



**coesa**

Cooperativa Sociale Onlus

**Bilancio Sociale  
2016**



## **La Cooperativa**

Lettera del Presidente	5
Redazione Linee Guida	6
La Storia	8
Mission, Vision	9
Organizzazione interna	10
La rete	12

## **Attività e Metodologia**

Area Minori	16
Area Scolastica	18
Area Disabilità	20
Area Anziani	22
Area Psicologica	24
Area Tempo Libero	26
Area Formazione	27
Gallaradio	28
Welfare Aziendale	29

## **I Nostri Progetti**

Grupp...8	30
Io Sono Del Galla	31
Elenco progetti	31

## **Il Territorio**

### **I Portatori di Interesse**

La soddisfazione dei portatori di interesse	36
---	----

### **Tirocinio**

### **Fund Raising e Volontariato**

Amici di Coesa Fund Raising	40
Volontariato	41

### **Le Professionalità Operanti**

### **Obiettivi Strategici**

### **Dimensione Economica**

### **Bilancio Riclassificato 2015**

49



*Pensiamo con il cuore... per agire bene*

## Lettera del Presidente

*“Riunirsi insieme significa iniziare  
Rimanere insieme significa progredire  
Lavorare insieme significa avere successo”*

**Henry Ford**

*Il Bilancio Sociale 2016 per la nostra organizzazione rappresenta uno strumento privilegiato per informare, comunicare e condividere le tappe di un percorso di crescita e sviluppo che ci ha portato, anno dopo anno, alla realizzazione di importanti obiettivi societari.*

*Attraverso questo documento si intende, infatti, fornire un quadro esauriente delle attività svolte, nella convinzione che non esista altro modo per migliorarsi che l'essere valutati nel proprio agire.*

*La professionalità e la qualità del lavoro svolto dagli Operatori sul territorio, a domicilio, all'interno di scuole e in comunità, sia a livello direttivo e di coordinamento sia tecnico-operativo, sono l'essenza dei servizi che quotidianamente vengono offerti e sono un “valore aggiunto” che spesso viene sottovalutato e che rischia di essere sacrificato se non adeguatamente sostenuto e ricompensato dalle Pubbliche Amministrazioni e dai vari Enti.*

*Vogliamo dare il nostro contributo per superare questo momento di crisi generalizzata, ottimizzando gli investimenti e l'impiego di risorse, collaborando per individuare nuove e più efficaci strategie di intervento, ma ribadendo la necessità di salvaguardare il patrimonio di competenze tecniche, umane e professionali del mondo della Cooperazione Sociale come patrimonio comune da sostenere, promuovere e continuare a sviluppare.*

*Questi presupposti ci hanno contraddistinto in 20 anni di attività ed è fondamentale ricordarli per darci nuovo slancio verso le nuove sfide ed opportunità che ci attendono.*

La Presidente  
**Patrizia Squaldi**

## REDAZIONE LINEE GUIDA

### Riferimenti Normativi

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo sono stati seguiti i riferimenti:

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

Per la redazione hanno partecipato:

Patrizia Sgualdi, Daniela Pescarolo, Dora Caligiuri, Monica Daturi, Patrizia Sordi, Camillo Giavaldi, Caterina Majelli, Sara Battaglini, Emanuele Bettina

Soci che hanno contribuito a fornire dati e informazioni:

- Presidente
- Consiglieri di Amministrazione
- Coordinatori di servizio
- Personale dell'Amministrazione
- Rappresentante della Direzione per la Qualità

### Fonti e documenti della Cooperativa utilizzati:

- Bilanci di esercizi consuntivi 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016
- Bilancio sociale 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015
- Carta dei Servizi
- Brochure promozionale
- Carta intestata
- Documento di verifica degli obiettivi strategici della Cooperativa 2016
- Documento di presentazione degli obiettivi strategici della Cooperativa 2017/2018/2019
- Libro dei soci
- Manuale per la qualità
- Organigramma
- Programmi dei percorsi di formazione
- Contabilità sociale 2016
- Regolamento dei soci
- Relazione al bilancio
- Report dei questionari di valutazione
- Statuto
- Verbali del Consiglio di Amministrazione del 2016
- Verbali delle Assemblee dei soci del 2016

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 14 luglio 2017 che ne ha deliberato l'approvazione.



## LA STORIA

La cooperativa sociale Co.esa si costituisce a **Milano** nel **1997** su iniziativa di un gruppo di educatori che già aveva maturato e condiviso delle esperienze lavorative nell'area dei servizi alla persona. La finalità principale, sin dall'inizio, è stata di **progettare e gestire servizi socio-assistenziali ed educativi rivolti alle famiglie, ai minori, all'infanzia e a persone con disabilità, procurando, inoltre, un'occupazione qualificata e continuativa ai propri soci.**

*“Pensiamo con il cuore per agire bene”*

Pensare con il cuore significa proporre progetti che siano condivisi e coinvolgano sempre la famiglia a cui appartiene l'utente. L'impegno principale della Cooperativa è finalizzato a contribuire alla costruzione di una società che si prenda cura dei soggetti più fragili promuovendo il loro diritto alla tutela al fine di realizzare principi di pace e progresso sociale. Oggi Co.esa rappresenta una realtà fortemente consolidata all'interno del territorio milanese, conosciuta per la gestione di molteplici servizi alla persona in collaborazione con enti pubblici e impiega circa 150 lavoratori per oltre 1.000 utenti. La Cooperativa, con le Pubbliche Amministrazioni e gli Enti Locali, da luogo a forme di collaborazione che riconoscono il ruolo autonomo della Cooperativa e il suo spessore culturale e tecnico specifico, poiché questa è una condizione

indispensabile per giungere a una effettiva applicazione del principio costituzionale di sussidiarietà.

Co.esa concorre alla promozione del benessere della persona, allo sviluppo della qualità sociale e all'innovazione delle politiche sociali e dei modelli di servizio, fornendo risposte concrete ai bisogni che il territorio esprime, attraverso l'erogazione di servizi ad alto profilo qualitativo.

## MISSION

Co.esa è una cooperativa sociale costituita nel 1997 che opera sul territorio di Milano e hinterland.

E' consociata al Consorzio SIR Solidarietà in Rete e collabora anche con altre organizzazioni pubbliche e private.

E' una realtà consolidata nell'erogazione di servizi rivolti a minori, famiglie, e persone con disabilità e anziani.

Agisce con professionalità e passione per la promozione del benessere e la solidarietà e promuove progetti nel rispetto delle caratteristiche individuali e dell'autonomia personale.

## VISION

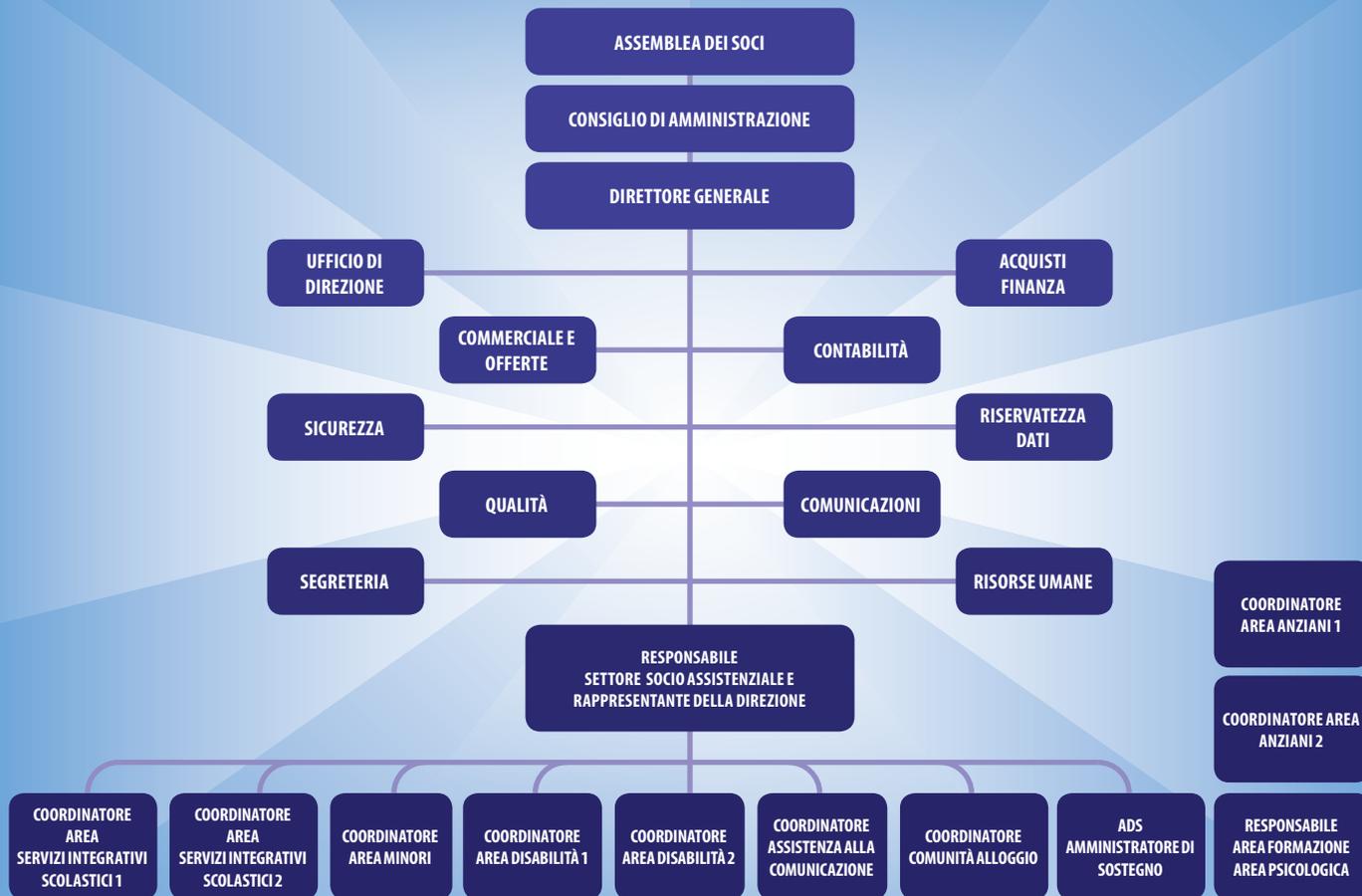
Sogniamo un'organizzazione che faccia propria un'economia etica e rispettosa che non rinunci all'idea del "prendersi cura" e generare benessere sia per l'utenza sia per i lavoratori. Sogniamo un'organizzazione che possa promuovere, accogliere e sostenere il benessere e l'autonomia dell'individuo nel percorso di vita, attraverso l'implementazione di nuovi servizi che rispondano ai bisogni di ogni singola persona all'interno del sistema sociale, al fine di creare un nuovo modello di integrazione economica, culturale e sociale.



## ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Consiglio di Amministrazione opera con un mandato di tre anni. Il Consiglio in carica nel 2014 è stato eletto il 19/06/2014 ed è così composto:

Nome	Carica	Funzione
<b>Patrizia Sgualdi</b>	Presidente	Direttore generale
<b>Daniela Pescarolo</b>	Vice presidente	Responsabile Servizi
<b>Dora Caligiuri</b>	Consigliere	Coordinatore e Responsabile Formazione
<b>Monica Daturi</b>	Consigliere	Coordinatore
<b>Camillo Giavaldi</b>	Consigliere	Coordinatore
<b>Patrizia Sordi</b>	Consigliere	Coordinatore
<b>Majelli Caterina</b>	Consigliere	Coordinatore
<b>Isabella Pessa</b>	Consigliere	Operatore
<b>Claudio Colombo</b>	Consigliere	Operatore



## LA RETE



Co.esa ha sempre ritenuto di fondamentale importanza associarsi con altri soggetti che operano in rete e condividono i medesimi valori e principi ideali, sia per il confronto sulle scelte strategiche sia per il sostegno nella complessità della gestione dell'impresa.

La Cooperativa Co.esa è consapevole anche della necessità di uno stretto legame con i territori nei quali opera e, quindi, della propria responsabilità nella costruzione e nel mantenimento di un adeguato rapporto con le istanze politiche e sociali da essi espresse, anche attraverso la produzione di strumenti economici, culturali e sociali e di rappresentanza tesi a promuovere lo sviluppo del welfare locale.



**LEGA COOP E MUTUE  
SEZIONE PROVINCIALE DI MILANO**

**ENTI PUBBLICI  
E MUNICIPI DI ZONA**

**CONSORZIO NAZIONALE  
GINO MATTARELLI - CGM**

**POLI TERRITORIALI  
PER LA DISABILITÀ**

**CONSORZIO SIR  
SOLIDARIETÀ IN RETE**

**ISTITUTI SCOLASTICI  
DEL TERRITORIO**

**COOPERATIVE  
DELLE RETI TERRITORIALI**

**PARROCCHIE  
E BIBLIOTECHE DI ZONA**

**CONFIRCOOP  
CONSORZIO DI GARANZIA  
COLLETTIVA DEI FIDI**

**TERZO E QUARTO SETTORE ATTRAVERSO  
TAVOLI TEMATICI DOMICILIARITÀ,  
SCOLASTICA, MINORI, DISABILITÀ,  
RESIDENZIALITÀ, PSICHIATRIA**

# ATTIVITÀ E METODOLOGIA

## INTEGRAZIONE

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e privati, il nostro impegno è volto **alla valorizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di emarginazione sociale, favorendo il recupero delle capacità del singolo utente e/o del suo nucleo familiare.**

## PROGETTUALITÀ

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.

**Progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita** e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

## SERVIZI ALLA PERSONA

I servizi alla persona comportano un **atteggiamento di dialogo e di ascolto** nei confronti di coloro con i quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentano il superamento di situazioni di emarginazione.





## AREA MINORI

**INTERVENTI DOMICILIARI** - Gli interventi socio-educativi riguardano i minori e adolescenti da 0 a 18 anni e sono da intendersi come una risorsa a vantaggio non solo del minore ma anche della sua famiglia. Il prendersi cura dei minori è una questione imprescindibile dal prendersi cura del vivere civile.

Tale presupposto ci sembra una caratteristica fondamentale del servizio da attivarsi nell'ambito di progetti orientati all'intero nucleo familiare.

**NOM – TUTELA MINORI** - Il Servizio Tutela Minori è rivolto a minori oggetto di maltrattamento, grave trascuratezza, abbandono e abuso. Si esplica attraverso l'attuazione di progetti educativi mirati e la fornitura di figure professionali per indagini psicologiche e sociali. Gli interventi messi in atto sono finalizzati a una corretta valutazione psico-sociale familiare (diagnosi della recuperabilità della funzione genitoriale e valutazione del danno del minore) e all'elaborazione di un progetto specifico per il minore e la sua famiglia. Destinatari degli interventi sono minori da 0 a 18 anni e minori interessati da provvedimenti dell'autorità Giudiziaria nell'area Civile, amministrativa e penale, comprese le richieste di indagine preliminare all'assunzione di eventuali provvedimenti.

## ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI, ADOLESCENTI E LORO FAMIGLIE

I servizi vengono svolti in regime di Accreditamento con il Comune di Milano, in convenzione/appalto con i Comuni di Biassono e Pozzuolo Martesana e in forma privata.

Comune di Milano	2015	2016
n. minori seguiti in domiciliare	31	30
n. ore annue interventi educativi domiciliari	3828	4625,5
Nr. ore annue interventi educativi di gruppo		55,5
Privati adm		2

Comune di Biassono	2015	2016
n. minori seguiti in domiciliare	11	10
n. ore annue interventi educativi domiciliari	1970,5	1968,5
n. minori inseriti in attività di gruppo	24	22
n. ore annue interventi di gruppo minori	1308	1428
n. persone con disabilità seguite in attività di gruppo	8	8
n. ore annue interventi di gruppo persone con disabilità	1368	1412
n. minori seguiti in interventi di integrazione scolastica	15	2

Comune di Pozzuolo Martesana	2015	2016
n. minori seguiti in domiciliare	5	3
n. ore annue interventi educativi domiciliari	187	186
n. minori seguiti in interventi di integrazione scolastica	4	4
n. ore anno interventi educativi scolastici	617	694

## NOM - NUCLEO TUTELA MINORI

Comune di Pozzuolo Martesana	2015	2016
n. famiglie e minori seguiti dal servizio sociale	80	60
Famiglie seguite dal NOM	26	25
Numero minori in carico al NOM	45	38
h. psicologa	310,5	310
h. assistente sociale	819	1317

# AREA SCOLASTICA

## INTERVENTI EDUCATIVI SCOLASTICI

Il servizio intende facilitare l'integrazione dei minori con disabilità e dei minori esposti al rischio di emarginazione e devianza, supportandoli all'interno delle strutture scolastiche, dal punto di vista del mantenimento e dello sviluppo delle autonomie, a sostegno delle attività curriculari. Il sostegno scolastico è svolto in collaborazione con i docenti e prevede sia interventi individuali sia interventi di supporto al gruppo-classe.

La metodologia applicata dai nostri educatori ha recepito le indicazioni della Convenzione Onu dei diritti delle persone con disabilità (legge 18 del 3/3/2009 - ratifica dell'Italia L.18 3/03/2009).

## ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

L'assistenza alla comunicazione è un servizio specialistico rivolto ai minori con disabilità sensoriale. L'intervento, così come previsto dalla Legge 104/92 art.13, si declina tramite la professionalità di un operatore socio-educativo che ha il ruolo di affiancare lo studente con disabilità sensoriale svolgendo la funzione di mediatore e di facilitatore della comunicazione. In ambito scolastico l'assistente alla comunicazione si attiene alle indicazioni della famiglia in base al modello linguistico da usare scegliendo tra il modello comunicativo bilinguista (LIS-lingua orale) o quello oralista, oppure dove è necessario utilizza il linguaggio Braille e ausili compensativi informatici.

L'assistente alla comunicazione quindi funge da ponte comunicativo e da modello linguistico, sfrutta il canale integro del bambino, potenziando il livello di interazione verso una sempre maggiore integrazione sociale e culturale.



## INTERVENTI EDUCATIVI SCOLASTICI

I servizi vengono svolti in regime di Accreditamento con il Comune di Milano e di Solaro e in convenzione/appalto con i Comuni di Biassono, di Sovico e di Lainate

## LE NOSTRE PROPOSTE NELLA SCUOLA

- Interventi educativi individuali e di gruppo
- Musicoterapia
- Assistenza alla comunicazione
- Educazione psicomotoria
- Alfabetizzazione alunni stranieri
- Animazione scolastica
- Osservazione educativa in classe
- Consulenza scolastica
- Focus group – gruppi di sostegno alla genitorialità
- Campus – quando la scuola è chiusa
- Formazione e supervisione Docenti
- Supervisione Presidi
- Sportello psicologico e Counselling scolastico

## SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Comune di Milano	a.s. 2014-2015	a.s. 2015-2016
n. Scuole dell'infanzia	5	6
n. Scuole primaria	26	27
n. Scuole secondarie di primo grado	15	19
n. CFP	1	1
n. Scuole secondarie di secondo grado	6	7
<b>Totale alunni</b>	<b>323</b>	<b>528</b>

Comune di Solaro	a.s. 2015-2016	a.s. 2016-2017
<b>Totale alunni</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Comune di Sovico	a.s. 2015-2016	a.s. 2016-2017
<b>Totale alunni</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

Comune di Lainate	a.s. 2015-2016	a.s. 2016-2017
<b>Totale alunni</b>	<b>17</b>	<b>12</b>

Psicomotricità	a.s. 2015-2016	a.s. 2016-2017
<b>Totale alunni</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

Anni Scolastici	a.s. 2015-2016	a.s. 2016-2017
n. minori seguiti	12	19

# AREA DISABILITÀ

## INTERVENTI DOMICILIARI

La finalità degli interventi rivolti alle persone con disabilità consiste nell'aiutarle a ridurre, attraverso lo sviluppo di un complesso di prestazioni, il distacco dal contesto sociale e di vita, favorire la permanenza in famiglia, sostenere il loro benessere e l'armonica crescita evolutiva, sviluppare e/o mantenere le capacità individuali, valorizzandone le potenzialità, le risorse e i desideri. Partendo dal bisogno, espresso e/o rilevato, l'intento è quello di sviluppare, insieme alle persone o ai Servizi Sociali territoriali, un percorso di sostegno e cambiamento che tenga conto delle caratteristiche e delle richieste individuali. In tal modo si vuole mantenere, laddove è possibile, la permanenza del soggetto in famiglia all'interno del nucleo familiare e sostenere il processo di autonomia e separazione dalla famiglia. Si tratta quindi di fornire un servizio che non crei processi di dipendenza, bensì coinvolgimento e partecipazione dell'utenza.

## COMUNITA' ALLOGGIO "L'ALTRACASA"

La *mission* della Comunità è di offrire un clima "caldo" di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si promuovono lo sviluppo armonico dell'utente e la sua autonomia, conducendolo in un percorso individualizzato teso all'acquisizione di maggiori competenze sociali, relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di una equipe educativa stabile e in formazione permanente.



## Interventi domiciliari educativi e socio-assistenziali per minori e adulti con disabilità e loro famiglie

I servizi vengono svolti in regime di Accreditamento con il Comune di Milano e in forma privata

Comune di Milano - Zona 8 e Zona 1	2015	2016
n. utenti interventi educativi	26	25
n. ore educative	3263	4056
n. utenti interventi assistenziali	24	27
n. ore assistenziali	6068,5	7220,5

### Comunità alloggio "L'AltraCasa"

La Comunità è accreditata con il Comune di Milano nella sezione CARD

Comunità alloggio L' Altra Casa	2015	2016
n. utenti residenziale	8	8
n. utenti Pronto Intervento	0	0
n. utenti sollievo Privato	8	8

### AREA PSICHIATRIA DOMICILIARE

Comune di Milano - Zona 8 e Zona 1	2016
n. utenti interventi educativi	2
n. ore educative	40
n. utenti interventi assistenziali	4
n. ore assistenziali	111

Privati	2015	2016
n. utenza privata	7	6



# AREA ANZIANI

## INTERVENTI DOMICILIARI

La finalità degli interventi rivolti alle persone anziane consiste nell'aiutarle a ridurre, attraverso lo sviluppo di un complesso di prestazioni, il distacco dal contesto sociale e di vita e favorire la permanenza nella loro abitazione. Gli interventi rivolti alle persone anziane si esplicano sia attraverso progetti educativi sia assistenziali. La condizione senile spesso si declina in un concetto di fragilità che individua nelle capacità funzionali della persona anziana, affetti e ambiente di vita i fattori che contribuiscono in modo prioritario a determinare la complessità dello stato di salute. Per noi la persona anziana può essere ancora protagonista della propria esistenza e deve quindi essere sostenuta nel poter continuare a partecipare con la propria identità e i propri diritti alla vita della comunità nella quale è inserita.

Comune di Milano	2015	2016
n. anziani Zona 1	64	66
n. anziani Zona 8	10	18
n. anziani privati	8	13
Piano anticaldo n. utenti domiciliare		21
Piano anticaldo sede S.Marco		351 ore

## Aiuti Familiari

Comune di Milano	2015	2016
Servizi condivisi n. condomini	3	3
n. persone seguite con servizi condivisi	13	18
n. LdP3	1	6



# AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO E TUTELA

Dal 1 febbraio 2016 gestione dei servizi sociali di supporto all'istituto dell'amministrazione di sostegno e tutela a favore di soggetti affidati al Comune di Milano dal Giudice Tutelare. Servizio gestito tramite rete consortile di appartenenza.

Comune di Milano	2016
n. persone in carico	14

# AREA PSICOLOGICA

## SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

I contesti famigliari vengono da noi riconosciuti, sostenuti e valorizzati nel loro ruolo, funzione e potenzialità, evidenziando la complessità e la molteplicità delle funzioni attribuite alla famiglia: genitoriale e sociale. Su tali presupposti la famiglia diventa risorsa per la comunità e assume un ruolo fondamentale come co-protagonista e attore del sistema di welfare nella **promozione del benessere**.

## CONSULENZA SCOLASTICA

I cambiamenti della società e della famiglia rendono attualmente assai complesso il lavoro educativo di genitori e docenti, chiamati a raffinate competenze relazionali ed emotive, essenziali non solo alla serenità professionale e personale ma anche ad un'adeguata crescita dei ragazzi. I nostri interventi sono quindi finalizzati a creare un clima di collaborazione e scambio tra i professionisti di ambito psicologico e psico-pedagogico, per aiutarli a riflettere sul proprio ruolo e sulle difficili dinamiche nel rapporto con alunni e figli.

**Il servizio viene svolto privatamente da maggio 2013.**

### **Co.esAscolto - Servizio di psicologia clinica**

Nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, la Cooperativa offre un servizio di supporto psicologico e/o psicoterapico rivolto a minori e adulti, a seconda delle problematiche e delle necessità o preferenze di ciascuno, con diverse modalità di accesso:

incontri individuali, incontri di coppia, gruppi, psicodiagnosi, psicoterapia individuale, di coppia e familiare.

### **Co.esAscolto - Servizio di Consulenza Scolastica**

Nell'ambito dei servizi rivolti alla scuola, la Cooperativa offre una gamma di interventi rivolti alle varie parti del sistema scolastico:

supervisione per presidi e docenti, laboratori dedicati alle classi a carattere psicopedagogico e affettivo, osservazioni psico-educative, gruppi di aiuto genitori, sportello di ascolto per alunni, genitori e docenti, intervento "Sistemazione": crisi ed emergenza.

### **I NOSTRI NUMERI**

	2015	2016
Supporto genitoriale, consulenze psicodiagnostiche, psicoterapie individuali, interventi di counselor	24	18
Gruppo genitori	2	1
Sportello di ascolto all'interno della scuola	2	2
Formazione, supervisione, laboratori c/o Istituti scolastici	2	3

## AREA TEMPO LIBERO

Lo sguardo sulla persona nella sua complessità ha messo in luce un forte bisogno di socializzazione e di frequentazione del territorio di appartenenza.

L'ampliamento della rete di conoscenze, l'esperienza di vita sociale condivisa, limita il senso di solitudine ed esclusione e pone le condizioni per l'apprendimento di nuove modalità relazionali più adeguate al contesto. La socializzazione rimane un tema fondamentale, un bisogno primario, così come la cura e il percorso verso l'autonomia nelle forme e nei contenuti idonei a ciascun individuo.



## AREA FORMAZIONE

Il valore riconosciuto alla formazione è legato alla centralità delle risorse umane che appartengono alla nostra organizzazione: nello specifico, significa investire sulla crescita professionale di personale motivato a diventare oltre che un buon operatore anche un cooperatore qualificato. L'attività di orientamento pedagogico e sistemico-relazionale è rivolta agli operatori della cooperativa, ad agenzie educative esterne, ai docenti e ad enti di formazione privati.

Nell'anno 2015, gli interventi formativi e gli incontri d'èquipe hanno riguardato tutti gli operatori: soci, dipendenti e collaboratori impiegati nelle attività della Cooperativa, sia in termini di aggiornamento professionale che di supervisione e counselling individuale, sia per quanto riguarda i corsi obbligatori per legge.

### I NOSTRI NUMERI

	2015	2016
Ore corsi di formazione/èquipe	388	280

# I NOSTRI PROGETTI

- **Missione possibile** – ICS Ilaria Alpi di Milano- progetto di formazione docenti di secondo livello della durata di due anni rivolto a 11 docenti (5 della scuola primaria e 6 della scuola secondaria di primo grado)
- **Psicomotricità**
  - ICS Ilaria Alpi di Milano -progetto di psicomotricità rivolto a 4 classi della scuola primaria ( 80 alunni) e supervisione ai docenti (8) delle classi coinvolte
  - ICS Gattamelata di Milano – laboratori di psicomotricità rivolti a 4 classi della scuola dell’infanzia ( 80 bambini)
- **Progetto “Comunicazione”** – ICS Ilaria Alpi di Milano -formazione docenti e vissuto corporeo rivolto a 16 docenti delle classi prime della scuola primaria di primo grado
- **Spazio compiti** – IC Cavalieri di Milano - gruppi di sostegno allo studio rivolto a 35 alunni della scuola secondaria di primo grado
- **Progetto Tutor** – IC Galvani di Milano - formazione di studenti/tutor a sostegno dei compagni stranieri di nuovo ingresso ( 15 studenti + 2 docenti)
- **Radio Web Gallaradio** – IC Pareto di Milano – laboratori multimediali rivolti ad alunni della scuola primaria di secondo grado . Progetto finanziato dal Municipio 8



- **Progetto Bussola** – IC Maffucci e IC Scialoia di Milano– 50 alunni coinvolti in azioni diversificate :
  - Radio web “Striscia la Maffucci”
  - Alfabetizzazione per alunni stranieri
  - Sostegno ai compiti
  - L’italiano per lo studio: rivolto ai ragazzi stranieri
- **Consulenze psico-pedagogiche** – ICS Ilaria Alpi di Milano - consulenze rivolte a 4 classi della scuola primaria di primo grado per un totale di circa 16 docenti
- **IC Gattamelata:** sportello psicologico scolastico e progetto di formazione e prevenzione rivolto a 320 ragazzi ( cyberbullismo, bullismo, violenza di genere)
- **Università Milano Bicocca** ( Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”) – aprile 2016 Workshop e pubblicazione articolo “L’intervento domiciliare un viaggio tra confini diritti e progetto di vita della persona”. ( 2 coordinatrici + 7 studenti)
- **Vengo Anch’io...** - laboratorio teatrale e di socializzazione rivolto a adolescenti/giovani con disabilità residenti nel Municipio 1 del Comune di Milano ( 7 ragazzi )
- **Pomeriggi Teatrali** - laboratorio teatrale e spettacolo finale di improvvisazione aperto al territorio. Esperienza teatrale rivolta ad un gruppo di ragazzi all’interno del servizio “Pomeriggi Organizzati” Comune di Biassono
- **Aperitivi Letterari** - in collaborazione con la biblioteca del Comune di Biassono partecipazione di un gruppo





di ragazzi ad un breve ciclo di letture per ragazzi con discussione a tema.

- **Quarto Sound** – progetto di web radio presso Villa Scheibler ( Municipio 8 Comune di Milano)- 5 ragazzi del quartiere Quarto Oggiaro danno vita ad un nuovo gruppo di redazione territoriale di "Gallaradio"
- **Ti.Co.SKA – progetto di Coesione Sociale** ( novembre '16- luglio '18) Bando Comune di Milano ( azioni rivolte ai cittadini residenti nel Municipio 1 nelle vie Ticinese, Conca Del Naviglio, Scaldasole)
- **MIGENERATION LAB** – Bando Politiche giovanili Comune di Milano- laboratori multimediali di video e web radio rivolti a giovani neet. Il progetto ha dato la possibilità ad un ragazzo di usufruire attraverso lo strumento di Garanzia Giovani di un tirocinio di 6 mesi presso la nostra cooperativa a supporto delle azioni di comunicazione.

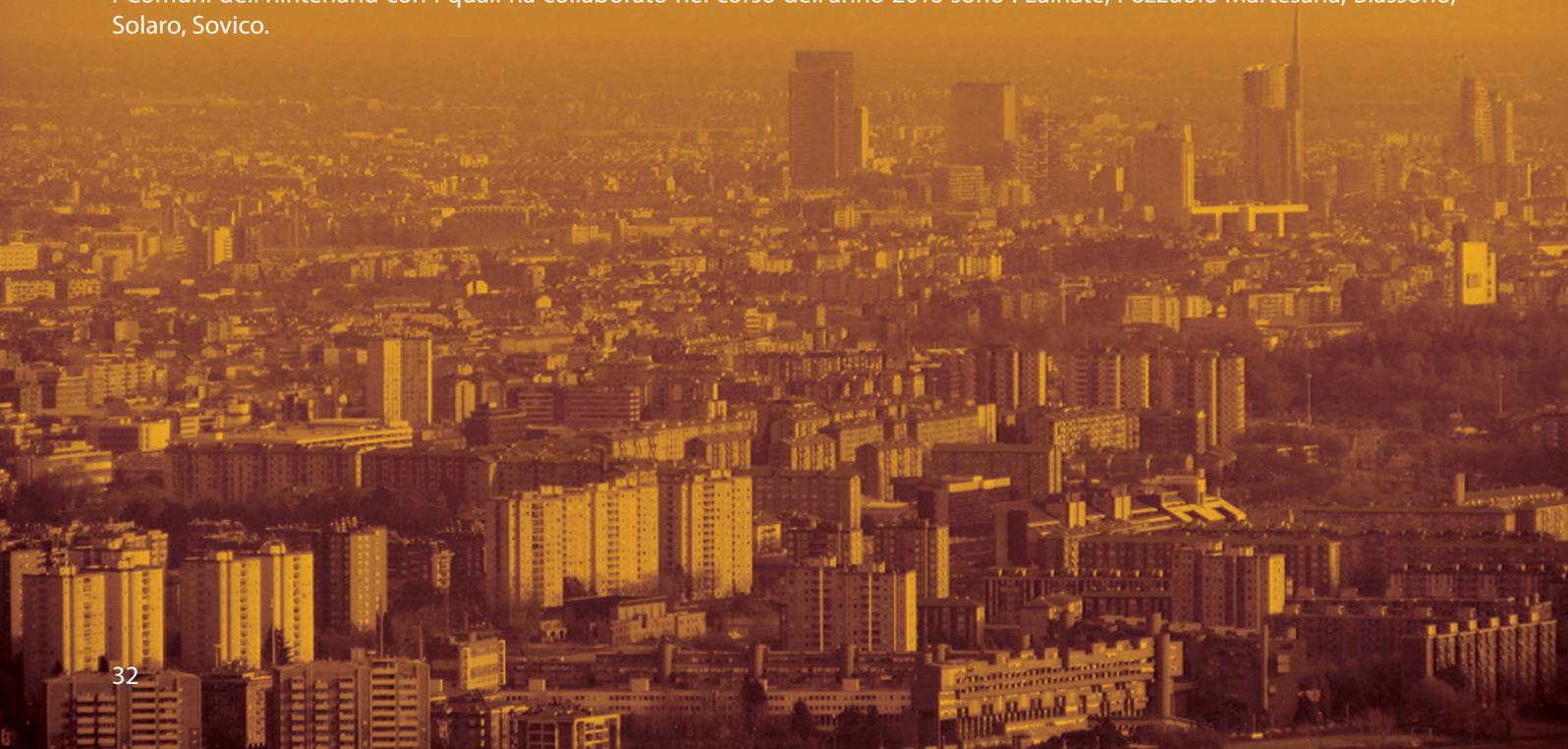




# IL TERRITORIO

Co.esa opera nel territorio della Città di Milano e della sua provincia. All'interno della città di Milano è storicamente presente nelle zone 1 (centro storico) e 8 (S. Siro, Gallaratese, Quarto Oggiaro), e nel corso degli anni ha avviato servizi e progetti in tutte le zone del decentramento urbano.

I Comuni dell'hinterland con i quali ha collaborato nel corso dell'anno 2016 sono : Lainate, Pozzuolo Martesana, Biassono, Solaro, Sovico.



# I PORTATORI DI INTERESSE

**Con “portatore di interesse” si intende**

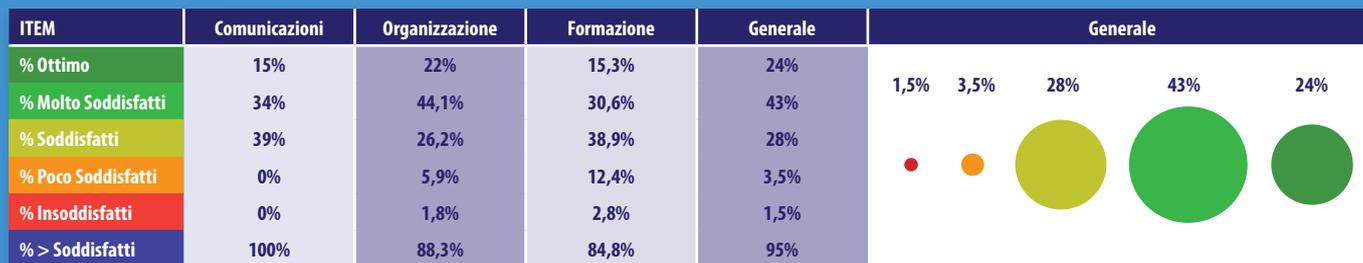
**“ogni gruppo o individuo che può influenzare o che può essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi dell’impresa sociale.”**

**(Freeman – 1984)**



# LA SODDISFAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE

## OPERATORI 2016



## UTENTI ASSISTENZA DOMICILIARE 2016



## SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA 2016

ITEM	Relazione Scuola-Coesa	Relazione Scuola-Educatore	Relazione Scuola-Coordiatore	SODDISFAZIONE MEDIA
% Molto soddisfatti	42,3 %	43,1 %	49,2%	
% Soddisfatti	57,7%	56,9 %	50,8 %	
% Poco soddisfatti	0%	0%	0%	
% Insoddisfatti	0%	0%	0%	
% Non risponde	0%	0%	0%	
% > Soddisfatti	100%	100%	100%	

## RISULTATI DEI QUESTIONARI 2016

Nel corso del 2016 i questionari distribuiti sono stati modificati per meglio indagare alcune aree che negli anni precedenti risultavano poco chiare nella lettura delle risposte. Pertanto nel bilancio 2016 non sarà possibile mettere a confronto le risposte con l'andamento degli scorsi anni.

**SODDISFAZIONE OPERATORI:** dai questionari distribuiti agli operatori è emersa una percentuale di soddisfazione in generale molto buona, ma alcune criticità nell'area della Formazione. Riteniamo quindi di poter essere soddisfatti e di aver intrapreso le azioni necessarie al miglioramento del benessere dei nostri operatori, ma di dover intervenire nell'area della formazione cercando di capire quali aspettative non siano state soddisfatte nonostante l'ampia offerta formativa proposta.

**SERVIZI DOMICILIARI:** dai questionari distribuiti alle persone seguite nei servizi di assistenza domiciliare risulta complessivamente un buon grado di soddisfazione dell'erogazione dei servizi. Sarà nostra premura monitorare le aree maggiormente critiche e verificare come poter migliorare la qualità del servizio erogato pur nel rispetto dei vincoli del servizio stesso dettati dall'Ente pubblico.

**SODDISFAZIONE CLIENTI:** dai questionari distribuiti risulta che il grado di soddisfazione sia distribuito tra i molto soddisfatti e i soddisfatti, mentre non sono emerse risposte nella sezione dei non soddisfatti. Riteniamo di poter essere soddisfatti degli esiti anche in considerazione della complessità di gestione del servizio in oggetto.

# TIROCINIO E ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

## COLLABORAZIONE CON L'UNIVERSITA' BICOCCA MILANO SCIENZE DELLA FORMAZIONE

Nel corso dell'anno è continuata la collaborazione con l'Università degli studi di Milano - Scienze della Formazione e facoltà di Psicologia - Bicocca, che si è realizzata attraverso l'invio di 2 tirocinanti che hanno svolto il tirocinio presso L'AltraCasa (comunità per disabili).

TIROCINANTI	2014	2015	2016
Comunità alloggio "L'Altra Casa"	2 	2 	1 
Coordinamento Servizi	1 	1 	1 
Alternanza scuola lavoro:			
IIS "Salvador Allende"			1 



# FUND RAISING e VOLONTARIATO

## AMICI DI COESA FUND RAISING

*Nove donne motivate ed entusiaste. Il desiderio di sperimentarsi in un ambito sconosciuto in luoghi sociali inusuali.*

Questi sono gli ingredienti con i quali è stato fondato il gruppo Amici di Coesa, nato nel 2013.

Il gruppo nasce dal bisogno di raccogliere fondi per la Cooperativa da destinare alle attività correlate e ai progetti in cantiere.

Lo scopo principale è quello di creare sinergie possibili tra Co.esa e le attività commerciali poste sul territorio.

### Le iniziative di Amici di Coesa

Evento	Ricavi 2015	2016
Rete Del Dono	€ 7.017,50	€ 8.064,28
City Marathon e Milano Marathon	€ 1.032,00	€ 1.450,00
Fonderie Milanesi	€ 776,00	
Iniziative varie	€ 1.262,00	2.246,96
5x1000 del 2013	€ 5.161,32	
5x1000 del 2014		€ 6.771,28
<b>TOTALE</b>	<b>€ 15.248,82</b>	<b>€ 18.532,52</b>



 **amicidiCoesa**

# VOLONTARIATO

Co.esa offre la possibilità di svolgere attività di volontariato all'interno dei suoi servizi.

I volontari sono per la nostra organizzazione una risorsa umana strategica, sia per i valori che esprimono sia perché permettono alla Cooperativa di essere flessibile e innovativa, di poter intervenire anche nell'urgenza, di rappresentare le esigenze della collettività e mobilitare risorse altrimenti non disponibili.

I volontari sono persone che, ognuna con le proprie caratteristiche individuali e personali, con le proprie attitudini, capacità e competenze, affiancano il personale professionale nelle diverse attività della Cooperativa.

## I numeri del volontariato Coesa

VOLONTARI	2015	2016
Comunità alloggio "L'Altra Casa"	4 	1 
Gruppo teatro Biassono	1 	1 
Pomeriggi Organizzati Biassono		10 
Pianeta Libero (basket)		2 
Scuole Aperte 285 Maffucci		1 
Totale Volontari	5 	15 

# LE PROFESSIONALITÀ OPERANTI

**PROFESSIONALITÀ OPERANTI ALL'INTERNO DELLA COOPERATIVA AL 31 DICEMBRE 2016**

**Dirigenti**

**Psicologi**

**Pedagogisti**

**Consulenti e Formatori**

**Psicomotricisti**

**Operatori Socio Sanitari**

**Ausiliari**

**Segreteria e Contabilità**

**Counsellor**

**Educatori Professionali**

**Musicoterapeuti**

**Assistenti Sociali**

**Ausiliari Socio Assistenziali**

La cooperativa Co.esa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa.

La gestione delle risorse umane si impegna a promuovere il benessere delle persone che lavorano, tutelandone i diritti e incoraggiandone la crescita personale e professionale di ognuno. Il fine cui tende costantemente la gestione delle risorse umane è quello di accompagnare ogni singolo operatore che entra a far parte dell'organizzazione, nei diversi momenti del proprio percorso lavorativo, sostenendolo e valorizzando le competenze di cui è portatore.

## DATI SUL PERSONALE IMPIEGATO

### Lavoratori impiegati

176



### Età dei lavoratori

10 20-26 anni

60 27-33 anni

39 34-40 anni

26 41-46 anni

41 47-75 anni

86 soci



78

tempo indeterminato

6

partita IVA

2

occasionali

90 non soci



15

tempo indeterminato

53

tempo determinato

9

partita IVA

13

occasionali

## ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA ADESIONE FONDO COOPERSALUTE

Dal 1° maggio 2013 il CCNL delle Cooperative Sociali prevede l'obbligo di versare un contributo di 5 euro al mese per ogni lavoratore a tempo indeterminato per l'assistenza sanitaria integrativa. Co.esa ha deliberato l'adesione alla società Coopersalute sottoscrivendo il Fondo Integrativo Sanitario le cui prestazioni sono molteplici e vantaggiose ed è possibile ampliare, a proprio carico, la copertura per i propri famigliari ed accedere a prestazioni aggiuntive.

# OBIETTIVI STRATEGICI

## PROCESSI TRIENNIO 2014-2015-2016 RISULTATI ANNO 2016

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Piano della Qualità	Data di approvazione	Firmato entro giugno 2015	Nel bilancio sociale 2016	Promozione cultura qualità Impegno dell'organizzazione a migliorare e innovare la propria offerta di servizi, in congruenza con le dinamiche della domanda e dell'evoluzione dei bisogni dei cittadini
Politica della qualità	Verbale del C.D.A.	Valutazione risultati elaborazione obiettivi	Il CdA della cooperativa valuterà ai primi di settembre 2016 la programmazione degli obiettivi del triennio 2017-2018-2019. I risultati degli obiettivi 2016 sono stati elaborati sulla base del Bilancio di esercizio 2016	
Formazione	Corsi previsti/Corsi approvati e attuati	70%	NON RAGGIUNTO. Nel 2016 sono stati approvati e attuati il 54% dei corsi presentati. La diminuzione della percentuale di corsi approvati è da imputarsi a mancanza di fondi da parte dell'Ente formativo al quale abbiamo presentato i progetti.	Gestione della professionalità e formazione degli operatori in riferimento ai nuovi servizi erogati dalla Cooperativa.
Servizi Integrativi Scolastici SIS	Fidelizzare i clienti (Conferma degli Istituti Scolastici)	Mantenimento del fatturato	RAGGIUNTO. Il fatturato dei servizi scolastici nel 2016 è stato di € 1.144.141,00 (€ 928.684,00 nel 2015). L'obiettivo è stato raggiunto a fronte dell'aggiudicazione dell'appalto del comune di Sovico e dell'aumento di ore richieste sull'accreditamento di Milano.	Integrazione con il territorio, diversificazione servizi, ampliamento di risposte ai bisogni dei cittadini

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Servizio di Assistenza Domiciliare SAD	Avvio di nuovi servizi in riferimento a nuove linee di prodotto	Avvio di n.1 nuova linea di prodotto tra le seguenti: aiuti familiari, custodi sociali, peripherals	RAGGIUNTO. Nel corso del 2016 si sono leggermente incrementati i servizi della Linea di Prodotto 3 Aiuti Familiari sia con servizi individuali sia con la sperimentazione legata ai servizi condivisi (badante di condominio)	Consolidare l'area dei Servizi scolastici e ampliare l'offerta dei progetti offerti per rispondere a nuovi bisogni
	Numero ore dedicate al servizio domiciliare per persone anziane	Consolidamento dei servizi domiciliari rivolti a persone anziane	RAGGIUNTO. NEL 2016 l'area dei servizi domiciliari ha incrementato il fatturato passando da € 284.649,00 a € 334.258,00 ampliando l'offerta anche dei servizi privati	
Comunità Alloggio (CARD)	N. posti occupati	Mantenimento Comunità a regime (8 posti)	RAGGIUNTO, tutti gli 8 posti sono occupati	Integrazione con il territorio, ampliamento offerta dei servizi della Comunità
	Maggiore radicamento con realtà del terzo e quarto settore del territorio N. attività Tempo Libero N. utenza privata partecipante ad attività di tempo libero	Avvio di 1 progetto in rete sul territorio Avvio progetto tempo libero strutturato nell'arco dell'anno, aperto all'utenza privata	OBIETTIVO RAGGIUNTO PARZIALMENTE I contatti avviati nel corso del 2016 con la cooperativa A Piccoli Passi per la realizzazione del progetto di Tempo Libero "La Mongolfiera" al momento non vedono ancora attivo il progetto	
Offerte Ordini	Analisi e controllo delle Offerte	100% senza errori	Non sono stati rilevati errori	
Valutazione dei Fornitori	Conferma del 90% dei fornitori	Mantenimento dei fornitori in essere	RAGGIUNTO	

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Reclami	NC risolte entro 1 mese	Mantenimento del cliente	NESSUN RECLAMO	Fidelizzazione dei clienti
Risorse umane	Maggior coinvolgimento degli operatori alla dimensione societaria	Aumento del numero dei soci (10%)	NON RAGGIUNTO. Sono stati ammessi n. 10 soci a fronte di 8 dimissioni	Promozione impresa sociale Sviluppo assetto societario Valorizzazione delle competenze dei soci attraverso l'assegnazione di incarichi di progettazione/sviluppo
Ordini di Acquisto	Numero di ordini scritti	80% degli ordini di pagamento	100% ordini scritti	Monitoraggio Sistema Qualità
Audit Interni	Numero	1 volta/anno sui processi primari	RAGGIUNTO	
Azioni di miglioramento	Numero	1 azione/anno	RAGGIUNTO - L'implementazione del sistema gestionale interno GEOP ha consentito l'ottimizzazione del tempo lavoro degli operatori, dei coordinatori e della direzione. Inoltre nel corso del 2016 il sistema è stato implementato al fine di migliorare i processi di rendicontazione dei servizi e di pre-fatturazione creando un collegamento con l'area amministrativa della cooperativa	Promozione del benessere (sia professionale sia personale) di tutti gli operatori dell'organizzazione e miglioramento dei processi di rendicontazione dei servizi

## PROCESSI TRIENNIO 2017-2018-2019

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Piano della Qualità	DATA DI PPROVAZIONE	Firmato entro settembre 2016	Editato nel bilancio sociale 2016	Promozione cultura qualità Impegno dell'organizzazione a migliorare e innovare la propria offerta di servizi, in congruenza con le dinamiche della domanda e dell'evoluzione dei bisogni dei cittadini
Politica della qualità	Verbale del C.D.A.	Valutazione dei risultati e degli obiettivi annuali e di quelli successivi, in base al piano di sviluppo della cooperativa	Il CdA della cooperativa valuterà al termine di ogni anno i risultati e gli obiettivi individuati	

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Formazione interna	Corsi tenuti /Corsi approvati	60%		Gestione della professionalità e formazione degli operatori in riferimento ai nuovi servizi erogati dalla Cooperativa.
	Partecipanti a corsi / Totale	Partecipazione del 70% degli operatori della cooperativa		Creare un'identità specifica degli operatori di Coesa riconoscibile all'esterno
Formazione esterna	N° corsi/progetti avviati	Aumentare il fatturato della formazione esterna del 5%		Diffusione della cultura e modalità di erogazione dei servizi di Coesa, apertura anche al mondo profit
Servizi Integrativi Scolastici SIS	Fidelizzare i clienti: - Conferma degli Istituti Scolastici - riaggiudicazione gare in scadenza	Mantenimento del fatturato e/o aumento del 3% (media della percentuale ad obiettivo prevista sui diversi contratti in essere)		Consolidare l'area dei Servizi scolastici e ampliare l'offerta dei progetti per rispondere a nuovi bisogni
	Nuovi servizi/progetti in sinergia con servizio Coesascolto scolastico	Avvio di un nuovo servizio/progetto		
Assistenza alla comunicazione	N° casi seguiti	Mantenimento del fatturato e/o aumento del 5%		
Servizio di Assistenza Domiciliare SAD	Incremento di nuovi servizi in riferimento a nuove linee di prodotto	Avvio di attività di gruppo e dei servizi inseriti nei peripherals		Integrazione con il territorio, diversificazione servizi, ampliamento di risposte ai bisogni dei cittadini
	Numero ore dedicate ai servizi domiciliare	Mantenimento e/o aumento del fatturato del 5%		
	Mantenimento accreditamento al termine della sperimentazione dicembre 2017	Inserimento nell'elenco degli enti accreditati nelle prime posizioni in graduatoria		

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Residenzialità - Comunità Alloggio (CARD)	N. posti occupati	Mantenimento accreditamento e Comunità a regime (8 posti)		Integrazione con il territorio, ampliamento offerta dei servizi della Comunità
	Maggiore radicamento con realtà del terzo e quarto settore del territorio N. attività Tempo Libero N. utenza privata partecipante ad attività di tempo libero	Avvio di 1 progetto in rete sul territorio Avvio progetto tempo libero strutturato nell'arco dell'anno, aperto all'utenza privata		Promuovere una cultura della residenzialità in sinergia con il territorio in una prospettiva inclusiva
Rsidenzialità - Appartamento protetto	N° persone inserite tramite Progetta-MI N° persone inserite privatamente	Avvio del progetto nel corso del 2017 Accreditare la struttura con il Comune di Milano		Avvio di un percorso di sperimentazione che possa fungere da volano per altre esperienze simili da proporre alle famiglie, mettendo a sistema un modello di "abitare" diverso da quelli esistenti.
Utenza privata	N° di persone seguite suddivise per tipologia/area	Aumento del fatturato del 5%		Radicamento e diversificazione degli stakeholder sul territorio
Coescascolto clinica	N° casi seguiti N° progetti avviati	Sviluppo del servizio e aumento del fatturato del 5% Ricerca di uno spazio più idoneo Messa in rete del servizio con altre agenzie (consultorio SIR)		Sviluppo area rivolta prevalentemente ad utenza privata
Coescascolto scolastica	N° progetti avviati	Sviluppo del servizio e aumento del fatturato del 5%		Ampliare l'offerta dei servizi rivolti alle scuole
Progetti territoriali	N° progetti attivati	Avvio di progetti territoriali in rete con altre organizzazioni Promozione di nuovi servizi		Radicamento sul territorio e diversificazione dei servizi offerti e degli stakeholder

Processo	Indicatore	Obiettivo	Risultato	Missione
Risorse umane	N° nuovi soci N° assemblee/incontri dedicati	Aumento del numero dei soci (10%)		Promozione impresa sociale Sviluppo assetto societario Valorizzazione delle competenze dei soci attraverso l'assegnazione di incarichi di progettazione/sviluppo
Comunicazione	N° processi messi in atto per comunicazione interna N° processi messi in atto per comunicazione esterna	Migliorare la comunicazione sia verso l'interno sia verso l'esterno		Rendere la comunicazione un processo prioritario per la nostra organizzazione, funzionale sia allo sviluppo delle aree/servizi sia al miglioramento del clima relazionale con i soci/operatori. Promuovere l'immagine della cooperativa
Offerte Ordini, Acquisti	Analisi e controllo delle Offerte, ordini e acquisti	90% senza errori		Implementare il sistema gestionale interno per utilizzarlo come unica piattaforma di produzione dati finalizzato al controllo di gestione, fatturazione ecc.
Valutazione dei Fornitori	Conferma del 90% dei fornitori	Mantenimento dei fornitori in essere		
Reclami	NC risolte entro 1 mese	Mantenimento del cliente		Fidelizzazione dei clienti
Audit Interni	Numero	1 volta/anno sui processi primari		
Azioni di miglioramento	Numero	1 azione/anno rivolta alle risorse umane 1 azione all'anno rivolta ai servizi		Promozione del benessere (sia professionale sia personale) di tutti gli operatori dell'organizzazione e miglioramento dei servizi



# DIMENSIONE ECONOMICA

## ATTIVITÀ GESTIONALE 2016

Il valore della produzione nel 2016 è stato di € 1.969,489,00 ed ha registrato un aumento del 17 % rispetto al 2015

L'attività gestionale svolta nel 2016 ha riguardato l'erogazione di servizi in regime di convenzione, accreditamento e in forma privata.

### AREA DOMICILIARE

Assistenza domiciliare minori - ADM (Comuni di Milano, Pozzuolo Martesana, Biassono)	€ 235.042,01
Assistenza domiciliare persone con disabilità – ADH ( Comune di Milano e utenza privata)	€ 279.554,09
Assistenza domiciliare persone anziane-SAD ( Comune di Milano e utenza privata)	€ 334.258,96
Assistenza domiciliare CPS ( Comune di Milano)	€ 3.073,90

### AREA RESIDENZIALITÀ

CARD Comunità Alloggio per persone con disabilità (Comune di Milano)	€ 239.236,54
--	--------------

### TUTELA MINORI

NOM Servizio Specialistico ( Comune di Pozzuolo Martesana)	€ 47.352,00
--	-------------

### AREA SCOLASTICA

Servizi Educativi scolastici – Alfabetizzazione- Laboratori (Comuni di Milano, Lainate, Solaro, Biassono, Sovico)	€ 1.086.248,03
Assistenza alla comunicazione	€ 44.285,06

### AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	€ 13.155,00
AREA PROGETTI TERRITORIALI	
Progetto Gallaradio	€ 2.375,00
Progetto Coesione Sociale	€ 2.872,38
Progetto Mi generation -Lab	€ 2.440,00

### AREA PSICOLOGICA

CoesAscolto – Servizio di Psicologia e di Consulenza scolastica	€ 20.336,50
---	-------------

## INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE IN ORGANICO SUI RICAVI

Il costo del personale assume per la nostra organizzazione una rilevanza particolare e di anno in anno aumenta la percentuale di incidenza sui ricavi, motivata dal fatto che i margini dei servizi erogati risultano sempre più contratti anche a fronte di una stabilizzazione di tutto il personale della cooperativa.

Altro dato che incide sensibilmente sui costi e che viene monitorato costantemente è quello che riguarda le spese bancarie, sia per le commissioni sia per gli interessi passivi, che nel 2015, ha subito una importante riduzione.

ANNO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
INCIDENZA	83%	89,48%	81,99%	84,68%	89%	87%	84,8

## SPESE PER GLI ISTITUTI DI CREDITO (CONFRONTO 2008 – 2015)

ANNO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Spese e commissioni	€ 4.253,58	€ 3.591,42	€ 3.971,51	€ 4.869,00	€ 7.514,00	€ 7.195,00	€ 6.722,36
Interessi (passivi meno attivi)	€ 34.556,98	€ 42.707,77	€ 37.424,00	€ 26.875,00	€ 19.031,00	€ 18.842,00	€ 9.653,13
Indice del costo della gestione finanziaria (interessi/ricavi)	1,45%	1,95%	1,95%	1,49%	0,39%	0,38%	0,41%

# BILANCIO RICLASSIFICATO 2016

<b>RICAVI DIVISI PER PORTATORE DI INTERESSE</b>			
Comune di Milano	€ 1.912.703,31	81,93%	Intervento domiciliare minori, persone con disabilità e anziani, comunità alloggio per persone con disabilità, intervento educativo scolastico, laboratori, amministratore di sostegno
Comune di Pozzuolo Martesana	€ 71.664,50	3,07%	Tutela minori NOM – Intervento domiciliare minori
Comune di Solaro	€ 16.361,32	0,70%	Intervento educativo scolastico
Comune di Lainate	€ 17.939,98	0,77%	alfabetizzazione
Comune di Biassono	€ 104.307,12	4,47%	Intervento domiciliare minori e persone con disabilità, intervento educativo scolastico
Comune di Sovico	€ 92.072,97	3,94%	Intervento educativo scolastico
Clienti privati	€ 79.393,77	3,40%	Intervento domiciliare persone con disabilità, minori e anziani, assistenza alla comunicazione
Consulenze specialistiche CoesAscolto	€ 15.786,50	0,68%	Prestazioni psicologiche a utenza privata e servizi di psicologia scolastica
Contributi c/esercizio	€ 6.771,28	0,29%	5X1000
Donazioni	€ 11.761,24	0,50%	Donazioni private
Altri ricavi	€ 5.726,72	0,25%	Contributo Sir, risarcimenti
<b>Totale ricavi</b>	<b>€ 2.334.488,71</b>		

## COSTI ESTERNI

Forniture di beni e servizi	€ 104.095,43
Ammortamenti	€ 56.100,25
<b>Totale costi esterni</b>	<b>€ 160.195,68</b>
<b>Valore aggiunto lordo</b>	<b>€ 2.174.293,03</b>

## GESTIONE STRAORDINARIA

Totale gestione straordinaria	€ 30.725,01
<b>Valore aggiunto netto</b>	<b>€ 2.143.568,02</b>

## DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO

Retribuzioni e rimborsi soci lavoratori	€ 1.276.422,85	59,55%
Retribuzioni e rimborsi lavoratori non soci	€ 703.447,18	32,82%
Impresa (utile di esercizio) (perdita d'esercizio)	€ 9.618,43	0,45%
Cooperazione sociale e terzo settore	€ 33.729,88	1,57%
Servizi commissionati alla cooperazione sociale e al terzo settore	€ 70.899,14	3,31%
Finanziatori	€ 16.375,91	0,76%
Costi per godimento beni di terzi	€ 18.487,25	0,86%
Comunità (imposte e tasse)	€ 14.587,38	0,68%
<b>Totale</b>	<b>€ 2.143.568,02</b>	

# Co.esa Cooperativa Sociale A.r.l. Onlus

**Sede legale e amministrativa**

**Telefono**

**Fax**

Via Ippodromo, 16 - 20151 Milano

02.33.40.70.40

02.38.00.35.18

**Partita IVA / Codice Fiscale**

12202950155

**Luogo e data di costituzione**

Milano, 14 luglio 1997

**Camera di Commercio di Milano**

256903/97 REA 1538091

**Albo nazionale cooperative sociali**

A 105876

**Codice ATECO**

889900 (servizi infanzia assistenza diurna minori e disabili)

**Tribunale di Milano**

10522

**Albo regionale cooperative sociali**

Regione Lombardia Albo "A" Foglio 203 n. progr. 405

**Sistema Qualità certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 dall'anno 2004**

**Aderente a** Consorzio SIR, Legacoop, Gruppo Cooperativo CGM

**Sito Internet**

[www.coesacoopsoc.it](http://www.coesacoopsoc.it)

**e-mail**

[info@coesacoopsoc.it](mailto:info@coesacoopsoc.it)

**Facebook Amici di Coesa**

[facebook.com/amicidiCoesa](https://facebook.com/amicidiCoesa)



**Co.esa Cooperativa Sociale A.r.l. Onlus**

Via Ippodromo, 16 - 20151 Milano

Tel 02 33 40 70 40

Fax 02 38 00 35 18

[www.coesacoopsoc.it](http://www.coesacoopsoc.it)

[info@coesacoopsoc.it](mailto:info@coesacoopsoc.it)

[facebook.com/amicidiCoesa](https://facebook.com/amicidiCoesa)