

## Sviluppo & Integrazione Società Cooperativa Sociale Onlus

### *Bilancio sociale – Anno Sociale 2019*

#### **Obiettivi.**

La stesura e divulgazione del Bilancio Sociale 2019 è finalizzata a consentire la visibilità, sia all'interno che all'esterno della Cooperativa delle caratteristiche generali, mission, servizi erogati, organizzazione, bilancio economico e patrimoniale, obiettivi di sviluppo della nostra realtà cooperativa. I portatori di interessi della Cooperativa - soci, clienti/committenti (aziende consortili e amministrazioni comunali), il mondo della cooperazione in generale- potranno conoscere, attraverso il Bilancio Sociale, il ruolo e il know-how della cooperativa quale ente erogatore di servizi alla persona. La divulgazione del Bilancio Sociale 2019 vuole essere un'occasione concreta per promuovere il confronto con enti ed istituzioni che a loro volta erogano direttamente servizi.

L'esposizione e divulgazione dei contenuti del Bilancio Sociale sarà effettuata attraverso: comunicazione verbale e scritta ai soci nell'Assemblea (che quest'anno a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 si svolgerà su piattaforma digitale), brochure indirizzate ad Enti ed istituzioni (potenziali partners o committenti), sul web con l'inserimento del testo nel sito della Cooperativa.

A partire dagli obiettivi commerciali e di erogazione dei servizi, il consiglio di amministrazione, attraverso lo strumento della SWOT, definisce le scelte organizzative della Cooperativa, descritte nel presente documento che ha come obiettivo il favorire una migliore comunicazione e condivisione/ riflessione tra i soci.

Il Bilancio sociale permette di sviluppare il confronto sullo scenario delle azioni professionali, organizzative e commerciali che la Cooperativa stessa è in grado di promuovere e mettere in atto; consente di divulgare le azioni volte ad una riorganizzazione interna della Cooperativa in coerenza sia con il Piano della Qualità triennale, esitato dalla SWOT ANALYSIS, che con la gestione dei processi connessi al Sistema Qualità. (certificazione RINA N. 31813 / 15 / S).

## **Destinatari**

I principali destinatari del presente Bilancio Sociale sono:

- i soci della Cooperativa con l'obiettivo di divulgare e condividere la mission e i servizi erogati.
- destinatario elettivo è la rete delle istituzioni e delle Amministrazioni (Comuni del Vimercatese Trezzese e Comune di Monza), con le quali sono in essere rapporti di fornitura servizi.
- l'Azienda Consortile, Offerta Sociale, con cui nel 2019 si è significativamente cooperato,
- il Consorzio CS&L con il quale è attivo uno scambio di progettualità continuo.
- Altri destinatari sono le Aziende Speciali Consortili del territorio circostante al territorio d'elezione dell'intervento della Cooperativa e le diverse istituzioni ed amministrazioni comunali presenti sui territori limitrofi, nonché le organizzazioni del mondo della cooperazione.
- Destinatario elettivo è l'Ente Certificatore con il quale dal 2018, si è ottenuta la certificazione ISO 9001:2015.
- Destinatari peculiari sono anche le diverse realtà ed organizzazioni del terzo settore, con le quali è proseguito il confronto sull'analisi dei bisogni e di progettazione di servizi, attraverso la partecipazione ai diversi tavoli di Distretto.

## **Metodologia e riferimenti normativi**

Il periodo di riferimento della rendicontazione, come previsto per regolamento, è relativo all'anno sociale 2019. Il testo è stato redatto da un gruppo di lavoro costituito da quattro consiglieri.

I contenuti esposti nei vari paragrafi rimandano allo Statuto, alla definizione della nuova organizzazione prevista dal Piano della Qualità triennale, alla pianificazione degli obiettivi, tempi, responsabilità organizzative individuate e individuabili attraverso la SWOT ANALYSIS. Si fa altresì riferimento alla nota integrativa acclusa al Bilancio economico, alla rielaborazione di dati quali/quantitativi descrittivi le attività e i servizi prodotti. I dati quali/quantitativi sui servizi erogati sono stati divulgati già in altre sedi ai diversi portatori d'interesse.

I riferimenti normativi presenti nel Bilancio Sociale rimandano sia all'impresa Cooperativa che all'attività svolta, sulla base dello Statuto della Cooperativa e del Regolamento interno, ai sensi della L. 8 novembre 1991 n. 381, le modalità delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito Regolamento approvato ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001 n. 142 e successive modifiche.

La Cooperativa ha svolto la propria attività anche con terzi non soci ma sempre entro i parametri e i rapporti di rispetto dei principi della mutualità, come si evince in seguito dalla tabella che illustra la compagine delle risorse che hanno contribuito alla produzione di servizi.

Il presente Bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del **25 giugno 2020** che ne ha deliberato l'approvazione.

### **Oggetto sociale**

Nel corso del 2019 lo Statuto della Cooperativa resta ad oggi invariato, l'oggetto sociale è descritto nell'art. 3 dello Statuto che così recita:

“...La Cooperativa, ai sensi della L. 8 novembre 1991 n. 381, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità finalizzato alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, i soci instaurano con la Cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, nelle diverse tipologie previste dalla legge, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento approvato ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001 n. 142 e succ.mod. La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi non soci.

I soci concorrono alla gestione dell'impresa, partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa; partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda; contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione; mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la Cooperativa stessa.

La Cooperativa deve essere retta e disciplinata dai principi della mutualità e senza fini di speculazione privata.....”

### **Identità dell'organizzazione**

Si tratta di una Società Cooperativa Sociale, a mutualità prevalente, denominata:

**“Sviluppo & Integrazione Società Cooperativa Sociale – ONLUS”**

ai sensi del D.lgs. 460/97, con sede in Milano e ai sensi dell'articolo 2512 e seguenti del Codice Civile

Sede legale e sede operativa: Via Dugnani 1 - 20144 Milano - telefono e fax: 02 /43998134

Sedi operative:

- Via Dugnani 1 – 20144 – Milano - telefono e fax: 02 /43998134, telefono cell 340/4634142 sede del Centro Chora di Milano - Sede accreditata Equipe DSA n 231 ATS Milano

- Via Marsala 4 - 20871 Vimercate (MB)- telefono e fax 039/6080135 telefono cell 340/4634142 sede del Centro Chora di Vimercate - Sede accreditata Equipe DSA Istanza 103 ATS Brianza

- Via Rovereto 1 - 20871 Vimercate (MB) - telefono e fax: 039/2916682 sede del Centro Diurno per Minori denominato “L’Officina delle Esperienze”

- Via Mameli 2 – 20062 - Cassano d’Adda (MI) - telefono 348 / 6657803 sede del Centro Chora di Cassano d’Adda - Sede accreditata Equipe DSA n 231 ATS Milano

La Cooperativa è iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura della Provincia di MILANO per l’attività, in via prioritaria ma non esclusiva, funzionale alla prevenzione e riduzione del disagio sociale e psichico del singolo individuo.

Numero di iscrizione: 05946450961

Data di iscrizione: 12 dicembre 2007

Data termine: 31 dicembre 2106

Forma giuridica: cooperativa sociale onlus

La cooperativa è iscritta:

nell’Albo Nazionale delle Cooperative dal 21 dicembre 2007 al n° A190244

all’Albo Regionale delle Cooperative dal 16 settembre 2008 al n° 1182

Codice Ateco: n. 889900

Sito Internet: [www.sviluppoeintegrazione.it](http://www.sviluppoeintegrazione.it)

Mail pec: amministrazione@pec.sviluppoeintegrazione.it

### **Riferimenti storici**

La Cooperativa Sociale S&I Onlus si costituisce nel dicembre 2007 con successiva iscrizione all’Albo Nazionale e Regionale delle Cooperative nel corso del 2008. Gli psicologi soci fondatori, da diversi anni operavano nella gestione di servizi orientati a fornire servizi e a progettare interventi atti a sopperire ai problemi dello sviluppo personale, sociale, psichico del singolo individuo, della famiglia, del gruppo; sin dall’inizio si svolgevano azioni formative per lo sviluppo del benessere dell’individuo.

I soci fondatori della Cooperativa hanno una storia di reciproca conoscenza, integrazione di competenze professionali ed esperienze nel fornire prestazioni e servizi ad enti pubblici: l’obiettivo

era ed è rimasto, prioritario e costante nel tempo, ossia quello di favorire lo sviluppo e la crescita della persona e la sua integrazione sociale. Il punto focale di tale obiettivo è stato esplicitato nel nome della cooperativa: ***Sviluppo & Integrazione***.

I soci lavorano anche nel creare una dimensione organizzativa che possa permettere di fornire in modo più strutturato le azioni professionali dei singoli; nel tempo è nata l'esigenza, anche in ragione della crescita della Cooperativa, di articolare in modo sempre più funzionale la struttura organizzativa per sostenere gli interventi che i membri/soci effettuano presso servizi, strutture ed enti pubblici di differenti Amministrazioni.

Gli ambiti di intervento della Cooperativa in continuità negli anni sino ad oggi sono i seguenti:

- **servizi psico-sociali:** tutela del minore, sostegno alla genitorialità, interventi di prevenzione e cura del disadattamento minorile, counseling alle famiglie, supervisione agli operatori psico-socio-educativi.

- **servizi psicologici** quali interventi di sostegno e/o terapia agli adulti e adolescenti, alle coppie genitoriali, alle famiglie, percorsi di certificazione di disturbi dell'apprendimento (DSA) e conseguenti interventi riabilitativi integrati in un regime di costi calmierati per i privati che ne hanno usufruito e in regime di convenzione con diverse Amministrazioni comunali a favore dei propri cittadini.

- **servizi riabilitativi** attraverso la supervisione di progetti di inserimento educativo, lavorativo e sociale dei disabili ( progetto Vivaio); la riabilitazione psico-sociale dei minori oggetto di interventi penali (Centro Diurno Officina delle Esperienze)

- **l'ambito educativo** con interventi presso l'istituzione scolastica d'ogni ordine e grado (da infanzia a secondaria di primo grado), attraverso attività di counseling (insegnanti, genitori e preadolescenti), formazione, orientamento, progetti di affettività, inclusione, gestione del conflitto, laboratori teatrali; gestione del Centro Diurno per Minori, con l'intento di sostenere il minore e la sua famiglia attraverso la sinergia di interventi educativi e di sostegno psicologico al minore ed al suo nucleo familiare.

- **l'ambito formativo** con interventi rivolti ad operatori di servizi socio – sanitari o a funzioni/ruoli educativi. Corsi di approfondimento e specializzazione per psicologi/psicoterapeuti, per l'acquisizione di metodiche a sostegno di nuclei familiari multiproblematici, percorsi formativi rivolti a educatori, genitori e volontari per il rafforzamento del ruolo genitoriale e sostegno per l'inserimento sociale del minore..

- **Interventi di supervisione** a favore di operatori psico-sociali delle singole Amministrazioni coinvolte

## Amministratori

<i>Consiglio d'Amministrazione</i>						
Nome/cognome	Carica	Data prima nomina	Durata incarico Dal.... Al	Socio dal	Residente a	Altre cariche Istituzionali
<b>Dario M. Gattini</b>	<b>Presidente</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>Milano</b>	<b>No</b>
<b>Tania Eugenia Radaelli</b>	<b>Vice- Presidente</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>Cambiago (MI)</b>	<b>No</b>
<b>Francesca Pozzi</b>	<b>Consigliere</b>	<b>17.04.2014</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>Milano</b>	<b>No</b>
<b>Selin Sadi</b>	<b>Consigliere</b>	<b>21.04.2012</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>19.07.2010</b>	<b>Milano</b>	<b>No</b>
<b>Roberto Siri</b>	<b>Consigliere</b>	<b>21.4.2017</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>21.09.2015</b>	<b>Monza</b>	<b>No</b>
<b>Annalisa Gentile</b>	<b>Consigliere</b>	<b>18.4.2018</b>	<b>18.04.2018 31.12.2019</b>	<b>06.12.2017</b>	<b>Cernusco s/Naviglio (Mi)</b>	<b>No</b>
<b>Cecilia Beratto</b>	<b>Consigliere</b>	<b>13.12.2018</b>	<b>13.12.2018 31.12.2019</b>	<b>27.11.2007</b>	<b>Milano</b>	<b>No</b>

<i>Collegio sindacale ai sensi dell'art.2397 e 2409 bis C.C.</i>						
Nome/cognome	Carica	Data prima nomina	Durata incarico Dal.... al	Socio dal	Residente a	Altre cariche Istituzionali
<b>Sergio Mascarello</b>	<b>Revisore Contabile</b>	<b>22.05.2015</b>	<b>21.04.2017 31.12.2019</b>	<b>no</b>	<b>Cassano Magnago (Va)</b>	<b>No</b>

## Composizione base sociale

I soci della Cooperativa al 31.12.2019 sono 35: 27 soci ordinari (5 maschi e 22 femmine) con immissione di due nuovi soci e 1 dimissione; 1 socio costituito da Società Cooperativa e 7 soci volontari, per un totale complessivo di 35 soci.

Non sono presenti soci fruitori o sovventori.

## Principi di partecipazione sociale

Le condizioni di parità dei soci e di mutualità sono sancite da alcuni articoli del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei soci.

L'art.1 del Regolamento recita:

“I soci lavoratori della Cooperativa:

- a) concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione di impresa;
- b) partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;

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

d) mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo ed allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa....”

La mutualità, la trasparenza gestionale e la valorizzazione delle diverse risorse e competenze con le sue modalità e criteri di distribuzione del lavoro, così recita:

“1. La Cooperativa provvede, tramite la propria organizzazione, all'acquisizione del lavoro e alla relativa redistribuzione a ogni socio in base alle mansioni assegnate, alla professionalità posseduta, al grado di responsabilità acquisita e al tipo di contratto in essere. Tale ripartizione dovrà essere effettuata, in base ai criteri di cui al presente comma, con la massima equità.

La Cooperativa si adopererà per favorire, compatibilmente con le esigenze di servizio, il massimo lavoro possibile per i soci, privilegiando l'occupazione di quelli le cui capacità professionali siano maggiormente rispondenti alle richieste della committenza o del lavoro. Gli stessi criteri saranno utilizzati al momento dell'ammissione al lavoro nel caso in cui il numero dei soci in attesa di lavoro sia superiore ai posti disponibili.

A seguito di riduzione o mancanza momentanea di lavoro, si può comunque verificare il caso, senza che da questi derivi nessun onere per la Cooperativa, di soci ammessi che non possono esercitare la loro attività per mancanza di lavoro o possono esercitarla soltanto ad orario ridotto.....

Le norme di cui al presente articolo sono applicabili a tutti i soci indipendentemente dal tipo di contratto in essere .....

## **Attività**

Nel corso del 2019 tutte le attività precedentemente avviate sono proseguite e sono stati aperti nuovi servizi e collaborazioni con le Amministrazioni comunali.

Le attività ed i servizi forniti rispondono alla mission secondo la quale “...l'attività della Cooperativa, in via prioritaria ma non esclusiva, è funzionale alla prevenzione e riduzione del disagio sociale e psichico del singolo individuo...”. Nell'individuazione dei vari ambiti d'intervento la Cooperativa ha effettuato scelte coerenti con il proprio art.3 dello Statuto che così recita:

“...la Cooperativa, ai sensi della L. 8 novembre 1991 n. 381, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della Comunità finalizzato alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi...”

In considerazione del know-how e dell'esperienza professionale e del profilo dei soci, la consulenza

psicologica risulta essere la principale attività svolta e declinata nelle diverse realtà istituzionali in relazione agli obiettivi di servizio e nei confronti di utenti / clienti diversi. Si è così data continuità attraverso l'attività di consulenza sia presso comuni, strutture scolastiche, presso il Centro Diurno "Officina delle Esperienze" nonché nei tre Centri Multidisciplinari affiancata da interventi più specificamente clinici. Le attività cliniche sono sempre finalizzate alla riduzione delle diverse forme di disagio psichico e sociale del singolo individuo, in particolare del minore e della propria famiglia.

Presso i centri multidisciplinari integrati Chora di Milano, Vimercate e Cassano d'Adda sono proseguite le attività di consulenza psicologica, di psicoterapia e altri interventi tra cui psicomotricità e logopedia ed è stata incrementata l'attività di valutazione, diagnosi e trattamento relativa ai disturbi specifici dell'apprendimento. Inoltre è stata integrata all'interno dell'equipe di Chora Vimercate la figura della fisioterapista.

Nel corso del 2019 è stata mantenuta la totalità dei servizi avviati negli anni precedenti.

Per alcuni servizi si registra l'allargamento a nuove realtà istituzionali oppure un aumento del tempo di lavoro concordato con la committenza o l'avvio di nuove forme e modalità di lavoro e proposta tecnica:

- consulenza psicologica ai servizi di tutela minori presso i Servizi Sociali comunali afferenti all'Azienda Consortile "Offerta Sociale" in 24 comuni come l'anno precedente.

Lo psicologo attua la presa in carico, in condivisione con A.S., del minore e della sua famiglia effettuando un approfondimento clinico del minore non solo su casi con mandato dell'Autorità Giudiziaria, valutando le risorse genitoriali e/o di altre figure di supporto al minore presenti nel gruppo di sostegno principale. Con la collaborazione dell'A.S. definisce il progetto d'intervento nei confronti del minore e della sua famiglia. Sono previsti anche interventi di sostegno al minore o alla coppia in qualità di coppia genitoriale o di altri adulti in qualità di caregiver. Partecipa alla supervisione dei progetti educativi e di assistenza domiciliare. Verifica in condivisione con A. S. lo stato di avanzamento del progetto, la qualità e la coerenza degli interventi attuati da servizi terzi coinvolti nel progetto, aggiornando, dove richiesto, il T.M.

Si registra l'incremento della partecipazione alle attività di rete con i diversi servizi del territorio per attuare le specifiche progettazioni di tutela nei confronti dei minori.

- Nel corso dell'autunno 2018 la Cooperativa ha partecipato ad un Bando Pubblico per la gestione del Servizio Tutela Minori e Famiglie del Servizio Sociale del Comune di Monza con esito positivo che a Febbraio 2019 ha visto l'avvio di tale ambito di lavoro. La realizzazione dell'attività del Servizio vede la presenza di psicologi assunti, consulenti,

coordinatore Assistente Sociale e di un supervisore psicologo.

Lo psicologo attua la presa in carico, in condivisione con A.S., del minore e della sua famiglia effettuando un approfondimento clinico del minore non solo su mandato del TM/TO, valutando le risorse genitoriali e/o di altre figure di supporto al minore presenti nel gruppo di sostegno principale. Con la collaborazione dell'A.S. definisce il progetto d'intervento nei confronti del minore e della sua famiglia. Sono previsti anche interventi di sostegno al minore o alla coppia in qualità di coppia genitoriale o di altri adulti in qualità di caregiver. Partecipa alla supervisione dei progetti educativi e di assistenza domiciliare. Verifica in condivisione con A. S. lo stato di avanzamento del progetto, la qualità e la coerenza degli interventi attuati da servizi terzi coinvolti nel progetto, aggiornando, dove richiesto, il T.M.

Il Servizio prevede anche due psicologi che si occupano della valutazione delle competenze genitoriali e della diagnosi di personalità all'interno del Servizio ETIM e di uno psicologo all'interno dell'equipe penale minorile che svolge attività definita dalla legge 448/88.

La figura del Coordinatore Assistente Sociale è relativa alla consulenza della gestione della casistica e degli aspetti organizzativi e gestionali.

La figura del Supervisore è relativa all'attività clinica in essere e si articola in incontri mensili con l'equipe A.S. e Psicologi.

- counseling agli adulti in difficoltà presso un'Amministrazione comunale ove è stata garantita la continuità operativa anche per l'anno 2019 ; si tratta dell'erogazione di uno Sportello di counseling per gli adulti per rispondere alle diverse situazioni di stress secondarie al cambiamento del ruolo genitoriale, delle relazioni intra-familiari, crisi evolutive, lutti. La presa in carico da parte dello psicologo dello Sportello di counseling è inserita in una progettualità di sostegno all'individuo più ampia che vede il coinvolgimento di altri operatori e servizi specialistici.

Nel mese di dicembre 2018 la Cooperativa ha partecipato, con esito positivo, ad un nuovo bando per l'attività di coordinamento pedagogico territoriale per la promozione del sistema integrato 0-6 anni. Il progetto, realizzato a partire da Gennaio 2019, prevede le seguenti attività:

- coordinamento territoriale del sistema integrato attraverso la condivisione di prassi e accordi tra le diverse realtà educative comunali e private operanti nei servizi educativi 0-6;
- formazione degli educatori e degli insegnanti.

In corso d'anno è emersa la necessità di ampliare l'offerta del servizio attraverso l'attività di consulenza diretta presso due scuole dell'infanzia del medesimo comprensorio (osservazione nelle classi, incontri con docenti e genitori)

Consolidato anche il servizio psicopedagogico presso alcuni plessi scolastici inseriti nei progetti di sostegno allo studio, in collaborazione con 11 Amministrazioni Comunali. Il servizio offre consulenza psicologica a insegnanti, educatori, genitori relativamente al percorso scolastico dei minori, sia rispetto ad aspetti connessi agli apprendimenti che ad aspetti di natura comportamentale, motivazionale e relazionale correlata all'identità di studente e/o al percorso di crescita.

Pertanto gli interventi attuati sono:

- Osservazioni in classe
- Counseling a insegnanti e genitori
- Sportello psicologico per alunni scuola secondaria di primo grado
- Somministrazione di screening di gruppo volti a far emergere possibili difficoltà specifiche di apprendimento da valutare e approfondire nei servizi territoriali competenti sia pubblici che privati riconosciuti.
- Interventi sul gruppo classe di approfondimento relativo a diverse tematiche, tra cui Affettività, prevenzione ai fenomeni di bullismo e cyberbullismo.
- Incontri di rete con servizi di base e specialistici sul territorio coinvolti nel percorso di valutazione- cura dell'alunno.

Proseguita l'attività di consulenza psicologica e supervisione al Servizio "Vivaio" che attua programmi d'inserimento al lavoro per giovani in età 18 – 25 all'interno dei servizi di Offerta Sociale, azienda consortile di Vimercate, SILD (Servizio Inserimenti Lavorativi Disabili).

Proseguita in un'Amministrazione comunale l'esperienza di un servizio di counseling ai genitori a sostegno della genitorialità rivolto ai cittadini del Comune in qualità di genitori di minori 0 – 18 anni.

Proseguita l'attività di supervisione a diverse figure professionali, tra cui assistenti sociali, psicologi operanti nei diversi servizi e psicoterapeuti che operano nei diversi centri clinici multidisciplinari della cooperativa.

In alcuni comuni in cui la Cooperativa gestisce e collabora al coordinamento di servizi psicopedagogici sono stati organizzati incontri formativi/informativi alle famiglie di bambini in età

prescolare e scolare su tematiche educative e inclusive, finalizzate ad un accompagnamento consapevole del percorso di crescita del bambino e ad un rafforzamento delle risorse delle figure genitoriali e, in generale, dei caregiver.

Nel corso dell'anno la Cooperativa ha proseguito nell'investire sinergie professionali ed economiche per lo sviluppo delle attività inerenti il **Centro Diurno per Minori "L'Officina delle Esperienze"** proseguendo altresì nella collaborazione/partnership con la Cooperativa Sociale Aeris di Vimercate.

Il Centro Diurno ha proseguito nel suo mandato istituzionale nell'interfacciarsi sia con le Amministrazioni comunali ed i relativi Servizi Sociali che con le Autorità Giudiziarie (T.M. e T.O.) nelle sue diverse istituzioni territoriali. Nel corso dell'anno è ulteriormente aumentata la richiesta di inserimento e anche poi l'effettiva presa in carico di minori da parte dei Servizi Sociali del territorio del Vimercatese come anche di minori provenienti da altri territori in una fascia di età prevalente tra i 13 e 16 anni.

Il Servizio ha risposto anche a richieste di inserimento di minori afferenti da servizi extra territoriali alla loro prima esperienza di collaborazione con il Centro riportando un andamento positivo di nuove richieste inserimento per tutto l'anno.

Il Centro Diurno ha posto particolare attenzione nel promuovere e garantire iniziative sia educative che di supporto psicologico con la finalità d'essere ponte tra l'utente, la sua famiglia e il suo contesto di vita. Obiettivo imprescindibile della programmazione delle attività è il recupero delle competenze genitoriali, per poter garantire il più adeguato e funzionale rapporto tra il minore e la propria famiglia.

In coerenza con tali obiettivi sono state sviluppati una serie di interventi:

- percorsi di gruppo multifamiliare di matrice sistemico- relazionale (TMF), ove si ricostruiscono situazioni di vita reale intorno a temi quotidiani, permettendo l'osservazione di schemi ed interazioni familiari problematiche, aiutando le famiglie coinvolte ad affrontare i problemi trovando soluzioni concrete alle difficoltà abituali, riducendo di conseguenza i conflitti e la violenza familiare che li aveva caratterizzati.
- Attivazione di progetti individuali e personalizzati attraverso l'affiancamento di una figura educativa sul singolo minore funzionale sia a rispondere a specifici bisogni del soggetto che a favorire una maggiore integrazione dello stesso nel gruppo dei pari.
- esperienze di vacanze comunitarie con pernottamento fuori casa
- cena con tutte le famiglie afferenti al Centro Diurno
- incontri amichevoli di calcio e basket tra i ragazzi afferenti al Centro e altri gruppi sportivi amatoriali spontanei costituiti anche da rappresentanti di realtà istituzionali con il supporto e

la partecipazione delle famiglie.

- Partecipazione alle iniziative del Piano Locale Giovani e di altre iniziative di Associazioni Culturali funzionali alla maggiore integrazione di alcuni ragazzi del Centro Diurno con altri del territorio non afferenti al Centro
- Partecipazione di alcuni ragazzi del Centro a un progetto teatrale Europeo che ha permesso loro di viaggiare e conoscere altri coetanei europei impegnati anch'essi nella realizzazione di una sceneggiatura comune.
- Creazione di un gruppo "rap" nato da un laboratorio interno al Centro che ha portato all'incisione di un Cd di pezzi scritti e cantati dai ragazzi stessi
- Realizzazione di progetti individualizzati/di tutoring funzionali ad un miglior e graduale accompagnamento dei ragazzi e delle famiglie alla dimissione.
- Avvio e sviluppo di un progetto di outdoor education a cura di un educatore del Centro che è anche guida escursionistica per un gruppo di ragazzi che ha visto la loro collaborazione a iniziative di salvaguardia del territorio promosse da una Associazioni montana Regionali e l'avvio di un reciproco scambio con referenti del C.A.I territoriale per iniziative rivolte alla fascia di età pre e adolescenziale.

Sono stati altresì ampliate le occasioni di collaborazione con le Amministrazioni comunali e le realtà educative del territorio, creando convenzioni che permettono ai ragazzi del Centro Diurno di fruire di spazi sportivi, palestre, piscine e campi di calcio. Sono stati implementati percorsi individualizzati di orientamento, supporto dello studio, preparazione agli esami e all'individuazione di difficoltà riconducibili a disturbi dell'apprendimento da approfondire nelle sedi opportune.

Si è attivata una collaborazione con un'Amministrazione Comunale in termini di consulenza psicologica agli operatori sociali che si occupano di adulti in difficoltà e disabili.

E' stato finanziato da parte di un'Amministrazione Comunale un progetto di prevenzione e integrazione in ambito scolastico per la fascia di età 10 – 11 anni da realizzarsi con i ragazzi a partire da Gennaio 2020. Il progetto "Siamo tutti arcobaleno" prevede la collaborazione con l'Associazione Culturale Spazio Lab.

Tra le proposte migliorative del Bando per la Tutela Minori di Offerta Sociale era compreso l'intervento di gruppo "No kids in the middle" destinato a ridurre la conflittualità in coppie genitoriali separate. Nel 2019 si è avviata la fase di reclutamento delle famiglie partecipanti attraverso il coinvolgimento dei Servizi Sociali comunali invianti.

Nell'Ottobre 2019 la Cooperativa, in collaborazione con il dott. Francini (Psicoterapeuta Sistemico - Familiare, Presidente dell'Associazione Culturale CO.ME.TE.) ha organizzato il convegno "Famiglia e conflittualità genitoriale" anch'esso presente tra le proposte migliorative del Bando per la Tutela Minori di Offerta Sociale

Nel 2019 sono proseguiti gli interventi clinici sulla fascia di popolazione adulta nell'ambito di consulenza clinica alla famiglia ed all'individuo presso due sedi di Amministrazioni comunali, con una metodologia di counseling mirato alla tipologia di problematiche presentate dall'utente. E' altresì proseguita l'attività clinica psicoterapica a costo calmierato in convenzione con alcune Amministrazioni Comunali del territorio.

Si è mantenuta un'attenzione particolare per le fasce deboli da un punto di vista sociale della popolazione, al fine di ridurre il disagio psichico dell'individuo e/o del nucleo familiare mediante interventi clinici a costo calmierato attuati nei Centri Multidisciplinari della cooperativa. Si garantisce altresì in tali occasioni la prassi di un confronto con le realtà dei servizi sociali e delle istituzioni preposte a fornire servizi sul territorio, proprio al fine di coniugare sia la dimensione "clinica" che quella sociale e preventiva.

La Cooperativa, certificata alla Norma **UNI EN ISO 9001: 2015** ha proseguito attraverso il confronto costante svolto dai membri del C.D.A. il lavoro di analisi del rischio (SWOT ANALYSIS) lavorando al perseguimento degli obiettivi specifici in riferimento alle seguenti aree:

- Empowerment dell'organizzazione interna
- Progettazione e commercializzazione
- Sviluppo e crescita

Il Sistema Qualità della Cooperativa si applica alla progettazione e realizzazione di servizi psico-socio-educativi rivolti agli adulti, minori e alle loro famiglie. Declinandosi nelle attività:

- Centro Diurno per minori e famiglie "Officina delle Esperienze"
- Centri Multidisciplinari di Milano e Vimercate
- Progetti con intervento psicosociale
- Consulenza psicologica al Servizio Tutela Minori
- Consulenza psicopedagogica con counseling orientamento e formazione nelle istituzioni scolastiche di diverso ordine e grado

## **Adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativistico giuridicamente riconosciute**

Dal gennaio 2011 la cooperativa prosegue nell'essere socia dell'organizzazione di rappresentanza cooperativistica CONFCOOPERATIVE.

## **Appartenenza a Consorzi**

La Cooperativa è socia del Consorzio Sociale CS&L - Strada Comunale Basiano–Cavenago, Cavenago di Brianza (MB) a partire dal 2011; la partecipazione sociale è finalizzata ad una maggiore integrazione con il territorio e con i servizi presenti nel vimercatese – trezzese ove ha sede anche il Consorzio, nonché in tutte le realtà territoriali ove il Consorzio già opera, così come attraverso la co-progettazione poter portare il nostro condiviso know-out in altri territori. Nel corso dell'anno, risulta significativa l'azione di co-progettazione nell'ambito del territorio di Monza, nonché un aumento delle attività di scambio e confronto con produzione condivisa di progetti tecnici per partecipazione a bandi. Proseguono gli incontri con alcuni rappresentanti della Direzione del Consorzio al fine d'individuare nuove forme di collaborazione a partire dalle esperienze pregresse, e la condivisione di know-how per il conseguimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

## **Finalità istituzionali**

La finalità istituzionale è definita nell'articolo 4 dello Statuto:

“la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, ad attività di ricerca funzionale ai problemi dello sviluppo personale e sociale, ad attività funzionali alla prevenzione e riduzione del disagio sociale e psichico del singolo individuo nonché ad azioni formative per lo sviluppo del benessere della persona e delle sue competenze”

La Cooperativa ha messo in atto nel corso del 2019 interventi professionali al fine di perseguire gli obiettivi di cui sopra attraverso:

- collaborazioni con Enti Pubblici per la gestione di servizi sociali orientati alla prevenzione e riduzione del disagio sociale e psichico del singolo individuo,
- partecipazione a bandi per la definizione di convenzioni per lo svolgimento delle diverse attività di consulenza
- attivazione di rete di servizi e di interventi; consorziandosi con altre Cooperative ed Associazioni senza fini di lucro in particolare attraverso il Consorzio CS&L di cui è socia
- mantenere un collegamento permanente con Università e Istituti Scientifici, tramite

convenzioni che permettono sia a studenti che a specializzandi di avviare un proprio processo formativo all'interno delle realtà dei servizi

- promuovere progetti di ricerca e di riflessione per l'individuazione di nuove prassi professionali più funzionali alla prevenzione e riduzione del disagio sociale e psichico del singolo individuo
- creare interconnessioni con il mondo delle istituzioni pubbliche o private per mezzo di momenti formativi, vedi la collaborazione con un ente formativo per l'organizzazione di percorsi di crescita professionale ed aggiornamento rivolti agli operatori socio-sanitari.

### **Valori di riferimento**

Valore centrale è il perseguimento di azioni professionali che rispondano a criteri di efficienza e qualità, nel rispetto del Codice Deontologico della professione per una Qualità del lavoro effettuato. Tale valore è coerente con la mission, vedi art. 3 dello Statuto, dove si definisce che ogni singolo socio porta il suo contributo mutualistico e responsabile, sia a livello di valorizzazione, condivisione e sviluppo delle competenze del singolo che a livello della qualità dell'organizzazione nel suo insieme.

Nel corso dell'anno 2019 la Cooperativa Sviluppo&Integrazione ha mantenuto monitorato l'andamento dei servizi certificati dal sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015 ([Centri Multidisciplinari Integrati per la Famiglia Chora](#) - sede di Vimercate e Milano; [Centro Diurno per Minori e Famiglie](#) [l'Officina delle Esperienze di Vimercate](#); [Servizio Psicopedagogico](#) e [Servizio Tutela Minori](#) - Certificazione RINA n° 31813/15/S), proseguendo il costante adeguamento delle diverse procedure alle novità introdotte dalla normativa vigente e introducendo modifiche ad hoc, se necessario ad implementare l'efficienza dell'organizzazione nel suo insieme e quella dei singoli servizi offerti, prestando attenzione sia a facilitare l'operatività sia a valutare e implementare l'efficacia degli interventi professionali svolti.

Il CdA ha mantenuto lo strumento della SWOT ANALYSIS come riferimento nell'analisi costante dell'andamento delle attività della Cooperativa e nelle azioni da perseguire, a partire dagli obiettivi e azioni ivi definiti.

Nell'ottica di rendere la Swot Analysis uno strumento di lavoro agile e flessibile, è stato predisposto un Documento di sintesi-programmazione e analisi per la triennalità 2018 – 2020, che potesse essere oggetto di verifica e aggiornamento nel qui ed ora del lavoro del CdA. Tale documento (1) descrive scopo e campo di applicazione; (2) contiene l'organigramma aggiornato della Cooperativa e, in allegato, i profili di funzione in organizzazione; (3) il piano triennale della qualità 2018-2020,

la Swot Analysis con la verifica del raggiungimento degli obiettivi, l'analisi dei rischi e le priorità associate agli stakeholders, via via aggiornate.

Nel corso del 2019, in particolare, è stata implementata l'analisi dei rischi per il futuro e la valutazione degli interventi da avviare per il futuro prossimo.

A gennaio 2020 è stato effettuato dall'Ente certificatore l'Audit di mantenimento, che ha avuto esito positivo.

### **Obiettivi e strategia di medio-lungo periodo**

In coerenza con il valore della Certificazione di Qualità, supportati dalla SWOT ANALYSIS, metodo di analisi dei fattori che garantiscono la vita e lo sviluppo dell'organizzazione, della sua struttura presente e futura in termini di punti di forza, debolezza, opportunità e dei rischi correlati al proseguimento del suo mandato, risulta necessario perseguire i seguenti obiettivi:

a) mantenere stabile nell'organizzazione la capacità di garantire l'erogazione degli interventi secondo criteri, standard e modalità definite via via nel percorso di Certificazione della Cooperativa.

b) mantenere, sviluppare ed aggiornare la struttura organizzativa con ruoli e funzioni chiare, coerenti con la mission, in un quadro di deleghe e di responsabilità condiviso e riconosciuto da tutta la compagine societaria, facendo coerentemente riferimento alle indicazioni che il processo di SWOT ANALYSIS permette di individuare, orientandosi verso un'implementazione dei vari profili a sostegno dell'organizzazione, job e contratti conseguenti.

c) declinare l'intervento in modo sempre più mirato e contestualizzato nei confronti della singola categoria di fruitore del servizio (minore, genitore, diversamente abile, studente, membro di un nucleo familiare, adulto in difficoltà, etc.), progettando nuove risposte che siano in grado di rispondere in una logica multifattoriale e sistemica alla domanda ed al bisogno espresso dal singolo.

d) mantenere e sviluppare l'organizzazione complessiva, in un'ottica sistemica di relazioni con le altre realtà del Terzo Settore e delle istituzioni/servizi, attraverso l'attivazione di convenzioni con Enti e istituzioni.

e) creare le condizioni di crescita delle diverse risorse professionali, in un'ottica di sviluppo della partecipazione diretta dei soci alle diverse attività dell'organizzazione, finalizzate sia all'implementazione delle attività organizzative interne che allo sviluppo del know-how collettivo della cooperativa.

f) condividere nella compagine societaria l'implementazione dei criteri di riconoscimento economico di ciascun ruolo / funzione, valorizzando la responsabilità del socio rispetto alla struttura

organizzativa ed agli obiettivi di qualità dei servizi erogati ed alla tipologia di business.

### **Obiettivi di esercizio**

Per l'anno sociale 2019 gli obiettivi correlati alla fornitura di servizi sono stati sostanzialmente:

*Garantire la prosecuzione* della consultazione psicologica presso i servizi sociali comunali per la tutela del minore, estendendo ulteriormente la consulenza a quelle realtà comunali del territorio che non ancora fruiscono di tale servizio.

*Avviare* interventi psicologici di tutela del minore e famiglia presso i servizi sociali del Comune di Monza con una riorganizzazione interna dell'unità di offerta in termini di coordinamento, gestione e supervisione del Servizio Tutela Minori.

*Incrementare gli interventi* di tutela con altre azioni di prevenzione e riduzione del disagio del minore, correlando tali interventi con i servizi psicopedagogici erogati dalla propria o da altre Cooperative operanti in sinergia nel territorio.

*Ampliare e diversificare*, a seconda delle esigenze specifiche di ciascuna realtà comunale e scolastica, in chiave preventiva, i vari servizi della Cooperativa e l'area scuola.

*Sviluppare ed articolare* l'offerta di counseling ai genitori in chiave strettamente preventiva e di supporto alla famiglia, favorendo la comprensione e chiarificazione delle dinamiche familiari e attivando un intervento integrato di natura psico-educativa, che consenta una presa in carico complessiva dei bisogni e necessità emergenti dal contesto familiare.

*Sostenere e garantire* attraverso la consulenza psicologica e la supervisione degli operatori dell'area educativa l'azione di integrazione tra le realtà produttive e quelle di riabilitazione sociale nell'area della disabilità.

*Sostenere* le figure genitoriali e le famiglie in genere, nel complesso compito di portare i propri figli verso l'autonomia sociale in una prospettiva di valorizzazione del potenziale del singolo individuo.

*Garantire la continuità di offerta* del servizio psico - educativo del Centro Diurno ai minori e relative famiglie inviate dai servizi sociali. Ampliare e diversificare gli interventi educativi attraverso progetti personalizzati sui singoli minori con l'obiettivo di rispondere in modo ancor più mirato ai loro bisogni e necessità.

*Incrementare* l'offerta del servizio psico-educativo Centro Diurno ad altre Amministrazioni Comunali esterne ma limitrofe al territorio vimercatese – trezzese.

*Ampliare e diversificare* le attività cliniche dei Centri Multidisciplinari Integrati di modo da offrire interventi professionali specifici e diversificati con operatori specializzati in diverse discipline: psicologi/psicoterapeuti di diversi orientamenti e scuole, psicomotricisti, neuro-psicomotricisti, fisioterapisti, logopedisti e neuropsichiatra infantile.

*Sviluppare* attraverso il lavoro dell'equipe dei Centri Multidisciplinari la cultura di un lavoro integrato, in grado di fornire sia alle famiglie che agli operatori invianti, la possibilità di beneficiare di interventi di consulenza, valutazione, diagnosi e cura mirati ed articolati in una logica sistemica d'intervento sulla famiglia, ad un costo calmierato per l'utenza e con tariffe agevolate attraverso convenzioni con le Amministrazioni Comunali.

*Offrire prestazioni qualificate* nell'ambito delle valutazioni e trattamento DSA presso le tre sedi dei Centri Multidisciplinari Chora, accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

*Fornire* una risposta di qualità professionale attraverso un aggiornamento/formazione interno ed esterno costante.

*Aumentare la partecipazione* ai bandi di finanziamento a supporto delle attività in essere della Cooperativa anche attraverso una migliore definizione organizzativa e di risorse umane specifica alla necessità.

*Sviluppare nuovi progetti* anche in co-progettazione con altre realtà cooperative, attraverso l'analisi della domanda del mercato effettuata dal responsabile commerciale, in stretta collaborazione con il responsabile della progettazione.

*Avviare nuove* convenzioni con amministrazioni locali per interventi istituzionali sull'infanzia.

*Progettare e organizzare* percorsi formativi rivolti:

- agli operatori dei servizi psico-sociali e riabilitativi al fine di far circolare il know-how presente tra gli operatori della Cooperativa
- ai soci ed operatori della Cooperativa al fine di integrare le competenze interne con quelle provenienti sia dal mondo accademico che da altre realtà istituzionali e professionali.

Per l'anno sociale 2019 gli obiettivi correlati allo sviluppo dell'organizzazione complessiva sono individuati attraverso il percorso di analisi garantito dal metodo della SWOT ANALYSIS.

Nello specifico come empowerment dell'organizzazione interna della cooperativa sono stati posti i seguenti obiettivi:

- ridefinizione compensi in correlazione al ruolo organizzativo esercitato
- migliorare, implementare e mantenere l'efficacia della comunicazione interna tra soci
- verifica dell'organizzazione posta in essere (analisi dell'andamento dei progetti, della partecipazione ai bandi e dell'efficacia/efficienza dei vari ruoli e funzioni)

Nello specifico come progettazione e commercializzazione interna della cooperativa sono stati posti i seguenti obiettivi:

- verifica ed ottimizzazione della figura del direttore commerciale

- implementare l'area della formazione esterna e accreditamento ECM
- progettazione e stesura di pubblicazioni
- aggiornamento costante del sito

Nello specifico come sviluppo e crescita della cooperativa sono stati posti i seguenti obiettivi:

- aumento della base sociale
- implementare l'area clinica nei Centri Multidisciplinari
- aumento del fatturato
- attività svolte a contrastare il drop - out scolastico (ideazione di un progetto di alternanza tempo scuola presso il Centro Diurno).

### **Valutazione degli obiettivi conseguiti**

Nel corso dell' undicesimo anno operativo della Cooperativa, si può affermare che la quasi totalità degli obiettivi correlati alle attività di fornitura servizi sono stati conseguiti.

In particolare rispetto all'erogazione di servizi e alla partecipazione a specifici ambiti di attività si può comunicare che:

*E' stata garantita* la prosecuzione della consultazione psicologica presso i servizi sociali comunali per la tutela del minore ed è stata avviata l'erogazione di servizi di Tutela Minori e supporto alla famiglia del comune di Monza a decorrere dal mese di Febbraio 2019. Questa nuova acquisizione d'attività è coerente con l'obiettivo di incrementare in nuovi territori i servizi espressione del nostro specifico e storico know-how.

*Si sono mantenute e rafforzate le occasioni di maggior integrazione tra* le diverse realtà nel sistema complessivo di rete dei diversi interventi a sostegno della famiglia, sostenendo l'integrazione dell'azione di tutela con altre azioni, in particolare correlando tali interventi con i servizi psicopedagogici erogati dalla propria o da altre Cooperative operanti in sinergia nel territorio, come si evince dalle relazioni semestrali redatte con le equipe

*E' stata diversificata l'offerta di servizi offerti dalla Cooperativa con l'avvio di una nuove modalità d'intervento in chiave preventiva.* Sulla base di una richiesta proveniente dall'amministrazione comunale di Ronco Briantino è stato avviato un tavolo di coordinamento educativo che comprende diverse realtà associative del territorio con lo scopo di creare progetti di prevenzione primaria nell'area dell'età adolescenziale.

*E' proseguita, mantenendo l'attenzione ad un'articolazione secondo le esigenze locali,* l'offerta di counseling ai genitori in chiave strettamente preventiva e di supporto alla famiglia. Ora con interventi mirati presso i plessi scolastici ora con sportelli d'ascolto presso le sedi comunali.

*Si è mantenuta la consulenza psicologica e la supervisione degli operatori dell'area educativa riguardante l'azione di integrazione sociale di giovani disabili nella fascia d'età 18 – 25 anni all'interno del progetto Vivaio.*

*E' stata garantita la continuità di offerta del servizio psico-socio-educativo Centro Diurno: aumentando nel corso dell'anno le presenze di minori utenti che hanno fruito dei progetti psico-socio-educativi del Centro Diurno, con significativo aumento della partecipazione al progetto educativo di minori residenti in Comuni limitrofi all'area vimercatese-trezzese.*

*Sono state altresì consolidate alcune attività interne al Centro Diurno coerenti con una programmazione delle attività centrata sull'obiettivo del recupero delle competenze genitoriali.*

*Si sono diversificati gli interventi educativi attraverso progetti personalizzati sui singoli minori con l'obiettivo di rispondere in modo ancor più mirato ai loro bisogni e necessità.*

*E' stato ampliato e ulteriormente diversificato l'intervento dei Centri Multidisciplinari introducendo nuove figure tecnico-professionali nelle diverse realtà e nuovi strumenti di lavoro innovativi e aggiornati rispetto alla domanda del territorio.*

La partecipazione al bando dei Servizi di Tutela e alla famiglia di Cassano d'Adda è stata realizzata attraverso una co - progettazione con la Cooperativa Aeris, già nostro socio per il Centro Diurno. Tale gara ha avuto esito negativo.

*Proseguita l'organizzazione di percorsi formativi rivolti agli operatori della Cooperativa e ad altri operatori di altri servizi similari. Organizzazione del Convegno sulla Conflittualità genitoriale rivolta agli operatori di Offerta Sociale, Monza (nostri partner nei servizi) e operatori esterni.*

*Attivato il tavolo di coordinamento sulla fascia 0 – 6 anni per il Comune di Varedo, estendendo l'offerta consulenziale alla gestione di interventi educativi di due Scuole dell'Infanzia del medesimo territorio.*

*Avviata la consulenza psicologica e supervisione ai casi per gli operatori sociali dell'Area Adulti per il Comune di Arcore.*

Nel corso del 2019 si è lavorato in accordo con gli obiettivi definiti nella SWOT ANALYSIS e correlati allo sviluppo dell'organizzazione complessiva

Nello specifico è stato ridefinito il compenso della figura di responsabile della progettazione in correlazione al ruolo organizzativo esercitato.

Attraverso l'audit svolto dal Presidente in collaborazione con la Responsabile del Personale, attuato nei mesi di Luglio – Settembre 2019, si è cercato di migliorare, implementare e mantenere l'efficacia della comunicazione interna tra soci e di verificare l'organizzazione posta in essere e

l'andamento dei progetti attivati e da attivare.

Nello specifico come sviluppo e crescita della cooperativa si registra un aumento della compagine sociale con la partecipazione di 2 nuovi soci cooperatori (a fronte di una dimissione) e un socio volontario (a fronte di una dimissione).

Si è implementata l'area clinica nel Centro Multidisciplinare Chora di Vimercate con l'inserimento della figura professionale della fisioterapista.

Si è raggiunto inoltre un aumento del fatturato, rispetto all'anno precedente nell'ordine del 18%.

## Risultati economici

# Bilancio al 31/12/2019

### Stato Patrimoniale Abbreviato

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Attivo</b>		
<b>B) Immobilizzazioni</b>		
I - Immobilizzazioni immateriali	2.390	3.150
II - Immobilizzazioni materiali	7.423	4.294
III - Immobilizzazioni finanziarie	600	600
<i>Totale immobilizzazioni (B)</i>	<i>10.413</i>	<i>8.044</i>
<b>C) Attivo circolante</b>		
II - Crediti	429.855	347.677
esigibili entro l'esercizio successivo	429.855	347.677
IV - Disponibilita' liquide	48.945	45.927
<i>Totale attivo circolante (C)</i>	<i>478.800</i>	<i>393.604</i>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>3.873</b>	<b>7.090</b>
<i>Totale attivo</i>	<i>493.086</i>	<i>408.738</i>
<b>Passivo</b>		
<b>A) Patrimonio netto</b>		
I - Capitale	54.650	50.850
IV - Riserva legale	2.395	2.396
VI - Altre riserve	392	391
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	(45.306)	(42.677)
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	9.152	(2.629)

	31/12/2019	31/12/2018
<i>Totale patrimonio netto</i>	21.283	8.331
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>11.165</b>	<b>7.156</b>
<b>D) Debiti</b>	<b>459.294</b>	<b>390.489</b>
esigibili entro l'esercizio successivo	459.294	390.489
<b>E) Ratei e risconti</b>	<b>1.344</b>	<b>2.762</b>
<i>Totale passivo</i>	493.086	408.738

#### Conto Economico Abbreviato

	31/12/2019	31/12/2018
<b>A) Valore della produzione</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.144.077	964.600
5) altri ricavi e proventi	-	-
contributi in conto esercizio	-	2.195
altri	509	2.196
<i>Totale altri ricavi e proventi</i>	509	4.391
<i>Totale valore della produzione</i>	1.144.586	968.991
<b>B) Costi della produzione</b>		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	20.276	15.344
7) per servizi	931.947	783.664
8) per godimento di beni di terzi	37.054	36.119
9) per il personale	-	-
a) salari e stipendi	92.829	76.065
b) oneri sociali	24.655	23.944
c/d/e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	7.155	7.384
c) trattamento di fine rapporto	6.820	6.063
e) altri costi	335	1.321
<i>Totale costi per il personale</i>	124.639	107.393
10) ammortamenti e svalutazioni	-	-
a/b/c) ammortamento delle immobilizz.immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizz.	3.760	6.591
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	916	3.260
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	2.844	3.331
d) svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	634	1.336
<i>Totale ammortamenti e svalutazioni</i>	4.394	7.927
14) oneri diversi di gestione	13.642	18.748
<i>Totale costi della produzione</i>	1.131.952	969.195

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)</b>	<b>12.634</b>	<b>(204)</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>		
16) altri proventi finanziari	-	-
d) proventi diversi dai precedenti	-	-
altri	7	6
<i>Totale proventi diversi dai precedenti</i>	7	6
<i>Totale altri proventi finanziari</i>	7	6
17) interessi ed altri oneri finanziari	-	-
altri	192	401
<i>Totale interessi e altri oneri finanziari</i>	192	401
<i>Totale proventi e oneri finanziari (15+16-17+-17-bis)</i>	<i>(185)</i>	<i>(395)</i>
<b>Risultato prima delle imposte (A-B+C+-D)</b>	<b>12.449</b>	<b>(599)</b>
<b>20) imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate</b>		
imposte correnti	3.297	2.030
<i>Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate</i>	<i>3.297</i>	<i>2.030</i>
<b>21) Utile (perdita) dell'esercizio</b>	<b>9.152</b>	<b>(2.629)</b>

## Informazioni ex art. 1, comma 125, della legge 4 agosto 2017 n. 124

### Commento

In relazione al disposto di cui all'art. 1, comma 125, della legge 124/2017, in merito all'obbligo di dare evidenza in nota integrativa delle somme di denaro eventualmente ricevute nell'esercizio a titolo di sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque vantaggi economici di qualunque genere dalle pubbliche amministrazioni e dai soggetti di cui al comma 125 del medesimo articolo, la Società attesta ed indica nel seguente elenco le somme ricevute da P.A. Dal 01/01/2019 al 31/12/2019

Comune di Agrate Brianza Via San Paolo nr. 24 20864 Agrate (MB) Codice fiscale 02254070150	16,719,00	Frequenza minori Centro Diurno
	1.597,00	Attività clinica minori(psicoterapia)
Comune di Arcore Via A. D'Adda nr. 4 20862 Arcore (MB) Codice fiscale 00988560967	10.288,14	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Bellusco Piazza F.lli Kennedy 1 20882 BELLUSCO MB Cod Fisc. 03352640159	3.073,28	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Bernareggio Via Pertini nr. 46 20881 Bernareggio (MB) Codice fiscale 87001490157	8.706,66	Frequenza minori Centro Diurno

Comune di Burago Molgora Piazza Matteotti nr. 12 20040 Burago Molgora (MB) Codice fiscale 02906850157	15,845,66	Frequenza minori Centro Diurno
	1.723,00	Servizio Counseling Adulti
Comune di Burago Molgora Settore Sociale Piazza Matteotti 12 20040 BURAGO MOLGORA MB Cod.Fisc. 02906850157	2.434,24	Servizio Counseling Adulti
Comune di Busnago Piazzetta Marconi nr. 3 20874 Busnago (MB) Codice fiscale 00738640960	19.639,01	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Cavenago Piazza Libert� nr. 18 20873 Cavenago Brianza (MB) Codice fiscale 00714490968	4.539,38	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Cernusco S/Naviglio Via Tizzoni nr. 2 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) Codice fiscale 01217430154	25.185,15	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Cologno Monzese Via Petrarca nr. 11 20090 Cologno Monzese (MI) Codice fiscale 03353020153	3.635,27	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Concorezzo Via Santa Marta nr. 18 20863 Concorezzo (MB) Codice fiscale 00741200968	11.274,09	Frequenza minori Centro Diurno
	0	Corso formazione insegnanti
Comune di Cornate d'Adda Via Volta nr. 29 20872 Cornate d'Adda (MB) Codice fiscale 00738730969	11.606,70	Frequenza minori Centro Diurno
	4.222,00	Attivit� clinica minori(psicoterapia)
Comune di Grezzago Piazza Della Repubblica nr. 1 20056 Grezzago (MI) Codice fiscale 83500690157	8.945,68	Frequenza minori Centro Diurno
Istituto Comprensivo Statale Lesmo Via Donna Rosa 13 20855 LESMO MB Cod. fisc. 94030860152	1.800,00	Progetto per la prevenzione e il contrasto del bullismo
Istituto Comprensivo A. Manzoni Ornago-Burago Molgora Via C. Porta nr. 6 20876 Ornago (MB) Cod.Fisc. 94030930153	0	Sportello di Ascolto Psicologico Scuola Secondaria di 1°

Comune di Lesmo Via Veneto nr. 15 20855 Lesmo (MB) Codice fiscale 00748750965	1.728,72	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Ornago Via Santuario nr. 6 20876 Ornago (MB) Codice fiscale 00806390969	5.138,36	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Ronco Briantino Via IV Novembre nr. 30 20885 Ronco Briantino (MB) Codice fiscale 03611890157	0	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Sulbiate Via Grandi nr. 1 20884 Sulbiate (MB) Codice fiscale 00988600961	11.049,59	Frequenza minori Centro Diurno
Unione dei Comuni di Camparada e Lesmo prime terre di Brianza Via Vittorio Veneto 15 20855 LESMO MB Cod Fisc. 94059000151	3.987,66	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Usmate Velate Corso Italia nr. 22 20865 Usmate Velate (MB) Codice fiscale 01482570155	10.096,08	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Varedo Via Vittorio Emanuele II, 1 20814 Varedo MB Cod Fisc. 00841910151	1.749,00	Servizio Coordinamento Pedagogico territoriale per la promozione del sistema integrato da 0 a 6 anni.
Comune di Vimercate Piazza Marconi nr. 7/d 20871 Vimercate (MB) Codice fiscale 00728730961	43.894,39	Frequenza minori Centro Diurno
Comune di Vimodrone Via Cesare Battisti 56 20090 Vimodrone MI Cod. Fisc. 07430220157	3.426,15	Frequenza minori Centro Diurno
Azienda Speciale Rete Salute Piazza Vittorio Veneto 2/3 23807Merate LC Cod. Fisc. 94024400130	3.426,15	Frequenza minori Centro Diurno

### *Valore della produzione*

<b>Azienda Speciale Consortile</b>	<b>752,44</b>	<b>0,06%</b>
<b>Consorzio Cooperative</b>	<b>772.384,28</b>	<b>67,48%</b>
<b>Comuni</b>	<b>247.860,74</b>	<b>21,65%</b>
<b>Privati e famiglie</b>	<b>108.235,40</b>	<b>9,46%</b>
<b>Cooperative ed enti no profit</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Ministero Grazia e Giustizia</b>	<b>1.998,00</b>	<b>0,17%</b>
<b>Direzioni Didattiche</b>	<b>3.040,00</b>	<b>0,28%</b>
<b>Privati in qualità di operatori di servizi socio-sanitari</b>	<b>9.112,48</b>	<b>0,81%</b>
<b>Contributo soci</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Immobilizzazioni prodotte da lavoro interno</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Contributi pubblici</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Donazioni varie</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Finanziatori</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Rimborsi assicurativi e altri ricavi</b>	<b>82,66</b>	<b>0,01%</b>
<b>Proventi finanziari e straord.</b>	<b>1.120,00</b>	<b>0,08%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.144.586,00</b>	<b>100%</b>

Alcune sintetiche considerazioni:

- Il valore della produzione dal 2018 al 2019 registra un incremento del 18%, tale aumento è da correlarsi sia con l'avvio dal mese di febbraio 2020, del Servizio Psicologico specialistico all'interno del Servizio Tutela del Comune di Monza che con un aumento della fatturazione nei confronti dei Comuni ed anche privati e famiglie. La collaborazione con il Consorzio CS&L, attraverso la condivisione su Monza si è significativamente incrementata giungendo oltre il 67% del fatturato totale. Da questi dati si ha conferma della continuità di un rapporto organico da parte della Cooperativa S&I con Consorzio CS&L in qualità di socio del consorzio.

- Si registra un ulteriore aumento della collaborazione diretta con le Amministrazioni Comunali in termini di valore di fatturato, + € 30.000 mantenendo sostanzialmente lo stesso peso in termini di % di contribuzione sul fatturato complessivo. Si riconferma, dalla tabella successiva, quanto la

collaborazione con le amministrazioni si articoli su diversi piani e per diversi servizi.

Si registra un incremento significativo delle attività a regime calmierato, rivolte direttamente ai “Privati e Famiglie”. Malgrado tale incremento, l’89,64% della fatturazione proviene dall’aver fornito Servizi alle Amministrazioni comunali, direttamente o in partnership con il Consorzio, ed altre Amministrazioni pubbliche quali Direzioni Didattiche, Ministero di Grazia e Giustizia.

***Ricavi delle prestazioni suddivisi per aree d’intervento***

<b>Servizi x Minori</b>	<b>644.072,26</b>	<b>56,27%</b>
<b>Servizio psicopedagogico</b>	<b>139.916,52</b>	<b>12,22%</b>
<b>Infanzia, Nidi</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Servizi area disabilità</b>	<b>752,40</b>	<b>0,07%</b>
<b>Servizi clinici alla famiglia</b>	<b>112.973,31</b>	<b>9,86%</b>
<b>Struttura semi residenziale per minori</b>	<b>205.288,16</b>	<b>21,19%</b>
<b>Formazione operatori socio - sanitari</b>	<b>9.112,48</b>	<b>0,80%</b>
<b>Contributi diversi</b>	<b>000</b>	<b>0,00%</b>
<b>Ricavi diversi dalle prestazioni</b>	<b>82,66</b>	<b>0,01%</b>
<b>Proventi Straordinari</b>	<b>1.125,21</b>	<b>0,21%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.144.586,00</b>	<b>100%</b>

Considerazioni sintetiche:

L’aumento di fatturato si registra in diverse aree d’intervento, ma in considerazione dell’assenza di fatturazione nell’area Nidi, l’aumento sia in valori assoluti, ma ancor più in percentuale riguarda l’attività nei confronti dei minori, sia per quanto attiene l’intervento a sostegno delle equipe comunali di tutela minori che l’intervento psico-educativo sui minori tramite la struttura semi-residenziale. L’area minori si presenta come l’area privilegiata dell’intervento sia in termini di fatturato che di know-how, il fatturato di tale area nelle sue diverse modalità d’intervento copre il 76,94% del fatturato complessivo della cooperativa.

- Cresce il fatturato ma stabile la percentuale di fatturato per quanto attiene le diverse attività psicopedagogiche fornite alle scuole dall’infanzia alla secondaria di primo grado per conto dei comuni.

- Stabile il fatturato, con lieve riduzione della percentuale per quanto attiene le diverse attività espressione dei servizi clinici offerti alle famiglie sia tramite rapporto diretto con le famiglie presso i nostri centri multidisciplinari sia attraverso l'attività di counseling tramite sportelli d'ascolto organizzati presso alcuni comuni

- Si registra, anche nel 2019, un aumento dei ricavi in merito ai progetti rivolti a minori attraverso la struttura semi-residenziale, ma non in termini di percentuale. In ogni caso come sopra rilevato, questo intervento tramite struttura e collaborazione tra know how psicologico ed educativo, rivolto non solo ai minori, ma anche alle loro famiglie, contribuisce al consolidarsi dell'area minori quale ambito prioritario d'intervento della cooperativa.

### **Vita associativa**

L'Assemblea ordinaria procede alla nomina degli amministratori così come indicato nell'art.30 dello Statuto; in sintesi l'articolo dello Statuto dà potere all'Assemblea di:

“- approvare il bilancio consuntivo e le rispettive relazioni del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale, procedere alla nomina delle cariche sociali, deliberare sulla responsabilità degli amministratori e del revisore dei conti, deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente Statuto o sottoposti al suo esame dagli amministratori .....

La composizione degli organi amministrativi e degli organi di controllo è disposta dall'Art. 36, che così recita:

“...Il Consiglio d'Amministrazione si compone da numero tre a numero nove consiglieri eletti dall'Assemblea tra i soci o delegati di enti soci; l'Assemblea ha deliberato di avere un organo direttivo costituito da sette componenti. I soci volontari ed i soci sovventori possono essere eletti a comporre il Consiglio d'Amministrazione purché complessivamente non superino un terzo dei posti disponibili.

I compensi degli amministratori e dell'organo di controllo vengono deliberati dall'Assemblea ordinaria dei Soci (vedi art. 30 dello Statuto).

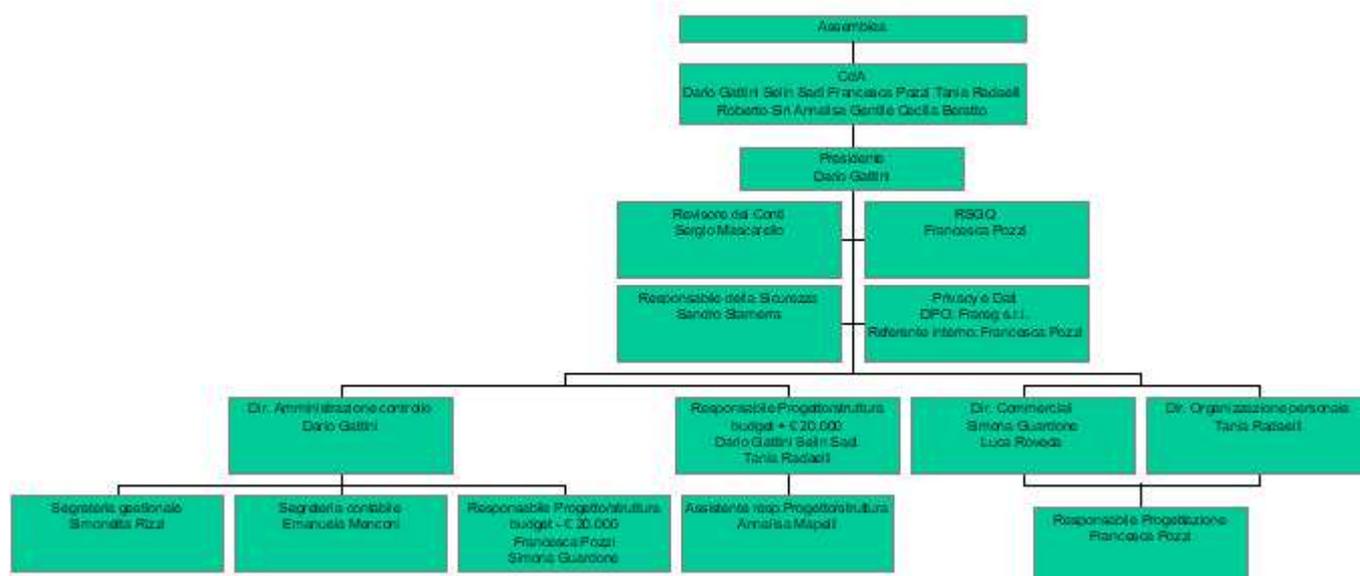
Nel 2019, come negli anni precedenti, agli amministratori non è stata riconosciuta nessuna forma di retribuzione.

## Assemblee anno 2019

<b>data</b>	<b>30.04.19</b>	<b>Ordine del Giorno</b>
Tipo	ORDINARIA	1.Approvazione Bilancio Consuntivo 2018 2.Varie ed eventuali
<b>Presenti</b>	<b>22 di cui 7 Deleghe</b>	
<b>Assenti</b>	<b>14</b>	
<b>Sede</b>	<b>Milano, via Dugnani 1</b>	
<b>data</b>	<b>19.06.19</b>	<b>Ordine del Giorno</b>
tipo	ORDINARIA	1. Discussione e approvazione Bilancio Sociale 2018
<b>Presenti</b>	<b>24 di cui 9 Deleghe</b>	
<b>Assenti</b>	<b>12</b>	
<b>Sede</b>	<b>Milano, via Dugnani, 1</b>	
<b>data</b>	<b>16.12.19</b>	<b>Ordine del Giorno</b>
Tipo	ORDINARIA	1. Esposizione sintesi riscontro colloqui effettuati con i soci 2. comunicazione bilancio previsionale 2020 3. Swot analysis
<b>Presenti</b>	<b>26 di cui 10 Deleghe</b>	
<b>i</b>		
<b>Assenti</b>	<b>9</b>	
<b>Sede</b>	<b>Vimercate, via Rovereto, 1</b>	

## Struttura di governo della Cooperativa

ORGANIGRAMMA COOPERATIVA SOCIALE SVILUPPO&INTEGRAZIONE



Dall'organigramma si evincono una serie di cambiamenti rispetto alla struttura pregressa.

La definizione, l'attivazione e la designazione di ruoli e funzioni dedicati allo sviluppo dell'attività commerciale da parte della dott.ssa Simona Guardone e dott. Luca Roveda, che si ripartiscono l'azione di promozione commerciale della cooperativa per aree territoriali, la loro azione si attua in stretta correlazione con il ruolo di Resp. Progettazione. Quest'ultima figura coordina le diverse competenze professionali presenti nella compagine societaria e, collaborando con i Direttori Commerciali, finalizza i vari contributi professionali per una produzione organica di progetti sia per la partecipazione a bandi, sia per declinare nuovi servizi o nuove unità d'offerta, in coerenza con i bisogni emergenti dai territori. Si segnala altresì la nuova figura di RSGQ nella persona della dott.ssa Pozzi che, in connessione con tale ruolo, è stata anche nominata referente interno Privacy che si interfaccia con la nuova figura esterna Privacy e delega DPO per rispondere alle nuove normative europee sulla privacy.

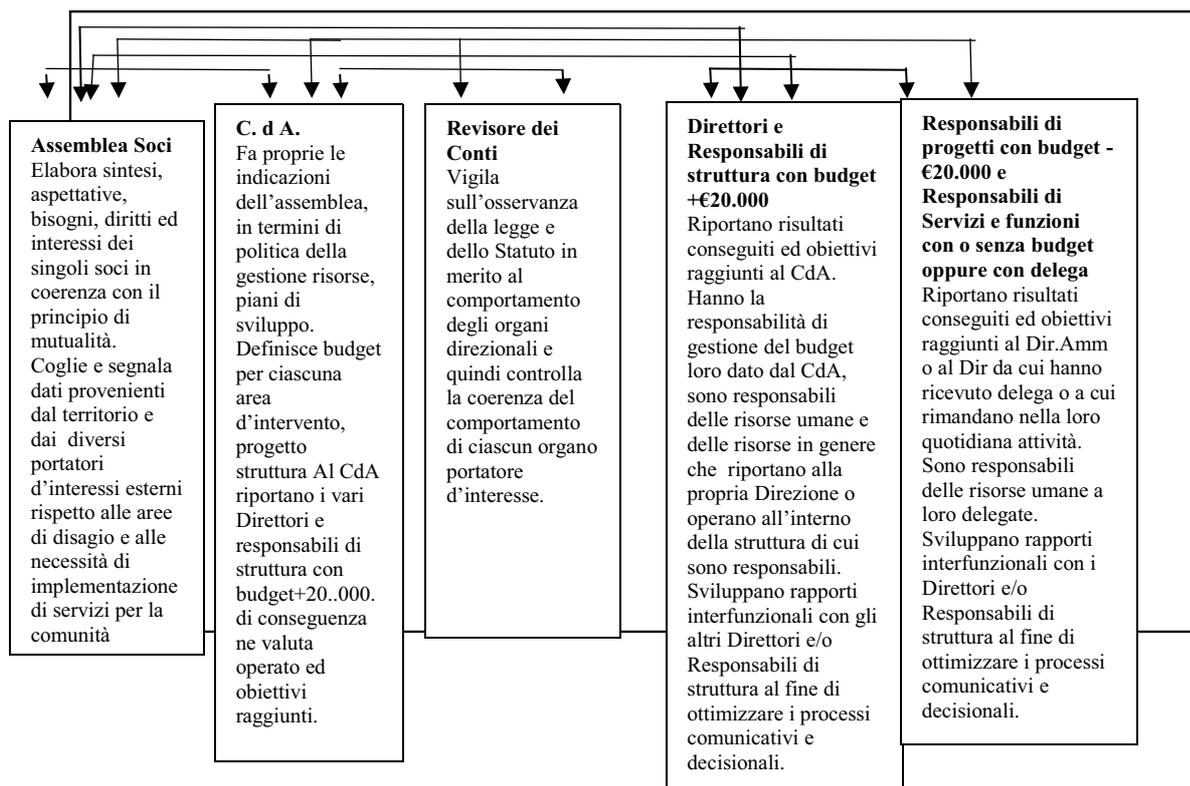
### Risorse umane

Alla fine del 2019 la composizione delle risorse umane, caratterizzata da figure diverse per ruolo professionale, ma rispondenti al Regolamento interno della cooperativa, ha garantito il conseguimento degli obiettivi descritti nella sezione Obiettivi raggiunti. Nel corso dell'anno si rileva un aumento del numero dei soci cooperatori con competenze e funzioni professionistiche a partita IVA, la continuità di presenza di un socio con funzioni amministrative con contratto di

dipendenza a tempo indeterminato, così come il socio persona giuridica con il quale si attuano co-progettazioni di servizi. I sette soci volontari presenti nelle attività sono soprattutto in affiancamento in un'ottica di formazione professionale e personale. La totalità delle risorse appartenente alla compagine societaria sale a 35. Ridotto il numero dei collaboratori esterni con competenze e funzioni professionistiche in quanto due tra loro, nel corso del 2019, sono diventati soci.

<b>Soci cooperatori</b>	<b>26</b>
<b>Soci volontari</b>	<b>7</b>
<b>Soci persone giuridiche</b>	<b>1</b>
<b>Socio dipendente con funzioni amministrative a tempo indeterminato</b>	<b>1</b>
<b>Collaboratori professionisti</b>	<b>11</b>
<b>Collaboratori dipendenti con funzioni amministrative a tempo indeterminato</b>	<b>1</b>
<b>Collaboratori dipendenti professionisti</b>	<b>5</b>
<b>TOTALE</b>	<b>52</b>

### Portatori d'interessi interni



## **Portatori d'interesse esterni**

Nel corso dell'anno 2019 si registra un ulteriore aumento e diversificazione della compagine dei portatori d'interesse esterni.

Permane e si consolida la centralità della relazione con il Consorzio CS&L in qualità di socio del Consorzio stesso, nonché di partner nella gestione di quattro servizi erogati all'interno di tre bandi. La cooperativa è a tutti gli effetti partner del Consorzio con ruolo di riferimento e coordinamento nella progettazione e gestione di progetti.

Tale progettazione ha esitato nella vincita del bando, creando così le condizioni di un significativo sviluppo della compagine dei portatori d'interessi esterni. A sostegno di un puntuale monitoraggio, verifica della qualità dei servizi erogati nell'ambito tutela e servizio psicopedagogico comunale si sono mantenuti ed intensificati i rapporti con diverse amministrazioni comunali di tutela. Sono altresì proseguiti con il Consorzio e l'Azienda Speciale Consortile, secondo scadenze concordate, le attività di monitoraggio e verifica dell'andamento dei progetti.

Inoltre si registra, anche per questo anno, un consolidamento delle collaborazioni con diverse realtà delle Amministrazioni locali con cui si sono condivisi i progetti di semi-convitto dei minori frequentanti il Centro Diurno come le nuove e diverse esperienze di servizio psicopedagogico e di Tutela Minori.

Si sono consolidate e diversificate, le Convenzioni con il mondo accademico: Tirocini attivati con Università Vita e Salute dell'Ospedale San Raffaele di Milano, Università Statale Bicocca Milano, Università Statale di Pavia, Università Statale di Padova, Università Statale di Bergamo

## **Fruitori**

La tabella, qui di seguito esposta, permette di cogliere che i fruitori dei diversi servizi, interventi e/o progetti erogati dalla Cooperativa sono numericamente complessivamente aumentati anche nel corso del 2019, trend di crescita presente da anni. Si registrano aumenti soprattutto tra i minori afferenti al servizio tutela. Altra popolazione di fruitori in crescita è quella degli utenti che hanno fruito dei servizi psico pedagogici: si tratta di bambini e ragazzi frequentanti le scuole infanzia, primaria e secondaria di primo grado. Prosegue il trend d'aumento dei minori fruitori della struttura semi-residenziale: l'incremento è correlato all'inserimento di minori provenienti da comuni limitrofi al vimercatese-trezzese.

I riscontri ed i rimandi dell'utenza, attraverso sia rapporti diretti che soprattutto attraverso i rapporti organici con i diversi committenti, sono stati tutti oggettivamente positivi, tanto da confermare in

tutti i casi la fornitura dei servizi espressi o l'ampliamento degli stessi.

Nel corso dell'anno sono state utilizzate schede di valutazione della soddisfazione del cliente coerenti con le procedure dei diversi servizi definite nel piano triennale programmazione della Qualità. Le risposte ai questionari di customer satisfaction da parte dei responsabili dei servizi comunali, riportano un valore medio di soddisfazione per il servizio erogato, la professionalità espressa e la disponibilità degli operatori di punti 8,9 su 10.

Il rapporto con l'utenza è stato oggetto di confronto con la committenza, sia che si tratti dell'Azienda Speciale Consortile che delle singole Amministrazioni comunali che il Consorzio, attraverso la condivisione di relazioni annuali o semestrali sui servizi, sulle prestazioni e sulle tipologie e domanda dell'utenza.

L'utenza descritta quantitativamente nella tabella è suddivisa per tipologia dei singoli Servizi, si riferisce ai minori, ai bambini frequentanti asili nido, materne e scuola dell'obbligo, a disabili o adulti in difficoltà e di conseguenza, rimanda ai loro nuclei familiari a cui gli utenti appartengono.

In considerazione del fatto che gli interventi attuati dai professionisti hanno, per scelta nostra tecnica, sempre una connotazione sistemica dell'intervento sul minore ne consegue che fruitori diretti o indiretti sono anche tutti i membri dei nuclei familiari a cui i fruitori indicati in tabella, appartengono.

<b>Area Minori</b>	<b>1565</b>
<b>Servizio psicopedagogico</b>	<b>912</b>
<b>Servizi area disabilità</b>	<b>18</b>
<b>Servizi clinici e di supporto alla famiglia</b>	<b>191</b>
<b>Struttura semi residenziale per minori C D</b>	<b>44</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2730</b>

### **Rete territoriale, rete di sistema**

Nel corso del 2019, i soci, soprattutto coloro che ricoprono ruoli di responsabilità nell'organizzazione, hanno lavorato per far crescere ulteriormente la rete organica di rapporti inter-istituzionali tra Consorzio, Azienda Speciale Consortile e singole Amministrazioni comunali in relazione ai molti dei servizi erogati. Attiva la partecipazione sia ai Tavoli Tecnici che a quelli del Terzo Settore. Tale attenzione ha comportato un'attenta partecipazione ai diversi tavoli di progettazione in particolare nell'ambito del territorio del Vimercatese, ove sono presenti la maggioranza degli interventi sulla popolazione e l'utenza. Si è mantenuta la prassi attivata, in

alcune singole amministrazioni, di co-progettazione in merito ai progetti d'intervento su minori e famiglie per il Centro Diurno, o di interventi psico-educativi ad hoc, in chiave preventiva con gruppi di minori frequentanti le scuole del ciclo "dell'obbligo", o di supporto alle famiglie che si trovano a gestire problematiche inerenti l'inclusione sociale dei propri figli disabili. Si può sostenere che si è consolidata la prassi di momenti di confronto con il singolo Comune, con partecipazione a tavoli di progettazione con più figure professionali rappresentanti vari servizi o enti presenti in quel dato territorio.

Ne consegue che sono stati mantenuti rapporti organici di confronto con altre Cooperative aderenti al Consorzio, non solo con quelle che partecipano alla gestione di servizi omologhi e rientranti nello stesso bando di gara.

I rapporti inter istituzionali sono stati garantiti dalla programmazione di momenti diversificati, funzionali sia alla progettazione che alla verifica degli interventi/progetti/servizi, sia con i responsabili tecnici delle singole Amministrazioni che con i rappresentanti della Direzione dell'Azienda Consortile o con i rappresentanti delle singole Cooperative anch'esse afferenti a CS&L o con volontari presenti in varie modalità nell'associazionismo presente sul territorio.

La logica di inserire la rete territoriale in un sistema di fatto è una declinazione in termini di comprensorio della logica di concepire le singole azioni professionali, i servizi e le procedure avviate coerenti con gli obiettivi ed i criteri di Qualità permettendo concretamente la co-progettazione entro un sistema più ampio di servizi erogati non solo dalla Cooperativa ma dai diversi attori istituzionali.

Nel corso di questi anni la logica d'operare come rete di sistema, e la nostra disponibilità a co-progettare con altri portatori d'interessi, ha permesso d'individuare fabbisogni specifici, quali il servizio Vivaio per giovani disabili, il servizio di counseling agli adulti, il Centro Diurno, nuovi poli di counseling ai genitori, nuovi percorsi di affettività per minori, sinergie con varie figure riabilitative negli spazi dei Centri Multidisciplinari, collaborazione con altre realtà del mondo cooperativistico all'interno di un progetto regionale, "progetto VAI", ed infine organizzazione di percorsi, per gruppi di genitori con figli disabili, con la tecnica della TMF.

### **Prospettive di evoluzione**

- Obiettivo primario é mantenere l'attenzione per sviluppare, articolare in altri territori, la rete di sistema che ha permesso la co-progettazione di servizi con il territorio elettivo del Vimercatese-Trezese ed i diversi portatori d'interesse.
- Mantenere e garantire la cultura del confronto inter istituzionale per una decodifica dei bisogni emergenti nelle diverse realtà territoriali in cui operiamo, individuando delle risposte e delle risorse

che già si possono mettere in rete.

- Mantenere a regime la messa in comune del know-how presente nei diversi servizi ed istituzioni per produrre risposte sempre più efficaci ed efficienti
- Esportare e declinare in altri territori, servizi, modelli e protocolli d'intervento, che da tempo caratterizzano i nostri servizi in ambito minori, sostegno alla genitorialità, interventi clinici integrati, attività di prevenzione del disagio o di inclusione sociale.
- Ampliare i rapporti con le Università, declinando l'offerta attraverso stages, tirocini e volontariato permettendo, alle giovani risorse professionali in formazione, un'esperienza concreta per la loro crescita professionale.
- Proseguire concretamente con percorsi formativi l'attività di aggiornamento e formazione degli operatori che a vario titolo effettuano interventi di aiuto e/o sostegno alla persona nei servizi socio-sanitari, portando ad un livello meta trasmissibile e condivisibile, il know-how espresso dai professionisti della cooperativa nelle diverse attività e servizi.