



Via Roma 127 • 13816  
Sagliano Micca • Biella  
Tel. 015 474.120  
Fax 015 474.131  
e-mail: [domus@mclink.it](mailto:domus@mclink.it)  
[www.domuslaetitia.org](http://www.domuslaetitia.org)

Società Cooperativa Sociale di Solidarietà - ONLUS

Disabilità & Cittadinanza  
Progetti & Percorsi

# BILANCIO SOCIALE 2007

Domus Laetitia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà - ONLUS  
Bilancio di Responsabilità Etico Sociale  
VII° Edizione

*Approvato in Assemblea dei Soci del 29/04/2008*

## PREMESSE

---

Essere socialmente responsabili non significa solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là investendo “di più” nel capitale umano, nell’ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate, è riconosciuto che un’impresa che adotti un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle attese economiche, ambientali, sociali di tutti i portatori di interesse (stakeholder) coglie anche l’obiettivo di conseguire un vantaggio competitivo e di massimizzare i ritorni di lungo periodo.

L’orientamento della Domus è di attenzione a tutti i detentori di interesse ed è a loro che ci rivolgiamo in prima istanza con questa rendicontazione sociale.

Presentiamo la settima edizione del nostro bilancio sociale con la consapevolezza che non sia più possibile fare l’imprenditore (tanto meno il cooperatore) non prevedendo nella propria visione strategica preoccupazioni di tipo sociale o ambientale, e perché no comunitarie, se si vuole perseguire modelli di impresa affidabili e duraturi.

Siamo impegnati nella promozione della responsabilità sociale sia attraverso:

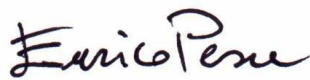
- la redazione del bilancio sociale;
- la partecipazione al gruppo nazionale di lavoro sul BRES di CGM e di ASTERI-X;
- l’offerta di consulenze alle cooperative consorziate;
- l’organizzazione di seminari sul tema.

Pochi giorni fa sono stati emanati i decreti attuativi che integrano le norme sull’Impresa sociale (ancora soggetti a valutazione da parte della Corte dei Conti), tra cui le linee guida relative a forma e contenuto del bilancio sociale; dopo attenta analisi, abbiamo preferito continuare ad utilizzare le linee guida proposte da CGM e condivise durante questi anni di sperimentazione del modello, sia perché in buona parte rispecchiano quanto definito dal decreto, sia perché i tempi non permettono riflessioni su come eventualmente integrare il modello.

Il testo, come sempre, è suddiviso in cinque ambiti: politica, identità, mappa degli stakeholder, dati di contabilità

sociale e riclassificazione del bilancio; la prospettiva è quella multistakeholder, vengono utilizzati sia indicatori descrittivi, sia quantitativi (numerici) che economici (contabili), con una logica incrementale. La strategia consolidata è quella di incaricare un gruppo di lavoro, coordinato dal Direttore Generale, che costruisca in équipe la bozza che verrà deliberata dal C.d.A. e presentata in sede di Assemblea dei Soci contestualmente all'approvazione del bilancio economico; il

Il Presidente  
(*Enrico Pesce*)



bilancio sociale viene quindi depositato in Camera di Commercio.

Ci teniamo ancora una volta a ringraziare le persone che abbiamo incontrato e che condividono il nostro percorso, chi ha collaborato alla stesura del documento e chi quotidianamente lavora con e per le persone.

Il Direttore Generale  
(*Paolo Tigrino*)



# INDICE

---

<b>PREMESSE</b> .....	<b>2</b>
<b>1. LA POLITICA</b> .....	<b>5</b>
1.1.Motivazioni.....	5
<b>2. L'IDENTITA'</b> .....	<b>6</b>
2.1 La storia.....	6
2.2 La Mission.....	8
2.3 I nostri principi ispiratori.....	9
2.4 La vision.....	11
2.5 La Governance ed il sistema organizzativo.....	13
2.6 Organigramma.....	14
2.7 L'attività corrente.....	15
2.8 Le partecipazioni e la rete.....	23
2.9 La pianificazione e il riesame.....	26
<b>3. LA MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE</b> .....	<b>33</b>
<b>4. RELAZIONE SOCIALE</b> .....	<b>37</b>
4.1 L'attività sociale nel 2007.....	37
4.2 Il sistema degli indicatori.....	42
<b>5. RICLASSIFICAZIONE VALORE AGGIUNTO E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b> .....	<b>57</b>

# 1. LA POLITICA

---

## 1.1.Motivazioni.....

Perché il bilancio sociale... anche se è un obbligo (o quasi), ci piace sottolineare alcuni aspetti che evidenzino le nostre motivazioni: il primo aspetto che intendiamo sottolineare è quello relativo alla funzione pubblica della Cooperazione Sociale (come definito dalla L. 381/91 all'art. 1), quindi l'adozione del Bilancio di Responsabilità Etico Sociale diventa un passo obbligato per comunicare come (e se) stiamo perseguendo l'interesse generale della comunità e quale ricaduta ha il nostro operato sulle persone e sul territorio.

Il secondo aspetto relativo all'adozione della rendicontazione sociale nasce dal bisogno di dotarsi di uno strumento trasparente per esprimere il rispetto delle finalità espresse dallo statuto della Cooperativa, esplicitate dalla dichiarazione di "mission", gli obiettivi da raggiungere dagli organi di governo; infine dal vincolo dell'efficienza nell'impiego delle risorse economiche in un ottica di responsabilità sociale d'impresa.

Il terzo aspetto è un obiettivo ambizioso: verificare la coerenza tra i principi ispiratori della Cooperativa e le azioni che si pongono in essere per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'impresa. In breve come mettere in relazione i dati che emergono con i principi statutariamente dichiarati.

Il B.R.E.S. diventa una modalità con la quale dichiarare in modo netto e deciso la propria identità, le proprie appartenenze le proprie caratteristiche organizzative.

Infine è per noi strumento di gestione, oltre che di comunicazione, lo sforzo che stiamo attualmente facendo è quello di integrare il BRES con gli altri strumenti di governo / comunicazione della Cooperativa: contabilità, sistema gestione qualità e carta dei servizi.

## 2. L'IDENTITA'

---

La Domus Laetitiaè è una Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A che si occupa di tematiche relative alla disabilità, ha sede a Sagliano Micca ed opera esclusivamente nell'area del biellese.

Partendo dalla struttura storica ha sviluppato negli anni una filiera di servizi che vanno dalle residenze, ai centri diurni, all'integrazione scolastica, all'assistenza domiciliare, all'educativa territoriale, all'inserimento lavorativo, all'ambulatorio di riabilitazione / abilitazione, alle consulenze e formazione.

Attualmente occupa circa 120 lavoratori, ha un fatturato di oltre 4 milioni di euro e rivolge i propri servizi a circa 250 famiglie.

### 2.1 La storia.....

La storia iniziale della Cooperativa è strettamente legata alla sede; l'edificio si trova tra Andorno e Sagliano Micca, nel Comune di Sagliano, a pochi km da Biella. Fu eretto da Secondo Davella di Sagliano sulle fondamenta del distrutto Cenobio dei Padri dell'Ordine di S. Francesco nel 1880 e iniziò l'attività come Albergo Sella; in seguito divenne stabilimento idroterapico "Vinaj" dal nome del professor Scipione. Quindi divenne Casa diocesana per esercizi spirituali per trasformarsi poi, dopo la seconda guerra mondiale, attraverso l'interessamento e l'azione della Pontificia Opera Assistenza, in Istituto Professionale "Regina Montis Oropae" ospitante circa 150 collegiali. Nel 1964 divenne un Centro di recupero per adolescenti ex poliomielitici, sempre sotto il patrocinio della POA e di ospitalità a ragazzi provenienti da tutte le Regioni italiane.

Dal 1964 cambiò nome e prese quello di "Domus Laetitiaè", che conserva attualmente. Il Centro fu gestito prima dai Padri Oblati di Maria Immacolata, poi dai Padri Serviti, poi da un membro laico dell'amministrazione POA, poi dal 1968 al 1970 da un sacerdote biellese. Debilitata la polio, e siamo all'attuale situazione, l'ente si trasforma in centro spastici maschile e femminile, con l'ambulatorio per esterni e possibilità di ricoveri diurni e di convitto. La direzione venne affidata alla congregazione delle Suore Adoratrici del

Sangue di Cristo; il complesso venne sostenuto dalla Caritas Italiana, con l'assiduo impegno di un sacerdote biellese Don Giovanni Perini come rappresentante sul luogo, fino al 31/12/1985.

In data 30/10/1984 la "Domus Laetitia" si trasformò in Cooperativa di solidarietà sociale, di cui facevano parte 15 soci, che si assunsero l'impegno di continuare l'attività del Centro ad iniziare dall'1/1/1986. Nel 1991 la Caritas vendette lo stabile alla Cooperativa che lo acquistò con i contributi della popolazione biellese e di Enti Pubblici e Privati, poi lo donò alla Diocesi, con la quale stipulò un contratto di Comodato per 50 anni. Alla fine del 1990 la Congregazione ritirò le suore dalla Domus.

Ora la Cooperativa è gestita interamente da personale laico.

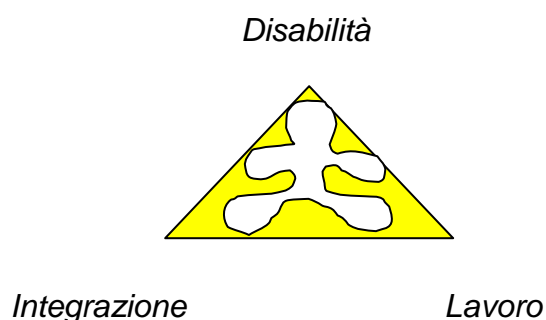
Dall'avvio dell'attività, partita con un servizio residenziale e un ambulatorio per esterni, si è sviluppata nel corso degli anni, dapprima sfruttando l'intero edificio, ampliando i servizi residenziali ed iniziando con le attività diurne, poi via via aprendosi al territorio con iniziative domiciliari e di inserimento lavorativo, fino ad arrivare alla situazione attuale.

## 2.2 La Mission.....

La Mission è riconducibile al seguente modello:

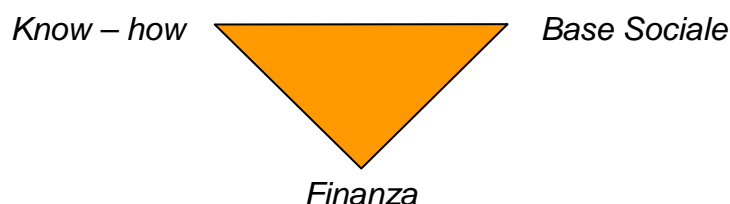
*“Offrire al territorio risposte altamente diversificate, significative, professionali e non istituzionali al problema della disabilità psicofisica integrando e sostenendo la rete cooperativa del territorio e gli altri operatori (associati e non) ed avviando e formalizzando con essi collaborazioni e partnership e garantendo il lavoro e la sua qualità a tutti quelli che partecipano all’impresa, nonché nuove opportunità occupazionali”.*

La Cooperativa definisce la propria missione all’interno di un’area circoscritta tra Integrazione (l’orientamento progettuale ideale), Disabilità (l’ambito di intervento) e Lavoro (la modalità con cui abbiamo scelto di operare), da cui deriva la definizione della propria “mission”.



Aver definito l’area entro la quale articolare le azioni della Cooperativa per il futuro ed i criteri rispetto ai quali misurare le azioni che si possono andare a sviluppare, permette di identificare quali strategie siano perseguibili e compatibili con la mission. La centralità della persona è ben raffigurata all’interno della Mission e rappresenta fortemente gli orientamenti della Cooperativa verso i propri Clienti.

Accanto a questo modello sottende un’ulteriore evoluzione della Mission Aziendale in riferimento agli sviluppi che la Cooperativa intende sostenere sul territorio:



- **Know – how:** il sistema di conoscenze in possesso dalla Cooperativa viene messo in rete per sviluppare altre cooperative e il consorzio; si attivano i processi necessari per avviare una struttura di progettazione e ricerca.
- **Finanza:** lo sviluppo passa dalla creazione di una struttura che consenta di analizzare analiticamente le possibili fattibilità e sostenibilità della progettazione, si attua inoltre con l'attivazione dei meccanismi necessari per il recupero di risorse attraverso il prestito o la raccolta fondi.
- **Base Sociale:** la partecipazione è l'elemento di base sia a livello di Assemblea dei Soci "Domus" sia a livello di costituzione di nuove cooperative. Lo sviluppo passa dalla capacità dei Soci di assumersi la responsabilità del cambiamento e del rischio imprenditoriale nella gestione di un'impresa sociale.

L'integrazione della nostra Mission potrebbe essere quindi:

*"...fornire al territorio progetti sociali di qualità integrandoli nei sistemi di riferimento esistenti sia organizzativi sia valoriali..."*

## 2.3 I nostri principi ispiratori.....

1. Qualunque tipo di intervento svolto nel Centro deve essere finalizzato ai **bisogni dell'UTENTE e della sua FAMIGLIA**.
2. Pur riconoscendo il valore di qualunque tecnologia e tecnica innovativa, la preminenza va data alla **relazione educativa umana** tra utente ed operatore. La relazione è il prodotto sociale.
3. La relazione educativa è un processo di crescita reciproca che coinvolge sia l'utente che l'operatore (**coeducazione**).
4. Il personale della Domus condivide le **scelte cooperativistiche** di partecipazione

attiva, democraticità, interdisciplinarietà e trasparenza comunicativa. La scelta professionale non è disgiunta da una scelta personale.

5. La qualità della **presenza-coerenza** degli operatori è un fattore imprescindibile per una relazione educativa efficace. Tale qualità si esprime nell'interesse, nell'impegno, nella disponibilità e nell'attenzione alla coerenza.
6. Il processo educativo si caratterizza da un lato per la **fedeltà** disciplinata ad un modello scelto, dall'altro per **l'apertura** alla sperimentazione di metodologie nuove in cui la creatività e la messa in discussione sono valori fondamentali.
7. La qualità dell'intervento educativo passa attraverso la **formazione permanente** e il lavoro di studio, di ricerca, di riflessione sul proprio operato.
8. In un'ottica cooperativistica il **socio-lavoratore** viene visto come cliente interno che ha interessi specifici da soddisfare. Il suo benessere nel luogo di lavoro favorisce il benessere degli utenti. La partecipazione democratica prevede il rispetto del singolo e delle minoranze.
9. Un gruppo che crede nel confronto, nell'ascolto, nell'accoglienza reciproca si trova ad avere più capacità risolutive del singolo. In questo senso il **lavoro d'équipe** è più efficace.
10. Per l'intervento operativo è fondamentale la **continuità educativa**. La disconferma fra operatori crea confusione e malessere nell'utente ed un clima conflittuale all'interno del Centro.
11. Il personale della Domus crede nel valore della **diversità** e si impegna per la promozione, la deistituzionalizzazione e l'integrazione sociale di chi è diverso.
12. La Cooperativa Domus vuole essere un'istituzione ed una **realtà aperta**, attenta ad un interscambio con tutte le altre realtà territoriali.
13. La **famiglia** va coinvolta nel progetto educativo del proprio figlio, valorizzando tutte le sue risorse e potenzialità. La relazione con la famiglia è quindi caratterizzata da trasparenza, fiducia, ascolto e rispetto. La Domus si impegna a fornire alla famiglia gli strumenti per valutare la qualità dell'intervento.
14. La Cooperativa crede nel valore della **ricerca** scientifica e della ricerca sul campo. Tende a migliorare la qualità della vita dei propri utenti attraverso interventi progettati e verificati.

15. La Domus abbraccia il principio della **domiciliarità e territorialità**, intesa come diritto sociale e civile di qualunque individuo, di non essere espropriato dalle proprie radici culturali, sociali e familiari.

## 2.4 La vision.....

La Vision d'impresa delinea un orientamento strategico per i prossimi 3-5 anni a cui la Cooperativa vuole tendere, investire, orientarsi in modo chiaro e definito.

### **Cura degli stakeholder:**

Famiglie: occorre superare la "paura" di rispondere al servizio convenzionato predeterminato dall'ente pubblico e definito dalle possibilità economiche (orientato al compito) e andare verso un'idea di accoglienza globale della famiglia.

Volontari: l'attivazione di strategie di alleanza e coinvestimento nei confronti dei volontari che frequentano la nostra cooperativa come elemento di garanzia e attenzione nei confronti del territorio. Il rapporto con le associazioni di familiari strategiche per lo sviluppo di politiche di "pari opportunità".

Destinatari diretti: l'ottica del miglioramento continuo del servizio vista come capacità di centrare l'azione sui bisogni/desideri della persona rispetto ad un progetto che appartiene fondamentalmente a lui stesso. L'apertura alle possibilità di percorsi differenziati che collegano tutta la filiera delle possibili risposte. La capacità di mettere in discussione il servizio rispetto ai bisogni che cambiano. L'introduzione di un concetto di normalità che si confronti realmente con l'anormalità quotidiana e trasversale a tutte le persone. Percorsi che abbiano "il coraggio" di chiudersi per aprire nuove tappe nuove modalità nelle quali l'approccio educativo e terapeutico sono realmente dimensionati sulla persona.

Soci lavoratori: l'attenzione al socio lavoratore è un aspetto costante e qualificante della nostra cooperativa. In questi anni abbiamo saputo lavorare positivamente sugli aspetti di garanzia lavorativa e retributiva, sul clima e sulla formazione permanente quale elemento di valorizzazione delle persone e del nostro metodo di lavoro. Quanto acquisito deve diventare motore di crescita e di valorizzazione dei soci lavoratori: dobbiamo maturare maggiore consapevolezza rispetto al nostro ruolo nei confronti del contesto in cui lavoriamo, verso noi stessi e verso il contesto sociale e civile.

La committenza: l'ente pubblico è un interlocutore concorrente alla causa con dovere di garanzia istituzionale, con un'idea di fondo che il cambiamento del welfare non per forza significhi delega completa dei doveri istituzionali. Il problema della scarsità delle risorse pone in modo conseguente il tema delle politiche sociali e della riconoscibilità dell'azione politico/istituzionale.

### **Attore delle politiche sociali del territorio**

Essere consapevoli della nostra forza valoriale e contenutistica (oltre che economica) e attraverso questa confrontarci con il territorio alla ricerca di quei partner che siano interessati a collaborare e a condividere la nostra visione territoriale.

### **Sviluppare un sistema integrato di risposte alle persone disabili**

Sviluppare un sistema integrato di servizi significa per noi dare un progetto alle persone e alle loro famiglie (dopo di noi) e valorizzare la struttura – il know how e le reti in ottica di servizio alla comunità e non strumentale aggiungere qualcosa sulla rete. Significa anche fare ricerca, innovazione e coinvolgimento di altri servizi.

### **Lavoro**

La creazione e lo sviluppo di rapporti stabili con le cooperative sociali di tipo B del Consorzio può creare l'attivazione e il monitoraggio degli inserimenti occupazionali e lavorativi delle persone con disabilità. Evitare che gli interventi di tipo educativo e formativo, e la naturale crescita delle persone rischiano di essere parzialmente fine a sé stessa; occorre pertanto investire in nuove opportunità di crescita e di integrazione sociale, occupazionale e lavorativa, anche attraverso un percorso sperimentale che possa portare alla creazione di nuovi servizi e nuove attività occupazionali, andando così ad integrare la filiera di possibilità per le persone.

## 2.5 La Governance ed il sistema organizzativo.....

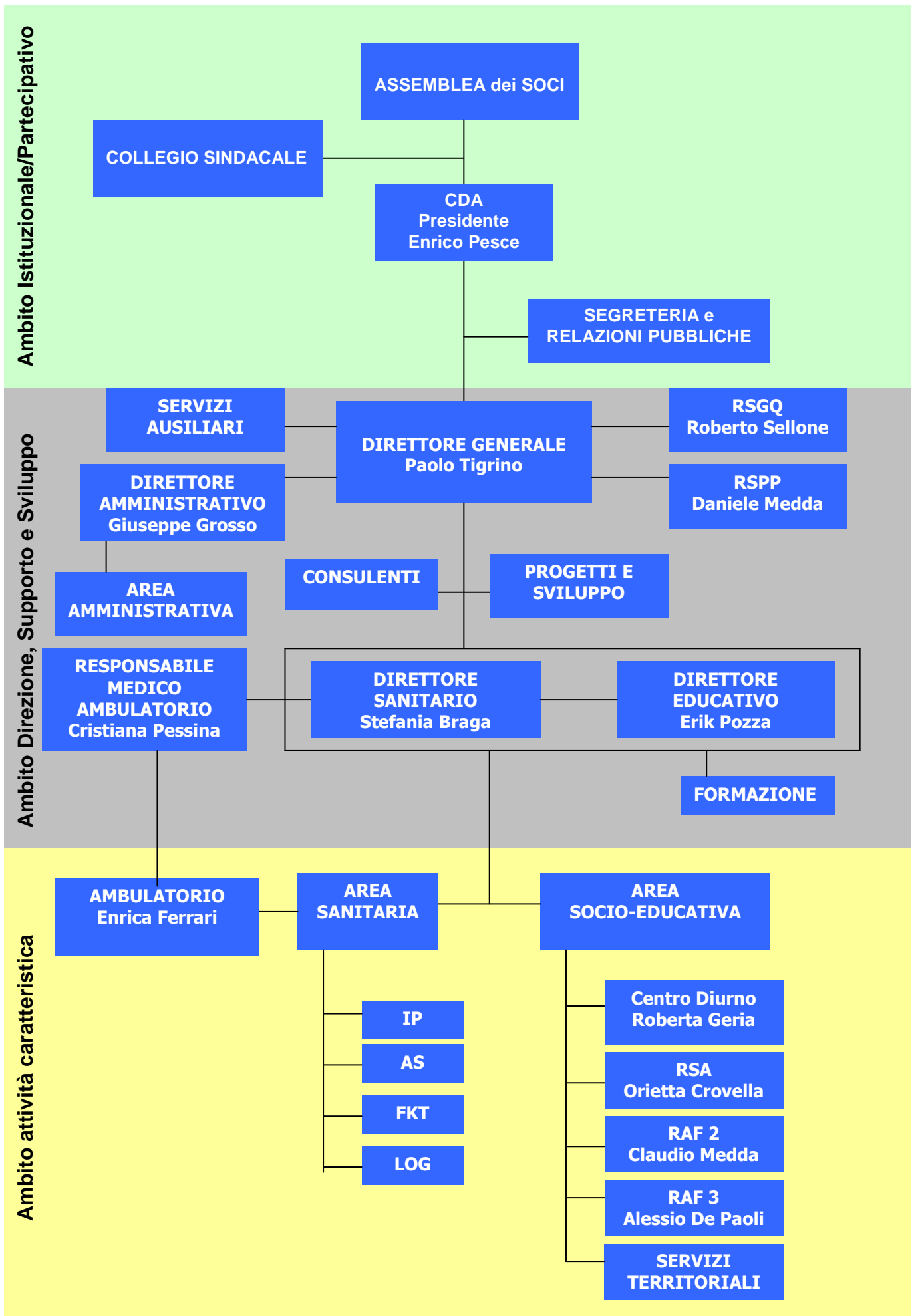
La Domus ha adottato la forma giuridica della Cooperativa Sociale: l'*Assemblea dei Soci* determina le linee di sviluppo e nomina gli Amministratori, il *Consiglio di Amministrazione* si occupa della gestione, il *Collegio Sindacale* controlla gli amministratori e verifica l'osservanza alle leggi.

Il *Direttore Generale* si occupa del coordinamento di tutte le attività, ulteriori deleghe specifiche sono state affidate al *Direttore Sanitario*, al *Direttore Educativo* ed al *Direttore Amministrativo*, ognuno secondo le proprie competenze.

La Cooperativa è operativamente suddivisa in aree funzionali ognuna con un proprio responsabile ed una propria autonomia operativa:

- *Area Amministrativa*: segreteria, paghe, contabilità e controllo di gestione.
- *Area dei Servizi Ausiliari*: lavanderia, cucina, trasporto, manutenzione e pulizie.
- *Area Socio – Educativa*:
  - RSA, che si occupa degli ospiti in regime residenziale (con patologie classificate gravi/profonde) accolte al primo piano dell'edificio. Cura gli aspetti della vita familiare - educativo - assistenziale con particolare attenzione agli aspetti sanitari attraverso progetti individuali tesi alla prevenzione, riabilitazione e mantenimento.
  - RAF 2 e RAF 3, che si occupano degli ospiti in regime residenziale e delle attività diurne (rivolti a persone con quadro diagnostico classificato medio-lieve), accolti rispettivamente al secondo piano ed al terzo piano, svolgendo progetti tesi al recupero delle autonomie funzionali ed all'integrazione sociale.
  - Servizi Territoriali: assistenza domiciliare, inserimento lavorativo, educativa territoriale, animazione serale, assistenza specialistica scolastica.
  - Centro Diurno: si occupa delle attività di laboratorio diurne (sportive, espressive, lavorative) con un particolare indirizzo verso la formazione e l'attivazione di percorsi rivolti all'inserimento lavorativo nello sviluppo delle proprie abilità. È rivolto a persone che vivono nel proprio contesto familiare.
- *Ambulatorio*: servizio di riabilitazione / abilitazione rivolto a minori in età evolutiva in convenzione con l'ASL, con invio da parte della NPI o della Medicina Riabilitativa.
- *Area Sanitaria*: che comprende il servizio infermieristico, i tecnici della riabilitazione, gli assistenti sociali, i professionisti consulenti.

## 2.6 Organigramma.....



## 2.7 L'attività corrente.....

### 2.7.1 Le residenze

L'autorizzazione al funzionamento residenziale, prevede 68 posti complessivi, più uno riservato alle emergenze, gestiti tramite convenzione socio-assistenziale a rilievo sanitario con l'ASL di Biella ed in parte in regime di accreditamento con il Comune di Torino. Di cui 44 posti letto autorizzati come R.A.F. tipo A (Residenza Assistenziale Flessibile) e 25 posti letto come R.S.A. per persone disabili (Residenza Sanitaria Assistenziale) come normato dalla Regione Piemonte.

La **R.S.A.** (Residenza Sanitaria Assistenziale) è il servizio residenziale rivolto a persone con disabilità gravi, derivate da situazioni di plurihandicap e disturbi del comportamento, con minime autonomie e limitate capacità relazionali e sociali. L'attività si caratterizza per un elevato grado assistenziale e sanitario. Gli interventi vengono determinati sulla base di un progetto multifunzionale personalizzato alla cui definizione, realizzazione e verifica partecipano le figure sanitarie (medici, infermieri e terapisti della riabilitazione) e quelle socio educative (psicologo, pedagoga, assistenti sociali, educatori professionali e O.S.S.). L'intervento è centrato sulla qualità della vita della persona, intesa come raggiungimento del miglior grado di benessere psicofisico possibile. Ciò si realizza attraverso un attento e costante monitoraggio delle funzioni vitali, che permette di ridurre e/o di attenuare stati dolorosi, forme di epilessia e altri disturbi di carattere fisiologico, quali ad esempio la disfagia. La parte qualificante e fondamentale della relazione educativa e riabilitativa si basa quindi sul soddisfacimento dei bisogni primari; vengono inoltre offerte stimolazioni basali (tattili, visive, gustative, olfattive) e attività ludico-ricreative (attività di tipo espressivo, approccio con l'acqua e così via). L'impegno continuo rivolto ai minimi particolari (l'alimentazione, l'attenzione ai problemi di

disfagia, ecc.) e l'integrazione fra gli ambiti assistenziale, educativo e sanitario rendono questo nucleo residenziale la soluzione più adatta alle persone con disabilità complesse. A supporto del nucleo vi è l'équipe infermieristica disponibile dalle ore 7 alle 20 compresi i giorni festivi. La RSA si connota come un servizio extra territoriale e altamente specialistico.

I due nuclei **R.A.F.** (Residenza Assistenziale Flessibile) sono una risposta alle esigenze di persone con disabilità medio grave e /o problematiche comportamentali a cui si associano disturbi di tipo motorio e sensoriale, che hanno difficoltà a svolgere le normali funzioni della vita quotidiana. Si tratta in prevalenza di persone che possiedono potenzialità di recupero in ambito socio-relazionale e funzionale. È uno spazio dove la persona trova un clima accogliente, che contribuisce al raggiungimento della serenità dando opportunità di vita che rispondono alle sue esigenze.

Funzionalmente la RAF A è articolato in due nuclei indipendenti fra loro a cui fanno riferimento due équipe di operatori (Educatori e ADEST/OSS) distinte, coordinate ognuna da un proprio responsabile di servizio.

La **RAF 2** (posta al secondo piano della struttura): in questo nucleo sono inserite persone disabili per le quali è prevista la possibilità di svolgere un percorso educativo e socializzante finalizzato ad accrescere le autonomie di ciascuno in funzione di un possibile inserimento in contesti residenziali più piccoli, come le Comunità Alloggio, o di poter svolgere esperienze di relazione all'interno di gruppi formali (oratori, associazioni...) o informali (reti amicali).

La **RAF 3** (posta al terzo piano della struttura): in questo nucleo sono inserite persone che presentano in misura prevalente problematiche di tipo comportamentale e per le quali si prevede un intervento di tipo educativo e socializzante finalizzato ad accrescere le autonomie di ciascuno in funzione di una miglior qualità di vita all'interno del centro ed in termini di relazione con il contesto sociale.

La **residenzialità temporanea** e di **emergenza**: i nostri servizi residenziali si sono attrezzati per rispondere ad esigenze correlate a periodi definiti, sia per tregua/sollievo che per emergenze. Abbiamo anche strutturato convenzioni ad hoc per regolare gli accessi; in parte i familiari si avvalgono anche privatamente dell'offerta.

## 2.7.2 Le attività diurne e semidiurne

L'autorizzazione al funzionamento per il **diurnato** prevede 20 posti modulabili come **R.A.F. diurna tipo A**, sempre gestiti in convenzione. Si rivolge a persone disabili, in prevalenza adulte che presentano un ritardo mentale medio – lieve.

Gli ospiti vengono coinvolti in esperienze di divertimento, lavoro, sport. Lo scopo del Centro Diurno è migliorare la qualità della vita delle persone e renderle il più possibile autonome affinché possano, a seconda delle possibilità di ciascuno, inserirsi nei normali contesti quotidiani di vita, divertimento e lavoro, o trovare un ambiente che risponda alle loro esigenze.

Nei laboratori del Centro Diurno, dalle ore 9 alle 17, si lavora (assemblaggio, informatica, cucito, falegnameria, rifiniture, attività teatrale), si fa sport con la collaborazione della Cooperativa Sociale Sportivamente che, filiatà dalla Domus, si occupa di percorsi educativi attraverso lo sport (basket, atletica, bocce, nuoto, equitazione, sci nordico e alpino, snow-board, racchette da neve), si cresce (autonomia, educazione affettiva, biblioteca), ci si scopre artisti (pittura, teatro, musica), ci si diverte (uscite, vacanze, feste), si svolgono attività di integrazione (progetti con le scuole, tirocini lavorativi, gare sportive, ecc.). Inoltre si svolgono attività di stimolazione sensoriale, dedicate alle persone che hanno maggiori difficoltà in laboratori adeguatamente predisposti ed attività di fisioterapia.

Gli accessi ai servizi, vengono regolati e autorizzati attraverso la gestione di una lista d'attesa, in accordo con la Unità Valutazione Handicap, che fa capo all'ASL di Biella. Tale commissione, verifica inoltre periodicamente gli interventi forniti dal nostro centro.

### 2.7.3 Le attività sanitarie

È una convenzione regolata da normativa regionale; l'attività sanitaria viene svolta in **regime di diurnato** (10 posti), il servizio si rivolge a persone disabili, in prevalenza ultraquattordicenni, che presentano un ritardo mentale grave e/o profondo; e nel **servizio ambulatoriale di riabilitazione/abilitazione** che si rivolge a soggetti in età evolutiva o comunque non adulta, in fase di evoluzione. Il trattamento sanitario è a termine, prorogato periodicamente con autorizzazione dell'A.S.L. di Biella, è teso al raggiungimento del livello massimo possibile di recupero funzionale e sociale della persona disabile. La specificità dell'intervento è rivolta a soggetti con lesioni neurologiche malattie congenite, disgenetiche, gravi ritardi psicomotori su base organica e relazionale, problematiche respiratorie, ritardo mentale, disturbi dell'apprendimento, handicap sensoriali e sociali, turbe del linguaggio verbale: dislalie, disartrie, anartrie e disfunzioni di tipo cognitivo. Le prestazioni riabilitative sono effettuate da terapisti della riabilitazione e professionisti qualificati.

I servizi erogati, una o più volte alla settimana (sia singolo che in gruppo), a seconda del progetto riabilitativo sono i seguenti:

- Rieducazione neuromotoria
- Logopedia
- Idroterapia
- Psicomotricità singola o in piccolo gruppo
- Consulenza ausili
- Consulenze mediche specialistiche
- Formazione supervisione
- Counseling familiare
- Ippoterapia
- Musicoterapia

- Pet therapy
- Consulenza ausili
- Prestazioni ambulatoriali private
- Psicomotricità nelle scuole

#### 2.7.4 I servizi territoriali

Dal 2006 la Domus Laetitiaie è capofila di un'Associazione Temporanea di Imprese a cui è stata affidata la **Concessione Amministrativa dei Servizi Territoriali in favore delle persone disabili** nel territorio di competenza del consorzio IRIS. Le imprese con cui collaboriamo sono le Cooperative Sociali **Anteo**, **Animazione Valdocco**, **Maria Cecilia**.

Il sistema dei servizi si articola in:

- Assistenza domiciliare: supporto alla domiciliarità, alla gestione della quotidianità e alle attività di socializzazione; offrire alla persona disabile sostegno nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana e sostenere il nucleo familiare offrendo un aiuto nella cura del familiare disabile.
- Educativa territoriale: sviluppo delle autonomie individuali, incentivazione alle attività di socializzazione e promozione del perseguimento degli obiettivi individuali; offrire alla persona disabile l'opportunità di svolgere attività stimolanti che rafforzino e promuovano le autonomie, nell'ottica di un complessivo miglioramento della qualità di vita e sostenere il nucleo familiare offrendo un supporto educativo durante i periodi della settimana in cui i figli si trovano a casa.
- Inserimento lavorativo: attivazione di tirocini formativi, orientativi, esperienziali o lavorativi in aziende (private, pubbliche, cooperative sociali), con l'obiettivo di

avvicinare le persone disabili o in situazione di disagio al mondo del lavoro favorendo la loro integrazione sociale e lavorativa. I tirocini prevedono una progettualità individuale e la presenza di un tutor che supporta la persona disabile attraverso azioni di orientamento al lavoro, di osservazione diretta dei prerequisiti lavorativi e di mediazione con l'ambiente lavorativo, i responsabili e i colleghi.

- Oltre la diagnosi: offrire sostegno alle coppie al cui figlio venga precocemente diagnosticata una patologia che comporti rischio di disabilità, in fase pre o post natale, attraverso l'attivazione di percorsi di counseling e interventi di tregua/sollievo.
- Educativa per persone cieche pluriminorate sensoriali: integrazione socio-educativa rivolto a persone cieche pluriminorate (ex L. 284/97) svolta da personale qualificato ed in sinergia con gli enti del territorio che si occupano della tematica.
- Animazione serale: rispondere alle esigenze dei giovani che vogliono frequentare luoghi di divertimento, consentendo momenti di socializzazione e di svago nelle ore serali ed aiutare la famiglia nell'organizzare di momenti di svago.
- Residenzialità temporanea:
  - *di emergenza*: garantire il servizio alberghiero e l'assistenza specializzata presso adeguata struttura alle famiglie che per motivi urgenti e/o imprevisti (ricoveri ospedalieri, infortuni...) non abbiano la possibilità di occuparsi del familiare disabile;
  - *di sollievo*: garantire alla persona disabile assistenza specializzata presso adeguata struttura, affinché la famiglia nel corso dell'anno possa programmare periodi di vacanza e di relax.
- Assistenza specialistica scolastica: individuare nell'ambito di progetti personalizzati, concordati dal gruppo di lavoro scolastico che si occupa del bambino ed in accordo con i genitori, gli obiettivi educativi e gli interventi sul bambino stesso e sul contesto (classe, insegnanti, operatori scolastici) necessari per aumentare la capacità di comunicazione e l'autonomia personale; il tutto in raccordo con gli interventi extra scolastici già attivati o da attivare per garantire la necessaria integrazione tra servizi sociosanitari e scolastici.

## 2.7.5 Altri servizi

- **Interventi specialistici sull'Autismo - "Progetto GPS – Genitorialità e percorsi di sostegno"**: in partnership con la Fondazione UMANA MENTE di Milano si è dato avvio a questo progetto sperimentale, le attività sono suddivise in tre fasce. La FASCIA A che comprende Percorsi di autonomia per bambini, adolescenti e adulti con autismo, Autonomia possibile, Progetto di vita indipendente, Centro estivo per persone con autismo. Attraverso queste attività si vogliono aiutare le persone con disabilità a raggiungere il massimo livello di autonomia possibile, offrendo ai genitori momenti di sollievo. La FASCIA B che comprende attività di Parent training, Gruppi di auto mutuo aiuto per fratelli di persone con disabilità, Consulenza tecnico specialistica abilitativa alle famiglie e/o della rete (scuola, altri contesti educativi...). Sono momenti molto importanti in cui le famiglie, e anche altri soggetti della rete, possono trovare spazi di confronto e riflessione. Mettere in comune i propri problemi, la propria ansia rispetto al presente e, soprattutto, al futuro, verificare che non si è soli, trovare con gli altri strategie e soluzioni rafforza la consapevolezza che, nonostante tutto, è possibile vivere la propria situazione familiare non solo come un limite ma come una possibilità. La FASCIA C che comprende interventi di sostegno a domicilio: si tratta di un intervento volto a creare momenti di sollievo alla famiglia facendosi carico della gestione/assistenza quotidiana del figlio presso il domicilio della persona, permettendo alla coppia di concedersi momenti di recupero, sia per attività definite e calendarizzate, sia per impegni sporadici.
- **Legami di Prossimità**: attivato con il Comune di Sagliano Micca, la Caritas Zonale ed il contributo della CEI (Conferenza Episcopale Italiana) con l'intento di porre le basi per costruire una comunità che valorizzi la figura dell'anziano cogliendone i vari aspetti di complessità" Gli obiettivi sono: offrire ascolto e disponibilità alle persone anziane; ampliare e rendere più efficiente la rete di volontariato; migliorare la collaborazione e l'efficacia degli enti coinvolti. Non è un servizio rivolto a persone con disabilità ed è stato avviato in ottica comunitaria e sussidiaria
- **PAL (Politiche Attive del Lavoro)**: la Cooperativa continua nel suo investimento in ambito di politiche attive del lavoro in collaborazione con le altre cooperative del Consorzio Il Filo da Tessere ed enti pubblici e privati del territorio. Tale investimento si manifesta in partecipazione a bandi pubblici per la gestione di attività di

orientamento ed inserimento al lavoro sia in favore di persone con disabilità che in situazione di disagio sociale. Ulteriori ambiti collegati sono quelli della formazione pre lavorativa a persone disabili e dei progetti occupazionali (ad es. ColtivAbile, Il Vino del Sorriso, etc.).

- **Trasporti:** organizzato dalla Cooperativa con personale e con mezzi propri attrezzati, viene regolato privatamente tra la Cooperativa ed il beneficiario. Consente ad un numero di circa 20 persone di frequentare il centro, non potendo disporre di un proprio accompagnatore familiare, sia durante la settimana che durante i week-end.
- **Attività sportive – Cooperativa SportivaMente:** dal 2004 le attività sportive per i nostri ospiti sono gestite in partnership con la Cooperativa Sociale SportivaMente, che ne cura la realizzazione, progettazione e verifica. Si mantiene sempre una proficua ed intensa collaborazione con l'Associazione A.S.A.D. Biella per quanto concerne l'attività agonistica. Lo sport viene inteso come strumento educativo e di integrazione, favorendo le abilità sociali ed interpersonali; tra le varie discipline: atletica leggera, nuoto, cavallo, bocce, sci e ciclismo.
- **Teatro – psicodramma:** da anni l'attività permette di sperimentare nuove possibilità riabilitative e socializzanti rendendo possibili produzioni artistiche che hanno fatto conoscere all'esterno le competenze in questo settore. L'attività tende, nei suoi obiettivi, a ricercare nuovi codici espressivi al fine di produrre opere originali che superino la dimensione dell'essere brutta copia del cosiddetto normale per promuovere una reale integrazione.
- **Gestione mensa scuole:** servizio di assistenza e fornitura dei pasti per il servizio mensa delle scuole elementari e materna del Comune di Sagliano Micca. Inoltre per gli anziani non del tutto autosufficienti di Sagliano si confezionano pasti freschi che vengono distribuiti in collaborazione con il Comune.
- **Percorsi affettivo – sessuali:** rivolto sia a persone con disabilità sia ai loro familiari che agli operatori del settore, con l'obiettivo di favorire una maggiore conoscenza di se stessi e degli altri sia sul piano relazionale che sessuale, supportando in questo percorso anche i genitori. L'équipe è attiva dal 1998 ed offre alle persone con disabilità percorsi educativi rivolti a gruppi e singoli, dove si trattano alcune tematiche riguardanti l'aspetto educativo relazionale e l'aspetto informativo

sessuale; alle famiglie incontri di informazione, supporto pedagogico – educativo nella gestione delle problematiche sessuali dei propri familiari, orientamento verso figure specializzate, attivazione di gruppi di auto-mutuo-aiuto e collaborazione con gruppi AMA già esistenti; agli operatori del settore per interscambio esperienziale e conoscitivo, collaborazioni, progetti di rete, consulenze, offerta percorsi formativi.

- **Formazione e consulenze:** la Cooperativa offre consulenze in ambito educativo, sanitario, assistenziale, psicologico, counseling familiare, organizzativo, amministrativo e progettuale sia a singoli che a enti.
- **Specialistica:** collaborano con la Cooperativa vari professionisti (NPI, fisiatra, foniatra, Neurologo, psicologo, medico legale, psichiatra, psico pedagogo, pedagogo clinico, tecnico psicodramma), che a richiesta possono essere consultati privatamente.
- **Soggiorni estivi e vacanze:** offerta di esperienze al mare, in montagna, luoghi devozionali sia per famiglie che per persone non accompagnate con personale qualificato ed in luoghi accessibili e attrezzati.

## 2.8 Le partecipazioni e la rete.....

### **Consorzio Sociale Il Filo da Tessere**

La Cooperativa è Socia fondatrice del Consorzio Sociale Il Filo da Tessere.

Il Consorzio, nato nel dicembre del 2000, intende “creare opportunità di mercato per le imprese nel territorio di riferimento, facendole lavorare insieme dentro la comunità e con la comunità nella costruzione di progetti socialmente responsabili ed economicamente sostenibili”. Attualmente le cooperative aderenti sono otto: Domus Laetitia, Maria Cecilia, La Luna, La Vela, Il Cammino, Tantintenti, Sportivamente e Coccinella.

Il Consorzio quindi vuole essere uno strumento attraverso il quale promuovere lo sviluppo e la crescita delle cooperative aderenti, un luogo di condivisione di idee, obiettivi e risorse, un luogo di integrazione delle conoscenze, delle professionalità e degli strumenti; infine intende essere soggetto promotore di iniziative di carattere sociale e culturale, in sinergia con le altre realtà sociali e imprenditoriali presenti sul

territorio. Le attività principali sono la gestione del Servizio Civile e l'erogazione di servizi amministrativi di base alle associate.

### **Cooperativa Sociale Tantintenti**

La Cooperativa è nata nel 2003 da uno spin off di Domus per la finalizzazione del percorso della Comunità interna e la gestione delle attività territoriali innovative in favore delle persone disabili, nonché per lo sviluppo degli ambiti collegati alle politiche sui minori.

Attualmente oltre a Casa Lions, gestisce diversi asili nido nel territorio, centri estivi, servizi di autonomia e assistenza scolastica per persone con disabilità, in ATI con Domus il servizio di assistenza domiciliare nel territorio del Consorzio C.A.S.A. di Gattinara.

I Soci sono 34 e gli occupati sono 35; il fatturato è circa 678 mila €.

### **Cooperativa Sociale Sportivamente**

La Cooperativa è nata nel 2003 da uno spin off di Domus per la gestione delle attività sportive e degli ambiti legati al tempo libero delle persone con disabilità. Attualmente ha un fatturato di circa 100.000,00 € ed occupa 6 persone, i Soci sono 12. Svolge attività educative legate allo sport in convenzione con la Domus Laetitiaie ed in favore di privati. Ulteriori attività sono con le scuole del territorio (elementari, medie e superiori) e con il CISAS di Santhià.

### **Confcooperative – Federsolidarietà**

La Cooperativa aderisce alla Confederazione Italiana delle Cooperative ed a Federsolidarietà nelle loro articolazioni territoriali. Enrico Pesce è Presidente dell'Unione Interprovinciale Biella – Vercelli di Confcooperative e Consigliere Regionale di Federsolidarietà Piemonte; Paolo Tigrino è Consigliere di Presidenza dell'Unione Interprovinciale Biella – Vercelli di Confcooperative, mentre Giuseppe Grosso ne è Revisore dei Conti.

Investire nella partecipazione alle attività di rappresentanza politico-sindacale avviate da Confcooperative - Federsolidarietà significa, per noi, lavorare in un contesto strategico, per la promozione del movimento cooperativo e lo sviluppo di realtà imprenditoriali coerenti con i valori di riferimento.

### **CGM - Consorzio Gino Mattarelli**

La Cooperativa attraverso il Consorzio Filo da Tessere aderisce a CGM, un consorzio nazionale nato nel 1987 e che rappresenta oggi la più grande rete italiana di imprese sociali. La sua finalità è promuovere il benessere della comunità, progettando e promuovendo servizi di qualità a prezzi accessibili, gestiti in forma di impresa cooperativa senza fini di lucro. A sua volta CGM ha creato altri Consorzi Nazionali che si occupano di attività imprenditoriali specifiche:

- **Accordi:** per l'ambiente e l'inserimento lavorativo.
- **Comunità solidali:** per la cura, al quale aderiamo e con Enrico Pesce partecipiamo attivamente ai progetti nazionali.
- **Luoghi per crescere:** per l'educazione, al quale aderiamo come Consorzio.
- **Mestieri:** per l'orientamento e la formazione.
- **Cgm Finance:** per la finanza intragruppo; al quale aderiamo e conferiamo parte delle riserve che a fronte di una remunerazione equa, vengono, previa valutazione, destinate allo sviluppo delle altre socie, attraverso il finanziamento di progetti specifici.

L'articolazione territoriale di CGM a cui partecipiamo è il **Polo Piemonte – Valle d'Aosta** (Polo Tobia), come consorzio partecipiamo attivamente con Alberto Torchio. Sempre attraverso CGM partecipiamo con Paolo Tigrino alle attività di consulenza di Aster-x, agenzia strategica che valorizza e incrementa le risorse e le competenze presenti nella rete dei propri soci per promuovere e sviluppare il Terzo Settore in Italia.

Altre partecipazioni sono in **I.Re.Coop** Piemonte (istituto regionale per la formazione e l'educazione cooperativa) con il quale abbiamo spesso collaborato per progetti finanziati dalla Regione o dal FSE, ci rivolgiamo a loro anche per l'organizzazione della formazione su bandi; nel **Consorzio Co.AL.A.** (Asti e Alessandria) facente parte del

Polo CGM Piemonte – Valle d’Aosta, al quale partecipiamo in relazione all’avvio di una casa di riposo con l’investimento di 7.000,00 € come capitale sociale. Questa iniziativa è stata supportata trasversalmente da varie cooperative e consorzi del Piemonte e della Valle d’Aosta sta dando buoni risultati; infine in **ARIS** (Associazione Religiosa Istituti Socio-Sanitari) che raggruppa le istituzioni sanitarie di matrice cristiana con presenze e tipologie di servizio sanitario che spaziano dalla casa di cura all’ospedale classificato, dal centro di riabilitazione all’istituto di ricovero e cura a carattere scientifico, dalla residenza sanitaria assistenziale al presidio, tale adesione è relativa alla nostra attività sanitaria.

Strette collaborazioni sono proseguite con l’Associazione **PICCOLO FIORE**, che da sempre supporta la nostra attività sia con i volontari che con risorse economiche; con l’**ASAD** per la gestione delle attività sportive agonistiche dei nostri atleti; con le Associazioni **AGENDA**, **AIAS** e **ANGSA** per il confronto e la collaborazione nelle politiche sulla disabilità nel nostro territorio; con la **DIOCESI**, la **PARROCCHIA** di Sagliano e la **CARITAS** per il supporto materiale e spirituale, il confronto e la condivisione dei valori; con il **COMUNE** di Sagliano con cui stiamo costruendo percorsi di comunità.

## 2.9 La pianificazione e il riesame.....

**Azione 1 - Coinvolgimento dei detentori di interesse: ovvero partecipazione all’impresa di comunità.**

**1a. *Strutturare momenti di incontro con le famiglie:*** si sono effettuati 2 incontri di focus group sul “Dopo di noi” (90% di presenze) - 3 incontri di presentazione del Progetto GPS (15% di presenze) – 1 incontro con il centro diurno (40% di presenze). Nell’anno 2007 sono stati effettuati inoltre 3 incontri di équipe (29.03; 10.04 e 02.05.2007) con le Associazioni di genitori e di volontari AGENDA e TI AIUTO IO e gli operatori, in preparazione all’incontro tenutosi poi, con le famiglie del Centro Diurno e dell’Ambulatorio Riabilitativo e le stesse Associazioni, l’8 Maggio 2007. L’obiettivo di tali incontri è rivolto alla prosecuzione di un percorso intrapreso negli anni passati di condivisione di interventi e progetti relativa alla

disabilità. Nella serata dell'8 Maggio: è stata presentata dall'Associazione Agenda la banca dati informatizzata su presidi/medici specialisti, co-costruita con l'aiuto dei genitori stessi, e la modalità di consultazione della medesima; è stato presentato il progetto "GPS: Genitorialità e Percorsi di Sostegno" realizzato in partnership con la Fondazione UMANA MENTE, nel quale è prevista l'attivazione di 8 servizi di sostegno alle famiglie con figli disabili.

**1a2.** *Consolidare azioni di co-progettazione:* è stato creato un data base consultabile dalle famiglie sulle risposte sanitarie che possono avere per i loro figli (in via di definizione per la consultazione web) – Si è costituita ANGSA (Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici) sezione di Biella – È stato avviato il Progetto GPS – È stato progettato uno spettacolo teatrale con l'Associazione Dopo di Noi- Si è organizzato il Convegno sull'Autismo con ANGSA Piemonte – È stato avviato il Progetto "Vino del Sorriso" con Associazione "Ti aiuto Io".

**1b.** *Ricerchare e valutare partnership con società profit:* nessuna concretizzazione rispetto alle piste precedentemente battute; in essere un contatto con locale Agenzia del Territorio per la Casa e impresari edili per valutare possibilità sul terreno di Chiavazza Regione Croce di avvio di un progetto di housing sociale.

**1c.** *Sviluppare la cultura della Cooperazione in collaborazione con la Fondazione C.R.B.:* non sono state organizzate iniziative ed a breve non si prevede di realizzarne; anche a causa del nuovo assetto organizzativo di Confcooperative (passato da quattro province Verbania, Novara, Vercelli e Biella alla divisione in gruppi di due Novara - Verbania e Biella – Vercelli).

**1d.** *Valorizzare e organizzare il rapporto con i volontari:* stesura di un capitolo ad hoc nella procedura della gestione delle risorse umane; è stata nominata una referente interna per i volontari (Laura Ughetto Budin). All'interno del Progetto Legami di Prossimità sono stati arruolati 12 nuovi volontari – Abbiamo partecipato attivamente alla Fiera dell'educazione ed a 3 giornate organizzate dall'ACSV "Volontariato in Piazza" (Ponzone, Cossato, Biella). Con l'Associazione Piccolo Fiore abbiamo organizzato i seguenti incontri: Aprile: "Il mondo dell'est raccontato attraverso testimonianze di vita" (alla Domus); Ottobre e Novembre: "Il volontariato, la solidarietà ed il mondo giovanile" (2 incontri

presso le scuole); Dicembre: “Volontariato e handicap” (scuole di Andorno Micca).

**1e. Formazione dei soci sull'appartenenza al sistema:** sono stati organizzati 3 incontri di base per i nuovi Soci: 22/5-12/6-18/9 e due incontri in vista del rinnovo cariche per futuri amministratori della Cooperativa: 2/10-27/11.

## **Azione 2 - La Conoscenza: ovvero la formazione e il rilancio dell'incontro Multiprofessionale.**

**2a. Investire sulla crescita e sulla formazione dei soci di CDL attraverso la puntuale redazione del Piano annuale della formazione:** il Mod-ADI è stato stilato come previsto, il mancato finanziamento di un corso non ha permesso il raggiungimento del target si sono realizzati il 64% dei corsi previsti.

**2b. Costituire un gruppo lavoro-ricerca rilanciando la Commissione Integrazione Professionalità:** la Commissione è stata ricostituita ed ha svolto 7 incontri nel 2007 e uno in sottocommissione per la formazione.

**2c. Razionalizzare la procedura di redazione delle Diagnosi Funzionali:** la procedura è stata descritta nel documento MIO-CDL. La commissione integrazione professionalità sta valutando la proposta del direttore educativo di modificare la procedura di diagnosi funzionale e progettazione individualizzata con l'introduzione dell'ICF, delle scale SIS e del 10° sistema dell'AAIDD.

**2d. Ottimizzare e implementare l'applicazione dei PIM:** sono conformi, ovvero hanno azioni attivate ed obiettivi in corso di realizzazione o raggiunti l'81% dei PIM controllati.

**2e. Introdurre un sistema di valutazione educativa:** non si è raggiunto l'obiettivo, ma il documento di cui al punto C in esame da parte della commissione integrazione professionalità è da considerarsi preliminare alla realizzazione di un sistema di valutazione quali-quantitativa relativo al lavoro educativo.

## **Azione 3 - La Rete Consortile: ovvero investire sul territorio per sviluppare il sistema.**

**3a. Supporto e consolidamento degli spin off:** gli ospiti coinvolti nel percorso sono stati trasferiti in Casa Lions – il contratto con SportivaMente è stato rinnovato. Si sono attivate collaborazioni per la gestione del SAD di Gattinara con la Cooperativa Tantintenti.

**3b.** *Presenza nei Consigli di Amministrazione delle Cooperative Tantintenti e SportivaMente e nel Consorzio di un membro della CDL:* l'Amministratrice Castellano è consigliere nel C.d.A. della Cooperativa TanTinTenTi – Non è stato presidiato il C.d.A. della Cooperativa SportivaMente per difficoltà del consigliere incaricato Milena Mosca – Il Presidente Enrico Pesce è Presidente anche del Consorzio Il Filo da Tessere.

**3c.** *Controllo gestionale delle società partecipate:* i controlli trimestrali sono stati effettuati e si sono condivisi i bilanci preventivi, consuntivi e di gestione.

**3d.** *Favorire lo sviluppo di progettualità nuove con il supporto operativo, nella progettazione, di personale della CDL:* è stato effettuato un percorso di conoscenza reciproca degli operatori del territorio delle cooperative del Consorzio – la Socia Federica Collinetti ha supportato la Cooperativa SportivaMente per il Bando Piccoli Sussidi – nell'arco del 2007, il gruppo Consortile delle Politiche Attive del Lavoro (Federica Collinetti e Lorenzo Tonella), ha ancora investito energie nella ricerca e valutazione di nuovi ambiti produttivi per le cooperative di tipo B. Tale obiettivo frutto della condivisione del gruppo all'interno del percorso formativo svolto con CGM nel 2005/'06 non ha però portato all'avvio di nessun nuovo ambito produttivo. Si è infatti investito sulla valutazione di gestione dell'area ricettiva Casa per Ferie ed Ostello di San Giovanni d'Andorno attraverso diversi incontri con la comunità montana La Bürsch, valutando anche l'ipotesi di acquistare l'attività di ristorazione per proporre una gestione unica. Si sono fatte valutazioni rispetto alla possibilità di avviare un servizio di "Recapito in esclusiva" della posta, anche questa ipotesi non è stata valutata funzionale. Inoltre si è valutata l'ipotesi di avviare un'attività di produzione artigianale di birra senza risultati concreti. Altre riflessioni sono state fatte su attività intermedie tra le coop. A e le coop. B del consorzio. A tale proposito si sono avviate delle riflessioni rispetto all'ipotesi di co-gestione di un'edicola in Sagliano Micca, si è proposto ad una cooperativa mista di collaborare sul progetto ColtivAbile, per sperimentare un luogo occupazionale di primo accesso per persone disabili che hanno un potenziale esprimibile, ma non hanno una produttività sufficiente per rientrare nel mercato della produzione. Si è avviata con successo una collaborazione con l'Associazione Ti Aiuto Io di

Candelo e con ANFFAS per il recupero di un vecchio vigneto e produrre “Il Vino del Sorriso”. Non è proseguita la collaborazione con l’associazione ARCI Pratetto per la produzione di Confetture. Prosegue con forte riscontro positivo da parte del territorio, la collaborazione con l’ente di formazione IAL per l’erogazione del corso di Formazione Prelavorativo volto a persone disabili. Nell’arco del 2007 si è partecipato ad un bando provinciale per la Ricollocazione senza essere ammessi alla gara. Tale bando, oltre al lavoro che avremmo svolto, avrebbe permesso di “Importare” a Biella uno sportello Mestieri, cosa che probabilmente si valuterà nuovamente necessaria per l’eventuale partecipazione a bandi simili dove serve un accreditamento al collocamento privato.

**3e. Partecipazione ad iniziative locali/nazionali attraverso il Consorzio:** abbiamo continuato la partecipazione a Comunità Solidali con Enrico Pesce ed alla cabina di regia nazionale sul bilancio sociale con Paolo Tigrino.

**3f. Attuare strategie di finanza di sistema:** è stato predisposto uno strumento ad hoc con CGM Finance, nessuna cooperativa ha aderito con presentazione di un progetto e richiesta finanziamento per il momento.

#### **Azione 4 - Le Attività di Domus Laetitia: ovvero consolidare la qualità e pensare al futuro.**

**4a. Integrare i posti “lasciati liberi” dalle persone che si trasferiranno a Chiavazza:** i posti sono stati integrati, attualmente i posti occupati stabilmente sono 67.

**4b. Valutare nuovi possibili settori di intervento:** sono stati attivati i seguenti servizi: Progetto GPS – Progetto domiciliarità di prossimità (Legami) – Servizio di assistenza specialistica scolastica – Ambulatori medici (avvio studio e consulenza).

**4c. Potenziare – avviare servizi di inserimento lavorativo ed occupazionali (Inserimento Lavorativo – Associazione Temporanea di Scopo per il Centro per l’Impiego – Assistenza/educativa domiciliare):** è stato potenziato il SIL attraverso un fondo regionale – è stato attivato un percorso formativo prelaborativo per disabili con IAL formazione – si è partecipato con il consorzio di scopo “Mestieri” ad un bando sulla ricollocazione – in collaborazione con il “Piccolo Fiore” è partito il progetto “ColtivAbile” – si è prodotto il “Vino del Sorriso” in

collaborazione con l'Associazione Ti aiuto io – è partito un progetto di interscambio “Volontariato al Belletti Bona” con Associazione Il Delfino e Piccolo Fiore.

**4d.** *Favorire lo scambio e la conoscenza delle attività dell'ambulatorio verso l'esterno attivando nuovi servizi:* il risultato è stato raggiunto attraverso il progetto Autismo prima finanziato dalla Fondazione CRT poi GPS (con counseling alle famiglie) finanziato dalla Fondazione UMANA MENTE – si è proseguito con la psicomotricità nelle scuole.

**4e.** *Studio di fattibilità per la realizzazione del Centro Diurno in Regione Croce a Biella – Chiavazza:* considerata l'indisponibilità all'investimento degli Enti locali si è deciso di soprassedere alla costruzione.

**4f.** *Definire la destinazione dei posti lasciati liberi con l'avvio della comunità di Biella – Chiavazza, valutazione di nuovi servizi:* vedi punto A e B.

**4g.** *Investire nei servizi di residenzialità temporanea per il supporto alle famiglie:* si sono attivati diversi periodi con persone provenienti dal Comune di Torino, da Susa e si è firmato un accordo con il Consorzio CISSABO, i giorni destinati alla residenzialità temporanea previsti sono stati abbondantemente superati.

#### **Azione 5 - La Capitalizzazione: ovvero pensare al proprio investimento per assicurarsi il futuro.**

Il capitale sociale è passato da circa 5.000,00 € a 107.000,00 € circa, principalmente attraverso l'istituto del ritorno.

#### **Azione 6 - Equilibrio di Bilancio: ovvero pensare alla solidità incentivando lo sviluppo imprenditoriale.**

**6a.** *Patrimoniale: mantenimento di una struttura patrimoniale tale da finanziare autonomamente l'attività, controllo dell'esposizione verso le partecipate:* il patrimonio netto è in aumento sia per l'aumento del capitale sociale, sia per l'utile di gestione.

**6b.** *Finanziario: garantire un corretto flusso finanziario in modo da finanziare l'attività con il circolante, impegnando il meno possibile le riserve:* la liquidità a disposizione è stabile e sufficiente alla gestione nel medio periodo.

**6c.** *Economico: utile del 5%:* la previsione della chiusura del bilancio di esercizio 2007 è positiva.

## **Azione 7 - Implementazione di un settore Raccolta Fondi per aumentare la capacità di attrarre finanziamenti “privati”.**

**7a.** *Analisi dell'organizzazione e riflessione sulla mission preparando un documento di presentazione tecnicamente denominato documento di buona causa:* non si è lavorato all'obiettivo, mancando risorse umane dedicate in modo specifico all'azione.

**7b.** *Formazione del personale e avvio del programma di Fund Raising:* non si sono identificate figure ad hoc, comunque la raccolta ha dato risultati soddisfacenti (due eredità, il finanziamento di due bandi attraverso la Fondazione CRT e il contributo ottenuto sulla L.R. 23/04).

**7c.** *Segmentazione del mercato dei donatori – scelte di posizionamento:* è stato creato ed aggiornato un Data Base.

**7d.** *Individuazione degli strumenti e delle tecniche da utilizzare (mailing-telemarketing – creazione eventi):* non si è lavorato all'obiettivo, mancando risorse umane dedicate in modo specifico all'azione.

## **Azione 8 - Sviluppo e/o implementazione di strumenti per accreditare la cooperativa sul territorio e consolidare la sua reputazione: ovvero la certificazione e la comunicazione di qualità.**

**8a.** *Conseguire la certificazione di qualità:* l'obiettivo per l'Ambulatorio e per il Centro Diurno è stato raggiunto, per quanto riguarda i servizi residenziali si pensa di rimandare l'obiettivo per marzo 2009.

**8b.** *Redigere e pubblicizzare il bilancio sociale:* il bilancio sociale è stato redatto regolarmente e pubblicizzato solo in parte; si è provveduto al deposito in Camera di Commercio.

**8c.** *Strutturare la comunicazione interna ed esterna:* si è effettuato un incontro con ACSV e Luciano Rossi, ma non sono disponibili ad accompagnarci, si dovrà individuare una figura esterna ulteriore da attivare entro aprile 2008. È stato individuato quale referente della comunicazione Roberto Sellone.

**8d.** *Investire nelle relazioni con la committenza:* con la Commissione UVH si sono effettuati 3 incontri – con i Consorzi IRIS e CISSABO e l'ASL di Biella vari incontri, sia rispetto alla eralizzazione del Centro Diurno in Regione Croce, sia sulle nuove attività avviate. I questionari previsti dal sistema qualità sono stati

consegnati e la soddisfazione espressa supera il target sia per i familiari e utenti che per gli operatori.

### 3. LA MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

---

I portatori di interesse (Stakeholder) sono persone o gruppi di persone, società o enti con interessi legittimi nelle attività della Cooperativa e nelle ricadute che esse comportano. Essi vengono identificati in base al loro legame con l'impresa. Ne consegue che tutti gli Stakeholder hanno un valore intrinseco ossia meritano *considerazione per se stessi* in quanto tali ed in quanto partecipano a diverso titolo alla gestione, alla organizzazione e come fruitori di un servizio.

La Cooperativa ha identificato attraverso una mappa, gli Stakeholder raggruppandoli come "interni" e "esterni" in riferimento alla loro natura di interesse e suddiviso il loro rapporto con la Cooperativa tra "sociale" ed "economico".

L'impostazione della mappa allegata richiama la composizione multistakeholder della cooperativa, partendo dalla stilizzazione grafica dell'edificio sede dell'attività principale e immaginandolo composto dai vari detentori di interesse. La posizione centrale indica il "soggetto principale" della composizione dell'attività sociale (i soci e le persone con disabilità), la distanza via via progressiva indica la rilevanza e l'intensità della relazione fiduciaria e la natura dello scambio con la cooperativa.

Donatori e finanziatori pubblici e privati

Fondazione Cassa di Risparmio di Biella

BiverBanca  
CGM Finance



Agenzie formative



Enti Pubblici



Consorzio Filo da Tessere

C.G.M.

Federsolidarietà



Base Sociale  
Organi Sociali



Persone con disabilità



Volontariato  
Associazione Piccolo Fiore  
Associazione Sportiva ASAD  
Promozione Sociale  
Forum III° Settore



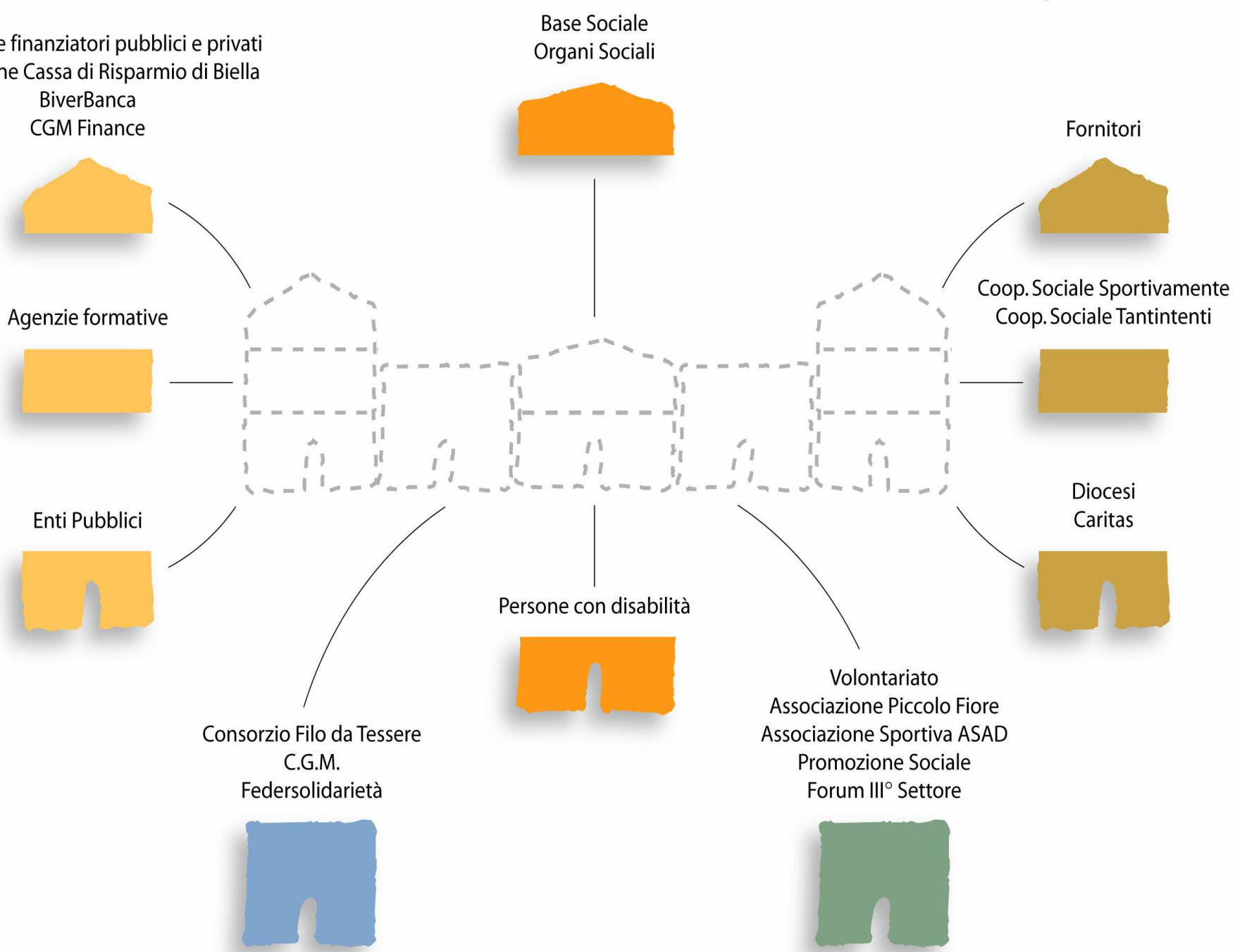
Fornitori



Coop. Sociale Sportivamente  
Coop. Sociale Tantintenti



Diocesi  
Caritas



Natura Sociale	Stakeholders	Interno	Esterno	Interesse Sociale	Interesse Economico
<b>BASE SOCIALE e ORGANI SOCIALI</b>	SOCI LAVORATORI	x		x	x
	SOCI VOLONTARI	x		x	
	COLLEGIO SINDACALE	x		x	x
<b>ENTE PUBBLICO</b>	ASL TERRITORIO REGIONE PIEMONTE		x	x	x
	ATL AZIENDA TURISTICA LOCALE		x	x	x
	COMUNI BIELLESI		x	x	x
	COMUNITA' MONTANE		x	x	x
	CONSORZIO CISSABO		x	x	x
	CONSORZIO IRIS		x	x	x
	NPI NEURO PSICHIATRIA INFANTILE		x	x	x
	PROVINCIA DI BIELLA		x	x	x
	REGIONE PIEMONTE		x	x	x
SCUOLE		x	x	x	
<b>FORNITORI ORDINARI per MATERIE PRIME</b>			x		x
<b>CLIENTI</b>	N° 245 PERSONE FISICHE / FAMIGLIE		x		x
	N° 12 COOPERATIVE SOCIALI		x	x	x
	N° 19 ASSOCIAZIONI ed ENTI		x	x	x
	N° 4 AZIENDE PROFIT		x		x
	N° 58 ASL, COMUNI, COMUNITA' MONTANE, CONSORZI		x	x	x
	N° 9 SCUOLE		x	x	x
<b>RETE COOPERATIVA</b>	CGM E CONSORZI DI SCOPO		x	x	x
	COMUNITA' SOLIDALI		x	x	
	CONFCOOPERATIVE - PIEMONTE EST		x	x	x
	CONSORZIO CO.AL.A.		x		
	CONSORZIO IL FILO DA TESSERE		x	x	x
	COOPERATIVA " LA LUNA"		x	x	x
	COOPERATIVA "ANTEO"		x		x
	COOPERATIVA "ESSERCI"		x	x	x
	COOPERATIVA "IL CAMMINO"		x	x	
	COOPERATIVA "LA COCCINELLA"		x	x	
	COOPERATIVA "LA VELA"		x	x	x
	COOPERATIVA "MARIA CECILIA"		x	x	x
	COOPERATIVA "SPORTIVA MENTE"		x	x	x
	COOPERATIVA "TANTINTENTI"		x	x	x
	COOPERATIVA "VALDOCCO"				
FEDERSOLIDARIETA' PIEMONTE		x	x	x	
IRECOOP PIEMONTE		x	x	x	
<b>TERZO SETTORE</b> segue	A.GIO ASSOCIAZIONE "VERSO L'AGIO"		x	x	x
	AGESCI		x	x	
	AIAS		x	x	
	ANFFAS BIELLA E NAZIONALE		x	x	
	ASAD BIELLA		x	x	x
	ASTER - X		x		x

Natura Sociale	Stakeholders	Interno	Esterno	Interesse Sociale	Interesse Economico
	ASS. ARCIPELAGO PATATRAC		x	x	x
	ASS. ARMA AERONAUTICA		x	x	x
	ASSOCIAZIONE "PICCOLO FIORE"		x	x	x
	ASSOCIAZIONE AUTO STORICHE		x	x	x
	ASSOCIAZIONE ACLI		x	x	
	ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA ARIS		x		x
	ASSOCIAZIONE NAZIONALE ALPINI		x	x	x
	ASSOCIAZIONE TI AIUTO IO		x	x	
	BIELLESE CALCIO		x	x	x
	CARITAS		x	x	x
	CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO		x	x	
	CONSULTA DEL VOLONTARIATO		x	x	
	CORO LA GENZIANELLA		x	x	x
	CROCE BIANCA		x	x	
	DIOCESI DI BIELLA		x	x	x
	ISTITUTO REALE CASA SAVOIA		x		x
	ISTITUTO BELLETTI BONA		x	x	
	LIONS CLUB BIELLA HOST		x	x	x
	LIONS CLUB BUGELLA CIVITAS		x		x
	OASI ZEGNA		x		
	OFTAL		x		
	ORGANIZZAZIONI SINDACALI		x		
	PALLACANESTRO BIELLA		x	x	
	PARROCCHIE e ORATORI		x	x	
	PICC.CASA DIVINA PROVVIDENZA		x	x	x
	SPECIAL OLYMPICS ITALIA		x	x	
	VOLONTARIATO VINCENZIANO		x	x	

AGENZIE FORMATIVE					
	CNOS-FAP		x	x	
	CONSORZIO CISSABO Biella		x	x	
	CONSORZIO IRIS Biella		x	x	
	ENaip		x	x	
	FONDAZIONE C.FEYLES Torino		x	x	
	FORCOOP Torino		x	x	
	IAL		x	x	
	SFEP Torino		x		
	TEXILIA		x	x	
	UNIVERSITA' DEGLI STUDI del PIEMONTE ORIENTALE A.Avogadro		x	x	

FINANZIATORI continuativi					
	BIVERBANCA		x		x
	CGM FINANCE DI BIELLA		x	x	x
	FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO		x	x	x
	FONDAZIONE UMANA MENTE		x	x	x

## 4. RELAZIONE SOCIALE

---

### 4.1 L'attività sociale nel 2007

- Con rammarico, stante l'impossibilità di realizzare una reale sinergia territoriale, abbiamo rinunciato al finanziamento di circa 1 milione di € a fondo perduto, a suo tempo deliberato dalla Regione Piemonte, per la realizzazione del nuovo centro diurno in Regione Croce a Chiavazza.
- A marzo abbiamo conseguito la CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001 relativa a "Progettazione ed erogazione di servizi di abilitazione/riabilitazione ambulatoriale e di servizi di centro diurno per persone con disabilità".



Certificato n°07.1304.1304  
UNI EN ISO 9001:2000

- La Fondazione CRT ha finanziato, attraverso il bando "Edificio Eco - Compatibile", parte del progetto di risparmio energetico pianificato con AgenBiella, per un totale di 15.000,00 €. Il progetto è finalizzato alla realizzazione di interventi per il risparmio energetico e l'implementazione di fonti rinnovabili nell'immobile sede della Cooperativa. Nel 2007 sono state sostituite le centrali termiche ormai obsolete con una spesa di 150 mila euro, inoltre abbiamo già attuato alcuni miglioramenti strutturali atti a non disperdere calore e predisposto gli impianti per il sistema solare termico.
- Attraverso un bando sulla L.R. 23/04 abbiamo ottenuto per lo stesso progetto di riqualificazione energetica un ulteriore contributo in conto capitale pari ad € 20.000,00, a fronte della capitalizzazione da parte dei Soci di 50.000,00 €.
- A ottobre è stato avviato il Progetto "GPS – Genitorialità e Percorsi di Sostegno" finanziato dalla Fondazione UMANA MENTE di Milano con un contributo di circa 100 mila € all'anno per due anni. Per la realizzazione delle attività legate all'autismo si è affittato un immobile in Via Cappellaro 22, a Sagliano Micca.

- A maggio è stata rinnovata la convenzione per l'anno 2007, è stato riconosciuto un aumento dell'1,9% rispetto alla retta 2006; anche con il Comune di Torino si è avuto un adeguamento delle rette in regime di accreditamento.
- L'aumento di cui sopra, l'avvio e l'ampliamento dei servizi territoriali in concessione e non, l'inserimento di nuovi ospiti in regime residenziale, i mancati adeguamenti del CCNL di riferimento (fermo da novembre 2005), il costante monitoraggio dei costi; ed infine una ulteriore sopravvenienza della consistente eredità Janutolo Gros, le donazioni ed i benefici relativi al 5 per mille hanno determinato per l'esercizio 2007 un margine di utile.
- Si prospetta l'eventualità di un ristorno che si pensa di versare in parte a capitale sociale, per poter partecipare al bando della L. R. 23/2004 ed in parte a retribuzione per colmare i mancati aumenti del CCNL e la conseguente diminuzione del potere di acquisto.
- La formazione interna ed esterna è riassunta nel MOD-ADI (pianificazione annuale della formazione); le tematiche principali affrontate sono state: Formazione sulle condotte aggressive - Formazione sugli interventi per soggetti con handicap grave e plurihandicap - Attaccamento, Stili relazionali e teoria della mente - Corso di analisi ed elaborazione monitoraggi – Psicomotricità - Presa in carico riabilitativa – Disfagia - La relazione attraverso il corpo - Comunicazione organizzativa - Assistenza infermieristica nelle RSA: aggiornamenti di best evidence - La documentazione infermieristica.
- Si sono organizzati tre incontri di base per i nuovi Soci con lo scopo di presentare la Cooperativa ed il senso di esserne Socio; e due incontri in vista del rinnovo cariche per futuri amministratori della Cooperativa.
- Si è concluso il progetto “Innovare e crescere: in un'ottica di genere” a cui partecipiamo come Cooperativa e promosso da Confcooperative, sul tema delle pari opportunità. L'obiettivo è creare una nuova cultura in ambito occupazionale che favorisca la conciliazione tra il tempo lavorativo e quello di vita familiare e quello di valorizzare professionalmente la figura femminile nelle cooperative sociali; Roberta Geria ed Orietta Crovella si sono occupate della realizzazione, ne hanno beneficiato 10 lavoratrici.

- Si è concluso il Progetto “Da badante ad assistente familiare” in partnership con il Consorzio IRIS ed altri enti del privato sociale biellese; abbiamo aderito come Consorzio e la Domus ha svolto sia la parte di formazione che di sostituzione; Lorenzo Tonella si è occupato della realizzazione.
- La Cooperativa ha raccolto 716 preferenze (nel 2006 erano 808) per la destinazione del 5 per mille in occasione della dichiarazione dei redditi. Con il ricavato del 2006 si è acquistato un nuovo pulmino attrezzato.
- Dal 7 al 10 novembre si è tenuta a Riva del Garda la Convention CGM “Educazione e Bene Comune” a cui abbiamo partecipato come Cooperativa e come Consorzio.
- Attività teatrale: si è attivato e concluso il progetto “IN CLASSE”, che ha coinvolto tutti gli Istituti Superiori della Provincia ed ha permesso agli adolescenti (345 ragazzi) di misurarsi sul tema della diversità in collaborazione con Arcipelago Patatrac e Associazione Dopo di Noi; si sono avviati la progettazione e l’allestimento dello spettacolo teatrale “TU SEI NORMALE?...”, che verrà portato in scena nel corso del 2008; si sono svolti incontri finalizzati al consolidamento della rete regionale di Teatro-Handicap “IN-RETE”, ha partecipato per Domus Anna Bonino.
- Il 24 novembre si è tenuto il concerto per i 55 anni del Coro Genzianella al Teatro Sociale di Biella il ricavato della serata è stato devoluto in beneficenza alla Domus ed alla Fondazione Angelino; inoltre come di consuetudine il Coro ha tenuto un concerto alla Domus per gli auguri di Natale.
- Si è installata, grazie alla raccolta fondi, una moderna vasca assistita ad ultrasuoni di cui possono beneficiare gli ospiti della RSA e si sono acquistati tre nuovi sollevatori elettronici.
- La ditta Denis Arredamenti ha donato al nucleo residenziale RAF2 una cucina completa di elettrodomestici.
- Anche quest’anno l’Associazione Auto Storiche ha organizzato una sfilata alla Domus per gli ospiti ed ha contribuito con una donazione a sostenere la nostra attività.

- Il 14 ottobre si è tenuta la consueta Festa della Solidarietà con Amici, Volontari e Familiari; all'interno della giornata l'Associazione Arma Aeronautica Gruppo Valle Cervo è intervenuta per consegnare una donazione e presentare la propria attività; inoltre dopo la S. Messa è stata inaugurata la nuova reception, con benedizione da parte di Don Renato e taglio del nastro con il Vice Sindaco.
- Con la Cooperativa Sociale Sportivamente abbiamo collaborato con il Comune per la realizzazione il 6 maggio della FESTA DELLO SPORT di Sagliano Micca.
- Venerdì 21 settembre si è effettuato il consueto pellegrinaggio presso il Santuario di Oropa.
- Il 6 e 7 ottobre abbiamo partecipato alla Fiera dell'Educazione in occasione delle celebrazioni per il centenario del movimento Scout.
- Il 10 novembre abbiamo partecipato alla giornata "Educare a nuovi stili di Vita", organizzata dalla Zona Pastorale della Valle Cervo e dalla Caritas zonale.
- L'11 dicembre ci siamo scambiati gli auguri di Natale con la Comunità di Sagliano e gli amici della Pallacanestro Biella, della Biellese Calcio e la band musicale "Ladri di Carrozzelle".
- Il 12 dicembre si è tenuto presso il salone della Domus il Consiglio del Comunale aperto di Sagliano Micca.
- Si sono celebrate nella Chiesa Parrocchiale di Sagliano Micca le Sante Messe di Natale e di Pasqua officiata dal nostro Vescovo Gabriele Mana, dal nostro Parroco Don Renato e dal nostro Diacono Costantino e la partecipazione delle scuole elementari.
- Anche quest'anno, il 23 agosto, la Comunità di Rosazza ha accolto gli ospiti della nostra RSA per una giornata insieme.
- Si è avviata una collaborazione con L'associazione di Candelo "Ti Aiuto Io", per l'attivazione del progetto "La vigna del Sorriso". Il progetto, che vede coinvolte anche ANFFAS e AGENDA, attraverso il recupero di un vigneto ed il lavoro di persone inserite alla Domus condurrà alla produzione del Vino del Sorriso, dalla cui vendita si pensa di ricavare fondi da destinare alla costruzione di un parco giochi accessibile a Candelo.

- Anche quest'anno si è deciso di destinare in beneficenza il corrispettivo previsto per i regali di Natale a Soci, Sindaci e Professionisti; la somma è stata devoluta a favore dell'Associazione Valsesiana di Solidarietà "Un Villaggio per Amico".
- Anche quest'anno abbiamo organizzato diverse vacanze per i nostri ospiti: siamo stati al mare a Cavallino Lido, in montagna a Bagneri e a Lourdes.
- La Cooperativa ha aderito al tavolo "Il Motore del Gruppo", ambito di confronto al quale fanno riferimento i gruppi di auto mutuo aiuto e terapeutici del territorio biellese; presidia il tavolo Anna Gaia.
- Il 31 maggio presso il salone della Cooperativa si è tenuta la serata di approfondimento "Il bambino e il trauma - Il funzionamento post traumatico nel bambino", a cura della Dott.ssa Cristiana Pessina (NPI e Psicoterapeuta); incontro aperto ad addetti ai lavori e territorio.
- Il 18 ottobre abbiamo organizzato in collaborazione con ANFFAS Crema il seminario di due giorni "Un ponte per l'autismo - Lo sviluppo della comunicazione per un incontro possibile". La giornata a Biella si è tenuta il 18 ottobre ed ha visto la presenza di Theo Peters (Belgio), esperto internazionale in materia.

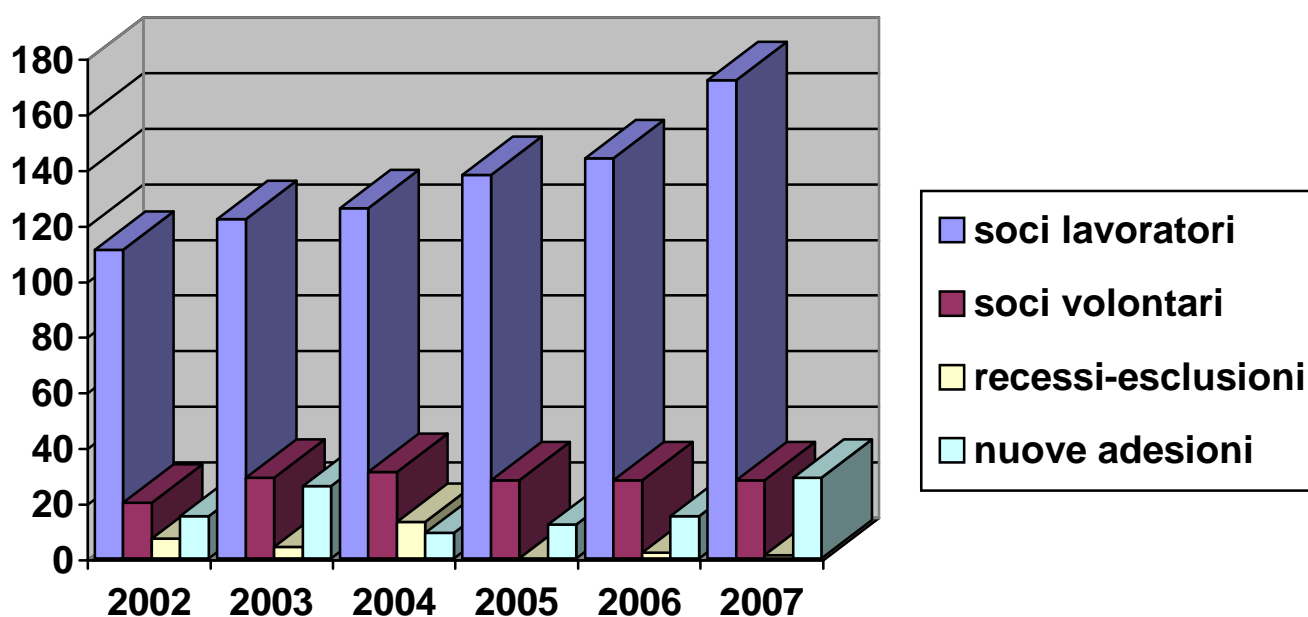
## 4.2 Il sistema degli indicatori

Gli indicatori qui riportati sono strumenti sintetici in grado di mettere in evidenza e di misurare alcune caratteristiche della Cooperativa per quanto concerne la sua peculiare attività sociale in relazione agli stakeholder individuati.

### 4.2.1 Composizione della base sociale

La base sociale della cooperativa è così costituita:

Descrittori	31/12/03	31/12/04	31/12/05	31/12/06	31/12/07
N° Soci	151	157	166	172	200
N° Esclusioni	2	0	0	0	0
N° Recessi	4	13	0	2	1
N° Nuove domande accolte	26	9	12	15	29
N° Soci Sovventori	0	0	0	0	0
N° Soci Volontari	29	31	28	28	28
N° Soci Lavoratori	122	126	138	144	172



## 4.2.2 Personale

Il personale in Cooperativa al 31.12 era così composto:

Descrittori	2003	2004	2005	2006	2007
N°unità forza lavoro	104	95	102	105	123
Tempo pieno	88	80	84	83	94
Tempo ridotto	16	15	18	22	29
Tempo indeterminato	85	83	82	82	90
Tempo determinato	19	12	20	23	33
Maschi	23	17	22	22	28
Femmine	81	78	80	83	95

L'aumento del personale è giustificato dall'aumento delle attività e dall'inserimento di vari ospiti con rapporto individualizzato per l'intero arco della giornata. Le donne rappresentano l'80% circa dei lavoratori totali. Aumentano i lavoratori a tempo indeterminato (+8 persone) e quelli a tempo determinato (+10) in relazione all'avvio di diversi servizi in appalto o per ora sperimentali (ad es. assistenza specialistica scolastica).

## 4.2.3 Indicatore delle ore lavorate

L'indicatore individua il numero di ore lavorate dal personale in un anno complessivo.

Si individuano inoltre le ore di malattia e le ore di infortunio sul lavoro.

Si evidenziano infine le ore svolte dai professionisti / consulenti e la presenza di Volontari e Volontari del Servizio Civile Nazionale.

DESCRITTORE	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>N° ore lavorate dal personale</i>	136.785,05	138.704,07	136.075,80	137.700,05	143.238,85	147.053,75
<i>N° ore malattia del personale</i>	3.627,20	4.786,95	4.406,20	4.392,50	3.237,40	5.141,70
<i>N° ore infortunio sul lavoro</i>	102	34	392	156	0	201,60
<b>N° Ore erogate da consulenti/specialistici esterni al Centro</b>						
<i>Direttore Sanitario</i>	764	960	1015,5	769,5	756	736
<i>Psicologo</i>	839	630	596	765,5	807,5	520
<i>Neuropsichiatra Infantile</i>	277	260,5	280	334	318	280
<i>Tecnico Psicodramma</i>	276	313	326	266	304	273
<i>Fisiatra</i>	0	23	24	32	20	16
<i>Psichiatra</i>	84,5	86	80,17	80	74,25	62,75
<i>Neurologo</i>	5	6,5	4	8,5	4,5	6
<i>Supervisione Psicomotoria</i>	20	30	16	16	16	16
<i>Pet therapy</i>					200	111
<i>Musicoterpia</i>					451	600
<i>Psicomotricista</i>					331	386
<i>Psico pedagogista</i>					151	515
<i>Direttore Educativo</i>				730	755	886
<b>N° Volontari</b>					40	50
<b>N° servizio civile nazionale</b>	non attivo	3	1	6	7	7

Aumentano le ore lavorate in relazione all'aumento dell'attività ed all'aumento del personale di cui sopra. Da segnalare l'elevato numero di ragazzi che svolgono il Servizio Civile Nazionale. Si rilevano anche le ore dei nuovi professionisti che hanno iniziato a collaborare: musicoterapista, psicomotricista, pet-terapista e psico pedagogista. Le percentuali di assenza per malattia sono del 2,42% sul totale delle ore lavorabili (212.472) e del 3,49% sulle ore effettivamente lavorate 147.053,75 senza ferie, permessi, infortuni...). Aumentano anche i volontari in relazione all'avvio del Progetto "Legami" con il Comune di Sagliano Micca.

#### 4.2.4 Indicatore della flessibilità lavorativa

L'indicatore tenta di esprimere in modo concreto alcuni aspetti che possono identificare il termine "flessibilità". Nell'organizzazione e nella gestione, la "flessibilità" è un elemento che qualifica le azioni e permette di intervenire in modo tempestivo, puntuale, mirato ad esigenze organizzate e non. Per questo si ritiene di strategica importanza riportare questo indicatore ai principali Stakeholder della Cooperativa (personale, socio, lavoratore, clienti e famiglie) in quanto per queste categorie la flessibilità assume particolare valore.

L'indicatore vuole esprimere la capacità organizzativa, dei Responsabili di Area e del gruppo operatori, dell'équipe multidimensionale e dell'équipe direttiva di coniugare esigenze e richieste delle Famiglie e dei Clienti con le diverse esigenze gestionali ed organizzative della struttura e non da ultime le richieste ed aspettative dei Soci lavoratori. La flessibilità degli operatori, per rispondere ai bisogni espressi, viene intesa come disponibilità di tempo e competenze, riconosciuta per far fronte alle necessità, durante i momenti di progettazione e verifica degli interventi, oltre che di partecipazione attiva ai progetti personali ed alla quotidianità. E' questo per certi aspetti un dato altamente qualificante che viene agito con seria professionalità e corresponsabilità dall'équipe e dal singolo operatore.

Come indicatore della "flessibilità lavorativa" viene presa in considerazione anche la "richiesta professionale" di cambiare nucleo di appartenenza durante l'anno per coniugare la propria "natura professionale" con le esigenze espresse. Inoltre si tiene conto delle "richieste personali" di turni settimanali di lavoro in sintonia con l'organizzazione familiare. Altri fattori che derivano dal concetto di flessibilità:

- identificazione di personale professionale ed affidabile;
- capacità del personale di investire all'interno del progetto con l'assunzione di nuove responsabilità;
- capacità progettuale e di verifica degli operatori coinvolti insieme al coordinatore del servizio.

Sempre con maggiore frequenza la Cooperativa viene interpellata per seguire percorsi di tutoraggio a personale sanitario e socio educativo. Agenzie formative, Associazioni e Scuole, richiedono alla struttura la disponibilità per gli allievi che, debbono svolgere ore di tirocinio formativo. Le diverse esigenze e la pluralità degli interventi richiedono pertanto alla Cooperativa l'individuazione di operatori disponibili, oltre che qualificati, per seguire i percorsi lungo tutto il periodo di tirocinio.

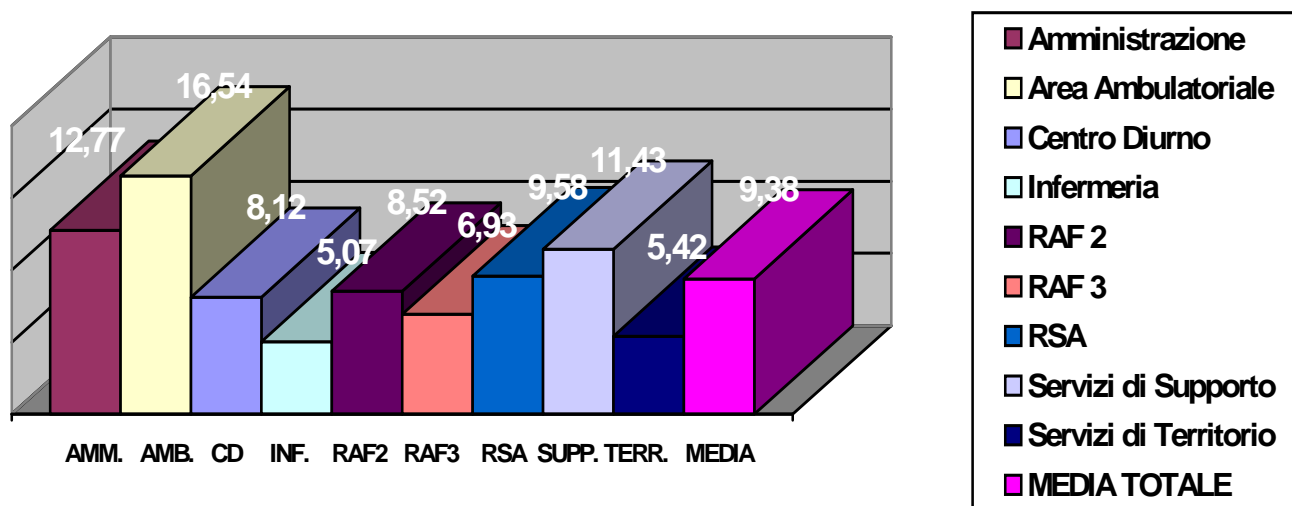
Segnaliamo infine una "enorme" disponibilità dei Soci a svolgere attività volontaria.

Descrittore	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Disponibilità del personale ad effettuare incontri in équipe extra orario lavorativo.</b>						
<i>N°gettoni presenza</i>	619	357	414	457	539	793
<i>N°di richieste formali accolte per trasferimento tra servizi, ampliamento – riduzione orario, aspettativa.</i>	10	12	12	12	7	21
<b>Percorsi di tirocinio Professionale</b>						
<i>N°Coordinatori dei percorsi</i>	1	1	1	1	1	1
<i>N°Tutors interni Domus</i>	6	6	6	6	6	6
<b>Tirocinanti totali</b>						
<i>OSS</i>	0	12	13	9	20	17
<i>FKT</i>	0	0	0	1	0	1
<i>Infermieri Professionali</i>	8	12	12	6	6	7
<i>Educatori Professionali</i>	8	5	3	1	0	1
<i>Animatori</i>	0	1	0	0	1	0
<i>Musicoterapista</i>	0	0	0	0	1	0
<i>Assistenti Sociali</i>	0	3	7	1	2	3
<i>N°ore complessive di tirocinio</i>	2840	2310	2741	1960	2913	3193
<i>N°studenti coinvolti in stage estivi</i>	30	30	30	27	25	20
<i>N°incontri prima accoglienza</i>	12	14	18	13	19	20
<i>N°incontri di verifica percorsi</i>	12	14	16	11	9	12
<i>N°ore coordinamento generale</i>	15	15	15	10	10	10
<i>N°Agenzie formative richiedenti</i>	6	5	9	4	6	7

#### 4.2.5 Indice di fidelizzazione per aree

L'indicatore riporta, sia in tabella che in grafico, la media annua suddivisa per settori produttivi relativa all'anzianità di servizio del personale assunto con contratto di lavoro subordinato. Le medie per i vari servizi evidenziano un basso turn over.

AREA	MEDIA ANNI AL 31.12.2007
Amministrazione	12,77
Area Ambulatoriale	16,54
Centro Diurno	8,12
Infermeria	5,07
RAF 2	8,52
RAF 3	6,93
RSA	9,58
Servizi di Supporto	11,43
Servizi di Territorio	5,42
<b>MEDIA TOTALE</b>	<b>9,38</b>



L'età media dei lavoratori al 31 dicembre è pari a 39,28 anni (l'anno precedente 40 anni).

#### 4.2.6 Indicatore dell'investimento in attenzione alle persone

L'indicatore tende a misurare l'impegno della Cooperativa nell'investimento orientato alle persone di cui ci si occupa attraverso incontri in équipe e progettazione. Tale impegno si concretizza in incontri periodici di informazione, programmazione e verifica degli interventi educativi, sanitari, riabilitativi, sociali, organizzativi, economici, strategici e politici.

Gli incontri possono essere individuati dai seguenti incontri in équipe:

Descrittore	Durata media dell'incontro	2003	2004	2005	2006	2007
Incontri multidisciplinari settimanali di programmazione e verifica	1 ora	85	90	89	74	86
Incontri settimanali di coordinamento dei Responsabili di Area	1,5 ore	39	34	31	27	28
Incontri di équipe nelle Aree	1 o 2 ore	104	126	127	88	203
Incontri di supervisione	3 ore	18	30	21	4	3
Incontri annuali di Area di programmazione e verifica	6 ore	9	9	10	13	12
Incontri Consiglio di Amministrazione verbalizzati	3 ore	32	37	25	20	24

## 4.2.7 Indicatore delle prestazioni erogate

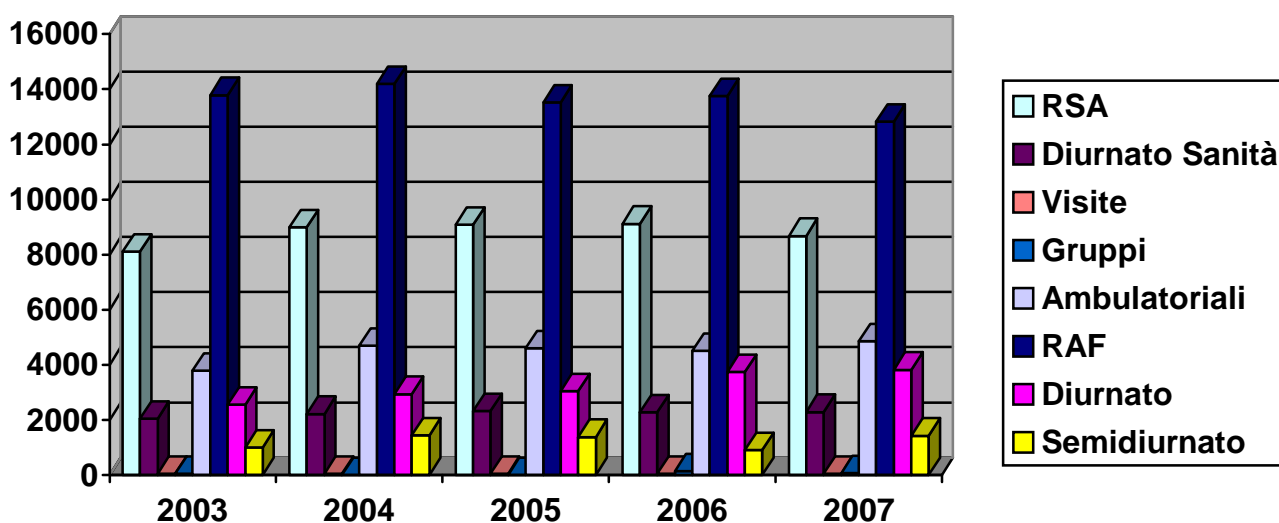
L'indicatore presenta il numero di prestazioni erogate (rette giornaliere o prestazioni) relative alla convenzione in essere con l'ASL 12.

Descrittore	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Prestazioni Sanitarie</b>						
Diurnato	2.139	2.041	2.213	2.319	2.268	2.282
Visite	24	44	38	37	45	42
Gruppi	113	49	0	0	140	64
Ambulatoriali	3.557	3.776	4.683	4.592	4.504	4.855
<b>Prestazioni Socio Assistenziali</b>						
RSA	8.129	8.105	8.989	9.078	9.116	8.672
RAF	13.980	13.789	14.194	13.523	13.758	12.829
Diurnato	2.728	2.545	2.938	3.046	3.733	3.815
Semidiurnato	988	999	1.432	1.375	899	1.427

Le prestazioni sanitarie sono in linea con lo storico, si sottolinea solo un incremento considerevole delle prestazioni ambulatoriali ed una significativa diminuzione delle attività di gruppo.

Le prestazioni socio – assistenziali per la parte residenziale sono in flessione a causa del trasferimento di alcuni ospiti a Casa Lions e della dimissione di altri, non subito sostituiti; in aumento le attività diurne e semidiurne.

- **Prestazioni**



## 4.2.8 Indicatori sulle attività

### **Concessione Amministrativa Servizi Territoriali Disabili**

Di seguito vengono riportati alcuni dati quantitativi divisi per singolo servizio del sistema dei servizi territoriali, relativi agli anni 2006 (secondo semestre) e 2007, sia in forma aggregata che quelli erogati direttamente dalla Domus Laetitiaie.

DESCRITTORE	2006		2007	
	Dato aggregato	Domus Laetitiaie	Dato aggregato	Domus Laetitiaie
<b>Educativa Territoriale</b>				
N°ore erogate	3043	673	7347	1894
N°Clienti fruitori	30		44	15
<b>Assistenza Domiciliare</b>				
N°ore erogate	3501	901	7688	2016
N°Clienti fruitori	28		29	10
<b>284 - Educativa per persone cieche pluriminorate sensoriali</b>				
N°ore erogate	229,5		505	
N°Clienti fruitori	4		3	
<b>Oltre la Diagnosi</b>				
N°ore erogate	53		325	
N°Clienti fruitori	2		4	
<b>Animazione Serale</b>				
N°ore erogate	98		602	
N°Clienti fruitori	19		15	
<b>Residenzialità temporanea</b>				
N°Richieste da Clienti	3	3	7	7
<b>Coordinamento</b>				
N°ore erogate	846	846	983	983
N°ore supervisione/formazione	18	18	45	45
N°ore incontri equipe	30	30	81	81
<b>Risorse umane</b>				
Educatore Professionale Coordinatore	1	1	1	1
Educatori Professionali in Servizio	7	2	18	6
ADEST in Servizio	5	2	5	2
Animatori in Servizio	2		2	

## **Attività sportive**

Dal 2004 le attività sportive dei nostri ospiti sono gestite in partnership con la Cooperativa Sociale Sportivamente, che ne cura la realizzazione, progettazione e verifica.

Si mantiene sempre una proficua ed intensa collaborazione con l'Associazione A.S.A.D. Biella per quanto concerne l'attività agonistica.

Lo sport viene inteso come strumento educativo e di integrazione, favorendo le abilità sociali ed interpersonali.

Di seguito il numero di prestazioni erogate negli ultimi 5 anni e il parziale sulle diverse discipline.

<b>DESCRITTORE</b>	<b>Anno 2003</b>	<b>Anno 2004</b>	<b>Anno 2005</b>	<b>Anno 2006</b>	<b>Anno 2007</b>
<b>Disciplina</b>	numero	numero	numero	numero	numero
Nuoto	275	284	302	314	400
Cavallo	764	769	824	848	880
Atletica	1080	1109	1406	1310	1335
Bocce	260	278	308	348	448
Sci	90	90	68	178	120
Ciclismo	non attivo	240	280	320	400
<b>TOTALE</b>	<b>2469</b>	<b>2770</b>	<b>3188</b>	<b>3318</b>	<b>3583</b>
Partecipazione eventi	32	34	30	41	49

Le prestazioni sono tendenzialmente in aumento (significativo per alcune attività) con un conseguente accrescimento del fatturato della Cooperativa Sportivamente.

## **Psicomotricità nelle scuole rivolta a bambini**

Nel corso dell'anno sono proseguiti progetti di psicomotricità educativa rivolti a bambini di diverse età. A seconda delle richieste e delle possibilità degli utenti sono stati programmati degli incontri di 1 o 2 ore alla settimana (da un minimo di 8 ad un massimo di 24 totali per gruppo) con lo scopo di offrire ai bambini un luogo e un tempo organizzato per facilitare la loro capacità innata a giocare, intesa come espressione di sé e scoperta dello spazio, degli oggetti e degli altri.

DESCRITTORE	2002	2003	2004	2005	2006	2007
N°Gruppi Asilo Nido	2	6	2	3	3	3
N°Gruppi Scuola Materna	11	22	23	19	20	21
N°Gruppi Scuola Elementare	3	6	0	9	8	7
N°Gruppi Scuola Superiore	4	2	1	1	0	0
N°Gruppi Adulti	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3	8
N°Gruppi Diversabilità	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	12	0

### **Consulenze Ausili ed Ambientali**

Il versante legato agli ausili è seguito in maniera specifica in quanto rilevante in situazioni di grave compromissione del sistema muscolo-scheletrico. Viene preso in massima considerazione il momento della valutazione insieme ai familiari e/o educatori per avere un quadro generale della situazione. Mensilmente è prevista una supervisione da parte di uno specialista fisiatra esterno.

Inoltre vengono effettuate consulenze di accessibilità ed utilizzo di ambienti.

DESCRITTORE	2002	2003	2004	2005	2006	2007
N°Pratiche per richiesta ausili	80	80	44	60	58	60
N°consulenze ambientali esterne	6	5	3	1	2	4

### **Servizio di trasporto**

Organizzato dalla Cooperativa con proprio personale e con propri mezzi attrezzati, viene regolato privatamente tra la Cooperativa ed il beneficiario. Consente ad un numero di circa 20 persone di frequentare il centro, non potendo disporre di un proprio accompagnatore familiare, sia durante la settimana che durante i week-end.

DESCRITTORE	2002	2003	2004	2005	2006	2007
N°Trasporti erogati a Clienti interni	2594	3144	3075	2897	3125	4776
N°Trasporti per richieste da Enti	4	5	2	2	/	3
N°Trasporti per richieste da Privati	3	3	23	20	25	9

## **Comunità/Comune di Sagliano Micca**

In questa tabella si vuole evidenziare il rapporto con il Comune di Sagliano Micca, le collaborazioni attive riguardano:

- la gestione mensa scuole: servizio di assistenza e fornitura pasti per le scuole elementari e materna e confezionamento di pasti freschi per gli anziani non del tutto autosufficienti;
- la gestione dell'ambulatorio infermieristico rivolto ai Saglianesi per medicazioni, prenotazione esami, prelievi, controllo pressione etc;
- il Progetto Legami per la valorizzazione della figura dell'anziano.

<b>DESCRITTORE</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Pasti Scuole	4250	9918	9335
Pasti Anziani	603	3888	3802
Ore lavorate Scuole	44	202	229
Ore lavorate Ambulatorio	-	-	108
N. accessi	-	-	135
Ore lavorate Progetto Legami	-	-	258
N. Anziani coinvolti	-	-	49

Grazie all'attenzione di molti sostenitori ed alla collaborazione del Comune e dei Cittadini di Sagliano Micca con il 5 per mille riferito all'anno 2006 abbiamo raccolto 20.953,30 € che abbiamo utilizzato per acquistare un nuovo pulmino attrezzato del costo complessivo di 34.554,53 €.

### **4.2.9 Indicatore della soddisfazione dei lavoratori**

La soddisfazione è stata rilevata attraverso la somministrazione di un questionario suddiviso in aree tematiche (politica, risorse umane, miglioramento della qualità, organizzazione, tutela e diritti, sistema informativo); sono stati distribuiti n. 109 questionari, ne sono stati raccolti 88, pari al 79,82%

La percentuale di soddisfazione è del 68% in tutta la cooperativa, l'obiettivo era il 60%.

Di seguito la tabella riporta la soddisfazione (sì) e insoddisfazione (no) per i singoli servizi analizzati. La voce “nessuna indicazione” è relativa ai questionari in cui non è stato indicato il servizio di appartenenza.

	<b>Servizi di Territorio</b>	<b>RAF 3</b>	<b>Servizi di Supporto</b>	<b>Amministrazione e segreteria</b>	<b>Area Sanitaria</b>	<b>Nessuna indicazione</b>	<b>Centro Diurno</b>	<b>RAF 2</b>	<b>RSA</b>	<b>totale</b>
<b>No</b>	32%	55%	42%	20%	13%	33%	27%	29%	39%	<b>32%</b>
<b>Sì</b>	68%	45%	58%	80%	87%	67%	73%	71%	61%	<b>68%</b>

I servizi con soddisfazione inferiore al 60% sono la RAF3 (45%) e i servizi di supporto (58%). Le aree su cui sembrerebbe importante investire riguardano: la tutela e diritti con specifici momenti di formazioni riguardanti coperture assicurative e riduzione dei rischi per i nuovi assunti (su di se e sugli utenti); la ricerca di nuove modalità comunicative all'interno della cooperativa per il passaggio delle comunicazioni; la rilevazioni dei bisogni formativi e la funzionalità degli ambienti.

#### **4.2.10 Indicatore della soddisfazione dei Familiari e Clienti**

##### ***Indicatore della soddisfazione dei Familiari***

La soddisfazione è stata rilevata attraverso la somministrazione di un questionario suddiviso in aree tematiche (il servizio, l'educazione / riabilitazione, la struttura, il personale, la comunicazione, l'assistenza e gli ausili); il questionario è stato costruito attraverso un focus group con alcune famiglie in rappresentanza dei diversi servizi. I questionari distribuiti sono stati 209, di questi ne sono stati restituiti 63 per un totale del 30,14%. La bassa restituzione ci induce a rivedere strumento e modalità;

Nonostante l'esiguità dei dati a disposizione è stato calcolato un “indice pesato” che rappresenta numericamente la media dei punteggi acquisiti, eliminando le non risposte. Essendo la scala di soddisfazione da 0 a 4, ne consegue che 2 è il limite minimo che denota il livello di divisione tra soddisfazione e insoddisfazione.

Gli argomenti sondati e i relativi indici pesati generali (che tengono conto quindi di tutti i questionari distribuiti) sono stati i seguenti:

	Generale	RSA	RAF2	RAF3	Ambulatorio	Centro Diurno
<b>Servizio</b>	2,85	2,86	2,60	2,86	2,26	2,69
<b>Educazione / riabilitazione</b>	3,24	3,30	3,08	3,27	3,30	3,21
<b>Struttura</b>	3,19	3,53	3,15	3,22	3,18	3,13
<b>Personale</b>	3,42	3,22	3,26	3,41	3,52	3,42
<b>Comunicazione</b>	3,16	3,30	3,04	3,09	3,28	2,89
<b>Assistenza</b>	3,00	3,13	2,99	2,83	3,15	2,89
<b>Ausili</b>	3,26	3,50	3,00	3,42	3,33	3,12

Un argomento costantemente sotto il punteggio 3 riguarda il “servizio”. Uno degli elementi che favoriscono un punteggio basso è relativo al desiderio che le famiglie hanno di essere informati sul menù. Per quanto riguarda il Centro Diurno, argomenti che si situano al di sotto del punteggio 3 riguardano comunicazione e assistenza. Elementi su cui migliorare riguardano l’attenzione alle proprietà personali, maggior sicurezza degli utenti e maggiori comunicazioni a suggerimenti su diritti, leggi ed eventi pubblici sulla disabilità.

Nel complesso la soddisfazione ha un punteggio di 3,16, quindi abbondantemente sopra la media.

### **Indicatore della soddisfazione dei Clienti**

Anche per gli utenti la soddisfazione è stata rilevata attraverso la somministrazione di un questionario composto da 20 item, alle persone in grado di poter comprendere e rispondere.

La relativa semplicità dei dati rilevati consente, secondo l’uso consueto delle scale likert, l’uso di statistiche descrittive appropriate a livelli di scala alti (cardinale). A titolo di conferma è stata esaminata anche la distribuzione delle risposte, ottenendo qualche indicazione in più. La media è inferiore al valore centrale solo per la domanda 17, per la quale è essenziale un trattamento del problema.

La moda è sempre 4 (valore massimo) tranne che per la domanda 17, per la quale è addirittura zero. La distribuzione delle risposte è leggermente sbilanciata verso il basso (rispetto alle altre) anche per le domande 2 e 15, per le quali si può pensare ad azioni correttive.

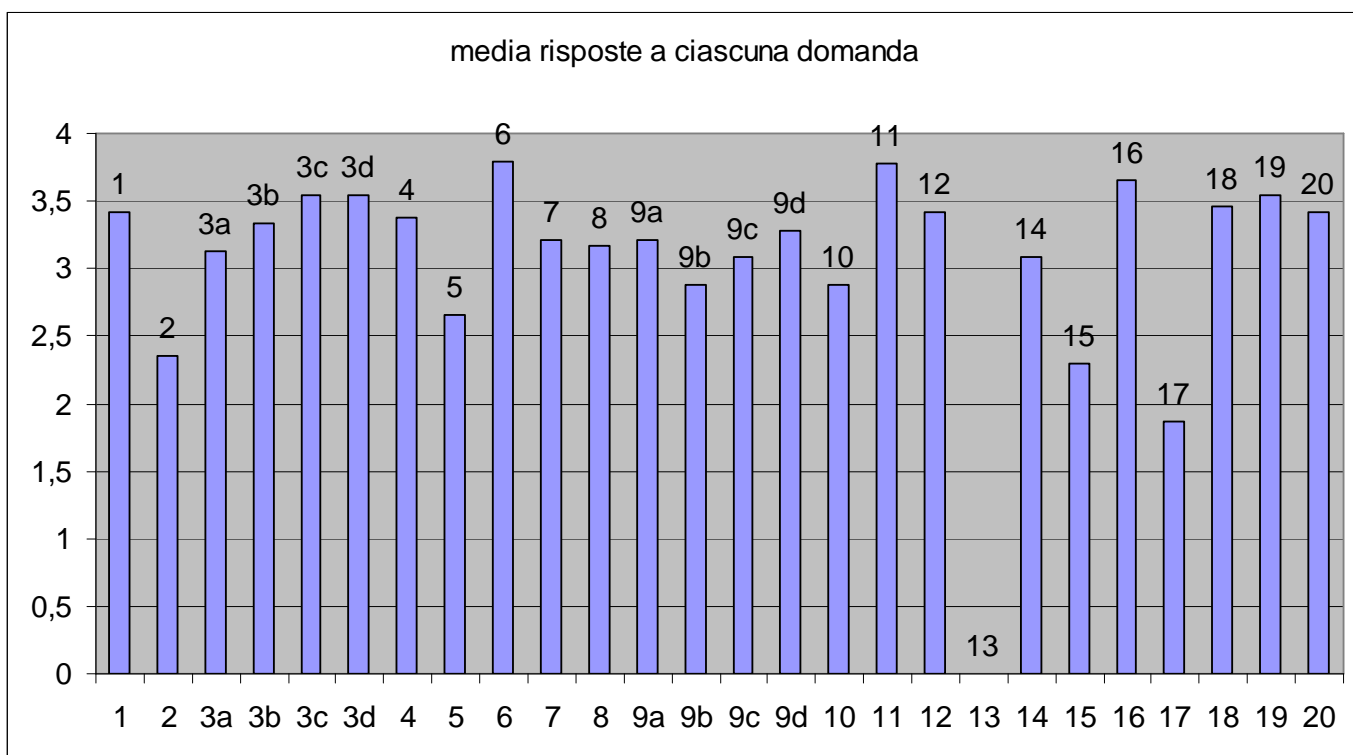
Gli elementi critici che escono dall’elaborazione del questionario riguardano, in modo pesante il coinvolgimento dei clienti nei momenti di verifica.

Tale coinvolgimento, oggi non presente, è probabilmente sentito come importante dalla maggior parte degli utenti che ritengono importante essere coinvolti anche a livello di formulazione del progetto individuale.

Situazione problematica e, quindi, da valutare riguarda, inoltre, la mancanza di un posto tranquillo e privato dove poter ricevere ed accogliere parenti ed amici.

Per il resto non si segnalano problematiche ed esigenze particolari; anzi la moda è sempre 4, punteggio massimo, a significare la soddisfazione e lo stare bene delle persone all'interno della struttura.

Le percentuali di soddisfazione si attestano su valori molto alti almeno media 81%, superiore alla media 77%.



#### 4.2.11 Indicatore della partecipazione alla attività sociale della Cooperativa

Questo indicatore vuole misurare il grado di partecipazione dei soci ai momenti della vita della Cooperativa ed esprimere il senso di appartenenza dei singoli all'impresa ed il livello di democraticità interna raggiunta.

<b>Assemblee sociali</b>	<b>Descrittore</b>	<b>Descrittore</b>
<b>Anno 1999:</b> N°4 Assemblee Sociali	n°presenze 193 n°deleghe 33	Media presenze: 48 Media deleghe: 8
<b>Anno 2000:</b> N°2 Assemblee Sociali	n°presenze 90 n°deleghe 57	Media presenze: 45 Media deleghe: 28
<b>Anno 2001:</b> N°2 Assemblee Sociali	n°presenze 104 n°deleghe 33	Media presenze: 52 Media deleghe: 16
<b>Anno 2002:</b> N° 6 Assemblee Sociali	n°presenze 329 n°deleghe 127	Media presenze: 55 Media deleghe: 21
<b>Anno 2003:</b> N° 4 Assemblee Sociali	n°presenze 177 n°deleghe 146	Media presenze: 44 Media deleghe: 36
<b>Anno 2004:</b> N° 4 Assemblee Sociali	n°presenze 186 n°deleghe 118	Media presenze: 62 Media deleghe: 39
<b>Anno 2005:</b> N° 2 Assemblee Sociali	n°presenze 133 n°deleghe 71	Media presenze: 67 Media deleghe: 36
<b>Anno 2006:</b> N° 3 Assemblee Sociali	n°presenze 151 n°deleghe 134	Media presenze: 50 Media deleghe: 45
<b>Anno 2007:</b> N° 2 Assemblee Sociali	n°presenze 107 n°deleghe 85	Media presenze: 53,5 Media deleghe: 42,5

### **Altre informazioni sulla vita cooperativa**

Gli amministratori sono eletti ogni 3 anni a scrutinio segreto, per un massimo di 3 mandati consecutivi (modifica statutaria dal 2004); il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 persone (tutti Soci): Enrico Pesce (Presidente, prima nomina 1996), Paolo Tigrino (Vice Presidente prima nomina 2002), Susanna Castellano (prima nomina 2005), Milena Mosca Pedrò (prima nomina 2005), Claudio Medda (prima nomina 2005), Ezio Morellini (prima nomina 2005) e Lorenzo Tonella (prima nomina 2002). L'attuale scadenza è con la presentazione del bilancio di esercizio 2007 (entro 29 aprile 2008).

IL Collegio Sindacale è composto da Maura Zai (Presidente), Pier Francesco Galati (effettivo) e Luca Revello (effettivo, Fabio Daniele (supplente) ed Ettore Poggi (supplente). I compensi sono stati determinati dall'Assemblea all'atto della nomina in € 1.450,00 per il Presidente ed € 1.000,00 annui per gli effettivi.

L'indennità lorda mensile parasubordinata del Presidente, determinata annualmente dall'Assemblea, è pari ad € 806,02; la retribuzione mensile subordinata lorda invece è determinata dall'inquadramento professionale ed è pari ad € 1.440,01.

L'indennità mensile lorda del Direttore Generale è pari a 400,00 €, mentre la retribuzione è determinata dall'inquadramento professionale ed è pari ad € 1.515,77 lordi. Inoltre all'eventuale raggiungimento degli obiettivi prefissati dal C.d.A. viene riconosciuto un importo massimo pari ad € 2.000,00 annui.

I Consiglieri di Amministrazione non percepiscono alcuna indennità e svolgono metà del loro incarico istituzionale al di fuori dell'orario settimanale di lavoro.

La Cooperativa adotta il CCNL delle Cooperative Sociali, prevedendo la piena applicazione sia della parte economica che normativa; è stato adottato inoltre un regolamento interno che prevede ulteriori condizioni migliorative. Il valore minimo delle retribuzioni lorde nell'anno 2007 è stato pari ad € 1.027,61 mentre il valore massimo pari ad € 1.997,96 mensili; il livello di inquadramento minimo come da classificazione del CCNL è il secondo (6 persone), il livello massimo è il settimo (3 persone); quasi la metà dei lavoratori è inquadrato al sesto livello (57 persone).

## 5. RICLASSIFICAZIONE VALORE AGGIUNTO E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA

---

La Cooperativa pianifica le proprie strategie attraverso un documento approvato in Assemblea denominato Piano della Qualità, attraverso il quale, il Consiglio di Amministrazione presenta alla base sociale gli orientamenti programmatici triennali, i progetti in via di sviluppo e le azioni necessarie per il loro raggiungimento.

La Cooperativa è dotata di un Servizio Amministrativo e di una organizzazione per Centri di Costo/Ricavo.

Questi dati confrontati periodicamente con il Bilancio Preventivo forniscono al Consiglio di Amministrazione parametri importanti ed essenziali sull'andamento della gestione, potendo così pianificare:

- le **strategie** necessarie, da attivare in collaborazione con il Direttore Generale;
- gli **orientamenti gestionali** e **organizzativi** in collaborazione con il Direttore Generale, Sanitario, Educativo ed Amministrativo;
- le **azioni operative** con i Responsabili di ciascuna Area.

Questo importante lavoro di confronto permette a ciascuna "funzione" di gestire direttamente o indirettamente il proprio budget di spesa.

Sui dati del bilancio economico consuntivo si "innesta" la riclassificazione del valore aggiunto. Partendo infatti dai dati del conto economico è possibile riclassificarne le voci

allo scopo di evidenziare la formazione del **valore aggiunto** e la sua distribuzione tra gli Stakeholder.

Tecnicamente il valore aggiunto è la differenza tra il valore di beni e servizi acquisiti dall'ambiente (input) ed il valore di beni e servizi venduti al termine dell'attività produttiva (output).

Il Valore aggiunto rappresenta allora la ricchezza creata a vantaggio della collettività. Un punto di forza nell'identificazione del valore aggiunto è quello di rilevare in maniera sintetica dati e comportamenti dell'impresa favorendo il superamento della contrapposizione costi/ricavi del conto economico tradizionale.

Per la determinazione del valore aggiunto identifichiamo due passaggi chiave:

1) *la creazione della ricchezza*: ossia la ricchezza conferita alla Cooperativa in cambio di servizi resi inclusi i contributi extracaratteristici. A conclusione di questa fase si ottiene il **Valore aggiunto globale netto** inteso come ricchezza distribuibile, la ricchezza generata dall'impresa a fronte della propria attività caratteristica ed extracaratteristica.

*la distribuzione della ricchezza*: ossia come la ricchezza complessiva conferita alla Cooperativa viene distribuita ai diversi Stakeholder.

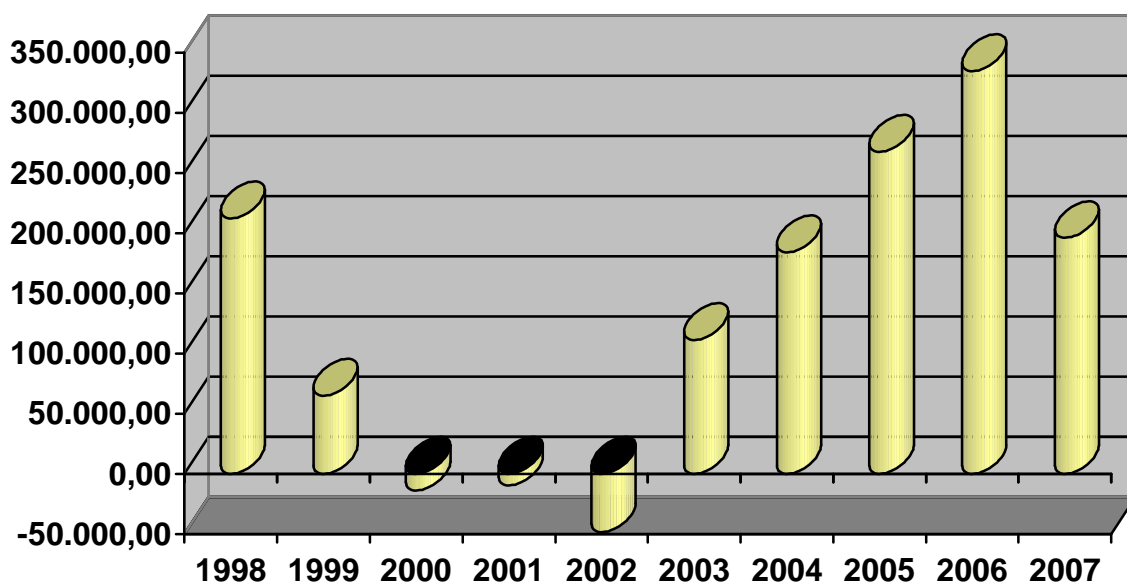
<b>COSTRUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
<b>ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO</b>	valore	%sul valore
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>€ 4.323.913,86</b>	<b>100</b>
<b>Ricavi da convenzione</b>	<b>€ 3.536.662,45</b>	<b>81,81</b>
RETTE RIL.SAN.INT. RAF A	953.745,47	22,06
RETTE RIL.SAN.INT. RSA	896.215,78	20,73
RETTE RIL.SAN.DIURN.	110.461,69	2,55
RETTE ENTI PUB.INT. RAF A	403.906,72	9,34
RETTE ENTI PUBBLICI INT. RSA	320.862,92	7,42
RETTE ENTI PUBBL.DIURNI	92.657,89	2,14
RETTE DA PRIVATI INT. RAF A	236.530,84	5,47
RETTE PRIVATI INT RSA	141.440,19	3,27
RETTE PRIV.DIURNI	1.831,70	0,04
RETTE SANITA'	347.754,28	8,04
SERVIZI SANITARI DOMICILIARE	31.791,82	0,74
ABB.RIB.ARR.ATTIVI	1,20	0,00
ABB.RIB.ARR.PASSIVI	-538,05	-0,01
<b>Ricavi da altre vendite e prestazioni</b>	<b>663.852,94</b>	<b>15,35</b>
RIMBORSO TRASPORTI TERAPIE	17.620,29	0,41
ALTRE PRESTAZIONI	7.834,38	0,18
RIMBORSI SOGGIORNI ESTIVI	17.947,90	0,42
ASSISTENZA DOMICILIARE	82.515,55	1,91
CONSULENZE ESTERNE	36.027,13	0,83
ATTIVITA' C/O ISTITUTI SCOLASTICI	9.344,64	0,22
SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO	13.583,73	0,31
LAVORI SU COMMISSIONE	2.346,65	0,05
SERVIZI SOCIALE C/O COMUNE SAGLIANO	57.924,18	1,34
CONCESSIONE	380.690,93	8,80
PRESTAZIONI SANITARIE	4.949,13	0,11
FONDAZIONE UMANA MENTE - GPS	19.803,13	0,46
CONVEGNI E FORMAZIONE	6.376,67	0,15
MUSICOTERAPIA E PET THERAPY	5.965,53	0,14
SERVIZI VARI	923,10	0,02
<b>Altri ricavi e proventi</b>	<b>123.398,47</b>	<b>2,84</b>
OFFERTE DA PRIVATI	26.871,00	0,62
OFFERTE PROGETTO QUADRIFOGLIO	18.113,82	0,42
CONTRIBUTI DA ENTI	25.723,21	0,59
BENEFICENZA ASSOC.PICCOLO FIORE	7.174,00	0,17
RIMBORSI ASSICURAZIONE	9.720,00	0,22
5 PER MILLE	20.953,30	0,48
CONTRIBUTI DA FINANZIAMENTI EUROPEI	14.843,14	0,34

<b>DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>		
B) COSTI DA ECONOMIE ESTERNE	valore	% sul valore
Materie prime, sussidiarie e merci	€ 272.678,20	6,31
Per servizi	€ 261.940,54	6,06
Immobilizzazioni immateriali	€ 42.956,95	0,99
Immob.materiali e svalut.crediti	€ 75.703,72	1,75
Accantonamento rischi	€ 51.191,14	1,18
Oneri diversi di gestione	€ 5.446,73	0,13
Variazione delle rimanenze	€ 1.357,21	0,03
<b>Totale</b>	<b>€ 711.274,49</b>	<b>16,45</b>
<b>Valore aggiunto lordo (A-B)</b>	<b>€ 3.612.639,37</b>	<b>83,55</b>
C) GESTIONE EXTRACARATTERISTICA	valore	% sul valore
PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	€ 66.184,67	1,53
PROVENTI O ONERI STRAORDINARI	€ 37.232,61	0,86
<b>Totale</b>	<b>€ 103.417,28</b>	<b>2,39</b>
<b>Valore aggiunto netto</b>	<b>€ 3.716.056,65</b>	<b>85,94</b>

<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
	valore	% sul valore
<b>Soci lavoratori</b>		
RETRIBUZIONI	€ 2.377.252,25	63,97
SPESE FORMAZIONE PROF.LE	€ 12.627,34	0,34
RISTORNO	€ 157.948,87	4,25
RIMBORSI CHILOMETRICI	€ 16.049,43	0,43
COSTI D. LGS. 626/94	€ 2.705,50	0,07
<b>TOTALE</b>	<b>€ 2.566.583,39</b>	<b>69,07</b>
<b>Sistema Cooperativo (acquisto servizi)</b>		
Consorzio Il Filo da Tessere	€ 58.283,32	1,57
Cooperativa Tantintenti	€ 136.455,71	3,67
Cooperativa SportivaMente	€ 47.098,40	1,27
Cooperativa Il Cammino	€ 21.600,00	0,58
Cooperativa Maria Cecilia	€ 20.707,09	0,56
Cooperativa La Vela	€ 156.137,61	4,20
<b>TOTALE CONSORZIO</b>	<b>€ 440.282,13</b>	<b>11,85</b>
Confcooperative - Federsolidarietà	€ 7.422,00	0,20
Altre Cooperative	€ 240.478,19	6,47
<b>TOTALE</b>	<b>€ 688.182,32</b>	<b>18,52</b>
<b>Consulenze - Formazione (Soci e Clienti)</b>		
CONSULENZE SANITARIE	€ 121.784,90	3,28
CONSULENZE EDUCATIVE E ANIMATIVE	€ 54.603,57	1,47
<b>TOTALE</b>	<b>€ 176.388,47</b>	<b>4,75</b>
<b>Clienti</b>		
SOGGIORNI ESTIVI	€ 24.313,20	0,65
MATERIALE SANITARIO	€ 14.126,19	0,38
<b>TOTALE</b>	<b>€ 38.439,39</b>	<b>1,03</b>
<b>Imposte</b>		
IRAP	€ 50.611,00	1,36
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO</b>	<b>€ 195.947,08</b>	<b>5,27</b>

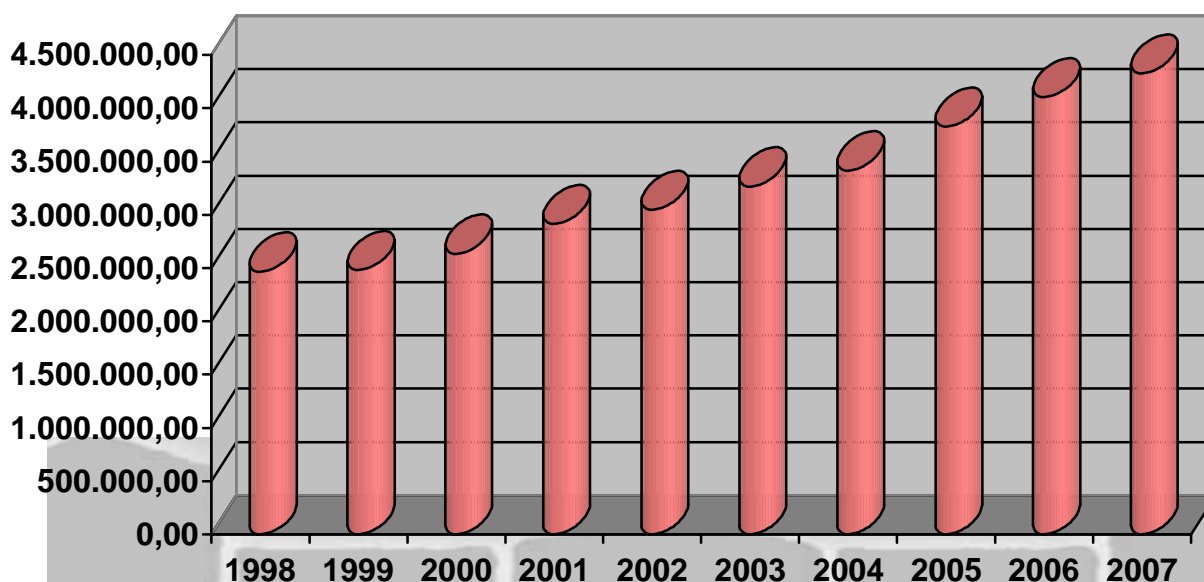
## INDICATORI ECONOMICI – GRAFICI

- **Utile / Perdita Ultimi 10 Esercizi**



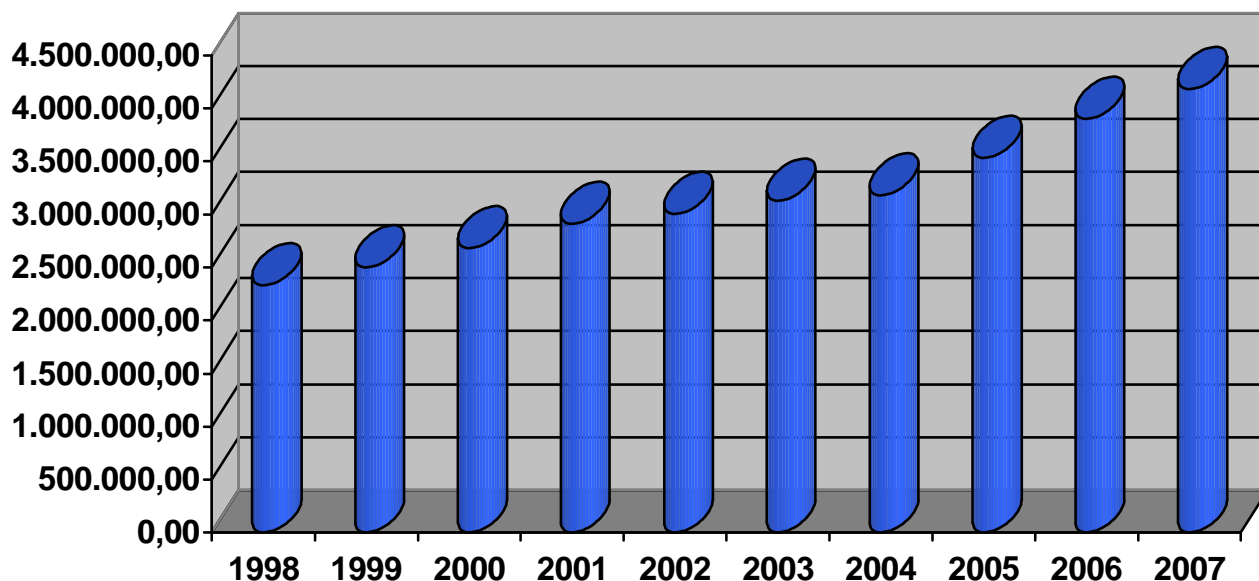
Il 2007 si chiude con un margine di utile derivante dall'aumento delle rette e dall'aumento dell'attività in generale; inoltre grazie alla gestione finanziaria ed al fund raising. Ricordiamo anche che il CCNL di riferimento è fermo dal 31.12.2005, quindi i costi del personale sono stabili; gli altri costi sono rimasti stabili rispetto al 2006. Gli utili sono in flessione rispetto agli ultimi due anni per la diminuzione delle prestazioni residenziali e per l'aumento del personale; nel 2006 inoltre una cospicua eredità aveva fatto lievitare il margine.

- **Valore della Produzione Ultimi 10 Esercizi**



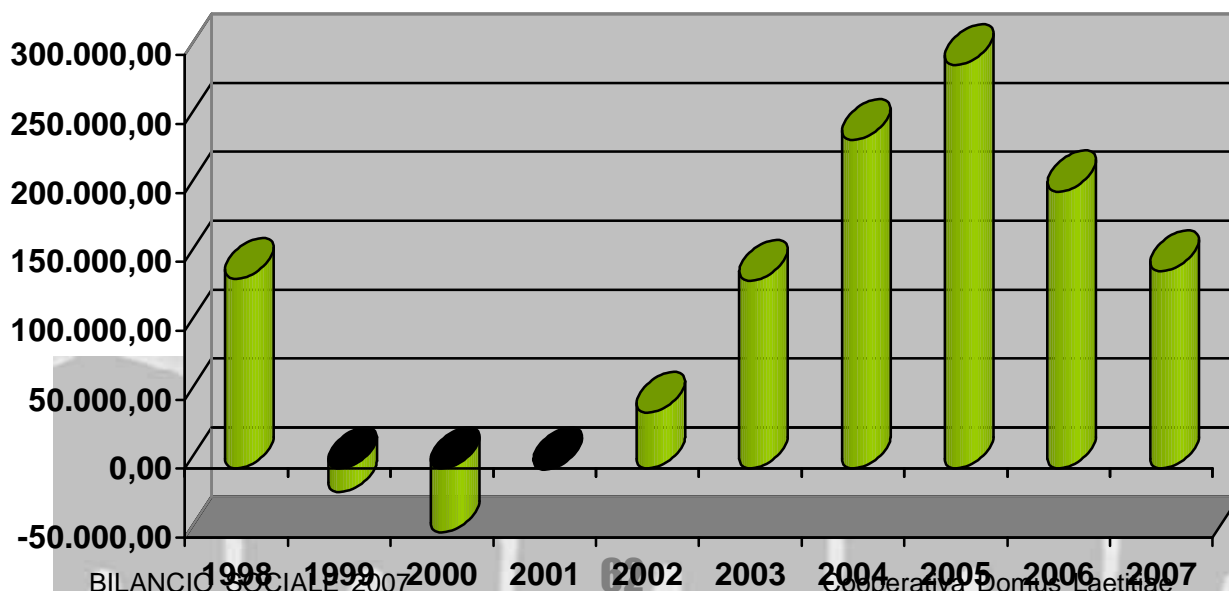
I ricavi sono in crescita sia per quanto riguarda l'attività caratteristica che per l'avvio di nuovi servizi, in particolare l'ampliamento della concessione dei servizi territoriali in favore delle persone disabili con il Consorzio IRIS e l'avvio di altri servizi territoriali; concorrono al maggior valore anche i benefici derivati dal 5 per mille, i contributi ricevuti da bandi sia pubblici che privati per progetti vari. Tendenzialmente negli ultimi anni la crescita è costante intorno al 5%.

- **Costi della Produzione Ultimi 10 Esercizi**



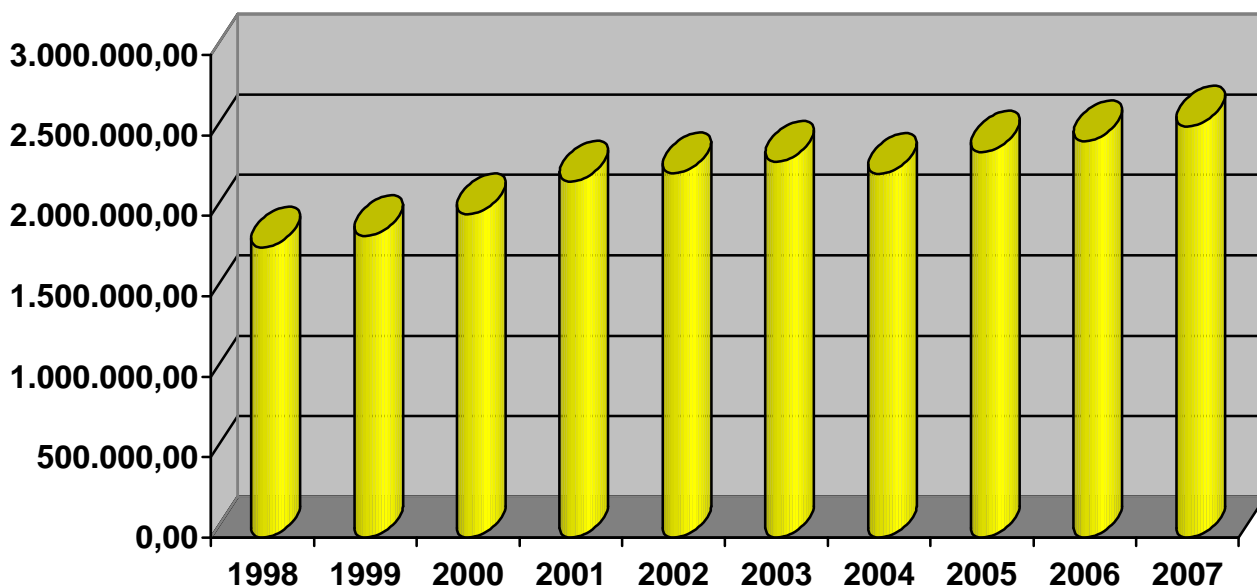
I costi della produzione sono stabili ad eccezione del costo del personale che sale di circa 92 mila euro e dei costi relativi ai servizi resi dalle cooperative in ATI per la gestione della concessione per i servizi territoriali. In crescita anche gli ammortamenti in relazione all'acquisto di arredi ed alle ristrutturazioni edili.

- **Margine Operativo Lordo Ultimi 10 Esercizi**



Il margine operativo evidenzia una gestione caratteristica remunerativa, tuttavia in diminuzione rispetto all'anno precedente in quanto i costi sono saliti maggiormente rispetto ai ricavi.

- **Costo del Personale Ultimi 10 Esercizi**

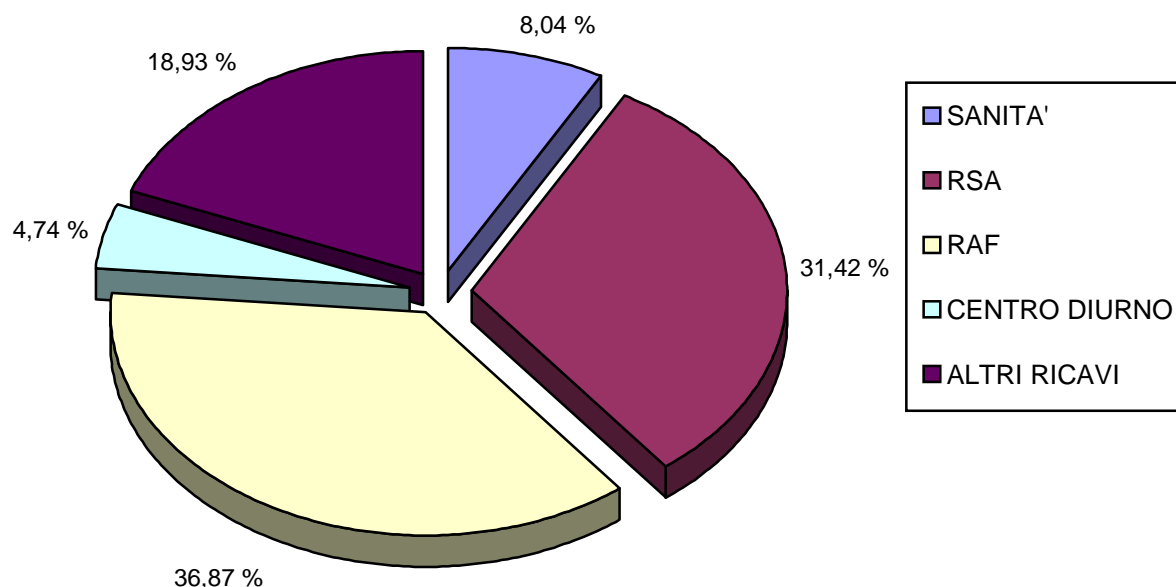


Il costo del personale cresce in relazione all'incremento del numero, all'aumento degli oneri previdenziali e alla maggiore quota di ristorno che sopperisce al mancato rinnovo del CCNL di riferimento (scaduto nel 2005).

- **Anno 2007 percentuale dei ricavi per settore (% su valore produzione A)**

In costante aumento (+5,92%) la voce degli altri ricavi anche in relazione all'ampliamento della concessione ed all'avvio di altri servizi territoriali; in leggera flessione il servizio RSA (-2,03%), più marcata la flessione della RAF (-3,90%); stabili le prestazioni sanitarie ed il diurnato.

## A) VALORE DELLA PRODUZIONE



- Anno 2007 percentuale dei costi per settore (% su costi produzione B)**

In aumento il costo dei servizi per le prestazioni rese dalle cooperative in ATI sulla concessione e per l'outsourcing di alcuni servizi (che prima incidevano sul costo del lavoro). Stabili le altre percentuali, come si vede la maggior parte dei costi è sostenuta per il personale.

## B) COSTI DELLA PRODUZIONE

