frontiere Piemonte (collaborazione su bandi e progetti) Ass. Il Mutamento Zoza Castalia (organizzazione rassegna teatrale) Comune di Chivasso (Spettacolo teatrale) Coop. Il Margine (Interventi di domiciliarità) Studio di architettura Fassio Maurizio (progettazione e realizzazione arredi) Gruppo informale Basaglia (confronto sulle politiche regionali in materia di salute mentale)

TASS		Consorzio NAOS (la gara d'appalto è in carico al Consorzio che delega a noi la progettazione, l'organizzazione e la gestione dei soggiorni).
------	--	--

3.5.9 Livello di soddisfazione dei clienti/utenti

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

Nel 2018 viene preso in esame il livello di soddisfazione di utenti e famiglie del settore TASS, rivolto quindi alle 71 famiglie i cui congiunti hanno usufruito del servizio di soggiorno estivo organizzato dalla cooperativa per conto del Consorzio NAOS.

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

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

Su un totale di 73 utenti accompagnati sono stati restituiti solo 26 questionari, pari al 35,16%, un dato in calo a quello dell'anno precedente ma in linea con i dati degli anni prima. Rispetto all'elaborazione dei dati pervenuti, si ribadisce il generale alto gradimento da parte della gran parte dei partecipanti e dei loro familiari, con percentuali molto simili a quelle dello scorso anno. Un dato confortante è il seguente: nonostante alcuni questionari abbiano riportato degli aspetti critici, l'ultima domanda (relativa all'andamento generale del soggiorno come esperienza di vita) ha avuto il 25 risposte positive su 26 (unica risposta negativa quella di un partecipante che ha compilato autonomamente il questionario), il che dimostra che gli aspetti critici non sono comunque stati tali da inficiare il buon andamento del soggiorno e che, pertanto, l'obiettivo ultimo e più importante del soggiorno, da un punto di vista progettuale, è stato ampiamente raggiunto. (vedi anche allegato 2)

3.6 Clienti e committenti

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

	Flessibilità	In quasi tutti i servizi orari e attività vengono spesso adattati alle esigenze di utenti e famigliari Punto 3.6.2
--	--------------	---

Elenco committenti 2018 per servizio

SERVIZIO	ENTI COMMITTENTI	TIPOLOGIA RAPPORTO
SSER ADULTI	Comune di Torino/ASL Città di Torino, Privati	Accreditamento triennale 2019/2021, Contratti privati
SSER MINORI	Comune di Torino/ASL Città di Torino, Privati, Comunità SS Natale	Accreditamenti triennale 2019/2021, Convenzione privata annuale
VALSA	Unione dei Comuni Montani della Val Sangone Comune di: Coazze – Torino – Giaveno – Sangano – Avigliana – Volvera - Almese Istituto Maria Ausiliatrice Istituto Superiore “Galilei” di Avigliana Istituto superiore “Pascal” di Giaveno Progetto specifico inerente alla supervisione educativa a Coazze Privati	2 Appalti (uno in scadenza 2018 ma con un anno di proroga e uno 2020) 1 appalto in collaborazione con CSDA 1 Protocollo di intesa annuale 1 Accreditamento 5 Incarichi diretti 1 Contributo su progetto 3 Contratti Privati
SCUOLE	IIS Arduino Casale Gobetti - Cottini – Giulio – Levi – Luxemburg- IC Sidoli - Gramsci Beinasco - Re Umberto- Peyron - Silvio Pellico- IC Pertini Scuola Secondaria Perotti - Viotti – IC Salvemini Asilo Infantile Morelli	5 Bandi scolastici anno scolastico 2016/2017 9 Assegnazioni dirette
CADD	Comune di Torino/ASL Città di Torino ASL TO ,3,4 CISA Rivoli	Accreditamento 2019/2021 e 3 Convenzioni
COMUNITA'	Comune di Torino/ASL Città di Torino ASL TO,4,5, CSSAC Di Chieri, CISA Gassino	Accreditamento e 2 Convenzioni
CD SAN MAURO	ASL TO4, Coop. Il Margine	Appalto triennale 1 Contratto privato con Coop. Il Margine
LABORATORIO	ASL Città di Torino ASL TO 4,5, Unione dei Comuni di Moncalieri, Privati, Coop. Il Margine	3 Convenzioni 3 contratti privati 1 Contratto privato con Coop. Il Margine
TASS	Comune di Torino, Privati Coop. Margine (solo per la parte organizzativa/logistica)	Gara d'appalto affidata a Naos con assegnazione diretta. Contratti privati

Committenti per fatturato

	Fatturato 2014	Fatturato 2015	Fatturato 2016	Fatturato 2017	Fatturato 2018
Azienda Sanitaria Locale Città di Torino	-	-	-	€ 854.856	€ 851.524
Comune di Torino	€ 356.044	€ 425.241	€ 450.573	€ 491.601	€ 537.100
Consorzio NAOS	€ 345.789	€ 337.225	€ 518.706	€ 444.326	€ 372.761
Unione dei Comuni della Val Sangone	€ 271.586	€ 256.865	€ 274.124	€ 299.774	€ 320.012
ASL TO5	€ 228.454	€ 235.774	€ 258.908	€ 262.359	€ 294.141
ASL TO4	€ 155.637	€ 160.547	€ 164.540	€ 164.010	€ 175.462
Scuole	€ 155.886	€ 153.203	€ 151.703	€ 158.127	€ 152.848
CSSAC	€ 43.416	€ 48.594	€ 58.390	€ 60.085	€ 69.632
ASL TO3	€ 12.721	€ 27.929	€ 30.282	€ 32.730	€ 33.085
Unione dei Comuni Moncalieri	€ 21.584	€ 21.848	€21.408	€ 21.312	€ 20.989
CISA Rivoli	€ 1.913	€ 3.563	€ 8.185	€ 9.695	€ 8.445
Comunità alloggio SS. Natale	-	-	€ 19.851	€ 11.641	€ 8.152
Consorzio ISA	€ 2.548	€ 6.886	€ 7.105	€ 7.071	€ 7.151
ASL TO1	€ 346.833	€ 371.420	€ 424.768	-	

ASL TO2	€ 272.168	€ 335.185	€ 321.310	-	
---------	-----------	-----------	-----------	---	--

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

Il Servizio della Val Sangone segnala che l'educativa territoriale e la scolastica legate all'Unione dei Comuni montani, in scadenza a giugno 2018, sono stati prorogati, in assenza di gara, per un ulteriore anno. Inoltre, sempre in questo settore si sono aperte nuove convenzioni e una di essa è in collaborazione con un'altra Agenzia privata.

Il CD di San Mauro e il Laboratorio hanno aperto una collaborazione privata con la Cooperativa Il Margine per la gestione di alcuni interventi domiciliari.

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

3.6.1 Qualità/professionalità

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

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

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

Lavoratori per titolo di studio

	Licenza media	Diploma superiore	Altra laurea	Psicologi	In formazione	Formazione specifica educatore	Adest/OSS
2009	2	8	3	5	15	27	6
2010	2	9	3	6	14	34	6
2011	2	7	5	6	9	37	6
2012	2	6	3	7	6	40	7
2013	2	6	6	6	3	40	5
2014	2	5	3	6	8	43	7
2015	2	7	2	7	11	41	9
2016	2	7	2	5	14	46	11
2017	3	6	2	6	9	49	13
2018	3	7	2	4	7	57	13

Lavoratori solo servizi educativi per titolo di studio 2018

	Licenza media	Diploma superiore	Altra laurea	Psicologi	In formazione	Formazione specifica educatore	Adest/OSS	Totali
Numero	3	3	1	3	7	57	13	87

Percentuali	3%	3%	1%	3%	8%	66%	15%	
--------------------	----	----	----	----	----	-----	-----	--

3.6.2 Servizi aggiuntivi offerti, flessibilità, possibilità di verifica

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

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

Per una migliore comprensione delle tabelle sottostanti specifichiamo che:

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

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

SERVIZIO	RISORSE AGGIUNTIVE	ELEMENTI DI FLESSIBILITA'
SSER ADULTI	Soggiorni	
SSER MINORI	Pasti Il Servizio ha accolto due tirocinanti del corso triennale di Interfacoltà.	<p>Premesso che tra le caratteristiche del SSER minori, l'elemento di flessibilità è prioritario e fondamentale sia per l'organizzazione del servizio sia per la realizzazione degli interventi educativi, gli elementi di flessibilità sono:</p> <p>Orari: variano durante l'anno in quanto devono tenere conto del <u>monte ore dei minori</u> (da 3 a un massimo 18 ore settimanali) e <u>degli educatori</u> (contratto); della <u>disponibilità/vincoli degli operatori</u> (percorsi universitari, vincoli legati ad altri lavori) delle <u>esigenze/vincoli familiari</u> (minori al mattino sono a scuola, al pomeriggio possono essere seguiti da affidatari o essere impegnati in attività extrascolastiche); <u>chiusure delle scuole</u> ; nel periodo estivo c'è un calo di lavoro dettato dalle ferie dei minori</p> <p>Attività: mutano e hanno durata variabile a seconda dell'andamento del progetto educativo.</p> <p>Ammissioni: a seconda delle caratteristiche del minore e del suo nucleo familiare variano le modalità di presa in carico. Inoltre, nell'avvio dell'intervento educativo viene coinvolta l'intera equipe nel processo decisionale in merito ai referenti che seguiranno il caso.</p> <p>Emergenze: Il Servizio è stato in grado di accogliere in modo tempestivo le richieste da parte dei Servizi per supportare situazioni di emergenza. In particolare, il supporto di un minore ricoverato per un mese</p> <p>Disponibilità da parte dell'equipe di partecipare, oltre alle riunioni di verifica previste dal progetto di Servizio, a incontri di rete e/o di trovare modalità per un costante confronto con gli altri attori educativi (mail, chat...)</p> <p>Monte ore educatori: per garantire il monte ore degli operatori si attivano collaborazioni trasversali in altri servizi (scuole, Castiglione, Cadd.</p>
VAL SANGONE	occasionalmente trasporto per attività sul territorio e/o gite	Modifica delle attività e degli orari sulla base delle esigenze del caso e/o della richiesta dei Servizi.
SCUOLE	Alcuni casi sono seguiti anche dal SSER minori con conseguente continuità educativa.	Partecipazione al progetto "Alternanza Lavoro" con accompagnamento di alcuni allievi, quindi cambi di sede e cambi di orario

	Partecipazione all'estate ragazzi per continuità educativa	Stacco degli educatori presso il SSER per garantire la continuità educativa durante il ricovero ospedaliero di un allievo (Afferente al SSER minori e seguito anche da noi come settore scuola) Accompagnamento gite giornaliere con conseguente cambio organizzativo
CADD	Soggiorni.	
COMUNITA'	Maggior numero di giorni per alcuni soggiorni a favore sia degli utenti della CA sia di quelli del CD; Accompagnamento Luogo Neutro, redazione di relazioni osservative. Per gli utenti di centro diurno: accompagnamento alle visite mediche	L'organizzazione del rientro in famiglia settimanale viene gestito tenendo conto anche delle esigenze della famiglia Per il Centro Diurno: orari di prese in carico e accompagnamenti tenendo conto delle esigenze delle famiglie
CD SAN MAURO	Tirocinio di Scienze dell'Educazione e Psicologia	
LABORATORIO	Pasti, laboratorio teatrale, riunioni presso il servizio, lab. danzaterapia, formazioni operatori/utenti, riconoscimento economico ai partecipanti. Tirocinanti	Accompagnamenti extraorario, accoglienza di utenti per attività personalizzate extraorario. Flessibilità organizzativa
TASS		Sostituzione utenti/ sostituzione, previa comunicazione, di strutture alberghiere in caso di over booking/ rinuncia di utenti e non sostituzione.

Come per gli anni precedenti, dai dati emerge che le risorse aggiuntive maggiormente messe in campo sono relative all'organizzazione dei soggiorni interni ai Servizi e l'erogazione dei pasti dove non sono previsti dall'accredito/convenzione.

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.

Il SSER minori e il settore scuole riportano che tra i loro elementi di flessibilità vi è stata la capacità di riadattare la propria organizzazione per supportare un minore durante un ricovero ospedaliero durato un mese. Questo ha comportato la stretta collaborazione tra i referenti territoriali e scolastici del minore. Quest'anno altri Servizi, oltre al SSER minori, hanno segnalato di essere sede di tirocinio.

Un ulteriore dato non presente gli anni precedenti è l'elemento di flessibilità organizzativa segnalata dal Laboratorio connessa ai nuovi interventi di domiciliarità.

3.7 Fornitori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Fornitori	Durabilità del rapporto	36 fornitori ad albo fornitori da tre anni o più
	Sistema di selezione fornitori e norme contrattuali	Procedura ISO

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

Gestione acquisti e fornitori

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

Fase 1	Individuazione dei prodotti\servizi
Fase 2	Ordine degli acquisti

Fase 3	Verifica delle consegne
Fase 4	Verifica delle fatture del fornitore
Fase 5	Inserimento dei fornitori nell'albo fornitori

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

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

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

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

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

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

Ordine d'acquisto

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

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

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

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

Durabilità del rapporto, da albo fornitori 2018

Tipologia	Un anno	Due anni	Tre anni o più
Prestazione servizi	1	0	13
Prestazione servizi che non necessita di valutazione tecnico-professionale 47	0	4	43
Consulenza specialistiche che necessitano di valutazione semestrale (Fornitori Critici)	0	0	3
Acquisto beni con ordine che non necessitano di valutazione Tecnico Professionale	1	1	11

3.8 Finanziatori

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Finanziatori soci ordinari e sovventori	Partecipazione	V. punti 2.5 "L'assemblea dei soci" e 3.1 "Soci"
	Salvaguardia del capitale investito	55% di aumenti gratuiti di capitale sociale
	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	Diffusione del bilancio sociale
Finanziatori istituzionali	Possibilità di verifica raggiungimento degli obiettivi dichiarati	Non ci sono state contestazioni

	Capacità di rientro del finanziamento erogato	Non risultano sofferenze o contestazioni
Finanziatori di capitale di credito	Capacità di remunerare il capitale prestato	Non risultano sofferenze 1,8% del valore aggiunto destinato ai finanziatori di cui lo 0,8% a operatori della finanza etica v. punto 5.2 “distribuzione del valore aggiunto”
	Capacità economico/patrimoniale a copertura insolvenze	€ 212.007 di Capitale sociale, inoltre la cooperativa detiene € 33.934 di Fondo Statutario e € 27.729 di Riserva Legale al 31/12/2018. 80% del fatturato emesso nei confronti di Enti Pubblici.
	Stabilità e affidabilità gruppo dirigente	I membri del C.d.A. al 31/12/18 hanno una continuità di carica media di 10 anni Punto 2.6.1 “Consiglieri in carica”
Donatori privati	Realizzazione di progetti in coerenza con la mission	V. tabella sotto “Donatori”

Al 31/12/2018 il capitale sociale della cooperativa risulta così composto:

Capitale sociale sottoscritto	Aumenti gratuiti di capitale sociale	Totale
€ 105.409	€ 106.598	€ 212.007
49%	51%	

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

Altri finanziatori

Tipologia Finanziatori	Denominazione	Capitale prestato al 31/12/2018	Rendicontazione, sofferenze, contestazioni
Istituzionali	Regione Piemonte - Finpiemonte	€ 62.500	Non sono pervenute contestazioni
Istituti di Credito	Finanziamenti a medio/lungo termine	€ 185.188	Non risultano sofferenze

Donatori

Tipologia donatore	Denominazione/ tipologia	Donazioni 2018	Rendicontazione/contestazioni
Enti pubblici	Città di Torino, Area Politiche Sociali, Servizio InGenio	€ 4.733	Per incentivi partecipanti laboratorio Officina 413
	Comune di Almese	€ 850	Sostegno al progetto “Cine13”
	Comune di Almese	€ 850	Sostegno al progetto “Una sera al mese”
Privati persone fisiche	5 x 1000	€ 2.473	Sostegno progetti e servizi
	Erogazioni liberali	€ 4.915	Sostegno progetti e servizi
Enti privati	Fondazione Cattolica	€ 3.500	Sostegno progetto Amore e Saponi
	Specchio dei tempi	€ 1.000	Sostegno progetti e servizi

3.9 Mondo della conoscenza

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
-------------	---	-----------------

Università, Scuole superiori, centri studi e altre agenzie formative	Collaborazioni	9 convenzioni in essere per l'accoglienza tirocini 8 tirocini attivati per 3.600 ore totali
	Iniziative, progetti condivisi, organizzazione eventi culturali	8 azioni intraprese
	Produzione articoli e altri materiali	Nessuno

Convenzioni in essere per l'accoglimento di tirocini

Agenzia Formativa	A.S. 2015/2016	A.S. 2016/2017	A.S. 2017/2018	A.S. 2018/2019
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia	sì	sì	sì	sì
Istituto Universitario Torino-IUS-TO Rebaudengo – Corso di Laurea in Psicologia	no	no	sì	sì
Università degli Studi di Torino – Corso di Laurea Educazione Professionale	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Torino – Facoltà di Scienze della Formazione	sì	sì	sì	sì
Università degli Studi di Roma La Sapienza – Facoltà di Psicologia	sì	no	sì	sì
C.F.P. Istituto Cortivo - Padova	no	sì	no	no
I.I.S. Sella Aalto Lagrange - Torino	sì	no	no	no
Università degli Studi Niccolò Cusano-Corso di Laurea Psicologia			sì	Sì
Scuola di Psicoterapia LISTA			sì	sì
Scuola di specializzazione in psicoterapia psicodrammatica			sì	sì
Scuola di arteterapia C.R.E.T.E.				sì
Totale	5	4	8	9

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

Servizio	2016	2017	2018
Laboratorio	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 15, 20 e 21 maggio 2016, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 25, 26 e 27 maggio 2017, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia. Erogazione di laboratorio teatrale presso: MITOS-Meeting Italiano Teatro Sociale 24 agosto – 27 agosto 2017 Chiostrò S.Micheletto, Lucca	Organizzazione della rassegna di arti e teatro sociale "Il Granché" Torino, 11 e 12 maggio 2018, in collaborazione con: Ass. Il Tiglio onlus e Ass. Il Mutamento Zona Castalia.
Val Sangone	Formazione per animatori del doposcuola M. Ausiliatrice. Intervento in una serata dedicata al cyberbullismo.	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di 3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Progetto di "peer education" con studenti dell'IIS B. Pascal di Giaveno sull'utilizzo	Progetto "Giochiamo con le emozioni" rivolto ai ragazzi di 3° della scuola secondaria di 1° grado in collaborazione con Comune di Giaveno, Asl, istituto di M. Ausiliatrice di Giaveno. Progetto di "peer education" con studenti dell'IIS B. Pascal di

		consapevole delle nuove tecnologie Progetto "Stare bene a scuola". Laboratorio sullo sviluppo di abilità socio-relazionali di base svolto con una classe 4 ^a dell'Istituto M. Ausiliatrice Giaveno	Giaveno sul tema del bullismo e cyberbullismo Progetto "Stare bene a scuola". Laboratorio sullo sviluppo di abilità socio-relazionali di base svolto con una classe 4 ^a dell'Istituto M. Ausiliatrice Giaveno Progetto "una serata Al Mese" rivolto ai ragazzi dai 14 ai 18 anni, in collaborazione con il comune di Almese, che affronta tematiche inerenti l'adolescenza, attraverso l'utilizzo di film, video, tecniche teatrali.
SSER Minori	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming	Un'educatrice si occupa della gestione/collaborazione del Mirafleming
SSER Adulti			Scuole superiori di Torino e Asti (Formazione pedagogica e promozione del laboratorio Amore e Sapone)
Castiglione	Un operatore ha condotto il laboratorio di agricoltura sinergica presso Ortocampo di Gassino Un'operatrice conduce l'attività della cura del Sé c/o Amici di Via Cambiano	Un operatore ha condotto il laboratorio di agricoltura sinergica presso Ortocampo di Gassino Un'operatrice ha condotto un ciclo di 3 incontri c/o Asilo San Giuseppe di Bussolino di attività espressive con l'utilizzo della carta pesta.	
Generale cooperativa			Evento: "Una sera a teatro con Basaglia" 12 dicembre 2018, organizzato con Società di Mutuo Soccorso del Sociale Solidea

3.10 Pubblica Amministrazione

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Pubblici poteri	Rispetto della normativa di settore	In merito non sono state sollevate, nel corso dell'anno, sanzioni o osservazioni da parte degli uffici preposti
	Collaborazione e co-progettazione territoriale	Partecipato a 5 tavoli di coordinamento e progettazione territoriali

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

Servizio/settore	Coordinamento/tavolo	2016	2017	2018
Val Sangone	Piano locale giovani	no	sì	no

	Partecipazione al Tavolo di progettazione territoriale con Unione dei comuni montani Val Sangone e Con.I.S.A Valle di Susa e tutte le realtà del III Settore, partner ufficiali del risultante progetto “We care”, finanziato con fondi europei.			sì
	Serd di Giaveno – collaborazione su due progetti		sì	no
CADD	PRI (Progetto Rete Integrato Torino)	sì	sì	sì
Castiglione	Servizi in Rete C.S.S.A.C. di Chieri	si	si	sì
	CISA 7 di Gassino T.se – progetto Nonna Tina	no	sì	sì
SSER Adulti	Tavolo Giovani Circ. II di Torino			sì
	Totali	1	4	5

3.11 Mondo del non profit

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Mondo del non profit	Partecipazione/collaborazioni	Collaborazioni in corso con 13 realtà del non profit su 16 differenti progetti Associazione a 9 realtà non profit di cui in 2 casi la cooperativa è rappresentata in Consiglio di Amministrazione (punto 2.8)
	Progettualità sociale	Partecipazione ad 3 tavoli/coordinamenti

Collaborazioni

Agenzia non profit	Tipo di collaborazione	2016	2017	2018
Ass. Il Tiglio onlus	Laboratorio teatro sociale gratuito per utenti cooperativa e esterni	sì	sì	sì
	Comodato d’uso gratuito sede legale ass.	sì	sì	sì
	Erogazioni liberali per sostegno incentivi utenti	sì	sì	sì
	Volontari Tiglio attivi c/o servizi L’Arcobaleno	sì	sì	sì
Coop. soc. Mirafiori	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro	sì	sì	si
Coop. Soc. I Passi	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
Coop. Soc. Stranaidea	ATI per la gestione di un intervento di assistenza scolastica presso IIs Giulio			sì
Ass. L’Arcobaleno	Co-gestione del Centro Ragazzi Mirafleming	sì	sì	sì
Coop. Soc La Bottega	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentrDentro	sì	sì	si
Ass. Tutto Tondo	Co-gestione del Centro del Protagonismo giovanile CentroDentro	sì	sì	si
Uliveto – Comunità di Luserna S. Giovanni	Psicomotricità e percorso di CAA a scuola	sì	sì	sì
Munlab Eco Museo dell’argilla di Cambiano	Collaborazione sul progetto “Con altri occhi”	sì	sì	sì
Associazione Architettura senza Frontiere Piemonte	Collaborazione del laboratorio Officina 413 su due progetti ASF	sì	Sì	sì
Coop. soc. Il Margine	Distacco lavoratori per progetti domiciliarità psichiatria	sì	sì	sì

	Gestione struttura turistica Caldirola			si
	Gestione soggiorni	si	si	si
Associazione Phanda	Collaborazione special olympics			si
Cooperativa Villaggio di Poliedra	Supporto alla gestione amministrativa, una amministratrice L'Arcobaleno in C.d.A.			si
	Totali	15	15	19

Tavoli/coordinamenti nel privato sociale

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

Dagli schemi di cui sopra è possibile notare un intensificarsi delle collaborazioni con altre realtà del terzo settore, in particolare sottolineiamo la collaborazione con la cooperativa sociale Il Margine implementata, rispetto agli anni passati, dalla co-gestione della Ex Colonia di Caldirola, l'ATI con la cooperativa sociale Stranaidea e il rapporto stretto con la cooperativa Villaggio di Poliedra, gestrice di un Agriasilo nel chivassese.

Tali collaborazioni sono caratterizzate dall'essere collaborazioni tra imprese (sociali), con evidenti risvolti economici significativi, tali da suggerirci, magari in occasione della prossima edizione del bilancio sociale, di darne evidenza anche dal punto di vista economico.

3.12 Ambiente

Stakeholder	Interessi, aspettative, questioni rilevanti	Indicatori 2018
Ambiente	Efficienza energetica ed emissioni - sedi	
	Efficienza energetica ed emissioni - mezzi	La cooperativa dispone di 6 furgoni 9 posti, tutti diesel Euro 6, una Dacia gpl/benzina Euro 5, un pick-up per trasporto merce diesel Euro 3 e 1 scooter per piccoli spostamenti cittadini, prevalentemente utilizzato dall'amministrazione.
	Buone pratiche	

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

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

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

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

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

Tabella mezzi al 31/12/2018

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

Tabella sedi

Sede	Riscaldamento: autonomo/condominiale combustibile	Altro (isolamento, impianti rinnovabili ecc.)
SSER ADULTI	Autonomo, caldaia del 2018 a condensazione	no
SSER MINORI	condominiale	no
VAL SANGONE	condominiale	no
CADD	Condominiale, metano	Infissi con vetri/camera
COMUNITA'	Autonomo a metano, caldaia a condensazione	Infissi con vetri/camera, isolamento termico con gettata in poliuretano espanso soffitti 1° piano, impianto solare termico.
CD SAN MAURO	Centralizzato asl	Ventilatori a soffitto
LABORATORIO	Autonomo a metano, caldaia a condensazione	Infissi con vetri/camera
AMMINISTRAZIONE	Autonomo a metano, caldaia a condensazione, raffrescamento: ventilatori e un condizionatore classe A+	Infissi con vetri/camera

Esempi di buone pratiche ambientali

Servizio	Descrizione
SSER ADULTI	Raccolta differenziata, compostaggio nell'orto di via Pinchia, utilizzo mezzi pubblici, macchina di cooperativa a gas
SSER MINORI	Raccolta differenziata
VAL SANGONE	La sede viene utilizzata per attività pomeridiane che non prevedono la somministrazione di pasti, ma solo, a volte, la merenda condivisa. Per questo non abbiamo grandi necessità di acquistare beni alimentari e produciamo una quantità ridotta di rifiuti, che provvediamo a differenziare. Abbiamo scelto di non avere la macchinetta del caffè con le cialde in plastica, ma abbiamo la Moka elettrica e cerchiamo di usare le tazzine di ceramica, ma non sempre riusciamo... Per quanto riguarda il risparmio energetico, ci aiutano le suore che regolano il riscaldamento, tenendolo sempre piuttosto basso (a volte troppo). In estate invece non serve l'aria condizionata, la sede è fresca di suo! Per quello che riguarda la mobilità, non abbiamo un mezzo di servizio e per esigenze lavorative, ognuno deve utilizzare la propria macchina. Non è infatti proprio possibile utilizzare i mezzi pubblici per lavorare su questo territorio.

SCUOLE	-
CADD	Detersivi concentrati biodegradabili con impianto a muro forniti da Uniservizi, raccolta differenziata, uso di furgoni, uso di acqua dell'acquedotto con sistema di filtrazione/purificazione
COMUNITA'	Detersivi concentrati biodegradabili con impianto a muro forniti da Uniservizi, non si utilizzano stoviglie usa e getta, si utilizzano brocche e acqua potabile, in due locali della struttura sono installate punti luce con sensore di spegnimento automatico.
CD SAN MAURO	Raccolta differenziata, acquisti quotidiani in zona, riduzione sprechi alimentari prestando attenzione alle quantità, acquisto di confezioni grandi per ridurre gli imballaggi
LABORATORIO	Acquisto frutta e verdura biologica direttamente presso il produttore, non si utilizzano stoviglie usa e getta, si utilizzano brocche e acqua potabile. In falegnameria si utilizzano vernici all'acqua.
TASS	-
AMMINISTRAZIONE	Raccolta differenziata, utilizzo piatti e posate non usa e getta (bicchieri e tazzine non ancora), raccolta toner centralizzata per i vari servizi della cooperativa, distributore acqua con boccione 18lt. ritirato dalla ditta fornitrice e correttamente riciclato.

Fornitori energia elettrica sedi proprie

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

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

Enel energia

Anno 2017, da bolletta 2019

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

Iren Energia elettrica

Volumi venduti 15.697 GWh

Volumi prodotti lordi 9.002 GWh

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

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

4. Obiettivi e attività

4.1 Obiettivi di gestione 2018, attività realizzate e verifiche obiettivi

In merito all'analisi del processo "obiettivi/azioni/verifica risultati" del 2018 riportiamo in sintesi la documentazione ISO.

Opportunità (utilità/vantaggi)	Indicatori	Azioni da intraprendere per il raggiungimento dell'obiettivo	Risorse necessarie	Bilancio obiettivo
Riuscire a reperire fondi per realizzare attività non finanziate dalla committenza	N. progetti presentati N. progetti finanziati Totale contributi ottenuti Contributi raccolti da privati	Presentazione di almeno 3 progetti a Fondazioni Realizzazione delle azioni relative ai progetti eventualmente finanziati Rendicontazione dei progetti finanziati e realizzati Avviare il crowdfunding	Ore lavoro R.F.R Ore lavoro ufficio amministrativo/segreteria Idee progettuali presentate dai servizi	N. progetti presentati:7 N. progetti finanziati 7 tot contributi ottenuti €57.560. La realizzazione dei progetti e l'incasso dei contributi avverrà principalmente nel 2019/2020 Contributi raccolti da privati euro 2080
Acquisire conoscenze su nuovi settori di territoriali, gestionali, spendibili anche in futuro per altre commesse (al di là dell'acquisizione effettiva della commessa) In caso di acquisizione effettiva, aumento del fatturato della coop. ed eventuale acquisizione di curriculum su nuovi ambiti/settori	N. incontri preliminari con i servizi committenti coinvolti N. strutture visionate	Analisi del fabbisogno territoriale Incontri con i Servizi committenti interessati Studio di fattibilità (tecnico/economico) Ricerca strutture Adeguaenti strutturali necessari	Ore lavoro di amministratori e coordinatori coinvolti	CD minori disabili: n. 3 incontri di presentazione del progetto alla committenza/nessuna struttura visionata CADD: n. 3 incontri di presentazione e definizione del progetto/ n. 6 strutture visionate
Miglioramento nelle prassi di gestione ed erogazione dei servizi	Rinnovo certificazione n. audit effettuati n. N.C. rilevate	Fare gli audit nei servizi Pesatura dei rischi Recepire indicazioni di	Ore lavoro gruppo dirigenti	Rinnovo certificazione ottenuto n. audit effettuati 9 n. NC rilevate: 1 da

		Kiwa cermet in seguito all'audit Monitorare costantemente il Piano di Miglioramento (prima denominato P.A.C.A.P.)		Kiwa Cermet 3 da audit interni
Maggiore tutela per la Cooperativa e per le famiglie/utenti che usufruiscono dei Servizi	Possedere la corretta documentazione/prassi i n° di Formazioni eseguite presso l'equipe Produzione di un documento aggiornato contenente tutte le prassi da rispettare da consegnare ai nuovi assunti.	Analisi della normativa Analisi dell'attuale documentazione presente e conseguente variazione/implementazione Formazione/Comunicazione ai dipendenti/soci rispetto alla nuova normativa	ore lavoro responsabile privacy	Procedura (PG 08) completata e in fase di attuazione in tutte le sedi della cooperativa. N. 2 persone formate sulla normativa in generale all'interno di un tavolo di lavoro del Consorzio Naos. Formazioni nelle équipes: ancora da effettuarsi
Maggiore tutela della cooperativa rispetto ai rischi di reato previsti dalla legge 231/2001	Avere il MOG	Sulla base del lavoro di analisi 2017: formalizzare alcune prassi di lavoro esistenti; creare alcune procedure su aspetti critici Stesura del MOG Informazione a tutti i soggetti direttamente coinvolti e ai lavoratori	Ore lavoro CdA Consulenze con esperti in materia	E' stato posticipato per il 2019
migliorare le condizioni di lavoro, mantenere basso il livello di infortunio, aumentare il livello qualitativo delle attività educative proposte	n. infortuni 2018/n. infortuni 2017 % mutua 2018/% mutua 2017 n. attività e laboratori attivati 2018/n. attività e laboratori attivati 2017 n. nuove attività avviate anno 2018 rispetto anno 2017	divisione équipes diurna/équipes comunità entrata in vigore del nuovo orario lavoratori dimissioni casi non compatibili con il Servizio ricerca nuove risorse per le attività educative/socializzanti	Ore lavoro amministratori referenti e coordinatore Risorse economiche per attivare nuove attività	2 INFORTUNI 2017 (1 lieve 1 medio per un totale di 60 giorni - 5 INFORTUNI 2018 (tutti lievi per un totale di 41 giorni). Una delle fonti che causavano infortuni è venuta a mancare a novembre 2018. 2018: ore mutua 1876,5 su 29366 ore lavorate (6,39%) 2017: ore mutua 1854 su 29074 ore lavorate (6,37%) Rispetto al 2017 sono state avviate due attività in collaborazione con altre Cooperative.
Valorizzare competenze non conosciute e non rilevate precedentemente Potere colmare lacune non conosciute e non rilevate precedentemente	n. questionari somministrati dati rilevati	Ultimare la raccolta dei questionari Elaborazione dei dati Comunicazione dei risultati alle parti interessate Attivare azioni di rinforzo e/o di formazione Eventuali nuovi incarichi a lavoratori particolarmente competenti su alcuni	Ore lavoro Ufficio Risorse Umane Eventuali investimenti per l'attivazione di iniziative formative	Tutto il personale è stato valutato. Non è stato dato un rimando. Per la formazione vedere il "piano formazione"

		aspetti Ultimare il percorso di valutazione coordinatori		
Avere nuove opportunità di sviluppo e di essere agganciati da nuove realtà/enti/partner interessati	n. accessi al sito n. amici su facebook nuove collaborazioni avviate per contatto avvenuto tramite sito e/o pagina facebook nuovi clienti acquisiti per conoscenza attraverso il sito	Aggiornamento tecnico e restyling del sito Mantenimento e aggiornamento costante pagina facebook Individuazione dei responsabili dei contenuti del sito e della pagina facebook Revisione del materiale cartaceo di presentazione della cooperativa in generale e dei singoli servizi	Ore lavoro del gruppo di gestione Costo per la grafica, per l'aggiornamento tecnico del sito	Dati non ancora rilevati. Nuovo importante cliente: Comune di Caldirola per la gestione di una casa vacanze. Obiettivo da consolidare nel 2019.

4.2 Raccolta fondi

Il Gruppo Risorse della Cooperativa L'Arcobaleno si è fondato nel 2010 ed è composto nell'anno 2018 da 3 educatori, dal presidente della Cooperativa e dalla Vice-Presidente.

Il presidente e la vice- presidente ricoprono il ruolo di coordinatore delle diverse attività che i 3 membri svolgono in autonomia o in collaborazione tra loro.

Le aree di intervento in cui il gruppo lavora sono:

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

Attraverso le tabelle che seguiranno si presentano nello specifico le azioni intraprese nell'anno 2018 rispetto la Ricerca Fondi e Donazioni alla Cooperativa e nel triennio 2016-2018 rispetto alle altre diverse aree sopra descritte.

Ricerca Fondi 2018

TITOLO DEL PROGETTO	BREVE DESCRIZIONE	FONDAZIONE	ESITO
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Prima Spes	Richiesto un contributo di € 9.400 e approvato con un contributo di € 6.700 €
<i>Il re dei Ciarlatani, ovvero la storia di Pietro Neggio</i>	Trasposizione cinematografica di un'opera teatrale a cura di educatori e pazienti psichiatrici adulti	Alta Mane	Non approvato

<i>Il re dei Ciarrlatani, ovvero la storia di Pietro Neggio</i>	Trasposizione cinematografica di un'opera teatrale a cura di educatori e pazienti psichiatrici adulti	CRT	Richiesto un contributo di 16.742 € e approvato con un contributo di 6.000 €
<i>Nonna Tina</i>	Azioni di sostegno leggero condotte da Educatori e persone con disabilità cognitiva a beneficio di anziani over 65	Tavola Valdese	Presentato nel 2017 e approvato nel 2018 con un contributo di 10.800 €
TOTALE			23.500 €

Donazioni alla Cooperativa 2018

PROGETTO \ SERVIZIO	CHI	IMPORTO
Coop. L'Arcobaleno	Fondazione: Specchio dei tempi	1.000 €
Progetto: Nonna Tina	Privati (2 donazioni)	300 €
Laboratorio Officina 413	Privati (3 donazioni)	3.625 €
CAD AZeta	Privati (3 donazioni)	380 €
Comunità Alloggio "Il Giarsole"	Privato	100 €
Progetto: Smash All	Ass. Cojta Grugliascheisa	150 €
TOTALE		5.555 €

Attività promozionali a favore della Cooperativa

ATTIVITÀ SVOLTE		
2016	2017	2018
Al 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissati gli adesivi di promozione della Cooperativa	Si è completato al 90% del parco mezzi installazione degli adesivi di promozione della Cooperativa.	Progettazione e apertura del nuovo sito internet della cooperativa. www.cooperativalarcobaleno.it

Campagna 5x1000

INTERVENTI SVOLTI		
2016	2017	2018
Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa.	Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa	Mail inviata ai Soci e ai Dipendenti; Biglietti da visita del 5x1000 Segnalazione sul sito web del codice fiscale della Cooperativa. Sul 50% del parco mezzi della Cooperativa sono stati affissi degli adesivi dove è presenta la possibilità di donare il 5x1000 alla cooperativa

Formazione specifica in Fundraising

FORMAZIONE		
2016	2017	2018
Workshop "Raccolta fondi dalle Fondazioni d'erogazione e crowdfunding" organizzato da Centrale Etica di Milano, Gennaio 2016.	Laboratorio "Raccolta fondi dalle aziende" organizzato da Centrale Etica di Milano, 13, 14 luglio 2017 Laboratorio "I numeri del Fundraising" organizzato da	Seminario "Strategia per il Fundraising" organizzato da Centrale Etica di Milano Seminario "Valutazione e impatto sociale nella progettazione"

Laboratorio “Crowdfunding e Fundraising” organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 4 -5 Novembre 2016.	Centrale Etica di Milano, 15 novembre 2017 Laboratorio “Digital Fundraising” organizzato da Scuola di Fundraising di Roma, 30 novembre, 1 e 2 dicembre 2017.	organizzato da Apis - Bologna
--	---	-------------------------------

5. Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto

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

Come evidente negli schemi sottostanti, nonché nella sezione dedicata ai fornitori, mentre per quanto riguarda le entrate è agevole la distinzione tra clienti profit e clienti no-profit, rispetto alle uscite non è ancora stato possibile affinare la distinzione tra ditte fornitrici, negli anni precedenti abbiamo riportato nella sezione costi da no-profit i dati relativi agli acquisti di merci della bottega di commercio equosolidale ArteMente gestita dalla cooperativa in passato, dato certo per quanto non esaustivo.

Grazie al continuo confronto con l’ufficio amministrativo riteniamo realizzabile per il prossimo anno l’obiettivo di distinguere la tipologia degli acquisti sulla base della ragione sociale (cooperative, associazioni...) dei vari fornitori.

5.1 Costruzione della ricchezza: analisi delle entrate e delle uscite

	2016	%	2017	%	2018	%
A. Valore della produzione	€ 2.893.492		€ 2.951.589		€ 3.046.269	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€ 2.205.598	76,2%	€ 2.261.770	77%	€ 2.387.435	78,4%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione			€ 11.111	0%	€ 6.433	0,3%
3. Ricavi da profit						
4. ricavi da non profit	€ 538.557	18,6%	€ 455.967	15,4%	€ 404.683	13,3%
5. ricavi da persone fisiche	€ 89.869	3,1%	€ 176.306	6%	€ 199.660	6,6%
6. altri ricavi non caratteristici	€ 32.752	1,1%	€ 9.572	0,3%	€ 4.838	0,2%
7. Donazioni	€ 9.532	0,3%	€ 20.500	0,7%	€ 11.733	0,4%
8. Variazioni e rimanenze	€ 10.285	0,4%	€ 5.000	0,2%	€ 4.712	0,2%
9. altri ricavi	€ 6.899	0,2%	€ 11.362	0%	€ 26.775	0,9%

	2016	%	2017	%	2018	%
--	------	---	------	---	------	---

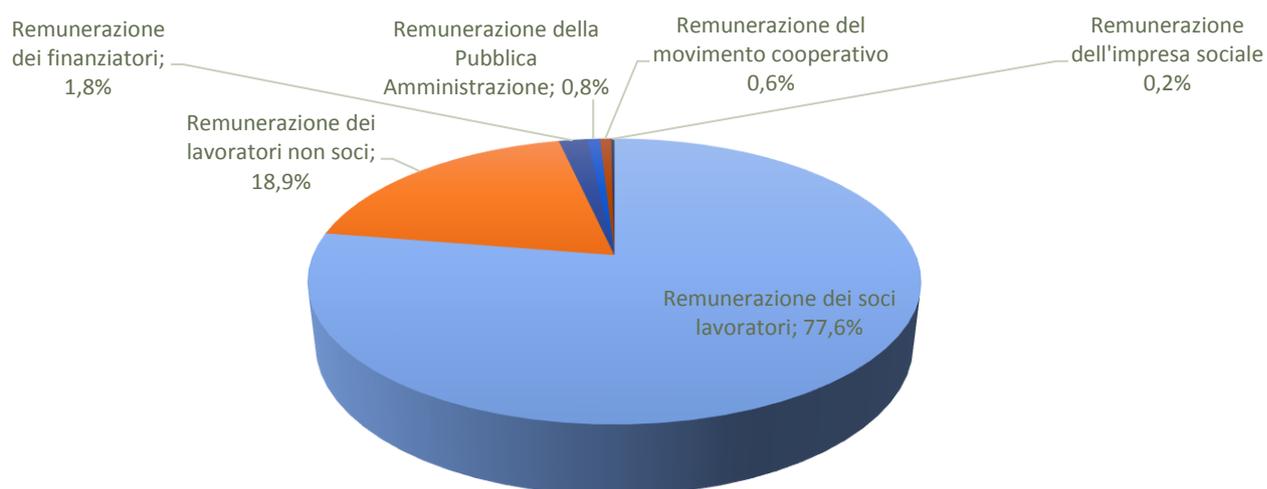
B. Costi/consumi di produzione e gestione (1+2)	€ 826.885		€ 770.835	98,7%	€ 738.880	
1. Costi/consumi di produzione e gestione da profit	€ 786.209	95,1%	€ 760.550	98,7%	€ 738.880	
Acquisti materie prime	€ 22.074	2,7%	€ 22.456	2,9%	€ 27.202	3,7%
Costi per servizi amministrativi	€ 44.791	5,4%	€ 48.830	6,3%	€ 62.257	8,4%
Costi per servizi dell'attività tipica	€ 620.943	75,1%	€ 593.631	77,0%	€ 544.934	73,8%
acquisti per attività non caratteristica		0,0%		0,0%	€ 5.000	0,0%
Costi per godimento beni di terzi	€ 98.400	11,9%	€ 95.634	12,4%	€ 99.487	13,5%
2. Costi/consumi di produzione e gestione da non profit	€ 40.676	4,9%	€ 10.285	1,3%		
acquisti per attività non caratteristica	€ 40.676	4,9%	€ 10.285	1,3%		

5.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto/ricchezza distribuita

Calcolo del valore aggiunto	2016	%	2017	%	2018	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3)	€ 1.950.568	67,4%	€ 2.065.148	70,0%	€ 2.237.394	73,4%
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€ 2.066.607		€ 2.180.754		€ 2.307.389	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito	€ 3.655		€ 4.669		€ 6.717	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 53.694		€ 57.274		€ 41.711	
4. Fondo accantonamento per rischi	€ 66.000		€ 63.000		€ 35.000	

Distribuzione della ricchezza	2016	%	2017	%	2018	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile	€ 1.950.568		€ 2.065.148		€ 2.237.394	
1. Remunerazione dei soci lavoratori						
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.557.320	79,8%	€ 1.588.253	76,9%	€ 1.737.147	77,6%
con contratti diversi						
ristorni			€ 16.020	1,0%		

2. Remunerazione de lavoratori non soci							
con contratto di lavoro subordinato	€ 234.113	12,0%	€ 357.573	17,3%	€ 338.213	15,1%	
con contratti diversi	€ 70.663	3,6%	€ 20.842	1,0%	€ 84.266	3,8%	
4. Remunerazione dei finanziatori							
Banche e altri Istituti di credito	€ 34.836	1,8%	€ 26.142	1,3%	€ 21.605	1,0%	
Banche e finanziarie della finanza etica	€ 17.957	0,9%	€ 17.097	0,8%	€ 18.355	0,8%	
5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione							
Imposte	€ 17.288	0,9%	€ 16.353	0,8%	€ 17.745	0,8%	
Bolli e contratti							
6. Remunerazione del movimento cooperativo							
Contributi associativi	€ 15.325	0,8%	€ 18.487	0,9%	€ 15.333	0,7%	
Fondo mutualistico L. 59/92 (3% dell'utile)							
Contributi volontari							
7. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)	€ 3.066	0,2%	€ 4.382	0,2%	€ 4.729	0,2%	



distribuzione del valore aggiunto

6. Diffusione del presente bilancio sociale

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

Verrà pubblicato sul sito della Cooperativa www.cooperativalarcobaleno.it, dove sarà disponibile in libera consultazione.

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

Allegato 1: estratti dallo Statuto sociale

Statuto della Coop. L'Arcobaleno

Articolo 6: Oggetto Sociale

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

- A) la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi a favore di persone in situazioni di svantaggio e/o di emarginazione ed in appoggio alle famiglie;
- B) la gestione di centri diurni, comunità alloggio, centri polivalenti per la realizzazione degli scopi sociali;
- C) l'assistenza sociale ed educativa ai minori emarginati o in situazioni di rischio, creando case/famiglia, gruppi/appartamento, comunità alloggio e ogni altro servizio necessario all'inserimento sociale;
- D) la promozione di iniziative di carattere socio-culturale con strutture idonee a favorire una sempre più autentica presa di coscienza sui problemi dell'emarginazione tramite l'organizzazione di attività sociali, ricreative, culturali; l'istituzione di soggiorni di vacanza comunitaria, momenti aperti;
- E) la promozione di rapporti con enti pubblici e privati per favorire il raggiungimento degli scopi sociali ed inoltre assicurare lo scambio o fornire informazioni, studi, esperienze;
- F) l'organizzazione di iniziative culturali, di formazione, aggiornamento, riqualificazione degli operatori sociali, soci e non, insegnanti e famiglie, con conferenze, corsi, centri di documentazione, convegni, congressi, viaggi di istruzione;
- G) collaborare con agenzie formative di ogni ordine e grado per la realizzazione degli scopi sociali;
- H) predisposizione di interventi ed iniziative di promozione del benessere e dell'agio sociale.

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

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

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

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

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

La Cooperativa potrà svolgere la propria attività anche con terzi.

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

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

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

Articolo 6 - Numero e Requisiti

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

Possono essere soci tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire e che abbiano maturato una capacità professionale coerente con lo scopo mutualistico e con l'attività economica svolta.

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

- soci volontari che possono prestare la loro attività gratuitamente ai sensi della normativa in tema di cooperative sociali
- soci sovventori che possono sottoscrivere quote sociali per il raggiungimento degli scopi sociali.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 7 - Categoria Speciale di Soci

Ai sensi dell'art. 2527, comma 3 del codice civile, potrà essere istituita dalla Cooperativa una categoria speciale di soci cooperatori alla quale potranno essere ammesse le persone fisiche interessate alla propria formazione ovvero al proprio inserimento nell'impresa, contribuendo in tale forma al raggiungimento degli scopi sociali.

Il numero dei soci ammessi alla categoria speciale non potrà in ogni caso superare un terzo del numero totale dei soci cooperatori.

La durata dell'appartenenza del socio a tale categoria speciale verrà fissata dall'organo amministrativo, al momento dell'ammissione, in relazione alle varie mansioni, in misura comunque non superiore al limite massimo fissato dalla legge. Al termine di tale periodo detti soci sono ammessi a godere i diritti che spettano agli altri soci cooperatori.

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

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

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

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

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

- A) l'inosservanza dei doveri inerenti la formazione;
- B) l'inopportunità, sotto il profilo economico, organizzativo e finanziario del suo inserimento nell'impresa;
- C) l'inosservanza dei doveri di leale collaborazione con la compagine societaria;
- D) il mancato adeguamento agli standard produttivi.

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

Articolo 11 – Obblighi E Diritti Dei Soci.

Aderendo alla società i soci si obbligano:

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

I soci inoltre:

A) concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione della medesima;

B) partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche;

C) contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione;

D) contribuiscono all'attività dell'impresa sociale a seconda della necessità. I soci che non partecipano all'amministrazione hanno diritto di avere dagli amministratori notizie sullo svolgimento degli affari sociali e di consultare, anche tramite professionisti di loro fiducia, i libri sociali e i documenti relativi all'amministrazione.

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

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

Articolo 29- Competenze dell'Assemblea

L'assemblea è convocata per:

A. Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;

B. Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicePresidente del Consiglio di Amministrazione;

C. Nominare, se obbligatorio per legge o se ritenuto comunque opportuno, i componenti del Collegio Sindacale, ed eleggerne fra loro il Presidente;

D. Nominare se ritenuto opportuno un revisore contabile iscritto all'apposito albo con compiti di controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 ter.;

E. Determinare la misura degli eventuali compensi da corrisondersi ai membri del Consiglio di Amministrazione e l'eventuale retribuzione annuale dei sindaci; qualora l'assemblea non deliberi espressamente sui compensi, le cariche di amministratori si intendono gratuite;

F. Approvare gli eventuali regolamenti interni;

G. Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;

H. Deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge o dal presente statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori o da tanti soci che rappresentino almeno un terzo del numero complessivo dei voti degli aventi diritto di voto;

I. Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;

J. Deliberare sulle domande di ammissione dell'aspirante socio non accolte dal Consiglio di Amministrazione, in adunanza appositamente convocata e, in ogni caso, in occasione della prima convocazione successiva alla richiesta da parte dell'interessato di pronuncia assembleare;

K. Deliberare, all'occorrenza, i piani di crisi aziendale con le previsioni atte a farvi fronte, nel rispetto delle disposizioni dell'apposito regolamento e delle leggi vigenti in materia;

L. Deliberare l'emissione di strumenti finanziari previsti dal presente statuto;

M. Deliberare la costituzione dei fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale.

N. Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci;

O. Nominare e stabilire i poteri dei liquidatori.

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

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

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

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

Articolo 38: Durata In Carica.

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

Articolo 40: Poteri

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

Spetta tra l'altro al Consiglio di Amministrazione:

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

Allegato 2: Customer Satisfaction

VALUTAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL SOGGIORNO 2018

VALUTAZIONE EFFETTUATA SULLE RISPOSTE DALLA 6 ALLA 12

QUESTIONARI RICEVUTI: 26 SU 73 = 35,61%

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

SI	25	96.15%	NO	1	3.85%
----	----	--------	----	---	-------

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

SI	24	92.30%	NO	1	3.85%	MEDIAMENTE	1	3.84%
----	----	--------	----	---	-------	------------	---	-------

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

SI	25	96.15%	NO	0	NON RISPONDE	1	3.84%
----	----	--------	----	---	--------------	---	-------

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

SI	25	96.15%	NO	0	NON RISPONDE	1	3.84%
----	----	--------	----	---	--------------	---	-------

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

SI	23	88.46%	NO	2	7.69%	NON RISPONDE	1	3.84%
----	----	--------	----	---	-------	--------------	---	-------

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

25 RISPOSTE

Disponibilità			Cortesìa		
Per niente			Per niente	1	4%
Poco	1	4%	Poco		
Abbastanza	6	24%	Abbastanza	3	12%
Molto	18	72%	Molto	21	84%

Professionalità			Affidabilità		
Per niente			Per niente		
Poco			Poco	1	4%
Abbastanza	6	24%	Abbastanza	4	16%
Molto	21	76%	Molto	20	80%

12	Secondo voi, questo soggiorno è stata un'esperienza positiva per vostro figlio/a?				
SI	25	96.15%	NO	1	3.84%

VALUTAZIONE FINALE:

Nel 2018 la gara d'appalto per i soggiorni estivi non ha dato gli esiti sperati. Il Consorzio si è aggiudicato (affidandoli poi come di consueto alla Cooperativa L'Arcobaleno) solo 9 gruppi di soggiorno. Su un totale di 73 utenti accompagnati sono stati restituiti solo 26 questionari, pari al 35,16%, un dato in calo a quello dell'anno precedente ma in linea con i dati degli anni prima. Rispetto all'elaborazione dei dati pervenuti, si ribadisce il generale alto gradimento da parte della gran parte dei partecipanti e dei loro familiari, con percentuali molto simili a quelle dello scorso anno. Un dato confortante è il seguente: nonostante alcuni questionari abbiano riportato degli aspetti critici, l'ultima domanda (relativa all'andamento generale del soggiorno come esperienza di vita) ha avuto il 25 risposte positive su 26 (unica risposta negativa quella di un partecipante che ha compilato autonomamente il questionario), il che dimostra che gli aspetti critici non sono comunque stati tali da inficiare il buon andamento del soggiorno e che, pertanto, l'obiettivo ultimo e più importante del soggiorno, da un punto di vista progettuale, è stato ampiamente raggiunto.

Il Responsabile del Settore Turismo

Giglio Marzio