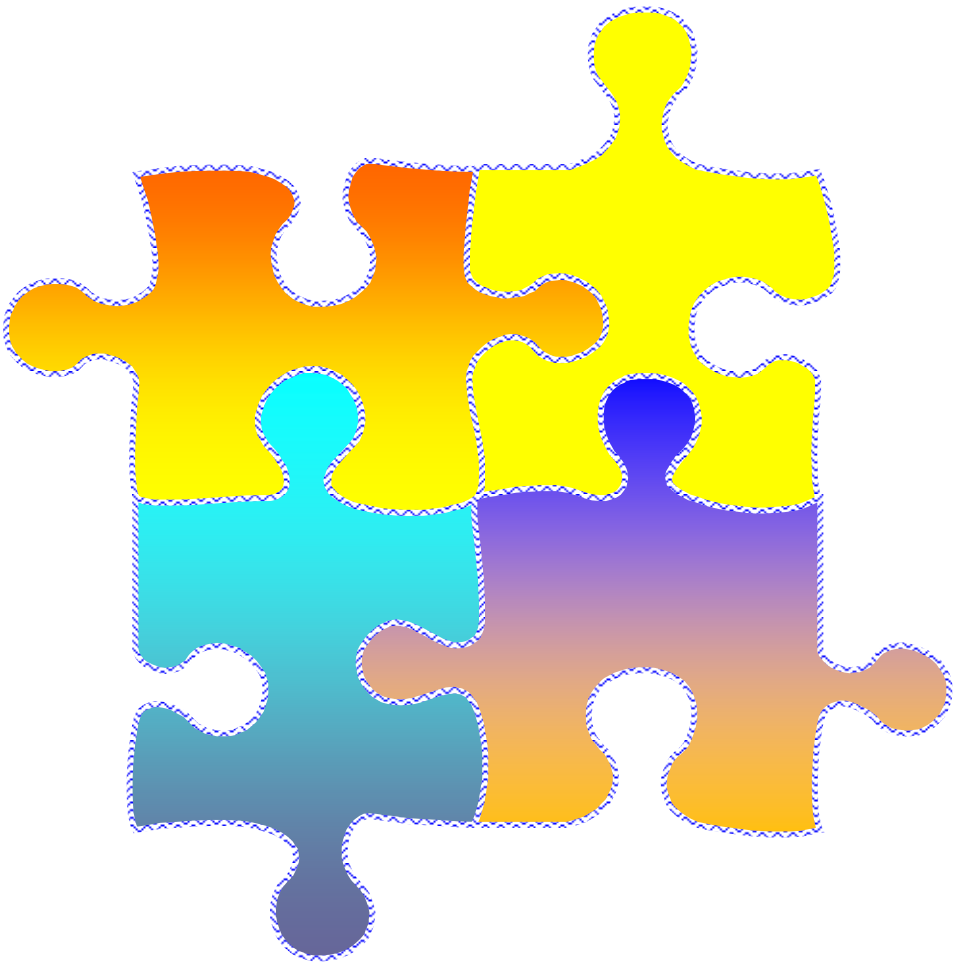
BILANCIO SOCIALE 2011



Cooperativa sociale CO.ESA a.r.l. Onlus

“Il futuro appartiene a coloro che credono

nella bellezza dei loro sogni”

(E. Roosvelt)

INDICE

PRESENTAZIONE

Lettera del Presidente 4
Redazione, linee guida, riferimenti normativi ,fonti 5

IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

Dati anagrafici, certificazioni 6
Storia 6
Mission 8
Metodologia 8
Organizzazione interna 10
Territorio e sedi 13

OBIETTIVI STRATEGICI

Obiettivi generali 14
Obiettivi 2011 14
Obiettivi 2012 17

LE NOSTRE ATTIVITA' 19

Area Prima Infanzia 21
Area Minori 24
Area Scolastica 27
Area Disabilità 29
Comunità Alloggio 32
Area Tempo Libero 35
Sostegno alla Famiglia 37
Formazione 38
I nostri progetti 39
I volontari 42

RELAZIONE PORTATORI DI INTERESSE

Professionalità operanti 43
Le risorse umane 44
La rete 48
Mappa dei portatori di interesse 50
La soddisfazione dei portatori di interesse 52

DIMENSIONE ECONOMICA

Situazione economica, finanziaria 54
Riclassificazione a valore aggiunto 57

LETTERA DEL PRESIDENTE

Il Bilancio sociale 2011 di Co.esa, si propone di costituire un utile strumento di informazione e comunicazione sulla realtà della nostra cooperativa a disposizione dei soci, degli enti pubblici, delle altre organizzazioni no profit, dei soggetti politici ed economici, dei cittadini e dei territori all'interno dei quali la cooperativa svolge la propria attività.

E ' uno strumento per rendere conto delle attività, gestite ed organizzate, nei diversi servizi ed evidenziare le relazioni che si svolgono, tramite le attività, con i numerosi stakeholders e che oltre ad offrire strumenti di interpretazione dei risultati economici in chiave sociale, sottolinea il ruolo della cooperativa nella produzione di benessere sociale per il territorio nel quale è presente.

Vuole essere, ulteriormente, uno strumento di riflessione sul senso del proprio stato di impresa sociale, caratterizzato dallo scopo di "*perseguire l'interesse della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini*" (art. 1 Legge 381/1991).

Nel bilancio sociale qui presentato si intende quindi "rendere conto" di queste intenzioni e della loro realizzazione fornendo il dati, qualitativi e quantitativi, attraverso un lavoro di rilevazione, raccolta ed elaborazione che si è svolto all'interno della nostra organizzazione nelle varie aree di attività.

L'anno 2011 si è svolto in un clima "confuso" e in un periodo storico di grande difficoltà. Nel secondo semestre dell'anno abbiamo assistito ad una preoccupante contrazione delle risorse economiche da parte degli Enti Pubblici per i nostri servizi. Pur con la scarsa chiarezza di prospettive, se riusciremo nel nostro progetto di "coesione", investendo sulle risorse umane che abbiamo e sulla rete di servizi che gestiamo, con l'obiettivo attento di riorganizzarci e guardare avanti per rendere la nostra cooperativa sempre più efficiente, più competente e in grado di confrontarsi, voglio essere ottimista e pensare che la fiducia e la passione che ci anima, ci guiderà a superare questo difficile momento.

Al gruppo di persone che ha lavorato per preparare ed elaborare questo documento, composto da Daniela Pescarolo, Dora Caligiuri, Monica Daturi, Daniela Rossetti, Patrizia Sordi, Caterina Majelli, Camillo Giavaldi, Marina Tozzi e Barbara Pietra va il ringraziamento per la fattiva collaborazione.

Altrettanto importante e doveroso è il ringraziamento che va al Consiglio di Amministrazione, impegnato sempre a rispondere positivamente al peso della responsabilità di decidere ma, in particolare la riconoscenza va a tutti quei soci che continuano a credere e ad investire con impegno per il futuro della cooperativa.

La presidente
Patrizia Sgualdi

REDAZIONE, LINEE GUIDA, RIFERIMENTI NORMATIVI

Redazione Patrizia Sgualdi, Daniela Pescarolo, Dora Caligiuri, Monica Daturi, Patrizia Sordi, Daniela Rossetti, , Camillo Giavaldi , Caterina Majelli, Donatella Giovannoni, Marina Tozzi, Barbara Pietra. Chiuso il 30 giugno 2011.

Linee guida e riferimenti normativi . Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente 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 i riferimenti sono:

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

Discussione e approvazione. Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 19 luglio 2012 che ne ha deliberato l'approvazione.

FONTI

Soci che hanno contribuito a fornire dati e informazioni

Presidente
Consiglieri di Amministrazione
Responsabili d'Area
Coordinatori di servizio
Referenti di servizio
Responsabile del Settore Gestione Risorse Umane
Personale dell'Amministrazione e Segreteria
Rappresentante della Direzione per la Qualità
Referenti territoriali

Fonti e documenti della Cooperativa utilizzati

Bilanci di esercizi consuntivi 2006, 2007, 2008, 2009,2010,2011
Bilancio sociale 2008, 2009,2010
Carta dei Servizi
Brochure promozionale
Carta intestata
Curriculum d'impresa aggiornato a dicembre 2011
Documento di verifica degli obiettivi strategici della Cooperativa 2011
Documento di presentazione degli obiettivi strategici della Cooperativa 2011-2012
Libro dei soci
Manuale per la qualità
Organigramma
Programmi dei percorsi di formazione
Contabilità sociale 2011
Regolamento dei soci
Relazione al bilancio
Report dei questionari di valutazione
Statuto
Verbali del Consiglio di Amministrazione del 2011
Verbali delle Assemblee dei soci del 2011

DATI ANAGRAFICI, CERTIFICAZIONI

Co.esa cooperativa sociale arl Onlus
Luogo e data di costituzione Milano il 14 luglio 1997

Sede legale e operativa **via Ippodromo, 16 - 20151 Milano**
Telefono 02.33.40.70.40
Fax 02.38.00.35.18

Internet **www.coesacoopsoc.it**
e-mail info@coesacoopsoc.it

Partita IVA / Codice Fiscale 12202950155

Camera di Commercio di Milano 256903/97 REA 1538091

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

Albo nazionale cooperative sociali A 105876

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

STORIA

"*Pensiamo con il cuore per agire bene*" è lo slogan della cooperativa e sintetizza i risultati sinora raggiunti. Pensare con il cuore significa proporre progetti che siano condivisi e coinvolgano sempre la famiglia a cui appartiene l'utente. Infatti l'impegno principale della cooperativa è finalizzato a contribuire alla costruzione di una società che si prenda davvero cura dei soggetti più fragili promovendo 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, ed impiega circa 150 lavoratori per oltre 1000 utenti.
Lo sforzo della cooperativa è quello di dare luogo, con le Pubbliche Amministrazioni e gli Enti Locali, a forme di collaborazione che ne riconoscano il ruolo autonomo, lo spessore culturale e tecnico specifico, poiché siamo convinti che ciò sia condizione indispensabile per giungere ad una effettiva applicazione del principio costituzionale di sussidiarietà. Il nostro intento è di concorrere alla promozione del benessere della persona, allo sviluppo della qualità sociale ed 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.

14 luglio 1997	La cooperativa sociale Co.esa si costituisce a Milano su iniziativa di un gruppo di educatori che già avevano maturato insieme esperienza lavorativa 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 ai soggetti disabili, procurando un'occupazione qualificata e continuativa ai propri soci.
1999	Negli spazi di via Ippodromo 16 viene trasferita la sede legale ed amministrativa. L'apertura degli uffici nella zona 8 del Comune di Milano è ulteriore motivo di radicamento nella zona dove prioritariamente la Co.esa eroga servizi. Adiacente alla sede amministrativa, in uno spazio autonomo, avvia la gestione de "Laltronido": uno spazio gioco privato per bambini d'età compresa tra i 12 e i 36 mesi.

2000	Nell'ambito dei servizi domiciliari la Co.esa avvia progetti di tempo libero e vacanze residenziali per minori e disabili, gruppi di laboratorio, riabilitativi e gruppi di auto-mutuo aiuto rivolti ai famigliari.
2000-2005	In questo periodo Co.esa consolida e amplia le proprie attività: si riaggiudica gli appalti con le Amministrazioni Comunali con cui collabora ed amplia le attività educative scolastiche e rivolte alla prima infanzia
2004	Nel mese di luglio ottiene la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 per tutti i servizi forniti.
2005	Ottiene il riconoscimento del Marchio di Qualità europeo PAN per i servizi Prima Infanzia
2006	Ottiene il finanziamento agevolato L.21/03 dalla Regione Lombardia per ristrutturare un appartamento nel centro storico di Milano, dato in locazione dal Pio AlbergoTrivulzio, per avviare una comunità alloggio per minori.
2007	Apre la comunità alloggio per minori "La Clessidra" in via Curtatone, 14 a Milano.
2008	Avvia un progetto, in ATI con imprese sociali della rete CGM per la gestione, in concessione, di n. 2 asili nido comunali a Rho. In ordine alle nuove disposizioni del Comune di Milano presenta la domanda di accreditamento per la gestione dei servizi educativi e socio assistenziali personalizzati per minori, disabili e loro famiglie.
2009	Il 1°/05 Co.esa diventa Ente Accreditato del Comune di Milano per la gestione dei servizi domiciliari educativi e socio-assistenziali rivolti a minori, disabili e loro famiglie nelle zona 8 e 1 La formula dell'accreditamento che prevede la costituzione di elenchi di organizzazioni autorizzate all'erogazione dei servizi, ha visto la riconferma di tutti gli utenti, precedentemente acquisiti con gara d'appalto in zona 8 e l'avvio di nuovi casi nell'area disabilità in zona 1. La modalità di gestione in accreditamento dei servizi ha favorito anche l'accesso di utenza privata nell'area della disabilità che si è rivolta autonomamente alla cooperativa. Dal 1°/07 la comunità alloggio per minori viene riconvertita in comunità alloggio per disabili denominata "L'AltraCasa". La comunità è stata subito convenzionata con il Comune di Milano per n.4 posti di pronto intervento e n.4 posti residenziali. A fine '09 il funzionamento della comunità risulta essere a regime. Dal 1°/09 il Consorzio SIS, ente accreditato per la gestione degli asili nido comunali di Milano, ha incaricato per la loro gestione n. 4 cooperative sociali ad esso associate. A Co.esa sono stati assegnati: l'asilo-nido di via Feltre, i micronidi di via Pini, e via Narni/Brà (zona 3), l'asilo-nido di via Stratico, il micronido di via Dolci (zona 7) e l'asilo- nido di via Arsia (zona 8).
2010	A gennaio viene pubblicato sulla rivista Pedagogika l' articolo scritto da un gruppo di operatori e dalla Responsabile dell'area scolastica, dal titolo "Il metodo possibile : l'educatore scolastico tra bisogni e vincoli". L'articolo è il risultato di un gruppo di lavoro che negli anni ha prodotto gli elementi fondanti della metodologia dell'intervento scolastico da noi proposta.. A gennaio partono le prime azioni di "*1,2,3,…Quarto*", progetto finanziato da Fondazione Cariplo, che vede Co.esa ente capofila con le cooperative sociali S. Martino e Diapason. Co.esa interviene nel progetto con sportelli psico-pedagogici nelle scuole dell'infanzia e primarie di Quarto Oggiaro (zona 8 Comune di Milano), azioni educative di sostegno alle attività curriculari scolastiche, laboratori e formazione rivolta alle educatrici della prima infanzia e ai genitori. Il progetto terminerà alla fine dell'anno scolastico 2011/2012 Nei primi mesi dell'anno viene finanziato da CIESSEVI il progetto *"Abitiamovest"* al quale Co.esa ha partecipato insieme ad altre 11 realtà del Terzo e Quarto settore operanti sul tema della residenzialità per disabili nelle zone 6-7-8 del Comune di Milano. Il progetto, della durata di un anno, prevede azioni di sensibilizzazione sul tema del "durante noi" e "dopo di noi" rivolte alle famiglie, ai volontari e agli operatori. A maggio viene finanziato dal Comune di Milano (L.162/99) il progetto *"Quattro passi in*

	Galleria" per attività di tempo libero a cadenza mensile rivolta ad utenza disabile, da giugno '10 a giugno '11. A settembre il consorzio SIS ci affida la gestione del progetto del Comune di Milano, finanziato dalla L.285, che prevede l'apertura del Centro Prima Infanzia Appennini (zona 8-Gallaratese) in un recente contesto di abitazioni di edilizia sociale..
2011	A luglio il Consorzio SIS si riaccredita (4 anni +1) per la gestione dei Servizi alla prima Infanzia con il Comune di Milano aggiudicandosi un lotto. Alla nostra organizzazione vengono affidati il Nido S.Gimignano, i Micronidi Anemoni e Narcisi e lo Spazio Infanzia Appennini. Nel mese di giugno nasce c/o i locali della Parrocchia S.Romano, il progetto "Grupp..8", doposcuola e attività di socializzazione rivolte ai ragazzi dagli 11 ai 14 anni residenti in zona Gallaratese. A dicembre viene finanziato dalla Fondazione Cariplo il progetto di Coesione Sociale "Io sono del Galla" al quale la cooperativa ha partecipato insieme a Alekoslab e Campacavallo. Il progetto avrà inizio nel mese di febbraio 2012.

MISSION E VISION

MISSION

Co.esa è una cooperativa sociale costituitasi nel 1997 che opera sul territorio di Milano e hinterland.
E' consociata al Consorzio Sistema Imprese Sociali sin dalla sua costituzione e collabora anche con altre organizzazioni pubbliche e private.
E' una realtà consolidata nell'erogazione di servizi rivolti alla prima infanzia, minori, famiglie in difficoltà e persone con disabilità.
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.

METODOLOGIA

L'esperienza formativa condotta nel corso degli anni da figure professionali diverse per formazione (psicologi, pedagogisti e psicomotricisti), ha creato un impianto/impostazione metodologico originale, che ha visto entrare in campo aspetti multidisciplinari. L'approccio sistemico relazionale, in concerto con l'approccio psicomotorio, ha permesso l'analisi delle dinamiche, vissuti, agiti, motivazioni, aspettative dei singoli operatori sociali e del loro contesto lavorativo. Ciò ha prodotto una prassi metodologica che integra l'aspetto personale, l'aspetto professionale e il contesto nel quale si esprimono i diversi saperi.

La pratica psicomotoria pone al centro del suo intervento, la globalità psicosomatica dell' individuo e un rigoroso rispetto per i suoi tempi di crescita.

"La Psicomotricità come concetto, come mentalità, come mezzo di conservazione dell'individuo, come mezzo di valutazione, come educazione, come forma rieducativa e infine come terapia, esprime conoscenze di origine prevalentemente neuropsicologiche e psicodinamiche". (Anne Marie Wille)

La nostra linea di intervento si basa sul rispetto dell'evoluzione progressiva delle pulsioni emotive, attraverso un "gioco" di stimolazioni adeguate e di contenimento chiaro e rassicurante, che conduca alla costruzione di una buona immagine dell'individuo, premessa indispensabile per ogni apprendimento, per il rafforzamento dell'autostima e più in generale per una buona affermazione di sé nel mondo.
L'approccio sistemico prevede l'implementazione di letture, strategie legate al concetto di sistema nell'ambito non solo familiare, ma anche organizzativo.
La famiglia è il luogo della nascita e della crescita di un individuo ed è il primo punto di riferimento per ognuno di noi. È il contesto nel quale si sviluppano le prime relazioni interpersonali e dove si apprende un modello di comunicazione di relazione.
Il concetto di famiglia si è modificato con il passare del tempo e, così, anche i valori hanno assunto un'importanza sempre differente. Il nostro lavoro ci ha portato a riconsiderare tali valori come punti fondamentali per la costituzione di una famiglia. Il processo del tramandare conoscenze e principi da una generazione all'altra porta alla costruzione di una storia familiare che garantisce un "passato", una "base sicura" su cui costruire un presente e un futuro. E' fondamentale che ogni operatore sociale abbia una consapevolezza e conoscenza del sistema familiare d'origine e dei propri pregiudizi per evitare distorsioni di letture e meglio comprendere i sistemi nei quali opera professionalmente: es. scuola, famiglia, comunità, strutture sanitarie…

Gli operatori che intervengono in aiuto alle persone in condizioni di disagio devono essere in grado di riconoscere l'importanza del coinvolgimento dei familiari, come parte integrata di un unico sistema nel quale è inserito l'individuo da supportare.
Nell' ambito organizzativo, la conoscenza delle dinamiche, dei confini, dei ruoli, delle gerarchie, delle alleanze, dei pregiudizi del sistema, migliorano la capacità lavorative in rete e in team.

Lo stile di lavoro della cooperativa sociale Co.esa può essere riassunto in 3 concetti fondamentali :

Integrazione	**Progettualità**	**Servizi alla persona**
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.	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. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone. La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti/clienti. In tutti questi casi, 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.	Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi rivolti alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le 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 consentono il superamento di situazioni di emarginazione.

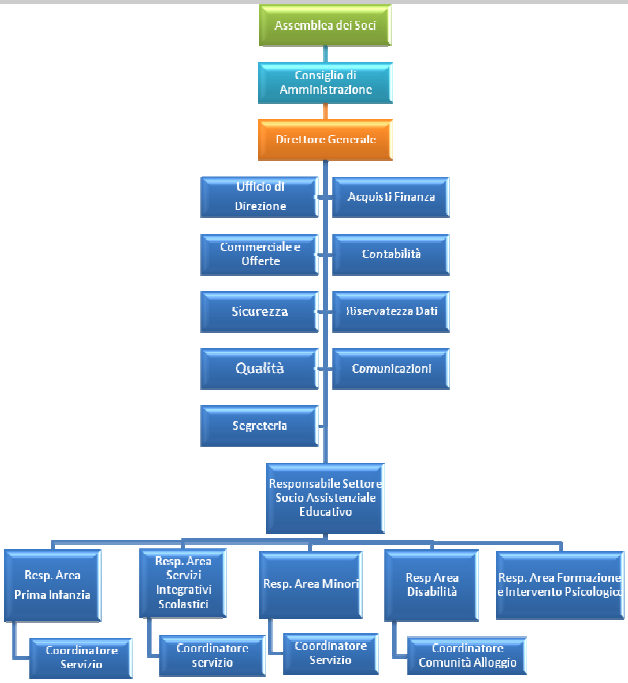
SIMILITUDINE TRA INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO

Il nostro intervento educativo pone al centro del sistema la persona. Questo, lontano dall'essere una mera dichiarazione di intenti, indica in modo deciso la nostra filosofia nell'ottica della relazione d'aiuto. Così come i nostri sforzi sono tesi ad integrare le professionalità presenti nei diversi contesti nei quali operiamo (prima infanzia, scuola, domiciliare), anche sul versante della cura e dell'intervento educativo siamo orientati a non distinguere tra educazione ed assistenza. Le nostre prassi fanno riferimento all'integrazione dei due aspetti.

Questo approccio ci libera dalla tentazione di separare, di mettere barriere, e tiene a bada il pregiudizio esistente, che pone in posizione subalterna la cura dei bisogni primari in relazione all'intervento educativo. Una scala di valori che non ci trova concordi e che spesso è presente e applicata nei luoghi professionali nei quali operiamo.

Riteniamo che una "buona cura" primaria, soprattutto nei confronti dei minori con limitate capacità residue o adulti con evidenti compromissioni, siano un pre-requisito irrinunciabile per una interazione educativa efficace.

ORGANIZZAZIONE INTERNA



La descrizione che segue si riferisce all'organigramma. Vi sono richiamate tutte le principali funzioni che compongono l'organizzazione della cooperativa.

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è costituita da tutti i Soci della cooperativa. I suoi principali compiti sono:

- eleggere i membri del Consiglio d'Amministrazione (CdA);
- discutere e approvare il bilancio di esercizio;
- formulare strategie di sviluppo della cooperativa aderenti alla *mission* e *vision* della stessa.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CDA)

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente e dai Consiglieri. I suoi principali compiti sono:

- Impostare la politica strategica della cooperativa, sia per il business sia per la qualità.
- Impostare i programmi annuali e definire gli obiettivi strategici a medio periodo.
- Nominare il Direttore Generale.

- Assumere e licenziare i dirigenti di alto livello della cooperativa.
- Approvare i piani di formazione dell'alta dirigenza.
- Nominare il Responsabile Qualità della cooperativa.
- Approvare il Piano Annuale della Qualità.

Il Consiglio di Amministrazione opera con un mandato di tre anni. Il Consiglio attualmente in carica è stato eletto il 27/05/2010 ed è così composto:

Nome	Carica	Funzione	Anno assunzione
Patrizia Sgualdi	Presidente	Direttore generale	1997- socio fondatore
Daniela Pescarolo	Vice presidente	Responsabile settore socio-assistenziale educativo	1997– socio fondatore
Elisabetta Baccanti	Consigliere	Educatrice	1998
Dora Caligiuri	Consigliere	Coordinatore e Responsabile Formazione	2000
Giovanni Castelletti	Consigliere	Educatore	2000
Monica Daturi	Consigliere	Coordinatore	1997
Giavaldi Camillo	Consigliere	Coordinatore	1997 –socio fondatore

PRESIDENTE

Il Presidente è il legale rappresentante della cooperativa. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.
I suoi principali compiti sono:

- Convocare e presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione, predisponendo l'ordine del giorno.
- Rappresentare la cooperativa nelle sedi istituzionali e politiche.
- Sottoscrivere gli atti della cooperativa.

UFFICIO DI DIREZIONE

L'Ufficio di Direzione svolge la funzione di pianificazione e supervisione generale delle attività aziendali ed è costituito dalla figura del Direttore Generale e del Responsabile del Settore Socio Assistenziale Educativo.

DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale è la massima autorità operativa della Cooperativa. I suoi principali compiti sono:

- Fornire i resoconti del programma annuale svolto e proporre al CDA gli obiettivi operativi di quello futuro.
- Eseguire il controllo di gestione della Cooperativa in ordine alla formulazione di budget dei piani di investimento, analisi dei risultati e dei costi nei vari periodi dell'anno e sottoporli all'approvazione del CDA.
- Proporre al CDA la nomina dei responsabili delle varie funzioni.
- Organizzare, dirigere e valutare i Responsabili di Settore.

RESPONSABILE SETTORE SOCIO-ASSISTENZIALE EDUCATIVO

Il Responsabile del Settore Socio-assistenziale educativo è responsabile di tutti i settori produttivi della Cooperativa. I suoi principali compiti sono :

- Verificare l'operato dei singoli Responsabili d'area e dei Coordinatori dei servizi
- Verificare la corrispondenza dei requisiti contrattuali nei servizi
- Monitorare la soddisfazione degli Utenti, dei Clienti e dei Committenti attraverso gli strumenti previsti
- Elabora il preventivo di spesa annuale del settore

RESPONSABILE D'AREA.

Il Responsabile d'area, mantiene compiti di coordinamento con tutte le caratteristiche legate a questo ruolo, e contemporaneamente presiede al :

- Tutoraggio delle nuove figure di coordinamento

- Pianifica con i coordinatori della sua area i piani di lavoro degli operatori
- Pianifica con i coordinatori della sua area eventuali budget di spesa
- Pianifica con i coordinatori della sua area i bisogni formativi degli operatori
- Progetta con i coordinatori della sua area azioni di sviluppo
- Individua insieme ai coordinatori della sua area operatori ai quali assegnare eventuali incarichi di Referenti di servizio o operatori ai quali far intraprendere percorsi di sviluppo professionale

Il Responsabile d'area ha la funzione di raccordo in situazioni di particolare difficoltà con gli enti esterni (Comune, scuole etc.), previa valutazione con il Responsabile del Settore socio assistenziale educativo
Rendiconta al Responsabile del Settore socio assistenziale educativo sull'andamento generale della sua area.

COORDINATORE DEI SERVIZI

Il Coordinatore dei servizi è responsabile di un gruppo di lavoratori incaricati di svolgere le attività di un'area della cooperativa. Nella programmazione e verifica della sua attività fa riferimento al Responsabile della sua area . La responsabilità complessiva del Servizio fa capo al Responsabile del Settore socio assistenziale educativo.

I suoi principali compiti sono :

- Organizza i piani di lavoro effettua turnazioni e sostituzioni
- Verificare l'attività degli operatori del suo servizio per la corretta esecuzione delle attività nel rispetto delle condizioni contrattuali
- Seleziona gli operatori necessari al servizio raccordandosi con gli altri coordinatori per pianificare al meglio le esigenze dell'organizzazione
- Raccordarsi con il Responsabile della sua area sulla gestione del proprio servizio e riferire periodicamente al Responsabile del Settore socio assistenziale educativo sull'andamento del servizio
- In situazioni di particolare difficoltà dopo essersi confrontato con il Responsabile della sua Area riferisce o in autonomia o assieme al suo Responsabile d'area al Responsabile del settore socio assistenziale educativo
- Verifica i bisogni formativi dei suoi operatori e insieme al Responsabile d'area pianifica la formazione annuale
- Progetta attività di sviluppo del proprio servizio
- Assegna gli incarichi agli operatori
- Gestisce l'eventuale budget di spesa

REFERENTI DEI SERVIZI

I referenti di Servizio sono operatori ai quali vengono assegnati incarichi di breve o lunga durata che esulano dal loro normale incarico operativo. I coordinatori assieme ai Responsabili d'area, previa autorizzazione del responsabile del settore socio assistenziale educativo, possono individuare operatori all'interno della propria èquipe ai quali assegnare incarichi particolari a supporto del servizio stesso (e. tempo libero ecc.). Questi operatori faranno riferimento al loro coordinatore.
Anche altre funzioni all'interno dell'organizzazione possono individuare Referenti di servizio, in tal caso faranno riferimento al responsabile Settore socio assistenziale educativo.

COORDINAMENTO GENERALE

E' il luogo di condivisione del modello organizzativo generale della cooperativa, delle corrette prassi amministrative e delle strategie aziendali. Concorre alla verifica periodica degli obiettivi dell'organizzazione. E' composto da tutti i membri dell'Ufficio di Direzione, da tutti i Responsabili d'area e da tutti i coordinatori dei servizi. Viene convocato dal Responsabile del Settore Socio Assistenziale Educativo

TERRITORIO E SEDI

La cooperativa Co.esa storicamente opera soprattutto nel territorio della Città di Milano.
L'immagine che segue mostra la suddivisione delle attività della cooperativa nelle varie zone del decentramento urbano al 31 dicembre 2011.

Legenda:
ADM: Assistenza Domiciliare Minori
ADH: Assistenza Domiciliare Disabili
SIS: Servizi Integrativi Scolastici
EPI: Educazione Prima Infanzia

Gli altri comuni della provincia di Milano in cui opera Co.esa sono: Lainate e Pozzuolo Martesana

OBIETTIVI GENERALI

La cooperativa CO.ESA, ha assunto le seguenti politiche per la qualità ed obiettivi generali, coerentemente al Progetto Qualità del Consorzio Nazionale CGM cui appartiene.

Integrazione con il territorio: la cooperativa, attraverso le sue strutture partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, ecc.) al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

Promozione della cultura della qualità: la cooperativa, nell'ambito del Progetto Qualità CGM, attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo che permea l'intera organizzazione della Cooperativa stessa e della rete consortile nazionale.

Promozione dell'Impresa sociale: la cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale.

Riconcezione dei servizi: la cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera, necessiti di riposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.

Sviluppo dell'assetto societario: la cooperativa ha estrema necessità, per realizzare la propria missione, di coinvolgere costantemente la propria base sociale, di articolarla e di aumentarne la consapevolezza ed il senso di appartenenza. Questo costante impegno deve essere supportato da specifici progetti di informazione e formazione, ed una costante attenzione alla comunicazione verso i pubblici di riferimento.

Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: la cooperativa, con il supporto della rete consortile di cui fa parte, pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

OBIETTIVI 2011

OBIETTIVI ECONOMICI

OBIETTIVO 1 **Fatturato**	**Obiettivo:** Incremento del fatturato del 20% **Indicatore:** Mantenimento e consolidamento dei servizi in essere, acquisizione di nuove commesse e avvio di nuovi servizi.
Conseguimento	**Obiettivo non raggiunto.** In seguito alla perdita nel mese di luglio di una parte dei servizi alla Prima Infanzia e ad una riduzione da parte Del Comune di Milano dei Servizi domiciliari il fatturato del 2011 rispetto a quello del 2010 si è ridotto del 7% (€ 24.608.45 nel 2010 - € 22.790.51,91 nel 2011)
OBIETTIVO 2 Contenimento dei costi	**Obiettivo:** Mantenimento dell'assetto dell'organizzazione interna e dei relativi costi ai livelli del 2010, anche a fronte dell'acquisizione di nuove commesse. **Indicatore:** Rendicontazione mensile dell'amministrazione.
Conseguimento	**Obiettivo parzialmente raggiunto.** Nonostante venga effettuato un capillare controllo dei costi aziendali, l'esiguo margine di utile dei servizi erogati non riesce a sostenere i costi generali della cooperativa.

OBIETTIVI DI GESTIONE

OBIETTIVO 3 **Servizi Integrativi Scolastici (SIS)**	**Obiettivo:** a) mantenimento del fatturato; b) mantenimento e/o ampliamento dei servizi specialistici (osservazione gruppo classe,supervisione e formazione docenti, formazione presidi ecc.). **Indicatore:** numero di colloqui preparatori con i dirigenti scolastici o equivalenti.
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto** . Il fatturato globale delle scuole è aumentato di € 36.157,00 rispetto al 2010 e i servizi specialistici si sono ampliati
OBIETTIVO 4 **Servizi Prima Infanzia (EPI)**	**Obiettivo:** mantenere il costo del personale area Prima Infanzia entro i parametri del 2010. **Indicatore:** Rendicontazione mensile dell'amministrazione
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto**
OBIETTIVO 5 **Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD)**	**Obiettivo:** a) mantenimento e consolidamento dei servizi in essere in zona 8 e ampliamento delle offerte di servizi .Mantenimento dell'accreditamento con il Comune di Milano in scadenza a maggio 2011. b) incremento del numero di utenti in zona 1 c) incremento dei servizi sul territorio di Pozzuolo Martesana. **Indicatori:** numero di moduli/ore erogati. Avvio di almeno 1 servizio aggiuntivo alla domiciliare da proporre ad integrazione dei progetti.
Conseguimento	**Obiettivi parzialmente raggiunti :** a) l'accreditamento è stato confermato (scadenza 31.12.2012). A causa di riduzione di fondi da parte del Comune a copertura dei servizi alla persona dal mese di luglio 2011 è stato effettuato un sostanziale taglio delle prestazioni, in particolare modo sull'area minori che ha visto tra chiusure e riduzione del monte ore un calo del 40% dei casi in carico. Sul versante della disabilità la situazione si è attestata sui valori del 2010 b) in zona 1 sono aumentati i servizi domiciliari rivolti a persone con disabilità e non si sono attivati casi sull'area minori c) il servizio di Pozzuolo Martesana si è attestato sui valori del 2010.
OBIETTIVO 6 **Comunità alloggio disabili**	**Obiettivo:** mantenimento del fatturato con comunità a regime e consolidamento dell'èquipe. **Indicatore:** rendicontazione mensile da parte del coordinatore e verifica con la direzione. Ridotto turn over degli operatori
Conseguimento	Obiettivo raggiunto. La Comunità è sempre stata a regime con la copertura per l'intero anno di tutti i posti sia di residenziale sia di pronto intervento. L'èquipe si è consolidata.
OBIETTIVO 7 **Offerte e ordini**	**Obiettivo :** 100% di offerte e ordini senza errori **Indicatore :** analisi e controllo delle offerte
Conseguimento	Obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 8 **Valutazione dei fornitori**	**Obiettivo :** mantenimento dei fornitori in essere **Indicatore :** conferma del 90% dei fornitori
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto**

OBIETTIVO 9 **Reclami**	**Obiettivo :** mantenimento del cliente **Indicatore :** NC risolte entro un mese
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto**

OBIETTIVI POLITICI

OBIETTIVO 10 **Politica della Qualità**	**Obiettivo:** valutazione dei risultati ed elaborazione degli obiettivi per l'anno 2012 entro maggio 2011 **Indicatore** : data riesame direzione
Conseguimento	**Il riesame della direzione è stato effettuato nel mese di maggio 2011**
OBIETTIVO 11 **Area marketing**	**Obiettivo:** progettazione e implementazione di nuovi servizi. Mantenimento e miglioramento del sito internet come strumento di comunicazione interna ed esterna. Promozione di servizi e iniziative sul territorio atte a rendere visibile la Cooperativa **Indicatore :** n° nuovi servizi attivati, n° iniziative sul territorio, implementazione sito internet
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto.** Sono stati attivati nel corso del 2011 n° 2 nuovi servizi (Coesascolto e Grupp..8) e la cooperativa ha partecipato a 2 iniziative di promozione sul territorio (Condividere il Cuore e Tavolotto)
OBIETTIVO 12 **Risorse umane**	**Obiettivo:** aggregazione nuovi soci **Indicatore :** n° nuovi soci
Conseguimento	**Obiettivo parzialmente raggiunto.** La perdita di parte dei servizi alla Prima Infanzia del mese di settembre 2011 ha causato una uscita dalla compagine sociale di tutte le socie afferenti ai nidi che non sono stati più gestiti dalla cooperativa. Nel corso del 2011 si sono però associate tutte le nuove operatrici dei nidi nuovi e alcuni operatori degli altri servizi gestiti dalla cooperativa. Totale n° 37 soci dismessi e n° 29 soci ammessi
OBIETTIVO 13 **Formazione**	**Obiettivo:** garantire il numero di ore di formazione agli operatori come da richiesta dei diversi capitolati di servizio. Erogazione del 70% dei corsi presentati alla direzione e approvati **Indicatore :** n° corsi tenuti e n° ore anno di formazione
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto**
OBIETTIVO 14 **Audit interni**	**Obiettivo :** una volta all'anno sui processi primari **Indicatore :** n° di audit effettuati
Conseguimento	Obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 15 **Azioni di miglioramento**	**Obiettivo :** implementare 1 azione di miglioramento all'anno **Indicatore :** n° di azioni
Conseguimento	**Obiettivo raggiunto** . Nel corso dell'anno sono state attuate n° 2 azioni di miglioramento : gestione dei fogli firma e fatturazione elettronica per quasi tutti i servizi gestiti dalla cooperativa e calendarizzazione degli incontri tra direzione e coordinamento per tutto l'arco dell'anno.

OBIETTIVI 2012

OBIETTIVI ECONOMICI

OBIETTIVO 1 **Fatturato**	**Obiettivo:** Mantenimento del fatturato **Indicatore:** Mantenimento e consolidamento dei servizi in essere, acquisizione di nuove commesse e avvio di nuovi servizi.
OBIETTIVO 2 **Contenimento dei costi**	**Obiettivo:** Mantenimento dell'assetto dell'organizzazione interna e dei relativi costi ai livelli del 2011 a fronte dell'acquisizione di nuove commesse. **Indicatore:** Rendicontazione mensile dell'amministrazione.

OBIETTIVI DI GESTIONE

OBIETTIVO 3 **Servizi Integrativi Scolastici (SIS)**	**Obiettivo:** Mantenimento del fatturato; **Indicatore:** n° ore di servizi erogati
OBIETTIVO 4 **Servizi Prima Infanzia (EPI)**	**Obiettivo:** a)mantenere il costo del personale area Prima Infanzia entro i parametri del 2011. b)consolidare il rapporto di fiducia e collaborazione con le operatrici dei Nidi **Indicatore:** a)Rendicontazione mensile dell'amministrazione per la parte economica b) n° di operatrici dei Nidi che aderiscono alle diverse attività della coop (formazione, incontri di rete..)i.
OBIETTIVO 5 **Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD)**	**Obiettivo:** a) mantenimento e consolidamento dei servizi in essere in zona 8 e ampliamento delle offerte di servizi. b) incremento del numero di utenti in zona 1 c) avvio di almeno 1 servizio aggiuntivo alla domiciliare da proporre ad integrazione dei progetti d) mantenimento dei servizi sul territorio di Pozzuolo Martesana e condivisione con i Servizi Sociali della metodologia di lavoro e) incremento servizi rivolti ad utenza privata **Indicatori:** a-b-c-e) numero di moduli/ore erogati in ciascuna area d) n. ore erogate e utilizzo della modulistica prevista dalla procedura
OBIETTIVO 6 **Comunità alloggio disabili**	**Obiettivo:** a) mantenimento del fatturato con comunità a regime b) consolidamento dell'èquipe. c) Ottenere l'accreditamento (dal 1 maggio 2012) d) compensazione della perdita di fatturato relativa alla chiusura del Pronto Intervento **Indicatore:** a) rendicontazione mensile da parte del coordinatore e verifica con la direzione. b) Ridotto turn over degli operatori. c) Accreditamento ottenuto d) Aumento dei servizi erogati a privati.
OBIETTIVO 7 **Area psicologica**	**Obiettivo :** a)incremento del numero di prestazioni erogate sia in termini quantitativi sia per differenziazione di prestazioni b) mantenimento e/o ampliamento dei servizi specialistici scolastici (osservazione di

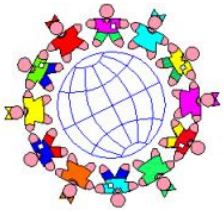
	gruppo classe, supervisione e formazione docenti, formazione presidi ecc.) **Indicatore :** a) n° pazienti in carico, n° tipologie prestazioni, incrementate rispetto al 2011 b) n. ore servizi specialistici erogati
OBIETTIVO 9 **Valutazione dei fornitori**	**Obiettivo :** mantenimento dei fornitori in essere **Indicatore :**conferma del 90% dei fornitori
OBIETTIVO 10 **Reclami**	**Obiettivo :** mantenimento del cliente **Indicatore :** NC risolte entro 1 mese

OBIETTIVI POLITICI

OBIETTIVO 11 **Politica della Qualità**	**Obiettivo:** valutazione dei risultati ed elaborazione degli obiettivi per l'anno 2013 entro giugno 2012 **Indicatore :** data
OBIETTIVO 12 **Area marketing**	**Obiettivo:** a) progettazione e implementazione di nuovi servizi. b) Mantenimento e miglioramento del sito internet come strumento di comunicazione interna ed esterna. c) Promozione di servizi e iniziative sul territorio atte a rendere visibile la Cooperativa. d) Ampliamento delle donazioni a sostegno dei progetti in atto. **Indicatore :** a) n° nuovi servizi attivati, b) n° di modifiche al sito c) n° iniziative sul territorio, **d)** n° donazioni
OBIETTIVO 13 **Risorse umane**	**Obiettivo:** a) aggregazione nuovi soci, b) ridotto turn over **Indicatore :** a) n° soci nuovi b) n°dimissioni 2011/2012 >1
OBIETTIVO 14 **Formazione**	**Obiettivo:** a) superare il numero di ore di formazione agli operatori come da richiesta dei diversi capitolati di servizio. b) Erogazione dell'80% dei corsi presentati alla direzione e approvati **Indicatore :** a) n° ore anno di formazione da capitolato b) n° corsi tenuti/corsi approvati
OBIETTIVO 15 **Audit interni**	**Obiettivo :** una volta all'anno sui processi primari **Indicatore :** n° di audit effettuati
OBIETTIVO 16 **Azioni di miglioramento**	**Obiettivo :** implementare almeno 1 azione di miglioramento all'anno **Indicatore :** n° di azioni

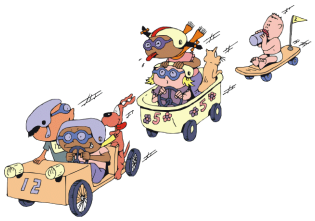
La direzione demanda ai singoli coordinatori e ai responsabili dei servizi elencati, la formazione di piani di dettaglio per il raggiungimento degli obiettivi indicati.
I piani potranno contenere eventuali obiettivi intermedi, modalità di realizzazione, costi e risorse associate

LE NOSTRE ATTIVITA'



AREA PRIMA INFANZIA

I servizi educativi dell'area prima infanzia, costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono in stretta collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psicofisico, sociale e della personalità delle bambine e dei bambini. Offrono contesti di gioco e socializzazione, accoglienza e stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive, comunicative e relazionali.



AREA MINORI

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 personalizzati orientati all'intero nucleo famigliare.

AREA SCOLASTICA

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 sviluppo delle autonomie e 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.

AREA DISABILITA'

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. In tal modo si vuole mantenere, laddove è possibile, la permanenza del soggetto in famiglia all'interno del nucleo famigliare 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

L'ALTRACASA
comunità alloggio

COMUNITA' ALLOGGIO

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

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 PSICOLOGICA -SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

I contesti famigliari vengono da noi riconosciuti, sostenuti e valorizzati nel loro ruolo, funzione e potenzialità, evidenziandone 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

AREA PSICOLOGICA –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.

AREA FORMAZIONE

Il valore riconosciuto alla formazione è legato alla centralità delle risorse umane che appartengono alla nostra organizzazione e, 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.

ATTIVITA'- AREA PRIMA INFANZIA

NIDI COMUNALI ACCREDITATI MILANO

La cooperativa gestisce dal 2009, in forma di general contracting per conto del Consorzio SIS servizi alla Prima Infanzia.

Nell'area prima infanzia abbiamo sperimentato il progetto *"Nido: luogo di crescita"* che concretizza la nostra metodologia e si focalizza sostanzialmente su 4 aspetti:

***- il bambino**, la sua personalità e spontaneità;*
***- la famiglia** come luogo dove il bambino vive le sue prime esperienze;*
***- la relazione** intesa come capacità di ascolto e di espressione dei bisogni;*
***- il Nido**, inteso come "luogo protetto", spazio nel quale poter vivere serenamente e intraprendere nuove relazioni.*

Da gennaio a luglio 2011 :

STRUTTURA	TIPOLOGIA DI RAPPORTO	INIZIO RAPPORTO	ZONA
Nido Feltre	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 3
Nido Arsia	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 8
Nido Stratico	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 7
Micronido Dolci	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 7
Micronido Pini	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 3
Micronido Narni-Brà	Accreditamento consorzio SIS	2009	Zona 3
Centro Prima Infanzia	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 8

n. bambini accolti : 175
n. educatrici : 40
n. ausiliarie : 13

Da settembre a dicembre 2011 :

STRUTTURA	TIPOLOGIA DI RAPPORTO	INIZIO RAPPORTO	ZONA
Nido S. Gimignano	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 6
Micronido Narcisi	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 6
Micronido Anemoni	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 6
Centro Prima Infanzia	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 8

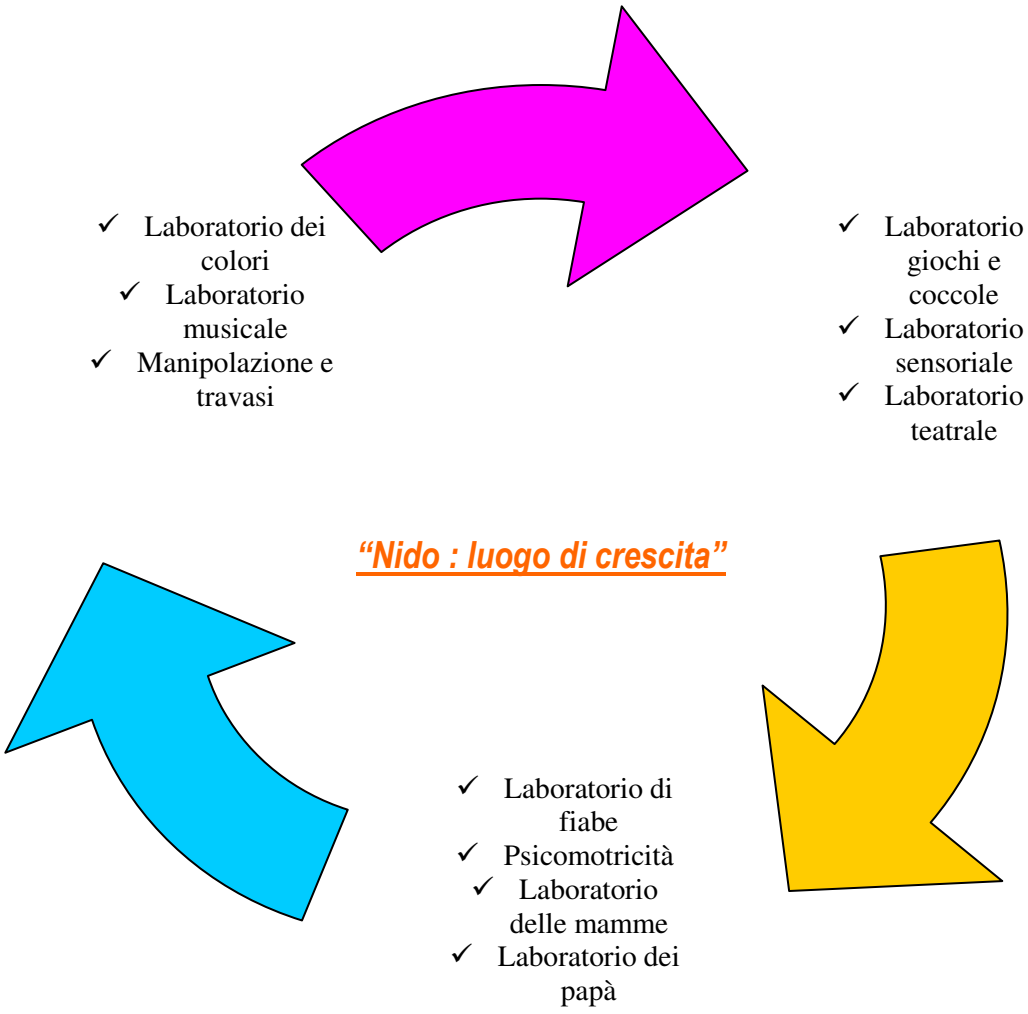
n. bambini accolti : 122
n. educatrici : 17
n. ausiliarie : 8

Prospettive 2012

Il cambiamento sociale avvenuto in questi ultimi anni ha dato origine a nuove tipologie di famiglia con le quali ci confrontano quotidianamente. La scelta del nido è spesso collocata all'interno di un progetto lavorativo e l'entrata al nido è un elemento complesso, connotato da equilibri delicati e da un forte impatto emotivo che mette a contatto le figure genitoriali con rappresentazioni dell'infanzia molto diverse da quelle familiari e nei casi delle famiglie straniere, diverse dalla cultura d'appartenenza.

Tutti i servizi che noi gestiamo accolgono bambini appartenenti a culture e etnie diverse pertanto riteniamo importante sostenere le famiglie per le quali il nido spesso rappresenta il primo approccio sociale.
All'interno del nostro progetto, grande spazio è dato alle attività di laboratorio, agli incontri tematici, allo sportello d'ascolto per accogliere e coinvolgere tutte le famiglie affinché si possa creare un rapporto di collaborazione e fiducia per garantire il benessere dei bambini, dei genitori e degli educatori. L'obiettivo comune di genitori ed educatori è di accompagnare i bambini in un percorso di crescita armonica.

LE NOSTRE PROPOSTE DI ATTIVITA



ATTIVITA'- AREA MINORI

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI, ADOLESCENTI E LORO FAMIGLIE – Comune di Milano

Dal mese di maggio '09 la cooperativa è Ente accreditato del Comune di Milano per le zone 8 e 1. Il sistema dell'accreditamento prevede la libera scelta da parte delle famiglie, tra le Cooperative iscritte all'albo di accreditamento nella zona di residenza. Nel processo di accreditamento si pone l'accento sul protagonismo della famiglia che è vista come soggetto attivo sin dall'inizio del Progetto educativo.
La famiglia è chiamata a scegliere direttamente la Cooperativa che erogherà il servizio, a partecipare attivamente alla stesura degli obiettivi del PEI e a condividere il lavoro, che vedrà l'educatore impegnato in un percorso educativo non solo rivolto al minore, ma anche al sostegno di una genitorialità fragile. Il documento redatto dalla Cooperativa Co.esa sul "Nuovo" Servizio Domiciliare (vd. Sistema Qualità) ha messo in evidenza le linee guida dell'intervento educativo e pone, il minore e la sua famiglia, al centro del Progetto.

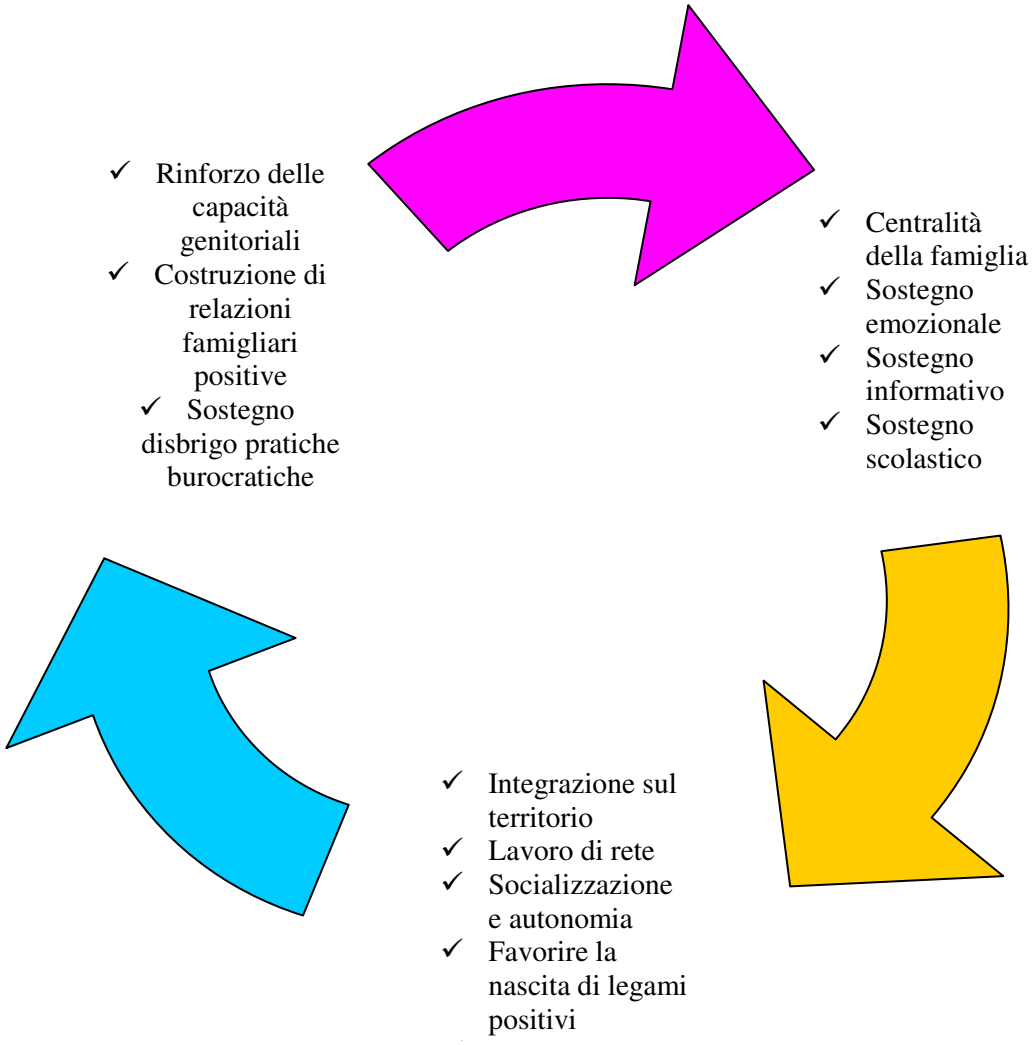
Il tema del protagonismo della Famiglia è stato oggetto di studio, di confronto e di valutazione tra le Cooperative accreditate e gli operatori del Comune (assistenti sociali, educatori, funzionari) ed ha permesso di pensare a delle **Buone Prassi**, che dovranno essere utilizzate per rendere maggiormente efficace il lavoro di rete attraverso il governo degli obiettivi, degli indicatori e dei tempi di ogni singolo Progetto.

I numeri dell'assistenza domiciliare

	Gennaio 2011	**Dicembre 2011**
n. minori seguiti	78	61
n. ore anno	Numero totale 14.327	
n. operatori	40	

Prospettive 2012:
Alla luce del nuovo orientamento metodologico, rivisitato anche attraverso un lavoro svolto assieme al Comune di Milano, che vede la famiglia ***protagonista*** del progetto educativo, l'intervento domiciliare sposta il focus dal minore al nucleo familiare. La centralità del nucleo familiare diventa essenziale per pensare ad un progetto evolutivo che permetta di riflettere sull'essere genitori e sulla relazione con il proprio figlio.
Il lavoro sulla genitorialità vede coinvolti gli educatori nel loro percorso di formazione che sarà focalizzato sul lavoro con le famiglie e sulla declinazione di prassi di lavoro di sostegno alle funzioni genitoriali.
Consapevoli delle esigenze specifiche dei minori da noi seguiti e, delle difficoltà relazionali che fanno da sfondo ai contesti socio-culturali nei quali sono inseriti, verranno svolte attività laboratoriali di gruppo, con la finalità di favorire occasioni di socializzazione e di sperimentazione di interazioni personali oltre a quelle strettamente familiari.
Nell'ottica di un lavoro di rafforzamento dei legami con i territori di appartenenza e per contrastare l'isolamento sociale di molte famiglie, nel quartiere del Gallaratese verranno attuati due progetti : "Io sono del Galla", progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo e "Antenne Periferiche – protagonisti oggi e cittadini domani", progetto finanziato dal Comune di Milano Legge 285. Entrambi i progetti ci vedranno in patnership con altre realtà che operano sul territorio ed hanno l'obiettivo di costruire processi di coesione che a più livelli coinvolgeranno gli abitanti del quartiere.
Gli educatori della cooperativa saranno un importante riferimento per ogni famiglia nella quale lavorano e saranno l'anello di congiunzione per sviluppare interessi, reti sociali e legami territoriali che permetteranno ad ogni individuo di sentirsi parte attiva del proprio territorio.

Specificità del Servizio di sostegno educativo per minori,adolescenti e loro famiglie



NOM E TUTELA MINORI – COMUNE DI POZZUOLO MARTESANA

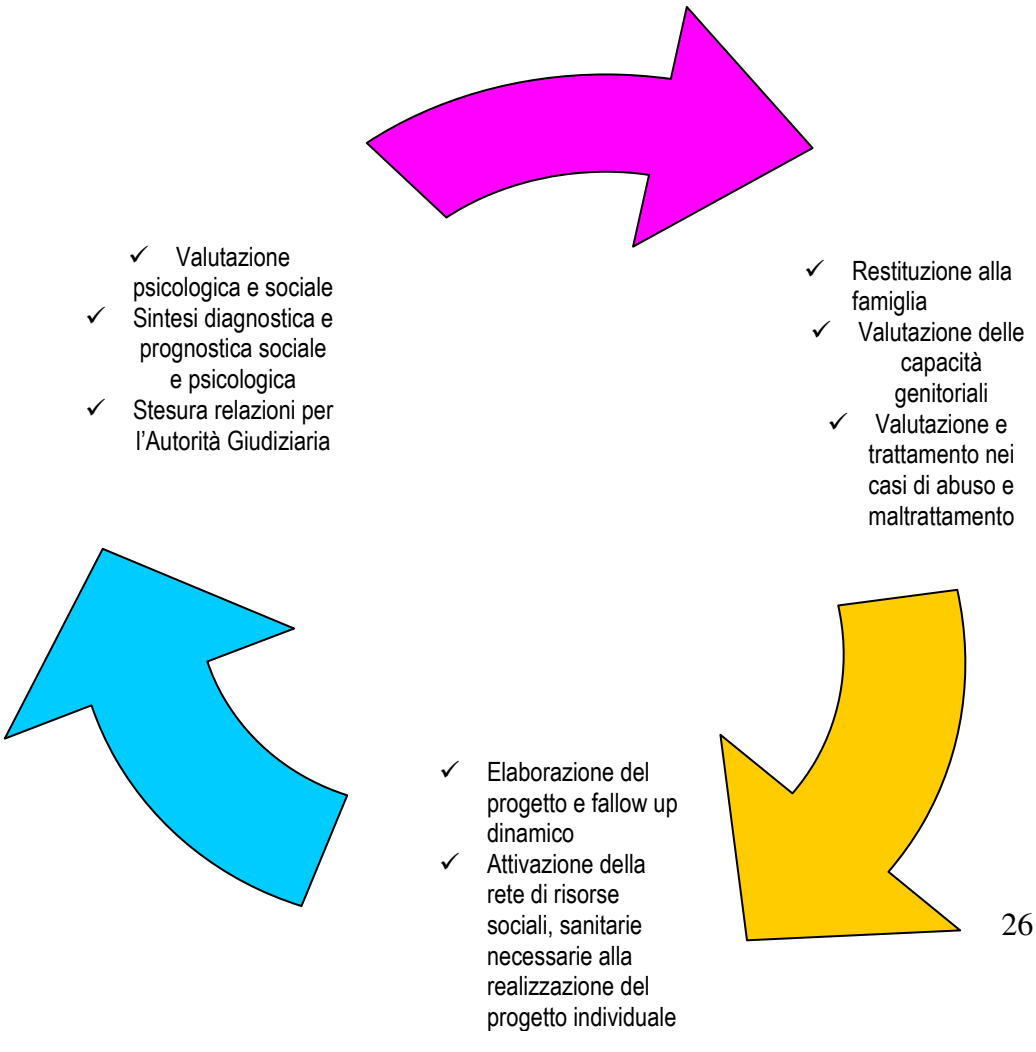
Il Servizio Tutela Minori, è rivolto a minori oggetto di maltrattamento, grave trascuratezza, abbandono e abuso. Si esplica attraverso l'attuazione di progetti educativi mirati e la fornitura di figure professionali per indagini psicologiche e sociali. Gli interventi messi in atto sono finalizzati ad 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.

	gennaio-dicembre 2011
n. minori seguiti	3 adm: 1 integrazione scolastica ; 16 presa in carico differenziata
n. famiglie seguite	16
h. educative adm	389,5
h . educative scuola	139,5
n. operatori	3
h. psicologa	244,5
h. assistente sociale	986

Prospettive 2012

- ✓ Utilizzo della metodologia di intervento e coinvolgimento degli educatori di Pozzuolo nei progetti formativi della Cooperativa .
- ✓ Ampliamento degli interventi educativi

Specificità del Servizio NOM e Tutela Minori



ATTIVITA'- LA SCUOLA

SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI – Comune di Milano, Lainate, Pozzuolo Martesana

Il servizio rivolto alle scuole intende facilitare l'integrazione dei minori con disabilità e dei minori esposti al rischio di emarginazione e devianza. L'intervento di supporto si riferisce sia al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie, delle relazioni sociali sia al sostegno delle attività curriculari.
L'integrazione al sostegno è svolta in collaborazione con i docenti e prevede sia interventi individuali che interventi di supporto al gruppo - classe.
La metodologia applicata da circa 85 educatori che nell'anno solare 2011 hanno preso in carico oltre n. 289 bambini ha recepito le indicazioni della Convenzione Onu dei diritti delle persone con disabilità (legge 18 del 3/3/2009) e trova spazio nella scheda di osservazione e nella relazione finale, quest'ultima consegnata alla scuola a fine intervento

Il bambino è spinto all'autonomia anche in relazione alla possibilità di compiere scelte autonome, secondo le sue possibilità e competenze ?

Il bambino è discriminato?

il contesto scolastico garantisce il rispetto dello sviluppo delle capacità del bambino con disabilità ?

vive una piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella scuola?

Vive situazione di pari opportunità?

il contesto nel quale è inserito garantisce un accesso all'ambiente fisico, all'informazione e la comunicazione compreso l'accesso ai sistemi informatici e di emergenza ?

Al bambino è stato fornito un *accomodamento ragionevole* in funzione ai suoi bisogni.

Il concetto di *accomodamento ragionevole* apre all'intervento scolastico innumerevoli possibilità d'intervento: ci toglie dal mondo dell'ideale per condurci in quello del possibile. Infatti quello che ci chiede la Convenzione Onu è di fare tutto il possibile con quel minore, viste le sue risorse e le sue peculiarità, con la sua famiglia e con la rete di professionisti intorno a lui compreso quel particolare contesto scolastico. Fare tutto il possibile significa chiamarci alla responsabilità d'indagare strade diverse, magari inusuali, creare connessioni e relazioni, non lasciare nulla di intentato.

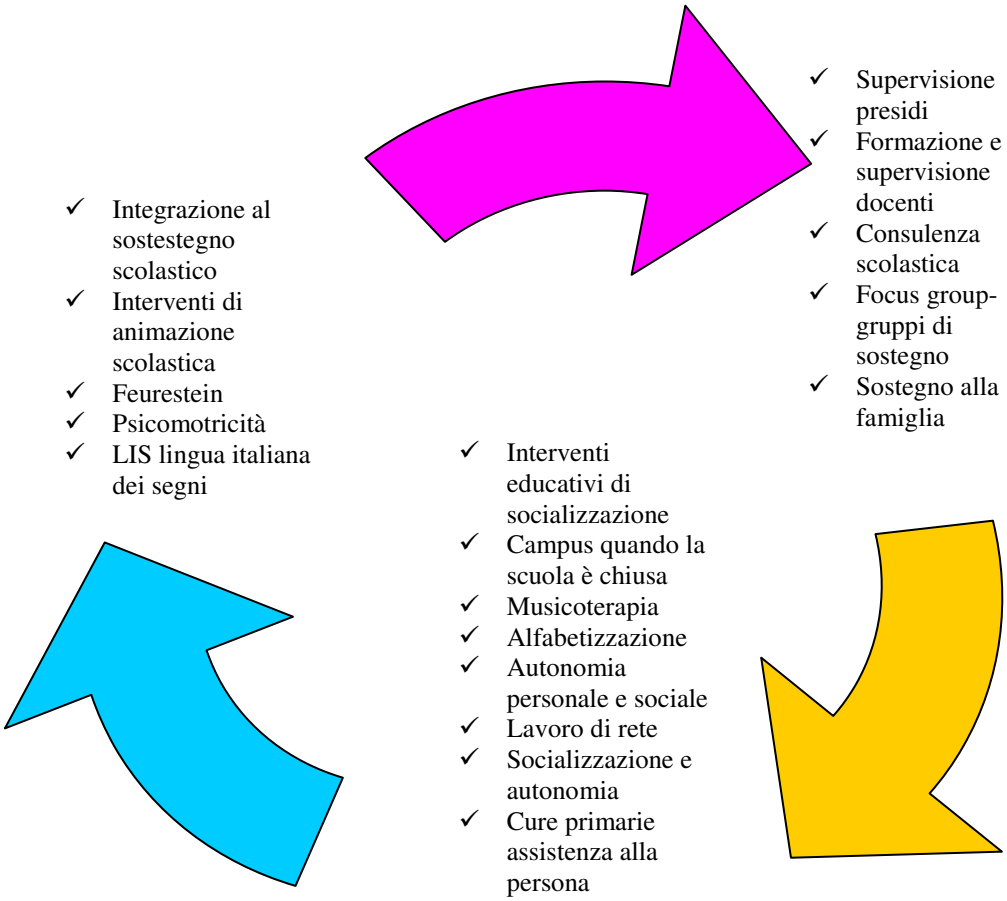
INTEGRAZIONE AL SOSTEGNO SCOLASTICO

I nostri numeri

	2008	2009	2010	2011
minori seguiti				
Scuola dell'infanzia	6	10	13	6
Primaria	80	99	124	136
Secondaria 1 grado	82	58	89	96
Secondaria 2 grado	24	24	33	25
Totale minori seguiti	192	191	259	263
Plessi scuola dell'infanzia		7	4	3
Plessi scuola primaria		30	23	25
Plessi Scuola Secondaria 1 grado		13	13	19
Plessi Scuola Secondaria 2 grado		5	4	7
Totale operatori incaricati sui servizi		80	122	82

	2008	2009	2010	2011
Alfabetizzazione Milano - Lainate	10	13	22	22
Psicomotricità Milano	60	60	100	90
Psicomotricità – Assago - Coop Xenia				50
Metodo Feurestein		1	1	--
LIS – Lingua Italiana dei Segni	1	1	1	1
Laboratorio "Segni e Colori"			15	12
Totale minori seguiti	71	93	139	175

Le nostre proposte nella scuola



ATTIVITA'- AREA DISABILITA'

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI E SOCIO-ASSISTENZIALI PER MINORI e ADULTI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE – Comune di Milano

La nostra cooperativa è accreditata per l'erogazione dei servizi in oggetto nelle zone 1 (centro storico) e 8 (S. Siro, Fiera, Gallaratese e Quarto Oggiaro) del decentramento urbano. Il nuovo scenario sociale complesso e per alcuni aspetti critico ha generato riflessioni ed approfondimenti rispetto alla metodologia da applicare nell' ambito socio-educativo e socio-assistenziale, rinforzando prassi educative già in essere e formulando nuove azioni da intraprendere.

L' area disabilità nel corso dell' anno 2011, ha individuato come obiettivo primario la necessità di rinforzare *la prossimità con l'utenza* finale allo scopo di tradurre sempre più coerentemente bisogno espresso/ bisogno reale ed evoluzione di una nuova forma di cultura di pensiero rispetto alla disabilità e i servizi offerti.

A questo proposito la partecipazione della Cooperativa ai differenti tavoli di riflessione nell'Area della Disabilità ha visto la realizzazione di :

- ✓ Manifestazione del 3 Maggio 2011 "Ti sei accorto che…?". c/o il Centro Commerciale Bonola dove si sono presentate e fatte conoscere le organizzazioni sia del privato sociale sia comunali,che si occupano di disabilità. La giornata di manifestazione è stata organizzata dalle organizzazioni del terzo e quarto settore, servizi comunali partecipanti al Tavolo di Zona 8.
- ✓ Tavola Rotonda del 18 novembre 2011. "Significati dell'esistere e disabilità grave" , organizzato dal Polo Ovest rete di organizzazioni del Terzo e Quarto settore che si occupano di disabilità nelle zone 6,7,8 del Comune di Milano del quale fa parte la Cooperativa Coesa.
- ✓ Dal 3 al 9 Ottobre 2011. "Condividere il cuore". Manifestazione promossa dal Consorzio Nazionale CGM che ha visto la partecipazione della cooperativa Co.esa, facente parte del Consorzio Sistema Imprese Sociali di Milano, come organizzatrice di alcuni momenti della settimana : mostra fotografica "L'invisibile visibile – L'AltraCasa si racconta"(c/o il Teatro Rosetum),

La Cooperativa ha inoltre iniziato un percorso di riflessione promosso da Ledha e da alcune cooperative del terzo settore, sull' esperienze di tecnici del settore e famiglie riguardo il " Progetto di vita" della persona con disabilità e sperimentazione di figure nuove professionali (monitore) atte a garantirne il rispetto e la supervisione, nell' osservanza della Convenzione Onu dei diritti della persona con disabilità.

Riteniamo sia sempre più indispensabile progettare in un'ottica di "Progetto di Vita" accanto a quella del " Progetto socio-assistenziale e/o Progetto educativo individualizzato", che vede partecipanti attivi tutti quei sistemi coinvolti alla cura della persona (Scuola-Centri Diurni -Servizi Sanitari- Associazioni- Servizi Comunali), sottolineando quindi, non solo l'aspetto del diritto, ma anche della lettura del bisogno e delle varie possibilità di scelta individuale.

La famiglia rimane luogo privilegiato di costruzione e risorsa del proprio Progetto di Vita, alla luce di ciò nell'anno 2011 il lavoro svolto si è indirizzato soprattutto all'accompagnamento alla riflessione da parte del sistema familiare del " Durante noi" per i casi adulti, mentre per i minori seguiti la finalità dell' intervento si è declinato in azioni legate alla costruzione di un cambiamento di cultura di pensiero, dove l' operatore domiciliare ha svolto una funzione rilevante nella creazione di reti e nella rilevazione del bisogno e quindi nella co-costruzione di un percorso volto a fornire risposte adeguate .

Accreditamento servizi domiciliari :

Il Comune di Milano nel corso dell'anno 2011,ha privilegiato l'attivazione di casi molto gravi e a carattere socio-assistenziale, con una conseguente riduzione di casi educativi se non in situazioni di alta criticità oppure con l' attivazione di progetti a tempo finalizzati all' accompagnamento ad altri servizi.

.

ZONA 8	**2011**	**ZONA 1**	**2011**
n. utenti interventi educativi	1	n. utenti interventi educativi	26
h. educative	48,5	h. educative	4162
n. utenti interventi assistenziali	13	n.utenti interventi assistenziali	19
h. assistenziali	2457	h. assistenziali	3090,5
h. gruppo	0	h. gruppo	0
n. operatori	20 ED+ 5 ASA		

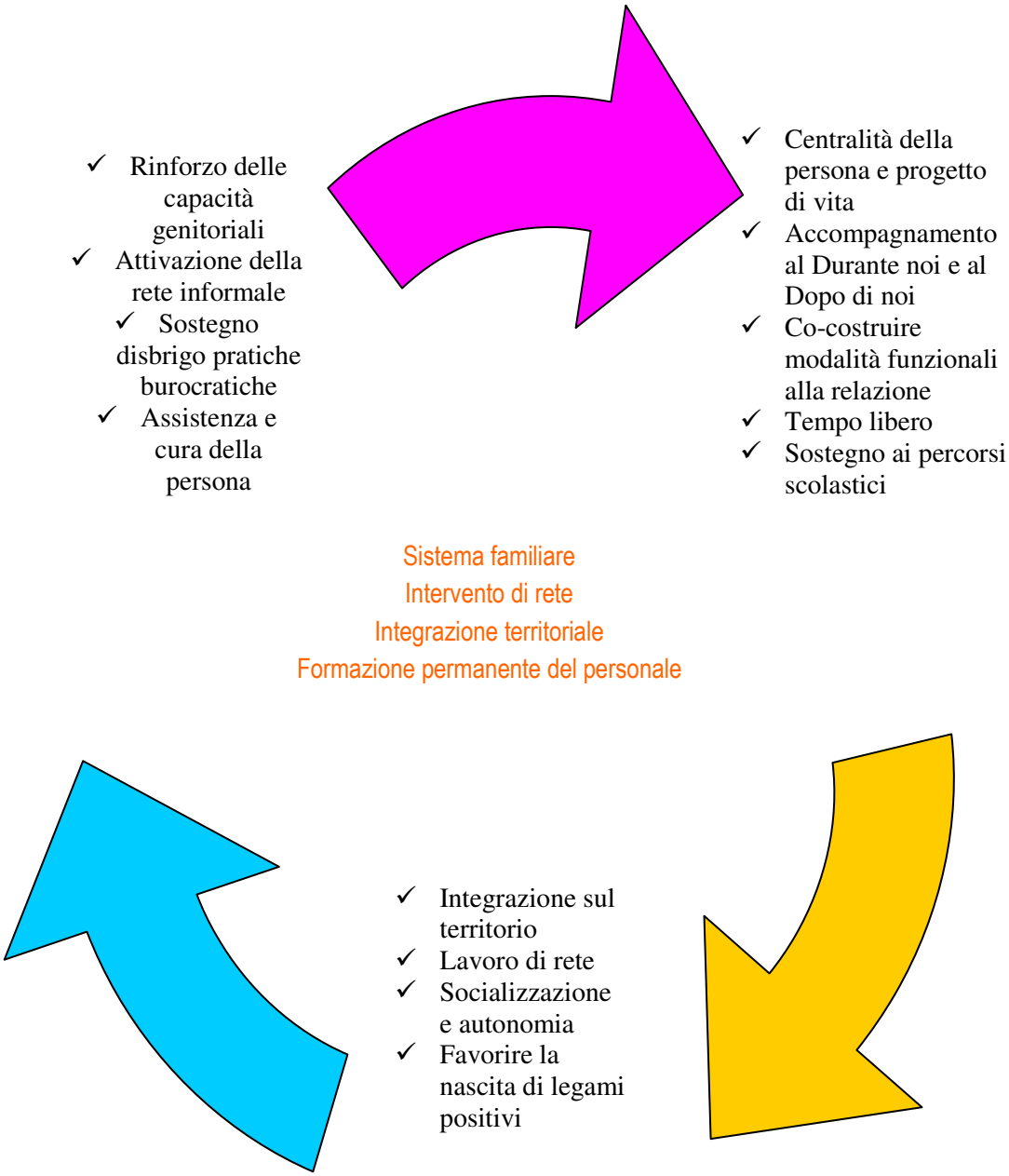
Assistenza Domiciliare Disabili – Utenza Privata: Il servizio ha iniziato a svilupparsi già dal 2006. Le attività prevalenti riguardano gli interventi individualizzati, a valenza educativa, al domicilio degli utenti ha riguardato un caso di intervento socio-educativo. Altre richieste hanno riguardato interventi educativi domiciliari di minori disabili, venuti a conoscenza del nostro servizio attraverso gli istituti scolastici presso i quali la Cooperativa opera da anni. Continuano a pervenire richieste per eventuali partecipazioni a periodi di vacanza e tempo libero, che possano offrire sollievo alle famiglie e risposte di copertura di bisogno di assistenza domiciliare in quei momenti e periodi di mancanza di copertura di servizi. Durante l' anno sono pervenute richieste, di tre privati , che frequentano CDD, alla partecipazione di attività di tempo libero organizzate dalla Cooperativa in formula privata, che hanno usufruito di uscite sul territorio, serali e nel fine settimana. Nel corso del 2011 abbiamo registrato **9 clienti,** di cui n. 6 stabili nel corso dell' anno. Parte delle richieste di intervento domiciliare, da parte delle famiglie è avvenuta attraverso la segnalazione dei Servizi Sociali e famiglie già utenti dei servizi erogati dalla cooperativa.

Prospettive per il 2012

L' area disabilità nel corso degli ultimi anni ha subito e sta subendo una profonda trasformazione che vede intersecarsi i vari servizi svolti come : tempo libero/ ADH/ Comunita' , sollievo/comunità/ ADH. Gli interventi di gruppo ritenuti strumento di supporto alla crescita del singolo individuo, fin dal 2011 hanno visto la programmazione ed in parte la realizzazione di attività di tempo libero finalizzate all' integrazione nel quadro macro del " progetto di vita" del singolo. Il 2012 vedrà l'implementazione di attività sul territorio e di gruppo attraverso la già attiva integrazione di tempo libero fra assistenza domiciliare e residenzialità "L' altracasa" ,prevedendo la compartecipazione alla spesa da parte della famiglia. L' attività di gruppo dell' assistenza domiciliare minori " Grupp'8", vedrà la partecipazione di minori in carico al servizio di assistenza domiciliare disabilità .

Gli spazi di proprietà ALER in via Capuana (zona Quarto Oggiaro) aggiudicati dalla Cooperativa , ne vedranno l' utilizzo destinato ad attività di gruppo per gli utenti in carico, ma anche finalizzato ad offrire uno spazio di ritrovo per gli operatori della Cooperativa che svolgono i loro interventi in Zona Quarto Oggiaro, permettendo una maggiore visibilità del servizio svolto. A fronte della diminuzione dei servizi erogati dall'Ente Pubblico,appare sempre più indispensabile l' attivazione di servizi a carattere privatistico

Specificità del Servizio di sostegno educativo per persone con disabilità e loro famiglie



ATTIVITA'- COMUNITA' ALLOGGIO

COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI "L'ALTRACASA"

La comunità alloggio "LaltraCasa", in funzione dal 1° luglio 2009, è una struttura residenziale socio-educativa che accoglie persone con disabilità medio-grave , non motoria, con il compito di sostituire, anche non permanentemente, il nucleo familiare, qualora sia incapace di assolvere il proprio compito. La funzione della comunità alloggio è quella di fornire al disabile un ambiente di vita adeguato.

La Comunità Alloggio può accogliere 8 persone con disabilità di entrambi i sessi, in età compresa fra i 18 e i 65 anni.
I posti previsti sono declinati in n. 4 per pronto intervento e n. 4 residenziali che a fine anno 2011 risultano essere tutti occupati.

I progetti delle persone inserite in Comunità hanno visto la collaborazione della nostra struttura con le famiglie e i servizi (es. CDD) frequentati dall'utenza durante la giornata.
L'èquipe degli operatori della Comunità si è consolidata vedendo l'impiego di figure con professionalità diverse (educatori e ASA) ma complementari che hanno dato luogo ad interventi mirati e sempre più rispondenti ai singoli bisogni degli utenti. Fondamentale come per gli anni precedenti è stato il contributo non continuativo di operatori di altri servizi della cooperativa che hanno consentito con la loro disponibilità la copertura totale di tutti i turni di lavoro. Nel corso dell'anno 2011 l'èquipe della comunità ha potuto usufruire di una supervisione mensile condotta dal prof. Igor Salomone dello studio DEDALO ed alcuni operatori hanno partecipato ad un corso dedicato alla residenzialità organizzato da ProgettaMI (Terzo/Quarto settore e Comune di Milano) e al Convegno "Chi non rischia non educa".

Il tempo libero e le vacanze rappresentano per noi uno degli elementi caratterizzanti la qualità della vita delle persone. Nel 2011 alle persone residenti in comunità sono state proposte diverse attività legate al tempo libero : aperitivi domenicali, cene al ristorante e/o pizzeria,visite a musei e mostre, cinema, gite (Laveno, lago di Como, Mantova, Torino). Nel mese di settembre è stata organizzata una vacanza al mare in autogestione c/o un campeggio dei Centri Rosseau di Donoratico (LI). Alla vacanza hanno partecipato anche persone che nel corso degli anni hanno trascorso alcuni periodi c/o la nostra Comunità in regime di Pronto Intervento, allo scopo di mantenere legami che si erano creati e rafforzare la rete di rapporti delle persone. Nell'ottica di una Comunità "aperta" si sono consolidate le positive collaborazioni con i servizi del territorio (bar, pizzerie esercizi pubblici) ed è proseguito il rapporto associativo con il Circolo ARCI Mazzini 60 di Corsico dove è stato possibile trascorrere delle giornate partecipando alle attività aggregative ludiche, alle cene serali e alla castagnata a Morbegno (SO).

I numeri della comunità

	Gennaio – dicembre 2011
N° utenti residenziale	5
N° utenti Pronto Intervento	23
N° operatori	15
N ° volontari	4
N° tirocinanti	2

Prospettive per il 2012:

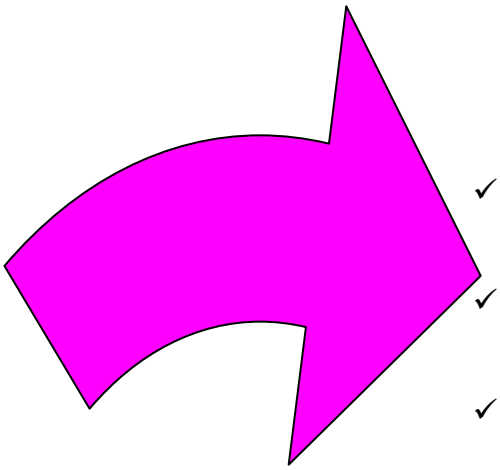
L' anno 2011 è stato caratterizzato dalla forte partecipazione dell'organizzazione a tavoli specifici dell'abitare (Polo Ovest e Tavoli zonali, Illab ex Spazio Residenzialità), che hanno permesso la costruzione di sinergie tra enti del terzo, quarto settore ed Istituzioni Statali, coniugando armonicamente sul piano anche della fattibilità economica domanda ed offerta.

Tutto ciò ha portato alla riflessione della necessità di sviluppo di formule di offerte diversificate dell'Abitare (appartamenti semiprotetti, appartamenti di sperimentazione per l' avvicinamento alla residenzialità per persone con disabilità) in forma mista in termini di compartecipazione alla spesa da parte dell' utenza e del Comune e di rispetto dell' individualità del singolo progetto, e formule di differenti servizi a sostegno dei nuovi bisogni emergenti delle famiglie in un contesto sociale in crisi sia dal punto d vista economico (tagli sul welfare)e di valori socio-culturali. Le strategie messe in atto hanno visto due richieste di nuove formule di servizio di residenzialità, attraverso la compartecipazione delle famiglie stesse che intendono mettere a disposizione l' abitazione (un nucleo familiare in carico per il servizio di assistenza domiciliare Zona 8, e un nucleo familiare conosciuto in situazione di Pronto intervento) delegando alla Cooperativa la gestione ed organizzazione del servizio. In collaborazione con la Cooperativa Cascina Bianca, nell' anno trascorso ed a tutt' oggi si sta progettando un servizio privato di "Sollievo" ed "Avvicinamento alla vita autonoma", offrendo alle famiglie la possibilità di far sperimentare al proprio familiare un esperienza di svincolo, di tempo libero nei fine settimana, presso la struttura di Cascina Bianca.

La Comunità L' AltraCasa vedrà nel 2012 la trasformazione dei 4 posti di pronto intervento in residenziali a fronte delle caratteristiche richieste del Bando di Accreditamento rispetto al P.I. non coerenti con il nostro approccio e modello metodologico , parallelamente viste le numerose richieste da parte delle famiglie che hanno sperimentato nel corso di questi anni il P.I. presso la nostra struttura, verranno introdotti due posti di Sollievo dedicati ai privati.

Le sperimentazioni attraverso tempo libero e sollievo,in parte già avviate nel 2011, si prevede avranno un andamento crescente nel 2012, tutto ciò sta dando luogo alla costruzione di procedure metodologiche atte a monitorare e garantire prassi pedagogiche funzionali alla riuscita di ogni singolo progetto.

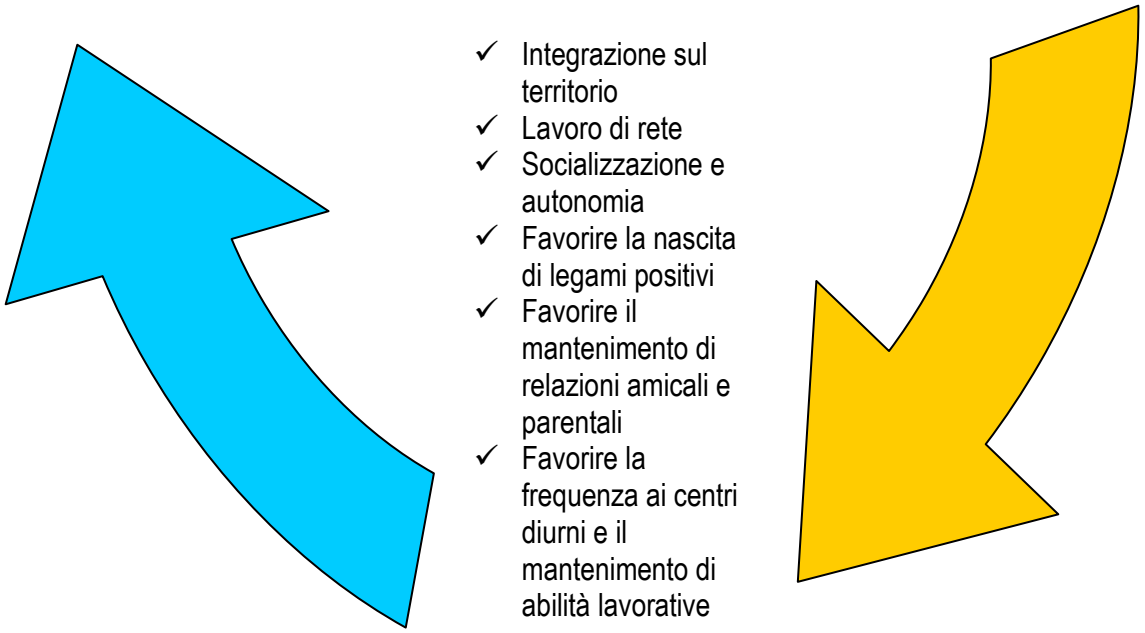
Specificità della comunità alloggio



- ✓ Progetti di sollievo e Pronto Intervento
- ✓ Coinvolgimento delle famiglie
- ✓ Attivazione della rete informale
- ✓ Collaborazione con i medici di base e con strutture riabilitative
- ✓ Assistenza e cura della persona

- ✓ Centralità della persona e progetto di vita
- ✓ Accompagnamento al Durante noi e al Dopo di noi
- ✓ Co-costruire modalità funzionali alla relazione
- ✓ Tempo libero

"Creare un ambiente familiare nel quale le persone si sentano a casa propria"



- ✓ Integrazione sul territorio
- ✓ Lavoro di rete
- ✓ Socializzazione e autonomia
- ✓ Favorire la nascita di legami positivi
- ✓ Favorire il mantenimento di relazioni amicali e parentali
- ✓ Favorire la frequenza ai centri diurni e il mantenimento di abilità lavorative

ATTIVITA'- IL TEMPO LIBERO

L' offerta di attività di tempo libero è stata anche per l'anno 2011 indirizzata agli utenti (sia della'area minori sia dell'area disabilità) seguiti in assistenza domiciliare.
La frequentazione settimanale dei diversi nuclei famigliari ha messo in evidenza ulteriori bisogni non previsti dall'assistenza domiciliare tradizionale, dove viene privilegiato il rapporto individuale educatore/utente.
Riteniamo che l'educatore si debba porre come "ponte relazionale" tra l'utente e i diversi contesti che incontra favorendo l'apertura anche a quei contesti che gli sono preclusi.
I diversi obiettivi che si pone questo servizio si possono quindi riassumere in offerta di tempo (dalle attività serali o pomeridiane alle feste di compleanno) dai fine settimana a periodi di vacanza residenziale-

Tempo libero – area disabilità . Le attività di tempo libero/gruppo hanno coinvolto principalmente l'utenza in carico alla cooperativa attraverso i servizi domiciliari e utenza privata che nel corso dell'anno si è avvicinata alla nostra organizzazione perché conosciuta attraverso i tavoli di rete territoriale o per aver usufruito di periodi di residenza presso la Nostra Comunità Alloggio.

- ✓ uscite sul territorio integrate tra i diversi utenti con i propri operatori o individualmente piscina, cinema…;
- ✓ attività laboratoriale non strutturata a carattere espressivo-creativo , pittura, musica e azioni aggregative che ha visto la partecipazione di 5 utenti di zona 8, accompagnati dal proprio operatore di riferimento presso uno spazio offerto dalla famiglia di un utente con disabilità in carico alla cooperativa, privatamente
- ✓ " Aggiungi un posto a Tavola", progetto che ha come obiettivi fornire all'utenza la possibilità della creazione di una rete informale sociale evitando l' isolamento; riconoscere all' individuo portatore di disabilità capacità relazionali attivando le risorse in lui presenti e rinforzandone l'autostima attraverso la preparazione di una cena offerta nella propria casa; educare al valore dell'accoglienza il disabile "riconosciuto solitamente solo come individuo da accogliere", attraverso la condivisione del proprio spazio privato. Gli utenti, direttamente coinvolti, organizzano supportati e seguiti dal loro operatore di riferimento cene in casa propria invitando altri utenti già conosciuti durante attività svolte gli anni precedenti.
- ✓ "Non ho l' età" progetto che ha come obiettivi la condivisione di un giorno importante dell'anno che permette il rafforzamento di legami affettivi tra gli utenti coinvolti e la possibilità di vivere uno spazio ed un tempo gruppale emotivamente positivo. Gli utenti, direttamente coinvolti, organizzano supportati e seguiti dal loro operatore di riferimento il festeggiamento del proprio compleanno in locali pubblici affittati per l' occorrenza o a casa propria.
- ✓ "Quattro passi in galleria " , progetto finanziato dalla Legge 162, partito nel settembre 2010 terminato a giugno del 2011. Il progetto ha visto la partecipazione di 8 persone con disabilità, seguiti in assistenza domiciliare. Le uscite, cadenzate mensilmente, hanno previsto le seguenti attività: teatro, cinema, pizzata, happy haour, visita al museo del '900, cena, bowling e gite di una giornata a Como, Mantova e a Torino con pranzo al ristorante. Il progetto si inserisce in un quadro complesso di azioni ed interventi a sostegno della disabilità, fornendo sollievo alle famiglie e favorendo percorsi di accompagnamento all'emancipazione dal contesto familiare

Prospettive 2012

Poiché al momento non esistono leggi di settore che finanzino attività di tempo libero, sarà necessario indirizzare le attività di tempo libero verso l'utenza privata. L'Area del Tempo Libero dedicata alle persone con disabilità vedrà nel corso dell'anno la definizione di prassi e metodologie definite.
Proseguirà il lavoro di collaborazione con altre realtà del Terzo Settore , Quarto settore ed Enti Comunali(CDD, NDD)nei vari sottotavoli che vedrà :

- ✓ partecipazione all'evento "Sportivamente Insieme" (zone 6-7-8)

- ✓ co-progettazione con Cascina Bianca, di un servizio che possa sollevare le famiglie nel fine settimana, dal carico della cura del familiare con disabilità. Le due Cooperative hanno messo in comune spazi ed operatori al fine di ottimizzare le risorse a disposizione, fornendo una risposta il più congrua possibile al bisogno delle famiglie.
- ✓ vacanza al mare da realizzarsi con le persone residenti in Comunità

Tempo libero – area minori Nel corso del 2011, sono state organizzate a uscite (cinema,piscina ecc.), anche grazie alla collaborazione delle famiglie, che hanno sostenuto il costo delle attività per i loro figli. L'esperienza di gruppo, svolta negli scorsi anni, è stata fondamentale per il lavoro di socializzazione dei minori da noi seguiti e, soprattutto per creare un ulteriore rapporto di fiducia con le famiglie che hanno lasciato sperimentare ai loro figli, nuove e fondamentali esperienze di crescita. La richiesta di poter svolgere attività di tempo libero, in particolare modo durante i periodi di chiusura delle scuole, è stata esplicitata più volte nel corso degli incontri con le famiglie .

Prospettive 2012

L'attività di gruppo, pensata come momento fondamentale per la crescita dei minori e da noi elaborato nelle Prassi dell'Intervento Domiciliare prevede per il prossimo anno le seguenti attività :

- ✓ Uscite sul territorio: cinema, piscina, musei .
- ✓ Laboratorio teatrale: "*Si può fare* " presso la parrocchia della Resurrezione (periodo Marzo/Dicembre)
- ✓ Uno spettacolo teatrale : " Il pifferaio magico" presso il teatro di Via Boltraffio (mese di marzo)
- ✓ Uno spettacolo teatrale realizzato da un gruppo di minori e con la collaborazione delle famiglie (mese di dicembre)
- ✓ Progetto Trekking: soggiorno di tre giorni presso i Corni di Canzo . Un gruppo di minori con i loro educatori, verrà condotto nel percorso montano da una guida Alpina (Associazione Sentierando) (mese di Giugno)
- ✓ Uscite in preparazione al Trekking presso il Monte Stella : i minori potranno misurarsi con l'esperienza dell'Orientamento attraverso la bussola , indossare l'abbigliamento per l'escursione (scarpe e zaini) e fare un breve allenamento atletico. (Mese di aprile – maggio)
- ✓ Apertura Nuovo Gruppo 8 presso Il Cam di Lampugnano
- ✓ Gruppo studio " Ricreare" (mese di settembre)
- ✓ Creazione di sinergie con il territorio del Gallaretese tramite il progetto "Io sono del Galla" Pratiche di Coesione sociale in un territorio in mutamento. Il Progetto mira all'integrazione tra i nuovi residenti e i vecchi delle zone del Gallaretese tramite una serie di azioni che prevedono tra tutte: momenti ludici finalizzati all'aggregazione positiva tra i minori, spazi di incontri tra le famiglie, supporto alla genitorialità, incentivazione degli spazi verdi, eventi per mescolare i confini simbolici e scoprire le risorse del territorio.

ATTIVITA'- SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Il lavoro svolto negli anni precedenti indirizzato al sostegno delle famiglie attraverso interventi pedagogici, di counselling , psicologici individuali e di gruppo ed interventi specialistici scolastici ha dato luogo alla creazione di un servizio specialistico denominato " CoesaAscolto ". Questa nuova area di intervento ha permesso di coniugare la necessità della Cooperativa di sviluppare servizi privati con l' opportunità di realizzazione professionale per una parte dei soci.
Nel corso dell' anno si è costruite l' equipe specialistica composta da 9 psicologi in parte psicoterapeuti specializzati secondo approcci differenti, che hanno data la possibilità di fornire risposte a richieste differenti.
La prima fase di avvio del servizio ,nell' anno 2011,è stata indirizzata all'attività di marketing e parallelamente alla creazione della modulistica e relativa procedura. Nel secondo semestre dell'anno sono partiti i primi casi in carico, venuti a conoscenza del nostro servizio attraverso altre tipologie di intervento che la Cooperativa attua. E' stata svolta da un tecnico specialistico dell' equipe una consulenza psicodiagnostica su richesta di una scuola.

L' area Psicologica si distingue in due macro-aree di intervento:
Co.esAscolto – Servizio di psicologia clinico - nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, la cooperativa offre anche un servizio di supporto psicologico e/o psicoterapico rivolto a minori ed 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 ed affettivo
- osservazioni psico-educative
- gruppi di aiuto genitori
- sportello di ascolto per alunni, genitori e docenti
- intervento "SISTEMAZIONE" : crisi ed emergenza

Prospettive 2012
L'anno 2012 si suppone possa registrare un aumento di attività dovuta al disagio sociale in aumento. Verranno proposti psicologici alle scuole, poiché nel corso del 2011 sono aumentate le richieste da parte degli istituti scolastici di progetti in ambito preventivo e psico-educativo per programmare eventuali attività laboratoriali per l' anno scolastico 2012-2013

ATTIVITA'- FORMAZIONE

FORMAZIONE INTERNA

Il valore riconosciuto alla formazione è legato alla centralità delle risorse umane che appartengono alla nostra organizzazione e, 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 privata.

Nell'anno 2011, 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 sia di supervisione e counselling individuale.

La metodologia di lavoro della cooperativa Coesa prevede:riunioni di Equipe mensili con gli operatori e la propria Coordinatrice di Settore,riunioni di equipe ogni volta che si verifica l'attuazione di nuovi progetti.

Dalla nostra esperienza, risulta di estrema importanza il lavoro di èquipe.

La Cooperativa nell' anno 2011 ha offerto formazioni specifiche per settore. I corsi attivati sono stati:

- per gli operatori dell' Adm "Lavorare in partnership" e la "Supervisione"
- per gli operatori del Servizio ADH" Operatore domiciliare : nuovi vincoli e criticità"
- per gli operatori del Servizio Comunità "Supervisione psico-pedagogica"
- per gli operatori del Servizio Prima Infanzia " Formazione specifica Nidi"
- per gli operatori del Servizio Scolastico "Supervisione psicopedagogica"

E' stato riproposto agli operatori nuovi e vecchi della Cooperativa, il ***progetto Snodi*** che, attraverso un percorso teorico-pratico permette di orientare tutto il gruppo di lavoro, verso un intervento educativo/socio-assistenziale che abbia come matrice comune lo sguardo pedagogico, la presa in carico dell'utente attraverso una visione sistemica e moduli l'intervento attraverso l'ascolto empatico e una comunicazione efficace. Il percorso formativo "Snodi" è stato ideato e progettato interamente figure tecniche specialistiche della cooperativa, che hanno integrato più sguardi professionali, considerando l' individuo nella sua totalità ,utilizzando tecniche sistemiche relazionali, del vissuto corporeo e pedagogiche..

La formazione offerta prevede incontri teorici/pratici che coinvolgono attivamente i singoli partecipanti attraverso simulate, vissuto corporeo, analisi dei casi e dei contesti.

Ogni settore della cooperativa ha visto strutturati incontri di èquipe con cadenze regolari, a carattere specifico per settore, necessari per il confronto e l'approfondimento delle tematiche relative ai singoli servizi.

E' stata inoltre promossa la partecipazione degli operatori e dei coordinatori a giornate di studio, convegni e seminari.

Nell' anno 2011 è proseguita la supervisione dei Coordinatori

Ore corsi di formazione/èquipe	**n. 500**
n. partecipanti	**100 circa**

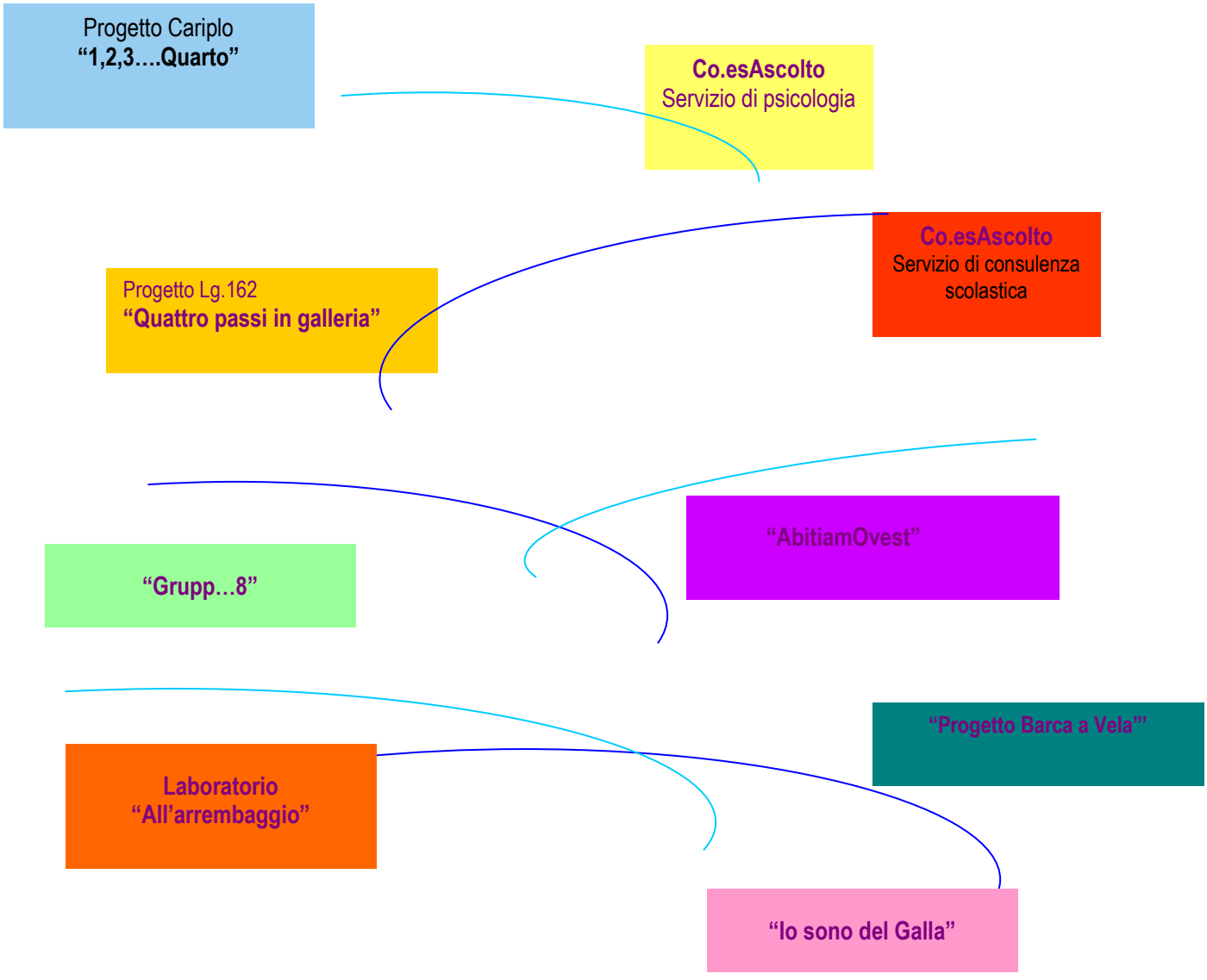
PROSPETTIVE 2012;

Per l' anno 2012 è stato programmato un percorso formativo declinato in 6 moduli:

- ✓ " Verso nuove formule di intervento scolastico" per gli operatori del Servizio d' integrazione scolastica
- ✓ "Osservazione pedagogica nella prima infanzia" per gli operatori del Servizio Nidi e Spazio Infanzia
- ✓ "Percorso di visioning " per i nuovi soci della Cooperativa
- ✓ " Il nuovo abitare e il progetto di vita della persona con disabilità" per gli operatori dell' Area disabilità
- ✓ "Lavoro in gruppo e con il gruppo" per gli operatori dell' Area

Rispetto alla formazione esterna proseguirà l' attività di ricerca di formule possibili di offerte formative in campo no-profit.

I NOSTRI PROGETTI



"1,2,3….Quarto". progetto finanziato da Fondazione Cariplo che vede Co.esa, ente capofila, con le cooperative sociali S. Martino e Diapason. Co.esa partecipa al progetto con sportelli psico-pedagogici nelle scuole dell'infanzia e primarie di Quarto Oggiaro (zona 8 Comune di Milano), interventi educativi di sostegno alle attività curriculari scolastiche, laboratori e formazione rivolta alle educatrici della prima infanzia e ai genitori. Il progetto iniziato nell'anno scolastico 2010/2011 terminerà alla fine dell'anno scolastico 2011/2012

Co.esAscolto – Servizio di psicologia- nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, la cooperativa dal 2011 offre anche un servizio di supporto psicologico rivolto a minori ed adulti, a seconda delle problematiche e delle necessità o preferenze di ciascuno, con diverse modalità di accesso :

- incontri individuali,
- incontri di coppia,
- gruppi.

Co.esAscolto – Servizio di Consulenza Scolastica – nell'ambito dei servizi rivolti alla scuola, la cooperativa dal 2011, offre una gamma di interventi rivolti alle varie parti del sistema scolastico :

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

"Quattro passi in galleria" progetto finanziato dalla Lg. 162 comune di Milano**.** Proposta di una iniziativa di tempo libero al mese (teatro, cinema, gite, concerti, bowling…..) rivolta agli utenti disabili residenti in zona 8 e zona 1 (zone nelle quali la cooperativa risulta ente accreditato dal Comune di Milano per gli interventi domiciliari soci-educativi rivolti a disabili) seguiti dalla Cooperativa.
Questo progetto nasce soprattutto dall'idea di proporre alle famiglie un servizio che integri i progetti individuali domiciliari con attività di gruppo e tempo libero, offrendo uno spazio di continuità educativa e di sollievo alle famiglie e favorendo percorsi di *accompagnamento* verso l'emancipazione dal contesto familiare. Il progetto verrà riproposto ad utenza privata. (Anno 2010-2011)

"AbitiamOvest" – progetto finanziato da CIESSEVI al quale la cooperativa ha partecipato insieme ad altre 11 realtà del terzo e quarto settore operanti sul tema della residenzialità per disabili nelle zone 6-7-8 del Comune di Milano.Il progetto ha la durata di un anno e prevede azioni di sensibilizzazione sul tema del "durante noi" e "dopo di noi" rivolte alle famiglie, ai volontari e agli operatori. (Anno 2010-2011)

"Grupp….8" – il progetto darà la possibilità ai ragazzi dagli 11 ai 14 anni residenti in zona 8 Gallaratese di poter usufruire di uno spazio, all'interno della Parrocchia S.Romano per poter studiare e attraverso le proposte educative fare esperienze di socializzazione e di integrazione. Il progetto verrà aperto anche durante il periodo dell'oratorio estivo nel mese di luglio 2011 per sostenere i ragazzi nell'esecuzione dei compiti assegnati dai docenti per il periodo delle vacanze. (giugno 2011)

"Barca a Vela" – il progetto prevede la possibilità per un gruppo di minori seguiti in assistenza domiciliare dalla cooperativa, di passare due giorni su un veliero con educatori e personale specialistico a bordo. Il progetto, attraverso una serie di attività laboratoriali di preparazione e, successivamente, con l'esperienza diretta della navigazione favorisce la coesione del gruppo, la cooperazione e la responsabilizzazione dei singoli, stimola l'immaginazione e dà la possibilità ai minori di fare esperienze diverse dal loro quotidiano. (giugno 2011)

"**Laboratori All'arrembaggio"** : laboratori svolti con un gruppo di 25 minori in preparazione al progetto barca a vela, e alla gita al lago , presso la parrocchia della Resurrezione e nel parco del Vivibile nel territorio di Quarto Oggiaro .(maggio-giugno 2011)

I progetti per il 2012

- ✓ **Progetto Trekking :** soggiorno di tre giorni presso i Corni di Canzo . Un gruppo di 10 minori con i loro educatori, verrà condotto nel percorso montano da una guida Alpina (Associazione Sentierando)
(mese di Giugno)

- ✓ **Progetto Teatro** :
  - laboratorio teatrale: "*Si può fare* " presso la parrocchia della Resurrezione (periodo Marzo/Dicembre)
  - spettacolo teatrale : " Il pifferaio magico" presso il teatro di Via Boltraffio (mese di marzo)
  - spettacolo teatrale realizzato da un gruppo di minori e con la collaborazione delle famiglie
  (mese di dicembre)

- ✓ **"Antenne periferiche – Protagonisti oggi cittadini domani"** progetto finanziato dalla Legge 285 presentato con la cooperativa sociale Azione Solidale. Il progetto prevede l'attuazione di attività educative nelle zone 6,7 e 8 per l'inclusione sociale di minori in situazione di bisogno o marginalità. Il progetto verrà declinato attraverso diverse azioni : apertura "Grupp..8" due volte alla settimana, attivazione di una Radio Web, avvio di spazi rivolti alla famiglia (ottobre 2012- giugno 2014)

- ✓ **"Capuana4" –** in seguito a bando la nostra cooperativa si è aggiudicata uno spazio sito in via Capuana 4 (zona Quarto Oggiaro). Lo spazio da ristrutturare e datoci in affitto ad un prezzo calmirato per 6anni + 6, oltre che divenire una risorsa territoriale per i nostri servizi domiciliari della zona, vedrà nascere un progetto in patner con altre realtà del Terzo settore finalizzato alla riqualificazione di spazi condominiali e ad azioni di coesione sociale.

I VOLONTARI

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 ed 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.

Ai volontari, che accedono ai servizi, dopo un colloquio e un periodo di prova, si richiede impegno regolare, puntualità, responsabilità, capacità di lavorare in gruppo, equilibrio personale e capacità di mettersi in relazione con i destinatari del servizio.

I volontari sono monitorati durante la loro attività dal referente dei volontari e dal coordinatore del servizio specifico nel quale vengono inseriti, che ne diventa il responsabile; partecipano a riunioni d'equipe e usufruiscono di colloqui individuali. E' stata data loro anche la possibilità di ricevere formazione esterna di tecnici specialisti e sono state valorizzate le capacità e competenze di ciascuno di loro.

SERVIZIO	n° volontari
Campus Pasquale	2
Comunità alloggio L'AltraCasa e Tempo Libero disabilità	5
Grupp'8	1

n° volontari 2010	n° volontari 2011
5	8

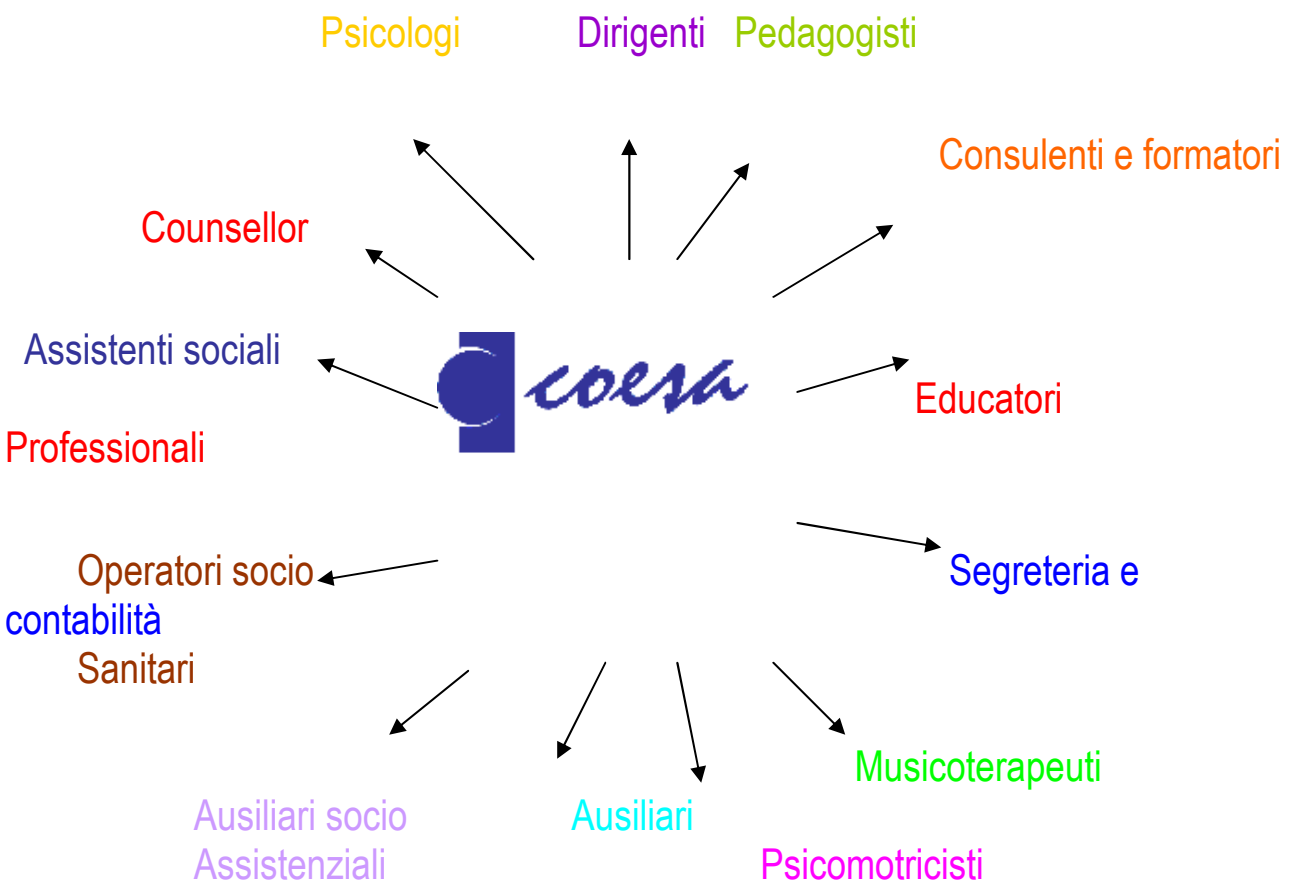
Ore èquipe	Ore colloqui individuali
5	13

PROSPETTIVE PER IL 2012

- ✓ promuovere l'aggregazione di nuovi volontari
- ✓ promuovere le attività della cooperativa all'interno degli Istituti scolastici superiori per diffondere la cultura del "lavoro di cura" e reperire volontari giovani da inserire nelle attività di tempo libero e aggregazione
- ✓ formare un gruppo di volontari stabile per attivare momenti di formazione e di èquipe costanti nel tempo
- ✓ coinvolgimento dei volontari negli eventi sul territorio organizzati dalla cooperativa, nella raccolta fondi e nella promozione delle attività

PROFESSIONALITA' OPERANTI

Il grafico seguente presenta le professionalità operanti all'interno della Cooperativa al 31 dicembre 2011.

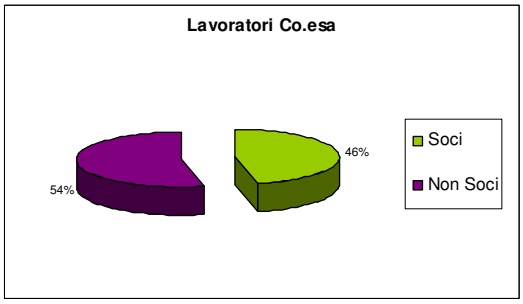


LE RISORSE UMANE

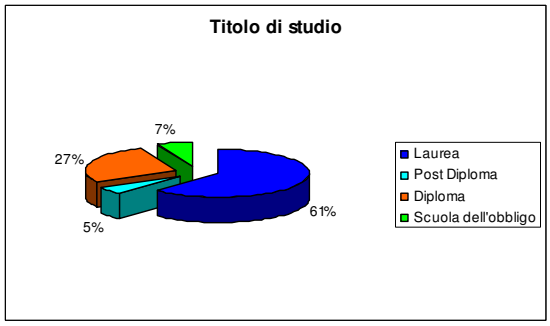
La cooperativa Co.esa, fin dalla sua costituzione, ha posto la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa. Consapevole della centralità delle risorse umane nei servizi alla persona, la gestione delle risorse umane si impegna a promuovere il benessere delle persone che lavorano, tutelandone i diritti e incoraggiando 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.

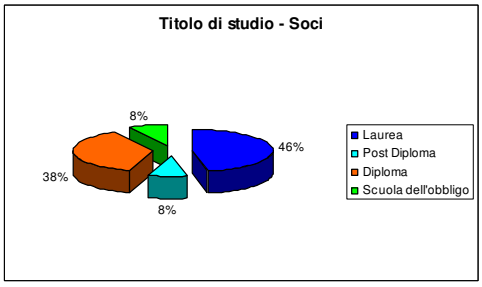
L'attenzione e la cura per le persone che prestano la propria attività lavorativa in Co.esa sono possibili grazie alla costruzione di relazioni umane e professionali basate sul rispetto e sulla fiducia reciproca, e si traducono in azioni concrete che connotano di senso l'agire quotidiano di chi è chiamato a gestire le risorse umane.

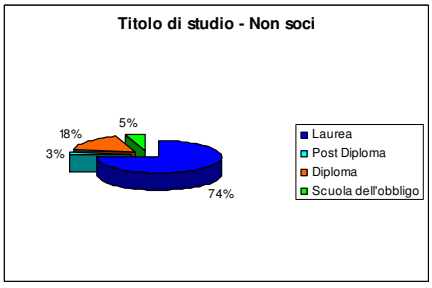
Al 31.12.2011 l'organico della cooperativa vede i lavoratori così suddivisi:



I lavoratori presenti in cooperativa sono così suddivisi per tipologia di titolo di studio:

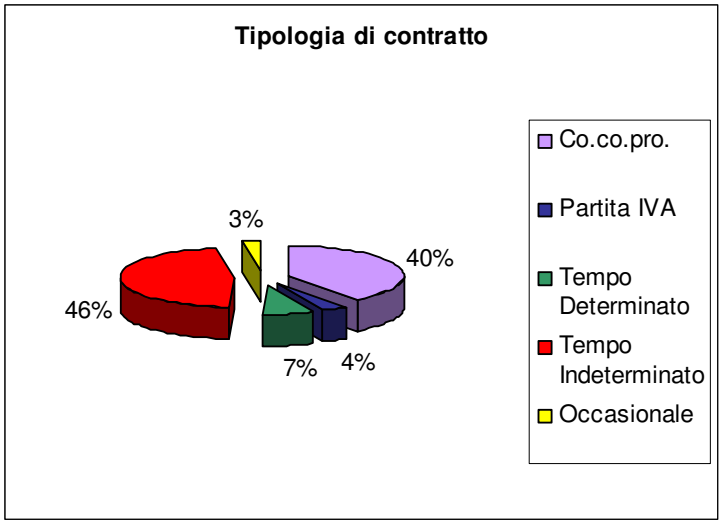


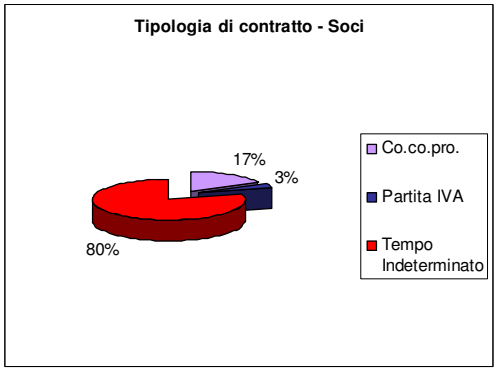


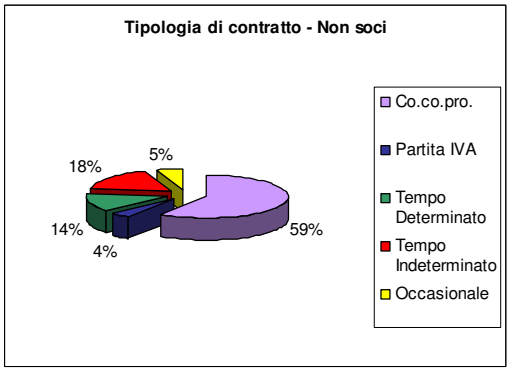


Attorno a queste figure si è sviluppato, nel corso degli anni, l'assetto organizzativo (vedi organigramma) della cooperativa che si è dotata di una serie di funzioni di supporto ai fondamentali processi aziendali strutturati al fine di garantire il miglioramento continuo per la qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti finali e dei committenti.

L'organico della cooperativa è costituito da lavoratori, soci e non, che per la peculiarità dei servizi gestiti hanno stabilità lavorativa variabile.

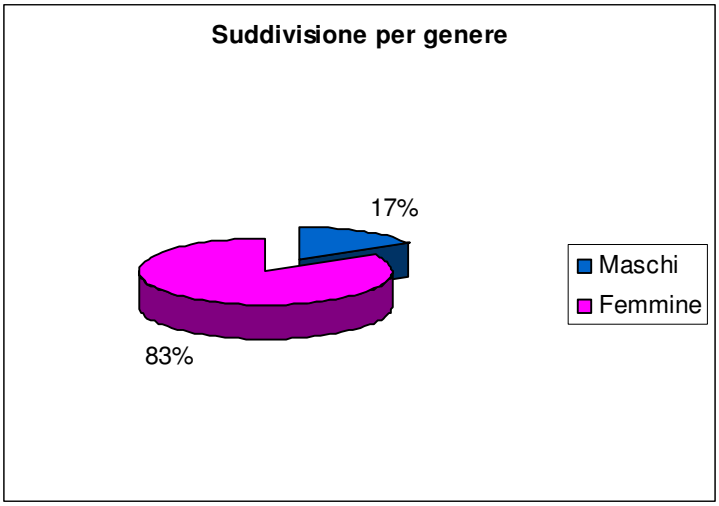


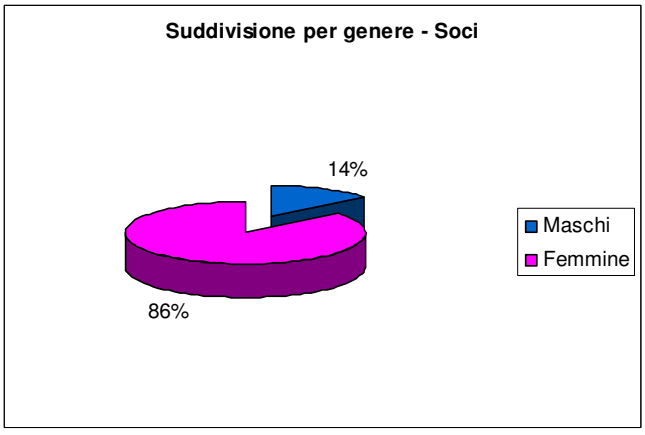


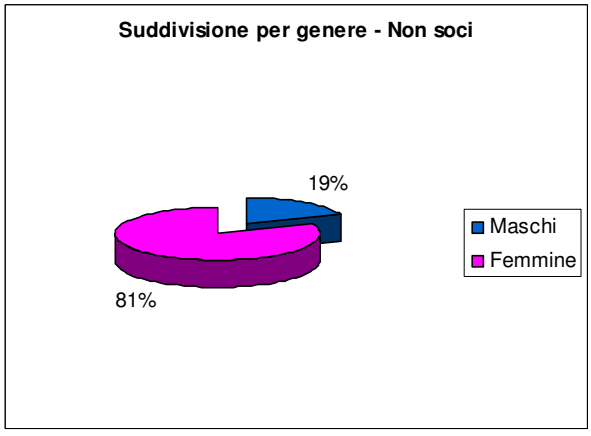


Suddivisione per genere

La forte presenza femminile, sia all'interno della compagine lavorativa degli operatori sia ai livelli di coordinamento e di direzione, risulta essere un elemento caratteristico della nostra organizzazione. A tale proposito viene riservata particolare attenzione alla conciliazione dei tempi nelle diverse fasi di vita familiare attraverso la costruzione di piani di lavoro che tengano conto delle necessità orarie e attraverso una flessibile modalità organizzativa di permessi, ferie, e periodi di aspettativa non lavorativa.

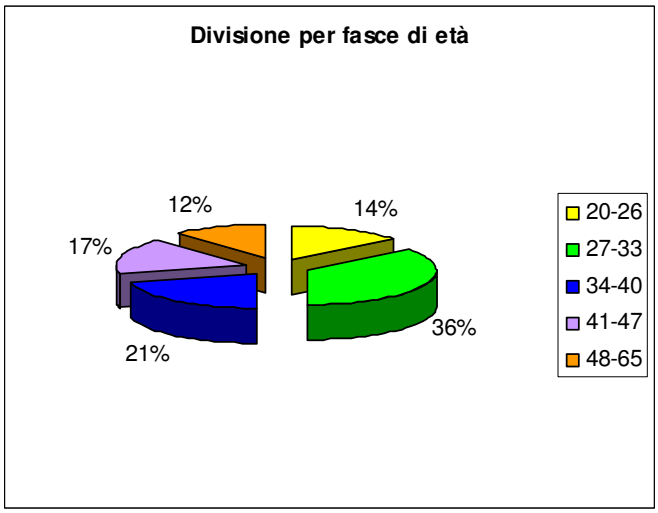


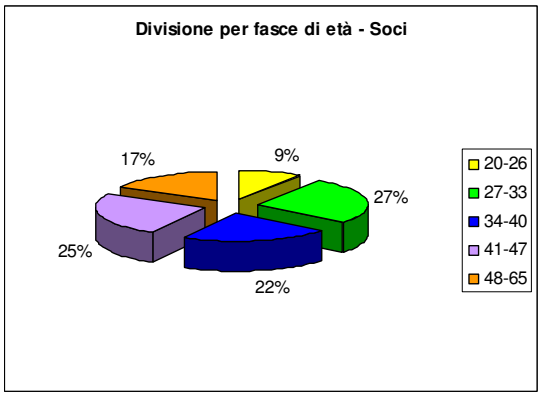


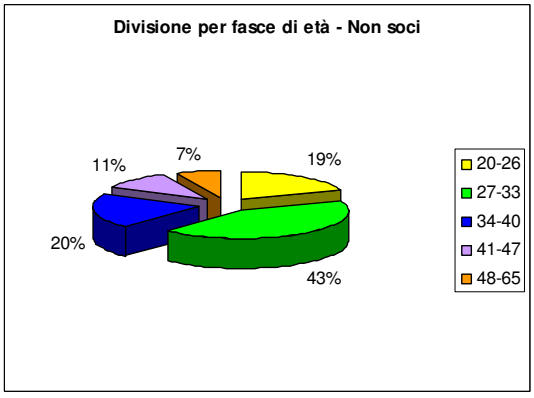


Suddivisione dei lavoratori per fascia d'età

Il 42% dei lavoratori (sia soci sia non soci) della cooperativa ha un'età compresa tra i 27 e i 33 anni. Risulta interessante rilevare il dato del 37% di soci di età compresa tra i 41 e i 65 anni che nella tabella dei non soci scende al solo 12%.







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 sostegno nella complessità della gestione dell'impresa.

Anno	Organizzazione
dal 1999	Lega Coop e Mutue – Sezione Provinciale di Milano – Settore Sociale ALCST www.legacooplombardia.it
dal 1999	Consorzio SIS (Sistema Imprese Sociali): Consorzio di cooperative sociali scs di Milano www.consorziosis.org
dal 1999	Consorzio Nazionale Gino Mattarelli (CGM) www.cgm.coop
dal 2006	Confircoop: consorzio di garanzia collettiva dei fidi www.lombardia.legacoop.it/credito.asp
dal 2005	Consorzio PAN: consorzio di supporto alle imprese che offrono alle famiglie servizi per l'infanzia. www.consorziopan.it
dal 2007	Cooperativa sociale ALBATROS di Benevento. Co.esa è socia della Cooperativa, a cui ha offerto supporto allo start up attraverso azioni di mentoring nell'ambito di un programma della Regione Campania www.consorzioamistade.eu

La cooperativa Co.esa è consapevole anche della necessità di un 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.

Periodo	Organizzazione/Contesto	Ambito di collaborazione
dal 1999 ad oggi	Consorzio SIS	Gestione con altre cooperative della rete consortile di centri estivi
dal 2000	Consorzio SIS	Partecipazione al tavolo consortile per la prima infanzia
dal 2002 ad oggi	Istituto di via Trilussa (zona Quarto Oggiaro)	Concessione di spazi per attività di dopo scuola e laboratoriali
dal 2004 al 2008	Cooperativa Sociale Il Marsupio	Associazione Temporanea di Impresa (ATI) per la gestione di servizi per la prima infanzia
dal 2004 al 2006	Cooperativa Sociale Xenia	ATI per la gestione di servizi per la prima infanzia
dal 2004 ad oggi	Associazioni di genitori Lambruschini e Confalonieri di Milano	Gestione di progetti e servizi all'infanzia
dal 2005 ad oggi	Parrocchia di via Aldini e CAM di zona 8	Utilizzo di spazi per attività di tempo libero area minori e disabili
dal 2007 al 2010	Cooperativa Sociale Serena e Consorzio Cooperho	Gestione di servizi di assistenza specialistica nelle scuole di Lainate
2007	Coesione sociale zona 8 –progetto Regione Lombardia	Partecipazione al progetto "Spazi di relazione per lo sviluppo locale"

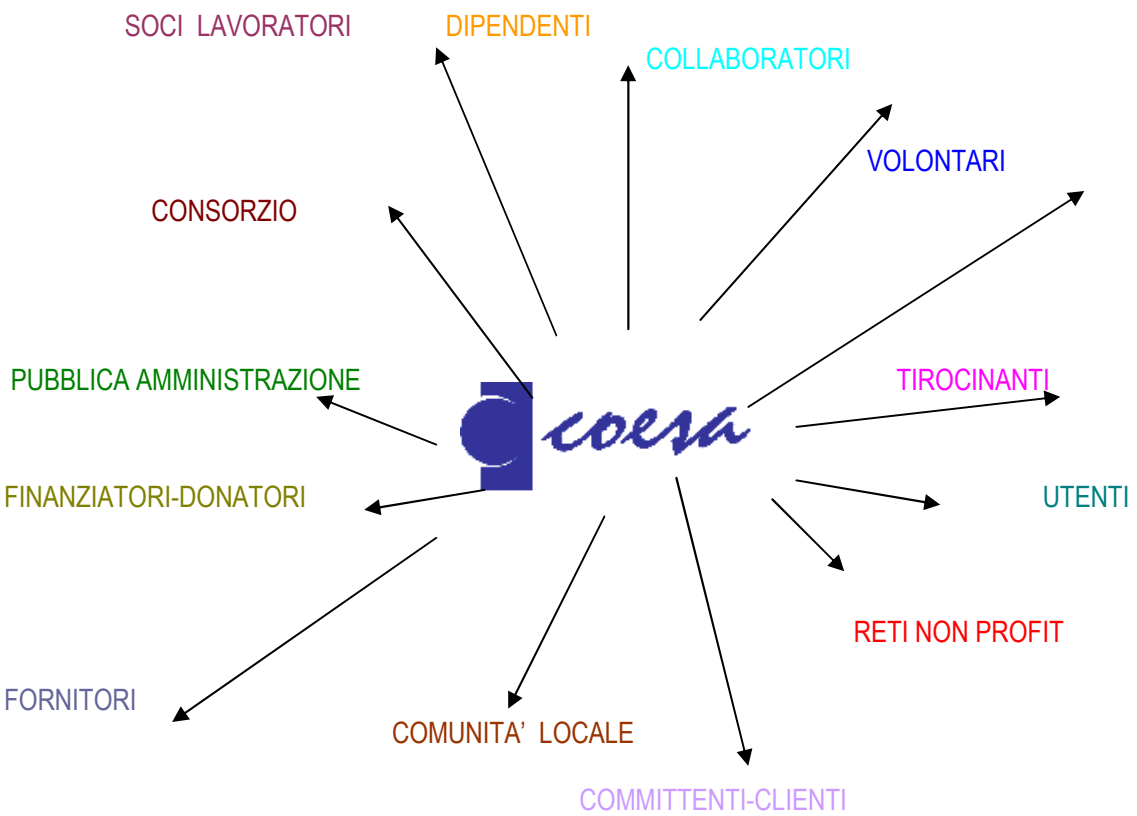
dal 2008 al 2010	Cooperative Sociali Stripes, e Il Portico	ATI per la gestione in concessione degli asili nido comunali di Rho
dal 2008	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Milano Zona 8	Partecipazione al tavolo disabilità
dal 2008	Polo Ovest Residenzialità di Milano	Partecipazione ai lavori del tavolo e conseguente realizzazione del progetto "AbitiamOvest" condiviso con altre 12 realtà del Terzo e Quarto settore
Dal 2009	Stripes - Pedagogika.it (Servizi Integrativi Scolastici)	Contatti con la casa editrice Stripes per la pubblicazione articolo Metodologia scolastica
Dal 2010	Ledha (Servizi Integrativi Scolastici)	Inizio collaborazione Ledha – Convenzione Onu diritti persone con disabilità
	Studio Dedalo (prof. Igor Salomone), Istituto Comprensivo Scolastico Ilaria Alpi.	Organizzazione della Giornata di studio "Il metodo possibile : l'educatore scolastico tra bisogni e vincoli"
	Parrocchia S. Romano (zona Gallaratese)	Concessione di spazi per attività pomeridiane area minori, corsi di formazione e convegni.
	Cooperative sociali Diapason e S. Martino	ATI per progetto Cariplo "1,2,3,…Quarto"
	Parrocchie S. Lucia, Della Resurrezione e dei Santi Narbore e Felice a Quarto Oggiaro.	Concessione di spazi per attività laboratoriali per minori
Dal 2011	Cooperative accreditate Servizio Domiciliare minori Comune di Milano	Partecipazione al gruppo di lavoro sulla tematica della verifica dell'accreditamento
	Tavolo H1-2-3	Partecipazione al tavolo enti del terzo e quarto settore operanti nell'area della disabilità in zona 1-2-3 del Comune di Milano
	Tavol8tto	Partecipazione al tavolo enti del terzo e quarto settore operanti nell'area della disabilità in zona 8 del Comune di Milano
	Polo Ovest disabilità- tavolo tempo libero e tavolo residenzialità	Partecipazione alla rete di organizzazioni del terzo, quarto settore e Comune di Milano che si occupano di disabilità nelle zone 6-7-8 del Comune di Milano
	Cooperativa Alekoslab e Associazione Campacavallo	Progettazione e finanziamento Bando Cariplo Coesione sociale "Io sono del Galla"
	Cooperative accreditate Servizio Domiciliare Minori Comune di Milano	Organizzazione Convegno "Come favorire il protagonismo delle famiglie nel Servizio Interventi Educativi personalizzati" promosso dagli Enti accreditati, dall'Ufficio Sostegno Educativo del Comune di Milano e dal Servizio Sociale
	Cooperative accreditate Servizio Domiciliare Minori e Comune di Milano	Maggio-settembre 2011 partecipazione dei coordinatori area minori ai tavoli di lavoro composti da operatori delle cooperative e Assistenti Sociali per l'individuazione degli "indicatori" di successo per valutare gli interventi domiciliari e sui presupposti teorici e pratici per favorire il protagonismo della famiglia

Cooperative accreditate Servizio Domiciliare Disabili Comune di Milano	Avvio e organizzazione su sollecitazione della nostra cooperativa di un tavolo di confronto tra le organizzazioni accreditate per il servizio domiciliare. Il gruppo di lavoro si è confrontato sui punti di forza e le criticità dell'accreditamento, riproponendo all'Amministrazione Comunale percorsi di confronto. Coesa esprime all'interno di questo gruppo un rappresentante nei confronti dell'Ente Pubblico.

MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

Con "portatore di interesse" (*stakeholder*) si intende:

"*ogni gruppo o individuo che può influenzare o che può essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi dell'impresa sociale.*" (Freeman – 1984)



Soci - possono aderire alla compagine sociale queste differenti categorie: soci lavoratori e soci ordinari.
Tutti hanno sottoscritto una o più quote di capitale sociale. A parte i n- 9 soci fondatori, tutti i soci hanno presentato domanda di ammissione al Consiglio di Amministrazione.

L'Assemblea dei Soci al 31/12/2011 è composta da n.88 soci lavoratori,n- 4 soci non lavoratori e n.7 soci figure giuridiche.

Lavoratori - I lavoratori non soci sono assunti inizialmente a tempo determinato inquadrati all'adeguato livello previsto dal CCNL delle cooperative sociali. I lavoratori soci invece possono scegliere la forma contrattuale che preferiscono (lavoro dipendente a tempo indeterminato, collaborazione a progetto, lavoro autonomo).

Tirocinanti - Il rapporto è regolato attraverso convenzioni stipulate tra la Cooperativa e gli Enti di formazione.

Volontari - I volontari sono una risorsa umana strategica sia per i valori che esprimono sia perché permettono alle organizzazioni di essere flessibili ed innovative, di poter intervenire anche sull'urgenza, di rappresentare le esigenze della collettività e mobilitare risorse altrimenti non disponibili.

Utenti - I servizi gestiti da Co.esa sono rivolti prevalentemente a minori, disabili e alle loro famiglie.
Gli utenti entrano in contatto con la Cooperativa attraverso l'accompagnamento di enti invianti o contatto diretto. La Cooperativa, quale agenzia di servizi rivolti alla persona, pone al centro il dialogo e l'ascolto nei confronti di coloro con i quali instaura una relazione.

Committenti – clienti Comuni: Co.esa gestisce diverse tipologie di servizi comunali. L'affidamento della gestione avviene tramite aggiudicazione di appalti, trattativa diretta o accreditamento.
Istituti scolastici: l'incarico a Co.esa per la gestione delle attività integrative scolastiche avviene attraverso la stipula di convenzioni e contratti.
Privati: Co.esa fornisce servizi anche direttamente ai privati attraverso la libera contrattazione.

Rete del non profit Cooperative sociali, associazioni, consorzi: Co.esa è in rapporto con diverse organizzazioni del settore non profit milanese sia all'interno di Associazioni Temporanee di Impresa (ATI) per la gestione di servizi, sia nei tavoli di confronto dove si trattano tematiche connesse alle politiche sociali.
Consorzio SIS, Consorzio CGM, Legacoop: la Cooperativa è socia delle tre organizzazioni, aderisce alle loro finalità e utilizza alcuni loro servizi.

Comunità locale l rapporto con la comunità locale avviene soprattutto con alcuni enti e/o privati cittadini che, attraverso la concessione in comodato gratuito, forniscono a Co.esa spazi destinati allo svolgimento di attività sociali.

Fornitori strategici : -Pio Albergo Trivulzio: l'Istituto, attraverso un contratto di affitto a canone agevolato, mette a disposizione l'appartamento, di circa 200 mq. sito in via Curtatone, 14 a Milano, dove ha sede la comunità alloggio per disabili gestita da Co.esa. La Parrocchia S.Romano via Falk (quartiere Gallaratese), ha concesso in uso gratuito spazi per la realizzazione del Grupp…8 e la Parrocchia della Resurrezione (quartiere Quarto Oggiaro) che ha messo a disposizione spazi per la realizzazione di attività laboratoriali di gruppo per i minori in carico al servizio domiciliare e incontri con le famiglie residenti in zona.

Finanziatori Istituti di credito: concedono a Co.esa linee di credito e servizi per le spese correnti. Con Credito Bergamasco, Banca Intesa, Banca Prossima, UGF e Unicredit sono in essere convenzioni a condizioni agevolate rivolte specificamente alle cooperative sociali della rete CGM e Legacoop.
Regione Lombardia: con fondo di rotazione della L.21/03 dal 2006 è in essere un finanziamento agevolato della durata di sei anni, concessoci per la ristrutturazione dell'appartamento sede della comunità alloggio. Il finanziamento erogato da Finlombarda avvine attraverso il canale di credito della BCC – Banca di Credito Cooperativo di Sesto S.Giovanni.

Fondazione Cariplo : ha finanziato per gli anni scolastici 2010-2011 e 2011-2012 il progetto "1,2,3….Quarto" del quale siamo capofila. Il progetto, rivolto all'utenza frequentante le scuole nel territorio di Quarto Oggiaro, è volto a favorire e sostenere l'alleanza educativa fra scuola e famiglia perché produca una ricaduta positiva sul percorso formativo ed educativo dei minori.

Donatori . La nostra organizzazione si pone l'obiettivo di gestire le donazioni nella massima trasparenza ed efficacia. Nel corso del 2011 è stata intrapresa una campagna di raccolta fondi che si è concretizzata nel mese di dicembre attraverso due iniziative: l'impacchettamento dei regali c/o due centri commerciali (Acquario di Vignate e Il Destriero di Vittuone) e una lotteria. In particolare modo la lotteria ha visto l'impegno dei soci della cooperativa che hanno contribuito alla vendita dei biglietti in modo significativo.

Inoltre nel mese di giugno 2011 è stato possibile organizzare il progetto "Barca a vela" rivolto ad un gruppo di minori seguiti in assistenza domiciliare, grazie al sostegno di uno sponsor privato.

Ringraziamo tutte le persone che hanno sostenuto la nostra cooperativa attraverso la donazione del 5xMILLE e i privati che hanno creduto nei nostri progetti contribuendo con ulteriori donazioni.

La soddisfazione dei portatori di interesse

- **I LAVORATORI**

Dai questionari somministrati nell'anno 2011, emerge un grado di soddisfazione generale al di sopra della media. La soddisfazione relativa all'organizzazione è buona e il dato finale di soddisfazione globale mostra un livello medio-alto.

	2010 Insod.	**2011 Insod.**	2010 Poco sod.	**2011 Poco sod.**	2010 Sodd.	**2011 Sodd.**	2010 Molto sod.	**2011 Molto sod.**
Comunicazioni	2,6 %	**0,0%**	10,6%	**17,6%**	71,1%	**54,3%**	15,8%	**28,6%**
Organizzazione	9,3%	**0,0%**	9,3%	**10,1%**	62,7%	**55,4%**	24%	**34,5%**
Formazione	2,8%	**4,5%**	30,6%	**18,2%**	38,9%	**42,4%**	27,8%	**34,8%**
Generale	7,9%	**0,0%**	10,5%	**10%**	55,3%	**65,7%**	26,3%	**24,3%**

- **I COMMITTENTI**

SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

I dati relativi ai questionari distribuiti nelle scuole, relativi all'anno 2011, evidenziano valori al di sopra della media, sottolineando così un alto livello di soddisfazione delle prestazioni erogate, nei quattro indicatori presi in esame: soddisfazione generale, livello della comunicazione, velocità nella risposta, qualità dell'aiuto.

	2010 Insod.	**2011 Insod.**	2010 Poco sod.	**2011 Poco sod**.	2010 Sodd.	**2011 Sodd.**	2010 Molto sod.	**2011 Molto sod.**
Soddisfazione generale	0,0%	**0,0%**	0,0%	**6,7%**	61,8%	**48,9%**	38,2%	**44,4%**
Comunicazione	0,0%	**0,0%**	0,0%	**0,0%**	67,6%	**50,0%**	32,4%	**50,0%**
Velocità risposte	0,0%	**0,0%**	0,0%	**0,0%**	70,6%	**46,7%**	29,4%	**53,3%**
Aiuto	0,0%	**0,0%**	0,0%	**0,0%**	47,1%	**50,0%**	52,9%	**50,0%**

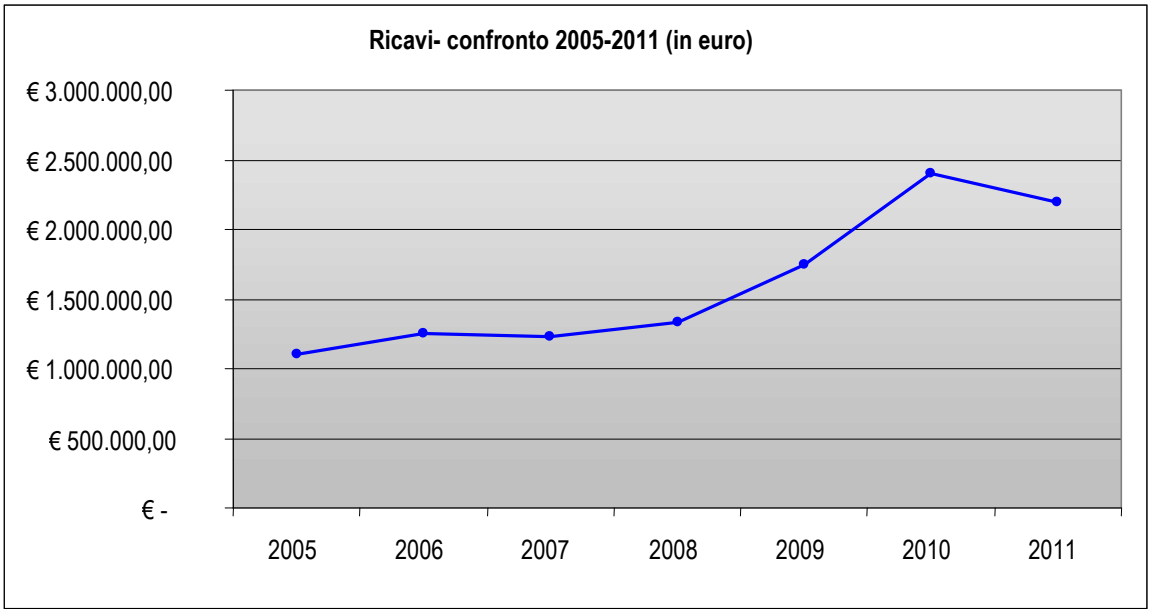
SERVIZI DOMICILIARI

I risultati relativi ai questionari somministrati agli utenti dell' assistenza domiciliare mostrano, rispetto alle quattro variabili prese in considerazione, una soddisfazione superiore al valore medio, buona.

	2010 Insod.	**2011 Insod.**	2010 Poco sod.	**2011 Poco sod**.	2010 Sodd.	**2011 Sodd.**	2010 Molto sod.	**2011 Molto sod.**
Soddisfazione generale	1,9%	**1,9%**	1,9%	**3,7%**	28,2%	**31,8%**	68%	**62,6%**
Soluzioni problemi-aiuto	0,0%	**1,9%**	0,0%	**3,7%**	32,7%	**35,2%**	67,3%	**59,3%**
Comunicazione	3,8%	**0,0%**	0,0%	**5,7%**	38,5%	**26,4%**	75%	**67,9%**
Velocità di risposta	7,7%	**7,4%**	7,7%	**14,8%**	38,5%	**18,5%**	46,2%	**59,3%**

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

SITUAZIONE ECONOMICA



Nel 2011 i ricavi della Cooperativa hanno registrato un decremento del (7,44%) rispetto al 2010.

Il decremento del valore della produzione è dovuto principalmente alla perdita nel mese di settembre di parte dei servizi della Prima Infanzia e da una netta riduzione dei servizi legati all'area della domiciliari età per mancanza di fondi da parte dell'Ente Pubblico.

Rapporto tra ricavi da convenzioni e da contributi e leggi di settore (2005-2011)						
Anno	Convenzioni e varie	%	Leggi di settore e contributi	%	Totale entrate	%
2005	€ 1.108.610,00	99%	€. 9.301,00	1%	€. 1.117.911,00	100%
2006	€ 1.248.856,00	99%	€.11.279, 00	1%	€. 1.260.135,00	100%
2007	€ 1.232.000,00	98%	€.19.290,00	2%	€. 1.251.290,00	100%
2008	€ 1.335.741,00	97%	€.43.452,00	3%	€. 1.379.193,00	100%
2009	€ 1.745.378,00	98%	€ 28.200,00	2%	€ 1.773.578,00	100%
2010	€ 2.405.073,00	98%	€ 57.196,00	2%	€ 2.462.269,00	100%
2011	€ 2.198.676,00	96,5%	€ 80.376,00	3,5%	€ 2.279.052,00	100%

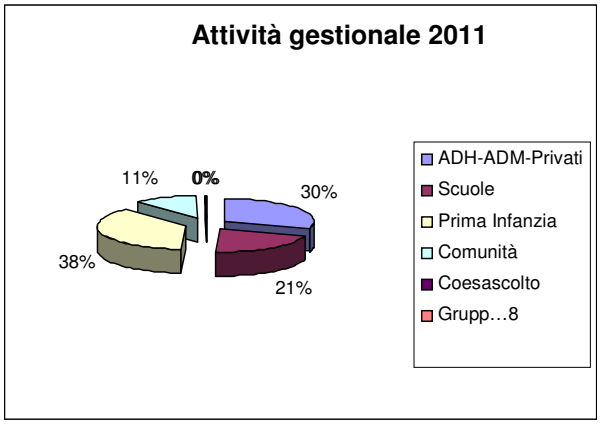
La previsione dei ricavi per il 2012 è di attestarsi sui livelli del 2011.

L' ATTIVITA' GESTIONALE

L'attività gestionale svolta nel 2011 ha riguardato l'erogazione di servizi in regime di convenzione, accreditamento e in forma privata. I grafici qui riportati mettono a confronto l'attività gestionale degli anni 2010 e 2011.

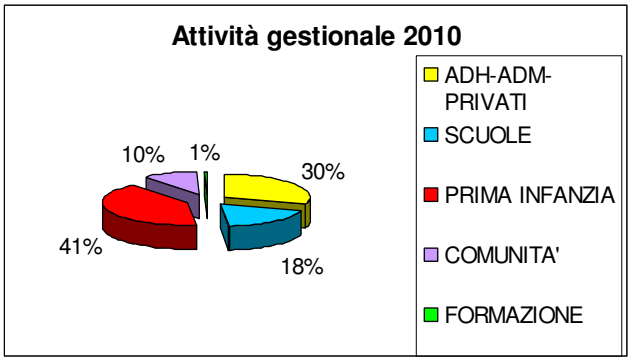
2011

ADH-ADM-priv	€ 649.730,28
Scuole	€ 465.990,51
Prima Infanzia	€ 822.906,75
Comunità	€ 250.921,06
Coesascolto	€ 7.305,19
Grupp..8	€ 1.822,19



2010

ADH-ADM-priv	€ 731.783,39
Scuole	€ 429.834,94
Prima Infanzia	€ 987.395,08
Comunità	€ 246.503,30
Formazione	€ 13.435,31



Incidenza del costo del personale in organico sui ricavi	
Anno	%
2005	87%
2006	83%
2007	80%
2008	82%
2009	80%
2010	83%
2011	89,48%

Nel 2011 il **costo** del personale in organico ha subito un aumento motivato dall'applicazione delle nuove tabelle retributive contrattuali. Da sottolineare che, a seguito di acquisizione di nuove commesse, il numero del personale in organico è notevolmente aumentato nel periodo gennaio-agosto.

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 2011, a fronte di una maggiore necessità di disponibilità di denaro per rispondere all'aumento dei servizi e del personale in esso impiegati, e dell'allungamento dei tempi di pagamento da parte degli Enti Pubblici ha subito un aumento rispetto all'anno precedente.

Spese per gli istituti di credito (confronto 2006 – 2011)			
Anno	**Spese e commissioni**	**Interessi (passivi meno attivi)**	**Indice del costo della gestione finanziaria (interessi/ricavi)**
2005	€ 5.222,00	€ 38.400,00	4%
2006	€ 6239.00	€ 43.553,00	4%
2007	€ 5.885,00	€ 40.160,00	4%
2008	€ 4.895,00	€ 39.674,00	3%
2009	€ 5.761,00	€ 37.424,00	2%
2010	€ 4.273,58	€ 34.556,98	1,45%
2011	€ 3.591,42	€ 42.707,77	1,95%

La Cooperativa utilizza Istituti di credito, per accedere a fidi bancari che finanziano le spese correnti, che propongono agevolazioni a seguito di convenzioni stipulate con la rete consortile CGM o la Lega Nazionale delle Cooperative. A garanzia degli affidamenti in essere, sono stati sottoscritti **titoli in portafoglio** costituiti da

Obbligazioni Gruppo Banco Popolare	€. 29.304,00
Polizze Unit Linked Unicredit	€. 56.097,05
Fondo monetario Gestielle	€. 12.000,00
Totale	€. 97.401,05

Nel corso dell'anno la Cooperativa ha mantenuto i rapporti, avviati negli anni precedenti, con:

Istituti di Credito	c/c ord.	ant. Fatt.	fido cassa	*c/c ipotecario*
Credito Bergamasco – fil. 80	X	X	X	X
UGF Banca Ag. 11	X	X	X	
Intesasanpaolo Ag. 1912	X			
Unicredit Banca fil. 234	X	X	X	
BCC di Sesto S. Giovanni	X			
Banca Prossima	X	X		

BILANCIO RICLASSIFICATO 2011				
RICAVI DIVISI PER PORTATORE DI INTERESSE				
Comune di Milano	€ 742.617,99		32,71%	*assistenza domiciliare disabili e minori e comunità disabili*
Comune di Pozzuolo Mart.na	€ 62.465,06		2,75%	*Tutela minori NOM - Assistenza domiciliare minori*
Scuole Comune di Milano	€ 371.642,64		16,37%	*Sostegno, assistenza educativa,laboratori,alfabetizzazione*
Scuole Comune di Lainate	€ 94.347,87		4,16%	*Assistenza educativa, alfabetizzazione*
Clienti privati	€ 98.830,48		4,35%	*Assistenza domiciliare disabili, Coesacolto, Grupp…8*
Contributi c/esercizio	€ 58.446,12		2,57%	*L.162 e Fondazione Cariplo*
Cons.SIS accreditamento Nidi Milano	€ 822.906,75		36,25%	*3 nidi + 3 micronidi (fino sett) ; 1 nido e 2 micronidi (da sett.)*
Consulenze specialistiche	€ 5.865,00		0,26%	*Prestazione psicologiche a utenza privata*
Donazioni	€ 13.145,69		0,58%	*Donazioni private*
Totale ricavi		**€ 2.270.267,60**	**100,00%**	
COSTI ESTERNI				
Forniture di beni e servizi	€ 162.691,06			
Ammortamenti	€ 26.443,85			
Totale costi esterni		**€ 189.134,91**		
Valore aggiunto lordo		**€ 2.081.132,69**		
GESTIONE STRAORDINARIA				
Totale gestione straordinaria		**€ 40.938,19**		
Valore aggiunto netto		**€ 2.040.194,50**		

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO				
Retribuzioni e rimborsi soci lavoratori		€ 1.501.149,53	73,58%	
Retribuzioni e rimborsi lavoratori non soci		€ 504.432,04	24,72%	
Impresa (utile di esercizio)(perdita d'esercizio)		€ (99.473,31)	(4,88)%	
Cooperazione sociale e terzo settore		€ 14.865,07	0,73%	
Servizi commissionati alla cooperazione sociale e al terzo settore		€ 46.779,62	2,29%	
Finanziatori		€ 48.203,34	2,36%	
Costi per godimento beni di terzi		€ 21.844,64	1,07%	
Comunità (imposte e tasse)		€ 2.393,57	0,12%	
Totale		€ 2.040.194,50	100,00%	