

# Bilancio Sociale Cooperativa sociale L'Arcobaleno 2021

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

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

## Parte introduttiva

### Introduzione

#### Il Bilancio sociale della cooperativa L'Arcobaleno

La cooperativa procede alla stesura del Bilancio Sociale dal 2003, negli anni il modello adottato si è modificato ed ampliato, dal 2014 la struttura è stata incentrata su interessi e aspettative di ciascuna delle diverse categorie di portatori d'interesse (stakeholder), andando ad indagare se e come la cooperativa risponde a tali aspettative. Quest'anno è stata compiuta un'ulteriore evoluzione mediante l'adozione del modello proposto dalla piattaforma Iscoop, realizzata e messa a disposizione delle cooperative sociali socie dalla Lega delle Cooperative. Ci siamo quindi trovati a confrontarci con una nuova strutturazione del documento, che ruota non più sull'analisi per soggetto (stakeholder) ma su un'indagine tematica suddivisa per ambiti e sezioni, all'interno delle quali si evidenziano i diversi aspetti connessi ai portatori di interesse.

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

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

### News 2021

Impossibile non fare riferimento, anche nel 2021, ai notevoli disagi causati dalle restrizioni sanitarie per l'emergenza pandemica, tuttavia, ancora una volta, la Cooperativa è riuscita a mettere al riparo i propri Servizi «storici» e ad implementare nuove progettualità. Ecco le più rilevanti:

- **Acquisizione ufficiale dell'Agriasilò La Piemontesina** in frazione Mandria di Chivasso, ad oggi nostro primo e unico Servizio per bambini che vi accedono in forma privata
- **Sviluppo e presa in carico** di 20 nuovi ospiti su 30 complessivi nel nuovo CADD di via Santhià a Torino
- **Implementazione del progetto sociale "Digit@bile"**: dallo storytelling alla ricerca di lavoro attraverso il potenziamento delle competenze digitali in persone con disabilità. Il progetto è stato realizzato insieme ad una rete di partner qualificati provenienti dal mondo profit e non profit, pubblico e privato
- **Ideazione del progetto "Officina 413"**: soft skills e mondo del lavoro. Rappresenta l'evoluzione del progetto "Digit@bile" e nella seconda metà del 2021 ha già ottenuto contributi da Fondazioni private

Rispetto alle difficoltà incontrate il 2021 è stato un anno ancora fortemente contrassegnato dall'emergenza pandemica e dalle relative misure di contrasto, che hanno reso ancora impervio il mantenimento di prassi e attività del periodo precedente. In particolare, alcuni dei vincoli pesanti insorti nel 2020 sono rimasti tali anche nel 2021: il permanere di burocrazia e modulistica sovrabbondante per rispondere agli obblighi legali di sicurezza e sorveglianza sanitaria, un parziale forzoso impoverimento dell'offerta progettuale ed educativa, sia per diffuse riduzioni del monte ore dell'utenza che rispetto agli elementi, spesso extra-contrattuali, inerenti la socializzazione e l'inclusione (le feste, il mangiare insieme, gite e soggiorni, l'incontro con altre realtà, le attività esterne). Analogamente si rilevano ancora alcune difficoltà ad attuare quelle buone prassi delle quali il lavoro educativo si nutre: le riunioni interne ed esterne, la supervisione, la formazione, lo scambio tra gruppi di lavoro.

Ciò nonostante, in tutti i servizi le attività sono gradualmente riprese e solo in rarissimi casi è stato ancora necessario ricorrere a modalità di intervento «da remoto».

#### **Contenziosi/controversie in corso**

A causa degli obblighi vaccinali per il personale sanitario ed equiparato, la Cooperativa è stata costretta a sospendere alcuni soci lavoratori per non incorrere in sanzioni e irregolarità. Questo ha prodotto forte malumore, affrontato in assemblea, riunioni collettive e incontri individuali. Tuttavia ciò non è sfociato in contenziosi o controversie legali.

#### **La lettera del Presidente**

Il 2021 è stato un anno di ripresa e di crescita: aumento dei servizi e delle commesse gestite, aumento dei lavoratori in organico, aumento di fatturato (recuperando quanto perso rispetto al 2019, e andando ancora oltre) e il bilancio economico torna a registrare un utile! Insomma, abbiamo tirato il fiato dopo lo "spaesamento" vissuto nel 2020.

Ma non è stato semplice e non tutto è ancora risolto: le problematiche portate dal COVID 19 hanno ancora fortemente caratterizzato il lavoro del 2021, in termini di applicazione di protocolli di sicurezza, di servizi che non hanno ancora potuto tornare al pieno funzionamento pre-pandemia (i nostri Centri Diurni per Disabili in particolare, che hanno ancora dovuto rispettare le cosiddette "bolle" e gli orari ridotti per l'utenza), di regole che cambiavano in continuazione e spesso non erano chiare; di assenze di personale per malattie COVID, in particolare verso fine 2021 e inizio 2022. Ma la questione più spinosa dal punto di vista sociale interno è stata quella dell'obbligo vaccinale per il personale socio-sanitario, che abbiamo cercato di affrontare fin dall'inizio con la massima apertura al confronto con i nostri soci lavoratori, mettendo insieme man mano le informazioni spesso caotiche che arrivavano, socializzandole in tempo reale. La decisione di alcuni soci lavoratori di non ottemperare all'obbligo vaccinale nell'autunno 2021, e la conseguente loro sospensione, è stata ed è una ferita che non è stato ancora possibile rimarginare. Ferita per chi non ha più potuto svolgere il proprio lavoro, ma anche per chi è rimasto a lavorare, trovando soluzioni per quel vuoto lasciato.

Il dialogo è sempre rimasto vivo, la comunicazione tra le parti non si è interrotta, abbiamo cercato il più possibile di non creare una frattura insanabile, una polarizzazione poi difficile da recuperare, e l'abbiamo fatto rispettando il più possibile le scelte individuali, ma comunque applicando la legge a tutela della cooperativa e dei soci tutti. La volontà (con tutta la difficoltà connessa e i limiti ancora in vigore) è di tornare presto a includere nuovamente questi soci nella compagine attiva della cooperativa, lasciandosi alle spalle questa difficile questione.

COVID a parte, questi ultimi anni sono caratterizzati da spinte di riflessione interna sull'identità della cooperativa, su "chi siamo" e "cosa ci caratterizza", ma anche su "dove vogliamo andare e come", con uno sguardo anche a "chi eravamo".

Il lavoro è in corso, ma possiamo mettere qualche tassello sulla nostra identità.

Per quanto riguarda il primo aspetto della nostra mission, il più importante, cioè l'offerta di servizi e interventi di sostegno assistenziale e socio-educativo a persone fragili e in difficoltà, guardandoci oggi ma anche nel passato, vediamo alcune costanti che definiscono il nostro stile e che dobbiamo imparare a raccontare: i rimandi dalle famiglie dei nostri ragazzi sono e sono sempre stati molto buoni e raccontano della nostra capacità di accoglienza, di attenzione e rispetto delle singole esigenze di ogni situazione, di flessibilità organizzativa degli interventi per rispondere il più possibile alle necessità di ognuno, di competenza e professionalità negli interventi educativi, ma anche di clima allegro e sereno nei nostri servizi, di gite, soggiorni, feste, quindi complessivamente di benessere per i ragazzi di cui ci occupiamo, che loro riportano a casa generando benessere anche per le loro famiglie. Infatti la conflittualità con le famiglie è praticamente assente nella nostra cooperativa. Non è fortuna, ma frutto di un lavoro lungo più di 30 anni, con cui si è costruito uno stile di approccio alla persona, che ci caratterizza in modo costante lungo questo arco temporale, e che siamo riusciti a mantenere tale nonostante la contrazione delle risorse economiche degli ultimi anni, i tempi di intervento sempre più contenuti, i meccanismi burocratici sempre più asfissianti. Questo stile di lavoro e di intervento viene visto e riconosciuto anche dai servizi committenti, che infatti continuano ad affidarci servizi e commesse.

L'altro aspetto della nostra mission guarda ai soci, al loro lavoro e alla loro vita sociale in cooperativa. Ed è l'aspetto che più ci sta facendo riflettere, nei termini di confronto tra *soci anziane* e *soci giovani*.

I dati del nostro B.S. ci dicono che i soci con più di 20 anni di anzianità di lavoro in cooperativa sono circa 1/5, quindi una minoranza. In particolare negli ultimi 2 anni vi è stato un ingresso massiccio di nuovi soci lavoratori, per due motivi principali: aumento dei servizi gestiti (in particolare apertura di un nuovo CADD nel 2020 e gestione di un Agri-asilo dal 2021) e sostituzione di una quota di personale *con anzianità*, che è riuscito ad entrare nel settore dell'istruzione pubblica o ha voluto cambiare ambito di lavoro sociale.

In ogni caso ci troviamo oggi a ripensare il senso dell'essere socio, o meglio a mettere a confronto l'approccio e l'esperienza dei soci anziani con la mentalità e le aspettative dei soci giovani. Ed è un incontro-confronto interessante ma tutt'altro che semplice da impostare.

Ad oggi partiamo da alcune constatazioni: se lo stile educativo sopra-descritto continua a caratterizzarci in modo stabile nel tempo, significa che questa trasmissione di fondo tra anziani e giovani ha funzionato: il nostro approccio all'utenza ci vede allineati, senza dover compiere particolari sforzi, ed è per noi una bella soddisfazione! Ben inteso: soddisfazione perché anche le nuove leve riconoscono la bontà di questo approccio; ma in ogni caso lo stile si è anche evoluto nel tempo, aggiornandosi con le nuove metodologie educative e riabilitative, portate in

parte dalle nuove leve su questo formate, in parte dai percorsi formativi e di aggiornamento organizzati dalla cooperativa . Potremmo aggiungere un pezzo: lo stile di accoglienza, di attenzione alle esigenze e alle particolarità del singolo, la serietà professionale affiancata al clima disteso e sereno, sono una caratteristica anche del nostro stile di gestione delle risorse umane. Ed infatti la conflittualità con i lavoratori e soci è molto bassa; certo, non assente, e la questione dell'obbligo vaccinale ha un po' alzato tale livello, ma la maggioranza dei nostri soci rimanda un buon livello di soddisfazione in relazione al loro lavoro in cooperativa, allo stile di gestione, alle condizioni di lavoro. Ciò premesso, l'approccio al lavoro e alla cooperativa da parte dei soci giovani ha importanti differenze rispetto a quello dei soci anziani, ad esempio in termini di tempo dedicato al di fuori del lavoro ordinario, di spirito di appartenenza, di volontà di creare e seguire nuovi progetti e processi.

E' necessario e doveroso svolgere un lavoro di analisi e poi guidare un percorso che porti queste due entità (assolutamente non contrapposte ma differenti) a capirsi meglio, confrontarsi e stabilire le strategie per il futuro della cooperativa, nel rispetto delle differenti visioni e approcci al lavoro e allo spirito di cooperativa.

## **Nota metodologica**

### **Breve storia della rendicontazione sociale della Cooperativa L'Arcobaleno**

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

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

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

A partire dalla edizione 2018 del Bilancio Sociale abbiamo ritenuto opportuno introdurre un nuovo soggetto tra i nostri stakeholders: l'ambiente, abbiamo quindi iniziato ad imbastire degli strumenti di monitoraggio, per quanto parziali ed incompleti, che possano portare il tema ambientale sempre più al centro dell'attenzione dei soci e del Consiglio di amministrazione al fine di sollecitare, a tutti i livelli, la ricerca di soluzioni e prassi sempre più sostenibili e virtuose.

Nel 2019 abbiamo introdotto il capitolo concernente il monitoraggio dei flussi comunicativi e informativi rivolti alla comunità il generale, per ora con un'analisi delle visite al sito web della cooperativa e alcuni dati sulla pagina facebook, con l'intenzione di implementare i dati inerenti nelle prossime edizioni.

Nel 2020 l'adozione della piattaforma Iscoop, piattaforma per la compilazione del Bilancio Sociale realizzata e messa a disposizione dalla Lega delle Cooperative, attivata per la compilazione del bilancio sociale 2020 anche alla luce dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà di stesura e deposito dello stesso per tutte le organizzazioni del Terzo Settore. Ovviamente l'adozione di un nuovo modello, pur costituendo uno strumento di facilitazione alla compilazione e di verifica di aderenza a quanto previsto in sede normativa relativamente agli elementi essenziali del bilancio sociale, ha richiesto al gruppo di lavoro la trasposizione dei dati raccolti sulla base del precedente modello, con una revisione sostanziale della struttura stessa del documento.

### **Gruppo di lavoro e procedura**

Dal 2020 il gruppo di lavoro è composto dai soci Garetto e Remorini, tutti appartenenti al gruppo risorse della cooperativa con la referenza del Presidente Fabrizio Bragastini.

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

### **Principi normativi, modelli e fonti d'ispirazione**

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

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

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

### **Raccolta dati**

Per quanto concerne la scelta e la ricerca dei dati, il consolidarsi delle procedure relative alla certificazione ISO 9001:2105 costituisce una fonte preziosa per il B.S., che però ha reso necessario un lavoro iniziale di studio ed armonizzazione con gli obiettivi del B.S. stesso.

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

- Statuto sociale e Regolamento interno attualmente in vigore
- Libri societari (verbali assemblee, verbali C.d.A., verbali, revisione, soci)
- Visura camerale
- Banca dati personale extranet.consorzionaos.it
- Registro infortuni
- Bilancio d'esercizio 2021 e precedenti
- Questionari annuali e richieste dati ai coordinatori dei servizi
- Interviste agli amministratori

- Rapporto di audit ISO 9001
- Relazione del medico del lavoro anno 2021
- Google Analytics per le statistiche sul sito web

## Il bilancio sociale 2021

Come nel 2020 il B.S. 2021 è stato creato mediante l'utilizzo della succitata piattaforma ISCOOP.

Per quanto riguarda la raccolta dati anche quest'anno si è resa necessaria una parziale rimodulazione di uno dei pilastri del presente lavoro: i questionari annuali proposti ai servizi e dedicati a molteplici aspetti relativi all'organizzazione ed all'attività degli stessi non rilevabili a livello centrale e amministrativo: è stato creato un nuovo questionario per la rilevazione delle attività del servizio Agriasilo, che essendo l'unico settore della cooperativa rivolto all'"agio" e quindi al mercato privato ha reso necessari diversi adattamenti del modello fin qui utilizzato. Inoltre, come già nel 2020, visto il perdurare dell'emergenza pandemica sono stati rimodulati alcuni punti finalizzati alla rilevazione dell'impatto della stessa sull'operatività dei servizi, sull'organizzazione, l'operatività e le prassi attuate dai diversi gruppi di lavoro. Tali elementi, pur emergendo forzatamente in ogni area indagata, sono stati oggetto di specifici punti aggiuntivi, spesso con domande aperte, per dare la possibilità ai servizi di esporre riflessioni e osservazioni che in una griglia maggiormente stringente sarebbero andate perse.

I questionari sono stati distribuiti a tutti i Servizi della Cooperativa. Possiamo qui segnalare che un intero settore della cooperativa, il settore Turismo o TASS, non è stato indagato perché quasi completamente non operativo per tutta la durata del 2021 a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia.

Nel 2021 è stato anche predisposto un apposito foglio di lavoro da sottoporsi al CdA nell'intento di verificare e meglio descrivere le politiche generali della cooperativa.

Inoltre abbiamo cominciato ad imbastire strumenti di lavoro che possano facilitare le procedure utili all'organizzazione del lavoro anche nei prossimi anni con una migliore e più chiara organizzazione delle attività di raccolta dati e di stesura.

Siamo comunque consapevoli che il processo di sintesi tra il nostro tradizionale modello di bilancio sociale e la struttura proposta dalla piattaforma richieda ancora un serie di messe a punto, in particolare volte ad evitare ripetizioni e ridondanze e centrare meglio gli argomenti proposti.

## Identità

### Presentazione e dati Anagrafici

#### Ragione Sociale

Cooperativa L'Arcobaleno Società Cooperativa Sociale - Onlus

#### Partita IVA

05381130011

#### Codice Fiscale

05381130011

#### Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

#### Settore Legacoop

Sociale

#### Anno Costituzione

1987

#### Associazione di rappresentanza

Legacoop

## ConSORZI

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

## Reti

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

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

### Tipologia attività

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

### Descrizione attività svolta

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

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

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

- 1 comunità alloggio per disabili gravi adulti
- 1 micro diurno per disabili gravi adulti
- 2 centri attività diurne per disabili
- 1 servizio di educativa territoriale per adulti disabili
- 2 servizi di educativa territoriale per minori disabili Servizi di sostegno educativo scolastico per alunni disabili
- 1 servizio di doposcuola per minori a rischio sociale
- 1 laboratorio di falegnameria e ceramica per soggetti in carico al servizio di salute mentale
- 1 centro diurno per pazienti del servizio di salute mentale Soggiorni estivi per disabili adulti
- 1 Agrisilo con Centro Estivo nel periodo giugno-settembre
- Progetti speciali della durata annuale o pluriennale La Cooperativa L'Arcobaleno favorisce annualmente la formazione del proprio personale rispetto a tematiche specifiche inerenti la disabilità e le patologie comportamentali, nonché la formazione sulla progettazione sociale e quella relativa alla sicurezza sul lavoro.

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

### Principale attività svolta da statuto di tipo A

Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Disabili - Centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali, Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Sostegno e/o recupero scolastico, Gestione spazi pubblici, privati o aree verdi per finalità sociali, culturali, ecc., Servizio di pre-post scuola

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

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

#### Area di Torino città

- **Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali** minori e adulti con disabilità intellettiva e disturbi della relazione; adulti con esperienze di sofferenza psichica. Tra coloro che hanno disturbi della relazione, sono tendenzialmente in aumento persone con diagnosi di autismo, motivo per cui la Cooperativa negli ultimi anni ha investito nella formazione specifica relativa alle tecniche di comunicazione con persone affette da autismo. Sono in aumento anche le persone con disabilità provenienti da paesi stranieri oppure nati in Italia ma con genitori di origine straniera e con un reddito familiare

generalmente medio-basso. Per tentare di far fronte alle difficoltà legate alla lingua, la Cooperativa nel 2020 ha organizzato un corso di lingua inglese a cui hanno partecipato alcuni soci lavoratori.

#### Area della Val Sangone (TO)

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

#### Area di San Mauro T.se (TO)

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

#### Area di Castiglione T.se (TO)

- **Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:** persone adulte con grave disabilità intellettiva e con gravi disturbi della relazione domiciliati presso la Comunità Socio-Assistenziale di Castiglione T.se. Si tratta di persone che non possono essere inserite in contesti lavorativi di alcun genere o in ambiti socio-assistenziali a bassa soglia di intervento. Nonostante questo abbiamo cercato, compatibilmente con le limitazioni da Covid, di portare la Comunità "all'esterno", favorendo attività sul territorio. Una fra tutte riportiamo il progetto "Nonna Tina", che fino a marzo 2020 ha visto lo scambio culturale tra gli utenti della Comunità e le persone anziane del territorio, in un'ottica di scambio e sostegno reciproco. Purtroppo, a causa del Covid, le attività esterne (laboratori, eventi, feste) in condivisione con altre Cooperative del territorio hanno subito uno stop deciso anche in tutto il 2021.

#### Area del Chivassese (TO)

- **Tipologia di utenza e caratteristiche sociali, culturali ed economiche dei destinatari principali:** minori 0-6 inseriti privatamente nell'Agriasilo La Piemontesina in frazione Mandria di Chivasso. Si tratta di un presidio che accoglie bambini le cui famiglie prediligono un approccio educativo improntato sull'educazione in natura, metodo di intervento considerato ancora "alternativo" ai più tradizionali metodi offerti dal mercato. I bambini che accedono al servizio provengono principalmente dai paesi e dalle colline poste nel chivassese o comunque nel basso canavese. Durante il periodo estivo, l'Agriasilo "si trasforma" in Centro Estivo per accogliere bimbi piccoli e pre-adolescenti.

#### Regioni

Piemonte

#### Province

Torino

## Sede Legale

#### Indirizzo

Corso Casale 205

#### C.A.P.

10132

#### Regione

Piemonte

#### Provincia

Torino

#### Comune

Torino

#### Telefono

0118990875

#### Fax

0118990875

#### Email

segreteria@cooperativalarcobaleno.it

#### Sito Web

www.cooperativalarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Mario Caudana 161

**Regione**

Piemonte

**Telefono**

011-9609929

**Email**

chiara.zamuner@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**

10090

**Provincia**

Torino

**Comune**

Castiglione Torinese

**Fax**

-

**Sito Internet**

www.cooperativarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Capriolo 16

**Regione**

Piemonte

**Telefono**

011/3112183

**Email**

marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**

10139

**Provincia**

Torino

**Comune**

Torino

**Fax**

-

**Sito Internet**

www.cooperativarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Santhià 26/28

**Regione**

Piemonte

**Telefono**

393.9026370

**Email**

marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**

10154

**Provincia**

Torino

**Comune**

Torino

**Fax**

-

**Sito Internet**

www.cooperativarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Gonin 39

**Regione**

Piemonte

**Telefono**

011/3112183

**Email**

silvia.morassut@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**

10137

**Provincia**

Torino

**Comune**

Torino

**Fax**

-

**Sito Internet**

www.cooperativarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Millefonti 39

**Regione**

Piemonte

**Telefono**

Tel 011/6631686

**Email**

silvia.morassut@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**

10126

**Provincia**

Torino

**Comune**

Torino

**Fax**

-

**Sito Internet**

www.cooperativarcobaleno.it

---

**Indirizzo**

Via Maria Ausiliatrice 55

**Regione**

Piemonte

**C.A.P.**

10094

**Provincia**

Torino

**Comune**

Giaveno

**Telefono**  
393/9794449

**Email**  
silvia.pia@cooperativarcobaleno.it

**Fax**  
-

**Sito Internet**  
www.cooperativarcobaleno.it

**Indirizzo**  
corso Casale 413

**Regione**  
Piemonte

**Telefono**  
0118990875

**Email**  
laboratorio@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**  
10131

**Provincia**  
Torino

**Fax**  
011/8980198

**Sito Internet**  
www.cooperativarcobaleno.it

**Comune**  
Torino

**Indirizzo**  
Via Torino 161

**Regione**  
Piemonte

**Telefono**  
393-9712185

**Email**  
cristina.garetto@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**  
10099

**Provincia**  
Torino

**Fax**  
-

**Sito Internet**  
www.cooperativarcobaleno.it

**Comune**  
San Mauro Torinese

**Indirizzo**  
corso Casale 205

**Regione**  
Piemonte

**Telefono**  
0118990875

**Email**  
turismo@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**  
10132

**Provincia**  
Torino

**Fax**  
011/8991558

**Sito Internet**  
www.cooperativarcobaleno.it

**Comune**  
Torino

**Indirizzo**  
Frazione Mandria 13

**Regione**  
Piemonte

**Telefono**  
393-9097552

**Email**  
daniela.ciamita@cooperativarcobaleno.it

**C.A.P.**  
10034

**Provincia**  
Torino

**Fax**  
-

**Sito Internet**  
www.cooperativarcobaleno.it

**Comune**  
Chivasso

## Storia dell'Organizzazione

### Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

La storia della Cooperativa L'Arcobaleno è caratterizzata, nella sua fase iniziale, dalla gestione di interventi a favore di soggetti con grave disabilità psichica ed in particolare autistici. Nel 1987 infatti, essa si inserisce nel privato sociale torinese interessandosi a questa fascia di utenza di difficile gestione per i Servizi, trattandosi di soggetti che poco si adattano a strutture comunitarie "classiche" quali C.S.T. e Centri Diurni. Nel 1995 la Cooperativa L'Arcobaleno apre una nuova struttura di appoggio in zona S. Rita a Torino per la gestione, in educativa territoriale, di minori disabili affidatici dal Servizio di NPI dell'ex ASL 2. Nel corso degli anni tale intervento si è ampliato e specializzato, portando alla nascita di due distinti Servizi Educativi Riabilitativi (entrambi accreditati dal Comune di Torino) che, operando sempre sul territorio, si rivolgono a minori ed adulti disabili dell'ASL "Città di Torino". Dal 1994, le stagioni estive sono state caratterizzate da una progressiva crescita del Settore Soggiorni che ogni anno si occupa di gestire, per conto del Comune di Torino e di alcuni Comuni limitrofi, soggiorni estivi per disabili. Nel 1996 si apre un ulteriore ambito di lavoro per la nostra Cooperativa rivolto a giovani pazienti seguiti dai Dipartimenti di Salute Mentale in collaborazione con le attuali ASL "Città di Torino", TO 4 e CISSA di Moncalieri. Nasce così il Laboratorio Artigianale Supportato "Officina 413", dove i pazienti possono avvicinarsi ad alcune dinamiche produttive attraverso la lavorazione del legno e della ceramica. Dal 2009 il progetto si amplia con la gestione di un Centro Diurno rivolto a pazienti seguiti dal CSM di San Mauro T.se

dell'ASL TO 4. Nel 2000 viene raggiunto un nuovo importante obiettivo dalla cooperativa, l'apertura del "Centro Diurno con Nucleo di Residenzialità Notturna" a Castiglione T.se rivolto a disabili adulti. Tale servizio si trasforma nel febbraio 2014 in Comunità Alloggio per Disabili Adulti inserito nell'Albo Fornitori accreditati dal Comune di Torino, e attualmente accoglie pazienti dell'ASL "Città di Torino", TO4 e TO5. Nel 2001 inizia la collaborazione con la Comunità Montana Val Sangone ed il Comune di Coazze su alcuni progetti educativi rivolti a minori a rischio sociale e minori disabili sia sul territorio che all'interno di alcuni istituti scolastici. Ad oggi la cooperativa gestisce per tutti i Comuni della Val Sangone il Servizio di Assistenza Scolastica ad alunni disabili ed il Servizio di Educativa territoriale per minori con disabilità o disagio sociale, in appalto con l'Unione dei Comuni Montani della Val Sangone. Sempre nel 2001 parte il Progetto Scuole che prevede, nei diversi ordini scolastici, sia interventi educativi di sostegno individualizzati, sia laboratori rivolti a gruppi classe e/o a soggetti disabili, per favorirne così l'integrazione. Alla fine del 2005, viene inaugurata a Torino la Bottega solidale "Artemente", destinata alla vendita di prodotti del commercio equo-solidale e di prodotti artigianali realizzati all'interno dei laboratori della nostra e di altre cooperative sociali. Nel dicembre 2009 la sede viene trasferita San Mauro T.se. Nell'anno 2016 si conclude il progetto "Artemente". Nel marzo del 2014 nasce il CADD (Centro Attività Diurna per Disabili) presso la nuova sede di Via Capriolo 16 a Torino. Il Centro ospita persone ultra sedicenni con disabilità cognitiva e relazionale a cui offriamo attività didattiche e ludiche all'interno e all'esterno della struttura. Nella primavera del 2020 è stato inaugurato il secondo e nuovo CADD presso una nuova sede, in via Santhià a Torino, appositamente acquistata e ristrutturata. Anche il nuovo CADD ospita persone ultra sedicenni con disabilità cognitiva e relazionale ed è stato aperto per soddisfare le richieste di inserimenti semiresidenziali del Comune di Torino.

Infine, a gennaio 2021 la Cooperativa ha rilevato il ramo d'azienda corrispondente all' Agriasilò La Piemontesina situato in frazione Mandria di Chivasso (TO), che si configura come un servizio a cui si accede privatamente e riservato a bambini 0-6. Durante i mesi estivi è sede del Centro Estivo ed è aperto anche a pre-adolescenti.

## Mission, vision e valori

### Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La Cooperativa Sociale L'Arcobaleno di Torino è una ONLUS impegnata dal 1987 nella creazione di benessere a vantaggio di persone in grave situazione di disagio psichico e fisico, attraverso azioni volte a soddisfare il più possibile i loro bisogni. E' altresì nostro obiettivo creare un'impresa sociale che permetta ad ogni socio di poter svolgere il proprio lavoro in maniera gratificante, partecipare attivamente alla realizzazione del progetto globale della Cooperativa e poter crescere professionalmente all'interno della stessa. E' impegnata nella gestione di Servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e nell'ideazione di nuovi Progetti insieme a cittadini e fondazioni.

### Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Le modalità di condivisione e diffusione della vision o della mission della Cooperativa con i propri soci sono generalmente riconducibili a momenti aggregativi strutturati e formalizzati, quali: Assemblea Sociale, in cui vengono discusse le strategie d'intervento e le decisioni di carattere socio-economico, ma anche gli obiettivi e le modalità socio-culturali con cui la strategia verrà implementata. Riunione tra i soci, momento più informale dell'Assemblea Sociale, ma il cui valore socio-culturale è identico in quanto è indetta dalla base sociale o dal CdA per discutere prevalentemente di argomenti di carattere generale riguardanti la vita lavorativa dei soci stessi. Riunione tra i Coordinatori dei singoli Servizi, con cadenza mensile e in cui vengono affrontate le criticità interne al Servizio d'appartenenza, senza perdere di vista il riferimento ai valori della Cooperativa. Riunione d'equipe di ogni singolo Servizio, generalmente con cadenza settimanale, che è anche occasione per riflettere sui valori e gli obiettivi a lungo termine, alla base del nostro "agire" educativo. Al momento della richiesta di diventare nuovo socio, viene illustrata la mission della Cooperativa dall'Amministratore referente del Servizio. In ogni caso tutti i soci e lavoratori sono invitati a consultare all'interno dell'applicazione SharePoint tutti i documenti fondamentali della Cooperativa (Statuto, Bilancio Sociale, Codice Etico, Regolamento Interno, ecc). Le modalità di condivisione e diffusione della vision o della mission della Cooperativa con gli stakeholder sono rintracciabili negli incontri di rete a cui ogni singolo Servizio partecipa con l'obiettivo di condividere buone prassi, idee e obiettivi, oppure nelle organizzazioni di rete (Consorzi di Cooperative) di cui L'Arcobaleno fa parte.

## Governance

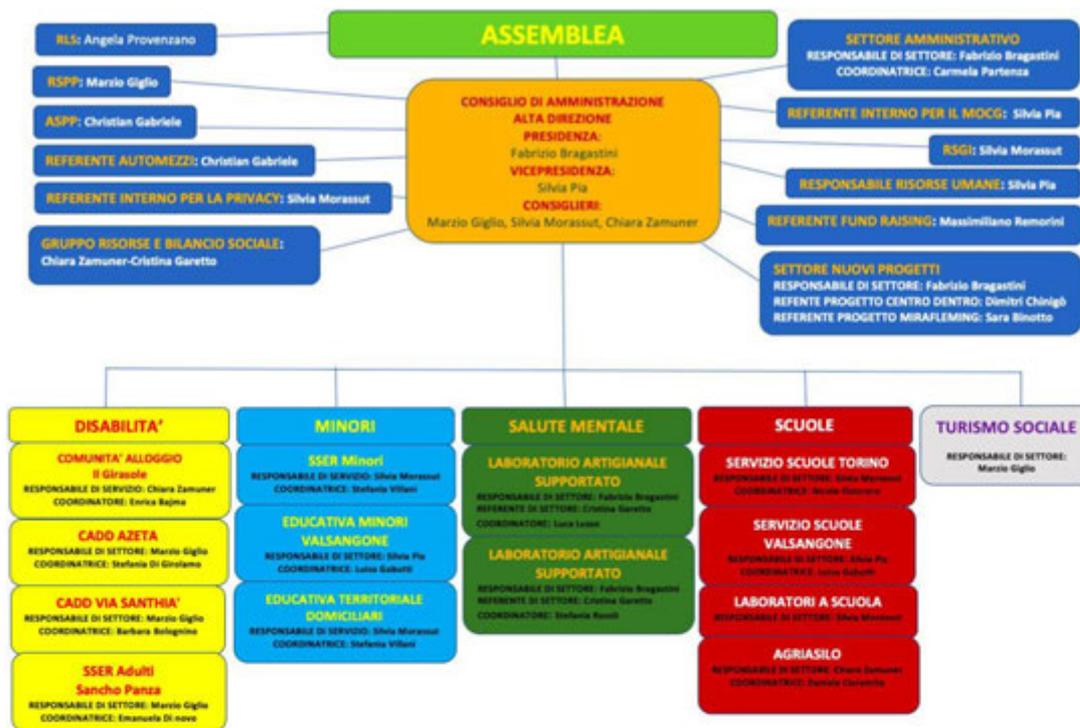
### Sistema di governo

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

- Referente interno per la Privacy
- Referente automezzi
- Consulenti esterni

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

## **Organigramma**



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

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

## Responsabilità e composizione del sistema di governo

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

### Articolo 29- Competenze dell'Assemblea

L'assemblea è convocata per:

- A. Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;
- B. Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicepresidente del Consiglio di Amministrazione;
- C. Nominare, se obbligatorio per legge o se ritenuto comunque opportuno, i componenti del Collegio Sindacale, ed eleggerne fra loro il Presidente;
- D. Nominare se ritenuto opportuno un revisore contabile iscritto all'apposito albo con compiti di controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 ter.;
- E. Determinare la misura degli eventuali compensi da corrispondersi ai membri del Consiglio di Amministrazione e l'eventuale retribuzione annuale dei sindaci; qualora l'assemblea non deliberi espressamente sui compensi, le cariche di amministratori si intendono gratuite;
- F. Approvare gli eventuali regolamenti interni;
- G. Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- H. Deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge o dal presente statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori o da tanti soci che rappresentino almeno un terzo del numero complessivo dei voti degli aventi diritto di voto;
- I. Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;
- J. Deliberare sulle domande di ammissione dell'aspirante socio non accolte dal Consiglio di Amministrazione, in adunanza appositamente convocata e, in ogni caso, in occasione della prima convocazione successiva alla richiesta da parte dell'interessato di pronuncia assembleare;
- K. Deliberare, all'occorrenza, i piani di crisi aziendale con le previsioni atte a farvi fronte, nel rispetto delle disposizioni dell'apposito regolamento e delle leggi vigenti in materia;
- L. Deliberare l'emissione di strumenti finanziari previsti dal presente statuto;
- M. Deliberare la costituzione dei fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale;
- N. Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci; O. Nominare e stabilire i poteri dei liquidatori.

### Articolo 40: Poteri

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della società, in conformità delle leggi e dello statuto. Spetta tra l'altro al Consiglio di Amministrazione:

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

## Responsabilità e composizione del sistema di governo

<b>Nominativo</b> Fabrizio Bragastini	<b>Carica ricoperta</b> Presidente	<b>Data prima nomina</b> 30-05-1997	<b>Periodo in carica</b> 24
<b>Nominativo</b> Silvia Pia	<b>Carica ricoperta</b> Vice presidente	<b>Data prima nomina</b> 30-05-1997	<b>Periodo in carica</b> 16
<b>Nominativo</b> Marzio Giglio	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere d'amministrazione	<b>Data prima nomina</b> 21-12-2008	<b>Periodo in carica</b> 13
<b>Nominativo</b> Silvia Morassut	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere d'amministrazione	<b>Data prima nomina</b> 16-06-2012	<b>Periodo in carica</b> 9
<b>Nominativo</b> Chiara Zamuner	<b>Carica ricoperta</b> Consigliere d'amministrazione	<b>Data prima nomina</b> 15-05-2018	<b>Periodo in carica</b> 4

## Focus su presidente e membri del CDA

### Presidente e legale rappresentante in carica

#### Nome e Cognome del Presidente

Fabrizio Bragastini

#### Durata Mandato (Anni)

3

#### Numero mandati del Presidente

9

### Consiglio di amministrazione

#### Inserire i dati richiesti

1

#### Durata Mandato (Anni)

3

#### N.° componenti persone giuridiche

1

#### N.° componenti persone fisiche

5

#### Maschi

2

#### Totale Maschi

%40.00

#### Femmine

3

#### Totale Femmine

%60.00

#### fino a 40 anni

1

#### Totale fino a 40 anni

%20.00

#### da 41 a 60 anni

4

#### Totale da 41 a 60 anni

%80.00

#### Nazionalità italiana

5

#### Totale Nazionalità italiana

%100.00

## Partecipazione

### Vita associativa

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

Assemblea dei Soci: mediamente vi partecipa circa un terzo della base sociale e chi è assente affida la propria delega (in caso di voto) a un altro socio.

Nel 2021 si è svolta N. 1 Assemblea sociale, su piattaforma on line e la partecipazione è stata superiore alla media.

Riunioni Sociali: in genere sono riunioni propedeutiche all' Assemblea Sociale vera e propria ed è occasione per analizzare nel dettaglio temi/problematiche che verranno discusse in Assemblea. Nel 2021 la riunione è stata svolta on-line nella fase iniziale dell'emergenza

pandemica, con altissima partecipazione.

Cena Sociale: momento di ritrovo e di festa che si svolge generalmente a inizio anno solare. La partecipazione dei soci si aggira intorno alle 20/30 persone ed è rivolta anche ai dipendenti al fine di inserirli progressivamente nel contesto di Cooperativa. Nel 2021 non abbiamo fatto in tempo a programmare l'evento a causa del sopraggiungere del Covid.

Numero aventi diritto di voto

96

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

## Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione
21-06-2021	47	4	%53.13

## Mapa degli Stakeholder

### Mapa degli Stakeholder

#### Stakeholders interni

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

#### Stakeholders esterni

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



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

**La politica verso i soci:** non volendo perdere la sua identità cooperativa, pur essendo anche un'azienda, L'Arcobaleno, invita i propri dipendenti a diventare soci speciali entro al massimo un anno di lavoro in cooperativa, e poi a diventare socio ordinario al massimo entro un altro anno. Da regolamento interno, per prestare attività continuativa in cooperativa, è necessario diventare soci, quindi tutti i nostri operatori assunti a tempo indeterminato sono soci. Il versamento della quota sociale può essere effettuato a rate, con trattenute dallo stipendio, ma senza che sia dovuto da parte del socio alcun interesse.

- **I vantaggi di essere socio: autogestione** Come visto sopra, seppur in controtendenza con gli attuali modelli di governo delle realtà produttive, il principio di autogestione dei lavoratori in merito alla conduzione dell'impresa è il cardine delle cooperative di produzione e lavoro. Tale potere trova riscontro nei vincoli normativi e si incarna nelle competenze dei soci e del relativo organo rappresentativo assembleare come normato dallo Statuto Sociale. Riportiamo qui i principali argomenti sui quali l'assemblea è chiamata ad esprimersi, dall'art. 29 dello Statuto Sociale:
- *Approvare il bilancio e la distribuzione degli utili;*
- *Nominare gli amministratori, ed eventualmente il Presidente ed il vicepresidente del Consiglio di Amministrazione;*
- *Determinare la misura degli eventuali compensi da corrispondersi ai membri del Consiglio di Amministrazione e l'eventuale retribuzione annuale dei*
- *sindaci;*
- *Approvare gli eventuali regolamenti interni;*
- *Deliberare sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci;*
- *Deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge o dal presente statuto o sottoposti al suo esame*
- *dagli amministratori o da tanti soci che rappresentino almeno un terzo del numero complessivo dei voti degli aventi diritto di voto;*
- *Ratificare l'eventuale adesione a consorzi, federazioni o società consortili fra cooperative, gruppi cooperativi paritetici;*
- *Deliberare sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto o rilevanti modifiche dei diritti dei soci;*

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

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

## Numero e Tipologia soci

Soci ordinari	75
Soci sovventori	9
Altri soci	12

## Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori

86

Soci svantaggiati

0

Soci persone giuridiche

0

## Focus Soci persone fisiche

Genere	Maschi	33	%34
	Femmine	63	%66

---

**Totale**  
96.00

Età			
fino a 40 anni	43		%44.79
Dai 41 ai 60 anni	52		%54.17
Oltre 60 anni	1		%1.04

---

**Totale**  
96.00

Nazionalità			
Nazionalità italiana	94		%97.92
Nazionalità Extraeuropea	2		%2.08

---

**Totale**  
96.00

Studi			
Laurea	72		%75.00
Scuola media superiore	24		%25.00

---

**Totale**  
96.00

## Anzianità associativa

da 0 a 5 anni	da 6 a 10 anni	da 11 a 20 anni	oltre 20 anni
43	14	25	14
%44.79	%14.58	%26.04	%14.58

---

**Totale**  
96.00

## Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

La cooperativa sociale L'Arcobaleno si configura giuridicamente come una cooperativa di produzione lavoro, particolare attenzione è quindi posta sui diritti e sul benessere dei lavoratori. Negli anni abbiamo individuato gli interessi e le aspettative di tale categoria di stakeholder ed i relativi indicatori. Di seguito vediamo quindi i dati 2021 strutturati sulla base delle singole tematiche prese in esame.

#### Retribuzione proporzionale al contributo fornito

Tutti i lavoratori sono retribuiti a norma del CCNL delle cooperative sociali, ivi compresi i previsti step di aumento salariale previsti dall'ultimo rinnovo del contratto collettivo nazionale: nel 2020 la cooperativa, nonostante la difficile contingenza economica, ha rispettato puntualmente la tempistica dei 3 scatti di adeguamento; i ruoli di coordinamento di responsabilità di gestione amministrativa o tecnica vengono riconosciuti con indennità di funzione aggiunta al livello di inquadramento contrattuale (D1 o D2, in quanto da regolamento interno non possono essere attribuiti livelli contrattuali superiori al D2), determinata in ragione della differenza tra stipendio del livello D1 o D2 e stipendio previsto da CCNL per il livello relativo alla funzione svolta. Tale formula garantisce la possibilità di una maggiore elasticità nell'attribuzione di ruoli di responsabilità.

#### Stabilità del rapporto di lavoro

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

Il 40% dei lavoratori con contratti diversi del 2020 è stato stabilizzato mediante assunzione diretta.

Nel corso del 2021 13 lavoratori sono passati dal contratto a tempo determinato a indeterminato, sui 23 tempi determinati al 31/12/2020 rappresentano il 57%.

#### Ambiente consono al proprio profilo psicofisico e pari opportunità

La composizione per genere dei lavoratori risulta essere nel 2021: 69% donne e 31% uomini. Rispetto ai ruoli di responsabilità riconosciuti da un'indennità di funzione riscontriamo che l'65% è affidato a donne e il 35% a uomini, con una sostanziale rispondenza rispetto alle percentuali relative al totale occupati.

Unico dato permanentemente discordante è la minor frequenza dei contratti full time in capo alle lavoratrici (58% sul totale dei contratti a tempo pieno), anche se tali contratti sono sempre meno diffusi in cooperativa e quindi il dato ad essi relativo sembra perdere via via di incisività.

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

Ciononostante, la tensione verso forme di integrazione lavorativa è da tempo presente in cooperativa, testimoniata anche dall'accoglienza fornita a percorsi di borsa lavoro/tirocinio terapeutico, e dal 2010 è dipendente della cooperativa una persona nella situazione di cui sopra. I lavoratori in situazione di svantaggio sono quindi l'1%.

L'orario di lavoro è, nei limiti del possibile, aderente alle esigenze del lavoratore e, come accennato sopra, il part-time è ampiamente diffuso: il 6% ha un monte ore settimanale inferiore a 20 ore, 35% ha un orario tra le 20 e le 29 ore settimanali ed il 48% tra le 30 e le 37 ore e i tempi pieni rappresentano l'11% degli occupati.

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

#### Richieste di trasferimento

Richieste di trasferimento	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pervenute	1	1	1	2	1	0	2
Accolte	1	1	2	2	0	0	2
In attesa	1	1	1	0	1	0	0
Ritirate	0	0	0	0	0	0	0
Rifiutate	0	0	0	0	0	0	0

#### Autonomia del ruolo ricoperto

Nota di metodo: nell'intento di poter valutare il grado di autonomia decisionale dei singoli lavoratori e dei gruppi di lavoro nel 2015 abbiamo strutturato un apposito questionario per meglio individuare la collocazione dei passaggi decisionali all'interno dei vari servizi, al fine di monitorare l'effettiva autonomia decisionale delle diverse figure che intervengono nella gestione e conduzione dei servizi.

I questionari vengono sottoposti annualmente alle coppie coordinatore/amministratore di ogni servizio della cooperativa, con l'indicazione

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

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

Area educativa: Stesura progetto individuale, presa in carico e dimissioni di un caso, elementi della convenzione, soggiorni, relazioni con la famiglia e con i referenti istituzionali, attività quotidiane, strutturate, terapeutiche, aggregative e del tempo libero.

Area personale: orario, nuove assunzioni, attribuzioni di deleghe e sostituzioni.

Area economica: gestione cassa, scelta fornitori e spese extra budget.

Gestione del Servizio: formazione, supervisione, gestione sede, gestione tirocinanti e volontari, collaborazioni con altre strutture e realtà, realizzazione eventi, ricerca fondi e risorse, produzione materiali informativi o promozionali e progetti di ricerca.

I decisori finali vengono suddivisi in: singolo lavoratore, équipe, coordinatore, amministratore referente e CdA, da segnalare che difficilmente quest'ultimo organo viene percepito quale decisore, ma esso è comunque rappresentato presso il servizio dall'amministratore referente.

**Risultati 2021:** il decisore finale percepito in merito all'area educativa risulta essere il singolo lavoratore per il 28% e l'équipe per il 39%, rispetto agli aspetti economici, di politiche del personale e gestione dei servizi l'autonomia decisionale in capo al singolo è ovviamente quasi nulla ma si riconosce comunque un'incisività delle équipe pari rispettivamente al 7%, 6% e 30%.

#### **Incarichi e indennità**

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

Da diversi anni però la cooperativa ha intrapreso iniziative di formazione ed attribuzione di incarichi altri, nell'ottica di ampliare le figure di responsabilità e di far "crescere" nuovi responsabili. In particolare nel 2016 è stato avviato un percorso formativo interno rivolto a quattro soci lavoratori che avevano espresso la propria adesione che ha portato ad un nuovo ingresso in CdA ed all'attribuzione di altre referenze specifiche. La possibilità di accedere ad incarichi e referenze diverse, rappresenta una possibilità di ampliamento e diversificazione dell'attività lavorativa e un momento di crescita e formazione professionale.

Ad oggi, oltre a coordinatori ed amministratori, si rilevano un referente amministrativo di settore e due referenti di progetto percipienti un'indennità specifica e un Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione.

Complessivamente quindi 17 lavoratori su 105, ossia il 16% dei lavoratori ricopre un ruolo di responsabilità, spesso a latere della normale attività lavorativa.

**La possibilità di accedere ad incarichi e referenze diverse** rappresenta una possibilità di ampliamento e diversificazione dell'attività lavorativa e un momento di crescita e formazione professionale. Ad oggi, oltre a coordinatori e responsabili di settore, si rilevano un referente di settore, un referente di progetto, un responsabile Fund Raising e un ASPP, con ore lavoro dedicate e alcuni anche con indennità di responsabilità.

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

#### **2021: emergenza pandemica e utilizzo della cassa integrazione straordinaria - FIS**

Dal punto di vista occupazionale il 2021 è stato un anno ancora complesso: la chiusura degli istituti scolastici, sia generale che, nella seconda parte dell'anno, per quarantena anche solo per singole classi, ha impattato in particolare sui settori Scuole e Agrisilo rendendo necessario il ricorso al Fondo di Integrazione Salariale straordinario per un totale di 2.169 ore in capo a 16 lavoratori pari al 15% degli addetti (nel 2020 il 61% dei lavoratori avevano usufruito di tale misura).

Fortunatamente la cooperativa ha potuto anticipare i corrispettivi del FIS mese per mese in busta paga, evitando così ai lavoratori i disagi e le lunghe attese della corresponsione diretta da parte dell'INPS.

#### **Obbligo vaccinale e sospensioni: politiche della cooperativa e dati 2021:**

Come esplicitato in introduzione del presente lavoro l'introduzione dell'obbligo vaccinale per il comparto sociosanitario ha pesantemente impattato sulla vita degli operatori e della cooperativa: pur non essendo molti i lavoratori che hanno infine scelto di non sottoporsi all'obbligo, non per tutti la scelta è stata scontata e ben accolta, inoltre, per coloro che invece hanno scelto di sottrarsi, le conseguenze sono state evidentemente pesanti e sofferte.

La cooperativa ha applicato le normative via via sancite, cercando comunque il dialogo con coloro i quali non hanno inteso ottemperare all'obbligo nell'intento di trovare, ove possibile, soluzioni condivise in una realtà lavorativa nella quale le mansioni non a diretto contatto con l'utenza (e quindi non sottoposte a obbligo) sono residuali e implicano una differente formazione professionale.

In una prima fase l'obbligo non era da applicarsi ai lavoratori del settore scuole e quindi per alcuni si è trovato un diverso incarico lavorativo, seppur spesso parziale. In seguito all'introduzione della vaccinazione obbligatoria anche per il personale scolastico la cooperativa è stata costretta a sospendere i lavoratori non in regola, per qualche mese una lavoratrice ha mantenuto un monte-ore ridotto per il coordinamento in modalità remoto. Col passar del tempo e non profilandosi una soluzione però anche questa lavoratrice è stata sospesa.

I dati 2021 raccontano che 6 lavoratori sono stati colpiti da provvedimento di sospensione tra settembre e ottobre 2021 e 5 di questi risultano ancora sospesi al 31/12/2021.

**Welfare aziendale e benefit:** in relazione alle misure descritte nel punto relativo ai soci, si specifica che l'accesso al Fondo Solideo e alla SOMS Solidea, è riservato ai soci ordinari, come anche la possibilità di accedere a convenzioni con Banca Etica per finanziamenti personali. L'accesso gratuito a corsi organizzati dalla cooperativa legati ad interessi e benessere personale e l'utilizzo gratuito di mezzi e sedi della cooperativa è rivolto principalmente ai soci. Il terabyte di spazio sulla piattaforma aziendale è messo a disposizione di tutti i lavoratori.

## Welfare aziendale

Gli strumenti di Welfare aziendale adottati dalla Cooperativa Sociale L'Arcobaleno per l'anno 2020 sono stati essenzialmente di due tipi: Adesione, in qualità di ente no-profit, al **Fondo di Mutualità Integrativa Sanitaria "Solideo"** e alla **Società di Mutuo Soccorso (SMS) "Solidea"**. La Cooperativa ha sostenuto economicamente, in tutto o in parte, la quota dovuta da ogni socio a favore del Fondo "Solideo" e alla SMS "Solidea", per poter accedere in forma agevolata alle prestazioni sanitarie integrative a quelle fornite dal SSN e per poter beneficiare di sconti/agevolazioni presso aziende, artigiani e professionisti aderenti al circuito "Solidea". In generale la mutualità è quindi la tendenza associazionistica promossa dalla necessità di una reciproca garanzia di tutela ed assistenza attraverso la creazione di un fondo comune (come le storiche Casse di Mutuo Soccorso delle SOMS) per tutelarsi dai rischi legati alla malattia, o dalle spese necessarie a ripristinare o mantenere la propria salute. Lo sviluppo della mutualità contribuisce fattivamente sul piano sociale e istituzionale al formarsi di una cultura della convivenza civile e della responsabilità, e alla costruzione di un sistema pubblico di tutele sociali, previdenziali e sanitarie.

**Erogazione del "Bonus figli":** contributo economico "una tantum" interamente a carico della Cooperativa per ogni figlio nato. Questo strumento ha lo scopo di contribuire alle spese sopraggiunte in conseguenza dell'allargamento del nucleo familiare del socio.

## Numero Occupati

105

## Occupati soci e non soci

occupati soci maschi	occupati soci femmine	
26	60	
		<b>Totale</b>
		86.00

occupati non soci maschi	occupati non soci femmine	
7	12	
		<b>Totale</b>
		19.00

occupati soci fino ai 40 anni	occupati soci da 41 a 60 anni	occupati soci oltre 60 anni
43	42	1
		<b>Totale</b>
		86.00

occupati NON soci fino ai 40 anni	occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni	occupati NON soci oltre i 60 anni
10	9	0
		<b>Totale</b>
		19.00

Occupati soci con Laurea	Occupati soci con Scuola media superiore	Occupati soci con Scuola media inferiore
65	21	0
Occupati soci con Scuola elementare	Occupati soci con Nessun titolo	
0	0	
		<b>Totale</b>
		86.00

Occupati NON soci con Laurea	Occupati NON soci con Scuola media superiore	Occupati NON soci con Scuola media inferiore
9	8	2
Occupati NON soci con Scuola elementare	Occupati NON soci con Nessun titolo	
0	0	
		<b>Totale</b>
		19.00

Occupati soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea
84	0	2
		<b>Totale</b>
		86.00

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea
19	0	0
		<b>Totale</b>
		19.00

**Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)**

Volontari Svantaggiati Maschi	Volontari Svantaggiati Femmine	Volontari NON Svantaggiati Maschi	Volontari NON Svantaggiati Femmine
0	0	0	0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
Tirocinanti Svantaggiati Maschi	Tirocinanti Svantaggiati Femmine	Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine
1	0	0	5
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
1.00		5.00	

## Attività svolte dai volontari

### Volontari e tirocinanti

#### Volontari

Negli anni la cooperativa ha accolto regolarmente volontari del Servizio Civile Nazionale ma la presenza di volontari “tout court” non è mai stata corposa, sia per il taglio “specialistico” dei servizi educativi che per la difficoltà a reperire persone disponibili. Il laboratorio artigianale permane come l’unico servizio della cooperativa che è riuscito a “stabilizzare” volontari che coadiuvano le attività artigianali ed artistiche del Servizio, in particolare alcuni ex tirocinanti decidono di protrarre per un certo periodo la loro collaborazione con la cooperativa a titolo di volontariato. Tali figure vengono però inquadrate come soci dell’associazione di promozione sociale Il Tiglio onlus, che fornisce loro la necessaria copertura assicurativa e non vengono quindi riportate sotto la voce volontari nel presente documento.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N° volontari	3	3	3	2	1	0
Ore totali	319	256	236	284	25	0

#### Tirocinanti

Da diversi anni i servizi della cooperativa sono sede di tirocinio per studenti professionali o universitari, perlopiù iscritti ai corsi per operatore sociosanitario o alle facoltà di Psicologia, Scienze dell’Educazione e Interfacoltà, corso per educatori professionali.

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

Per i servizi della cooperativa i tirocinanti frequentanti corsi di studi attinenti le attività degli stessi costituiscono l’occasione per attivare attività e ricerche che non sarebbero altrimenti possibili, in quanto non strettamente previsti dalle convenzioni relative ai servizi da erogarsi. Dopo il forzoso stop all’ingresso di “esterni” ai Servizi del 2020 osserviamo come nell’anno in esame si sia potuti tornare ad accogliere tirocinanti in 5 diversi servizi per un totale di 6 persone. Per quanto concerne il numero, la collocazione e la provenienza osserviamo che nel 2021 tutti i tirocinanti universitari provengono dal corso di Educazione Professionale, solo in Laboratorio registriamo l’accoglienza di un tirocinio “protetto”.

Servizio	Corso di studi	n° tirocinanti maschi	n° tirocinanti femmine	n° svantaggiati	Ore totali
VAL SANGONE	EDUCAZ. PROF.		2		650
CADD AZETA	EDUCAZ. PROF.		1		450
CADD SANTHIA'	EDUCAZ. PROF.		1		200

SSER MINORI	EDUCAZ. PROF.		1		200
LABORATORIO				1	960
TOTALI		0	5	1	2.460

#### Opportunità lavorative post tirocinio

Il tirocinio professionale rappresenta per lo studente anche un'occasione per conoscere la cooperativa e permettere alla stessa di valutarne le capacità al fine di una possibile offerta di lavoro. Da anni quindi monitoriamo il rapporto tra tirocini svolti e incarichi lavorativi assegnati agli ex tirocinanti. Nel 2021, nonostante la sospensione completa dell'attività di turismo sociale (TASS) che tradizionalmente offriva opportunità lavorative aggiuntive nel periodo estivo, 4 ex tirocinanti sono entrati nell'organico della cooperativa.

Anno	Totale tirocini attivati	Totale incarichi lavorativi ex tirocinanti
2012	21	2
2013	22	3
2014	21	5
2015	19	2 (soggiorni estivi TASS)
2016	15	6 (di cui 3 per soggiorni estivi TASS)
2017	11	5 (di cui 4 per soggiorni estivi TASS)
2018	8	1 (soggiorni TASS)
2019	12	-
2020	4	2
2021	5	4

#### Tirocini/borse lavoro

In un'ottica di reale inclusione sociale da molti anni la cooperativa accoglie persone giovani o svantaggiate in tirocinio o borsa lavoro, nella tabella sotto i dati relativi al 2021.

Servizio	n°	ore settimanali
Asilo	1	20
Laboratorio	1	20
Ufficio	1	38
Totale cooperativa	3	

#### Livelli di inquadramento

##### A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

---

Totale  
2.00

**B1 (ex 3° livello)**

Altro Maschi #  
Magazziniere 1

---

Totale  
1.00

**C1 (ex 4° livello)**

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Maschi  
2

---

Totale  
2.00

Cuoco Femmine  
2

---

Totale  
2.00

**C2**

OSS Maschi OSS Femmine  
7 7

---

Totale  
14.00

**C3 (ex 5° livello)**

Responsabile Attività Assistenziali Maschi Responsabile Attività Assistenziali Femmine  
1 1

---

Totale  
2.00

**D1 (ex 5° livello)**

Educatore Maschi Educatore Femmine  
2 6

---

Totale Altro Femmine #  
8.00 Impiegata 2

Totale D2 (ex 6° livello)  
2.00

Impiegato di concetto Femmine  
2

---

Totale  
2.00

Educatore professionale Maschi Educatore professionale Femmine  
17 46

---

Totale  
63.00

Altro Maschi	#	Altro Femmine	#
responsabile aziendale	2	responsabile aziendale	3

---

Totale  
5.00

**D3 (ex 7°livello)**

Educatore professionale coordinatore Maschi  
1

---

Totale  
1.00

**E2 (ex 8°livello)**

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Femmine  
1

---

Totale  
1.00

**Tipologia di contratti di lavoro applicati**

---

## Nome contratto

La cooperativa applica a tutti i propri lavoratori il CCNL delle Cooperative sociali attualmente in vigore. Storicamente la coop. L'Arcobaleno vede tra i suoi soci lavoratori la presenza quasi esclusiva di educatori, negli ultimi dieci anni, con l'apertura di un servizio residenziale e di due centri diurni e il mutare delle politiche sociali, la figura dell'operatore sociosanitario sta assumendo sempre maggiore importanza nei servizi. Da Regolamento interno, valido per tutti i soci della cooperativa: "La Cooperativa assume come quadro di riferimento il CCNL delle Cooperative Sociali per quanto riguarda le aree / categorie retributive, fatti salvi gli incarichi di funzione di cui al punto 3.7. Le fasce applicabili vanno dal B1 al E2, al fine di valorizzare il lavoro dei soci in tutte le mansioni e non creare grosse disparità retributive". Su tale base, i ruoli di coordinamento e di responsabilità di settore vengono riconosciuti con indennità di funzione pari al differenziale tra livello contrattuale D2 e livello relativo alla funzione svolta. Tale formula garantisce una maggiore possibilità di avvicendamento nell'attribuzione di ruoli di responsabilità.

Allo stesso modo, per referenze progettuali e/o responsabilità tecniche di vario genere, il CdA attribuisce una indennità aggiuntiva alla retribuzione prevista dal livello di inquadramento, commisurata alla responsabilità; l'indennità quindi viene sospesa quando l'incarico decade.

A tale proposito si specifica che nel quadro sottostante "Struttura dei compensi, delle retribuzioni e delle indennità" la forbice retributiva viene calcolata sul netto mensile in busta al 31/12 delle retribuzioni massima e minima parametrati alle 38 ore, il compenso degli amministratori è la retribuzione lorda annua e invece per i coordinatori è stata indicata l'indennità netta mensile.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 12	% 9.84
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 70	% 57.38
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 0	% 0.00
Dipendenti a tempo determinato e a part time 23	% 18.85
Collaboratori continuative 0	% 0.00
Lavoratori autonomi 4	% 3.28
Altre tipologie di contratto 13	% 10.66
<hr/>	
Totale 122.00	

## Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

### Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima 1294	Retribuzione annua lorda massima 2200	Rapporto 1.70
---	--	------------------

Nominativo	Tipologia	Importo
Secondo Alessio	compensi	3000
Ferrero Mario	compensi	800
Baudino Lorenzo	compensi	800
Fossat Cristiana	compensi	3500

## Dirigenti

<b>Nominativo</b> Bragastini Fabrizio	<b>Tipologia</b> retribuzioni	<b>Importo</b> 63782
<b>Nominativo</b> Pia Silvia	<b>Tipologia</b> retribuzioni	<b>Importo</b> 48131
<b>Nominativo</b> Morassut Silvia	<b>Tipologia</b> retribuzioni	<b>Importo</b> 46592
<b>Nominativo</b> Giglio Marzio	<b>Tipologia</b> retribuzioni	<b>Importo</b> 48457
<b>Nominativo</b> Zamuner Chiara	<b>Tipologia</b> retribuzioni	<b>Importo</b> 47747
<b>Nominativo</b> Garetto Cristina	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 250
<b>Nominativo</b> Luisa Gabutti	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Barbara Bolognino	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Luca Lusso	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Stefania Villani	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Nicole Ostorero	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Massimiliano Remorini	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200
<b>Nominativo</b> Stefania Di Girolamo	<b>Tipologia</b> indennità di carica	<b>Importo</b> 200

## Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali

0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso

0

### Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 ( C )
30	10	98

Rapporto % turnover  
%41

### Malattia e infortuni

Malgrado l'anno 2021 sia stato ancora pesantemente segnato dall'emergenza pandemica nessuno dei 3 infortuni registrati sono da attribuirsi al contagio da covid 19. Riportiamo qui un estratto del report elaborato dal Medico del Lavoro: "L'anno 2021 ha rappresentato un progressivo ritorno alla situazione di normale gestione, pur nel rispetto delle normative di contenimento Covid-19 ancora in essere, se pur con modulazioni diverse e non in grado di contenere del tutto nuovi focolai legati alle nuove varianti ad alta infettività. Nella maggior parte dei casi i lavoratori hanno aderito alle vaccinazioni e non si sono create situazioni di particolare disagio... Le condizioni generali degli operatori sono risultate buone...Tutti i soggetti visitati sono risultati idonei, 8 di essi con limitazioni. Le limitazioni riguardano la MMC e l'esclusione al turno notturno...Sulla base dei dati raccolti durante le visite mediche nel 2021, non sono state segnalate conflittualità significative. Il clima aziendale è complessivamente buono, ma è opportuno procedere alla valutazione specifica periodica...L'andamento degli infortuni è oggetto di discussione in corso di riunione periodica. Sono stati segnalati 3 infortuni non significativi riguardo alla necessità di interventi specifici."

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

	Pervenute 2017	Pervenute 2018	Pervenute 2019	Pervenute 2020	Pervenute 2021	Provvedimenti adottati
<b>Prescrizioni</b>	0	4	1	4	1	Adottata la prescrizione indicata
<b>Limitazioni</b>	5	6	5	2	5	Rimodulazione dell'orario e del mansionario in base alle limitazioni specifiche
<b>Consigli</b>	0	0	0	0	0	

## N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali

3

N. malattie professionali

0

**Totale**  
3.00

## Formazione

### Tipologia e ambiti corsi di formazione

#### Tipologia e ambiti corsi di formazione

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

Per quanto riguarda la formazione da normativa vigente, relativa soprattutto alla sicurezza sui luoghi di lavoro, il RRU analizza la situazione del personale in organico semestralmente, insieme al RSPP, in modo da determinare il fabbisogno formativo e di aggiornamento, e programmare e attivare i corsi nel minor tempo possibile. Dal 2020 la formazione in tema di sicurezza comprende quella sulla prevenzione e gestione del COVID 19.

La maggior parte della formazione viene svolta tramite il Consorzio NAOS, si cui la cooperativa fa parte e che è Ente accreditato per la formazione. Dal 2020 è stata molto implementata la formazione in modalità FAD- E-learning, e NAOS collabora con l'agenzia Eriges, che ha strutturato una piattaforma ad hoc per la formazione a distanza.

Il piano formativo 2021 prevedeva l'attivazione di 10 corsi inerenti la formazione professionale specifica, dei quali 8 inerenti tematiche educative e 2 su ambiti gestionali, e 14 corsi da normativa vigente su salute e sicurezza.

Nonostante le complessità ancora stringenti connesse all'emergenza pandemica solo 2 dei corsi programmati non sono stati svolti, molti sono giunti a completamento grazie all'utilizzo di modalità miste presenza/remoto e alcuni, principalmente inerenti salute e sicurezza, sono stati proposti direttamente in modalità FAD- E-learning. In quest'ambito il fabbisogno formativo è stato quasi del tutto completato, solo per tre lavoratrici infatti si prevede il completamento dell'iter nel 2022.

Da rimarcare i 3 corsi di formazione specifica condotti da formatori interni alla cooperativa.

Nella tabella sotto riportiamo la serie storica dei dati sulla formazione, la diminuzione delle ore erogate nel 2020 è, evidentemente, da attribuirsi alla difficile situazione sanitaria. Nel 2021, nonostante le difficoltà di cui sopra i valori relativi alla formazione specifica sono tornati abbastanza in linea con gli anni pre-pandemia.

STORICO A CONFRONTO	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Supervisione e formazione professionale	1.720	1.504	2.090	1.163	650	1.255

Permessi studio	242	320	150	150	220	190
Formazione da normativa vigente	714	986	462	582	545	662
COMPLESSIVE	2.676	2.810	2.702	1.895	1.625	2.107

## Tipologia e ambiti corsi di formazione

### Ambito formativo

Educativo

### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

L'approccio dello psicodramma per la gestione della relazione nell'equipe educativa

### Breve descrizione (facoltativo)

Obiettivo: Miglioramento della gestione delle relazioni all'interno dell'equipe educativa

Valutazione: Il percorso è stato apprezzato dall'equipe di lavoro, ed è stato ritenuto utile per affrontare le fatiche legate all'emergenza pandemica; si intende proseguire la collaborazione con questi formatori

n. ore di formazione

30

n. lavoratori formati

15

### Ambito formativo

Educativo

### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

La gestione del conflitto all'interno del gruppo di lavoro

### Breve descrizione (facoltativo)

Obiettivo: Che l'equipe di lavoro apprenda tecniche e strategie per una gestione più funzionale dei conflitti che emergono nel gruppo di lavoro

Esito: Corso ultimato ma con scarsa soddisfazione da parte del gruppo di lavoro e scarsi risultati. Ci sono stati importanti cambiamenti nel servizio (cambio di coordinatrice) e la collaborazione con a formatrice, durata diversi anni, si è interrotta

n. ore di formazione

20

n. lavoratori formati

6

### Ambito formativo

Educativo

### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

L'approccio dello psicodramma per la gestione della relazione nell'equipe educativa

### Breve descrizione (facoltativo)

Obiettivo: Miglioramento della gestione delle relazioni all'interno dell'equipe educativa

Esito: Corso svolto con successo, l'equipe ha tratto importanti stimoli dal percorso, sia per la relazione con i colleghi, sia per la relazione con gli utenti e intende proseguire la collaborazione con questi formatori

n. ore di formazione

20

n. lavoratori formati

12

### Ambito formativo

Educativo

### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

Gli interventi a favore di minori con disturbi di autoregolazione emotiva

### Breve descrizione (facoltativo)

Obiettivo: Che gli educatori apprendano e sappiano usare strategie per aiutare i minori a identificare correttamente le loro emozioni e a gestirle

Esito: Corso svolto con successo, l'equipe ha acquisito stimoli, metodi, strategie utili nel proprio lavoro quotidiano con i minori; si intende proseguire la collaborazione con questa formatrice

n. ore di formazione

20

n. lavoratori formati

8

### Ambito formativo

Educativo

### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specificata)

La metodologia del teatro sociale nella relazione con pazienti psichiatrici

### Breve descrizione (facoltativo)

Obiettivo: Che gli educatori apprendano e sappiano usare le tecniche teatrali come canale ulteriore di comunicazione e relazione con i pazienti psichiatrici

Esito: Corso svolto con successo, l'equipe ha tratto importanti stimoli dal percorso ed ha approfondito l'utilizzo delle tecniche teatrali nella relazione con l'utenza psichiatrica; intende proseguire la collaborazione con questo formatore

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
24	5
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Certificazioni e modelli organizzativi	Percorso di facilitazione e accompagnamento per il CdA
<b>Breve descrizione (facoltativo)</b>	
Obiettivo: Fornire uno spazio dedicato e guidato per ragionare sull'attuale assetto gestionale della cooperativa, sul metodo di lavoro del CdA e sugli aspetti organizzativo-gestionali che si intende migliorare in vista degli obiettivi strategici del prossimo triennio	
Esito: Il corso si è svolto con successo, e ha dato al CdA importanti spunti per costruire e avviare processi di analisi, supporto e miglioramento che coinvolgeranno i coordinatori dei servizi	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
15	5
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Altro	Formazione sul campo e affiancamento per nuovo coordinatore SSER Adulti
<b>Altro Ambito formativo:</b>	<b>Breve descrizione (facoltativo)</b>
<b>Specificare</b>	Obiettivo: Fornire alla nuova coordinatrice informazioni, protocolli, metodologie, strumenti per essere in grado di coordinare il servizio
Formazione quadri	Esito: Percorso svolto con esito positivo, la coordinatrice è in grado di gestire il servizio
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
30	1
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Educativo	L'educazione socio-affettiva: un approccio ed un metodo
<b>Breve descrizione (facoltativo)</b>	
Obiettivi: Che gli educatori, approcciandosi al metodo dell'educazione socio-affettiva possano rafforzare il loro ruolo di facilitatori dell'apprendimento scolastico per alunni disabili, e stimolare lo scambio ed il confronto tra educatori di realtà diverse	
Esiti: Percorso formativo svolto insieme agli educatori della cooperativa Frassati e Fondazione Talità, con le quali si è costituita nell'estate 2021 un RTI per la gestione dell'appalto di educativa scolastica in Val di Susa e Val Sangone	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
10	6
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Salute e sicurezza	Formazione sulla sicurezza per lavoratori
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
8	15
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Salute e sicurezza	Formazione sulla sicurezza per lavoratori
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
16	1
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Salute e sicurezza	Formazione addetti antincendio/emergenze basso rischio
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
8	8
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Salute e sicurezza	Formazione addetti antincendio/emergenze alto rischio
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
16	2
<b>Ambito formativo</b>	<b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b>
Salute e sicurezza	Primo soccorso
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
12	16

Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Preposto sicurezza
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 3
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento sicurezza
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 7
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento primo soccorso
n. ore di formazione 4	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento antincendio
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 4
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento sicurezza dirigenti
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Aggiornamento preposti alla sicurezza
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 7
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione covid base
n. ore di formazione 1	n. lavoratori formati 24
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione COVID per operatori semiresidenziali
n. ore di formazione 1	n. lavoratori formati 23
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione COVID per operatori servizi residenziali
n. ore di formazione 1	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione Referente COVID
n. ore di formazione 4	n. lavoratori formati 4
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Formazione operatori pulizie COVID
n. ore di formazione 1	n. lavoratori formati 1

## Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
1917	105	18

### Feedback ricevuti dai partecipanti

Come riportato sopra 7 degli 8 corsi relativi alla formazione specifica sono stati ritenuti efficaci dai partecipanti e si ritiene utile proseguire i relativi percorsi, per quanto riguarda la formazione nell'ambito salute e sicurezza il fabbisogno formativo dell'anno è stato soddisfatto al 98%.

Inoltre, ogni anno vengono individuati 2/3 corsi sui quali effettuare un sondaggio di soddisfazione da parte dei partecipanti, scelti tra i corsi più significativi in relazione alle tematiche trattate e alle tecniche e metodologie illustrate. Per quanto riguarda il 2021 tale aspetto è stato indagato solo per il percorso formativo intrapreso dagli amministratori, si riporta qui il relativo report.

#### **REPORT PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO AL CDA**

*Il corso in oggetto è stato organizzato dalla direzione, che da tempo rifletteva sull'opportunità di organizzare un percorso interno condotto da un facilitatore esterno, per ragionare sull'organizzazione dei ruoli e delle responsabilità e su possibili piste/direzioni di miglioramento e di evoluzione, per adattarsi alla nuova dimensione e alle nuove esigenze gestionali.*

*Per la gestione del corso si è deciso di rivolgersi all'Istituto Change, con sede a Torino, che da 25 anni gestisce percorsi di formazione al counselling sistemico-relazionale, oltre che percorsi formativi e di accompagnamento rivolti a organizzazioni pubbliche e del terzo settore in merito all'analisi sistemica del loro funzionamento ed alla comunicazione efficace, sia interna che verso l'esterno. Il percorso si è svolto nella primavera del 2021, ed ha previsto 5 incontri da 3 ore, svolti presso la sede dell'Istituto (San Salvario).*

*Dalla sintesi dei 5 questionari compilati sulla rilevazione di efficacia del corso, emerge quanto segue.*

*Come già accennato, la maggior parte dei partecipanti aveva già pensato a partecipare ad un corso su questo argomento (4 su 5); le aspettative che i singoli membri del cda hanno citato nel questionario sono abbastanza in linea tra loro: avere uno spazio guidato per riflettere sulla attuale nostra organizzazione dei ruoli di responsabilità e sul possibile sviluppo della stessa per migliorarlo; migliorare la comunicazione interna dal CdA e verso gli altri organi/ruoli della cooperativa.*

*Le aspettative sul percorso sono state abbastanza rispettate per 4 persone, (una solo ha risposto sì "pieno"). La nota critica principale che è emersa è il tempo dedicato a parlare e spiegare come siamo organizzati; si sarebbe preferito dedicare quel tempo ad approfondire di più analisi e ragionamenti.*

*La soddisfazione in merito al corso ha un punteggio medio-alto su tutti gli aspetti (la media complessiva è pari a 3,9 su scala 1-5), con i valori più alti sull'attinenza al lavoro (4,4), seguiti da interesse degli argomenti (4,2) e impostazione del corso (3,8).*

*La valutazione in merito all'utilità del corso per la propria vita professionale è 4 su scala 1-5, quindi alta, e in merito all'applicazione nel proprio lavoro di conoscenze, metodi e tecniche apprese durante il corso, praticamente tutti hanno risposto di averlo fatto (4 su 5). Le conoscenze apprese indicate nei questionari sono state: necessità/utilità di organizzare di più il proprio tempo lavoro e le riunioni; modalità di comunicazione più efficace; necessità/utilità di strutturare percorsi/processi per raggiungere gli obiettivi organizzativi che ci prefissiamo.*

*In merito alla domanda sul consigliare il corso ad un collega, la media dei voti è 3,8 su scala 1-5, e 4 membri su 5 parteciperebbero ad un ulteriore percorso di questo genere.*

*Il quadro che ne emerge è quindi di un corso che ha soddisfatto i partecipanti, su tematiche giudicate molto attinenti al lavoro quotidiano e la maggior parte dei membri del CdA riterrebbe utile proseguire con un altro modulo di incontri, non necessariamente con lo stesso conduttore, e magari collegandosi al percorso con i coordinatori. Dal percorso del CdA è infatti emerso l'input per organizzare un percorso rivolto ai coordinatori (partito a gennaio 2022) che partendo da un'analisi del loro ruolo attuale (con punti di forza e di debolezza) possa accompagnarli allo sviluppo e all'evoluzione del ruolo stesso, nell'ottica della crescita professionale e della migliore risposta alle esigenze gestionali attuali.*

## Qualità dei servizi

### Attività e qualità di servizi

#### Descrizione

##### Analisi qualitativa

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

-Risorse aggiuntive e flessibilità

-Procedure di inserimento

-L'utilizzo di documenti individuali, perlopiù Progetti Educativi Individualizzati,

-Il metodo della co-referenza che garantisce all'utente ed ai famigliari la disponibilità di un interlocutore che abbia una buona conoscenza del caso anche in caso di ferie/mutue/turnover e agli operatori la possibilità di confronto e collaborazione sull'intervento,

-La tipologia d'intervento (individuale o di gruppo)

- L'attivazione di interventi specifici

-La ricchezza dell'offerta di laboratori e attività, gite e soggiorni

-Il coinvolgimento dell'utenza nella progettazione delle attività

### RISORSE AGGIUNTIVE E ELEMENTI DI FLESSIBILITA'

Tradizionalmente le risorse aggiuntive offerte dai servizi sono relative all'organizzazione dei soggiorni interni e l'erogazione dei pasti dove non sono previsti dall'accredito/convenzione. Altresì diversi servizi segnalano la presenza di tirocinanti, la disponibilità a partecipare a riunioni, la progettazione individuale e tutte quelle attività di uscita e connessione con il territorio. In effetti tali aspetti non sono generalmente riconosciuti in sede contrattuale ma rappresentano la "trama" necessaria per fornire interventi significativi e di qualità. Il laboratorio corrisponde incentivi economici a parte dell'utenza.

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, da sottolineare la disponibilità dell'agrisilo ad attuare diete personalizzate e non solo per motivi di salute.

A scontare ancora le limitazioni dettate dalla pandemia si segnalano limitazioni rispetto a pasti, gite, soggiorni, incontri con famiglie ed Enti, attività socializzanti ed aperte alla cittadinanza. Il SSER Minori ha mantenuto ove necessario la strutturazione di interventi da remoto.

SERVIZIO	RISORSE AGGIUNTIVE	ELEMENTI DI FLESSIBILITA'	MODIFICHE O LIMITAZIONE DI RISORSE AGGIUNTIVE E FLESSIBILITA' DOVUTE ALL'EMERGENZA PANDEMICA
SSER ADULTI	Realizzazione dei soggiorni accedendo ai finanziamenti dati dal Comune di Torino	Variazione costante degli orari in base agli impegni/iniziativa personali degli utenti	
SSER MINORI	Pasti Il Servizio accoglie tirocinanti del corso triennale di Interfacoltà	Orari: variano durante l'anno sulla base del monte ore dei minori, delle esigenze/ vincoli familiari , delle chiusure delle scuole, delle ferie dei minori Attività: mutano e hanno durata variabile a seconda dell'andamento del progetto educativo . Ammissioni: a seconda delle caratteristiche del minore e del suo nucleo familiare variano le modalità di presa in carico. 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...)	Sono stati attivati interventi da remoto per i minori che sono stati in isolamento fiduciario e/o quarantena.
VAL SANGONE		modifica delle attività e degli orari sulla base delle esigenze del caso e/o della richiesta dei Servizi	Sono state sospese le gite, riorganizzate le attività sul territorio e le attività in piccolo gruppo, tenendo conto delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria.
SCUOLE	Alcuni casi sono seguiti anche dal SSER minori con conseguente continuità educativa. Partecipazione all'estate ragazzi per continuità educativa	Progetto Superiamoci (Progetto specifico a favore dei DSA in cui oltre all'assistenza vi è anche la sensibilizzazione e la supervisione) e assistenza specialistica presso un Istituto	

CADD CAPRIOLO	Pasti, trasporto, soggiorni di 14 gg, mini Soggiorni di 4 gg, incontri semestrali con le famiglie, incontri con la committenza	I mini soggiorni possono variare come durata, in quanto progetto non previsto dall'ente.	Sono stati sospesi i pasti, limitati gli incontri in presenza sia con le famiglie sia con la committenza, vi è stata una riduzione dell'orario di frequenza degli utenti.
CADD SANTHIA'	Pasti, trasporti, soggiorno di 14 gg, mini soggiorni, incontri semestrali con le famiglie, incontri con la committenza	La durata dei mini soggiorni possono avere durate diverse, non essendo un progetto previsto dall'ente.	Durante la pandemia i soggiorni hanno avuto una durata diversa da quella prevista: essendo una situazione particolare, l'ente ha dato carta bianca sia in merito alla possibilità di svolgerli sia in merito alla durata.
COMUNITA'	Ore per progettazione individuale, incontri con famiglie e servizi, partecipazione a eventi del territorio, soggiorno estivo, gite extra territorio, accompagnamento a visite mediche con operatore in 1:1, ore indirette per gestione tirocinanti, ore indirette per progettazione laboratori interni	Organizzazione visite famiglie in struttura tenendo conto delle singole esigenze Orari presa in carico utenza centro diurno che possono subire variazioni a causa di impegni famigliari	Abbiamo realizzato 1 solo soggiorno estivo Abbiamo dovuto sospendere tutte le attività con sede esterna al chiuso Gli incontri in presenza tra genitori e ospiti sono avvenuti in sede, generalmente ogni 15 gg, con la supervisione dell'operatore e sospesi in ogni caso durante le restrizioni sanitarie della Regione Piemonte
CD SAN MAURO	Tirocinanti universitari		
LABORATORIO	Per asl TO4 laboratorio: Servizio accompagnamento da e per Settimo T.se 3 volte settimana Servizio accompagnamento da e per Gassino 1 volta settimana Laboratorio teatrale settimanale e partecipazione al progetto "Soggiorni d'arte" (effettuati 3 soggiorni gratuiti di 3 gg) Per progetti domiciliarità: frequenza sede e attività a titolo gratuito Per Unione dei Comuni: partecipazione al progetto "Soggiorni d'arte" (effettuati 3 soggiorni gratuiti di 3 gg), allungato servizio navetta fino a La Loggia 3 volte settimana Per UnioneNet: Frequenza sede e attività laboratoriali anche in giornate fuori convenzione	Per laboratorio TO4: Modulazione degli orari e delle attività sulla base delle esigenze dell'utenza Per domiciliarità TO4: Adeguamento degli orari, dei trasporti e delle attività alle esigenze dell'utenza/famiglia Per Unione dei Comuni: Modulazione degli orari e del servizio navetta sulla base delle esigenze dei singoli e della situazione pandemica per preservare la salute dell'utenza e la possibilità di frequenza Per UnioneNet: adeguamento degli orari, dei trasporti e delle attività alle esigenze dell'utenza/famiglia	Nel periodo pre-pandemico era possibile cucinare e consumare il pranzo in gruppo presso il laboratorio, il che facilitava a molti la frequenza a giornata intera. Il laboratorio è anche un luogo di attività aperte al territorio, soprattutto l'attività teatrale catalizzava un buon numero di persone esterne, questo era proficuo in una reale ottica di integrazione. Le stesse limitazioni penalizzano i gruppi di parola, non più aperti all'esterno.

AGRIASILO	<p>Per tutti:1 tirocinante psicologia, 1 tirocinante alternanza scuola e lavoro</p> <p>Per il centro estivo:Rafting al lago di Candia (offerto gratuitamente l'ultima settimana di centro estivo ai bambini delle elementari); 1 volontaria internazionale Aiesec</p> <p>Per l'agrinido:2 Tirocinanti scienze dell'educazione</p> <p>Per l'agriasilo: 2 Tirocinanti tecnico di laboratorio educativo</p>	<p>Per tutti: Diete personalizzate in caso di esigenze alimentari specifiche dovute a motivi di salute ma anche culturali;</p> <p>per centro estivo: inserimento nei piccoli gruppi anche sulla base delle richieste dei genitori (amici, fratelli, cugini...)</p> <p>Per agrinido: Il Nido rimane aperto anche nel periodo estivo nella formula "agrinido estivo" con iscrizioni settimanali (servizio non rivolto agli esterni);</p> <p>Estensione della frequenza a settembre per i bambini "uscenti" in attesa dell'inserimento in una scuola materna diversa dall'Agriasilo.</p>	Invariato nei periodi di apertura
-----------	--	---	-----------------------------------

### MODALITÀ DI INSERIMENTO

Come si evince dalla tabella, tutti i servizi svolgono una riunione preliminare con la famiglia e/o cliente-utente, tranne la scuola, per ovvi motivi. Quasi tutti i servizi consegnano la Carta del Servizio o materiali informativi equivalenti, solo il laboratorio stipula un accordo di partecipazione con l'utente. I documenti richiesti sono principalmente relativi alla persona (C.I., C.F.) e quelli inerenti all'aspetto sanitario (piano terapeutico, esenzione ticket, invalidità, allergie...).

SERVIZIO	Visita preliminare di conoscenza presso il Servizio da parte dei familiari/clienti/utenti.	Quali documenti vengono consegnati	Quali documenti vengono richiesti	Altro
SSER ADULTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>-riunione conoscitiva con i servizi sociali per valutazione del caso presso servizi sociali</li> <li>-riunione conoscitiva del servizio con famiglia, utente, servizi sociali, presso la sede del servizio</li> </ul>	<p>Cartellina contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>carta del servizio,</li> <li>modulo allergia/intolleranze,</li> <li>modulo privacy,</li> <li>modulo farmaci</li> </ul>	<p>carta di identità, codice fiscale, esenzione ticket, certificato di invalidità, legge 104 e 68 se presenti, terapia farmacologica, certificazione medica, certificazione allergie, diagnosi funzionale</p>	
SSER MINORI	<p>Il Coordinatore del S.S.E.R. incontra i Servizi referenti, gli operatori coinvolti e la famiglia per raccogliere i primi dati informativi sul caso.</p> <p>Durante tali incontri di conoscenza viene compilata la scheda conoscitiva casi.</p> <p>L'iter prevede infine un incontro di presentazione presso la sede educativa con la famiglia, la coordinatrice, il/la referente educativa SSER e un rappresentante dei servizi Sociali (in alcune situazioni anche con il minore presente)</p>	<p>CARTA DEL SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informativa pasti e HACCP</li> <li>Informativa Privacy</li> <li>Informativa accompagnamento farmaci</li> </ul>	<p>Fotocopia documenti del minore (C.I. e tessera sanitaria)</p> <p>Eventuali documentazioni mediche (Allergie e/o patologie particolari....)</p> <p>Dati relativi ai genitori/tutelanti per comunicazioni l'erogazione di possibili fatture</p>	<p>Con l'emergenza Covid in alcuni casi gli incontri conoscitivi avvengono in modalità da remoto.</p>

VAL SANGONE	incontro con i famigliari dei minori, presso il Servizio Sociale, per la presentazione del servizio, sia di educativa scolastica che di educativa territoriale. Su richiesta, per gli interventi di educativa territoriale, visita alla sede in cui si svolgeranno le attività.	Carta del servizio, informativa privacy	Fotocopia documento di riconoscimento Eventuale documentazione medica inerente allergie. Dichiarazione somministrazione farmaci, Per i minori disabili, la documentazione viene consegnata al Servizio Sociale e la coordinatrice può richiederne fotocopia Per i minori con disagio famigliare, l'eventuale documentazione del Tribunale è a disposizione da consultare presso i Servizi Sociali	
SCUOLE	Non previsto			
CADD CAPRIOLO	Visita preliminare di conoscenza presso il Servizio da parte dei familiari/clienti/utenti.	Carta del servizio, modulo privacy, delega somministrazione farmaci, modulo allergie/intolleranze	C.I., C.F., piano terapeutico, esenzione ticket, invalidità	Certificato sana e robusta cost. per le attività sportive e Carta Bianca
CADD SANTHÌ	Visita preliminare di conoscenza presso il Servizio da parte dei familiari/clienti/utenti.	Carta del servizio, modulo privacy, delega somministrazione farmaci, modulo allergie/intolleranze	C.I., C.F., piano terapeutico, deleghe firmate, cert. vaccinale/green pass per le uscite, eventuali esenzioni, invalidità, documentazione medica importante	
COMUNITA'	Incontro conoscitivo presso la sede con: utente, referenti del Servizio, eventuale operatore referente se già identificato, Assistente sociale e/o Educatore di territorio, familiari	Informativa privacy e carta del servizio, patto di corresponsabilità covid per visite in struttura e/o rientro in famiglia	Carta d'Identità dell'utente, Carta d'Identità del Tutore Legale, Codice Fiscale, Certificato di Esenzione, Piano Terapeutico, tampone con esito negativo e green pass	Da un punto di vista progettuale l'accoglienza e l'osservazione di un nuovo utente viene strutturata tramite P.O.I (Progetto Osservativo Individuale), preliminare al P.E.I
SAN MAURO	Incontro conoscitivo in sede	nessuno	Si fa riferimento alla documentazione presente in cartella clinica presso il CSM	Riunione con case manager del csm, discussione in riunione allargata csm

LABORATORIO	Sì, spesso accompagnati da esponenti del Servizio inviante	Volantino laboratorio, copia del contratto di inserimento e della privacy	Copia documento d'identità, tessera sanitaria, autocertificazione farmaci e patologie croniche, sottoscrizione contratto di inserimento e privacy	
AGRIASILO	Sì	Carta del servizio, regolamento, calendario scolastico, programma didattico dell'anno, menù	Scheda d'iscrizione, autocertificazione vaccinale, delega per ritiro minore	

### REDAZIONE PEI/PPI E/O RELAZIONI FINALI, CO-REFERENZA E RAPPORTI EDUCATIVI

Rispetto ad un totale di 335 persone in carico ai nostri servizi per 286 vengono redatti documenti per attestare l'intenzionalità educativa e/o verificare l'andamento dell'intervento svolto. L'agriasilo, data la specificità del servizio, attua questa metodologia solo per l'utenza inserita per l'attività con gli asini.

Per quanto concerne la Co-referenza questa metodologia viene utilizzata con 138 dei 335 utenti inseriti, sempre utilizzata dai CADD e dal Sser adulti e, non in tutti i casi, dai servizi della Val Sangone. La Comunità non attiva nessuna co-referenza. Per quanto concerne i Servizi della psichiatria, essendo più un lavoro in gruppo e essendo equipe ristrette (3/4 operatori) non viene quasi mai attivata o fa riferimento, nel caso del laboratorio, alla coppia educativa dedicata alla singola attività ( falegnameria e ceramica). Le Scuole e il SSER minori avendo molti, se non tutti, interventi individualizzati con monte ore settimanali bassi non attivano o attivano parzialmente la figura del co-referente.

Per quanto concerne i rapporti educativi il rapporto individuale è quello più utilizzato: 222 su 559 persone che usufruiscono dei nostri servizi comprendendo anche i bimbi dell'agriasilo. Sono 191 gli utenti/clienti destinatari di una dimensione grupale, maggiormente utilizzati nei servizi con maggiore stabilità: centri diurni, residenziali e laboratorio e, ovviamente, all'Agriasilo, i rimanenti partecipano alle attività in una dimensione di microgruppo.

### METODOLOGIE SPECIFICHE

Per quanto riguarda l'utilizzo delle metodologie specifiche si evince che nei servizi in cui vi sono minori con disabilità viene largamente utilizzata l'educazione strutturata e la CAA. Val Sangone adotta anche la metodologia ispirata all'ABA. Presso la comunità la rosa di attività terapeutiche è maggiore, new entry caratterizzante la mission stessa dell'Agriasilo l'out door education e l'attività con gli animali offerte a tutti i bambini inseriti.

SERVIZIO	METODOLOGIA	NUMERO UTENTI COINVOLTI
SSER ADULTI	Educazione strutturata, educazione emotivo-affettiva	2 - 5
SSER MINORI	Educazione strutturata	26
VALSA	Educazione struttura Metodo ABA	54 2
SCUOLE	Educazione strutturata	35
CADD CAPRIOLO	0	0
CADD SANTHIA	CAA	4
COMUNITA'	CAA, tecniche di psicomotricità, arteterapia	6 - 1-- 2
CD SAN MAURO	0	
LABORATORIO	Esercizi di centratura, respirazione e meditazione, social skill training, teatro sociale	6 - 5 - 11
AGRIASILO	Out door education, IAA (attività con gli animali)	177

### LABORATORI E ATTIVITA', GITE E SOGGIORNI

Molti dei laboratori/attività forzatamente sospesi nel 2020 sono ripresi nel corso del 2021, ancora ridotte risultano le attività esterne e quelle che prevedono l'ingresso di consulenti e ospiti esterni presso le sedi educative. Nonostante ciò risultano attivate un totale di 37 attività, con durata media di 6 mesi e mezzo nel corso dell'anno per 3 ore medie settimanali per 10 partecipanti.

Nel 2021 molti servizi sono riusciti a effettuare gite in giornata nonostante le difficoltà dettate dalla necessità di mantenere il distanziamento anche all'interno dei furgoni, per una media di 17 uscite per servizio nell'arco dell'anno, a cui aggiungere le uscite a piedi sul territorio effettuate in media 3 volte alla settimana dai bimbi dell'Agriasilo.

Per quanto riguarda i soggiorni molti servizi sono riusciti ad organizzarne, seppur in misura un po' ridotta, per un totale di 14 soggiorni di durata media di 5 giorni.

#### INSERIMENTI LAVORATIVI

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

- LABORATORIO: 1 tirocinio retribuito
- SSER ADULTI: 2 tirocini retribuiti
- Si segnala inoltre che grazie al progetto "digitabile" rivolto a utenza non in carico alla cooperativa è stata effettuata 1 assunzione a tempo indeterminato e 3 tirocini retribuiti
- 

#### VISITE MEDICHE

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

Rispetto alla significativa riduzione del 2020 (da 64 accompagnamenti nel 2019 passiamo a 13 nel 2020), anche questo servizio sta tornando alla mole consueta, inoltre quasi tutti i servizi hanno organizzato il monitoraggio mensile per sorveglianza sanitaria anche per l'utenza.

SERVIZIO	Visite	Organizzazione tamponi UTENZA
SSER ADULTI	20	Sì
SSER MINORI	6	Sì
VALSA	0	Sì
CADD SANTHIA	0	Sì
CADD CAPRIOLO	5	Sì
COMUNITA'	2 ricoveri ospedalieri con supporto operatore	Sì
CD SAN MAURO	15	
LABORATORIO	3	Sì

#### RIENTRI in famiglia dei residenti presso la Comunità

Per quasi tutti gli utenti è previsto un rientro familiare settimanale, mentre per 1 utenti questo non avviene mai (i familiari risiedono in Costa d'Avorio).

Purtroppo anche nel 2021 la normativa ha reso impossibili i rientri a casa, le visite dei famigliari presso la comunità sono invece state possibili per quasi tutto l'anno.

Modalità di incontro utenti/famigliari	In che periodo	Con quale frequenza	Per quanti ospiti
In struttura	10 MESI	quindicinale	9
Rientro a casa	no	no	0

Altre modalità di contatto con le famiglie

Sono state attivate telefonate e videochiamate con cadenza almeno settimanale.

#### INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMIGLIE

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

sezione RSI - coinvolgimento degli stakeholder

### RAPPORTI CON LA RETE "CHE CURA"

Elemento essenziale a garanzia della qualità e dell'efficacia degli interventi educativi è indubbiamente la presenza di una rete forte tra le varie figure e servizi di supporto all'utenza e tra le stesse e la rete famigliare della persona.

Dai dati 2021 si evince che in tutti i servizi dedicati ai minori e/o alla disabilità i rapporti con le famiglie sono intensi e così anche quelli con i referenti sociali o sanitari diretti nella totalità dei servizi, meno frequenti i rapporti con altre figure (ass. sociali, operatori del privato sociale, personale sanitario diverso dagli eventuali referenti...). I servizi dichiarano anche che le limitazioni covid nel 2021 non hanno provocato "smagliature" e i contatti sono stati mantenuti regolarmente, spesso ricorrendo a modalità "da remoto".

### RACCORDO CON IL TERRITORIO

Dai dati raccolti emerge come tutti i Servizi della Cooperativa mantengono, e negli anni sviluppano, 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.

Alcuni servizi della Cooperativa hanno intrattenuto rapporti strutturati con Enti, Consorzi o Associazioni, consolidando collaborazioni già presenti negli anni precedenti e creando nuove relazioni, in questo senso risultano molto attivi il Sser adulti, la Val Sangone, il laboratorio e l'agriasilo con una molteplicità di progetti attivi e condivisi.

SERVIZIO	RISORSE DEL TERRITORIO	COLLABORAZIONI ENTI/PRIVATO SOCIALE				
			Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
SSER ADULTI	Cascina Roccafranca Centro Dentro Mirafleming Magazzino Terra Terra Parchi e musei di Torino					
		Altre coop.	Valdocco Stranaidea Terra Terra Il Margine	Progetto book box GAC Giardinaggio	Torino	2021
		associazioni	Si può fare	Accompagnamento al lavoro- tirocini retribuiti	Torino	2021
		Ag. Formative	Orienta Piazza del lavoro	Buoni servizi al lavoro	Torino	2021
SSER MINORI	Mirafleming Torino		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		Altre coop.	Coop. Mirafiori	Gestione centro Mirafleming	Torino sud	2015
VALSA	Biblioteca di Coazze		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	CONISA e Unione dei Comuni montani della Val Sangone I.C. Gonin I.C. Trana	Gestione in ATS del progetto Ben- Essere in Valle Coprogettazione per interventi educativi per minori per il superamento delle gare d'appalto Un tutor tutto per te	Val di Susa e Val Sangone Val di Susa e Val Sangone Val Sangone	2017 2021 2021

		Altre coop.	CSDA, Frassati, Il sogno di una cosa, Paradigma CSDA, Frassati, Il sogno di una cosa, Paradigma, La piazzetta e COESA	Gestione in ATS del progetto Ben-Essere in Valle Servizio educativa scolastica c/o scuola secondaria di secondo grado Coprogettazione per interventi educativi per minori per il superamento delle gare d'appalto	Val di Susa e Val Sangone Avigliana Val di Susa e Val Sangone	2017 2019 2021
		associazioni	Centro Bum	Interventi educativa scolastica a favore di 3 allievi con DSA	Val Sangone	2015
CADD CAPRIOLO	Associazione Yuki Campo calcetto Gruppo Arco Cirstanza		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
CADD SANTHIA'	Bagni pubblici di via Agliè Laboratori di Barriera Il Bunker Mercato di piazza Foroni e attività commerciali di quartiere Casa Cirstanza Parchi pubblici		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
COMUNITA'	Parchi pubblici		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
CD SAN MAURO	Tutte le attività commerciali di zona, utilizzate quotidianamente dai pazienti in autonomia. Bar Serena		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
LABORATORIO	Esercizi commerciali di prossimità Torino, Settimo e San Mauro Fornitori tecnici vari UNITRE di Settimo T.se Parci La Mandria Venaria Punti vendita: InGenio Torino Ass. culturale L'Asola di Govi		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		PA	DSM TO4 Unione Net Settimo T.se Agenzia per il lavoro di Settimo T.se	Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro	Settimo, Torino	2021
		associazioni	Ass. Tiglio Architettura "senza frontiere Piemonte"	Attività teatrali e di supporto alle attività del servizio Collaborazione per la partecipazione e bandi e progetti	Torino Gassino San mauro Torino	2000 2010

		Aziende	Synergie	Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro	Settimo, Torino	2021
		Ag. Formative	Società consortile Gruppo CS	Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro	Settimo, Torino	2021
AGRIASILO	Vengono utilizzate diverse location in natura per lo svolgimento di attività diverse Borgo Mandria Il Mulino di Mazzè ASD del lago di Candia per attività di rafting		Con chi	Oggetto della collaborazione	In quale territorio	Anno inizio collaborazione
		Altre coop.	Coop. Valdocco	Attività con gli asini per disabili	Sede	2021
		associazioni	ASD Casalborgone AIESEC	Sport in natura Volontariato internazionale	Sede Sede	2021
		Ag. Formative	EXAR Casa di carità arti e mestieri CIOFS Piemonte UNITO Istituto tecnico G. Ferraris	Tirocinio per l'inclusione sociale Tirocinio tecnico di laboratorio educativo Tirocinio tecnico di laboratorio educativo Tirocini Tirocini	Sede	2021

#### PROPOSITI E RISULTATI 2021 – PROPOSITI 2022

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

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

senso di appartenenza dei singoli lavoratori.

Per questi motivi riportiamo qui quanto emerso in occasione dell'indagine 2021.

SERVIZIO	PROPOSITI 2021	RISULTATI 2021	PROPOSITI 2022
SSER ADULTI	Diversificazione e aumento delle attività e nuovi laboratori	Si specifica che nel 2021 a maggio vi è stato il cambio sia delle Coordinatrice sia del Responsabile di settore. Questa variazione ha previsto e sta prevedendo altri propositi.	L i propositi per l'anno 2022 sono legati sicuramente all'idea di rivedere il servizio come progetto ponte in cui le specificità di ognuno vengano considerate per progetti di vita specifici, con il relativo accompagnamento/inserimento nelle realtà individuate.
	Creazione di un servizio educativo nuovo che preveda l'ingresso di utenti lievi non inseribili in un cadd o cad, come ponte tra sser e nuovo servizio		L'attivazione di laboratori con una rete di collaborazioni sul territorio per rendere il servizio sempre più "diffuso" e aperto alla condivisione di idee e risorse con il territorio

SSER MINORI	Ripresa della Formazione e supervisione mirata ad un metodo condiviso	Esito positivo: La supervisione dopo una prima ripresa prima on line, da ottobre ha proseguito in presenza; si sta consolidando un metodo condiviso, tenendo conto e valorizzando i differenti approcci/sguardi educativi	La costruzione di un maggiore lavoro di equipe e di gruppo, rispetto ad un lavoro ad oggi vissuto come individuale da parte dei singoli educatori che si "autogestiscono" orari, interventi, rapporti, relazioni, riunioni, verifiche, ecc
	Considerata la formazione di una nuova equipe (2 nuovi inserimenti) promuovere l'appartenenza al gruppo valorizzando il singolo e l'insieme (attribuzione di compiti/deleghe interne al servizio), laddove sarà possibile attivare sinergie con altri servizi interni alla Coop	Esito positivo: attraverso un lavoro di valorizzazione e di accoglienza, si è consolidata l'appartenenza del gruppo. Così come si sono incrementate e consolidate le sinergie con alcuni servizi (SSER Adulti, CADD e scuole) della Cooperativa, lasciando spazio a nuove consapevolezza di "contesto" per diversi educatori (si incontrano le diverse sfumature di altri servizi della COOP), diventando un valore aggiunto per il percorso evolutivo e professionale)	L'aumento dei rapporti di gruppo tra gli utenti in carico, l'idea è quella di diminuire gradualmente i rapporti individuali e aumentare quelli di piccolo gruppo. La formazione dei piccoli gruppi incontra sia esigenze di tipo economico per aumentare il sostegno di questo servizio che fatica un po', sia l'obiettivo di far lavorare gli educatori insieme e non da soli, sia la richiesta dei servizi che è spesso quella di lavorare e abituare i minori ai contesti sociali e relazionali.
	Maggior coinvolgimento progettuale (condivisione/ verifica degli obiettivi specifici) delle famiglie -&gt; aumentare maggior spazi di ascolto e confronto con le famiglie, diventare "facilitatori ambientali" e promuovere ponti comunicativi tra i diversi elementi che ruotano attorno al minore, soprattutto con la scuola	L'anno 2021 ha visto un'evoluzione progettuale: da una parte si è cercato un maggior coinvolgimento delle famiglie, dall'altra si sono tentati punti di proficuo confronto con un altro importante contesto di vita dei minori: la scuola. Diversi educatori, in accordo con la regia, hanno sperimentato forme di "formazione informale" sia con i genitori sia con alcuni insegnanti aperti al confronto e alla crescita professionale.	L'individuazione di attività sempre più specifiche e mirate al raggiungimento di obiettivi (siamo un servizio riabilitativo)

VALSANGONE	Far ripartire il servizio tutor DSA e possibilmente farlo crescere	Il servizio è ripartito e grazie ad un progetto in collaborazione con una scuola di Giaveno, i casi seguiti sono aumentati	Riorganizzare gli interventi di educativa territoriale facendo partire delle attività di gruppo per rispondere ad una richiesta specifica del Conisa, ma anche per sperimentare una modalità di lavoro diversa.
	Instaurare una buona collaborazione con il Servizio Sociale che dal 1/01/2021 è stato accorpato al Conisa della Val Susa con conseguente cambio delle figure di riferimento con cui in questi anni abbiamo collaborato	La collaborazione con la responsabile dell'area minori del Conisa si sta consolidando. La collaborazione con il Servizio Sociale del territorio è rimasta buona, anche se l'accorpamento con il Conisa ha determinato un rallentamento dei tempi di presa in carico degli utenti e di risposta alle nostre sollecitazioni	Ampliare il tempo dedicato alle famiglie dei ragazzi che seguiamo, sia per dare loro uno spazio maggiore di confronto che per raccogliere informazioni, spunti, punti di vista che possono risultare molto utili nel nostro lavoro
	Ripristinare appena possibile gli incontri d'equipe in presenza	ripristinati	

	<p>Con l'aiuto degli schemi utilizzati per la scrittura dei progetti, migliorare la modalità di presentare una situazione sapendo evidenziare in maniera sintetica ma efficace le criticità e i punti di forza</p>	<p>Aspetto su cui è ancora necessario lavorare. E' migliorata la capacità di sintesi in generale, ma permangono delle difficoltà ad evidenziare soprattutto i punti di forza e a spiegare l'operato dell'educatore</p>	<p>Migliorare la capacità di presentare il lavoro dell'educatore nelle singole situazioni</p>
SCUOLA	<p>Mantenere la modalità delle videochiamate per le riunioni educative, tenere in costante aggiornamento l'archivio di materiale didattico, educativo e formativo digitale, adattare le forme della educazione digitale e da remoto negli interventi dei prossimi anni scolastici come materiale in più da poter condividere anche con le scuole.</p>	<p>Il materiale viene costantemente aggiornato e utilizzato dagli educatori anche negli interventi in presenza.</p>	<p>Nel 2021 è stata fatta una selezione delle scuole, attualmente stiamo gestendo scuole storiche con un monte ore di intervento che permette di creare piccole equipe all'interno dell'Istituto. Il proposito, assolutamente non esauribile nel 2022, è quello di creare le condizioni per cui la gestione di alcuni aspetti quali l'organizzazione, la relazione con le referenti hc vengano svolti direttamente dagli educatori e la coordinatrice debba solo subentrare per le eventuali sostituzioni e per particolari criticità.</p>
	<p>Predisporre ad inizio anno scolastico delle riunioni/autoformazioni (da remoto) su argomenti specifici. Mantenere la modalità delle videochiamate per le riunioni educative, tenere in costante aggiornamento l'archivio di materiale didattico, educativo e formativo digitale, adattare le forme della educazione digitale e da remoto negli interventi dei prossimi anni scolastici come materiale in più da poter condividere anche con le scuole. Predisporre ad inizio anno scolastico delle riunioni/autoformazioni (da remoto) su argomenti specifici.</p>	<p>Non sono state programmate ma sono stati organizzati incontri on line ad hoc per la formazione inerente alla stesura dei piani di lavoro. Il materiale viene costantemente aggiornato e utilizzato dagli educatori anche negli interventi in presenza. Non sono state programmate ma sono stati organizzati incontri on line ad hoc per la formazione inerente alla stesura dei piani di lavoro.</p>	
	<p>Predisporre degli strumenti per valutare la continuità di intervento presso le scuole (loro possono scegliere noi ma anche noi possiamo scegliere loro!)</p>	<p>E' stato predisposto uno strumento con alcune voci che agevolano la scelta di mantenere o meno la scuola nell'anno successivo.</p>	

<p>CADD CAPRIOLO</p>	<p>Ritornare alla normalità.....</p>	<p>Chissà quando si ritornerà la “normalità” ma, l’equipe ha fatto il massimo per dare e per far vivere ai ragazzi una parvenza di normalità. direi che l’equipe educativa è stata “ammirevole” per l’impegno profuso in un momento molto impegnativo sotto vari aspetti(nella maggior parte dei casi, da definirsi “avversi”!!); storici, pandemici, lavorativi.</p>	<p>Migliorare la qualità delle ore lavorative, avere una equipe stabile ed equilibrata (in riferimento all’età)</p>
<p>CADD SANTHIA’</p>	<p>Il servizio, essendo nuovo, non ha obiettivi riferiti agli anni precedenti</p>		<p>Poter avere un anno un po' più stabile: in poco più di un anno siamo arrivati a tetto e questo, oltre alla pandemia, ha comportato un sacco di cambiamenti (orari, bolle, personale, automezzi, contatti...).</p> <p>Probabile apertura del cadd da 10 con spostamenti di alcuni utenti part time da un cadd all’altro (da 20 a 10)</p> <p>Incrementare la produzione artigianale di oggetti di cemento e di ceste con possibilità di vendita, come previsto dal progetto di servizio</p> <p>Abbellire la zona esterna</p>
<p>COMUNITA’</p>	<p>Raggiungere gli obiettivi di miglioramento per il rispetto dell’ambiente:          Installazione dispenser prodotti di igiene personale          Aumentare locali con luci a sensore          Bicchierini non usa e getta nominativi per la somministrazione terapie utenti          Installazione di asciugamani ad aria          Utilizzo di Office 365 per comunicazioni generali (verbali, orario)</p>	<p>Non abbiamo aumentato il numero dei locali con luci a sensore          Tutto il resto è stato realizzato</p>	<p>Ampliare scelte ecologiche nella gestione del servizio: ampliare le luci temporizzate locale seminterrato e piano camere da letto; rinnovare attrezzature sanitarie (sedia doccia, maniglione, box doccia) al 1° piano;</p>
	<p>Cercare nuovi casi da inserire nel Micro Diurno.</p>	<p>Inserito 1 nuovo ospite al centro diurno</p>	<p>Studio della fattibilità economica e progettuale della delocalizzazione del micro diurno e fornire un ventaglio di soluzioni</p>

<p>Consolidare il nuovo modello di gestione del Servizio in seguito al cambio di Coordinamento avvenuto a fine anno.</p>	<p>Nonostante a ottobre 2021 il coordinamento sia nuovamente passato nelle mani del coordinatore uscente a causa della maternità della nuova coordinatrice, tutt'ora viene seguito a grandi linee il modello di gestione messo a punto dalla coordinatrice in maternità</p>	<p>Proporre nuove idee progettuali da esportare sul territorio coinvolgendo enti locali privati e pubblici (coprogettazione): a titolo d'esempio, progetto Nonna Tina e progettazione socio-ambientale</p>
<p>Dato il parziale ricambio del personale avvenuto negli ultimi mesi, ci proponiamo di formare e integrare le nuove persone suscitando in loro senso di appartenenza verso l'équipe e poi verso la Cooperativa, acquisendone il paradigma etico e culturale</p>	<p>Nell'autunno/inverno del 2021 abbiamo passato a tempo indeterminato 4 operatori assunti in precedenza a tempo determinato. Il personale che opera in organico come "sostituto" ha potuto beneficiare di due incontri di supervisione "speciale" pensata ad hoc per loro, oltre che di una saltuaria partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe.</p>	<p>Proseguire il processo di integrazione degli operatori neoassunti a tempo indeterminato, ovvero strutturare un sistema di rotazione che permetta l'eguale partecipazione di tutti gli operatori alle riunioni settimanali d'équipe</p>
<p>Migliorare la fase di osservazione educativa in caso di nuovo ingresso (compilazione del POI, relazioni d'aggiornamento per i Servizi Sociali)</p>	<p>Redazione sperimentale di un POI in occasione di un nuovo inserimento al centro diurno</p>	
<p>Stilare il PAI (da accostare al PEI) a favore di almeno un ospite (con alta necessità di intervento assistenziale).</p>		
<p>A causa delle restrizioni legate alla pandemia, stiamo riprogettando l'offerta educativa (intesa come attività strutturate, ad oggi quasi tutte sospese) a favore di ogni ospite, valorizzando le risorse e le competenze interne all'équipe</p>	<p>Attivati tre laboratori interni condotti da altrettanti operatori interni</p>	
<p>Mantenere costante la comunicazione familiare-utente tramite videochiamate, telefonate, scambi di video e messaggi vocali.</p>	<p>Obiettivo raggiunto e inserito anche nei PEI di ogni utente</p>	

	Comprare un tablet di servizio a favore degli utenti (sia per le videochiamate con i familiari, che come supporto per alcune attività interne)	Acquistato e utilizzato principalmente x attività di intrattenimento	
CD SAN MAURO	Rinnovare la gara di appalto e aumentare le ore educative da appalto	Appalto prorogato fino a giugno 2022, quindi gli obiettivi rimangono invariati	Ampliamento numero utenti in sede  Rinnovare la gara di appalto e aumentare le ore educative da appalto
	Ottenere un mezzo di trasporto	Non pervenuto	Ottenere un mezzo di trasporto  Nella speranza della risoluzione dell'emergenza ampliare l'accesso al centro diurno a più pazienti
LABORATORIO	Riattivazione laboratorio teatrale e riunione utenti attraverso una rimodulazione necessaria per il rispetto delle norme di contenimento del contagio	Laboratorio teatrale riattivato presso sede esterna, riunione utenti ancora sospesa	Riorganizzazione e redistribuzione delle mansioni di coordinamento e amministrazione
	Attivazione di ricerca fondi e avvio di un progetto produttivo finalizzato alla vendita on-line	Raggiunto su due progetti, aderito al canale di vendita di Fondazione Cattolica	Conclusione del percorso di revisione dei progetti individuali in condivisione con il centro diurno
	Valutazione possibilità ecobonus per miglioramento dell'impatto ambientale della sede principale	In itinere	Coprogettazione con l'ass. Il Tiglio su bandi e progetti
	Attivazione/ri-attivazione dei profili social del servizio, aggiornamento sito cooperativa sezione del servizio, anche in connessione con il progetto di vendita on-line Promozione e diffusione del film prodotto	Non raggiunto Il film è stato proiettato a 3 festival internazionali. Nel festival di panama ha avuto anche mozione d'onore	Maggiore collaborazione e comunicazione con il centro diurno e, se possibile, maggiore scambio tra le équipe
	Prosecuzione percorso di supervisione	Raggiunto	Cura/attivazione profili social del servizio
	Riattivazione della collaborazione con l'associazione Il Tiglio onlus attraverso una rimodulazione necessaria per il rispetto delle norme di contenimento del contagio	Raggiunto	Formazione specifica su recovery e sul metodo MHRS  Acquisto sede falegnameria

AGRIASILO

Anche l'agriasilo, essendo stato acquisito a inizio 2021, non ha obiettivi pregressi

Mantenere un'équipe il più possibile stabile;  
Avere nuovi spazi che ci possano permettere di avviare nuove progettualità;  
Creare rete con le scuole del territorio per il passaggio dei nostri bimbi;  
Avere tanti bimbi iscritti e continuare a "fabbricare felicità"

**Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017**

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

La tabella soprastante evidenzia come molti servizi abbiano lavorato nel corso dell'anno per il raggiungimento degli obiettivi dichiarati con ottimi risultati. Spesso gli obiettivi non raggiunti concernono fattori imprevisi (riorganizzazioni e cambio di ruoli) o fattori esterni (gara

## Carattere distintivo nella gestione dei servizi

d'appalto, pandemia...) a ingere questi propositi non possono essere definiti obiettivi in quanto non perseguibili dai gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda gli obiettivi 2022 emergono come ricorrenti obiettivi legati ad un miglioramento della qualità del lavoro. spesso incentrati

erne ai

ento di

### Carattere distintivo nella gestione dei servizi

A completamento dell'analisi degli elementi di qualità visti sopra riportiamo quanto emerge dal rapporto di audit ISO 9001 del febbraio 2021: *"Rilevante è stata la capacità di tutti i servizi campionati di "rimodulare" la progettazione delle prestazioni erogate nel rispetto delle prescrizioni coercitive imposte a livello governativo, regionale e comunale per il contenimento del rischio covid. Esempio il livello di attenzione, comunque sempre garantita, rivolta a tutti gli utenti e relativi familiari"* elementi, che intesi come punti di forza hanno avuto un impatto positivo sull'utenza servita, le famiglie, gli enti committenti e i soci lavoratori interni:

-Alto numero di Servizi socioassistenziali ed educativi accreditati con l'ente pubblico committente. L'accreditamento è un sistema di riconoscimento pubblico che garantisce la qualità delle prestazioni erogate dai Servizi alla persona.

-Alto numero di operatori in possesso della qualifica professionale abilitante (principalmente il titolo di Educatore Professionale e quello di Operatore Socio-Sanitario).

-Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015. Questa certificazione attesta che la Cooperativa è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in materia di: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socioassistenziali, sanitari ed educativi a favore di persone in situazione di svantaggio e di interventi di promozione del benessere e dell'agio sociale.

-Alto livello di flessibilità in molteplici ambiti: orario di lavoro, modalità di presa in carico degli utenti cercando di salvaguardare anche le esigenze delle singole famiglie, tipologia di presa in carico dell'utenza con attenzione alle richieste dell'ente committente, aspetto che ci è stato riconosciuto ampiamente in questo anno caratterizzato dal Covid e in cui più volte abbiamo dovuto modificare in corsa il nostro modus operandi.

## Utenti per tipologia di servizio

<b>Tipologia Servizio</b> Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	n. utenti diretti 78	n. utenti diretti I servizi di educativa territoriale gestiti dalla cooperativa sono: il SSER Minori ed il SSER Adulti, rivolti a ragazzi ed adulti con disabilità sul territorio torinese, il servizio di educativa territoriale della Val Sangone rivolto a minori con disabilità e alcuni casi afferenti al Centro di Salute Mentale di San mauro T.se Possiamo ora affinare maggiormente la rilevazione: Utenza territoriale per servizio: 29 utenti del SSER Minori, 18 utenti del SSER Adulti, 35 minori seguiti in Val Sangone e 9 adulti in carico al servizio di salute mentale. Utenza per genere: 65 maschi e 26 femmine
<b>Tipologia Servizio</b> Servizi semiresidenziali	n. utenti diretti 78	n. utenti diretti I servizi semiresidenziali attualmente gestiti dalla cooperativa sono: i due CADD Capriolo e Santhia', rivolti a persone adulte con disabilità, il Centro Diurno di San Mauro e il Laboratorio artigianale supportato rivolti principalmente a pazienti dei servizi di Salute mentale ed un "microdiurno" presso la comunità di Castiglione T.se rivolto ad adulti con disabilità. Utenza semiresidenziale per servizio: Cadd Capriolo 21 partecipanti, Cadd Santhià 22, Centro Diurno 9, Laboratorio 22 e microdiurno di Castiglione 4 Utenza per genere: 52 maschi e 26 femmine
<b>Tipologia Servizio</b> Istruzione e Servizi scolastici	n. utenti diretti 144	n. utenti diretti La cooperativa gestisce servizi di assistenza ad alunni disabili in numerosi istituti del torinese e della Val Sangone ove gestisce anche un servizio di assistenza doposcuola. Utenza per territorio: assistenza scolastica nel torinese 77 alunni, assistenza scolastica Val Sangone 57 alunni, servizio doposcuola Val Sangone 10 alunni Utenza per genere: in questa categoria rileviamo 100 maschi e 44 femmine
<b>Tipologia Servizio</b> Servizi residenziali	n. utenti diretti 10	n. utenti diretti La cooperativa gestisce un'unica struttura residenziale a Castiglione T.se rivolta a persone con grave disabilità provenienti dai comuni della collina torinese, dal chierese e da Torino. Utenza per genere: 9 maschi e 1 femmina
<b>Tipologia Servizio</b> Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	n. utenti diretti 7	n. utenti diretti La cooperativa è accreditata presso l'ASL TO4 Piemonte per la gestione di progetti di sostegno alla domiciliarità. Attualmente segue il progetto di 7 pazienti residenti nei Comuni di San Mauro, Gassino, Castiglione T.se e Leini. Utenza per genere: 4 uomini e 3 donne
<b>Tipologia Servizio</b> Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	n. utenti diretti 194	n. utenti diretti Da gennaio 2021 la cooperativa gestisce le attività di agrinido, agriasilo e centro estivo presso l'azienda agricola La Piemontesina, sita in fraz. Mandria di Chivasso. Ovviamente per gli inserimenti presso il nido e la materna facciamo qui riferimento non all'anno solare ma all'anno scolastico 20/21 Agrinido: 14 bimbi di cui 6 maschi e 8 femmine Agriasilo: 33 bimbi di cui 17 maschi e 16 femmine Centro estivo: 147 bimbi di cui 85 maschi e 62 femmine
<b>Tipologia Servizio</b> Altri Servizi	n. utenti diretti 403	n. utenti diretti Inoltre, la cooperativa nel 2021 ha gestito: <ul style="list-style-type: none"> <li>• un consultorio adolescenti in Val Sangone, utilizzato nel 2021 da 357 ragazzi, di cui 59 maschi e 286 femmine</li> <li>• un servizio di "luogo neutro" finalizzato ad incontri di nuclei famigliari in luogo protetto, utilizzato da 5 nuclei</li> <li>• un servizio di consulenza psicologica connesso al Centro Diurno di San Mauro, utilizzato da 30 pazienti di cui 25 donne e 5 uomini</li> <li>• un percorso formativo di falegnameria rivolto a pazienti della salute mentale nell'ambito del progetto Crisalide, frequentato quest'anno da 6 utenti, tutti maschi.</li> <li>• Attività con gli asini presso l'agriasilo, frequentata quest'anno da 5 persone adulte con disabilità, 3 maschi e 2 femmine</li> </ul>

## Utenti per tipologia di servizio

## Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Asilo Nido

6

Maschi

8

Femmine

Totale

14.00

### Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

#### Premessa:

Per quanto riguarda la categoria di stakeholder "utenza e famiglie", ossia i destinatari diretti dei servizi offerti dalla cooperativa, annualmente e a rotazione vengono proposti questionari di valutazione del servizio ricevuto.

Per quanto riguarda la categoria "committenza" dopo svariati tentativi ottenere dei feedback di valutazione tramite questionari, però con esiti poco soddisfacenti dovuti alla scarsa adesione raccolta, dall'anno scorso raccogliamo testimonianze dai singoli servizi rispetto ai feedback, anche informali, ricevuti.

Unica eccezione a quanto sopra è rappresentata dagli Istituti scolastici, la cui valutazione degli interventi è stata raccolta alla fine dell'anno scolastico 20/21 con livelli di adesione soddisfacenti, i cui esiti vengono descritti nella presente sezione.

#### Livello di soddisfazione clienti/utenti

Utenza e famiglie: nel 2021 sono stati consegnati questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione alle famiglie del servizio di educativa territoriale della Val Sangone. Riportiamo gli esiti:

Il questionario è stato distribuito mediante Google drive.

Si evidenzia la difficoltà ad entrare in contatto con i familiari, per questo motivo si è convenuto l'utilizzo di Google per poter raggiungere tutti. Dalla restituzione però si evince che non rappresenta uno strumento efficace per rilevare il grado di soddisfazione.

Sono stati distribuiti 39 questionari con la restituzione di solo 10 di essi, tra cui 1 non compilato.

Vengono raccolti i dati ma riteniamo non siano attendibili, in quanto non rappresentano il 50% dei clienti.

Dai dati riassuntivi emerge che il giudizio complessivo espresso è positivo in quanto il 71% delle risposte esprimono un buon grado di soddisfazione. Resta la considerazione iniziale che i dati, rispetto al numero totale delle famiglie, sono molto bassi. Per questo motivo oltre a non considerare come assodato il dato positivo, non è possibile compiere un'analisi approfondita dei rimandi perché poco significativi.

#### Committenza

Scuole: inviati 20 questionari: un questionario per scuola, per 3 IC sono stati inviati più questionari in base alla presenza di più referenti HC nei singoli presidi (2 per IC Peyron- elementari/medie, 2 IC Pertini elementari/medie, 3 IC Sidoli materne/elementari/medie. Restituiti 14 questionari, l'adesione e i giudizi raccolti risultano quindi significativi.

- **Grado di soddisfazione complessivo:** Su 149 pareri espressi 125 risultano positivi sottolineando che 78 di questi sono ottimi. I giudizi negativi sono 9 di cui 6 scarsi.
- Il giudizio rispetto al **livello di professionalità e delle competenze** riconosciute risulta essere molto positivo. Restano dei giudizi negativi, anche se solo riferiti ad un presidio da cui abbiamo avuto anche 2 lettere di lamentele. Valutando l'andamento dell'intervento presso la scuola è emerso che abbiamo dovuto cambiare la figura di riferimento in corso d'opera (la professionista ha optato per un altro lavoro) e la figura designata, nonostante una buona formazione non aveva molta esperienza. Inoltre, si considera che la scuola in questione è una media, contesto in cui l'intervento risulta essere statisticamente più complesso. Considerando gli elementi emersi, per gli anni futuri, emerge che dobbiamo curare in modo più attento eventuali passaggi di referenza, ad esempio organizzando una riunione con gli insegnanti di sostegno per spiegare le motivazioni e rivalutando l'intervento. Inoltre, diventa fondamentale predisporre delle schede iniziali da sottoporre agli insegnanti per capire i loro livelli di aspettative nei confronti dell'intervento educativo e del professionista stesso.
- **Interventi volti a favorire l'apprendimento, l'integrazione e le autonomie:** anche in questo caso i giudizi sono positivi. I pareri negativi espressi ci portano a riflettere sui contesti molto ampi a cui abbiamo fatto riferimento. Per evitare incoerenze tra interpretazioni dei concetti di integrazione/autonomia/apprendimento, aspettative e lavoro educativo integreremo la scheda sopracitata da consegnare ad inizio intervento agli insegnanti specificando il possibile lavoro in questi ambiti. Questa modalità permette all'educatore di avere un'idea chiara sulle aspettative aprendo un confronto con gli insegnanti anche sul modo differente di agire e osservare.
- Per quanto riguarda la **capacità di far fronte agli imprevisti e all'attivazione della DAD** il giudizio è positivo. Si specifica che la DAD non è stata attivata in tutte le scuole (infatti 5 scuole non hanno risposto perché in queste o non è stata predisposta o non vi è stata la necessità di attivarla, gli allievi diversamente abili hanno avuto il diritto di frequentare in presenza per tutto l'anno.). DA una valutazione complessiva emerge che la DAD è stata molto importante per mantenere la relazione e in alcuni casi il poter lavorare da remoto a dato maggiori risultati rispetto all'intervento in presenza.
- Anche nell'ambito relativo ad **adeguatezza e rispetto degli orari**, il giudizio è positivo. Vi è solo un'insufficienza data non tanto dal non rispetto dell'educatore ma da cambi organizzativi, seppur ridotti, per far fronte a nostre emergenze. Come per il cambio della figura

educativa anche in questo frangente si necessita di curare maggiormente le variazioni, evitando di dare per scontato che la risposta affermativa da parte della scuola corrisponda ad un'accezione serena.

## Impatti dell'attività

### Ricadute sull'occupazione territoriale

Uno degli impatti maggiori sul territorio è stato generato sull'area di Torino città, grazie alla gestione di 5 Servizi su 10 in carico alla Cooperativa: abbiamo soddisfatto i bisogni di 167 persone con disabilità intellettiva e/o psichica più le rispettive famiglie e impiegato 39 lavoratori nel settore educativo e 9 persone risultano impiegate presso l'ufficio amministrativo.

L'impatto più notevole sia per utenza seguita che per la creazione di posti di lavoro, anche in relazione alla dimensione ristretta del territorio di interesse, è stato quello generato dai Servizi Educativi presenti in Val Sangone - ASL TO3: nel 2021, abbiamo avuto in carico 465 persone, minori e adolescenti, sia con disabilità intellettiva che con fragilità sociali di vario genere. Di questi 465, 357 hanno avuto accesso al nostro Servizio di Consultorio per adolescenti con fragilità. Per la gestione dei Servizi Educativi complessivamente abbiamo impiegato 21 operatori nel 2021.

Sull'area di Castiglione T.se e del Chierese - ASL TO4 abbiamo soddisfatto le esigenze di residenzialità di 10 adulti con disabilità intellettiva grave e di 3 adulti disabili che hanno usufruito del servizio di semi-residenzialità, impiegando 22 operatori.

Sull'area di San Mauro T.se - ASL TO4 risultano in carico 47 adulti con esperienza di sofferenza psichica più 30 fruitori di consulenza psicologica e 6 pazienti coinvolti in un percorso di formazione professionale, impiegando 7 operatori interni alla Cooperativa e in sinergia con gli operatori del Centro di Salute Mentale di San Mauro T.se.

Infine sul territorio chivassese abbiamo fornito i servizi di agrinido e agrisilo a 47 bambini ed abbiamo avuto 147 iscritti al cento estivo, presso il servizio risultano impiegati 6 lavoratori.

## Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati ( anno -1)	Media occupati ( anno -2)
98	87	88

### Rapporto con la collettività

Attraverso l'attività di fundraising con le Fondazioni d'erogazione, nel 2021 siamo riusciti a raccogliere fondi da convogliare quasi esclusivamente nel progetto **"Digit@bile - dallo storytelling alla ricerca di lavoro attraverso il potenziamento delle competenze digitali in persone con disabilità"**. Si è trattato di un progetto "sociale" che ha coinvolto prevalentemente le persone residenti tra Settimo T.se e San Mauro T.se

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

Ambito attività svolta	Tipologia attività svolta	Denominazione attività e/o progetto
Sociale	Progetto di avvicinamento al lavoro a favore di adulti con disabilità	DIGIT@ABILE: dallo storytelling alla ricerca di lavoro attraverso il potenziamento delle competenze digitali in persone con disabilità
Numero di Stakeholder coinvolti	Tipologia di stakeholder 'collettività'	
40	Utenti, famiglie, operatori sociali, aziende, comunità	

### Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Nel 2021 la Cooperativa ha intessuto 4 tipologie di rapporto con la Pubblica Amministrazione a vario livello, per:

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

In particolare si segnala l'intenso lavoro di co-progettazione svolto con il Consorzio CONISA delle Valli Susa e Sangone e gli altri ETS presenti attivi sul territorio, nato dal progetto WE.CA.RE. e sfociato in un innovativo piano di coprogrammazione condivisa tra P.A. ed Enti del Terzo Settore, in applicazione dell'art. 55 del Codice del Terzo Settore: *"Le esperienze degli ultimi anni (ci si riferisce in particolare al percorso effettuato con il progetto WE.CA.RE.) hanno ancor di più consolidato il rapporto positivo da sempre esistente con questi interlocutori anche attraverso la costruzione di una vera e propria rete; si sono perfezionate e consolidate relazioni anche tra di loro: non più solo competitività, ma confronto, collaborazione, programmazione congiunta."* dal Piano-Programma CONISA 2021-2023

"La co-programmazione, di cui al richiamato art. 55 CTS, rappresenta l'istituto che meglio consente di realizzare le finalità pubbliche in precedenza evocate, anche in termini di efficacia ed attualità: in particolare, si tratta di un procedimento istruttorio, finalizzato all'individuazione dei bisogni, nonché dei possibili percorsi attuativi, compresa la qualificazione della spesa, a carico del bilancio pubblico, per effetto della eventuale e possibile compartecipazione degli stakeholder nell'ambito dell'eventuale e distinto procedimento di realizzazione degli interventi. Pertanto con determinazione del Direttore n 213 del 17/11/2020 è stato avviato il procedimento finalizzato all'indizione di procedura ad evidenza pubblica per la co-programmazione relativa a: if<sup>1/4</sup> sviluppo di servizi di domiciliarità e residenzialità flessibile inseribili in una prospettiva di sistema a sostegno di persone in condizione di fragilità sociale o sociosanitaria, loro familiari e care giver; if<sup>1/4</sup> sviluppo di servizi educativi e semiresidenziali, inseribili in una prospettiva di sistema a beneficio/tutela di minori e giovani, dei loro familiari e a sostegno della genitorialità;" (documento citato)

Ambito attività svolta	Descrizione attività svolta	Denominazione P.A.
Pianificazione per rispondere, in generale, ai problemi sociali del territorio	Partecipazione alla progettazione ed alla realizzazione del progetto "Ben-Essere in Valle"	coinvolta CONISA e Unione dei Comuni montani della Val Sangone
Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di educazione	Partecipazione alla co-programmazione e co-progettazione dei servizi per minori disabili e con altri tipi di disagio, e relative famiglie della Val di Susa e Val Sangone	coinvolta CONISA
Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Tavolo Giovani	coinvolta Circoscrizione 2 di Torino
Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	Servizi in Rete	coinvolta CSSAC di Chieri

## Impatti ambientali

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

**Performance ambientale sedi:** Dai dati emerge che tre servizi hanno una sede di proprietà della Cooperativa, tutti gli altri sono o in affitto o in comodato d'uso. In tre servizi sono presenti infissi con vetrocamera, in nessuno vengono utilizzati condizionatori per il raffrescamento. Si segnala la mancanza di certificazione della classe energetica (APE) su tutti gli immobili utilizzati, dato non obbligatorio ma comunque essenziale per la valutazione di impatto ambientale relativamente alle sedi di lavoro. Indubbiamente il miglioramento delle performance ambientali delle sedi di lavoro è un obiettivo di miglioramento significativo, almeno laddove la cooperativa detiene la proprietà dell'immobile.

SERVIZIO	Titolo di utilizzo della sede (Affitto, comodato, proprietà...)	Classe energetica dell'immobile (se presente)	Riscaldamento: autonomo/condominiale combustibile Indicare (se reperibile) l'anno della caldaia e se è a condensazione	Sono utilizzati sistemi di raffrescamento? Se sì descriverli	Altro (isolamento termico, impianti energia rinnovabile, utilizzo fotocellule per risparmio energetico, ecc.)

SSER ADULTI	Proprietà	Non presente	Autonomo Caldaia a condensazione del 2018	no	Presenza doppi vetri
SSER MINORI	Locazione	Non reperibile	Condominiale	No, appartamento è ubicato al piano rialzato, vicino ad un parco; durante l'estate l'ambiente risulta fresco	
VAL SANGONE	Comodato d'uso (non abbiamo dati sull'immobile, visto che siamo "ospiti")		Centralizzato (tenuto sempre basso, non c'è pericolo di avere caldo da noi!)	Non servono	No
CADD CAPRIOLO	affitto	Non reperibile	condominiale	No, si utilizzano i ventilatori.	Utilizzo fotocellule nel blocco bagni
CADD SANTHIA'	Proprietà	In fase di certificazione	Autonomo metano 1 caldaia a condensazione Vaillant Ecotec Plus VMW 306/5-5 30Kw (Cadd 20) 1 caldaia a condensazione Vaillant Ecotec Plus VMW 256/5-5 24Kw (CADD 10). Entrambe anno 2020	no	Infissi nuovi in alluminio con vetrocamera. Fotocellule per luce bagni e spogliatoi e per acqua lavandini
COMUNITA'	affitto	Non indicata in quanto contratto d'affitto superiore al decennio	Autonomo, 2 caldaie a condensazione	ventilatori	Pannelli fotovoltaici per l'acqua sanitaria; infissi con camera d'aria solo al 1° piano
CD SAN MAURO	Comodato	Non conosciuta, gestita dall'ufficio tecnico dell'asl	Autonomo, in gestione a ditta in appalto con l'asl	Ventilatori a soffitto	No
LABORATORIO	Laboratorio: proprietà	-	Autonomo, caldaia 2008	no	Infissi con vetrocamera
	Falegnameria: affitto	-	Autonomo, caldaia 1995	no	<b>No</b>
AGRIASILO	affitto	In fase di certificazione	Autonomo con pellet	no	Pannelli solari

**Mezzi:** spostamenti e trasporto persone impegnano tutti i servizi educativi in modo più o meno massivo; il parco automezzi al 31/12/2021 di cui alla tabella sottostante dimostra come il 90% dei furgoni utilizzati risulta iscritto alla classe Euro 6 ed il 40% è di recentissima immatricolazione, si rileva quindi che il parco automezzi risponde appieno alla relativa normativa vigente in materia di emissioni. Ciononostante i trasporti rappresentano comunque un capitolo sensibile rispetto all'impatto ambientale connesso alle attività educative e,

quindi, la ricerca di soluzioni alternative può rientrare appieno tra gli obiettivi di miglioramento.

MEZZO	ANNO IMMATRICOLAZIONE	EURO	ALIMENTAZIONE
Fiat Talento	2021	6	Diesel
Fiat Talento	2021	6	Diesel
Fiat Talento	2021	6	Diesel
Renault Trafic	2020	6	Diesel
Renault Trafic	2017	6	Diesel
Renault Trafic	2017	6	Diesel
Renault Trafic	2017	6	Diesel
Renault Trafic	2017	6	Diesel
Ford Transit attrezzato (noleggio in attesa consegna nuovo mezzo)		6	Diesel
Dacia Lodgy	2025	5	Gpl/benzina

**Buone prassi:** nel questionario annuale rivolto ai servizi della cooperativa una sezione è dedicata alle buone prassi utilizzate ed agli obiettivi di miglioramento. Come si può osservare dalla tabella sottostante, tutti i Servizi applicano delle prassi per il rispetto dell'ambiente a seconda delle caratteristiche dello stesso e della tipologia di intervento. Però solo in quattro servizi su dieci vengono dichiarati obiettivi di miglioramento rispetto alle performance ambientali. Ipotizziamo che tale dato possa discendere dalla convinzione che tutte le strategie attuabili dal servizio vengano di fatto già poste in essere e che ulteriori miglioramenti debbano quindi discendere da scelte aziendali di maggior respiro, ad es. studio di fattibilità per l'utilizzo di mezzi di trasporto a minor impatto, installazione di impianti fotovoltaici, ecc. Naturalmente le misure di contrasto alla diffusione dell'infezione da covid 19 hanno reso complesso il mantenimento di alcune buone prassi (utilizzo di stoviglie non usa e getta) ed hanno aumentato massivamente i rifiuti relativi ai DPI (mascherine, calzari, guanti, carta per pulizia...).

	BUONE PRASSI UTILIZZATE PER IL RISPETTO DELL'AMBIENTE	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
SSER ADULTI		
SSER MINORI	Raccolta differenziata Acquisto di caraffe per ridurre il consumo di bottiglie di plastica Uso di materiale riciclabile per attività interne Uso della bicicletta e di mezzi pubblici per spostamenti di servizio o prese in carico/attività servizio	Smaltimento delle vettovaglie usa e getta di plastica (obbligo da HACCP) con l'introduzione di materiali biodegradabili Riduzione dell'uso delle macchine ottimizzando gli accompagnamenti e le prese in carico
VAL SANGONE	Continuiamo a differenziare carta e plastica e spegniamo sempre tutte le fonti di corrente elettrica a fine giornata (se non lo facciamo noi, passano le suore a farlo!)	

CADD CAPRIOLO	Raccolta differenziata, ma non per l'organico Utilizzo detersivi ecosostenibili e ricaricabili Asciugatori ad aria nei wc Raccolta differenziata (abolito l'uso della plastica, uso dei piatti e dei bicchieri in melamina)	
CADD SANTHIA'	Raccolta differenziata, detersivi concentrati da diluire, riciclo materiale di uso quotidiano per laboratorio di cemento	
COMUNITA'	Dispenser per detersivi igiene struttura: il prodotto è concentrato e viene diluito con acqua e si elimina lo spreco dei contenitori Luci a sensore nel seminterrato Tazze nominative per operatori in sostituzione dei bicchieri usa e getta Asciugamani di carta riciclata Lavagne adesive per sostituire i supporti cartacei nel lavoro educativo (lavori di CAA o varie) Asciugamani ad aria calda Utilizzo bicchieri di plastica rigida e lavabile per le terapie quotidiane	Utilizzo mascherine lavabili
CD SAN MAURO	raccolta differenziata utilizzo carta riciclata	Riduzione degli imballaggi
LABORATORIO	Stoviglie usa e getta compostabile Corretto smaltimento rifiuti Utilizzo materiali di recupero per imballaggio e consegna merci (vecchi giornali e cassette frutta) Utilizzo carta riciclata e stampa fronte e retro Energia elettrica 100% da rinnovabili in entrambe le sedi Acquisto detersivi a concentrati con modalità ricarica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidianità</li> </ul> Utilizzo detersivi biodegradabili <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutturali e costosi</li> </ul> Miglioramento isolamento termico Installazione Impianto fotovoltaico Automezzi a basso impatto

AGRIASILO

Raccolta differenziata rifiuti.  
 Nulla si spreca!  
 Il cibo avanzato va agli animali dell'Azienda Agricola.  
 Pochissimi giocattoli "classici" presenti in sede: la natura offre tantissimi materiali e risorse naturali con cui giocare e con cui costruire piccoli oggetti.  
 Acquisti di verdura, frutta, latte e formaggi da aziende agricole vicine  
 Il menu dell'Agriasilo prevede la carne 1 sola volta a settimana.  
 In generale le finalità educative dell'Agriasilo sono in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile adottati dall'Assemblea Generale dell'ONU con l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.  
 L'Agenda 2030 evidenzia il bisogno di educare nei bambini la sensibilità necessaria al rispetto dell'ambiente e dell'altro, e l'importanza di costruire network per affrontare insieme le sfide poste dal cambiamento climatico.  
 L'Agriasilo risponde a questa istanza fin dalla sua stessa nascita, avvenuta proprio con l'intento di riportare i bambini, e di conseguenza le loro famiglie, a una dimensione locale, naturale e contemporaneamente, proprio per questo, consapevole della dimensione globale in cui rapporti umani e naturali sono inseriti e della necessità dello sviluppo sostenibile di tali rapporti.  
 L'iniziale maturazione di una coscienza ecologica, e quindi di un'educazione in cui siano trasmessi i concetti di ecosistema, sostenibilità e connessione globale, è parte integrante dell'anima stessa dell'Agriasilo.

## Attività e obiettivi economico-finanziari

### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

L'anno 2021 anche dal punto di vista economico è stato ancora caratterizzato dall'emergenza pandemica, che ha impattato pesantemente in particolare sul settore Turismo sociale che risulta quasi del tutto inattivo.

Nonostante questo però assistiamo ad un cospicuo incremento del fatturato rispetto al 2020 (+38,9%), nel 2020 avevamo però assistito ad un'importante perdita di fatturato (-19%), ma anche rispetto 2019, ultima annualità non coinvolta dalla pandemia, l'incremento del fatturato risulta pari al 12,5%.

A spiegare il dato positivo, in apparente controtendenza, sono i due eventi riportati in apertura al presente lavoro, caratterizzanti il 2021: la messa a regime del nuovo CADD di via Santhià ("congelata" nel 2020 per ovvi motivi) e l'acquisizione del servizio Agriasilo.

L'anno chiude quindi con un utile di € 6.635, con un accantonamento a Fondo Rischi pari a € 36.950 atto a compensare l'utilizzo delle riserve resosi necessario a chiusura bilancio 2020 alla luce della perdita netta d'esercizio pari a € 32.097.

**Dati economici: costruzione e distribuzione del valore aggiunto** Tradizionalmente il capitolo del bilancio sociale della cooperativa concernente l'andamento economico dell'anno è corredato da un'analisi dei dati economici che pone il focus sull'individuazione del valore aggiunto/ricchezza distribuibile prodotta e l'analisi della distribuzione della stessa ai diversi portatori d'interesse e rappresenta, quindi, il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale: il Bilancio d'Esercizio è la rappresentazione della composizione dell'utile di esercizio formato dalla differenza tra costi e ricavi, mentre il Bilancio Sociale evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione ai vari stakeholder, in tale ottica quindi il costo del lavoro, ad esempio, non rappresenta un costo di produzione ma è parte della ricchezza distribuita (i lavoratori rappresentano infatti uno dei principali portatori d'interesse di una cooperativa di produzione lavoro). Illustriamo qui la riqualificazione dei bilanci degli ultimi tre anni

	2019	%	2020	%	2021	%
<b>A. Valore della produzione</b>	€ 3.057.117		€ 2.477.273		€ 3.440.267	
1. Ricavi da Pubblica amministrazione	€2.335.058	76,4%	€1.977.681	79,8%	€ 2.517.472	73,2%
2. Contributi da Pubblica Amministrazione		0,0%		0,0%	€68.425	2,0%
3. Ricavi da profit		0,0%	€117	0,0%	€5.208	0,2%
4. ricavi da non profit	€472.837	15,5%	€247.891	10,0%	€379.566	11,0%
5. ricavi da persone fisiche	€ 195.008	6,4%	€134.909	5,4%	€420.267	12,2%
6. contributi da Enti privati					€46.468	1,4%
7. altri ricavi non caratteristici	€12.455	0,4%		0,0%	€22	0,0%
8. Donazioni da privati comprensivo del 5x1000	€36.910	1,2%	€ 5.048	0,2%	€ 2.361	0,1%
9. Variazioni e rimanenze		0,0%		0,0%		0,0%
10. altri ricavi	€4.848	0,2%	€111.627	4,5%	€478	0,0%
	2019	%	2020	%	2021	%
<b>B. Costi/consumi di produzione e gestione</b>	€ 749.512		€ 480.369		€610.049	
Acquisti materie prime	€22.024	2,9%	€54.821	11%	€47.742	8%
Costi per servizi amministrativi	€72.337	9,7%	€78.267	16%	€44.531	7%
Costi per servizi dell'attività tipica	€536.201	71,5%	€235.263	49%	€368.667	60%

Costi per formazione	€13.108	1,7%	€8.512	2%	€6.135	1%
Costi per godimento beni di terzi	€105.842	14,1%	€ 103.506	22%	€ 142.975	23%

Calcolo del valore aggiunto	2019	%	2020	%	2021	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (1 ± 2 - 3-4)	€2.210.703	72,3%	€1.938.818	78%	€2.731.742	79%
1. Valore aggiunto della gestione caratteristica (A-B)	€2.308.745		€1.996.904		€ 2.830.218	
2. Elementi finanziari e straordinari di reddito	€11.780		-€3.574		€3.514	
3. Ammortamenti e svalutazioni da immobilizzazioni	€ 49.586		€ 54.512		€65.039	
4. Fondo accantonamento per rischi	€60.236				€36.950	

Distribuzione della ricchezza	2019	%	2020	%	2021	%
C. Valore aggiunto netto/Ricchezza distribuibile (C)	€2.210.703		€1.938.818		€2.731.742	
1. Remunerazione dei soci lavoratori						
con contratto di lavoro subordinato	€ 1.804.454	81,6%	€1.561.395	80,5%	€1.987.634	72,8%
2. Remunerazione de lavoratori non soci						
con contratto di lavoro subordinato	€262.448	11,9%	€334.891	17,3%	€528.811	19,4%
con contratti diversi	€53.695	2,4%	€15.353	0,8%	€148.372	5,4%
3. Remunerazione dei soci per altri istituti						
4. Remunerazione dei finanziatori						
Banche e altri Istituti di credito	€26.137	1,2%	€ 20.630	1,1%	€22.729	0,8%
Banche e finanziarie della finanza etica	€13.056	0,6%	€14.143	0,7%	€ 9.285	0,3%
5. Remunerazione della Pubblica Amministrazione						
Imposte	€26.478	1,2%	€13.800	0,7%	€ 15.207	0,6%
6. Remunerazione del movimento cooperativo						
Contributi associativi	€18.589	0,8%	€ 10.703	0,6%	€13.369	0,5%
7. Erogazioni liberali a enti non profit	€1.810	0,1%				
8. Remunerazione dell'impresa sociale (± variazione riserve)	€4.037	0,2%	-€32.097	-1,7%	€6.335	0,2%

## Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€3.317.305,00
Attivo patrimoniale	€2.961.204,00
Patrimonio proprio	€259.637,00
Utile di esercizio	€6.334,00

## Valore della produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -2)
3440267	2477273	3057117

## Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	2585897	% 75.18
Ricavi da aziende profit	5208	% 0.15
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	379566	% 11.03
Ricavi da persone fisiche	420267	% 12.22
Donazioni (compreso 5 per mille)	48821	% 1.42
		<b>Totale</b>
		3'439'759.00

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

Tipologia Servizi	Fatturato
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	3062951
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	254354
<b>Totale</b>	<b>3'317'305.00</b>

## Fatturato per servizio Cooperative tip.A

## Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia	250034
<b>Totali</b>	<b>250'034.00</b>

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

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	1019955
<b>Totali</b>	<b>1'019'955.00</b>

## Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	854842
<b>Totali</b>	<b>854'842.00</b>

## Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	691958
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	356806
<b>Totali</b>	<b>1'048'764.00</b>

## Istruzione e servizi scolastici

Sostegno e/o recupero scolastico	143710
<b>Totali</b>	<b>143'710.00</b>

## Fatturato per Territorio

### Provincia

Torino	3317305	% 100.00
--------	---------	----------

### Obiettivi economici prefissati

Mantenere o raggiungere il regime di «pieno carico» in tutti i Servizi della Cooperativa

Presentare progettualità che possano dar vita a nuovi Servizi

Realizzare progetti a forte impatto sociale grazie all'attività di Fundraising

Ottimizzare la gestione della Cooperativa individuando nuovi modelli di gestione interna

**Impatto e innovazione sociale:** Teoricamente, l'oggetto stesso del lavoro quotidiano di una cooperativa sociale si sostanzia in una miriade di piccole azioni ad alto impatto sociale: la cura delle persone fragili, la tensione a favorirne la crescita e l'autonomia, il lavoro di armonizzazione tra i vari attori coinvolti (famiglia, servizi, territorio), la tensione all'inclusione sociale rappresentano le fondamenta stesse dell'agire educativo. D'altro lato anche il profilo stesso di una cooperativa di produzione lavoro mira a creare lavoro per i propri soci, e quindi occupazione, un'occupazione di livello medio-alto, almeno dal punto di vista delle qualifiche professionali, che attrae molti giovani, con un conseguente livello di impatto sociale quindi non trascurabile. Ma le rapide evoluzioni della società e delle politiche di welfare ci richiedono di procedere ad un continuo aggiornamento nell'identificare nuovi bisogni e nuove fragilità, nello strutturare nuove tecniche e modalità di azione, nel rinnovare e migliorare la struttura della cooperativa e le politiche del lavoro adottate. A tal fine la cooperativa si è dotata di alcuni strumenti di indirizzo, monitoraggio e pianificazione: **il sistema di certificazione di qualità**, adottato nel 2012, il **Modello di Organizzazione e Gestione ed il connesso Codice Etico** ed il processo di rendicontazione sociale "costringono" la cooperativa a riflettere, a scadenza annuale, sul proprio agire, ad indentificare punti di forza e punti di debolezza e a fissare obiettivi di miglioramento (*vedi sotto: certificazioni*). *Per un approfondimento dell'impatto del sistema di qualità nell'agire quotidiano dei servizi vedi: ambito sociale: persone, obiettivi e attività - sezione qualità dei servizi*

Siamo però consapevoli che il mero svolgimento degli incarichi attribuitici dagli Enti socio-sanitari rischia di escludere dal nostro agire fasce di utenza e pratiche innovative non ancora "messe a sistema" dalle Pubbliche Amministrazioni, per sopperire a tale limite e per poter sperimentare ed offrire nuove modalità di azione sociale la cooperativa ha strutturato il "**gruppo risorse**", incaricato, tra le altre cose, della progettazione extracontrattuale e del reperimento delle risorse necessarie per la realizzazione di progetti innovativi. *A tal proposito, per quanto concerne i progetti realizzati nel 2021 vedi ambito innovazione - ricerca e attività sperimentali e innovative*

**Impatto ambientale** Come visto in precedenza, *ambito sociale: persone, obiettivi e attività - sezione impatto dell'attività*, la cooperativa offre servizi educativi, una tipologia di attività tendenzialmente "neutra" dal punto di vista dell'impatto ambientale. Ma oggi il progredire su tutti i fronti della crisi ambientale ci sollecita a vagliare tutte le nostre azioni, individuali e collettive, monitorarne l'impatto da punto di vista ambientale e immaginare nuove modalità di azione tali da alleggerirlo. Ad oggi non abbiamo un metodo "scientifico" di valutazione delle emissioni di CO2 connesso alle differenti attività ma, a partire dal 2018, il tema viene vagliato in occasione del Bilancio Sociale, sottoposto all'attenzione degli amministratori e dei soci e soprattutto posto all'attenzione dei singoli gruppi di lavoro tramite il questionario annuale rivolto ai servizi, all'interno del quale viene richiesto di esporre le buone pratiche adottate e gli obiettivi di miglioramento. Per quanto artigianale, tale modalità di "engagement" capillare ed inclusiva ha già portato cambiamenti significativi nelle prassi lavorative e nella scelta dei fornitori energetici (v. punto citato). Un altro versante sul quale crediamo di poter incidere risiede nel "cuore" stesso del nostro fare: le attività educative. In questo senso crediamo che proprio la tensione educativa e la condivisione del quotidiano tra operatori e utenza possa veicolare una cultura di tutela e cura dell'ambiente declinata nel concreto delle azioni quotidiane e capace di contaminare e modificare anche i comportamenti delle famiglie e, più in generale, della collettività. A tal fine, oltre all'applicazione delle buone prassi all'interno dei servizi, si potrebbero immaginare attività educative mirate alla conoscenza, al rispetto ed alla cura dell'ambiente naturale.

**Cooperazione versus concorrenza: collaborazioni e partnership** Come evidenziato nel prosieguo della presente sezione la rete di rapporti e collaborazioni della cooperativa con altri soggetti del terzo settore si presenta ricca e sostanziosa: dall'adesione alla cooperativa consortile NAOS alla co-progettazione sui singoli territori, la tensione alla cooperazione tra soggetti del non profit si realizza sia a livello centrale e amministrativo che capillarmente, spesso su iniziativa dei singoli servizi. Crediamo quindi di poter affermare che tale approccio costituisca per L'Arcobaleno uno stile di lavoro, fondato sui principi statutari e sul Codice Etico, strategico per potenziare, amplificare e rendere incisivo l'impatto sociale del nostro operare. Parallelamente, la collaborazione con altre realtà rappresenta un'occasione preziosa di crescita culturale e professionale, aprendo spaccati su diversi modi di leggere la realtà sociale e di lavorare per favorirne mutazioni virtuose.

**Modello organizzativo interno e cultura aziendale** Crediamo utile esporre qui le peculiarità che in qualche modo contraddistinguono L'Arcobaleno dal punto di vista dell'organizzazione interna. Nel 1996 la cooperativa ha attraversato un periodo di forte crisi sociale ed economica: dissidi interni sulla gestione hanno portato ad una scissione che ha acuitizzato pesantemente una situazione economica già difficoltosa. La cooperativa ha reagito allora con una forte "chiamata" ai soci, che si sono impegnati in una sottoscrizione volontaria di quote sociali molto impegnativa, vista anche la giovane età della maggior parte di loro. Negli anni a seguire la gestione economica si è decisamente professionalizzata e si è strutturato uno stringente controllo di gestione per "centro di costo". La struttura per "settori" o centri di costo coincideva con i singoli servizi e gruppi di lavoro ed ha influenzato in modo importante l'intera organizzazione creando un forte senso di appartenenza al gruppo. Di converso la crisi economica, che ha coinvolto personalmente tutti i soci, ha prodotto lunghe ed approfondite analisi condivise su meccanismi economici e bilanciistici creando così una cultura aziendale diffusa e non comune nel mondo del lavoro. Tali processi, durati per parecchi anni, si sono sedimentati nella cultura aziendale e hanno dato forma ad una struttura di tipo "federativo", con servizi con una forte identità, senso di appartenenza e buona comprensione tecnica del lavoro anche sul piano della gestione e dell'amministrazione. Ad oggi questo periodo di ri-fondazione continua ad influenzare la struttura della cooperativa e il livello di comprensione, di partecipazione e di consapevolezza dei soci lavoratori. Pur avendo ormai superato alcune rigidità di un modello di tipo "federativo" osserviamo il permanere di un alto livello di libertà di azione delle singole équipe, elemento che facilita la crescita delle competenze e delle gratificazioni dei soci lavoratori, d'altro canto la conoscenza diffusa del perimetro economico entro il quale la cooperativa si trova ad agire facilita una propositività dei soci collaborativa e non velleitaria. A bilanciare questa tensione "centrifuga" un ruolo importante viene svolto dal **coordinamento dei coordinatori**: i coordinatori di ciascun servizio si riuniscono mensilmente per aggiornarsi su progetti e andamento delle attività, mettere in comune metodi e progetti, assicurare il monte ore dei singoli operatori laddove il servizio sia in difficoltà, tale modus operandi è

la base delle azioni di supporto e collaborazione tra servizi diversi.

**Certificazioni di qualità del “pezzo di carta”:** La certificazione Sistema di Qualità ISO 9001:2015, introdotta nel 2012 in quanto necessaria per partecipare ad una gara d'appalto, è stata vissuta in prima battuta dalla cooperativa come un'estenuante produzione di documenti e procedure pesanti e vessatorie. Negli anni però, grazie all'impegno profuso dai referenti interni ed alla qualità dei consulenti, il modello adottato si è sempre più integrato con la reale operatività dei servizi ed è diventato uno strumento sempre più rispondente alle necessità di monitoraggio e miglioramento sia a livello centrale e gestionale che a livello periferico dei singoli gruppi di lavoro.

Inversamente, l'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione da D.Lgs 231/01, adottato all'inizio del 2020, è stato accolto da una struttura già avveza a “far proprie” procedure di verifica e miglioramento continuo e quindi ad adattare in modo funzionale ed efficace alla propria organizzazione. Dal Rapporto di Audit ISO 9001 2021: *“E' consolidata nella natura della Cooperativa la capacità di tradurre le domande e i fabbisogni in “pensieri progettuali” che, inesorabilmente, conducono ad un miglioramento realmente continuativo.”*

## Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner Associazioni di categoria	Denominazione Partnership Lega delle Cooperative - sezione Cooperative Sociali	Tipologia Attività Rappresentanza, formazione/informazione, promozione della cooperazione sociale, utilizzo dei servizi riservati alle associate
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership N.A.O.S. - nuovi ambiti di organizzazione sociale	Tipologia Attività Co-gestione di servizi educativi e socio-assistenziali, formazione, co-progettazione di servizi
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Mirafiori	Tipologia Attività Co-gestione del Centro Giovani Mirafleming nella zona Mirafiori Sud di Torino
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Il Sogno di una Cosa Cooperativa Sociale	Tipologia Attività Gestione in ATS del progetto Benessere in Valle (Val Sangone e Val Susa)
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership CSDA Cooperativa Sociale	Tipologia Attività Gestione in ATS del progetto Benessere in Valle (Val Sangone e Val Susa); co-gestione servizio di educativa scolastica ad Avigliana (TO)
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Animazione Valdocco	Tipologia Attività Co-gestione del progetto BookBox presso Cascina Roccafranca di Torino
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Frassati	Tipologia Attività Gestione in ATS del progetto Benessere in Valle (Val Sangone e Val Susa)
Tipologia Partner Cooperative	Denominazione Partnership Cooperativa Sociale Paradigma	Tipologia Attività Servizio educativa scolastica c/o scuola secondaria di secondo grado in Val Sangone
Tipologia Partner Organizzazioni profit	Denominazione Partnership Cascina Roccafranca	Tipologia Attività Co-gestione del progetto BookBox
Tipologia Partner Organizzazioni profit	Denominazione Partnership Il Tiglio	Tipologia Attività Co-gestione del laboratorio di teatro sociale, co-progettazione su progetti ed eventi
Tipologia Partner Pubblica amministrazione	Denominazione Partnership Agenzia per l'impiego Piemonte Lavoro	Tipologia Attività Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro

Tipologia Partner Pubblica amministrazione	Denominazione Partnership Dipartimento Salute Mentale Asl TO4	Tipologia Attività Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro
Tipologia Partner Pubblica amministrazione	Denominazione Partnership Unione NET	Tipologia Attività Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro
Tipologia Partner Organizzazioni profit	Denominazione Partnership Synergie Italia	Tipologia Attività Progetto officina 413: soft skills e mondo del lavoro
Tipologia Partner Associazioni no profit	Denominazione Partnership Architettura "Senza frontiere Piemonte"	Tipologia Attività Partecipazione a bandi e progetti sociali
Tipologia Partner Associazioni no profit	Denominazione Partnership ASD Pro Casalborgone	Tipologia Attività Collaborazione con Agriasilo La Piemontesina
Tipologia Partner Enti internazionali	Denominazione Partnership AIESEC	Tipologia Attività Collaborazioni di volontariato internazionale
Tipologia Partner Altro	Denominazione Partnership Casa di Carità arti e mestieri	Tipologia Attività Tirocini
Tipologia Partner Pubblica amministrazione	Denominazione Partnership CIOFS Piemonte	Tipologia Attività Tirocini

## Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

### Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

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

### Politiche e strategie

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

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

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

**Lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti** La Cooperativa L'Arcobaleno, ad eccezione del 2020, anno particolarmente critico per qualsiasi attore sociale o produttivo, da anni è in continua crescita economica. Questo costante balzo in avanti in termini di fatturato continua però a sposarsi con una forte connotazione democratica della nostra Cooperativa, testimoniata da una buona partecipazione della base sociale a tutte le principali decisioni strategiche dell'organo di governo. Ogni Servizio della Cooperativa è periodicamente luogo di dibattito e di riflessione in relazione alle metodologie di lavoro da adottare, nonché alle problematiche che possono nascere in seno alla base sociale. Tutti i lavoratori della Cooperativa, soci e dipendenti, vengono inquadrati a livello contrattuale in base alle qualifiche professionali conseguite e in ottemperanza al CCNL dei lavoratori delle cooperative sociali. Resta inoltre immutata la nostra tendenza a favorire l'associazionismo dei lavoratori neoassunti, ovvero a trasformare, col tempo, il loro status da semplice dipendente a socio-lavoratore, in modo da aumentare sensibilmente la loro partecipazione all'interno della Cooperativa stessa.

**Ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni** In riferimento al nostro specifico ambito di intervento, ovvero quello della disabilità e delle persone in condizioni di svantaggio, tutte le nostre attività socioeducative sono orientate a garantire uguali diritti - istruzione, apprendimento, inclusione lavorativa, divertimento - alle persone che rischiano di rimanere ai margini della società. Il nostro scopo è di concorrere a non far restare indietro nessuno e laddove questo accada, ristabilire una condizione di dignità.

## Coinvolgimento degli stakeholder

### Attività di coinvolgimento degli stakeholder

#### SOCI E LAVORATORI

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

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

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

#### Soci: partecipazione - assemblee

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

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

15/05/2018	41	76	85	54%	48%
24/05/2019	46	71	80	64%	57%
21/11/2019	43	71	80	60%	54%
16/06/2020	44	71	80	62%	55%
27/05/2021	47	87	96	54%	49%

Dai dati sopra riportati osserviamo che la partecipazione media effettiva dei soci ai momenti assembleari si attesta intorno al 55% rispetto ai soci che prestano il loro lavoro in cooperativa e lievemente inferiore se consideriamo il totale dei soci.

Teniamo a sottolineare che nel 2021 è stato promosso un sondaggio in merito alle modalità di effettuazione dell'assemblea sociale (in presenza o on-line).

#### **Soci e lavoratori: partecipazione - altri eventi collettivi**

Ormai da alcuni anni l'assemblea annuale di approvazione del bilancio viene preceduta da una riunione soci volta ad informare gli stessi in merito all'andamento della cooperativa ed agli altri punti che verranno presentati in sede assembleare, con l'obiettivo di favorire la conoscenza e la consapevolezza della base sociale in merito a quanto verrà poi sottoposto all'approvazione della stessa.

A fine aprile 2021 è stato indetto un ulteriore momento di confronto che si è configurato come una riunione in modalità on-line, volta ad informare i lavoratori in merito all'obbligo vaccinale.

Al fine di agevolare la comprensione ed i relativi obblighi dell'iscrizione all'albo degli educatori professionali è stato indetto un momento di confronto on-line aperto a tutti i lavoratori con un'esponente dell'ordine.

Verso la fine dell'anno, su sollecitazione di un gruppo di soci si è tenuta un'ulteriore riunione on-line in merito all'obbligo vaccinale ed alla situazione dei soci e dei lavoratori non vaccinati e quindi forzatamente sospesi dal servizio.

#### **Soci e lavoratori: partecipazione per gruppi di lavoro**

L'organizzazione interna della cooperativa si struttura sulla base dei diversi Settori e Servizi, a queste unità corrispondono gruppi di soci e/o lavoratori: le équipes. Al di là dei succitati momenti collettivi è proprio all'interno di gruppi più piccoli e "famigliari" che più facilmente è possibile attuare un confronto ed

una condivisione maggiormente libera ed approfondita.

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

Dai dati emerge che gli amministratori referenti sono molto presenti nelle riunioni di numerose équipes e hanno svolto incontri con cadenza generalmente settimanale o quindicinale con i coordinatori. Inoltre, durante l'anno nelle équipes 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.

SERVIZIO	RIUNIONE EQUIPE	AMM. IN RIUNIONE	INCONTRI AMM/COORD	CDA IN RIUNIONE	ARGOMENTI TRATTATI
SSER ADULTI	2 h settimanali	Quasi sempre	settimanale	Incontri individuali con gli operatori	
SSER MINORI	1,5 h settimanali	Quasi sempre	settimanale	0	
VAL SANGONE	2 h quindicinali, sospese in estate	Quasi sempre	In media ogni 10 giorni Più contatti telefonici quasi quotidiani	0	
SCUOLA	nessuna	nessuna	settimanale	0	
CADD CAPRIOLO	1.5 h settimanali	Settimanale	settimanale	0	

CADD SANTHIA'	1.5 ore settimanali	mensile	quindicinale	0	
COMUNITA'	2 h settimanali	settimanale	settimanale	0	
SAN MAURO	3 h settimanali	nessuna	trimestrale	3	Nuovi progetti e iso
LABORATORIO	2 h settimanali	Il referente amministrativo è sempre presente 1 incontri con il responsabile	Confronto continuo con il referente, referente e responsabile hanno incontri mensili		
AGRIASILO	4 in presenza e 2 online	1 volta	quindicinali	2	Acquisizione ramo d'azienda

Dai dati emerge che:

- Quasi tutti i Servizi svolgono una riunione di equipe settimanale dalla durata media di 2 o 1,5 ore. A queste fanno eccezione le scuole e l'agriasilo.
- 6 Servizi dichiarano che l'amministratore è sempre quasi presente, negli altri Servizi la presenza dell'amministratore è differente: mensile e al bisogno.
- Gli incontri coordinatore/amministratore avvengono perlopiù a cadenza settimanale o quindicinale
- Ci sono stati 5 incontri con altri membri del CDA (coinvolti 3 Servizi), inoltre il SSER adulti segnala incontri individuali operatori/membri del CdA

#### Soci e lavoratori: flussi informativi

Annualmente monitoriamo la azioni informative messe in atto nei confronti di soci e lavoratori, sia attraverso la quantificazione del mailing che attraverso le attività di implementazione degli strumenti digitali accessibili agli stessi, nel 2021 registriamo:

#### Mailing

14 comunicazioni a soci e lavoratori da Presidenza, inerenti: 1 su promozione eventi dei servizi (evento Smash All), 7 sono inerenti alla riunione pre-assembleare ed all'assemblea vera e propria, 2 per indire riunioni collettive in merito all'obbligo vaccinale ed alle conseguenze dello stesso ed altre 2 relative alle riflessioni sullo stesso tema proposte da un gruppo di soci molto critico in merito, nonché 2 informative in merito all'emergenza pandemica e argomenti connessi.

5 comunicazioni dalla vicepresidenza inerenti: permessi studio, riunione su questioni connesse all'iscrizione all'albo professionale, assegni famigliari, procedure covid e il report della riunione soci.

8 comunicazioni dal responsabile sicurezza inerenti indicazioni, misure e normativa per il contenimento dell'emergenza pandemica

4 comunicazioni da segreteria segnalazione hub vaccinali ad accesso diretto, 5 x 1000, modalità di accesso agli uffici amministrativi e CU 2021

#### Altri strumenti informativi

Tutti i documenti base della cooperativa (Statuto, Regolamento interno, codice etico, Modello di Organizzazione e Gestione, documenti sicurezza, riepilogo benefit, ecc...) sono accessibili a tutti i lavoratori sulla piattaforma Share Point

Aggiornamento del sito web

Sito e pagina Facebook della cooperativa

#### MODALITA' E FREQUENZA DELLA COMUNICAZIONE CON FAMILIARI E/O UTENTI

Anche la frequenza e le modalità dei flussi comunicativi tra servizi e utenza e/o famiglie vengono indagati annualmente sulla base delle aree contenutistiche a cui sono riferite: progettazione, programmazione e quotidianità.

Dai dati raccolti possiamo affermare che il canale privilegiato di comunicazione è quello verbale soprattutto telefonico per ciò che concerne la quotidianità, anche la condivisione di elementi progettuali avviene perlopiù verbalmente in presenza. Le comunicazioni collegate all'organizzazione e alla programmazione invece, avvengono principalmente in forma scritta. Si sottolinea che per il settore scuola le comunicazioni di ogni genere vengono fatte mediante gli insegnanti.

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

#### RIUNIONI CON UTENTI E/O FAMILIARI

Le riunioni con utenza e famiglie, programmate da tutti i servizi tranne le scuole, risultano penalizzate dalle misure di contrasto alla diffusione del contagio, la maggior parte dei servizi si è però attrezzata per poter avere comunque momenti di confronto individuali e collettivi attraverso colloqui telefonici e riunioni on-line.

SERVIZIO	RIUNIONI INDIVIDUALI		RIUNIONI COLLETTIVE		ALTRO SPECIFICARE
	UTENTE	FAMIGLIA	UTENTE	FAMIGLIA	UTENTI/FAMIGLIA
SSER ADULTI	Mensili per 18 utenti	Mensili per 15 famiglie			
SSER MINORI		Semestrale per 29 famiglie			Effettuate riunioni con scuola e famiglia
VALSA TERRITORIALE		Semestrale per 35 famiglie			
VALSA SCOLASTICA		Semestrale per 57 famiglie			
CADD CAPRIOLO	Non programmate, effettuate al bisogno	Semestrale con tutte le famiglie	Settimanale	Una annuale con tutte le famiglie	
CADD SANTHIA'			Quindicinale		
COMUNITA'				Una annuale con tutte le famiglie	
SAN MAURO	Mensile con il curante solo per alcuni utenti	Mensile con il curante	Mensile		
LABORATORIO	Settimanale per 2/3 utenti		Settimanale	Semestrale con alcune famiglie	

AGRIASILO

Annuale

4 all'anno

Riunioni on-line 3 nell'anno

SERVIZIO	Limitazioni causa covid	Interventi atipici
SSER ADULTI	Sì	Riunioni on-line
SSER MINORI	Sì	Da remoto in caso di quarantena
VALSA	Sì	Riunioni on-line
SCUOLE	No	Interventi da remoto in caso di quarantene
CADD CAPRIOLO	Sì	No
CADD SANTHIA'	Sì	Colloqui telefonici e videochiamate
COMUNITA'	Sì	No
CD SAN MAURO	No	Colloqui telefonici con i famigliari
LABORATORIO	Sì	Al bisogno

**CITTADINANZA - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

Il principale canale di coinvolgimento della cittadinanza è il sito della cooperativa. Dal 2019 utilizziamo la reportistica di Google Analytics per monitorare e rendicontare le attività comunicative e informative rivolte alla comunità in generale. Tuttavia, dal 2021, abbiamo cominciato ad utilizzare canali di comunicazione/informazione più “inclusivi” e “pervasivi”, come la pagina Facebook e il profilo Instagram della Cooperativa.

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

Sito [www.cooperativalarcobaleno.it](http://www.cooperativalarcobaleno.it)

	Utenti	Di cui registrati	Di cui esterni	Sessioni	Sessioni per utente	Nuove visite	Ritorni
2019	5.130	17%	82%	6.277	1,22	88,4%	11,6%
2020	9.527	14%	85%	12.946	1,36	87%	13%
2021	10.833	13%	87%	14.870	1,38	88%	12%

Pagine visitate superiori a 1%	2019	2020	2021
home/html	27%	27%	36%
/contatti/lavora-con-noi.html	17%	16%	19%
/chi-siamo.html	11%	10%	14%
/form di compilazione lavora con noi		5%	5%
/servizi-offerti/disabilita.html	4%	4%	6%
/contatti/contattaci.html	4%	4%	4%
/servizi-offerti/minori.html	3%	4%	4%
/cosa-puoi-fare.html	3%	3%	4%
/servizi-offerti/scuole/sostegno-educativo-scolastico.html	3%	3%	4%
/servizi-offerti/salute-mentale.html	3%	3%	3%
/servizi-offerti/salute-mentale/centro-diurno.html	3%	2%	
/servizi-offerti/scuole.html	2%	2%	
/servizi-offerti/turismo-sociale.html	2%	2%	
/progetti.html	2%		
/servizi-offerti.html	2%		

Osserviamo che il 13% dei visitatori del sito è un utente registrato, ossia un lavoratore della Cooperativa, possiamo quindi presumere che il sito rappresenti uno strumento piuttosto utilizzato da lavoratori, probabilmente tali visite si concentrano sulla home page, attraverso la quale si può accedere all’area riservata e quindi alla piattaforma di Office365. Come in evidenza nella tabella sottostante il 17% dei visitatori apre la pagina “lavora con noi”, tale dato concorda con il profilo anagrafico del grafico sotto, il 63% dei visitatori risulta appartenere alle fasce d’età comprese tra 18 e 34 anni, con una leggera preponderanza del genere maschile, per quanto riguarda la collocazione geografica per città il 32% dei visitatori risulta registrato a Torino, il 17% a Milano, a seguire Roma e Bologna.

Visitatori per età	2019	2020	2021
18 - 24	29%	27,5%	27,5%
25 - 34	34%	33,5%	33,5%
35 - 44	16%	15,5%	15,5%
45 - 54	13%	12,5%	12,5%
55 -64	7%	5,5%	5,5%
65 e oltre	7%	5,5%	5,5%
<b>Visitatori per genere</b>			
Maschi	54%	54%	54%
femmine	46%	46%	46%
<b>Visitatori per città principali</b>			
Torino	35%	38%	32%
Milano	15%	15%	17%
Roma	6%	10%	6%
Sconosciuta	8%	2%	9%
Bologna	3%	2%	2%

## Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

## Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

### Innovazione

#### Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

Nel 2021 il Gruppo Risorse e Ricerca Fondi della Cooperativa, ha scelto di investire e di “scommettere” sul tema dell'avvicinamento al lavoro di persone con disabilità lieve, attraverso due progetti:

- Digit@bile - dallo storytelling alla ricerca di lavoro attraverso il potenziamento delle competenze digitali in persone con disabilità
- Officina 413: soft skills e mondo del lavoro

Il progetto Digit@bile si è concluso a fine 2021, ottenendo complessivamente contributi da Fondazioni per € 14.500, sommati a quote di cofinanziamento messe a disposizione dalla Cooperativa e dai partner di progetto.

Il progetto Officina 413 ha finora ottenuto € 15.000 di contributi da Fondazione Cattolica e € 9.000 da Fondazione Crt di Torino. Il progetto, finanziato nella seconda metà del 2021, è stato formalmente avviato nella prima parte del 2022 e terminerà nell'anno 2023. L'iniziativa prevede formazione teorica sull'utilizzo dell'informatica, formazione pratica su come ci si presenta alle aziende e attività laboratoriali che simulano un reale ambiente di lavoro. Il progetto è stato ideato e messo a punto insieme a enti profit e non profit, specializzati nella ricerca del lavoro.

## Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità	Tipologia attività svolta
Digit@bile - dallo storytelling alla ricerca di lavoro attraverso il potenziamento delle competenze digitali in persone con disabilità	<b>innovativa</b> Sociale e di avvicinamento al lavoro	Progetto
<b>Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati</b>	<b>Reti o partner coinvolti</b>	
Obiettivi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Favorire l'inclusione sociale di persone con disabilità</li><li>• Acquisire autonomia nella ricerca del lavoro</li></ul>	Synergie Italia spa, Agenzia formativa Marconi, Centro di Salute Mentale di Settimo T.se, Centro per l'Impiego di Settimo T.se, Comune di Settimo T.se	
Attività <ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione digitale di base con focus sull'utilizzo delle piattaforme per intercettare le offerte di lavoro</li><li>• Formazione su come realizzare un video-curriculum, su come presentarsi ad un colloquio di lavoro e su come si conduce un video-colloquio</li></ul>		
Risultati: <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisizione di competenze tecniche sull'uso di internet e dello strumento informatico</li><li>• Aumentata consapevolezza di sé nella ricerca del lavoro</li><li>• N. 1 contratto di lavoro attivato in azienda del territorio</li><li>• N. 4 tirocini attivati in aziende del territorio</li></ul>		

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità	Tipologia attività svolta
Officina 413: soft skills e mondo del lavoro	<b>innovativa</b> Sociale e di avvicinamento al lavoro	Progetto
<b>Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati</b>	<b>Reti o partner coinvolti</b>	
Obiettivi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Favorire l'inclusione sociale di persone con disabilità</li><li>• Acquisire competenze di base sull'utilizzo dello strumento informatico</li><li>• Acquisire le principali soft skills necessarie per accedere al mondo del lavoro</li><li>• Aumentare la produzione di ceramica e falegnameria del laboratorio Officina 413 in corso Casale a Torino, servizio socio educativo della Cooperativa</li></ul>	Synergie Italia spa, Consorzio Gruppo CS, Centro di Salute Mentale di Settimo T.se, Centro per l'Impiego di Settimo T.se, Comune di Settimo T.se	
Attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione teorica su utilizzo dello strumento informatico</li><li>• Formazione pratica su tecniche di lavorazione del legno e della ceramica</li><li>• Produzione di manufatti in legno e ceramica</li></ul>		
Risultati: il progetto è nella sua fase iniziale, pertanto non è ancora possibile determinarne i risultati		

## Cooperazione

### Obiettivi di Miglioramento

#### Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

##### Premessa

Pur ritenendo di essere sulla buona strada per presentare un Bilancio Sociale sempre più puntuale e significativo lavoriamo con la consapevolezza di dover ancora procedere ad ulteriori processi di riflessione e adeguamento. Infatti il presente lavoro, come del resto tutti i tentativi di rappresentare la realtà, viene

realizzato nella consapevolezza che la realtà è per sua natura infinitamente complessa e mutevole e, quindi, mai completamente “fotografabile”.

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

#### **Obiettivi 2021**

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

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

Approcciando il BS 2021 ci siamo però resi conto che si dava come più urgente uno stretto confronto con la dirigenza nell'ottica di verificare ed aggiornare le politiche, la vision e le strategie poste in essere dall'organo amministrativo. Abbiamo quindi proceduto alla creazione di un apposito strumento sulla base del quale abbiamo condotto un esaustivo confronto con la Vicepresidente in quanto rappresentante del CdA. Abbiamo inoltre creato i piani di lavoro necessari per una sempre maggiore efficacia e chiarezza relativamente alla raccolta dati ed alla stesura del bilancio sociale.

#### **Obiettivi 2022**

Come descritto in premessa vorremmo procedere ad una “pulizia” del bilancio sociale procedendo ad un'analisi volta ad individuare e risolvere eventuali ripetizioni di dati e informazioni e incongruenze ottenendo così una maggiore aderenza con il modello ISCOOP, adottato l'anno scorso.

Inoltre, in accordo con la dirigenza, vorremmo procedere alla creazione di un questionario da rivolgersi a soci e/o lavoratori. Resta inoltre valido l'obiettivo dell'anno passato volto a raccogliere, attraverso la somministrazione del questionario annuale, anche la voce del settore amministrativo.

<b>Obiettivo</b> Stakeholder engagement	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b>  Questionario volto alla rilevazione dei livelli di soddisfazione e delle aspettative dei soci e/o dei lavoratori	<b>Entro quando verrà raggiunto</b> 31-12-2022
<b>Obiettivo</b> Livello di approfondimento del Bilancio sociale	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b>  Estendere l'indagine annuale sui servizi al settore amministrativo	<b>Entro quando verrà raggiunto</b> 31-12-2022

## Obiettivi di miglioramento strategici

### **Obiettivi di miglioramento strategici**

Riportiamo qui quanto esposto nel documento programmatico ISO 9001 2022 che ci pare ben riassumere gli aspetti salienti delle linee strategiche della cooperativa e gli obiettivi posti per l'anno 2022:

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

A garanzia della qualità della propria organizzazione e gestione la Cooperativa L'Arcobaleno ha la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO

9001:2015 e si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità-Sicurezza.

Annualmente la Direzione della riesamina:

la politica della qualità;

lo stato di avanzamento nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità;

l'adeguatezza del sistema di gestione integrato ai fini del miglioramento continuo.

I principali obiettivi individuati per l'anno 2021 sono:

Mantenere i Servizi aperti nel pieno rispetto delle normative per limitare il contagio Covid 19;

Concretizzare l'avvio dei 2 Cadd e della gestione dell'Agriasilo;

Promozione di servizi usufruibili dai privati cittadini e implementazione della ricerca di contributi a fondo perduto per avviare o sostenere

progettualità  
 innovative e sperimentali;  
 Studio dell'attuale mercato per valutare la possibilità di ampliare ulteriormente i Servizi della Cooperativa.

<b>Obiettivo</b>	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b>	<b>Entro</b>
Raggiungimento dei fini istituzionali	Cosa: avere tutti i Servizi a pieno carico ed eventualmente implementare il Servizio offerto mantenendo un costante monitoraggio economico. Come: redazioni di consunti e preventivi con cadenza trimestrale	quando verrà raggiunto 31-12-2024
Obiettivo Diversificazione dei servizi offerti	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: apertura di nuovi servizi e progettazioni Come: studio sulle normative, confronto con la Committenza e con altre Coop. redazione di report specifici sulla fattibilità.	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2024
Obiettivo Crescita professionale interna	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: ottimizzare la gestione della cooperativa Come: Confronto e discussione all'interno del CDA. Completamento del corso formazione dei Coordinatori. Confronto CDA e Coordinatori. Individuazione di una nuova modalità di gestione	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022
Obiettivo Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder, Welfare aziendale	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: migliorare l'attenzione e la cura dei soci Come: Organizzazione di momenti assembleari con tutti i soci e di incontri specifici con i nuovi soci. Individuazione e offerta di benefit usufruibili dai soci gratuitamente o a tariffe molto convenienti rispetto al mercato	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022
Obiettivo Crescita professionale interna	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: ottimizzare la gestione e la ricerca del personale Come: deleghe ad un'amministrativa di determinati compiti/funzioni. Colloqui con le agenzie interinali, collegamento con l'università e altre agenzie formative	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022
Obiettivo Crescita professionale interna	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: miglioramento continuo della sicurezza Come: raccolta dei dati/peculiarità per l'aggiornamento DVR. Individuazione di consulenti, strumenti e modalità per le valutazioni. Studio e approfondimento sulla 45.0001	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022
Obiettivo Crescita professionale interna	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Cosa: miglioramento continuo della qualità Come: Confronto con tutti gli altri responsabili e con i coordinatori dei singoli servizi. Valutazione dell'attuale documentazione e revisione di questa per renderla maggiormente fruibile e funzionale	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

<b>Obiettivo</b> Raggiungimento dei fini istituzionali	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Mantenere l'erogazione dei Servizi nel rispetto delle normative dettate dalla situazione pandemica attraverso la costante attenzione e distribuzione dei DPI opportuni affiancata ad una formazione adeguata per i neo assunti. Applicazione delle normative e dei protocolli previsti per il contenimento del contagio Covid 19. Effettuazione dello screening sia interno alla Coop	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> In progress
<b>Obiettivo</b> Raggiungimento dei fini istituzionali	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Implementare gli ingressi nei 2 CADD	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> Raggiunto
<b>Obiettivo</b> Diversificazione dei servizi offerti	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Attivazione di Progetti specifici offerti anche ai privati cittadini	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> In progress
<b>Obiettivo</b> Raggiungimento dei fini istituzionali	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Monitorare e verificare l'andamento dell'Agriasilo	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> Raggiunto
<b>Obiettivo</b> Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Ottenere contributi a fondo perduto per avviare o sostenere progettualità innovative e sperimentali	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> Raggiunto
<b>Obiettivo</b> Crescita professionale interna	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Individuare e definire le nuove figure di responsabilità/referenza all'interno della Cooperativa. Completare la stesura di mansionari anche per gli educatori e OSS	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> In progress
<b>Obiettivo</b> Miglioramento performance sociali e ambientali	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Migliorare l'impatto ambientale dei Servizi e della Coop. in generale	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> In progress
<b>Obiettivo</b> Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Migliorare l'attenzione verso i soci, in particolare i soci di più recente ingresso in coop	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> In progress
<b>Obiettivo</b> Raggiungimento dei fini istituzionali	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> Valutare il mantenimento di alcuni servizi della Cooperativa	<b>Obiettivo</b> <b>raggiunto</b> Raggiunto

## TABELLA DI CORRELAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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