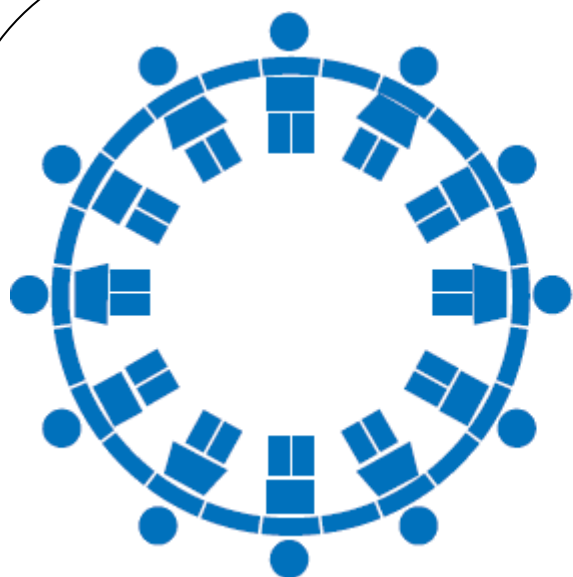




**Cooperativa  
Insieme**

# **BILANCIO SOCIALE 2018**

**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a R.L. – ONLUS**

**Melzo - Via Martiri della Libertà, 35/A**



| <b>INDICE</b>                            | <b>PAG.</b> |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>1. Introduzione</b>                   | <b>5</b>    |
| 1.1. Metodologia                         | 8           |
| 1.2. Modalità di comunicazione           | 8           |
| 1.3. Riferimenti normativi               | 8           |
| <b>2. Identità dell'organizzazione</b>   | <b>9</b>    |
| 2.1. Informazioni generali               | 9           |
| 2.2. Attività svolte                     | 10          |
| 2.3. Composizione base sociale           | 11          |
| 2.4. Territorio di riferimento           | 12          |
| 2.5. Missione                            | 12          |
| 2.6. Storia                              | 14          |
| <b>3. Governo e strategie</b>            | <b>16</b>   |
| 3.1. Tipologia di governo                | 16          |
| 3.2. Organi di controllo                 | 16          |
| 3.3. Struttura di governo                | 17          |
| 3.4. Processi decisionali e di controllo | 19          |
| 3.5. Obiettivi                           | 20          |
| <b>4. Portatori di interessi</b>         | <b>21</b>   |
| <b>5. Relazione sociale</b>              | <b>23</b>   |
| 5.1. Portatori di interessi interni      | 23          |
| <i>Lavoratori</i>                        | 23          |
| <i>Volontari</i>                         | 26          |
| <i>Famiglie/Tutori</i>                   | 29          |
| <i>Utenti</i>                            | 30          |

|                                                                                                                                                                                             | PAG.      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.2. Portatori di interessi esterni                                                                                                                                                         | 32        |
| <i>Rete economica</i> (Clienti committenti, Enti pubblici, Privati, Imprese, Finanziamenti, Fornitori, Donatori)                                                                            | 32        |
| <i>Rete territoriale</i>                                                                                                                                                                    | 36        |
| <i>Istituzioni locali – Enti locali</i>                                                                                                                                                     | 38        |
| 5.3. Le attività                                                                                                                                                                            | 43        |
| <i>Il Centro Diurno Disabili</i>                                                                                                                                                            | 43        |
| <i>Servizio Trasporto Persone fragili</i>                                                                                                                                                   | 45        |
| <i>La Comunità Socio Sanitaria “Accoglienza”</i>                                                                                                                                            | 46        |
| <i>Unità d’offerta innovativa e sperimentale “Mi.Fa. - Minori e Famiglia” tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo</i> | 50        |
| <i>Laboratori Territoriali</i>                                                                                                                                                              | 50        |
| <i>Servizio C.Lab – Il Collaboratorio</i>                                                                                                                                                   | 51        |
| <b>6. Attività divulgative e di integrazione territoriale</b>                                                                                                                               | <b>55</b> |
| <b>7. Rassegna Stampa</b>                                                                                                                                                                   | <b>61</b> |
| <b>8. Dimensione economica</b>                                                                                                                                                              | <b>62</b> |
| 8.1. Prospetto di determinazione del valore aggiunto netto                                                                                                                                  | 62        |
| 8.2. Prospetto di distribuzione della ricchezza prodotta                                                                                                                                    | 63        |
| 8.3. Il valore aggiunto della gratuità: la valorizzazione del volontariato                                                                                                                  | 63        |
| <b>9. Prospettive future</b>                                                                                                                                                                | <b>64</b> |

## 1. INTRODUZIONE

**Terzo Settore ed economia sociale.** Rileggendo l'introduzione dello scorso anno viene quasi spontaneo riconfermare quanto già detto. L'analisi del contesto non è certamente mutata in meglio, continua il periodo di massima incertezza, nazionale ed europeo, al quale dobbiamo aggiungere la quotidiana campagna mediatica di discredito dell'operato altrui, e questo clima di discredito e litigiosità si ripercuote negativamente anche in ambito economico.

La crisi del welfare state, così come lo abbiamo conosciuto, nei passati decenni, ha costretto gli Stati e le società dei Paesi cosiddetti avanzati a rivedere priorità e modalità di erogazione dei servizi sociali. Avviando così una riflessione sul come favorire l'organizzazione di una rinnovata responsabilità civile, capace di soddisfare domande e bisogni laddove il Pubblico e il Mercato, per ragioni diverse, non sono in grado di dare risposte adeguate.

A fronte dei profondi cambiamenti culturali, sociali ed economici in atto, la fotografia che la ricerca ci restituisce può servire a capire se e dove sia utile ri-orientare l'iniziativa del Terzo Settore, a fronte dell'emergere di nuovi bisogni o dell'ampliarsi di problematiche già in parte presidiate.

Da fonte ISTAT si evince che nel 2016, le istituzioni non profit attive in Italia sono 343.432 pari al 7,8% di tutte le unità istituzionali; e complessivamente impiegano, 812.706 dipendenti pari al 6,9% del totale degli addetti.

Rispetto al 2015, le istituzioni crescono del 2,1%, i dipendenti del 3,1%; si tratta quindi di un settore che continua ad espandersi nel tempo con tassi di crescita medio annui in linea con il profilo delineato dai censimenti tradizionali

Aumenta l'incidenza delle istituzioni non profit rispetto al complesso delle imprese dell'industria e dei servizi: dal 5,8% del 2001 al 7,8% del 2016 per le istituzioni e dal 4,8% del 2001 al 6,9% del 2016 per gli addetti.

| <b>ISTITUZIONI NON PROFIT E DIPENDENTI</b>                                                                       |             |             |             |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Anni 2001, 2011, 2015, 2016, valori assoluti, e rapporti di incidenza sulle imprese dell'industria e dei servizi |             |             |             |             |
|                                                                                                                  | <b>2001</b> | <b>2011</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
| Istituzioni non profit                                                                                           | 235.232     | 301.191     | 336.275     | 343.432     |
| Dipendenti delle istituzioni non profit                                                                          | 488.523     | 680.811     | 788.126     | 812.706     |
| Istituzioni non profit in percentuale sulle imprese                                                              | 5,8         | 6,8         | 7,7         | 7,8         |
| Dipendenti delle istituzioni non profit in percentuale sui dipendenti delle imprese                              | 4,8         | 6,0         | 6,9         | 6,9         |

Dal punto di vista economico, il Terzo Settore muove globalmente circa 67 miliardi di euro pari al 4,3% del Pil, in deciso aumento rispetto ai dati Istat del 2001 che attestavano tale cifra a 38 miliardi di euro, pari al 3,3% del Pil.

Dati ancor più significativi se accompagnati da una quantificazione del risparmio sociale derivante dalle ore di lavoro messe gratuitamente a disposizione dai quattro milioni di volontari e, ancor più, dal benessere materiale e immateriale apportato a chi ha beneficiato delle loro prestazioni, del loro aiuto e della loro solidarietà.

Per lungo tempo, infatti, lo studio delle scienze sociali, in particolare dell'economia, ha fatto riferimento ad un concetto di benessere interamente identificabile con l'aumento della ricchezza

individuale. Oggi, invece, è ampiamente riconosciuto che lo 'star bene' delle persone è associato non soltanto al soddisfacimento dei bisogni materiali e immateriali, ma anche a quello dei bisogni relazionali e che tutto ciò concorre a rendere più competitivi i territori che ne hanno recepito l'importanza.

| <b>ISTITUZIONI NON PROFIT E DIPENDENTI PER REGIONE/PROVINCIA AUTONOMA E RIPARTIZIONE GEOGRAFICA</b> Anno 2016, valori assoluti, variazioni percentuali e rapporto di incidenza sulla popolazione |                    |                      |                  |                   |                      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| <b>Regioni/Province autonome e Ripartizioni</b>                                                                                                                                                  | <b>Istituzioni</b> |                      |                  | <b>Dipendenti</b> |                      |                  |
|                                                                                                                                                                                                  | v.a.               | Per 10 mila abitanti | Var. % 2016-2015 | v.a.              | Per 10 mila abitanti | Var. % 2016-2015 |
| Piemonte                                                                                                                                                                                         | 29.017             | 66,1                 | 1,7              | 70.297            | 160                  | 2,6              |
| Valle d'Aosta                                                                                                                                                                                    | 1.370              | 108                  | 2,3              | 1.865             | 147                  | -4               |
| Lombardia                                                                                                                                                                                        | 54.984             | 54,9                 | 4,4              | 181.143           | 180,8                | 0,7              |
| Liguria                                                                                                                                                                                          | 10.668             | 68,2                 | 2                | 22.035            | 140,8                | 2,5              |
| <b>Nord-Ovest</b>                                                                                                                                                                                | <b>96.039</b>      | <b>59,6</b>          | <b>3,3</b>       | <b>275.340</b>    | <b>171</b>           | <b>1,3</b>       |
| Bolzano / Bozen                                                                                                                                                                                  | 5.365              | 102,3                | 0,5              | 8.401             | 160,2                | 4,2              |
| Trento                                                                                                                                                                                           | 6.155              | 114,3                | 2,5              | 12.838            | 238,4                | 3,7              |
| <b>Trentino-Alto Adige</b>                                                                                                                                                                       | <b>11.520</b>      | <b>108,4</b>         | <b>1,6</b>       | <b>21.239</b>     | <b>199,8</b>         | <b>3,9</b>       |
| Veneto                                                                                                                                                                                           | 30.235             | 61,6                 | 1,2              | 75.068            | 153                  | 4,3              |
| Friuli Venezia Giulia                                                                                                                                                                            | 10.495             | 86,2                 | 2,5              | 18.268            | 150                  | 3                |
| Emilia-Romagna                                                                                                                                                                                   | 27.162             | 61,1                 | 0,7              | 75.260            | 169,2                | 5                |
| <b>Nord-Est</b>                                                                                                                                                                                  | <b>67.892</b>      | <b>68,2</b>          | <b>1,3</b>       | <b>168.596</b>    | <b>163,1</b>         | <b>4,4</b>       |
| Toscana                                                                                                                                                                                          | 26.869             | 71,8                 | 1,1              | 47.606            | 127,2                | 3,4              |
| Umbria                                                                                                                                                                                           | 6.745              | 75,9                 | -0,5             | 11.632            | 130,9                | 2,7              |
| Marche                                                                                                                                                                                           | 11.443             | 74,4                 | -0,4             | 17.919            | 116,5                | 0,5              |
| Lazio                                                                                                                                                                                            | 31.274             | 53                   | 1,2              | 105.798           | 179,4                | 3,6              |
| <b>Centro</b>                                                                                                                                                                                    | <b>76.331</b>      | <b>63,3</b>          | <b>0,8</b>       | <b>182.955</b>    | <b>151,6</b>         | <b>3,2</b>       |
| Abruzzo                                                                                                                                                                                          | 7.853              | 59,4                 | 0,2              | 10.958            | 82,9                 | 4,8              |
| Molise                                                                                                                                                                                           | 1.933              | 62,3                 | 8,7              | 3.064             | 98,7                 | 2,8              |
| Campania                                                                                                                                                                                         | 19.562             | 33,5                 | 1,6              | 32.389            | 55,5                 | 7,9              |
| Puglia                                                                                                                                                                                           | 17.355             | 42,7                 | 3,2              | 35.551            | 87,5                 | 4,4              |
| Basilicata                                                                                                                                                                                       | 3.627              | 63,6                 | 8,8              | 7.000             | 122,7                | 9,5              |
| Calabria                                                                                                                                                                                         | 9.070              | 46,2                 | 5,6              | 11.054            | 56,3                 | 3,9              |
| <b>Sud</b>                                                                                                                                                                                       | <b>59.400</b>      | <b>42,2</b>          | <b>3,1</b>       | <b>100.016</b>    | <b>71,1</b>          | <b>5,8</b>       |
| Sicilia                                                                                                                                                                                          | 21.291             | 42,1                 | 2,9              | 42.579            | 84,2                 | 3,4              |
| Sardegna                                                                                                                                                                                         | 10.959             | 66,3                 | 1,6              | 21.981            | 133                  | 2,9              |
| <b>Isole</b>                                                                                                                                                                                     | <b>32.250</b>      | <b>48,1</b>          | <b>2,4</b>       | <b>64.560</b>     | <b>96,2</b>          | <b>3,2</b>       |
| <b>TOTALE</b>                                                                                                                                                                                    | <b>343.432</b>     | <b>56.69</b>         | <b>2</b>         | <b>812.706</b>    | <b>134.15</b>        | <b>3</b>         |

**Una buona notizia è che in questo ambito, a differenza delle statistiche occupazionali delle imprese italiane, la maggior parte delle assunzioni riguarda donne:** il 70% contro il 40% del mondo delle imprese. In numero assoluto parliamo di 585 mila contratti su 812 mila, cioè il doppio rispetto agli uomini.

Nell'introduzione dello scorso anno abbiamo analizzato **le ragioni dell'espansione del Terzo settore individuandone i principi fondativi, ossia:** *Attuazione di un principio inclusivo, la territorialità, la dinamicità*, elementi che si concretizzano come fattore di coesione economica, sociale e territoriale nella prossimità alle comunità di riferimento, con azioni mirate che mettano al centro la persona.

**La riforma del Terzo Settore può rappresentare un'occasione per riflettere, metterci in discussione, individuare nuovi sbocchi o strategie per essere attori del cambiamento che ci sovrasta, analizzando per esempio il** cambiamento nella composizione delle entrate, con un calo significativo dei fondi provenienti dalla Pubblica Amministrazione, sicuramente dovuto alle condizioni in cui versa il bilancio pubblico.

Da qui la necessità di ri-orientare le mission all'interno delle realtà del Terzo Settore, a seguito degli accresciuti bisogni della società, soprattutto in conseguenza dell'invecchiamento della popolazione.

Si ravvisa quindi la necessità di ottimizzare le risorse economiche e finanziarie che rappresentano la base oggettiva su cui l'universo non profit può e deve ancora crescere, ma sono anche le condizioni su cui l'intero sistema bancario rafforzare e ampliare il suo intervento. Non solo e principalmente sostenendo le progettualità con interventi filantropici, ma realizzando innovative forme di collaborazione, in cui si dimostri concretamente che profitto e solidarietà non sono in contraddizione ma possono avanzare assieme.

Dopo queste considerazioni dobbiamo ritornare alla nostra realtà di Cooperativa Sociale che se raffrontata alla disamina su esposta rappresenta ben piccola cosa, ma anche il mare non è altro che un insieme di gocce d'acqua, quindi anche noi pur piccoli siamo parte attiva del tessuto sociale, e vogliamo essere attori del cambiamento epocale in atto.

*Villa Alberto*

### **1.1. Metodologia**

La redazione del documento è stata affidata ad un tavolo trasversale che vede la presenza di tutti i ruoli della cooperativa e dei principali portatori di interesse che con la cooperativa collaborano.

La responsabilità della redazione è riconducibile al consiglio d'amministrazione nella propria collegialità.

Ai diversi ruoli della Cooperativa è stato affidato il compito di aggiornare al 2018 le parti del Bilancio Sociale di propria competenza attraverso una metodologia di lavoro che coinvolgesse il più possibile i portatori di interesse rappresentati.

La raccolta dei dati e la stesura del documento è stato affidato alla segreteria.

I documenti dell'Organizzazione utilizzati per la stesura del Bilancio Sociale sono stati:

- Statuto,
- Elenco soci,
- Carta dei Servizi,
- Manuale della Qualità,
- Libri verbali Assemblea e C.d.A.,
- Relazioni e monitoraggi sull'andamento dei Servizi.

### **1.2. Modalità di comunicazione**

Il presente Bilancio Sociale verrà diffuso attraverso i seguenti canali:

- assemblea dei soci, a cui verranno invitati i dipendenti, familiari e volontari non soci,
- distribuzione ai portatori di interessi interni ed esterni,
- pubblicazione sul sito web della cooperativa ([www.coopinsiememelzo.it](http://www.coopinsiememelzo.it)).

### **1.3. Riferimenti normativi**

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale,
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n. 5536/2007.

Il presente Bilancio Sociale è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del 29 aprile 2019 che ne ha deliberato l'approvazione.



## 2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1. informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2018.

| Denominazione                                     | SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. ONLUS |                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sede legale</b>                                | Indirizzo                                        | Via Martiri della Libertà, 35/A - 20066 MELZO (MI)                                                                                                                             |
|                                                   | Tel. - Fax                                       | 02 95732413                                                                                                                                                                    |
|                                                   | E - mail                                         | <a href="mailto:info@coopinsiememelzo.it">info@coopinsiememelzo.it</a><br><a href="mailto:coopinsiememelzo@pec.confcooperative.it">coopinsiememelzo@pec.confcooperative.it</a> |
|                                                   | Sito web                                         | <a href="http://www.coopinsiememelzo.it">www.coopinsiememelzo.it</a>                                                                                                           |
| <b>Indirizzo sede operativa C.D.D.</b>            | Indirizzo                                        | Viale Gavazzi, 17- 20066 MELZO (MI)                                                                                                                                            |
|                                                   | Tel. - Fax                                       | 02 95722665                                                                                                                                                                    |
|                                                   | E-mail                                           | <a href="mailto:coordinamentocdd@coopinsiememelzo.it">coordinamentocdd@coopinsiememelzo.it</a>                                                                                 |
| <b>Indirizzo sede operativa C.S.S.</b>            | Indirizzo                                        | Viale Europa, 38/B - 20066 MELZO (MI)                                                                                                                                          |
|                                                   | Tel. - Fax                                       | 02 95710863                                                                                                                                                                    |
|                                                   | E - mail                                         | <a href="mailto:coordinamentocss@coopinsiememelzo.it">coordinamentocss@coopinsiememelzo.it</a>                                                                                 |
| <b>Indirizzo sede Amministrativa e Segreteria</b> | Indirizzo                                        | Via Martiri della Libertà, 35/A - 20066 MELZO (MI)                                                                                                                             |
|                                                   | Tel. - Fax                                       | 02 95732413                                                                                                                                                                    |
|                                                   | E - mail                                         | <a href="mailto:segreteria@coopinsiememelzo.it">segreteria@coopinsiememelzo.it</a>                                                                                             |
| Forma giuridica e modello di riferimento          |                                                  | S.p.a.                                                                                                                                                                         |
| Tipologia                                         |                                                  | Cooperativa tipo A                                                                                                                                                             |
| Data di costituzione                              |                                                  | 10/09/1984                                                                                                                                                                     |
| Codice Fiscale                                    |                                                  | 07560530151                                                                                                                                                                    |
| Partita IVA                                       |                                                  | 07560530151                                                                                                                                                                    |
| N. iscrizione Albo Nazionale società cooperative  |                                                  | A115683                                                                                                                                                                        |
| N. iscrizione Albo Regionale cooperative sociali  |                                                  | A308                                                                                                                                                                           |
| Codice Ateco                                      |                                                  | 87.30.00                                                                                                                                                                       |
| Appartenenza a reti associative                   |                                                  | Confcooperative dal 30/12/1993<br>Forum del terzo settore della Martesana<br>Coordinamento Macramè                                                                             |
| Altre partecipazioni                              |                                                  | Piano di Zona Distretto 5: tavolo Unificato Terzo Settore.                                                                                                                     |
| Certificazioni                                    |                                                  | Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per i Servizi C.D.D. e C.S.S. aggiornata nell'anno 2018.                                                                           |



## 2.2. Attività svolte

Le attività della Cooperativa sono regolate dall'art. 4 del nostro Statuto, rivisitato e approvato dall'Assemblea dei Soci nella seduta straordinaria del 5 giugno 2012, di cui riportiamo la prima parte:

*“Considerato lo scopo mutualistico, definito nell’art. 3 del presente Statuto, la Cooperativa ha come oggetto la progettazione e la gestione di Servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi per la promozione di interventi di politiche sociali che perseguano l’integrazione sociale dei cittadini (minori, giovani, adulti, anziani, specialmente se persone con disabilità), con particolare riferimento alle tematiche dell’autonomia personale e delle pari opportunità, non finalizzati all’inserimento lavorativo ai sensi dell’art. 1, comma 1, lett. a) della legge 381/91.*

*Nello specifico la Cooperativa potrà offrire stabilmente o temporaneamente:*

- *interventi qualificati nell'ambito dei Servizi sociali rivolti alla collettività, gestendo il funzionamento di strutture Socio-Educative Assistenziali (Centri Socio Educativi, Centri Diurni per Disabili, Centri Residenziali, Comunità Alloggio, Comunità Socio Sanitarie, Centri Diurni di Ergoterapia) sia pubbliche che private;*
- *gestione di attività di tempo libero, aggregative, ricreative e soggiorni residenziali per persone con disabilità e in situazione di svantaggio;*
- *progettazione e realizzazione di interventi educativi e psicologici nell’ambito scolastico: interventi di integrazione, accompagnamento e orientamento formativo;*
- *servizio di trasporto a persone svantaggiate;*
- *progettazione, gestione ed erogazione di Servizi di assistenza educativa e/o domiciliare a favore di persone in situazione di disabilità e di svantaggio, anche minori;*
- *realizzazione di interventi ed attività finalizzati al sostegno, all’integrazione e all’emancipazione dei soggetti deboli e svantaggiati, anche minori;*
- *progettazione e realizzazione di interventi e Servizi finalizzati alla tutela, al sostegno, all’integrazione e all’emancipazione dei minori e al supporto della genitorialità;*
- *gestione di laboratori di ergoterapia e attività espressive artigianali, attività ludico-ricreative, attività terapeutiche, attività sportive, avvalendosi anche della collaborazione del volontariato;*
- *sviluppo di comunità finalizzato alla promozione di processi di cittadinanza attiva e di volontariato, mediante il coinvolgimento e la partecipazione di associazioni e singoli cittadini, con iniziative di aggregazione e animazione territoriale;*
- *promozione e realizzazione di azioni finalizzate all’inclusione ed alla partecipazione sociale delle persone in condizioni di fragilità, anche a garanzia della conoscenza, diffusione, riconoscimento e rispetto dei loro diritti;*
- *formazione, aggiornamento, ricerca e consulenza rivolta a/e in collaborazione con enti, istituzioni, associazioni, gruppi e soggetti, impegnati in campo sociale, formativo, culturale, socio-sanitario, cooperativo, operanti in ambito nazionale ed internazionale;*
- *formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica ed al successo scolastico formativo.*

*La cooperativa potrà offrire tali interventi sia in forma diretta, che/o in appalto o convenzione o altre forme di affidamento con Enti Pubblici o privati in genere.*

Al 31 dicembre 2018, i Servizi gestiti dalla Cooperativa sono:

- *Il Servizio Centro Diurno Disabili.*
- *Il Servizio Trasporto Persone fragili.*
- *La Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza" di Melzo.*
- *La gestione di interventi innovativi e sperimentali a supporto del Servizio Minori e Famiglie che comprende anche il Servizio Integrazione, Accompagnamento e Orientamento formativo per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo.*

### 2.3. Composizione base sociale

Il prospetto che segue fornisce l'evidenza delle variazioni della base sociale nel tempo raffrontando gli anni dal 2014 al 2018.

| Anno 2014 | Soci al 1/1 | Soci ammessi | Soci recessi | Soci esclusi o decaduti | Soci al 31/12 |
|-----------|-------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|
|           | 71          | 0            | 0            | 0                       | 71            |
| Anno 2015 | Soci al 1/1 | Soci ammessi | Soci recessi | Soci esclusi o decaduti | Soci al 31/12 |
|           | 71          | 1            | 2            | 0                       | 70            |
| Anno 2016 | Soci al 1/1 | Soci ammessi | Soci recessi | Soci esclusi o decaduti | Soci al 31/12 |
|           | 70          | 3            | 5            | 1                       | 67            |
| Anno 2017 | Soci al 1/1 | Soci ammessi | Soci recessi | Soci esclusi o decaduti | Soci al 31/12 |
|           | 67          | 2            | 0            | 1                       | 68            |
| Anno 2018 | Soci al 1/1 | Soci ammessi | Soci recessi | Soci esclusi o decaduti | Soci al 31/12 |
|           | 68          | 1            | 2            | 1                       | 66            |

Qui di seguito viene riportata la composizione della base sociale così come risulta al 31/12/2018.

| Valori numerici |    | Valori percentuali                                             |
|-----------------|----|----------------------------------------------------------------|
| soci fruitori   | 23 | <p>Volontari 26%</p> <p>Prestatori 39%</p> <p>Fruitori 35%</p> |
| soci prestatori | 26 |                                                                |
| soci volontari  | 17 |                                                                |
| Totale soci     | 66 |                                                                |

## **2.4. Territorio di riferimento**

La Cooperativa svolge prevalentemente la sua attività nell'area del territorio Melzese ove sono ubicate, le due sedi operative, e opera inoltre a favore dei cittadini provenienti dai Comuni di: Cassolnovo, Gorgonzola, Inzago, Liscate, Melzo, Milano, Pantigliate, Settala, Truccazzano, Vignate.

Nel corso dell'anno 2018, grazie all'opera svolta dai Servizi, e alla partecipazione ad attività ed eventi in collaborazione con le altre realtà territoriali, la Cooperativa ha mantenuto la sua collocazione nella rete territoriale.

Come sempre di rilevante importanza per il perseguimento di tale obiettivo è risultato l'apporto dell'Associazione Volontari "Insieme con Voi".

È proseguita la partecipazione ai tavoli del Piano di Zona del Distretto Sociale 5 quale luogo di partecipazione alla programmazione delle politiche territoriali con tutta la rete, pubblica e privata.

## **2.5. Missione**

La missione della Cooperativa è stata confermata nella seduta di Consiglio di Amministrazione tenutasi il 14 marzo 2019. Essa è la seguente:

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S. ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento in modo organizzato e senza fini di lucro di attività finalizzate all'inserimento sociale di persone in situazioni di disagio.

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S. s'ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, quali sono la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Essa si propone, inoltre, di cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con le altre cooperative, su scala locale, nazionale ed internazionale.

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S. realizza i propri scopi sociali attraverso la gestione di Servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, per la promozione di interventi di politiche sociali che perseguano l'integrazione sociale dei cittadini (minori, giovani, adulti, anziani, specialmente se persone con disabilità) con particolare riferimento alle tematiche dell'autonomia personale e delle pari opportunità, non finalizzati all'inserimento lavorativo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera a) della legge 381/91.

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S. s'impegna ad offrire interventi qualificati nell'ambito dei Servizi sociali rivolti alla collettività, gestendo il funzionamento di strutture socio-educative, assistenziali (Centri Diurni e Residenziali) sia pubbliche che private.

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S. si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dell'ospite, sia esso giovane o adulto, dei suoi familiari/tutori, e di conseguenza dei lavoratori della Cooperativa, delle organizzazioni committenti e partner, nonché delle associazioni.

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INSIEME a r.l. O.N.L.U.S.:

- deve essere in grado di valutare situazioni specifiche con particolare focalizzazione alla promozione di interventi per lo sviluppo di competenze:

- dei propri utenti, per un'autonomia che permetta di integrarsi e mantenere il loro status di persona e la partecipazione attiva alla vita della comunità territoriale,
- per le loro famiglie, affiancandole nella realizzazione di un percorso di vita in collaborazione con la rete dei Servizi formali ed informali,
- si impegna nel ricercare il benessere dei propri lavoratori attraverso la partecipazione alle scelte strategiche, alla trasmissione di valori e di cultura cooperativa, alla crescita professionale, alla stabilità economica, all'assunzione di responsabilità, valorizzando l'esperienza nell'essere protagonista del proprio impegno sociale;
- si impegna a pianificare e a realizzare annualmente per i propri lavoratori percorsi di formazione e di aggiornamento, curando la soddisfazione dei partecipanti;
- si pone come risorsa territoriale della Regione Lombardia relativamente ad attività quali: sviluppo di comunità, ascolto, integrazione sociale, autonomia e socializzazione; nonché al reperimento e l'applicazione delle indicazioni provenienti dalle politiche sociali regionali, alla partecipazione ai tavoli di sistema o d'area e ai piani di zona;
- si impegna ad inserire e mantenere un sistema di qualità ISO 9001:2015, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità;
- si impegna ad attuare un sistema che preveda una analisi del contesto, con fattori interni ed esterni, una individuazione delle parti interessate e relative aspettative, ed una valutazione dei rischi e delle opportunità dell'Organizzazione.

Fonte: documento "Politica della Qualità" della Cooperativa Sociale Insieme.

## 2.6. Storia

*Diamo qui evidenza solo dei momenti più significativi che hanno accompagnato la realtà associativa in un cammino di oltre trent'anni.*

**1984** - Il 10 settembre 1984 si è costituita la Cooperativa Insieme a r.l. Essa prende vita da un gruppo di 12 persone, tutte residenti in Melzo, di cui 9 genitori di persone disabili. per la gestione del C.S.E., che inizia l'11 febbraio 1985 in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Melzo.

**1994** - Inizia il rapporto di collaborazione con l'Amministrazione Comunale per la gestione del Servizio Trasporto a favore di persone disabili e anziane.

**2000** - Nel mese di gennaio viene avviato il Servizio di Comunità Alloggio "Accoglienza". La struttura di proprietà comunale, viene concessa in comodato d'uso alla Cooperativa Sociale Insieme, a testimonianza dell'ottima collaborazione fra le parti.

**2010** - La Cooperativa partecipa, in Associazione Temporanea di Impresa con la Cooperativa Sociale Dialogica al bando di coprogettazione del Comune di Melzo per la gestione del Servizio di Integrazione, Accompagnamento e Orientamento Formativo per allievi dei comuni di Melzo e Liscate. Nel mese di ottobre si concretizza l'avvio dell'attività del Servizio di Integrazione Scolastica.

**2012** - La Cooperativa partecipa, in Associazione Temporanea di Impresa con la Cooperativa Sociale Dialogica al bando di coprogettazione del Comune di Melzo per la gestione del Servizio CDD. Si tratta per noi di una soluzione innovativa in quanto questo servizio è sempre stato gestito sino ad ora con un rapporto esclusivo fra l'Amministrazione Comunale di Melzo e la nostra cooperativa.

A seguire la Cooperativa partecipa al bando per la coprogettazione di interventi innovativi e sperimentali a supporto del Servizio Minori e Famiglie dei Comuni di Melzo e Liscate. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa decide di partecipare alla gara in Associazione Temporanea di Impresa con Cooperativa Dialogica e altre Strade Società Cooperativa. La nuova attività ha inizio dal mese di settembre 2012.

**2015** - Cooperativa Insieme e l'Associazione Volontari "Insieme con Voi" compiono Trenta anni di vita!!!! Questo importantissimo traguardo è stato festeggiato con ben 13 eventi, di cui molti aperti alla cittadinanza, pianificati e progettati da un gruppo di volontari che si è costituito ad hoc, composto da soci fruitori, soci prestatori, dipendenti, soci volontari, volontari. Il gruppo ha lavorato al progetto denominato "Insieme X 30 =", pensando a iniziative che consentissero di festeggiare l'anniversario insieme alla Comunità, con gli amici che hanno accompagnato la Cooperativa e l'Associazione nel lungo cammino finora percorso.

**2017** - Cooperativa Insieme, in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con Dialogica Cooperativa Sociale e Cooperativa Sociale Milagro, si aggiudica la gara d'appalto per la gestione dell'Unità d'Offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa. – Minori e Famiglia. Tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni certificati e sensoriali residenti nel Comune di Melzo". Il

periodo di gestione è dal 1° settembre 2017 al 31 dicembre 2020. Cooperativa Insieme e le altre Cooperative in RTI, avranno quindi la possibilità di proseguire nella gestione degli interventi a favore di alunni con disabilità e minori in situazione di fragilità, iniziata nell'anno 2010.

**2018** - Cooperativa Insieme, in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con Dialogica Cooperativa Sociale, si aggiudica la gara d'appalto per la gestione del Centro Diurno Disabili. La durata dell'appalto è di cinque anni, dal 2019 al 2023. Nove Cooperative, compresa la nostra RTI, hanno partecipato alla gara. L'aggiudicazione è, per Cooperativa Insieme, estremamente importante, in quanto consente di proseguire la gestione del "Servizio storico" della Cooperativa, che, fin dal 1985 (allora Centro Socio Educativo), gestisce tale Unità d'Offerta per conto del Comune di Melzo, Ente Gestore e titolare dell'accreditamento regionale del Servizio.





## 3. GOVERNO E STRATEGIE

### 3.1. Tipologia di governo

La tipologia di governo della Cooperativa è normata dallo Statuto approvato nel corso dell'assemblea straordinaria del giorno 5 giugno 2012, e specificatamente dall'art. 36 che riportiamo di seguito:

La Società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 9, eletti dall'assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero.

La maggioranza dei componenti del Consiglio è scelta tra i soci cooperatori, e/o tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

I soci finanziatori non possono in ogni caso essere più di un terzo dei componenti del Consiglio d'Amministrazione.

Gli amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi consecutivi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica; non possono rimanere in carica per un numero di mandati consecutivi superiori a quello previsto dalla legge.

Il Consiglio elegge nel suo seno il presidente ed il vice presidente.

Ai sensi dell'art. 41 dello Statuto sociale il presidente è il legale rappresentante della Cooperativa, è colui cioè che è responsabile, anche penalmente, di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della società rappresentata.

L'attività del Consiglio d'Amministrazione è normata dagli art. 37-38-39-40 dello Statuto sociale. Il Consiglio d'Amministrazione si riunisce istituzionalmente una volta al mese, o ogni qualvolta se ravvisi la necessità.

### 3.2. Organi di controllo

La Società Cooperativa Sociale Insieme a r.l. ONLUS in ottemperanza alle norme introdotte dalla riforma del diritto societario D.L. 6/2003 ha proseguito il rapporto con il revisore contabile nella persona del Dott. Antonio Carnevali sottoponendola all'approvazione dell'Assemblea dei Soci del 22 aprile 2017.



### 3.3. Struttura di governo

#### Consiglio d'Amministrazione

Il Consiglio d'Amministrazione in carica è stato eletto dall'assemblea dei soci del 22 aprile 2017. Esso è composto da nove consiglieri, rappresentanti di tutti i portatori di interessi interni, alcuni dei quali eletti per la prima volta.

L'ordine del giorno delle riunioni viene comunicato almeno 5 giorni prima della riunione in modo che ogni consigliere possa integrarlo. Nell'espletamento della sua funzione, il Consiglio d'Amministrazione non percepisce alcun compenso, come espressamente deliberato dall'Assemblea dei Soci.

Nella tabella che segue vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della Cooperativa in carica alla data del 31/12/2018.

| NOME E COGNOME           | CARICA                 | ALTRI DATI                                                                                                 |
|--------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VILLA ALBERTO            | <i>Presidente</i>      | Residente a MELZO<br>Socio fruitore dal 10/09/1984                                                         |
| FOGLIO FRANCA            | <i>Vice Presidente</i> | Residente a MELZO<br>Dipendente dal 22/04/1985 - Socio lavoratore dal 28/03/2001                           |
| ABBA' CLAUDIA            | <i>Consigliere</i>     | Residente a TRUCCAZZANO<br>Socio fruitore dal 22/06/2011                                                   |
| CAGLIO SIMONA            | <i>Consigliere</i>     | Residente a MELZO<br>Dipendente dal 16/06/1997 - Socio lavoratore dal 28/3/2001                            |
| GALLI SONIA              | <i>Consigliere</i>     | Residente a MELZO<br>Socio fruitore dal 22/09/1997                                                         |
| GUERRINI FRANCESCA       | <i>Consigliere</i>     | Residente a MELZO<br>Dipendente dal 14/04/2003 - Socio lavoratore dal 30/10/2006                           |
| MANFREDI ADRIANA         | <i>Consigliere</i>     | Residente a MELZO<br>Socio volontario dal 5/05/1985<br>Presidente Associazione Volontari "Insieme con Voi" |
| PALUMBO VALENTINA SILVIA | <i>Consigliere</i>     | Residente a INZAGO<br>Dipendente dal 17/01/2011 - Socio lavoratore dal 12/06/2012                          |
| VALOTTI LORENZO          | <i>Consigliere</i>     | Residente a MERLINO<br>Dipendente dal 29/10/2016 - Socio lavoratore dal 29/10/2016                         |

Nella tabella seguente vengono schematizzate alcune informazioni rispetto alle riunioni convocate e alla partecipazione media degli amministratori.

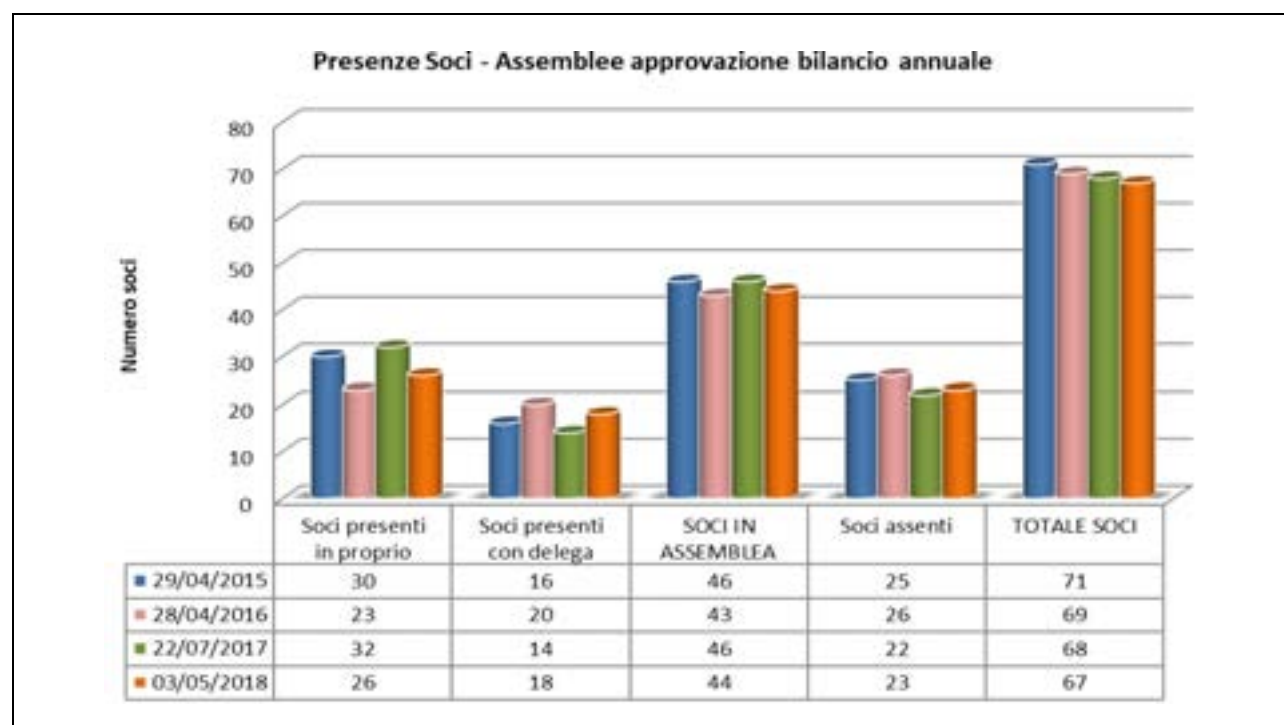
| DESCRIZIONE                      | ANNO 2015 | ANNO 2016 | ANNO 2017 | ANNO 2018 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Numero riunioni convocate        | 16        | 18        | 17        | 11        |
| Percentuale media partecipazione | 83,16%    | 82,03%    | 85,62%    | 78,79%    |

### Assemblea dei Soci

All'interno delle Cooperative Sociali la partecipazione del socio ai momenti assembleari è molto importante in quanto l'assemblea è il luogo nel quale vengono definite le linee di indirizzo che andranno a guidare il Consiglio d'Amministrazione.

Nella tabella che segue vengono riportate le rilevazioni del livello di partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio annuale degli ultimi quattro anni, sia in termini di valori assoluti che in termini di valori percentuali distinguendo fra presenti, presenti con delega, assenti.

| SOCI                     | BILANCIO 2014 |               | BILANCIO 2015 |               | BILANCIO 2016 |               | BILANCIO 2017 |               |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                          | 29/04/2015    |               | 28/04/2016    |               | 22/04/2017    |               | 3/5/2018      |               |
|                          | N.            | %             | N.            | %             | N.            | %             | N.            | %             |
| Soci presenti in proprio | 30            | 42,25         | 23            | 33,33         | 32            | 47,06         | 26            | 38,81         |
| Soci presenti con delega | 16            | 22,54         | 20            | 28,99         | 14            | 20,59         | 18            | 26,87         |
| <b>SOCI ASSEMBLEA</b>    | <b>46</b>     | <b>64,79</b>  | <b>43</b>     | <b>62,32</b>  | <b>46</b>     | <b>67,65</b>  | <b>44</b>     | <b>65,67</b>  |
| Soci assenti             | 25            | 35,21         | 26            | 37,68         | 22            | 32,35         | 23            | 34,33         |
| <b>TOTALE SOCI</b>       | <b>71</b>     | <b>100,00</b> | <b>69</b>     | <b>100,00</b> | <b>68</b>     | <b>100,00</b> | <b>67</b>     | <b>100,00</b> |



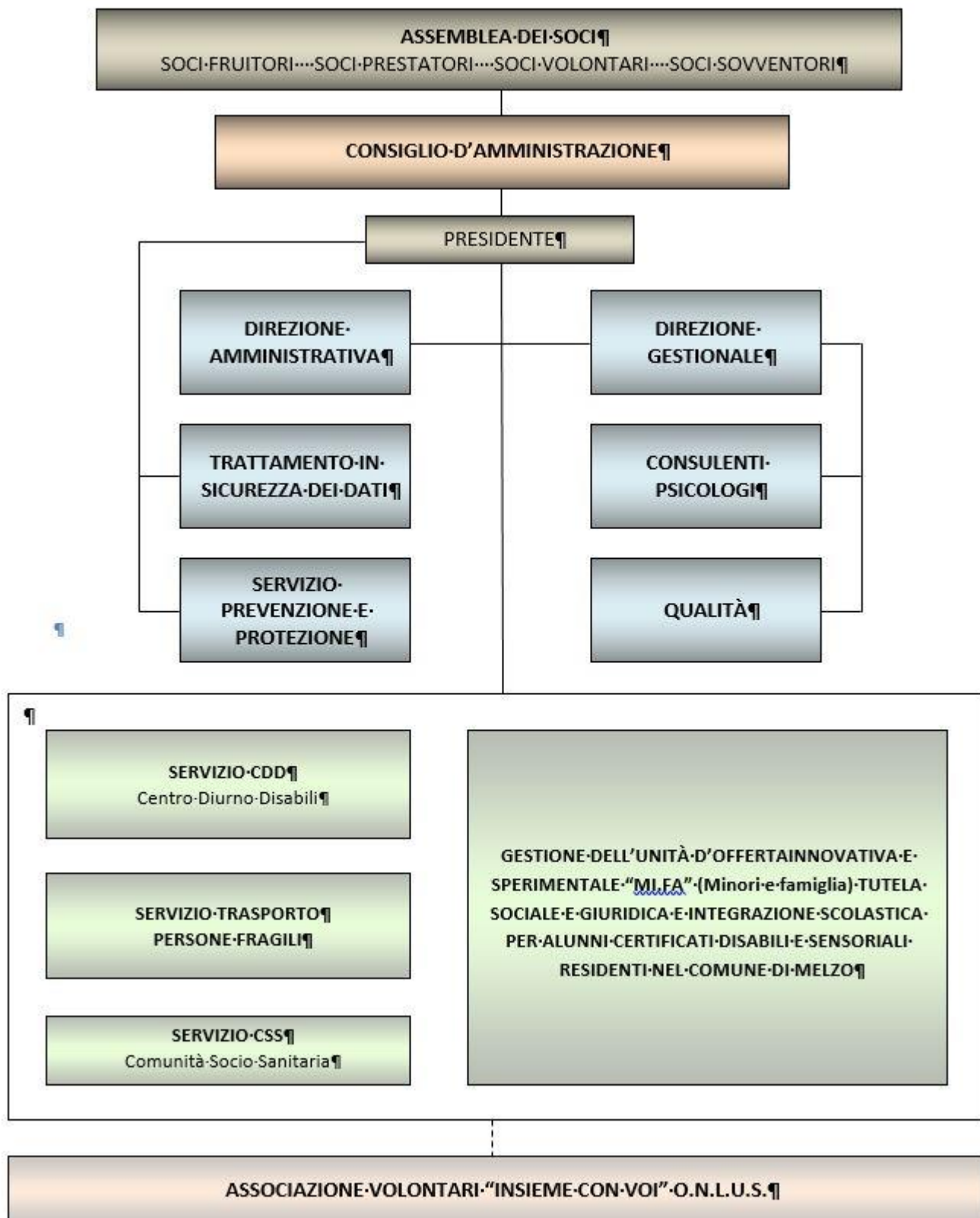
La rilevazione media della partecipazione dei soci (in proprio e con delega) all'assemblea annuale di approvazione bilancio nel quadriennio fra presenti in proprio e per delega si attesta sulla media del **65,11%**; con uno scostamento negativo rispetto alla rilevazione precedente dello **0,76%**.

La media delle assenze si attesta al **34,89%**.

### 3.4. Processi decisionali e di controllo

#### Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa è evidenziata di seguito dall'organigramma.



### 3.5. Obiettivi

Gli obiettivi di miglioramento trasversali a tutta l'Organizzazione, che il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Insieme ha dato mandato di perseguire nell'anno 2018, sono stati 10. Nella tabella sottostante si evidenziano gli obiettivi maggiormente trasversali, congiuntamente allo stato dell'arte del loro perseguimento.

| DIREZIONE GESTIONALE E DIREZIONE AMMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mantenimento dell'attuale offerta dei Servizi tramite la partecipazione alla Gara di Appalto per la gestione del Centro Diurno Disabili di Melzo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Cooperativa Insieme, in raggruppamento temporaneo di Impresa con Dialogica Cooperativa Sociale, si è aggiudicata la gestione dell'Unità d'Offerta per il quinquennio 2019 – 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Miglioramento continuo nella gestione del SGQ in ottemperanza alle cogenze normative: asservimento del SGQ dell'Organizzazione alle cogenze previste dalla nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Cooperativa Insieme possiede la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 dal 2004, per le Unità d'Offerta centro Diurno Disabili e Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza". L'anno 2018 era il tempo utile massimo per adeguarsi alla nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015, che ha introdotto sostanziali cambiamenti nella tenuta sotto controllo di come viene prodotta, gestita ed erogata qualità nello svolgimento del lavoro quotidiano. In data 27 luglio 2018, vi è stata la Visita di Sorveglianza da parte dell'Ente certificatore, volta a valutare se la Cooperativa ha recepito ed applicato correttamente le nuove disposizioni normative. Cooperativa Insieme ha ottenuto il rilascio del Certificato Qualità secondo i nuovi standard. |
| COORDINAMENTO CENTRO DIURNO DISABILI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Miglioramento dell'offerta del Servizio tramite il miglioramento della progettazione e della gestione del Progetto Individualizzato degli utenti, in riferimento alla collaborazione con le famiglie, sia nei colloqui istituzionali collettivi e individuali, sia nella quotidianità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| L'obiettivo è stato raggiunto. L'équipe del Servizio, coadiuvata dai ruoli di supporto e dai consulenti dei familiari, ha redatto uno strumento che consenta di raccogliere e conseguentemente offrire ai familiari elementi, avvenimenti, descrizioni di attività che consentano di aumentare la collaborazione per la gestione condivisa di strategie utili al percorso di vita del proprio familiare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| COORDINAMENTO COMUNITÀ SOCIO SANITARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Miglioramento dell'offerta del Servizio rispetto all'individuazione di ambiti di miglioramento delle strategie in uso nella Unità d'Offerta per la precisa presa in carico sanitaria dei residenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nel corso dell'annualità trascorsa sono state individuate prassi condivise fra gli operatori per una maggiore precisione nella gestione da parte di tutta l'équipe degli aspetti sanitari dei residenti. Tali strategie sono risultate efficaci; tuttavia, l'approfondimento svolto dagli operatori ha fatto emergere la necessità di continuare a perseguire tale obiettivo condividendo prassi di gestione con referenti esterni, quali MMG, presidi ospedalieri, infermieri professionali. Pertanto, tale obiettivo verrà perseguito anche per l'anno 2019.                                                                                                                                                                                         |
| COORDINAMENTO SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Miglioramento dell'offerta del Servizio rispetto all'aumento della collaborazione fra tutti i ruoli coinvolti nella gestione del percorso di vita del minore, quali educatori, consulenti, insegnanti, familiari, specialisti e realtà territoriali – Obiettivo permanente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 4. PORTATORI DI INTERESSI

Nel corso dell'anno 2018 è continuata l'attenzione alle relazioni che la Cooperativa intrattiene con i portatori di interesse interni ed esterni.

Rispetto ai portatori di interesse interni, la vision della Cooperativa è che, nel tempo, essi possano svolgere un ruolo di portatori di comunità, ovvero di coloro che quotidianamente si impegnano per la costruzione di una comunità territoriale accogliente e generativa di occasioni di cittadinanza attiva da parte di tutti i cittadini, in qualunque situazione personale e sociale essi si trovino.

I principali portatori di interesse interni della Cooperativa sono:

- L'Assemblea dei Soci, composta da Soci lavoratori, Soci fruitori e Soci volontari. L'Assemblea dei Soci, organo sovrano della Cooperativa, individua le linee di indirizzo della Cooperativa, gestite poi dal Consiglio di Amministrazione, e condivide, a seconda della tipologia di socio, la mission, gli obiettivi, i risultati, la progettazione delle Unità d'Offerta e la fruizione delle stesse, nonché l'individuazione delle esigenze e dei bisogni specifici dei cittadini che fruiscono delle attività della Cooperativa. I Soci volontari contribuiscono in modo continuativo alla gestione delle diverse Unità d'Offerta.
- Lavoratori non soci, che condividono l'impostazione, le strategie, la progettazione e la gestione delle Unità d'Offerta.
- Fruitori non soci, che fruiscono dei servizi della Cooperativa e sono comunque chiamati ad offrire il loro contributo, durante gli incontri assembleari, per un continuo miglioramento dell'offerta dei servizi.
- Volontari non soci, che supportano gli operatori nella gestione degli interventi a favore di utenti e residenti.
- Tirocinanti, stagisti, studenti in alternanza scuola lavoro che, principalmente, svolgono un percorso di tirocinio curriculare o professionalizzante all'interno delle Unità d'Offerta della Cooperativa. Il loro ruolo è altresì importante in quanto veicolo della mission della Cooperativa nel territorio.

I principali portatori di interesse esterni alla Cooperativa sono:

- Le Cooperative Sociali del territorio, con le quali la nostra Cooperativa collabora attivamente sia tramite il Coordinamento Macramè, che oggi ha acquisito personalità giuridica attraverso la sottoscrizione del contratto di rete, sia tramite occasioni di costruzione di eventi e manifestazioni. Inoltre, il contatto continuo consente lo scambio di buone prassi operative e gestionali, nonché la collaborazione nella gestione di alcune Unità d'Offerta della Cooperativa.
- L'Associazione Volontari "Insieme con Voi" che collabora attivamente, sin dall'inizio della sua costituzione, all'interno delle Unità d'Offerta C.D.D. e C.S.S. gestendo insieme agli operatori attività a favore degli utenti e dei residenti. L'Associazione, nel tempo, ha ampliato sempre più gli ambiti di collaborazione, gestendo in autonomia attività a favore dei nostri utenti e residenti.
- Il Forum del Terzo Settore della Martesana a cui la cooperativa aderisce e partecipa ai lavori del comitato promotore con un proprio rappresentante.

Nel corso dell'anno 2018, si sono realizzati eventi di rilevante importanza per tutto il territorio della Martesana. L'obiettivo prefissato è quello che il Forum della Martesana sia considerato

dalle istituzioni locali quale interlocutore rappresentativo delle realtà del Terzo Settore e quindi parte significativa, propositiva e attiva del territorio della Martesana.

A tale scopo si sono promossi gli Stati Generali della Comunità Generativa coinvolgendo le istituzioni a diversi livelli, gli esponenti della politica, le imprese profit e non profit. L'iniziativa assunta ci ha visti impegnati l'11 ottobre a Cernusco sul Naviglio, il 23 ottobre a Pioltello, l'8 novembre a Trezzo, il 21 novembre a Melzo, il 4 dicembre a Carugate.

Ora il compito di coltivare il seme gettato, e fare in modo che il Forum possa incidere positivamente nelle politiche territoriali.

- Anffas Martesana, con la quale la collaborazione è sempre costante, sia per condividere questioni di indirizzo politico regionale, sia per la condivisione di informazioni.
- Confcooperative Lombardia, che offre servizi di consulenza e formazione.
- Committenti e clienti quali Enti locali e privati cittadini, che fruiscono della Cooperativa per la gestione ed erogazione di servizi. Il rapporto con tale tipologia di portatori di interesse è improntato alla massima collaborazione, ove possibile, e alla condivisione della progettazione a favore dei cittadini o familiari.
- Istituzioni quali Enti Locali, Regione Lombardia e Agenzia della Tutela della Salute (ATS ex ASL). La Cooperativa intrattiene rapporti di collaborazione con tali Enti, volti alla partecipazione alla costruzione delle politiche sociali del territorio.
- La Comunità Territoriale e la Comunità cittadina che sostiene la Cooperativa con contributi in denaro e beni materiali e, soprattutto, con la quale si intende consolidare la vision di costruzione di una comunità generativa di bene comune.

## 5. RELAZIONE SOCIALE

### 5.1. Portatori di interesse interni

#### LAVORATORI

I lavoratori sono la risorsa principale della Cooperativa. È attraverso la quotidianità del loro lavoro che la Cooperativa attua quanto previsto all'art. 1 della L. 381/91 che recita "Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini ...".

È indubbiamente un traguardo ambizioso e a volte non sempre così presente e condiviso da tutti. Lo sforzo è quello di riservare un'attenzione particolare alla politica di gestione del personale, che è fondata su prassi organizzative efficaci, volte alla promozione della salute degli operatori, intesa come supporto alla gestione competente del proprio ruolo, favorendone la crescita professionale, il contenimento del turn-over, lo sviluppo del senso di appartenenza alla Cooperativa.

La rilevazione della soddisfazione degli operatori attraverso apposito questionario consente di monitorare l'efficacia delle strategie sopra indicate e quindi individuare e proporre, con modalità condivisa, gli obiettivi e le azioni più opportune al superamento delle criticità rilevate. La Cooperativa intende consolidare processi capaci di promuovere in tutti coloro che vi operano l'assunzione della presa di coscienza della necessità di essere una squadra, che opera coesa al perseguimento degli obiettivi specifici e generali dell'Organizzazione.

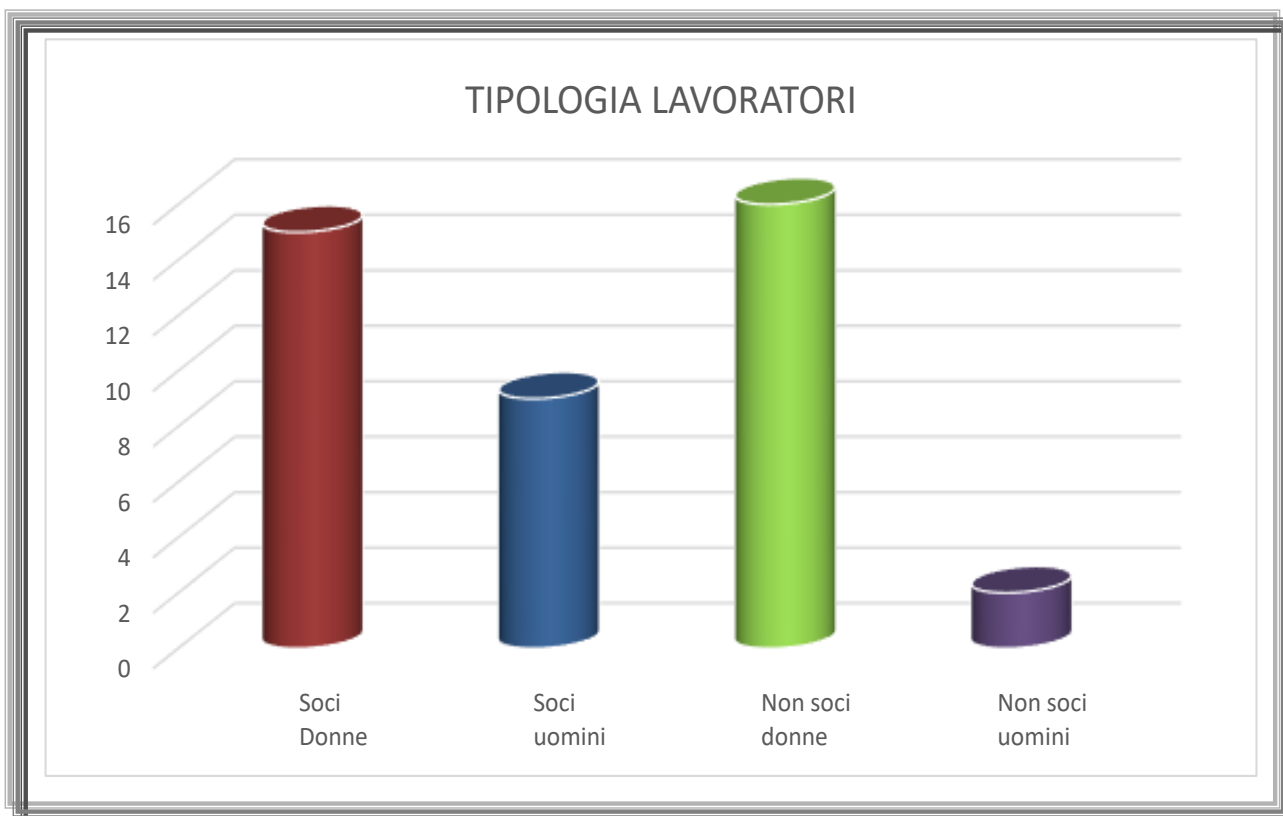
Nello specifico, il consolidamento passa attraverso:

- l'adozione di un processo di selezione del personale massimamente efficace;
- la precisa applicazione di procedure per l'accompagnamento al ruolo dei nuovi operatori;
- l'affiancamento dei nuovi operatori nel periodo di prova da parte di un educatore senior quale tutor;
- l'affiancamento di almeno due operatori all'interno di ogni plesso scolastico, per gli educatori del Servizio Integrazione, Accompagnamento ed Orientamento formativo, al fine di permettere loro di condividere le strategie di gestione degli interventi;
- il riconoscimento dell'operato dei lavoratori favorendone la conoscenza e la visibilità anche da parte degli altri soggetti coinvolti (Ente committente, familiari, ecc.) e del territorio;
- lo sviluppo costante delle competenze degli operatori tramite la formazione e la supervisione rispetto ad un preciso modello teorico/metodologico che diventa il riferimento terzo per la gestione di tutti gli interventi;
- il coinvolgimento diretto di ogni singolo lavoratore nell'individuazione degli obiettivi annuali di miglioramento della Cooperativa;
- la valutazione del grado di fattori di stress degli operatori in ottemperanza al D.Lgs 81/08 e la conseguente predisposizione e monitoraggio di tutte le azioni volte a prevenire tali incidenze;
- la creazione di momenti di confronto e condivisione con i vari ruoli presenti in Cooperativa;
- la possibilità di aderire alla compagine sociale solo a seguito di scelta personale basata sulla graduale conoscenza della Cooperativa;
- la valutazione del fabbisogno formativo e creazione annuale del Piano di formazione degli operatori.

I lavoratori presenti in Cooperativa al 31 dicembre 2018 sono 42 di cui 24 soci lavoratori e 18 dipendenti, così suddivisi:

- n. 14 Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili (di cui 3 in regime di part-time);
- n. 11 Unità d'Offerta Comunità Socio Sanitaria (di cui 3 in regime di part-time);
- n. 3 Servizio Trasporto Persone fragili;
- n. 11 Unità d'Offerta "Minori e Famiglie"
- n. 3 Direzione e Segreteria (di cui 1 in regime di part-time).

Il grafico evidenzia la tipologia dei lavoratori fra soci e non soci, donne e uomini.



Tutto il personale dipendente, soci e non soci, è regolarmente inquadrato secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali e dal Contratto Integrativo Collettivo Provinciale di Lavoro (Provincia di Milano) che integra la retribuzione dei lavoratori con l'elemento retributivo territoriale (ERT).

Dall'anno 2014 è stata istituita l'**Assistenza Sanitaria Integrativa**, come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali.

La Cooperativa ha attuato, negli anni, azioni volte a premiare il senso di responsabilità, la flessibilità e la disponibilità dimostrati nell'espletamento del Servizio. Pertanto, a miglioramento del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e del Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro, regolarmente applicati, gli operatori si vedono riconosciute le seguenti azioni migliorative:

- possibilità di fruire le ferie maturate in un periodo consecutivo e più ampio rispetto a quello previsto dal CCNL;
- possibilità di recuperare ore maturate o fruire ore di permesso con tempi di preavviso minori a quelli previsti;
- disponibilità ad anticipi sullo stipendio;



- attenzione costante alla coniugazione delle esigenze lavorative ed extra lavorative tramite concessione di part-time, periodi di aspettativa.

Nel corso dell'anno si è cercato di soddisfare le esigenze dei lavoratori accogliendo le richieste di modificazione dell'orario di lavoro ricevute e le richieste di aspettativa, nel rispetto dell'organizzazione dei Servizi.

### **Salute e Sicurezza**

In conformità alle disposizioni legislative vigenti, ogni lavoratore ha diritto a lavorare in ambienti sicuri ed essere tutelato nella salute e benessere. La Cooperativa investe continuamente sia nella sorveglianza, che nella formazione, nella convinzione che ogni lavoratore deve poter disporre, conoscere e padroneggiare tutte le procedure, gli strumenti e i materiali necessari a garantire il corretto svolgimento delle prestazioni lavorative, nonché di essere adeguatamente tutelato rispetto alla propria salute psicofisica (esami e visite mediche periodiche – gestione dei fattori di stress).

### **Professionalizzazione - Formazione**

Il **Piano Formativo** viene predisposto annualmente secondo precisi criteri che permettono di coniugare le esigenze della Cooperativa e degli operatori. La costruzione del Piano Formativo è di responsabilità della Direzione Gestionale; l'approvazione dello stesso è a cura del Consiglio di Amministrazione.

Particolare attenzione viene rivolta all'aspetto della "professionalizzazione" nell'ottica di incrementare costantemente le competenze di tutti i ruoli della Cooperativa, quale strategia elettiva per una gestione sempre più precisa dei processi di lavoro delegati ad ogni ruolo.

Le strategie attivate, per i ruoli operativi, sono le seguenti:

*Formazione Permanente Interna:* particolare attenzione ed investimento vengono posti nell'assicurare al personale un adeguato piano formativo sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi, al fine di offrire elementi di conoscenza e competenza che sostengano l'utilizzo di modalità operative condivise e coerenti con l'impostazione metodologica delle Unità d'offerta.

*Supervisione:* tale strategia risponde all'obiettivo di incrementare l'utilizzo nella quotidianità da parte degli operatori di modalità operative condivise per la gestione sia dell'utenza che dei rapporti con i colleghi e gli altri ruoli del Servizio.

*Autoformazione:* la promozione della modalità del lavoro di squadra, consente ad ogni operatore di autoformarsi costantemente attraverso la valutazione dei propri interventi educativi ed assistenziali in riferimento alla reciproca collocazione fra i ruoli della squadra, ivi compreso il coordinatore.

*Équipe organizzativa:* tale strategia, da considerarsi quale ulteriore strumento di lavoro, consente di rafforzare il lavoro di squadra nell'ottica di incrementare competenze di condivisione di gestione organizzativa.

*Coaching ai Coordinatori:* tale strategia risponde all'esigenza di incrementare costantemente le competenze del coordinatore di gestione degli aspetti comunicativi in relazione all'équipe degli operatori e delle competenze di gestione degli aspetti organizzativi del proprio Servizio.

### **Questionari di soddisfazione del personale.**

Ad oggi, la soddisfazione del personale viene rilevata nei due Servizi principali e consolidati: il Centro Diurno Disabili e la Comunità Socio Sanitaria. Relativamente alla rilevazione della soddisfazione degli operatori del Centro diurno Disabili, in riferimento all'andamento dell'anno

2018, si è scelto, in sede di équipe alla presenza della Direzione Gestionale, di inaugurare la modalità della valutazione condivisa dell'andamento dell'anno relativamente agli ambiti di lavoro di cui gli operatori sono fruitori e contestualmente co-costruttori di prassi di lavoro adeguate alle esigenze individuali e di tutta l'Organizzazione.

Relativamente alla soddisfazione degli operatori della Comunità Socio Sanitaria Accoglienza, si sta procedendo alla raccolta dei contributi offerti da ogni operatore relativamente ai punti di forza e ai punti critici di ogni ambito indagato e conseguenti proposte di miglioramento, nell'ottica di incrementare il contributo e la corresponsabilità degli operatori nel miglioramento continuo delle attività della Cooperativa.

## ***VOLONTARI***

I volontari presenti nei nostri Servizi collaborano alle diverse attività, garantendo un impegno continuativo, organizzato e affidabile. La maggior parte di essi appartiene all'Associazione di Volontariato "Insieme con Voi" regolarmente iscritta all'Albo Regionale.

L'approccio dei volontari ai Servizi è quello di persone che vivono con gli utenti una vera esperienza di vita.



La loro presenza, nel tempo, ha permesso di facilitare l'integrazione nel territorio dei Servizi in cui operano, in quanto la diffusione della loro esperienza ha avvicinato molti cittadini alla realtà della Cooperativa. Nella gestione quotidiana dei Servizi i volontari offrono un valido supporto agli operatori nello svolgimento delle attività rivolte all'utenza, nella creazione di un clima sereno e stimolante all'interno dei Servizi, nell'arricchimento delle possibilità di relazione degli utenti. Essi, inoltre, contribuiscono attivamente alla

diffusione dell'inclusione sociale dei soggetti deboli nella comunità locale.

L'inserimento dei volontari nei nostri Servizi prevede un primo colloquio con il Coordinatore interno, e hanno quale riferimento immediato gli operatori delegati.

Nel corso del colloquio, quale primo momento di formazione, vengono fornite al volontario le informazioni di base sul Servizio, le finalità del nostro agire, oltre alla modulistica relativa all'informativa sulla tenuta dei dati sensibili (privacy). Periodicamente i volontari si incontrano in gruppo per aggiornamento e formazione in itinere.

**Nel Centro Diurno Disabili** nel corso del 2018 sono stati attivi 55 volontari di cui 33 presenti durante il giorno e 22 presenti nelle ore serali ed impegnati esclusivamente nell'attività di ergoterapia. I 33 volontari presenti durante il giorno hanno svolto le seguenti attività:



- ergoterapia: è l'attività che vede impegnati il maggior numero di volontari suddivisi in turni settimanali di circa 2 ore,
- assistenza ai pasti: vede impegnati 1 volontario al giorno per un'ora,
- servizio di parrucchiera: è un'attività mensile svolta da parrucchiere professioniste che provvedono al taglio dei capelli della maggior parte degli utenti,
- attività di piscina: vede impegnate 2 volontarie a settimana per una mattina.

**Nella Comunità Socio Sanitaria**, nel 2018 hanno prestato la loro opera 13 volontari (di cui 5 sono presenti anche nel C.D.D.) partecipando tutti alle seguenti attività:

- collaborazione per la conduzione della casa,
- assistenza agli utenti in supporto agli operatori,
- partecipazione alle attività ludico ricreative interne,
- accompagnamento con il mezzo della Cooperativa, ai laboratori esterni,
- mantenimento e partecipazione al benessere globale degli utenti e del sistema,
- presenza vicariante durante le feste canoniche, momenti delicati e fragili, per gli utenti (essere, nella relazione di cura),
- adesione alle uscite sul territorio, eccezionalmente da soli con gli utenti, per il "tempo libero", le performance e le commissioni,
- collaborazione per le uscite in sicurezza, con affiancamento ai nostri utenti, agli eventi aperti alla cittadinanza: spettacoli teatrali ed altre manifestazioni promosse da varie associazioni,
- promozione dell'essere volontari nel territorio ed in rete aperta, con iniziative di particolare rilevanza socio-educativa e di integrazione (collegamento con altre associazioni quali alpini, oratori, commercianti),
- creazione di manufatti, quali collane, braccialetti, borse con materiale riciclato (cialde delle monoporzioni di caffè espresso) esposti in occasioni di manifestazioni a cui la Cooperativa ha partecipato e il cui ricavato, costituito da offerte libere, viene impiegato dai volontari per piccoli acquisti a favore della Cooperativa.

**Servizio Trasporto Persone fragili:** in questo servizio vengono impiegate tre persone volontarie con il ruolo di autista, inoltre i volontari sono anche disponibili al bisogno, per l'accompagnamento, di alcuni utenti del Servizio. Nel 2018 hanno dato la loro disponibilità 3 volontari nel ruolo di accompagnatori.

### **Progetto "Banca del tempo e delle competenze"**

Sono attive in questo progetto 10 volontarie che sono dedicate ad offrire la possibilità di uscite agli utenti del C.D.D. e della C.S.S. sempre con l'adesione alla progettualità dei familiari degli stessi, approfittando dei diversi luoghi e opportunità offerte dalla realtà cittadina. L'intento è quello di farli uscire in sicurezza offrendo loro delle occasioni di divertimento come può essere una tombolata o la festa dei compleanni presso il Centro Polivalente degli anziani, la bocciofila, la biblioteca, oppure anche semplicemente accompagnarli al mercato del sabato mattina ed essere a contatto con i comuni cittadini. Questo progetto sta riscuotendo molto successo tra i giovani e grande soddisfazione dei familiari. Ovviamente si valutano costantemente anche nuove possibilità per

ampliare le occasioni vivere il territorio, proprio con l'intento di offrire sempre nuove esperienze e farli partecipi di una vita comunitaria nell'ottica della possibile inclusione sociale.

**Le attività straordinarie** hanno visto la presenza dei volontari in occasione dei soggiorni residenziali, del banchetto espositivo durante la festa patronale, della gita annuale per gli utenti dei Servizi e tutti i volontari.

I volontari presenti nei Servizi della Cooperativa nell'anno 2018 sono stati complessivamente 65, così suddivisi:

| <b>Totale Volontari</b>                                                                                       |                   |                   |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                                                                                                               | Dai 18 ai 40 anni | Dai 41 ai 65 anni | Oltre 65 anni |
| Donne                                                                                                         | 3                 | 23                | 30            |
| Uomini                                                                                                        | 1                 | 5                 | 3             |
| Totale volontari iscritti all'Associazione nell'anno 2018: <b>65</b> (di cui 17 anche soci della Cooperativa) |                   |                   |               |

| <b>Presenza volontari nella Comunità Socio Sanitaria</b>              |                   |                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                                                                       | Dai 18 ai 40 anni | Dai 41 ai 65 anni | Oltre 65 anni |
| Donne                                                                 | 0                 | 5                 | 5             |
| Uomini                                                                | 1                 | 1                 | 1             |
| Totale volontari C.S.S.: <b>13</b> (di cui 6 attivi anche nel C.D.D.) |                   |                   |               |

| <b>Presenza volontari nel Centro Diurno Disabili</b> |                   |                   |               |
|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                                                      | Dai 18 ai 40 anni | Dai 41 ai 65 anni | Oltre 65 anni |
| Donne                                                | 1                 | 13                | 16            |
| Uomini                                               | 1                 | 0                 | 2             |
| Totale volontari C.D.D. giorno: <b>33</b>            |                   |                   |               |

| <b>Presenza volontari nel Centro Diurno Disabili durante le ore serali per proseguimento e consolidamento dell'attività di ergoterapia</b> |                   |                   |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                                                                                                                                            | Dai 18 ai 40 anni | Dai 41 ai 65 anni | Oltre 65 anni |
| Donne                                                                                                                                      | 1                 | 7                 | 11            |
| Uomini                                                                                                                                     | 0                 | 2                 | 1             |
| Totale volontari C.D.D. sera: <b>22</b>                                                                                                    |                   |                   |               |

| <b>Presenza volontari nel Servizio Trasporto</b>                                              |                   |                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|                                                                                               | Dai 18 ai 40 anni | Dai 41 ai 65 anni | Oltre 65 anni |
| Donne                                                                                         | 0                 | 0                 | 3             |
| Uomini                                                                                        | 0                 | 2                 | 1             |
| Totale volontari nel servizio trasporto: <b>6</b> (di cui 3 attivi anche negli altri servizi) |                   |                   |               |

### Questionari di soddisfazione dei volontari.

La soddisfazione dei volontari nel partecipare alla vita delle nostre Comunità durante l'anno 2018 è stata rilevata con un questionario che ha permesso di raccogliere informazioni qualitative, quali il grado di soddisfazione che ogni volontario prova nella gestione del proprio ruolo, dubbi, difficoltà, come sono state gestite eventuali criticità, suggerimenti volti a migliorare sia la collaborazione fra Cooperativa e Associazione, sia fra operatori delle Unità d'Offerta e singoli volontari. Le informazioni/considerazioni raccolte permetteranno di individuare azioni efficaci di sostegno e supporto al lavoro prezioso dei volontari.

Riportiamo di seguito i dati sulla soddisfazione espressa dai volontari relativamente ad alcune domande presenti nel questionario.

| Percentuale risposte positive                                                                    | Servizio C.D.D. |      | Servizio C.S.S. |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|-----------------|-------|
|                                                                                                  | 2017            | 2018 | 2017            | 2018  |
| Il suo impegno di volontario corrisponde a ciò che si aspettava di svolgere?                     | 94%             | 100% | 55%             | 100%  |
| Come volontario si sente apprezzato/valorizzato?                                                 | 93%             | 87%  | 98,2%           | 91,8% |
| Sono chiare e comprensibili le comunicazioni date?                                               | 60%             | 76%  | 100,00%         | 94,7% |
| Ha mai avvertito problemi riguardanti i suoi rapporti con gli utenti?                            | 28%             | 18%  | 18%             | 33,3% |
| Ritiene che la Cooperativa possa supportarla maggiormente per lo svolgimento della sua attività? | 28%             | 9%   | 9,1%            | 16,7% |
| Ritiene che l'Associazione possa supportarla maggiormente per lo svolgimento della sua attività? | 28%             | 0%   | 18,2%           | 16,7% |
| Le sembra di essere a Conoscenza dell'operato di Cooperativa Insieme?                            | 88%             | 73%  | 90,9%           | 75%   |

### FAMIGLIE / TUTORI

Le famiglie che usufruiscono dei Servizi della Cooperativa sono per la Cooperativa delle risorse molto preziose nella pianificazione dell'intervento personalizzato. Il loro aiuto, in termini di conoscenza del proprio familiare, la loro competenza ed esperienza nella gestione della vita quotidiana sono degli elementi indispensabili nella coprogettazione annuale.

Gli **incontri individuali** sono programmati in momenti strategici dell'anno sociale: il primo si svolge nel periodo di avvio delle attività annuali, e diventa il luogo di condivisione del Progetto Individuale, dei Piani (Educativo e Assistenziale). Il secondo si svolge nella parte finale dell'anno e permette di effettuare una verifica condivisa dell'andamento della presa in carico in relazione agli obiettivi dichiarati (e condivisi) ad inizio anno.

Nelle unità d'offerta C.D.D. e C.S.S. le famiglie possono avvalersi del supporto del Consulente Biografico, mediante lo strumento del colloquio individuale; è una strategia e un'opportunità messa

a disposizione, per offrire ai familiari la possibilità di avviare percorsi consulenziali ad hoc volti a rispondere alle esigenze degli stessi nella gestione del proprio familiare.

Nel 2018 i consulenti hanno partecipato a tutti i colloqui di presentazione e verifica dei progetti di tutti gli utenti per un totale di 49 incontri, inoltre 9 famiglie hanno partecipato a un percorso consulenziale; i consulenti hanno svolto, per i percorsi consulenziali, un totale di 61 colloqui.

Nella C.S.S., tale ruolo può partecipare agli incontri con i familiari nei quali viene condiviso il progetto personalizzato di ogni utente, con la finalità di contribuire ad individuare strategie di gestione condivisa con il Servizio, del proprio familiare.

Per il C.D.D. si prevede per i familiari lo svolgimento di **incontri collettivi** alla presenza degli Psicologi che si occupano del gruppo dei familiari e/o del Coordinatore e Assistente Sociale Responsabile del Servizio. Gli incontri vertono su tematiche che possano convogliare l'esperienza dei familiari in un patrimonio per il Servizio stesso o su tematiche di interesse generale organizzativo / gestionali.

Durante l'anno 2018 gli operatori del **Servizio C.D.D.**, coerentemente con gli obiettivi del Servizio, che vedono lo sviluppo di **interventi di prossimità agli utenti e ai familiari**, hanno affiancato alcune famiglie nella gestione di particolari situazioni problematiche e di sostegno, soprattutto in ambito sanitario, ottenendo risultati efficaci rispetto agli obiettivi del progetto individualizzato e di soddisfazione per le famiglie.

La C.S.S. promuove, accompagna e sostiene i membri familiari ad essere referenti del proprio caro; laddove essi non abbiano attivato un'adeguata forma di tutela, si attiva su necessità un percorso di accompagnamento consulenziale per i familiari, informando sulle leggi e sul percorso da attivare presso il Tribunale referente per ottenere la nomina di tutore o amministratore di sostegno.

Qualora venga richiesta, è compito del Coordinatore del Servizio redigere annualmente la relazione sociale e di richiedere al Medico di Base la compilazione della parte sanitaria; questa relazione deve essere presentata, per il tramite dell'Amministratore di sostegno o Tutore, al Giudice tutelare.

Si mantiene attiva la possibilità di accompagnare le famiglie / tutori ad espletare le pratiche richieste dall'INPS, in merito agli accertamenti medico-legali espletati in sede di verifica sulla permanenza dei requisiti sanitari a norma dell'art. 20, comma 2 Legge n. 102/2009.

Nell'anno 2018 i familiari di 1 residente in C.S.S. non sono stati disponibili per gli incontri formali per problemi familiari. La C.S.S., rispettando questo particolare momento di difficoltà, ha cercato di mantenere un buon livello di condivisione con loro per il tramite di telefonate.

## **UTENTI**

A seguito della modifica dello Statuto della Cooperativa, avvenuta nel mese di giugno 2012, i destinatari dei nostri interventi sono cittadini minori, giovani, adulti, anziani, specialmente persone con disabilità, i quali, attraverso la fruizione di Servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, volti a promuovere interventi di politiche sociali che perseguano l'integrazione sociale dei cittadini, possano fruire di occasioni di pari opportunità e di un sostegno per il miglioramento dell'autonomia personale.

Gli utenti dei Servizi della Cooperativa sono prevalentemente persone con disabilità psico-fisica che, a diversi gradi di incidenza, compromette la loro capacità di potersi inserire autonomamente nella vita sociale della comunità e di usufruire delle possibilità e dei Servizi offerti dalla stessa. La Cooperativa Sociale, tramite l'impiego di personale specializzato, l'aiuto dei volontari e le occasioni



offerte dal territorio, cerca di assicurare ai suoi utenti la fruizione di attività che permettano sia l'inclusione sociale, sia il mantenimento del benessere personale.

**L'Unità d'Offerta Centro Diurno Disabili**, al 31/12/2018 vede la presenza di 28 utenti di cui 18 provenienti dal Comune di Melzo, 2 dal Comune di Vignate, 2 dal Comune di Settala, 2 dal Comune di Peschiera Borromeo, 2 dal Comune di Liscate, 1 dal Comune di Gorgonzola, 1 dal Comune di Truccazzano.

La loro età è compresa fra i 18 e i 65 anni.

L'impatto positivo dato dalla frequentazione del Servizio da parte degli utenti risulta dall'esito dei questionari di soddisfazione che, per l'anno 2018, ha dato i seguenti risultati per macro aree:

- Ambiente (le stanze, il giardino, la pulizia, il cibo): media di soddisfazione dell'88%,
- Relazioni con operatori, compagni, volontari: media di soddisfazione dell'95%,
- Qualità delle attività interne ed esterne, dei Servizi comunitari e dei soggiorni residenziali: media di soddisfazione del 87%.

Il criterio di somministrazione del questionario è il seguente: gli utenti in grado di rispondere alle domande proposte sono aiutati nella compilazione del questionario dagli operatori (7 utenti); gli utenti impossibilitati alla compilazione sono sostituiti da piccoli gruppi di operatori (2/3) in grado di rispondere in loro vece a seguito dell'approfondita conoscenza degli utenti stessi. Ci sembra di poter dire che tale modalità è in grado di assicurare un buon indice di oggettività dei risultati.

**L'Unità d'Offerta Residenziale, Comunità Socio Sanitaria**, al 31/12/2018, vede la presenza fissa in struttura di 10 utenti di cui 3 provenienti dal Comune di Melzo, 1 dal Comune di Milano, 1 dal Comune di Cassolnovo (PV), 1 dal Comune di Gessate, 1 dal Comune di Melegnano, 1 dal Comune di Inzago, 1 dal Comune di Vignate, 1 dal Comune di Settala. L'età degli utenti inseriti va dai 42 ai 65 anni.

Essendo residenti in comunità 10 persone, sono stati occupati tutti i posti accreditati e quindi non ci sono più le condizioni per poter attivare, il progetto di avvicinamento alla residenzialità quale alternativa alla famiglia d'origine. Questo progetto era stato pensato per i nuclei familiari intenzionati a sperimentare brevi periodi di distacco in situazione di non emergenza.

L'impatto positivo dato dalla permanenza nella Comunità Residenziale degli utenti risulta dall'esito dei questionari di soddisfazione che, per l'anno 2018 ha dato i seguenti risultati per macro aree:

- Ambiente (le stanze, il giardino, la pulizia, il cibo): media di soddisfazione del 98%.
- Relazioni con operatori, compagni, volontari: media di soddisfazione del 98,6%.
- Qualità delle attività interne ed esterne, dei Servizi comunitari e dei soggiorni residenziali: media di soddisfazione del 95%.

I questionari relativi al grado di soddisfazione degli utenti sono stati somministrati dagli operatori. L'oggettività dell'intervista è garantita grazie al fatto che la somministrazione dei questionari è avvenuta con le seguenti modalità:

- in maniera guidata presieduta da una coppia di operatori per favorire una maggior attenzione all'imparzialità della trascrizione;
- all'interno dell'ufficio, isolando l'intervistato dal gruppo e dagli ambienti di vita comune, adottando modalità comunicative e tempi di somministrazione individualizzati.

Si ritiene pertanto che queste buone prassi possano assicurare un buon indice di oggettività dei risultati.

**Il Servizio Trasporto Persone fragili**, svolto in coprogettazione con il Comune di Melzo, ha risposto nell'anno 2018, alle esigenze di trasporto e accompagnamento di 34 persone.

La tipologia dell'utenza è da ricondurre a: lavoratori con disabilità, minori studenti per attività riabilitativa in piscina, utenti Servizi diurni (CDD, CSE, SFA) per persone disabili, cittadini che dovevano effettuare visite specialistiche.

**L'Unità d'offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa.- Minori e Famiglia" tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo**", entro la cui matrice, la nostra Cooperativa gestisce operativamente le linee "interventi educativi in ambito scolastico" e "interventi territoriali", ha gestito, al 31 dicembre 2018, 54 interventi educativi a favore di alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo e frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado del territorio. Una delle operatrici di Cooperativa Insieme è inserita nel "Pool Territoriale" (cfr. Capitolo 5.3 – Attività).

I rapporti con le famiglie sono tenuti dall'Assistente Sociale del Comune di Melzo, in collaborazione con gli operatori consulenti ed educativi.

## **5.2. Portatori di interesse esterni**

### **RETE ECONOMICA**

#### *Clienti committenti - Enti Pubblici*

La scelta di individuare nell'Ente Pubblico l'interlocutore privilegiato con il quale attuare Servizi a favore dei cittadini in situazione di fragilità è un preciso indirizzo del Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa che vede nel Servizio Sociale del Comune il luogo di tutela e sostegno del percorso di vita del proprio cittadino. Il nostro maggior interlocutore è rappresentato, da sempre, dal Comune di Melzo. Nel corso del 2018, è proseguita la collaborazione con il Comune di Melzo sia in virtù dell'aggiudicazione alla nostra Cooperativa, in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con Dialogica Cooperativa Sociale e Cooperativa Sociale Milagro, della Unità d'offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa.- Minori e Famiglia" tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo.

Gli Enti Locali con i quali la nostra Cooperativa ha collaborato nell'anno 2018, relativamente al Servizio Comunità Socio Sanitaria, sono:

- Comune di Cassolnovo,
- Comune di Gessate,
- Comune di Inzago,
- Comune di Melegnano,
- Comune di Melzo,
- Comune di Milano
- Comune di Settala

Nel corso dell'anno i rapporti con gli Enti Locali sono stati continuativi e proficui. Sono stati effettuati incontri periodici con i referenti dei Servizi Sociali finalizzati alla verifica dell'adeguatezza dell'offerta della nostra comunità a rispondere alle esigenze del proprio cittadino e alla condivisione del progetto individualizzato predisposto annualmente.



### Privati

I rapporti economici con i privati per Servizi resi dalla Cooperativa rappresentano il 15,05% rispetto agli introiti complessivi.

### Imprese

Le imprese nostre clienti svolgono un ruolo molto importante per la nostra Cooperativa perché ci permettono di applicare fino in fondo la nostra impostazione di comunità di adulti basata sul lavoro. L'attività che meglio coniuga tale impostazione è l'ergoterapia, effettuata nel Servizio C.D.D., nella quale vengono soddisfatte commesse di lavoro per conto di aziende del territorio.

Di seguito le imprese del territorio con le quali abbiamo lavorato nel corso dell'anno 2018.

|                                                                                   |                                 |                                                                                    |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | L.M. (assemblaggio portachiavi) |  | CARIMA s.r.l. (tappi) |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|

### Finanziamenti

Da qualche anno è alta l'attenzione della Cooperativa nella ricerca di finanziamenti integrativi alle commesse esistenti, sia per rispondere alle richieste dello strumento di appalti in coprogettazione (che significa anche cofinanziamento), sia per poter garantire la cura dei Servizi alla quale la Cooperativa mai intenderebbe rinunciare per i propri utenti, famiglie, dipendenti.

### Fornitori

I fornitori di Servizi e prestazioni alla nostra Cooperativa sono tutti scelti e valutati secondo precisi criteri di qualità. I fornitori con i quali è in essere un rapporto di continuità vengono rivalutati ogni anno e riconfermati solo a seguito di verifica positiva del loro operato al fine di mantenere costante il livello di qualità delle loro prestazioni.

Nella scelta dei fornitori la Cooperativa privilegia l'affidamento di commesse di lavoro alle Cooperative sociali. Ciò, come si può evincere chiaramente, si ispira ai principi di mutualità esterna e di sostegno al mondo cooperativo così come affermato nella politica valoriale e nello Statuto.

I rapporti continuativi in essere con Cooperative sociali sono attualmente 4:

- Cooperativa Sociale "Il Carro" di Paullo per il Servizio di manutenzione del verde, in C.S.S. Inoltre dall'inizio dell'anno il rapporto di collaborazione si è ampliato con l'assegnazione dell'incarico per il servizio di pulizia e lavanderia nel Servizio C.S.S. a seguito della cessata attività da parte della Cooperativa Sociale "Il Granellino di Senapa";
- Cooperativa Sociale "Vita vera" di Liscate che offre ad alcuni utenti del Servizio C.S.S. la possibilità di partecipare al loro laboratorio di ergoterapia per tre mattine alla settimana.
- Dialogica Cooperativa Sociale per le prestazioni di consulenza professionale da parte dello psicologo a favore della Comunità Socio Sanitaria relativamente alla formazione e supervisione degli operatori, supporto al Coordinatore.
- Cooperativa Sociale "La Goccia" per il servizio ristorazione a favore dei residenti, operatori e volontari della Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.).

Vi sono inoltre rapporti con alcuni fornitori che rappresentano un grande valore aggiunto per la Cooperativa in quanto le loro prestazioni sono state fornite, anche per l'anno 2018, a titolo gratuito o a prezzo calmierato. Essi sono:

- L'A.S.D. Juventus Nova di Melzo (MI) per l'attività di ginnastica dolce a favore di alcuni utenti della Comunità Socio Sanitaria,
- L'A.S.D. NAJAA di Melzo che accoglie alcuni utenti del Centro Diurno Disabili per l'attività di ballo.

Un altro fornitore privilegiato è rappresentato dalla rete delle botteghe del commercio equo e solidale, nello specifico la Cooperativa MondoAlegre. Anche quest'anno, come da alcuni anni a questa parte, è alla bottega del commercio equo e solidale di Melzo che la nostra Cooperativa si è rivolta per le strenne di Natale. A sua volta la cooperativa MondoAlegre riconosce un bonus a Cooperativa Insieme sugli acquisti effettuati dai nostri soci, realizzando così un'azione di doppia solidarietà.

### Donatori

Di seguito la pagina degli sponsor realizzata per il calendario con i loghi delle aziende



| N. | NOMINATIVO AZIENDA                                  | LOCALITA' |
|----|-----------------------------------------------------|-----------|
| 1  | ABITI ABITI DI MARIANGELA CANESTRALE                | MELZO     |
| 2  | ACUSTICA SAS DI TASSO C. E M. – CENTRO AMPLIFON     | MELZO     |
| 3  | AELLEGI SRL - CATTANEO ABBIGLIAMENTO                | MELZO     |
| 4  | ASSOCIAZIONE VOLONTARI "INSIEME CON VOI"            | MELZO     |
| 5  | BETTY ACCONCIATURE DI CAMBIAGHI ELISABETTA          | MELZO     |
| 6  | COGESER VENDITE SRL                                 | MELZO     |
| 7  | COMUNE DI SETTALA                                   | SETTALA   |
| 8  | CST CENTRO SERVIZI TERZIARIO - CAF CONFCONTRIBUENTI | MELZO     |
| 9  | ELEM SAS DI LISSONI MATTIA & C.                     | LISCATE   |
| 10 | ERRECI DRINK DI COZZAGLIO MASSIMO                   | MASATE    |
| 11 | ETT SRL                                             | MELZO     |
| 12 | GIBIELLE DI BERETTA LEONARDO & C. SNC               | VIGNATE   |
| 13 | GIOIELLERIA CASTELLI SAS                            | MELZO     |
| 14 | KID'S DI ABBA' CLAUDIA                              | MELZO     |
| 15 | LA PAGNOTTA DI GIULY E LU                           | VIGNATE   |
| 16 | LINO LADINI - ARCHITETTO                            | MELZO     |
| 17 | MANZOTTI LUCILLA – CARTOLIBRERIA                    | MELZO     |
| 18 | MARUSSICH                                           | MELZO     |
| 19 | RESOVI FABIO E RENATO SNC                           | CARUGATE  |
| 20 | TIRABOSCHI ARGENTERIA                               | MILANO    |
| 21 | ZAMBO CAFFE'                                        | VIGNATE   |
| 22 | ZATINI ASSICURAZIONI - ALLIANZ                      | MELZO     |

Ulteriori donazioni sono arrivate sotto forma di sponsorizzazioni per il concerto Evento “Tributo a Lucio Battisti” e di altre manifestazioni il cui ricavato è stato destinato all’acquisto del pullmino

| N. | NOMINATIVO SPONSOR         | LOCALITA'      |
|----|----------------------------|----------------|
| 1  | A.B.E.S.C.A.               | TRUCCAZZANO    |
| 2  | A.R.P.A. SRL               | MELZO          |
| 3  | ALBA S.A.S.                | MELZO          |
| 4  | CARROZZERIA RIBONI         | MELZO          |
| 5  | CENTRO CARNI               | RIVOLTA D'ADDA |
| 6  | COGESER                    | MELZO          |
| 7  | CUCCHI ISIDORO SRL         | TRUCCAZZANO    |
| 8  | EMMETI S.R.L.              | MELZO          |
| 9  | IMMOBILIARE FACCHETTI SAS  | MELZO          |
| 10 | LA MELZESE                 | MELZO          |
| 11 | M.C.A. SRL                 | TRUCCAZZANO    |
| 12 | OMB-INOXFLANGE SRL         | TRUCCAZZANO    |
| 13 | PARADISE COFFEE SRL.       | POZZUOLO M.    |
| 14 | RIVI ASSICURAZIONI SAS     | INZAGO         |
| 15 | STOMATOLOGICO S.ALESSANDRO | MELZO          |
| 16 | STUDIO CALVI RIGONI        | LISCATE        |
| 17 | STUDIO E. MAR SAS          | MELZO          |

La nostra Cooperativa gode della possibilità di annoverare donatori e sponsor che sostengono la nostra attività con donazioni, sia in denaro che in natura, consentendoci di apportare migliorie nei nostri Servizi o di sostenere attività specifiche, come la redazione del calendario annuale.

Nell'anno 2018 abbiamo ricevuto un'attenzione particolare da privati cittadini, alcune ditte, enti e associazioni qui di seguito menzionati:

| Erogazioni in denaro                   |                       |
|----------------------------------------|-----------------------|
| NOMINATIVO                             | TIPOLOGIA SOGGETTO    |
| ASSOCIAZIONE MANI OPEROSE              | Associazione di Melzo |
| ASSOCIAZIONE VOLONTARI INSIEME CON VOI | Associazione di Melzo |
| BASKET MELZO                           | Associazione di Melzo |
| BIGNAMI SANTINO                        | Privato               |
| DI CEGLIA DOMENICO                     | Privato               |
| DI MARTINO ANTONIO                     | Privato               |
| DI MARZO ENRICO                        | Privato               |
| DONATI MARIA ROSA                      | Privato               |
| FIAMMENI GABRIELLA                     | Privato               |
| GIUSSANI ROBERTO                       | Privato               |
| MAGGIONI RICCARDO                      | Privato               |
| MAGNANI SANTINA                        | Privato               |
| MANFREDI ADRIANA                       | Privato               |
| PEREGO GIANENRICO                      | Privato               |
| REGAZZETTI DOMENICO                    | Privato               |
| TOPAN ARRIGO                           | Privato               |
| VALENTE ANTONIO                        | Privato               |
| VERGANI IVAN                           | Privato               |
| VIVIANI VITTORIO                       | Privato               |
| ZARDONI WILLIAM                        | Privato               |

Vorremmo dedicare una sezione particolare ai DONATORI DI COMPETENZE, cioè tutti coloro che mettono a disposizione le proprie competenze amministrative, progettuali, legislative, accrescendo il valore e le competenze stesse della nostra Cooperativa.

Ringraziamo tutti coloro che ci hanno accompagnato in questo 2018, offrendoci gratuitamente opportunità di conoscenza e Servizi:

- **Studio Protto** – Melzo: *Tariffa agevolata e costante disponibilità*
- **Studio Emlos** – Melzo: *Tariffa agevolata e costante disponibilità*
- **Santino Vimercati** – *Consulenza e organizzazione concerto 2 mondi*

## RETE TERRITORIALE

### Confcooperative

La nostra Cooperativa aderisce dall'anno 1994 alla centrale cooperativa Confcooperative presso la quale troviamo assistenza per gli aspetti normativi, contrattuali, formativi e consulenziali.

### Forum del Terzo Settore

Anche per l'anno 2018, la Cooperativa ha aderito al Forum del Terzo Settore della Martesana, costituitosi nell'anno 2006, contribuendo attivamente alla costruzione di eventi ed occasioni di incontro del territorio della Martesana. Il 10 febbraio 2018 il Forum del Terzo Settore Martesana ha promosso un confronto fra i candidati alle elezioni regionali lombarde; l'evento è stato seguito da un folto pubblico ed ha avuto una forte risonanza sui media locali e regionali. Nello stesso mese, in collaborazione con Ciessevi, il Forum ha promosso quattro incontri, aperti a Cooperative e Associazioni associate e non, dal titolo "Terzo Settore in costruzione – facciamo la riforma insieme"; gli incontri, da come si evince dal titolo, avevano lo scopo di offrire le prime informazioni e raccogliere considerazioni, dubbi, proposte di lavoro sulla Riforma del Terzo Settore. Durante l'Assemblea Soci del 5 maggio 2018, la cui prima parte era aperta a tutti i cittadini, è stato svolto il secondo incontro con a tema il "Welfare Generativo", tema sul quale il Forum è riuscito a raccogliere l'interesse degli Enti Locali, dell'Associazionismo, del Terzo Settore, degli esponenti politici del territorio. Nell'autunno si sono svolti gli Stati Generali del Welfare Generativo, un evento che ha avuto in Martesana grande rilevanza. Quattro giornate molto intense sui temi della generatività. I temi sono stati: Generare Partecipazione (10 ottobre) – Generare Opportunità (23 ottobre) – Generare Luoghi (8 novembre) – Generare Coesione (23 novembre). L'evento di chiusura dei lavori si è svolto il 4 dicembre a Carugate, in cui, fatta sintesi degli innumerevoli contributi offerti durante le quattro giornate, si è ulteriormente approfondito il tema de "La Comunità Generativa".



*Nella foto un momento di riflessione proposto dal Forum della Martesana con i candidati Governatori di Regione Lombardia*



### Coordinamento Macramé

Nel mese di maggio 2012 la Cooperativa ha aderito al Coordinamento Macramé.

Il Coordinamento Macramé, nato quale coordinamento di Cooperative che sul territorio gestiscono Servizi diurni quali Centri Socio Educativi e Servizi di Formazione all'Autonomia, nell'anno 2013, si è trasformato in Coordinamento tra Cooperative Sociali che gestiscono Servizi Diurni e Residenziali per persone con disabilità.

L'allargamento ad altre Cooperative Sociali che hanno una forte integrazione sul territorio dei distretti n. 3 – 4 – 5 – 8 ha come prospettiva lo scambio, l'integrazione, l'armonizzazione, il confronto, la progettualità, gli aspetti gestionali, in condivisione tra tutte le Cooperative Sociali che operano nel territorio della Martesana. Nel corso dell'anno 2018, le Cooperative Sociali aderenti al Coordinamento Macramé hanno continuato il cammino per formalizzare la costituzione di una Rete, normata da un Contratto di Rete, che verrà riconosciuta quale soggetto giuridico nell'anno 2019. Le Cooperative "retiste" sono le seguenti:

| NOMINATIVO                                                      | SEDE LEGALE                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ARCHE' Società Cooperativa Sociale                              | Inzago (MI)                  |
| CASTELLO Società Cooperativa Sociale                            | Trezzo sull'Adda (MI)        |
| ELLEPIKAPPA Cooperativa Sociale di Servizi                      | Pozzo d'Adda (MI)            |
| GRAFFITI Società Cooperativa Sociale di Servizi                 | Milano (MI)                  |
| IL GERMOGLIO Cooperativa Sociale                                | Cassina de Pecchi (MI)       |
| INSIEME Società Cooperativa Sociale                             | Melzo (MI)                   |
| Libera Compagnia di ARTI & MESTIERI Sociali Cooperativa Sociale | San Donato Milanese (MI)     |
| MARTA Società Cooperativa Sociale                               | Sannazzaro de' Burgondi (PV) |
| PROGETTO FILIPPIDE Lombardia Società Cooperativa Sociale        | Cassina de Pecchi (MI)       |
| PUNTO d'INCONTRO Cooperativa Sociale di Servizi                 | Cassano d'Adda (MI)          |
| SOCIOSFERA Cooperativa Sociale di Servizi                       | Seregno (MI)                 |

### ISTITUZIONI LOCALI - ENTI LOCALI

#### Partecipazione ai tavoli istituzionali legge 328/00

Nel corso dell'anno 2018 è continuata la partecipazione della nostra Cooperativa, alla realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi sociali, così come previsto dall'art. 19 della Legge 328/2000, si è potuta esplicitare con:

- la partecipazione ai Laboratori di Governance Territoriale istituiti dalla Conferenza dei Sindaci del Distretto 5;
- la promozione di eventi a sostegno delle politiche sociali del territorio di riferimento;
- la partecipazione alla riunione del 6 febbraio 2018 al Tavolo Unificato di consultazione del Terzo Settore e delle Organizzazioni Sindacali, costituitosi nell'anno 2012.

### *Collaborazioni con le altre cooperative del territorio*

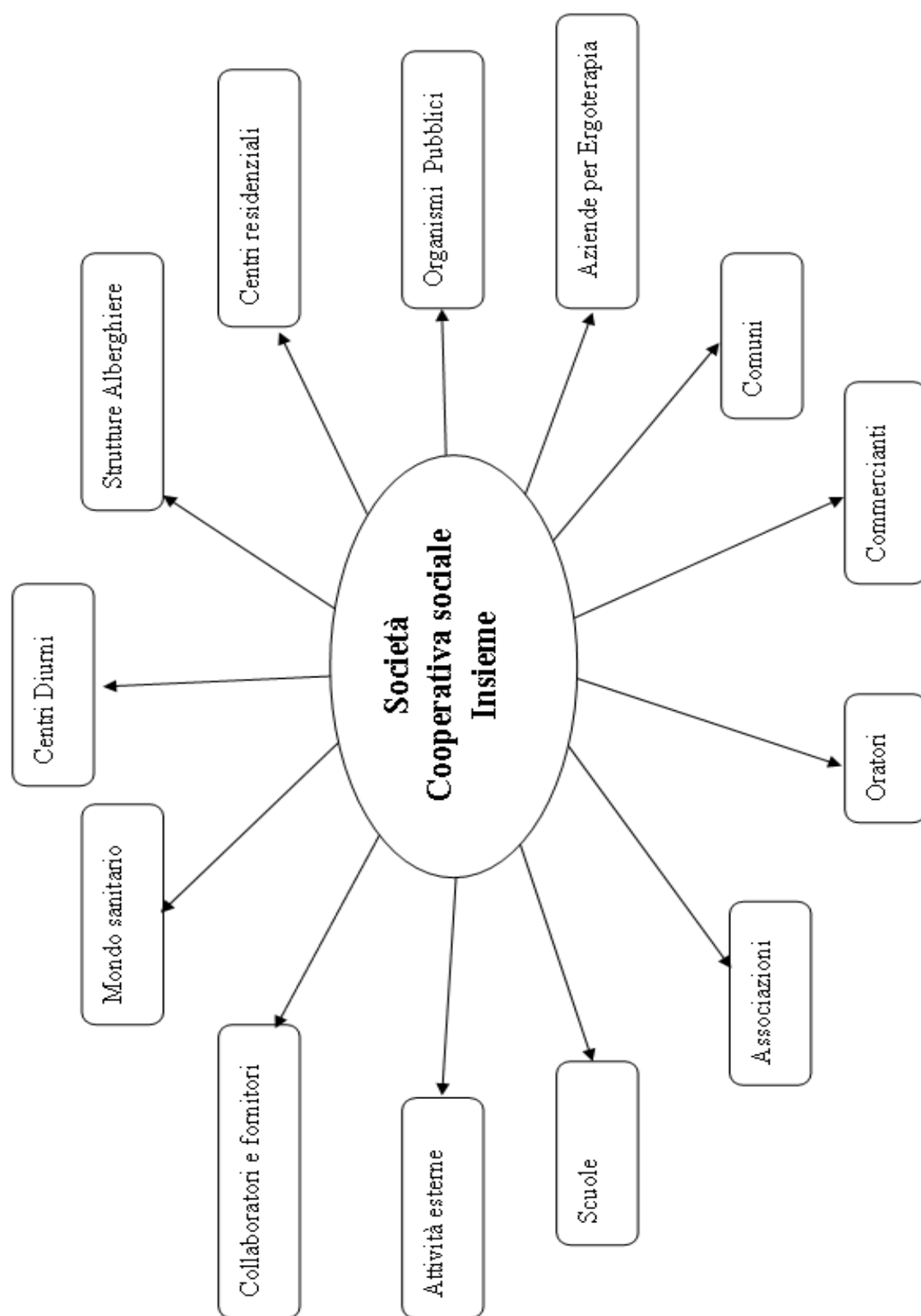
La nostra Cooperativa, anche per l'anno 2018, ha mantenuto e coltivato rapporti di collaborazione ormai pluriennali con alcune cooperative sociali del territorio della Martesana. Essi si esplicitano in:

- appartenenza comune a reti territoriali di rappresentanza quali il Forum del Terzo Settore Martesana e il Coordinamento Macramé;
- svolgimento di eventi sul territorio quali: Nova Musica Festival, Giochi senza Barriere, partecipazione alla Fiera delle Palme di Melzo.
- progettazione e attuazione di attività che vedono la partecipazione di utenti di più cooperative quali il gruppo musicale Eukolia,
- partecipazione di alcuni utenti del Servizio C.S.S. a laboratori, uscite o iniziative proposti/e dalla Cooperativa Vita Vera di Liscate, Il Carro di Paullo e dall'Associazione La Cordata di Gorgonzola.

### *Comunità locale*

La nostra Cooperativa ha mantenuto, nel corso del 2018, i rapporti con la comunità locale al fine di concretizzare, nella quotidianità, la sua missione di soggetto promotore e facilitatore di un processo di inclusione sociale delle persone con disabilità.

I rapporti che a vario titolo la nostra Cooperativa intrattiene con le realtà del territorio sono molteplici. La mappa riportata nella pagina successiva fornisce l'evidenza delle realtà con le quali abbiamo collaborato durante l'anno 2018.

*Mappa delle partnership*



**Dettaglio della Mappa delle partnership**

| <b>Associazioni</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anffas Martesana, Cernusco sul Naviglio<br>Associazione Filarmonica città di Melzo<br>Associazione Nazionale Alpini, Melzo<br>Associazione artisti Melzo<br>Biblioteca Civica, Melzo<br>Bocciofila, Melzo                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAM Gruppo Artisti Melzo<br>Gruppo missionario Le formiche, Melzo<br>Gruppo Podistico, Melzo<br>Insieme Con Voi, Melzo<br>Teatro Trivulzio                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Attività Esterne</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ellepikappa, Groppello<br>Juventus Nova, Melzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Najaa Brugherio<br>Piscina di Gorgonzola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Aziende per ergoterapia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Carima, Gessate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | L.M. Carugate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Centri Diurni</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Cooperativa "Archè", Inzago<br>Cooperativa "Castello", Trezzo sull'Adda<br>Cooperativa "Il Germoglio", Cassina de' Pecchi<br>Cooperativa "Il Piccolo Rifugio", Milano<br>Cooperativa "La Solidarietà", Carugate                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cooperativa "Libera Compagnia di Arti & Mestieri Sociali" Cernusco<br>Cooperativa "Marta", Gorgonzola<br>Cooperativa "Punto d'Incontro", Cassano d'Adda                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Centri residenziali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Comunità di Groppello, Coop. Punto d'Incontro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RSD "La parolina" Coop Punto d'Incontro Cernusco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Collaboratori e Fornitori</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Argenta Forniture caffè e bevande, Milano<br>Auto Servizi Carminati, Capriate<br>Bottega C.E.S. MondoAlegre, Melzo<br>Caramatti Gomme - Melzo<br>Carrozzeria Roscio - Liscate<br>Cartoleria Manzotti, Melzo<br>Cooperativa "Il Carro", Paullo<br>Cooperativa "Vita vera", Liscate<br>Cooperativa "La Goccia", Pozzo, d'Adda<br>Croce Bianca, Melzo<br>Dussmann Service - Servizio mensa, Melzo<br>Errecidrink - Fornitura acqua e bevande, Masate<br>F.lli Valdameri, Pieranica (Cr) | Farm & Beauty, Melzo<br>Farmacia comunale, Melzo<br>Farmacia Dott. Borsa, Melzo<br>Futura Service, Melzo<br>Generali Assicurazioni, Segrate<br>La Casetta di BaLu, Melzo<br>Mondin Manutenzione fotocopiatrici, Novate M.<br>Privata Assistenza, Melzo<br>Protezione civile - Liscate<br>Medicentro - Medicina del lavoro, Melzo<br>Studio Protto, Melzo<br>Zatini Assicurazioni, Melzo |
| <b>Commercianti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Acconciature Betty, Melzo<br>Bar 23, Melzo<br>Bar Torrefazione, Melzo<br>Fratelli Brambilla supermercato SIGMA, Melzo<br>Estetista Piera, Melzo<br>Fiore Cartoleria, Melzo<br>Gasparetti Lucia fiori e piante, Melzo<br>Piero Mercato di quartiere, Melzo                                                                                                                                                                                                                            | Pizzeria Il gatto e la volpe, Melzo<br>Pizzeria Il focolare, Melzo<br>Playcity, la corte lombarda, Bellinzago L.<br>Ristorante il Fontanile<br>Snack caffetteria Giusy, vignate<br>Stile libero, Melzo<br>Tabaccheria De Amicis, Melzo                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Comuni</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Cassolnovo<br>Gessate<br>Inzago<br>Gorgonzola<br>Liscate                                                                                                                                                                                                                  | Melzo<br>Melegnano<br>Pantigliate<br>Peschiera Borromeo<br>Segrate                                                                                                                                          | Settala<br>Truccazzano<br>Vignate |
| <b>Mondo Sanitario</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| A.S.S.T. Melegnano e della Martesana (Ospedali di Melzo, Vaprio, Vimercate, Cernusco sul Naviglio, Cassano, Trezzo, Inzago, Melegnano)<br>C.P.S. Gorgonzola<br>Centro Auxologico, Pioltello<br>Don Gnocchi, Pessano<br>Infermieri Professionali: Sig.re Banfi e Tozzi     | ISI, Milano<br>Medici: P. Ciocca<br>Mosaico Home Care s.r.l., Milano<br>Ospedale Humanitas Gavazzeni, Bergamo<br>Ospedale Marchesi di Inzago<br>Progetto DAMA S. Paolo Milano                               |                                   |
| <b>Oratori</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Sacro Cuore<br>S. Alessandro                                                                                                                                                                                                                                              | S. Maria delle Stelle                                                                                                                                                                                       |                                   |
| <b>Organismi Pubblici e Reti Territoriali</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Coordinamento Macramè<br>Forum Terzo Settore Martesana                                                                                                                                                                                                                    | Piano di Zona                                                                                                                                                                                               |                                   |
| <b>Scuole</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Collaborazioni:<br>Argentia, Gorgonzola<br>Bellisario, Inzago<br>Direzione didattica Ungaretti<br>Istituto comprensivo Mascagni<br>Scuole Paritarie S. Giuseppe<br>Formazione:<br>Anni Duemila Inzago<br>Fondazione Enaip Lombardia,<br>Forum terzo settore<br>Medicentro | Tirocini:<br>Accademia Formativa Martesana,<br>Bellisario - Inzago<br>Macchiavelli, Pioltello<br>S. Weil, Treviglio<br>Università Cattolica<br>Università di Bergamo<br>Formatori:<br>Cooperativa Dialogica |                                   |
| <b>Strutture Alberghiere</b>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                             |                                   |
| Hotel Al Fiore, Peschiera del Garda                                                                                                                                                                                                                                       | Hotel Raffaello – Valverde di Cesenatico                                                                                                                                                                    |                                   |

### 5.3. Le attività

#### *Il Centro Diurno Disabili*

La Cooperativa Insieme gestisce il C.D.D. di Melzo dal 1985 e durante questi anni ha assistito alla crescita del Servizio in termini numerici ed alla sua trasformazione da C.S.E. a C.D.D. avvenuta in modo definitivo nel luglio 2006.

#### *Il personale*

Il funzionamento del Servizio è assicurato da un'équipe multidisciplinare adeguata alle normative regionali vigenti.

#### *Le attività*

| Attività                              | Numero utenti | Numero operatori |
|---------------------------------------|---------------|------------------|
| BEAUTY                                | 8             | 3                |
| BALLO                                 | 6             | 2                |
| BASALE 1                              | 4             | 2                |
| BASALE 2                              | 3             | 2                |
| FELTRO E CO.                          | 4             | 2                |
| MAGLIA                                | 10            | 3                |
| COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA | 6             | 2                |
| ERGOTERAPIA                           | 24            | A rotazione      |
| GRUPPO ALTERNATIVO                    | 25            | a rotazione      |
| MASSAGGI 1                            | 5             | 2                |
| MASSAGGI 2                            | 3             | 2                |
| TEMPO CULTURA                         | 8             | 2                |
| MUSICA INDIVIDUALE                    | 1             | 1                |
| MUSICA DI GRUPPO 1                    | 3             | 1                |
| MUSICA DI GRUPPO 2                    | 2             | 1                |
| RACCONTI                              | 7             | 2                |
| RELAX 1                               | 6             | 2                |
| RELAX 2                               | 5             | 2                |
| RILASSAMENTO                          | 6             | 2                |
| FISIOTERAPIA                          | 16            | 1                |
| EUKOLIA                               | 2             | 2                |
| PISCINA                               | 13            | a rotazione      |
| ONOTERAPIA                            | 14            | a rotazione      |

### ***Programmazione gite/uscite primavera estate.***

Le gite vengono stabilite tenendo conto del criterio della turnazione per poter offrire e garantire a tutti gli utenti la partecipazione ad almeno un'uscita.

Le gite pensate verranno organizzate (salvo imprevisti legati ad assenze di ragazzi ed operatori e per esigenze del servizio), nel periodo compreso fra Aprile e Settembre.



### ***Soggiorni residenziali***

Nel 2018 si è realizzata un'unica esperienza residenziale rivedendo l'impostazione che ha tenuto maggiormente conto delle esigenze e preferenze dell'utenza, offrendo la possibilità di scelta fra una proposta al mare e la seconda al lago.

- Dal 3 al 10 giugno presso L'Hotel Raffaello di Cesenatico – Partecipanti Totali: 8 utenti, 4 operatori, 1 volontario,
- dal 10 al 17 giugno presso l'Hotel Al Fiore di Peschiera del Garda – Partecipanti Totali: 12 utenti, 7 operatori, 2 volontari.



- Durante l'anno 2018 gli operatori del Servizio C.D.D., coerentemente con gli obiettivi del Servizio, che vedono lo sviluppo di interventi di prossimità agli utenti e ai familiari, hanno affiancato alcune famiglie nella gestione di particolari situazioni problematiche, o necessità di sostegno. Alcuni interventi di prossimità sono scaturiti da esigenze emerse durante il percorso tra familiari e consulenti: ad es. sperimentare nuove situazioni diverse dal servizio e dall'ambiente familiare.
- Nel complesso gli interventi di prossimità sono stati 11.
- Gli incontri individuali sono programmati in momenti strategici dell'anno sociale: il primo è il luogo di condivisione del Progetto Individuale, dei Piani (Educativo e Assistenziale). Il secondo permette di effettuare una verifica condivisa dell'andamento della presa in carico in relazione agli obiettivi dichiarati (e condivisi) ad inizio anno.

### **Servizio Trasporto Persone fragili**

La Cooperativa gestisce questo Servizio dall'anno 1994. Il Servizio Trasporto Persone fragili è un Servizio del Comune di Melzo che soddisfa le necessità di trasporto assistito. Nell'anno 2018, gli utenti che hanno fruito del servizio in modo sistemico sono stati 34.

L'utenza tipica è rappresentata da lavoratori, persone con disabilità frequentanti centri diurni del territorio, studenti con necessità di accompagnamento presso strutture per svolgere riabilitazione e infine cittadini che dovevano effettuare visite mediche e specialistiche.

Nello specifico i servizi svolti, hanno garantito ai cittadini melzesi, il loro accompagnamento presso:

- luoghi di lavoro (Melzo, Rivolta d'Adda),
- ospedali per visite specialistiche (Milano, Melegnano),
- C.D.D. e C.S.E. della zona (Inzago, Cassano e Cassina De' Pecchi).

Per il servizio CDD invece, durante l'anno 2018 sono stati effettuati circa 1410 viaggi di accompagnamento degli utenti dal Centro a casa e viceversa. Inoltre sono stati effettuati alcuni viaggi per l'effettuazione delle attività esterne del CDD come la piscina (al coperto in inverno e all'esterno in estate nel mese di luglio), l'onoterapia ed Eukolia.

Durante l'anno (principalmente concentrati nel periodo estivo) sono stati effettuati dei trasporti per garantire agli utenti la partecipazione a delle gite organizzate presso parchi della zona, centri commerciali ecc.



Per l'effettuazione del Servizio la Cooperativa utilizza due automezzi di proprietà del Comune di Melzo, debitamente attrezzati per il trasporto di persone con disabilità e un mezzo di trasporto proprio anch'esso debitamente attrezzato.

### **Il personale**

Il personale del Servizio è costituito da:

- un coordinatore,
- due autisti dipendenti,
- tre autisti volontari (la cui collaborazione consente alla Cooperativa di soddisfare la maggior parte delle richieste di fruizione del Servizio),
- un'accompagnatrice dipendente,



- 4 volontari dell'Associazione di volontariato "Insieme con Voi" che effettuano, regolarmente e al bisogno, l'assistenza al trasporto di alcuni utenti,
- un responsabile della gestione degli automezzi.

### **La Comunità Socio Sanitaria "Accoglienza"**

La Comunità Socio Sanitaria è un Servizio strutturato in conformità a quanto previsto dalla D.G.R. n. 18333 del 23/7/2004 che definisce i requisiti e le modalità per l'accreditamento della nuova unità d'offerta denominata "Comunità Socio Sanitaria per persone con grave disabilità".

Questo Servizio residenziale si rivolge a persone adulte con disabilità grave che, per un periodo limitato o meno, non possono più risiedere all'interno del nucleo familiare d'origine. Attualmente il Servizio è impossibilitato ad accogliere nuove richieste di inserimento in quanto l'accreditamento prevede l'accoglienza massima di 10 persone, e la C.S.S. è abitata da 10 coinquilini.

Nella Comunità "Accoglienza" si attiva per loro una presa in carico globale al fine di provvedere adeguatamente ai loro bisogni e ai loro desideri attuali e a tutto ciò che emergerà nel corso della loro vita.



Si continua a sperimentare l'esperienza positiva del *"sentirsi nella propria casa"* e di far parte di una *famiglia sociale comune*.

L'impegno quotidiano, tende all'erogazione di un Servizio sempre più attento alle esigenze dei residenti, garantendo un clima relazionale e modalità comunicative valorizzanti delle differenze.

Il personale che lavora presso la C.S.S. svolge mansioni sia di carattere assistenziale che educativo, garantendo un intervento relazionale finalizzato sia al mantenimento delle autonomie di base, che allo sviluppo di nuove competenze legate al proprio progetto di vita individualizzato. Gli operatori, grazie al processo di cura, diventano un forte punto di riferimento per i residenti che trovano in loro compagni di viaggio, cioè figure di sostegno affettivo - valoriale.

### **Attività interne.**

All'interno della C.S.S. le attività principali sono inerenti agli ambiti:

- relazionale e di vita familiare (gioco, ascolto musica, televisione, momenti di relax, uscite, momenti di convivialità, gestione dei rapporti con la famiglia d'origine, organizzazione feste di compleanno e ricorrenze varie, ecc.),
- assistenziale, di cura personale (igiene personale, cura del sé, cura degli ambienti comunitari, cura della propria camera e del proprio armadio) e di cura della casa (sistemazione panni stirati, piegatura panni asciugati, apparecchiatura e sparcchiatura tavoli per pasti, gestione bidoni della spazzatura,
- sanitaria (prevenzione, cura, e gestione di eventuali patologie).

In particolari momenti dell'anno vengono attivati laboratori specifici di attività espressive legate, per lo più, alle festività previste dal calendario (festività canoniche, carnevale, Pasqua, Natale, ecc.) o a eventi/proposte particolari quali la stampa del calendario, le ricorrenze familiari, i giochi senza barriere, gli aquiloni, ecc.

Nel corso dell'anno sono stati promossi frequenti incontri ludico-ricreativi all'interno della comunità con persone e gruppi particolarmente vicini al Servizio. Tali incontri permettono agli utenti di mantenere relazioni significative e gratificanti e di vivere momenti di festa a "casa loro" invitando gli amici più cari. Nel corso del 2018 gli incontri più frequenti si sono svolti con la Filarmonica di Melzo, con il Maestro Maccabruni, il Gruppo Alpini di Melzo, Mani Tese e il Centro Polivalente Anziani, Gruppo Artisti Melzesi.

Continua la collaborazione con il progetto "la banca del tempo" gestita in collaborazione tra la Cooperativa Dialogica e l'Associazione Volontari Insieme con Voi.

Per i residenti e si sono organizzate feste di compleanno alle quali sono sempre stati invitati i volontari. Anche quest'anno alcuni familiari/tutori hanno partecipato più attivamente alla preparazione delle feste natalizie (anche contribuendo all'allestimento del catering), dimostrando "appartenenza" e vicinanza non solo nei confronti del proprio familiare, ma dell'intero gruppo di persone di residenti che sono l'essenza del Servizio stesso.

Per tutti i familiari si sono tenuti dei colloqui individuali di condivisione del Progetto Individualizzato e di verifica dello stesso. Inoltre, grazie alla collaborazione con la Cooperativa Dialogica, si è proposto ad alcuni familiari la possibilità di confrontarsi anche con uno psicologo al fine di rendere sempre più competenti i familiari stessi nella gestione delle strategie individuate nel progetto stesso.

### *Attività esterne.*

La frequenza alle attività esterne settimanali segue un calendario definito con i conduttori dei laboratori stessi. Nel corso del 2018, dei dieci utenti inseriti stabilmente nella comunità, 4 hanno frequentato stabilmente Centri Diurni.

Una residente è stata inserita part time in un Servizio Formazione all'Autonomia per la prima parte dell'anno, poi le è stato proposto di spostarsi al CSE della stessa Cooperativa in cui la proposta educativa era maggiormente rispondente alle sue esigenze.

La possibilità di frequentare altri ambienti educativi senza il supporto diretto degli operatori della CSS, consente ai residenti di avere delle relazioni di vita significative con persone diverse da quelle presenti nel loro contesto di residenza abituale.







Per gli altri utenti è stata attivata la possibilità di frequentare attività esterne in collaborazione con Cooperative, Enti e Associazioni territoriali capaci di accogliere persone con disabilità. Queste attività, che sono previste e definite all'interno del PI, vengono svolte in collaborazione con i volontari della C.S.S. e sono costituite da:

- il *laboratorio di ginnastica dolce* della Società Sportiva Juventus Nova di Melzo, frequentato da due/tre utenti,
- il *laboratorio di ergoterapia* della Cooperativa "Vita Vera" di Liscate, frequentato da tre/quattro utenti,
- i *laboratori ludici ed espressivi* presso il Centro Polivalente Anziani di Melzo, frequentato da tre utenti,
- corso di Acqua Gym presso la piscina comunale di Gorgonzola,
- attività di onoterapia presso la Cooperativa Ellepikappa.

Sono state realizzate delle attività inerenti il tempo libero qui sotto elencate:

- uscite domenicali con l'Associazione "Il Carro" di Paullo, frequentato da due utenti, adesione ad eventi socio-culturali promossi dal Comune di Melzo ed aperti a tutta la cittadinanza (es.: Fiera delle Palme, mostre a Palazzo Trivulzio, cinema con il Centro Polivalente Anziani),
- pranzo presso la sede degli Alpini di Melzo,
- progetto Banca del Tempo.

A queste attività vanno aggiunte le partecipazioni alle iniziative del Teatro Trivulzio, degli Oratori di Melzo, del Centro Polivalente Anziani.

#### **Frequenza ai laboratori esterni C.S.S.**

Numero presenze effettive / numero presenze previste x 100 = 73,90%

### *Collaborazioni sanitarie*

L'area dell'intervento sanitario è gestita dagli operatori in collaborazione con il personale infermieristico (collaborazione con Privata Assistenza), il MMG che definisce le terapie e gli eventuali approfondimenti diagnostici da effettuare.

Di ciò si occupano gli operatori della C.S.S. che poi riferiscono allo stesso medico. Attualmente tutti i residenti sono in carico alla Dottoressa Marcella Calabrese (Melzo).

Si sono individuati presidi ospedalieri nelle seguenti aree: Ospedale Humanitas Gavazzeni (Bg), centro DAMA, Ospedale San Paolo (Mi) per interventi di medicina generale e per rivalutazioni psichiatriche, Centro auxologico Pioltello, Istituto Stomatologico Italiano (interventi odontoiatrici complessi) odontoiatria di base (Vaprio d'Adda, Trezzo s/Adda); psichiatria (CPS di Gorgonzola e lo specialista Dott. Sicilia per consultazioni domiciliari private); otorinolaringoiatria (Ospedali di Melzo, Cassano d'Adda, Vimodrone e Gorgonzola); oculistica (Ospedale di Melzo e Inzago); cardiologia (Ospedale di Cernusco s/N. e Melzo); ginecologia (Studio Calabrese, come medico volontario, e Ospedale di Melzo); dermatologia (Dr. Ciocca, come medico volontario); medicina interna (Ospedale "Marchesi" a Inzago); fisiatria e pratiche per prescrizione ausili (Ospedale di Melegnano e Vaprio); neurologia (Ospedali di Melegnano, Melzo e DAMA San Paolo); allergologia (Ospedale di Melzo); radiologia a Rivolta, Cologno, Melzo e Gorgonzola; pneumologia a Cassano; geriatria Ospedale Marchesi di Inzago (per consultazioni domiciliari private), negozi di ortopedia convenzionati con ASL, per acquisti ausili, a Pavia e Melzo.

Continua la collaborazione con il fornitore 'Privata Assistenza' per tutto ciò che concerne le prestazioni infermieristiche (rilevazione del bisogno, preparazione, somministrazione scarico e carico dei farmaci).

Continua la collaborazione con un'infermiera professionale volontaria Sig.ra Pinuccia Banfi che, al bisogno, viene in struttura per effettuare i prelievi di screening richiesti dal MMG e dagli specialisti.

### *Soggiorno residenziale*

Il Servizio C.S.S. *Accoglienza* propone un periodo di vacanza: il soggiorno residenziale che si svolge all'inizio dell'estate e consente di sperimentare una nuova forma di residenzialità per 7 giorni. Questa esperienza si colloca all'interno della programmazione annuale, ma si connota come momento di relax e di vera e propria vacanza.

Nel 2018 l'esperienza residenziale si è svolta a Peschiera del Garda, presso l'Hotel 'Al Fiore'. Hanno partecipato tutti i nostri utenti con cinque operatori. Durante la settimana si sono organizzate diverse gite: Gardaland, Parco termale del Garda, gita in battello sul lago.

Il clima 'vacanziero', le uscite serali sul lungolago, la 'diversità' vissuta rispetto alla routine quotidiana sono stati fattori di benessere non solo psicofisico, ma anche relazionale e di gruppo.

### *Il personale*

Il personale impiegato nel servizio è rispondente alla normativa regionale di riferimento, ossia è in possesso del titolo di educatore professionale, operatore socio sanitario, ausiliario socio assistenziale.

### ***Unità d'offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa. - Minori e Famiglia" tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo.***

L'Unità d'offerta innovativa e sperimentale "Mi.Fa.- Minori e Famiglia" tutela sociale e giuridica ed integrazione scolastica per alunni con disabilità residenti nel Comune di Melzo, gestita in Raggruppamento Temporaneo di Impresa con Cooperativa Dialogica e Cooperativa Milagro, ha preso avvio nel 2017. La finalità generale del Servizio, così come dichiarata dal Comune di Melzo nel bando di gara, è di "promuovere una comunità competente nella gestione dei percorsi biografici dei minori e delle loro famiglie". Da tale finalità, discende l'obiettivo generale dell'Unità d'Offerta che non può essere limitato alla gestione delle situazioni critiche che interessano i minori e le loro famiglie ma, in una prospettiva di responsabilità condivisa, dovrà necessariamente comprendere la "promozione di una gestione competente da parte di tutti gli attori del territorio (minori, famiglie, agenzie educative, scuole, forze dell'ordine, servizi sanitari, servizi specialistici, ecc.) delle criticità che coinvolgono il minore e la sua famiglia" (cit. capitolato di gara).

Le linee di intervento dell'Unità d'Offerta sono le seguenti:

- Consulenza alle famiglie, rispetto alla quale la nostra proposta progettuale ha individuato l'obiettivo di facilitare l'espressione e sviluppo di competenze dei ruoli del sistema familiare in riferimento alle esigenze del/i minore/i.
- Consulenza ai minori. Obiettivo della proposta progettuale: sviluppare competenze di gestione delle criticità in cui il minore è coinvolto.
- Interventi territoriali di cittadinanza attiva. Obiettivo: facilitare la costruzione e la fruizione di occasioni di esercizio di competenze di cittadinanza per minori / famiglie coinvolti in progetti personalizzati.
- Interventi educativi nel contesto scolastico. Obiettivo: sviluppare le competenze dei minori nella gestione del ruolo di alunno durante il percorso formativo.
- Consulenza e supporto ai ruoli della Scuola. Obiettivo: promuovere l'individuazione e condivisione di obiettivi e strategie di intervento tra i ruoli dell'organizzazione scolastica e tra questi e altri snodi territoriali e dei Servizi, rispetto alla gestione delle criticità del percorso formativo degli alunni.

Gli operatori di Cooperativa Insieme, nel corso dell'anno 2018, hanno gestito la linea degli Interventi educativi nel contesto scolastico. In relazione all'obiettivo sopra declinato, le principali strategie messe in atto da ogni ruolo del Servizio sono state:

- condivisione di obiettivi e strategie con i ruoli docenti e dirigenziali;
- costruzione di attività laboratoriali di gruppo volte a promuovere la partecipazione degli alunni;
- condivisione di obiettivi e strategie con servizi specialistici, agenzie educative.

### ***I laboratori territoriali***

Verso la primavera del 2018, sono stati inaugurati i Laboratori Territoriali. Questo progetto ha come obiettivo quello di generare delle occasioni per i minori abitanti il territorio di Melzo, al fine di sviluppare competenze di cittadinanza e di utilizzo delle risorse del territorio. Gli interventi vengono gestiti con un approccio **laboratoriale** che va ad utilizzare contesti già esistenti sul territorio (ad esempio doposcuola già esistenti) o va a crearne altri mirati al perseguimento di obiettivi specifici.

Si è dunque inaugurato un gruppo misto, di ragazzi dell'età della scuola elementare e media, e con loro abbiamo cominciato a realizzare dei piccoli progetti sul territorio, partendo da quello che

sarebbe piaciuto loro fare e sviluppare. È così che i ragazzi sono andati a incontrare un esercente di biciclette a Melzo, e hanno concordato con lui di fare degli incontri per imparare a riparare le biciclette.

Un'altra loro idea progettuale ha coinvolto una realtà territoriale, le Formiche, e i ragazzi hanno fatto loro un'intervista sugli interventi che questa associazione di volontari porta avanti in Bolivia. Il gruppo di giovani si è anche sperimentato nell'organizzazione di una festa, pensando in autonomia ai vari passaggi necessari per realizzarla (il coinvolgimento di amici e familiari, la divisione dei ruoli per decidere chi si sarebbe occupato della musica, chi dell'organizzazione dei giochi, chi della preparazione di cocktail analcolici, ecc. ecc.).

Un altro progetto da loro sperimentato è stato quello musicale: tramite il coinvolgimento di una risorsa del territorio, esperto giovane musicista, i ragazzi si sono sperimentati nel suonare dei brani musicali insieme.

### *Il personale*

Il personale impiegato nel Servizio, fa riferimento a Cooperativa Insieme, Cooperativa Milagro e a Cooperativa Dialogica. Riportiamo di seguito i dati relativi al personale direttamente impiegato da Cooperativa Insieme al 31/12/2018:

- il Presidente afferente alla Direzione Strategica che ha per obiettivo di garantire le condizioni per il mantenimento dei livelli di efficacia ed efficienza del Servizio;
- il Direttore Gestionale;
- il Direttore Amministrativo;
- 1 Coordinatore;
- 11 Educatori.

### *Servizio C.Lab – Il Collaboratorio*

Il servizio C.Lab, operante sul territorio di Liscate, è rivolto a minori frequentanti la scuola primaria. Anche quest'anno ha perseguito come già negli anni scorsi l'obiettivo generale di sviluppare la conoscenza e la competenza d'uso delle risorse del territorio.

#### **PROGETTO LETTURA**

Muovendoci nell'ambito dell'obiettivo generale del Servizio di sviluppare competenze di cittadinanza, è stato proposto un progetto di collaborazione con l'associazione "amici della biblioteca", con l'idea di fare proseguire tale progetto nell'ambito del doposcuola della Scuola dell'Infanzia.

I bambini del C.Lab hanno avuto l'occasione d'incontrare una rappresentante dell'associazione "amici della biblioteca", che ha fornito indicazioni tecnico/pratiche su come leggere i libri ai bambini più piccoli, proponendo loro anche un libro con attività correlata.

### *Progetto "C.Lab allo specchio": scambio culturale con i bambini di un doposcuola curdo:*

Nell'ottica di perseguire lo sviluppo di conoscenze e competenze d'uso delle risorse del territorio e implementare una rete d'interventi che diventi un laboratorio di cittadinanza a Liscate, una delle strategie individuate è stata quella di costruire uno scambio con un doposcuola sito a Sur, la parte storica di Diyarbakir (Turchia).



Tale strategia ha portato i bambini ad ampliare il concetto di territorio. Il contatto che fa da tramite è un'associazione Giovanile chiamata "YOUTH AND CHANGE ASSOCIATION" che ha come obiettivo di promuovere la cittadinanza attiva coinvolgendo in particolare i giovani.

Mediante lo scambio culturale, i bambini del C.Lab si esercitano nella costruzione di strategie per conoscere una realtà lontana culturalmente e territorialmente e fanno conoscere quello che sono sia come gruppo C.Lab, che come cittadini di Liscate.

Le modalità scelte dai bambini per intraprendere la corrispondenza sono state:

- scambi di disegni che rappresentassero il loro ritratto;
- scambi di video per mostrare particolari attività (come cantare una canzone inventata per i bambini curdi).

N° 1 MAGGIO 2018



## GIORNALAB

**PROGETTO "C.LAB ALLO SPECCHIO": SCAMBIO CULTURALE CON I BAMBINI DEL DOPOSCUOLA DI DIYARBAKIR**

Quest'anno il C.Lab, per sviluppare la conoscenza e competenza d'uso delle risorse del territorio, e implementare una rete che diventi un laboratorio di cittadinanza a Liscate, ha proposto ai bambini di inaugurare uno scambio con un doposcuola di bambini di un altro paese, ampliando il concetto di territorio.

È stato individuato un doposcuola situato a Sgg., la parte storica di Diyarbakir (Turchia).



*Don't Diyarbakir in Turkey? Zoro nella mappa!*

Anche nell'anno in corso (2018/2019) il C.Lab ha rinnovato la proposta di scambio con il doposcuola di Diyarbakir.

La progettualità in atto è stata pubblicizzata attraverso la redazione del Giornalab del quale sopra riproduciamo parzialmente la prima pagina. Anche la redazione del giornalino ha rappresentato una progettualità condivisa che



ha suscitato molto entusiasmo e ha permesso ad ogni bambino di sentirsi protagonista attraverso l'attribuzione di un ruolo con relativi incarichi e responsabilità.



**INIZIATIVA** I ragazzini del C Lab ospiti in Municipio

## Un «ponte» con la Turchia

**LISCATE** Igemi Un gemellaggio culturale con i bambini del doposcuola di Diyarbakir, in Turchia. È stato il centro delle attività del C Lab, un centro di aggregazione per i più piccoli organizzato dall'Amministrazione comunale, che sono stati ricevuti nei giorni scorsi in Comune dal sindaco **Alberto Fulgione**. Durante l'incontro è stato anche effettuato un collegamento Skype con gli amici turchi, durante il quale sono stati presentati i lavori e c'è stato tempo anche per un balletto.

«Il racconto della loro bella esperienza, il gemellaggio culturale costruito con un analogo centro educativo in Turchia, è la dimostrazione che la costruzione di ponti crea entusiasmo e affascina tutte le generazioni con sentimenti puri», ha spiegato il primo cittadino.

**IN COMUNE** I ragazzi del C Lab in Comune

*Incontro in Comune con il sindaco e l'assessore ai servizi sociali per presentare il progetto C.Lab allo specchio.*

I bambini del C.Lab hanno raccontato dettagliatamente in Consiglio Comunale il progetto di scambio culturale con i bambini di Diyarbakir. Hanno risposto in modo dettagliato e puntuale alle domande del Sindaco e dell'Assessore, anche molto specifiche ("Ma chi sono i curdi?" risposta di una bambina di otto anni: i curdi hanno una loro lingua e si trovano in Turchia, in Iraq, in Siria e in Iran...").



*Incontro a scuola per presentare giornalab e progetto curdi.*

Nella primavera del 2018 ci siamo recati alla Scuola Primaria di Liscate per descrivere agli alunni che non frequentano il C.Lab alcune nostre attività. Abbiamo portato con noi il nostro Giornalino annuale, il Giornalab, e abbiamo raccontato loro il Progetto "Il C.Lab allo specchio".

*Presenza Federica del servizio civile.*

La presenza di Federica del Servizio Civile è stata preziosissima, avendo competenze in ambito musicale, per comporre la coreografia e cantare la canzone da inviare ai bambini curdi coinvolti nel nostro scambio culturale!

Ai primi di ottobre l'attività del C.Lab è ricominciata. Oltre ai progetti che stiamo portando avanti da più tempo, quali "Progetto Lettura" e "C.Lab allo specchio", abbiamo pensato a nuove attività che andremo a svolgere fino alla fine della scuola, a giugno 2019. La modalità con la quale abbiamo individuato le nuove attività è sempre basata sull'ascolto, la condivisione, il rispetto dei gusti e delle proposte di ognuno. Raccontiamo qui solo alcuni dei progetti che abbiamo avviato; terremo per l'edizione 2019 del Bilancio Sociale della nostra Cooperativa le ultime novità.

*Il Nuvolab del C.Lab*

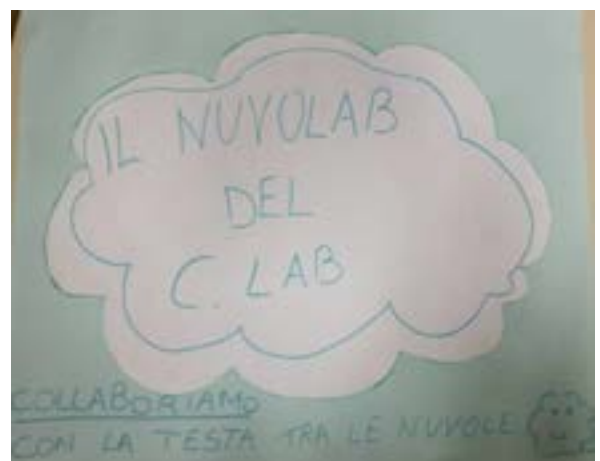
In linea con l'obiettivo del Servizio, sono state costruite insieme ai bambini le "Nuvolette dello stare insieme". I bambini hanno scelto e individuato quali sono i modi per poter collaborare e lavorare bene al C.Lab, nel rispetto di tutti. Ecco alcuni esempi di cosa hanno detto:

"Fare proposte per decidere cosa fare";

"non parlare sopra al compagno se sta raccontando qualcosa o facendo una domanda";

"ascoltarci";

"scegliamo insieme cosa fare".



Difatti, tra le strategie elettive per promuovere competenze di cittadinanza attiva c'è la proposta. La proposta intesa come possibilità, ognuno di loro ne avanza una e poi sa che bisogna accordarsi con il gruppo per definire cosa fare. Così come si lavora sul rispetto di tutti e di tutte le idee o proposte, aiutandoli nella scelta dell'attività. È importante quindi l'ascolto dei compagni.

### *Laboratorio slime*

All'interno del laboratorio artistico inaugurato con i bambini del C.Lab, si lavora sulla competenza di fare proposte, oltre che sul riuscire a prendere decisioni insieme. E così che i bambini si sono organizzati per fare gli...SLIME! Nell'ottica di coinvolgere le risorse territoriali a disposizione, i bambini hanno pensato di coinvolgere due ex cilabbine, ormai approdate alle scuole medie, ma notoriamente grandi esperte nella creazione di slime, che hanno fatto da insegnanti.



Un carissimo saluto da tutti noi del C.Lab.

*Testo raccolto dalle educatrici Valentina Bondi, Agnese Gagliardo Corsi e Agata Gulisano.*



## 6. ATTIVITÀ DIVULGATIVE E DI INTEGRAZIONE TERRITORIALE



### Calendario

La nostra Cooperativa ha mantenuto la propria partecipazione con altre cooperative del territorio alla realizzazione di un calendario che rappresenta un'occasione per dare evidenza delle capacità artistiche degli utenti dei nostri servizi.

Sul tema conduttore i laboratori artistici delle varie cooperative producono opere pittoriche che vanno a costituire le illustrazioni del calendario.

Il tema scelto, è LA POESIA "365 giorni...di poesia". Il calendario è divulgato tramite le famiglie, gli enti, i volontari e le aziende del territorio.

### Gruppo musicale Eukolia

Il gruppo Eukolia nato nell'anno 2003. È formato da persone con disabilità con particolari capacità musicali (in strumento, danza, canto), scelti tra i partecipanti alle attività di musica proposte nelle loro Cooperative (Castello di Trezzo, Insieme di Melzo, Arcobaleno di Inzago, Sorriso di Carugate e Pessano). Eukolia, in greco, significa buonumore e rappresenta bene lo spirito del gruppo.



Ogni partecipazione si è ormai affermata come una straordinaria manifestazione, vitale e gioiosa, che richiama tanto pubblico e genera grandi emozioni.

La voglia e l'attesa dei nostri giovani di esibirsi in pubblico nel fare musica (con gli strumenti, col canto, con la danza), il loro orgoglio e il loro entusiasmo sono testimonianza che si tratta ormai di esperienze radicate nel nostro territorio... e non solo!

Le date dei concerti di quest'anno sono state:

20/04/2018 RSA di Melzo

02/06/2018 Concerto di Verona: Uno degli eventi più importanti a cui il gruppo ha partecipato



12/10/2018

Nova

Musica

Festival: l'esibizione di ottobre presso la BCC di Carugate unitamente al gruppo interetnico Eliakia, che ha riscosso notevole successo, regalandoci una splendida serata di intrattenimento musicale.



14/12/2018 Concerto Carugate





### **MARCIA DELLE PECORE 27 MAGGIO 2018**

anche per il 2018 i nostri atletici ragazzi, con i volontari della “Banca del tempo e delle competenze” dell’Associazione insieme con voi si sono cimentati nella Marcia delle Pecore organizzata dal Gruppo Podistico Melzese.



### **Melzo - Fiera delle Palme: 24 – 25 MARZO 2018**

Come consuetudine anche nel 2018 abbiamo partecipato alla Fiera delle Palme, con uno stand espositivo di prodotti delle nostre attività.

La Fiera è un appuntamento molto importante per incontrare la comunità cittadina fuori dalle mura dei nostri Servizi.

Il banchetto, inoltre, è una delle attività che ci permettono di far lavorare attorno ad un unico compito volontari, famiglie, operatori e utenti.







### ATTIVITÀ DI BALLO

In collaborazione con la scuola Najaa i nostri ragazzi si cimentano in attività di ballo che li portano ad esibirsi in saggi e concorsi.

Le esibizioni di quest'anno sono state:

- 8 aprile 2018 a Brugherio
- 28 aprile 2018 campionati regionali a Treviglio



### SUPERLEAGUE E SCALCIAMOCI

Grande prestazione sportiva ad aprile e maggio, per i nostri giovani che hanno partecipato al torneo Super League, Organizzato da Enjoy di Cernusco sul naviglio. Super League 2018, è il torneo di calcio integrato, ormai alla sua seconda edizione, giocato da persone con disabilità intellettiva relazionali e dipendenti d'azienda coinvolti sul campo fianco a fianco.



### **INCONTRO CON GLI ORATORI**

Anche quest'anno è proseguita la positiva esperienza con gli oratori melzesi.

A Dicembre c'è stato un momento con i ragazzi della Prima Media: dove l'obiettivo educativo era conoscere le realtà di volontariato del territorio di Melzo.

A Novembre agli adolescenti dell'oratorio di Cassina de' Pecchi è stato presentato uno dei nostri filmati.

### **GIOCHI SENZA BARRIERE 2018**

Il 25 settembre 2018 si è svolta la 30<sup>a</sup> edizione dei Giochi senza Barriere dedicata alla Coppa del Mondo, presso il Parco dei Pinguini a Cassano d'Adda

Ha radunato 600 persone provenienti da Cooperative Sociali e Associazioni del territorio e oltre, tra cui la nostra.



### **XI Edizione Festival del Cinema Nuovo**

Anche in quest'occasione i ragazzi della cooperativa insieme hanno realizzato il film "TALENT" un cortometraggio che offre uno sguardo ironico sul

mondo dei talent show, per aderire alla rassegna cinematografica.

Il Film è stato proiettato presso il Cinema Arcadia di Melzo il 3 ottobre 2018.



### **VOGLIAMO FARE ANCORA TANTA STRADA**

Nel 2018 è partita la raccolta fondi per l'acquisto di un nuovo pullmino. Questa iniziativa ci ha portato a partecipare e realizzare eventi che hanno aumentato la visibilità sul territorio:

Melzo Estate, Concerto tributo a Lucio Battisti, Il torneo di Basket degli scoiattoli, la festa di Natale con un'importante sottoscrizione a premi.

È stata un'iniziativa impegnativa per volontari operatori e amici della cooperativa, coinvolti a più livelli, ma che ha trovato una notevole risposta nella solidarietà delle persone che ci sono vicine e a cui siamo grati.



### MELZO ESTATE

Nei giovedì di Giugno e Luglio la cooperativa è stata presente con un gazebo in piazza

Al gazebo si sono alternati: Utenti, operatori e volontari, che hanno venduto i prodotti da noi realizzati, i biglietti della lotteria e hanno promosso il concerto che si sarebbe tenuto il 29 settembre al teatro Trivulzio.



### BICICLETTATA DELLA CONSULTA DELLE ASSOCIAZIONI

A Settembre la consulta delle associazioni melzesi ha effettuato una bicicletтата per il paese al fine di incontrare le realtà sociali presenti sul territorio.

La CSS Accoglienza è stata tappa di questo percorso.



### CONCERTO TRIBUTO A LUCIO BATTISTI – 29 SETTEMBRE 2018

L'evento più importante collegata alla raccolta fondi è stato il concerto Tributo a Lucio Battisti.

Grazie all'impegno del signor Santino Vimercati per la ricerca dei diversi sponsor e l'organizzazione dell'evento, e il signor Dario Bergamaschi, per la cura dei minimi dettagli, il 29 settembre 2018 presso il teatro Trivulzio si sono esibiti il gruppo musicale "I 2 Mondi" e la "Vent



Simphoni orchestra”, in un concerto unico nel suo genere, che ha fatto sold-out e il cui ricavato è stato donato alla cooperativa, per contribuire fattivamente all'acquisto di un'auto nuova attrezzata per il trasporto delle persone disabili.

### **TORNEO DI BASKET DEGLI SCOIATTOLI**

Un contributo tanto inaspettato quanto gradito è arrivato anche dai bambini e i genitori del gruppo Scoiattoli del minibasket Melzo. Il ricavato del minitorneo organizzato il 1/12/2018 è stato interamente devoluto alla cooperativa.



### **NATALE AL CDD**

L'ultimo giorno prima delle meritate vacanze il 21 dicembre, sorpresa di Natale al CDD: è arrivata la slitta di Babbo Natale



### **FESTA DI NATALE**

La consueta festa tra compagni di viaggio, per condividere come in famiglia, le imminenti festività natalizie, come nella migliore tradizione, che quest'anno oltre al tradizionale buffet e il banchetto per la vendita di prodotti è stato arricchito dall'estrazione dei premi della lotteria i cui biglietti sono stati venduti da volontari e operatori e amici della cooperativa che in questo modo hanno contribuito alla raccolta fondi per l'acquisto del pullmino.

Un momento di gioia per tutti i partecipanti.





## 7. RASSEGNA STAMPA

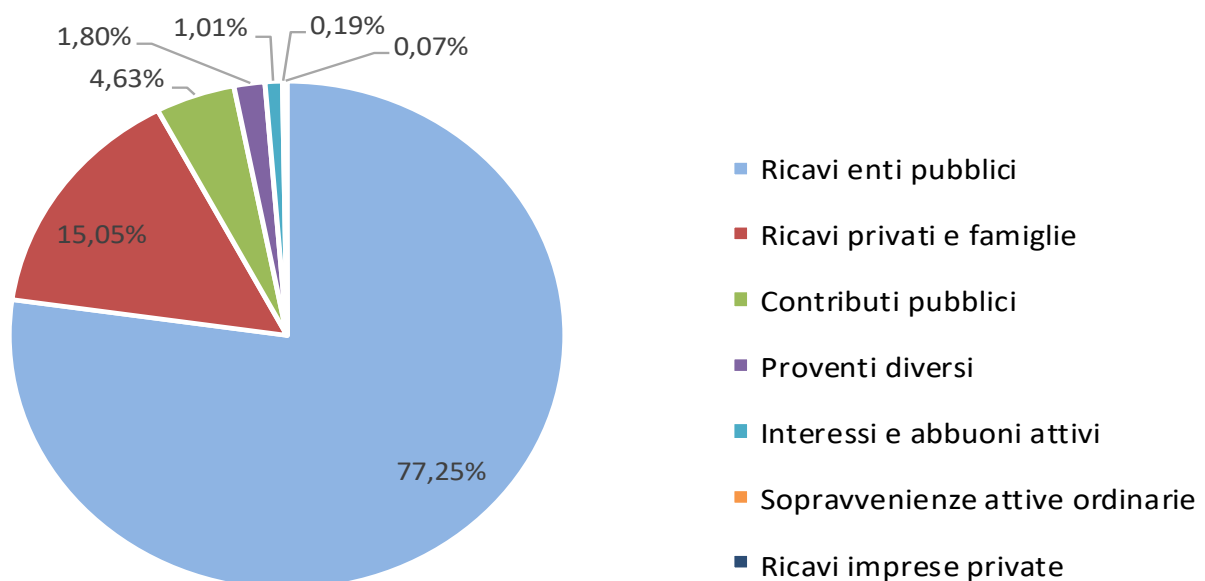


## 8. DIMENSIONE ECONOMICA

### 8.1. Prospetto di determinazione del valore aggiunto netto

| <b>A) Valore della produzione, proventi e oneri finanziari e proventi e oneri straordinari</b>     | <b>ANNO 2017</b> | <b>ANNO 2018</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni agli enti pubblici                                        | 1.112.530        | 1.088.332        |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni a imprese private                                         | 27.948           | 927              |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni a privati e famiglie                                      | 174.578          | 221.992          |
| Interessi e abbuoni attivi                                                                         | 15.113           | 14.186           |
| Altri ricavi e proventi da contributi pubblici                                                     | 65.509           | 65.197           |
| Proventi diversi                                                                                   | 12.283           | 25.400           |
| Sopravvenienze attive ordinarie                                                                    | 8.034            | 2.672            |
| <b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE, PROVENTI E ONERI FINANZIARI E PROVENTI E ONERI STRAORDINARI</b> | <b>1.415.995</b> | <b>1.408.706</b> |
| <b>B) Costi della produzione</b>                                                                   |                  |                  |
| Spese generali                                                                                     | 111.381          | 91.753           |
| Spese per l'utenza                                                                                 | 110.277          | 105.288          |
| Ammortamenti                                                                                       | 5.845            | 5.245            |
| <b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>                                                               | <b>227.503</b>   | <b>202.286</b>   |
| <b>Valore aggiunto lordo</b>                                                                       | <b>1.188.491</b> | <b>1.206.420</b> |
| Costi per il personale                                                                             | 1.088.279        | 1.055.768        |
| Oneri diversi di gestione                                                                          | 122.460          | 123.430          |
| Imposte                                                                                            | 1.069            | 2.381            |
| <b>Valore aggiunto netto</b>                                                                       | <b>- 23.317</b>  | <b>24.841</b>    |

Il grafico rappresenta in percentuale il valore della produzione relativa all'anno 2018



## 8.2. Prospetto di distribuzione della ricchezza prodotta

| A) Ricchezza distribuita ai lavoratori                                                          | ANNO 2017        |                | ANNO 2018        |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
|                                                                                                 | Importo          | %              | Importo          | %              |
| a1) Remunerazione diretta soci lavoratori                                                       | 601.134          | 50,88%         | 565.495          | 46,87%         |
| a2) Remunerazione diretta lavoratori non soci                                                   | 241.026          | 20,28%         | 250.751          | 20,78%         |
| b1) Remunerazione indiretta soci lavoratori                                                     | 165.189          | 13,90%         | 155.099          | 12,86%         |
| b2) Remunerazione indiretta lavoratori non soci                                                 | 66.233           | 5,57%          | 68.774           | 5,70%          |
| c1) Remunerazione collaborazione professionale di lavoro autonomo                               | -                | 0,00%          | -                | 0,00%          |
| c2) Remunerazione collaborazione professionale occasionale                                      | 14.697           | 1,24%          | 15.650           | 1,30%          |
| <b>Totale ricchezza distribuita ai lavoratori</b>                                               | <b>1.088.279</b> | <b>91,57%</b>  | <b>1.055.768</b> | <b>87,51%</b>  |
| B) Ricchezza distribuita ad altre Cooperative Sociali                                           | 116.579          | 9,81%          | 117.698          | 9,75%          |
| C) Ricchezza distribuita alla rete territoriale (Confcooperative, Forum, ecc.)                  | 2.654            | 0,22%          | 2.745            | 0,23%          |
| D) Ricchezza distribuita agli Enti pubblici (Diritti segreteria, Spese registrazione contratti) | 485              | 0,04%          | 191              | 0,02%          |
| E) Ricchezza distribuita all'erario                                                             | 1.069            | 0,09%          | 2.381            | 0,20%          |
| F) Donazioni                                                                                    | 2.742            | 0,23%          | 2.796            | 0,23%          |
| G) Perdita / Utile d'esercizio non distribuito                                                  | <b>- 23.317</b>  | <b>- 1,96%</b> | <b>24.841</b>    | <b>2,06%</b>   |
| <b>Totale ricchezza distribuita</b>                                                             | <b>1.188.491</b> | <b>100,00%</b> | <b>1.206.420</b> | <b>100,00%</b> |

## 8.3. Il valore aggiunto della gratuità: la valorizzazione del volontariato

Vogliamo rendere conto della ricchezza ricevuta, grazie all'apporto del **lavoro prestato dai volontari**.

Per i volontari presenti nei Servizi, il loro operato, in affiancamento agli operatori, offre al Servizio un enorme valore aggiunto in termini di qualità e quantità di relazioni, di condivisione di intenti, di collaborazione nel raggiungimento degli obiettivi di benessere e cura degli utenti dei Servizi.

Alcuni volontari, invece, hanno responsabilità e mansioni ben definite: RSPP, RdQ, attività di Found Raising, personale di segreteria, referente mezzi di trasporto, coordinatore volontariato serale.

Si dà evidenza inoltre al fatto che alcuni operatori hanno contribuito alla vita del Servizio C.S.S. prestando opera di volontariato soprattutto nell'accompagnamento a visite mediche e ad attività esterne.

## 9. PROSPETTIVE FUTURE

Il futuro dovrà necessariamente porsi obiettivi di sviluppo sostenibile. Un possibile strumento sarà l'implementazione della riforma del Terzo Settore. Abbiamo visto nell'introduzione qualche dato di quanto abbia assunto un notevole importanza il comparto nella sua globalità.

Riportiamo qui uno stralcio della *Conferenza delle Nazioni Unite sullo sviluppo sostenibile* del 2012 (nota anche come **Rio+20**). Nel preambolo del documento si legge:

*«Tutti i paesi e tutte le parti in causa, agendo in associazione collaborativa, implementeranno questo programma. Siamo decisi a liberare la razza umana dalla tirannia della povertà e vogliamo curare e salvaguardare il nostro pianeta. Siamo determinati a fare i passi audaci e trasformativi che sono urgentemente necessari per portare il mondo sulla strada della sostenibilità e della resilienza. Nell'intraprendere questo viaggio collettivo, promettiamo che nessuno verrà trascurato».*

I **17 nuovi obiettivi**, declinati in **169 target specifici**, possono essere suddivisi in **tre macroaree**:

- porre fine della **povertà estrema**,
- combattere **disuguaglianza e ingiustizia**,
- contrastare i **cambiamenti climatici e il degrado ambientale**.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, si richiama esplicitamente la necessità di un'azione congiunta tra mondo istituzionale, società civile e business.

Quindi l'obiettivo finale è quello di realizzare pienamente i **diritti umani** di tutti e di raggiungere l'uguaglianza di genere

Essi sono interconnessi e indivisibili e bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: la dimensione economica, sociale ed ambientale.

Di seguito solo alcuni dei target specifici previsti dall'accordo:

- **Persone** Per porre fine alla povertà e alla fame, in tutte le loro forme e dimensioni, e ad assicurare che tutti gli esseri umani possano realizzare il proprio potenziale con dignità ed uguaglianza in un ambiente sano.
- **Pianeta** Per proteggere il pianeta dal degrado, attraverso un consumo ed una produzione consapevoli, gestendo le sue risorse naturali in maniera sostenibile e adottando misure urgenti riguardo il cambiamento climatico, in modo che esso possa soddisfare i bisogni delle generazioni presenti e di quelle future
- **Prosperità** Per assicurare che tutti gli esseri umani possano godere di vite prosperose e soddisfacenti e che il progresso economico, sociale e tecnologico avvenga in armonia con la natura.
- **Pace** Per promuovere società pacifiche, giuste ed inclusive che siano libere dalla paura e dalla violenza. Non ci può essere sviluppo sostenibile senza pace, né la pace senza sviluppo sostenibile.
- **Collaborazione** Per mobilitare i mezzi necessari per implementare questa Agenda attraverso una Collaborazione Globale per lo sviluppo Sostenibile, basata su uno spirito di rafforzata solidarietà globale, concentrato in particolare sui bisogni dei più poveri e dei più vulnerabili e con la partecipazione di tutti i paesi, di tutte le parti in causa e di tutte le persone.



## INTENTI

Le interconnessioni degli Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile sono, quindi, di importanza cruciale nell'assicurare che lo scopo previsto venga realizzato.

Solo se tutti noi faremo nostro il sogno, le vite di tutti verranno profondamente migliorate e il mondo sarà trasformato al meglio.

Ci interrompiamo qui nella disamina dell'Agenda delle Nazioni Unite ma se qualcuno fosse interessato ad approfondire ben volentieri possiamo condividere una sintesi del documento, e cerchiamo di individuare quale può essere il ruolo di Cooperativa Insieme alla luce dei cambiamenti in atto.

**La madre di tutte le domande potrebbe essere:** In che modo le Imprese Sociali anche alla luce della Riforma ETS e, in particolare, le Cooperative Sociali, possano contribuire ad innovare le politiche di welfare e di sviluppo locale con l'obiettivo di rendere l'Italia più equa e contrastare le disuguaglianze?

**Di seguito una ricerca di possibili risposte:**

- Affermazione del concetto di Interesse Generale (*verso un cambio di prospettiva*).
- Incremento dei bisogni e loro diversificazione (*società complessa, personalizzazione degli interventi, polarizzazione, emergenze sociali, flussi migratori*).
- Diminuzione delle risorse pubbliche (*come affrontare lavoro, abitazione, servizi educativi e socio-sanitari*).
- Mutamenti e flussi demografici (*attrattività delle aree urbane e metropolitane, abbandono delle aree interne, denatalità e invecchiamento della popolazione, migrazioni dei giovani più preparati*).
- Fragilità sociale (*chi è più fragile*).?
- Disabilità e società (*tra esigenze di affermazione e bisogno di aiuto, tra esigibilità dei diritti e partecipazione sociale, tra inclusione e assistenzialismo*).
- Ruoli e compiti del non-profit (*Cooperative Sociali, Imprese Sociali, Associazioni e Fondazioni*).
- Professionalità, motivazione e ruolo sociale degli operatori (*alla ricerca di un nuovo punto di equilibrio*).

**La riforma del Terzo Settore deve essere vissuta come un'opportunità che ci consente di fare un salto verso 3 nuovi assi:**

- Lavorare su **nuovi ingredienti** per l'innovazione organizzativa, sociale ed imprenditoriale (competenze, capacità di lettura del contesto socio-economico-culturale, strumenti gestionali, fusioni e costruzione di reti).
- Costruire **nuove strategie** per l'innovazione rafforzando legami con la società civile, diffondendo modelli di governance inclusivi (partecipazione della comunità, ruolo del volontariato, modalità di raccolta fondi, fondazioni comunitarie).
- Nuove policy a sostegno dell'innovazione attraverso la **riqualificazione della domanda pubblica** dei beni e servizi (risposta a nuovi bisogni, integrazione dei servizi, coprogettazione, partecipazione alla spesa) e attraverso la capitalizzazione delle imprese sociali (finanza di impatto).

La nostra attività è caratterizzata dall'erogazione di servizi alla persona, e quindi il punto focale del nostro agire deve essere quello di favorire, se pur collocati all'interno di servizi standard e



strutturati, percorsi inclusivi nel contesto sociale, capacità di leggere i bisogni, flessibilità nel fornire risposte con interventi mirati e di prossimità.

Ovviamente tutto ciò sarà reso possibile grazie al prezioso contributo dell'Associazione Volontari Insieme con Voi che da sempre ci sostiene.

Particolarmente apprezzata è l'iniziativa della Banca del Tempo che fornisce agli utenti dei nostri servizi l'opportunità di partecipazione ad eventi territoriali al di fuori di percorsi standardizzati, e anche qui ci dobbiamo porre l'obiettivo di arricchire l'Associazione dei volontari attraverso il reperimento di forze nuove.

Riprendiamo qui il punto 8 dei **17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile** dell'agenda che cita: "Incentivare una **crescita economica** duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti".

Ebbene dobbiamo evidenziare che stiamo assistendo a un fenomeno abbastanza preoccupante, in quanto sovente ci imbattiamo in situazioni di assoluta incongruenza dal punto di vista economico rispetto agli impegni richiesti dai vari bandi, vedasi ad esempio i recenti bandi emanati dalla prefettura di Milano per l'assistenza ai migranti che se attuati costringono le realtà che vi aderiscono ad esercitare un ruolo puramente assistenziale se non addirittura di guardiano, fortunatamente alcune realtà oltre a non aver aderito ai bandi, hanno intrapreso azione mediatica e legale denunciando il fatto, in quanto in netta contraddizione con quanto su dichiarato e fatto proprio dalla nazione Italia in quanto uno dei paesi firmatari dell'Agenda 2030.

## **COSA FARE**

Dobbiamo essere capaci di esercitare in modo concreto il ruolo chiave che ci viene universalmente attribuito, come? *Passando dal...perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini...a ...esercitare in via stabile e principale una o più attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.*

Questa è un'analisi non certo esaustiva del contesto, ma all'interno di questo quadro di riferimento dovremo individuare di volta in volta gli obiettivi specifici.