



BILANCIO SOCIALE 2012



CO.ESA PENSIAMO CON IL CUORE PER AGIRE BENE

LETTERA DEL PRESIDENTE	pag. 3
IDENTITA' DELLA COOPERATIVA	
✓ Storia	pag. 5
✓ Mission	pag. 6
✓ Metodologia	pag. 7
✓ Organizzazione interna	pag. 8
✓ Dati anagrafici,certificazioni	pag. 9
✓ La Rete	pag. 9
LE NOSTRE ATTIVITA'	
✓ Area Prima Infanzia	pag. 15
✓ Area Minori	pag. 15
✓ Area Scolastica - assistenza educativa scolastica	pag. 16
✓ Area Scolastica - assistenza alla comunicazione	pag. 18
✓ Area Disabilità	pag. 19
✓ La Comunità Alloggio	pag. 20
✓ Tempo libero	pag. 21
✓ Area Psicologica	pag. 21
✓ Area Formazione	pag. 22
I NOSTRI PROGETTI	pag. 25
IL TERRITORIO	pag. 30
PROFESSIONALITA' OPERANTI	
✓ Le risorse umane	pag. 33
OBIETTIVI STRATEGICI	
✓ Obiettivi generali	pag. 38
✓ Obiettivi 2012	pag. 38
✓ Obiettivi 2013	pag. 40
MAPPA DEI PORTATORI D'INTERESSE	pag. 44
DIMENSIONE ECONOMICA	pag. 48

LETTERA DEL PRESIDENTE

Il bilancio sociale 2012 qui presentato vuole “rendere conto” ai Soci, agli Stakeholders e agli Enti pubblici e privati le attività svolte, gestite ed organizzate nelle varie aree e nei diversi servizi, dalla nostra cooperativa in un’ottica di lettura sociale dei dati economici, evidenziando il ruolo della cooperativa nella produzione di benessere sociale per il territorio e di ricchezza per la comunità .

Per prima cosa voglio ringraziare tutte le Socie e i Soci perché è stato con il loro sostegno e nell’aver creduto in ciò che ogni giorno facciamo che il nostro Bilancio è tornato attivo.

Nel 2012, nonostante la crisi economica globale e le mille difficoltà quotidiane, abbiamo raggiunto gli obiettivi prefissati e la nostra Co.esa è tornata produttiva.

Certo il futuro è ancora pieno di sfide da vincere, il 2013 sarà un anno di difficoltà e di incognite ma siamo tenaci nel perseguire le nostre intenzioni.

E’ la nostra storia da ben 16 anni. E’ il lavoro di decine e decine di persone, ognuna al proprio posto, convinte e coese tra di noi : Persone per le Persone.

Ci siamo riusciti quest’anno e lo faremo insieme, con impegno ne sono sicura, anche per gli anni futuri.

E’ un ‘utopia? Un sogno?

Walt Disney, un grande imprenditore americano ma, soprattutto un gran sognatore, diceva che *“per rendere un sogno realtà servono le Persone”*

Noi lo abbiamo dimostrato.

In questi anni e ogni giorno continuiamo, caparbi e risoluti, per scelta, per professione per bisogno o per passione, con un unico scopo: contribuire a modificare, far crescere e rendere unica la nostra cooperativa.

Al gruppo di persone che ha elaborato questo documento, composto da Daniela Pescarolo, Dora Caligiuri, Monica Daturi, Caterina Majelli ,Daniela Rossetti, Patrizia Sordi, Camillo Giavaldi e Marina Tozzi vò un ringraziamento particolare per l’infaticabile collaborazione e disponibilità, così come importante e doveroso è il ringraziamento a tutto il Consiglio di Amministrazione, per l’atteggiamento positivo e responsabile assunto nella condivisione delle scelte importanti e delle scommesse intraprese quest’anno.

La presidente
Patrizia Sgualdi

IDENTITA' DELLA COOPERATIVA SOCIALE

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 promuovendo il loro diritto alla tutela al fine di realizzare principi di pace e progresso sociale. Oggi Co.esa rappresenta una realtà fortemente consolidata all'interno del territorio milanese, conosciuta per la gestione di molteplici servizi alla persona in collaborazione con enti pubblici, 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	Apri 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.
2012	A settembre la cooperativa si accredita con il Comune di Milano e di Solaro per l'erogazione dei servizi educativi scolastici. Viene finanziato (Lg.285) il progetto "Antenne periferiche" in partnership con la coop. Azione Solidale (Coesa capofila) ,il progetto viene avviato ad ottobre 2012 e si concluderà a giugno 2014. Ottobre 2012 la comunità alloggio per disabili "L'Altracasa" viene accreditata dal Comune di Milano nella sezione CARD. A ottobre viene finanziato dal C.d.Z.8 un progetto di "Sportello counseling" rivolto alle scuole della zona (periodo ottobre-dicembre).

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.

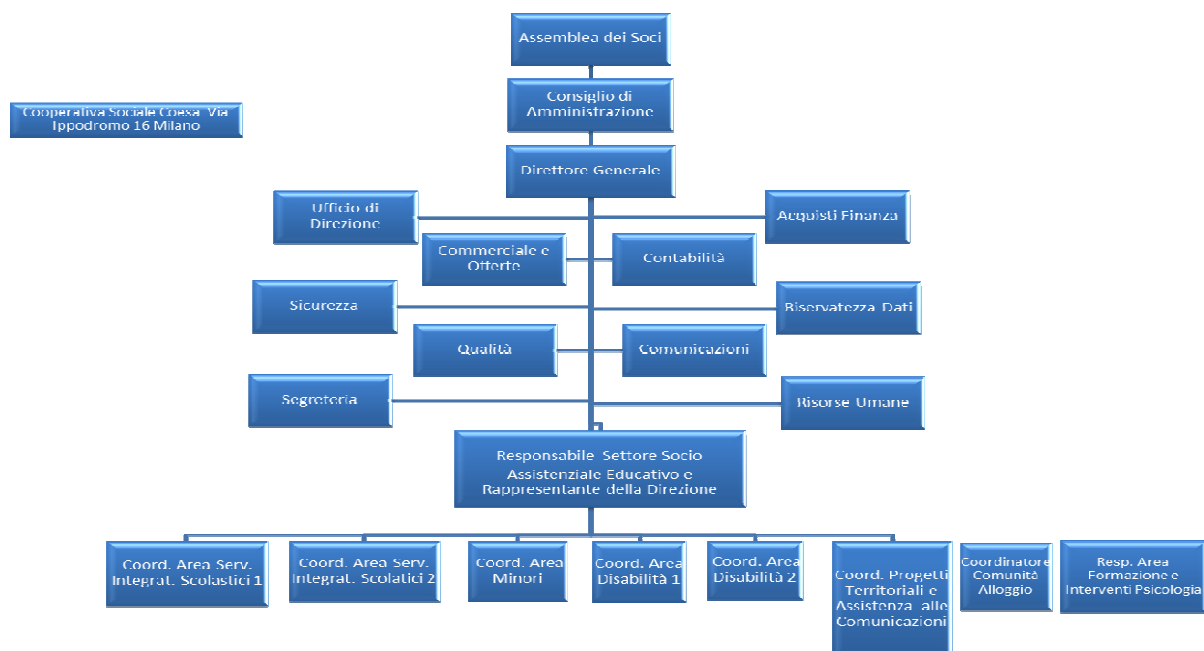
SIMILITUDINE TRA INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO

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



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

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

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.

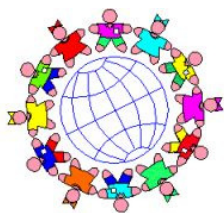
La cooperativa Co.esa è consapevole anche della necessità di un stretto legame con i territori nei quali opera e, quindi, della propria responsabilità nella costruzione e nel mantenimento di un adeguato rapporto con le istanze politiche e sociali da essi espresse, anche attraverso la produzione di strumenti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

Anno	Organizzazione
dal 1999	Lega Coop e Mutue – Sezione Provinciale di Milano – Settore Sociale ALCST www.legacooplombardia.it
dal 1999 al 31.12.2012	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
dal 2012	Consorzio SIR. Collaborazione per analisi economica della cooperativa e avvio di co-progettazioni su progetti riguardanti la disabilità

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
	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 Gallarate)	Concessione di spazi per attività pomeridiane area minori, corsi di formazione e convegni.
Dal 2010	Cooperative sociali Diapason e S. Martino	ATI per progetto Cariplo “1,2,3,...Quarto”
	Parrocchie S. Lucia, Della Resurrezione e dei Santi Nabore e Felice a Quarto Oggiaro.	Concessione di spazi per attività laboratoriali per minori
	Cooperative accreditate Servizio Domiciliare minori Comune di Milano	Partecipazione al gruppo di lavoro sulla tematica della verifica dell'accREDITamento
Dal 2011	Tavolo H zona 1-2-3	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	Organizzazione Convegno “Come favorire il

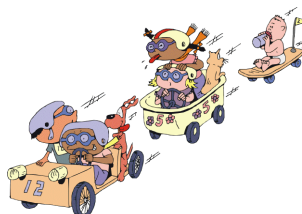
2012	Domiciliare Minori Comune di Milano	protagonismo delle famiglie nel Servizio Interventi Educativi personalizzati” promosso dagli Enti accreditati, dall’Ufficio Sostegno Educativo del Comune di Milano e dal Servizio Sociale
	Cooperative accreditate Servizio Domiciliare Minori e Comune di Milano	Maggio-settembre 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.
	Coordinamento enti gestori disabilità	Partecipazione ai gruppi di lavoro per la stesura del Piano di Zona del Comune di Milano (tavolo domiciliari età –conduzione dei lavori,tavolo residenzialità, tavolo minori con disabilità)
	Tavolo minori zona 8	Coordinamento del tavolo di lavoro delle realtà del privato sociale e dei servizi sociali di zona operanti nell’area minori della zona 8 del Comune di Milano
	Gruppo di lavoro enti gestori accreditati servizi scolastici	Coordinamento gruppo di lavoro degli enti gestori accreditati con il Comune di Milano per l’erogazione dei servizi educativi scolastici. Rappresentanza del gruppo di lavoro con il Funzionari di Settore del Comune di Milano
	Tavolo H zona 1-2-3	Partecipazione alla Giornata di Open Day c/o scuola Pini
	“Progettami”	Partecipazione al tavolo di lavoro del progetto (Fondazione Cariplo-Comune di Milano) per la realizzazione di percorsi di avvicinamento alla vita autonoma per persone con disabilità
	Polo Ovest- disabilità	Partecipazione al progetto “Sportivamente Insieme”
	Tavolotto	Avvio di un progetto rivolto alla scuola superiore “Omnicomprendivo” di via Natta (zona 8) con la finalità di sensibilizzare e lavorare su una nuova forma di cultura di pensiero legata alla disabilità, con particolare attenzione alla creazione di forme di collaborazione tra enti, organizzazioni e scuola nell’ambito del volontariato e non solo

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 familiare.



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 familiare e sostenere il processo di autonomia e separazione dalla famiglia. Si tratta quindi di fornire un servizio che non crei processi di dipendenza, bensì coinvolgimento e partecipazione dell'utenza



COMUNITA' ALLOGGIO

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 équipe 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 familiari 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 raffinare 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.

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.

I nostri numeri

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 Via Appennini	Accreditamento consorzio SIS	2010	Zona 8

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

AREA MINORI

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI, ADOLESCENTI E LORO FAMIGLIE

accreditamento Comune di Milano

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. Questo documento viene consegnato ad tutti gli educatori che entrano a far parte dell'equipe educativa del servizio di sostegno educativo per i minori e le loro famiglie perché possano condividere e utilizzare il modello e le prassi educative della nostra Cooperativa

I nostri numeri

	Gennaio 2012	Dicembre 2012
n. minori seguiti	64	61
n. ore anno	Numero totale 11389	
n. operatori	38	

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.

I nostri numeri

	Gennaio-dicembre 2012
n. minori seguiti	3 interventi di assistenza domiciliare 1 intervento di integrazione scolastica
n. famiglie seguite	18
h. educative adm	448,5
h . educative scuola	150,5
n. operatori	3
h. psicologa	258,5
h. assistente sociale	707,5

AREA SCOLASTICA - Assistenza educativa scolastica

Comune di Milano, Lainate, Pozzuolo Martesana, Pioltello, Solaro

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.

Il servizio di integrazione scolastica inoltre rivolge la sua attenzione anche alla prima alfabetizzazione degli alunni stranieri, alle disabilità sensoriali, ai disturbi dell'apprendimento, ai disordini del comportamento, all'educazione psicomotoria quest'ultima svolta nelle scuole dell'infanzia e nel primo ciclo della scuola primaria

Dall'anno scolastico 2012-2013 la cooperativa Co.esa è **Ente accreditato presso il Comune di Solaro e il Comune di Milano**

Dal mese di settembre 2012 ad inizio dell'anno scolastico 2012-2013 il Comune di Milano ha voluto modificare la modalità di gestione del servizio di integrazione scolastica sottraendo alle scuole la gestione diretta dell'ingaggio del privato sociale per orientarlo verso una forma di accreditamento con l'Ente Pubblico.

La coop sociale Co.esa ha ottenuto l'accredito per tutte le zone del decentramento cittadino incrementando in modo importante la sua presenza all'interno delle scuole.

Il Bando di Accreditamento ha come titolo "Avviso pubblico per l'accredito dei soggetti erogatori del **servizio di assistenza educativa** per gli alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi".

L'utilizzo del termine *assistenza* induce a pensare che gli aspetti legati alla cura primaria e ad un sostegno più prettamente assistenziale sia il focus principale dell'intervento.

L'etimo del verbo *assistere* fa riferimento allo stare vicino a qualcuno per *"aiutarlo, soccorrerlo o altrimenti giovargli"* : Pensiamo che sia necessario non perdere di vista questa definizione nell'ottica di giovamento, di aiuto per portare *beneficio e utilità* al minore di cui ci occupiamo, beneficio strettamente correlato con la necessità di uno sguardo educativo personalizzato e flessibile.

D'altra parte Co.esa ha sempre pensato che distinguere l'intervento educativo dalla cura primaria (quando questa si rende necessaria) sia un approccio fuorviante e non idoneo alla costruzione della relazione educativa. Soprattutto quando ci troviamo di fronte a persone fortemente compromesse una buona cura primaria ha valenza educativa e

relazionale importante. Questa definizione quindi rafforza la nostra convinzione dell'inscindibilità dell'intervento educativo svolto presso le scuole di ogni ordine e grado

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 più di 100 educatori che nell'anno solare 2012 hanno preso in carico 290 bambini in un rapporto individualizzato ha recepito le indicazioni della Convenzione Onu dei diritti delle persone con disabilità (legge 18 del 3/3/2009).

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?

vive una piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella scuola?

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

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.

I nostri numeri

*Bambini seguiti in rapporto individuale e/o di gruppo
nel servizio di assistenza educativa scolastica*

	2010	2011	2012		2010	2011	2012
Totale minori seguiti	259	263	290	Totale plessi scolastici			
					44	54	61

Disabilità sensoriali	2010	2011	2012
	1	1	8

Laboratorio espressivi	2010	2011	2012
Conduzione di gruppo	15	12	15

Educazione Psicomotoria	2010	2011	2012
Conduzione di gruppo	100	90	285

Alfabetizzazione Lainate	2010	2011	2012
Intervento individuale e di gruppo	22	22	31

Totale operatori incaricati a scuola	2010	2011	2012
	122	82	87

Comune di Lainate a.s. 2012-2013	infanzia	primaria	secondaria 1° grado
N° minori seguiti	1	20	4

Le nostre proposte nella scuola

Interventi educativi individuali e di gruppo

Musicoterapia

Assistenza alla comunicazione

Educazione psicomotoria

Alfabetizzazione alunni stranieri

Animazione scolastica

Osservazione educativa in classe

Consulenza scolastica

Focus group – gruppi di sostegno alla genitorialità

Campus – quando la scuola è chiusa

Formazione e supervisione Docenti

Supervisione Presidi

Sportello psicologico

Counselling scolastico

AEREA SCOLASTICA - Assistenza alla comunicazione

L'assistenza alla comunicazione è un servizio specialistico rivolto ai minori con disabilità sensoriale.

L'intervento, così come previsto dalla Legge 104/92 art.13, si declina tramite la professionalità di un operatore socio-educativo che ha il ruolo di affiancare lo studente con disabilità sensoriale svolgendo la funzione di mediatore e di facilitatore della comunicazione

In ambito scolastico l'assistente alla comunicazione si attiene alle indicazioni della famiglia in base al modello linguistico da usare scegliendo tra il modello comunicativo bilinguista (LIS-lingua orale) o quello oralista.

L'assistente alla comunicazione facilita l'apprendimento, favorisce il processo di integrazione con il gruppo dei pari, collabora al raggiungimento delle finalità previste dal P.E.I. e dal progetto individuale in un lavoro sinergico sia con l'insegnante di sostegno che con gli insegnanti curricolari.

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

I nostri numeri

	2008	2009	2010	2011	2012
n. minori seguiti	1	1	1	1	8

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI E SOCIO-ASSISTENZIALI PER MINORI e ADULTI CON DISABILITA' E LORO FAMIGLIE

Accreditamento con Comune di Milano

L' area disabilità nel corso dell' anno 2012, ha individuato come obiettivo primario la necessità di spostare la lente di osservazione e dei servizi offerti dove la centralità dell' utente è indispensabile per la costruzione di interventi che riconoscano il diritto alla scelta ed il rispetto dei desideri della persona, intesa come portatrice di bisogni e non solo. Tutto ciò ha portato l' avvio di sinergie con organizzazioni del terzo e quarto settore, per la costruzione di progetti verso la vita adulta autonoma, come nuove formule dell' abitare ed avvicinamento alla residenzialità. Parallelamente rispetto all' area dei minori con disabilità si sono organizzati incontri di sensibilizzazione rivolti alle famiglie con uno sguardo più ampio ed a lungo termine. La figura dell'operatore domiciliare assume sempre più un valore significativo e strategico , visto la prossimità all' utenza , rispetto alla traduzione dal bisogno espresso al bisogno reale ed al accompagnamento al processo di cambiamento legato al progetto di vita. L'attività di gruppo dell' assistenza domiciliare minori " Grupp'8", ha visto la partecipazione di 1 minore in carico al servizio di assistenza domiciliare disabilità .

La costruzione di alleanze lavorative funzionali tra la cooperativa e le diverse agenzie educative del territorio, sia istituzionali che non, ha permesso alle famiglie in carico un avvio di processo di pensiero relativo al "Durante noi".

La Cooperativa prosegue il 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. L'anno 2012 ha visto anche l'avvio di riflessioni in merito all' approccio globale della Matrice sociale promosso dal Professore Croce come strumento funzionale alla costruzione del progetto .

La famiglia rimane luogo privilegiato di costruzione e risorsa del proprio Progetto di Vita, il modello promosso dalla Cooperativa prende in considerazione l'individuo in un accezione olistica.

I nostri numeri

ZONA 8	2012	ZONA 1	2012
n. utenti interventi educativi	25	n. utenti interventi educativi	2
h. educative	5125,5	h. educative	317,5
n. utenti interventi assistenziali	13	n. utenti interventi assistenziali	8
h. assistenziali	3159	h. assistenziali	1501,50
h. gruppo	0	h. gruppo	0
n. operatori	21 ED+ 9 ASA		

Assistenza Domiciliare Disabili – Utenza Privata. Le attività prevalenti riguardano gli interventi individualizzati, a valenza educativa. Gli invii rispetto all'intervento privato sono arrivati attraverso canali istituzionali, come CDD oppure scuole, sottolineando una buona rete professionale creata attraverso la partecipazione a tavoli tematici e soprattutto all'alto livello di professionalità espresso dagli operatori della Cooperativa. 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.

I nostri numeri

	2011	2012
n. utenza privata	9	6

LA COMUNITA' ALLOGGIO

La comunità alloggio "L'AltraCasa", in funzione dal 1° luglio 2009, è una struttura residenziale socio-educativa che accoglie persone con disabilità medio-grave senza problemi di deambulazione. La funzione della comunità alloggio è quella di fornire alla persona con disabilità, nel contesto ambientale adeguato, gli strumenti idonei al vivere quotidiano, sostenendola verso l'emancipazione, in accordo con il nucleo di riferimento, qualora fosse ancora presente.

Nel corso dell'anno 2012 la comunità è stata accreditata dal Comune di Milano come Comunità Alloggio residenziale (CARD). Fino ad oggi non c'è stata ancora la formalizzazione del passaggio, per cui si prosegue con la formula residenza/Pronto Intervento.

La Comunità Alloggio può accogliere 8 persone con disabilità, di entrambi i sessi, di età compresa fra i 18 e i 65 anni. I posti previsti sono declinati in n. 4 come Pronto Intervento e n. 4 residenziali, che a fine anno 2012 risultano essere tutti occupati.

I progetti dei singoli ospiti inseriti in Comunità hanno visto la collaborazione della nostra struttura con le famiglie e i servizi (es. CDD, CSE, CPA) frequentati dall'utenza durante la giornata.

L'equipe 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. L'efficiente organizzazione dei turni di lavoro dell'equipe ha contenuto il turn-over degli operatori, consolidando il gruppo operativo. L'equipe si è incontrata due volte al mese per lavorare su progetti individuali e gestione della comunità.

Nel corso dell'anno 2012 l'equipe della comunità ha continuato il percorso di supervisione mensile condotta dal prof.

Igor Salomone dello studio DEDALOI residenti della comunità hanno partecipato mensilmente al gruppo di mutuo aiuto "Io ci sono" tenuto da una psicoterapeuta e da due educatrici.

Nel 2012 alle persone residenti in comunità sono state proposte **attività di tempo libero** quali: aperitivi domenicali, viste a musei e mostre, cinema, gite, cene (ristoranti, pizzerie). La prima settimana di giugno è stata organizzata una vacanza in autogestione al mare c/o un campeggio dei Centri Rousseau di Donoratico (LI), a cui hanno partecipato anche due privati.

In comunità è stata organizzata la festa di Natale aperta a tutte le famiglie dei residenti e ex residenti, agli operatori, alle figure di riferimento dei centri diurni, agli amici del circolo Arci di Corsico.

Si sono consolidate le proficue relazioni con i servizi del territorio dove è ubicata la comunità (bar, pizzerie, esercizi pubblici, ecc.). 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, alla cena serali e alla castagnata al lago d'Orta.

Nel corso dell'anno la comunità L'AltraCasa ha dato la possibilità a degli utenti privati e loro famiglie di poter sperimentare periodi di sollievo (due posti letto), attività di tempo libero, vacanza.

I nostri numeri

	Gennaio – dicembre 2012
N° utenti residenziale	4
N° utenti Pronto Intervento	6
N° utenti sollievo Privato	7
N° operatori	15
N° volontari	3
N° tirocinanti	1

Tempo libero – area minori Nel corso del 2012, 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..

Co.esa attraverso sponsorizzazioni private e investimenti sostenuti dalla Cooperativa stessa, ha visto la realizzazione di un Trekking di tre giorni in montagna (Corni di Canzo), e l'attuazione di un percorso di laboratori teatrali, che si concluderanno con la messa in scena di uno spettacolo nel mese di Giugno 2013, nella zona di Quarto Oggiaro.

Progetto Trekking

Il progetto Trekking si è svolto in località "Corni di Canzo" nel mese di giugno 2012 in collaborazione l'Associazione Sentierando e ha visto la partecipazione di 10 minori seguiti attraverso i PEI, di tre educatori e di una guida alpina.

Il progetto ha permesso di lavorare sui seguenti obiettivi:

- Educare i minori al senso del gruppo
- Insegnare, condividere, rispettare le regole dello stare insieme
- Educare al rispetto dell'ambiente
- Promuovere stili di vita positivi

La partenza dei minori è stata preceduta dai seguenti momenti:

- Riunione di presentazione del progetto ai genitori e ai minori svoltasi presso la parrocchia della Resurrezione con gli educatori, i coordinatori della Cooperativa Co.esa e la Guida Alpina dell'Associazione Sentierando.
- Riunioni preparatorie con gli educatori per la definizione del progetto di gruppo e individuale (PEI)
- Uscita al parco di Trenno e una uscita alla montagnetta di San Siro per svolgere un lavoro di orientamento spaziale di coordinamento motorio: i minori dovevano presentarsi agli incontri con tutto l'abbigliamento, lo zaino, e l'occorrente necessario che avrebbero portato con sé nel Trekking.
- Conclusione e restituzione del lavoro alle famiglie e ai minori attraverso fotografie e video.

Tempo libero – area disabilità . Le attività di tempo libero sono state organizzate in sinergia con la Comunità Alloggio "L'AltraCasa". (vedi descrizione attività)

AREA PSICOLOGICA - SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA e CONSULENZA SCOLASTICA

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

L' Equipe specialistica del servizio "Co.esAscolto" è composta da 9 psicologi e/o psicoterapeuti specializzati secondo approcci differenti, che hanno data la possibilità di fornire risposte a richieste differenti.

Nel 2012 è proseguita l'attività di marketing, parallelamente alla creazione della modulistica e relativa procedura.

I nostri numeri

Supporto genitoriale, consulenze psicodiagnostiche, psicoterapie individuali, e interventi di counselor	12
Gruppo genitori	1
Sportello di ascolto all'interno della scuola	1
Formazione, supervisione, laboratori c/o Istituti scolastici	3

AREA 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 2012, gli interventi formativi e gli incontri d'equipe 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 equipe.

La Cooperativa nell' anno 2012 ha offerto formazioni specifiche per settore. I corsi attivati sono stati:

- per gli operatori del Servizio ADM : ***"Lavorare in gruppo con il gruppo "***
- per gli operatori del Servizio ADM : ***"Laboratorio teatrale come strumento educativo"***
- per gli operatori del Servizio ADH e Comunità : ***"Il nuovo abitare e il progetto di vita "***
- per gli operatori del Servizio Prima Infanzia : ***"Osservazione pedagogica nella prima infanzia "***
- per gli operatori del Servizio Scolastico : ***"Verso nuove formule di servizio scolastico"***
- per la Direzione e i Coordinatori : ***"Qualità; nuovi e vecchi moduli: Gestione impianti, gestioni fornitori, normativa esterna, gestione reclami"***
- formazione di Legge: ***"Pronto soccorso, sicurezza"***

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 équipe 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.

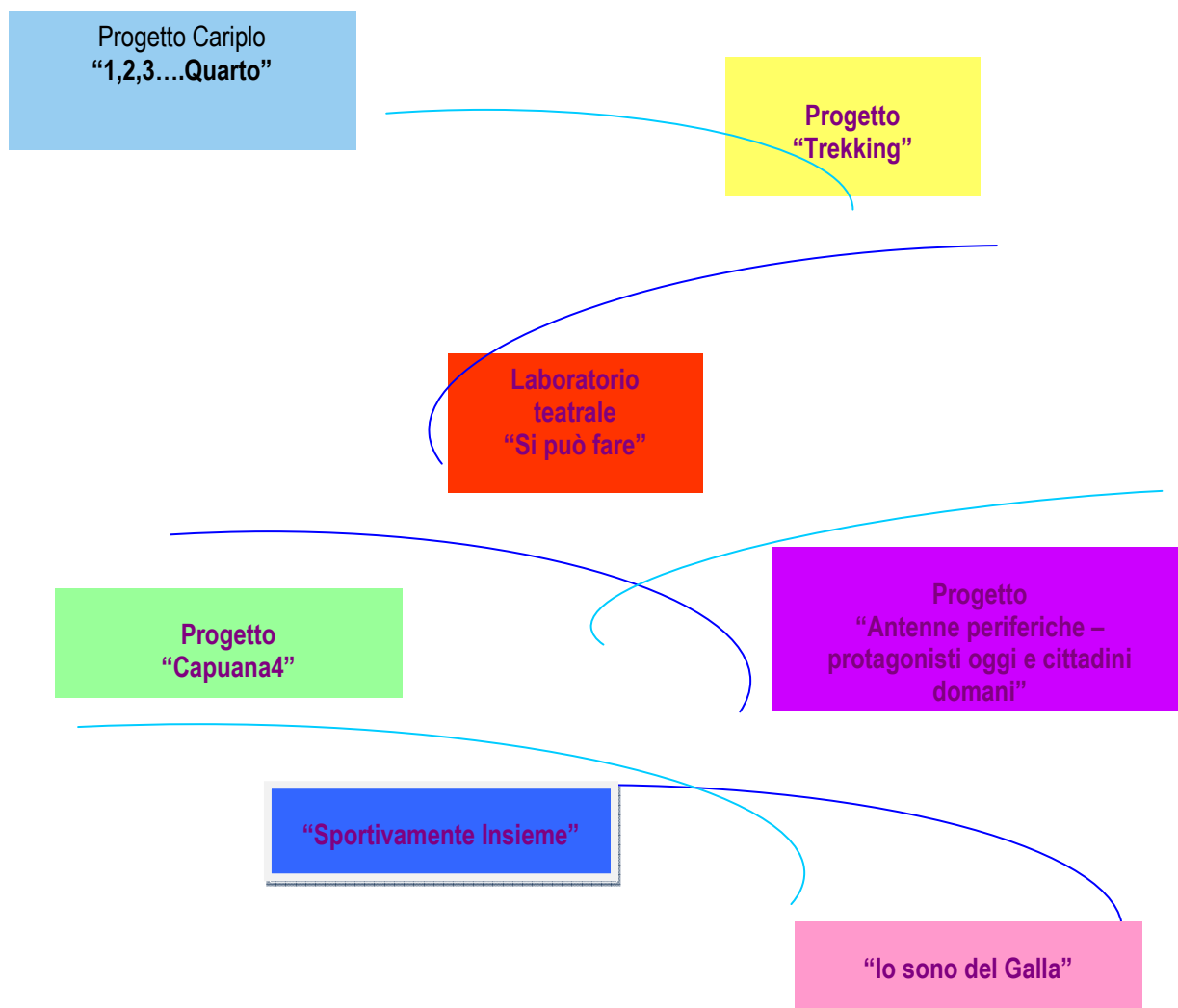
Nell' anno 2012 è proseguita la supervisione dei Coordinatori.

I nostri numeri

Ore corsi di formazione/équipe	500
---------------------------------------	------------

I NOSTRI PROGETTI

Durante l'anno 2012 sono proseguiti o sono stati attivati i seguenti 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 è terminato alla fine dell'anno scolastico 2011/2012

✓ **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 “Si può fare”** Nel corso dell'anno l'equipe educativa che lavora nel servizio domiciliare minori ha promosso la realizzazione di un laboratorio teatrale; il progetto ha visto la partecipazione di 8 minori e di cinque educatrici che hanno svolto l'attività all'interno della Parrocchia della Resurrezione a Quarto Oggiaro. I laboratori si concluderanno con uno spettacolo teatrale dal titolo “ Arcobaleno” che si terrà nel mese di Giugno 2013. Questo lavoro, pensato come un dispositivo educativo specifico, è stato inserito all'interno del PEI di ogni minore ed è stato condotto dagli educatori di riferimento e da educatori con competenze teatrali.

Il progetto è stato lo strumento che ha permesso all'equipe educativa di osservare le difficoltà e i bisogni del singolo minore, di facilitare le mediazioni con il gruppo, di creare momenti di condivisione e di osservazione con il proprio minore rispetto alle dinamiche osservate e sviluppate in gruppo.

I ragazzini in carico hanno potuto accrescere le loro competenze sociali e le capacità empatiche esplorando emozioni e modalità comunicative differenti e più idonee alla loro età. Si sono sperimentati in un setting specifico e protetto maturando una sempre più grande sintonizzazione di gruppo.

Grazie ai laboratori teatrali anche le famiglie sono state responsabilizzate rispetto ai tempi e alle modalità e all'organizzazione del progetto,valorizzando e sostenendo la motivazione e la partecipazione del minore.

✓ **“Antenne periferiche – Protagonisti oggi cittadini domani”** progetto finanziato dalla Legge 285 realizzato dalla cooperativa Coesa (capofila) insieme alla cooperativa Azione Solidale.

E' rivolto a giovani preadolescenti e adolescenti (11-18 anni) che risiedono in alcuni quartieri periferici della zona ovest di Milano (Gallaratese, Inganni/Bisceglie, Olmi) e alle loro famiglie.

Il progetto prevede una serie di azioni che rispondono alla possibilità di creare occasioni e spazi di protagonismo per i giovani, utilizzando canali comunicativi adeguati e favorendo le risorse personali e dei gruppi. L'obiettivo è quello di creare “contenitori sociali” ricchi di stimoli e proposte di crescita, in una interazione continua tra pari e adulti di riferimento, con una particolare attenzione all'inclusione delle persone in situazione di fragilità.

Le azioni del progetto, sono differenziate per età, contesto territoriale e bisogni rilevati.

Una delle azioni prevede la continuazione dello spazio di socializzazione - supporto educativo e di assistenza allo studio all'interno del Cam di Lampugnano: “**Grupp 8**” (vedi dettaglio).

Centralità del progetto è la nascita di una radio web: Gallaradio. La radio vuole essere uno **strumento di comunicazione**, un dispositivo di rete **a disposizione del territorio** per promuovere e informare su ciò che succede in zona, dare spazio a cittadini ma soprattutto ai giovani gruppi per esprimere il proprio punto di vista sul quartiere e offrire occasioni di protagonismo. L'avvio della radio è promosso, sostenuto e monitorato dagli operatori di Share Radio che hanno già attuato e sviluppato un'esperienza simile a Baggio. La radio web canale di comunicazione tipico del mondo giovanile è vista come **antenna** del territorio capace di attrarre i giovani e le persone per la sua possibilità di dare spazio e protagonismo favorendo partecipazione, creatività, collaborazione e valorizzando le autonomie e le risorse di ognuno. La radio prevederà l'avvio di laboratori multimediali con lo scopo di creare prodotti creativi e di avvicinare i giovani al contesto della radio web, al fine di acquisire competenze e dare spazio alle proprie risorse creative e comunicative.

Il progetto vuole inoltre recuperare e stimolare la “centralità della famiglia” nel percorso educativo dei figli, sostenendola e integrandola in un progetto educativo specifico sul minore. Allo scopo sarà attivato lo “Spazio Famiglia” come strumento attraverso il quale le famiglie dei tre quartieri potranno, attraverso azioni che vedranno l'attuazione nel triennio del progetto, trovare risposte e soluzioni alle problematiche che possono incontrare nelle diverse fasi della loro storia familiare. Un' attenzione particolare verrà rivolta alla coppia

genitoriale e al suo doppio ruolo di coniugi e genitori che faticosamente devono conciliarsi all'interno di un percorso di vita.

Un'attenzione particolare verrà rivolta alle famiglie con fratelli e sorelle di minori con disabilità: sarà offerto loro, attraverso un gruppo di parola, la possibilità di esprimere sentimenti, emozioni, dubbi e difficoltà legati alla loro esperienza e condividerle con il gruppo di pari. Il progetto a carattere preventivo vuole "dare parola" ai figli, a volte invisibili ma ugualmente presenti spesso sofferenti e costretti a fare i conti con la presenza della disabilità in famiglia.

Il progetto "Antenne periferiche", crediamo possa dare risposte mirate attraverso una fattiva collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali del Comune (Servizio Sociale della Famiglia e Nuclei Distrettuali Disabili) con i quali da tempo le due cooperative operano, favorendo uno scambio di informazioni e momenti di co-progettazione con particolare attenzione alle situazioni più fragili.

- ✓ **"Io sono del Galla - Pratiche di coesione sociale in un territorio in mutamento"** è frutto di una progettazione partecipata a cui hanno aderito tre realtà del privato sociale milanese che negli anni sono venute in contatto per diverse ragioni con il territorio del Gallarate: la Cooperativa Sociale Alekoslab, la Cooperativa Sociale Co.esa, l'Associazione Sportiva Dilettantistica Campacavallo.

L'obiettivo generale del progetto si è costruito attorno alla progettazione di proposte coordinate e strutturate per tutti gli abitanti dei quartieri di San Leonardo e Trenno, per favorire processi di coesione in una porzione periferica della città al centro di continui cambiamenti urbanistici e che continuerà ad esserlo almeno fino a Expo 2015.

A livello generale il progetto cerca di creare occasioni positive di scambio tra generazioni diverse, tra abitanti con storie differenti, con culture di provenienza molto diverse, attivando risorse ad hoc per l'animazione territoriale, l'affiancamento e il potenziamento dei servizi già esistenti e quelli in fase di avvio.

Per raggiungere gli obiettivi suddetti sono stati coinvolti in prima battuta gli operatori di tutti i servizi del pubblico e del privato sociale attivi nella zona di interesse del progetto, avviando un lavoro di rete finalizzato ad aumentare il benessere e le occasioni di aggregazione positiva all'interno di un territorio molto ricco ma disgregato.

L'obiettivo è quello di contribuire a migliorare la relazione tra l'esistente e il nuovo, tra ciò che già c'era e ciò che arriva a cambiare il quadro esistente.

Le azioni messe in atto hanno permesso la creazione di 4 diversi livelli di coesione:

- tra gli abitanti delle 4 case nuove di Via Appennini
- tra questi abitanti e il resto del quartiere
- tra questi abitanti e quelli del quartiere di Trenno, confinante ma sconosciuto ai più
- tra le realtà attive su questo territorio (cooperative, associazioni, gruppi informali, collettivi, servizi pubblici- rete).

Le azioni sono per lo più finalizzate all'animazione dei territori, alla appropriazione degli spazi, attraverso la creazione di occasioni di aggregazione di vita nei luoghi. L'idea è quella che partecipando alla vita del proprio territorio gli abitanti rivivano i propri spazi di vita con prospettive diverse, sperimentandole come occasione di incontro con altre persone.

Le azioni previste sono :

- affiancamento degli inquilini delle nuove case (Comitato le 4 Torri + liberi cittadini) nella realizzazione di piccoli progetti;
- animazione territoriale e valorizzazione degli spazi pubblici (ludobus; 'eventi' coordinati ludobus + circobus);
- narrazione della storia dei quartieri attraverso la raccolta delle foto di famiglia e la realizzazione di mostre;
- messa a sistema delle iniziative dei tre partners, in un'ottica di reciproco scambio (inserimento di iscritti ai corsi di Campacavallo.
- partecipazione alla creazione di reti territoriali.
- supporto alla genitorialità, attraverso incontri mirati gestiti da una pedagoga e da una counsellor.

Ci sembra rilevante mettere in evidenza quanto la realizzazione di questo progetto abbia portato nuove contaminazioni metodologiche e nuove sinergie di lavoro con i partner coinvolti anche rispetto a progettualità future che riguardano prospettive di intervento nel territorio di zona 8.

- ✓ **“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 calmierato per 6 anni + 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.

IL TERRITORIO

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 2012.



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

PROFESSIONALITA' OPERANTI

Il grafico seguente presenta le professionalità operanti all'interno della Cooperativa al 31 dicembre 2012.

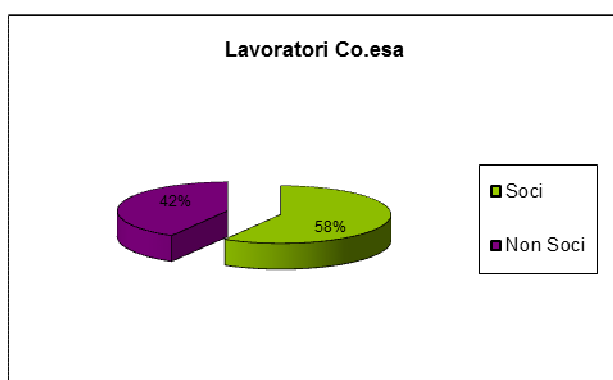


LE RISORSE UMANE

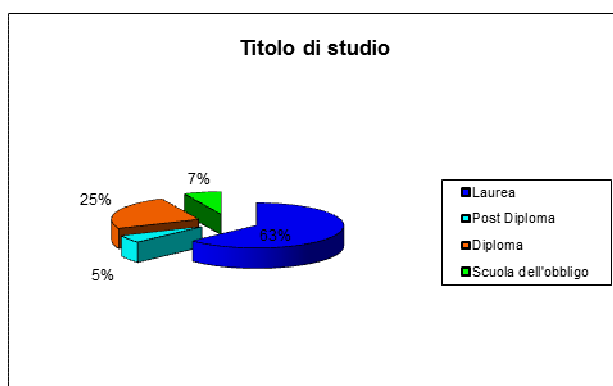
La cooperativa Co.esa, fin dalla sua costituzione, ha posto la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la sua attività operativa. Consapevole della centralità delle risorse umane nei servizi alla persona, la gestione delle 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.

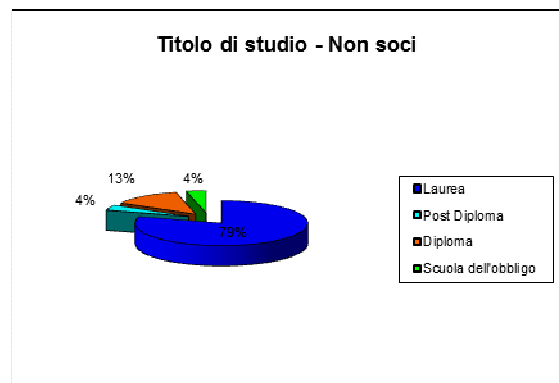
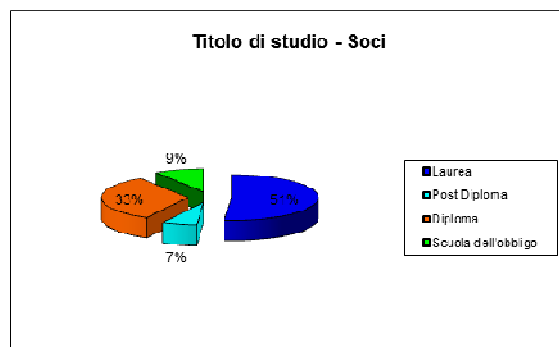
L'attenzione e la cura per le persone che prestano la propria attività lavorativa in Co.esa sono possibili grazie alla costruzione di relazioni umane e professionali basate sul rispetto e sulla fiducia reciproca, e si traducono in azioni concrete che connotano di senso l'agire quotidiano di chi è chiamato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

Al 31.12.2012 l'organico della cooperativa vede i lavoratori così suddivisi:



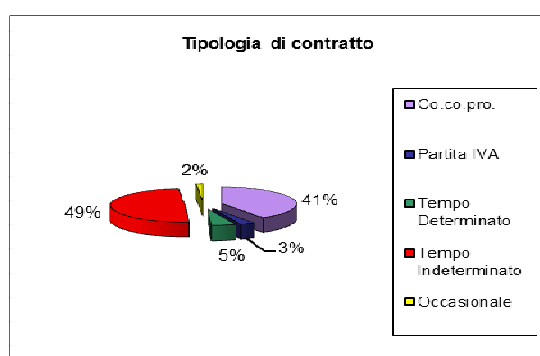
I lavoratori presenti in cooperativa sono così suddivisi per tipologia di titolo di studio:

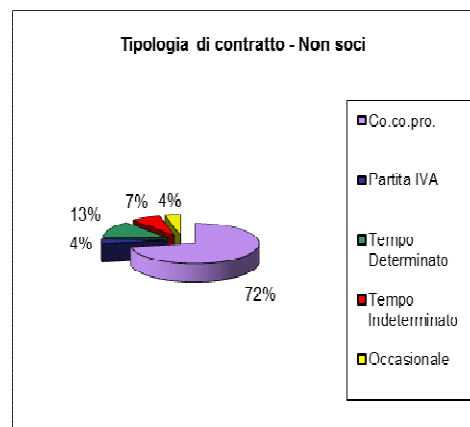
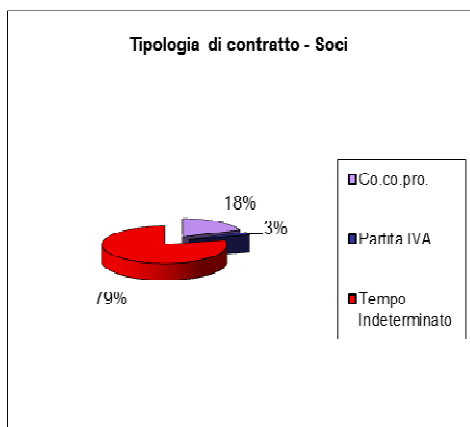




Attorno a queste figure si è sviluppato, nel corso degli anni, l'assetto organizzativo (vedi organigramma) della cooperativa che si è dotata di una serie di funzioni di supporto ai fondamentali processi aziendali strutturati al fine di garantire il miglioramento continuo per la qualità dei servizi e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

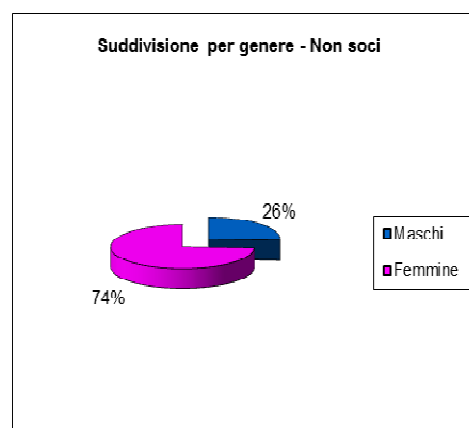
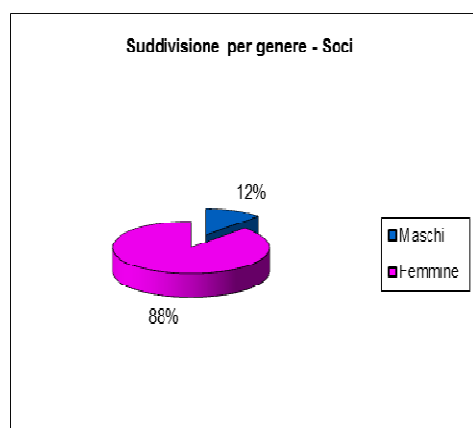
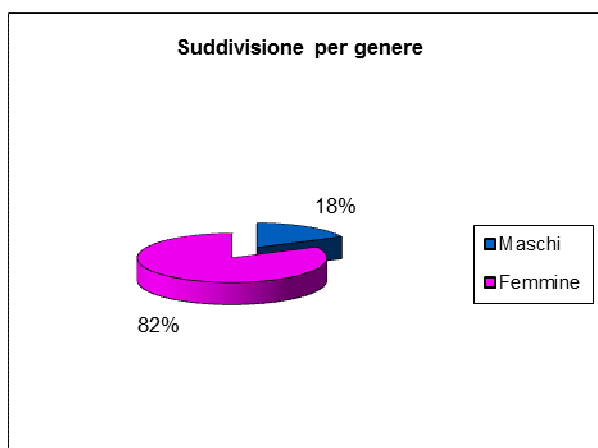
L'organico della cooperativa è costituito da lavoratori, soci e non, che per la peculiarità dei servizi gestiti hanno stabilità lavorativa variabile.





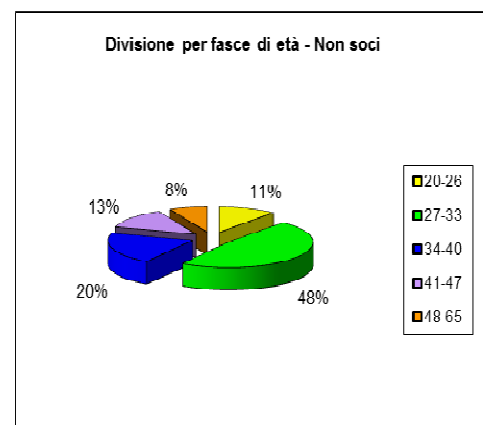
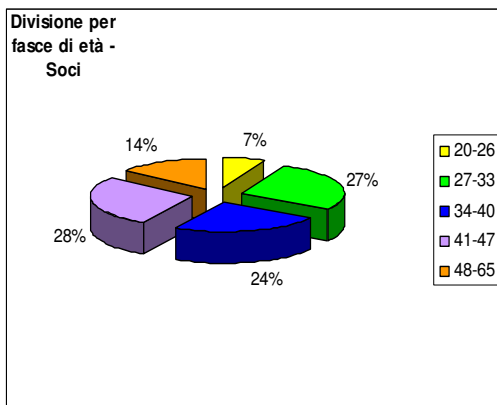
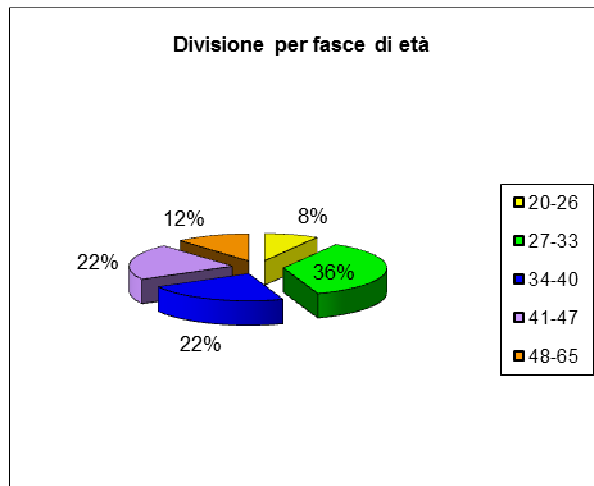
Suddivisione per genere

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%.



OBIETTIVI STRATEGICI

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, 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, 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, necessita di risposte 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 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. Conseguimento : Obiettivo parzialmente raggiunto . Il fatturato è diminuito rispetto al 2011 del 9,41%, in seguito alla sostanziale diminuzione dei servizi rivolti alla prima Infanzia. Sono aumentati nel secondo semestre dell'anno i servizi educativi nelle scuole e sono stati avviati nuovi servizi nell'area : sollievo rivolto a persone con disabilità, assistenza alla comunicazione e Servizi psicologici di Coescolto.
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. Conseguimento : obiettivo raggiunto.
OBIETTIVI DI GESTIONE	
OBIETTIVO 3 Servizi Integrativi Scolastici (SIS)	Obiettivo: Mantenimento del fatturato; Indicatore: n° ore di servizi erogati Conseguimento : obiettivo raggiunto. In seguito all'ottenimento dell'accreditamento del servizio con il Comune di Milano il servizio dal mese di settembre 2012 si è notevolmente incrementato sia in termini di ore erogate sia di numero di scuole seguite.
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..) Conseguimento : obiettivo parzialmente raggiunto. Il costo del personale pur se monitorato ha inciso in modo sostanziale sulla commessa nidi, anche a seguito della diminuzione in termini di strutture accreditate da settembre 2012. Buono il coinvolgimento delle operatrici alle attività della cooperativa
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 Conseguimento : obiettivo parzialmente raggiunto : si sono mantenuti a regime i servizi ADH Comune di Milano e sono stati attivati casi in zona 1, ADM Comune di Milano ha subito una forte riduzione a causa dei tagli fatti dall'Amministrazione Comunale.
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) Accredito ottenuto d) Aumento dei servizi erogati a privati. Conseguimento : obiettivo raggiunto
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 Conseguimento : obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 9 Valutazione dei fornitori	Obiettivo : mantenimento dei fornitori in essere Indicatore : conferma del 90% dei fornitori Conseguimento : obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 10 Reclami	Obiettivo : mantenimento del cliente Indicatore : NC risolte entro 1 mese Conseguimento : obiettivo raggiunto

OBIETTIVI POLITICI

OBIETTIVO 11 Politica della Qualità	Obiettivo: valutazione dei risultati ed elaborazione degli obiettivi per l'anno 2013 entro giugno 2012 Indicatore : data Conseguimento : obiettivo raggiunto
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 Conseguimento : obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 13 Risorse umane	Obiettivo: a) aggregazione nuovi soci, b) ridotto turn over Indicatore : a) n° soci nuovi b) n° dimissioni 2011/2012 >1 Conseguimento : obiettivo raggiunto
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 Conseguimento : obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 15 Audit interni	Obiettivo : una volta all'anno sui processi primari Indicatore : n° di audit effettuati Conseguimento : obiettivo raggiunto
OBIETTIVO 16 Azioni di miglioramento	Obiettivo : implementare almeno 1 azione di miglioramento all'anno Indicatore : n° di azioni Conseguimento : obiettivo raggiunto

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

OBIETTIVI 2013

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 2012 a fronte dell'acquisizione di nuove commesse. Indicatore: Rendicontazione mensile dell'amministrazione.

OBIETTIVI DI GESTIONE ;

OBIETTIVO 3 Servizi Integrativi Scolastici (SIS)	Obiettivo: a) Mantenimento del fatturato b) condivisione delle linee guida dell'accreditamento con le singole istituzioni scolastiche e riconoscimento delle ore indirette dell'operatore Indicatore: a) fidelizzazione dei clienti (riconferma scuole) b) n. di ore indirette riconosciute
OBIETTIVO 4 Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD)	Obiettivo: f) mantenimento dei servizi in essere in zona 8 (ADM e ADH) g) incremento del numero di utenti in zona 1 (ADM e ADH) h) mantenimento dei servizi sul territorio di Pozzuolo Martesana e condivisione con i Servizi Sociali della metodologia di lavoro (NOM e ADM) i) incremento servizi rivolti ad utenza privata Indicatori: a-b-c) numero di moduli/ore erogati in ciascuna area c) n. ore erogate
OBIETTIVO 5 Comunità disabili alloggio	Obiettivo: e) mantenimento del fatturato con comunità a regime f) riorganizzazione turnistica g) Messa a regime da parte del Comune di Milano del processo di accreditamento (ottenuto dal 1 maggio 2012) h) compensazione della perdita di fatturato relativa alla chiusura del Pronto Intervento Indicatore: e) rendicontazione mensile da parte del coordinatore e verifica con la direzione. f) Diminuzione delle ore lavoro dell'èquipe g) Firma Patto di Accreditamento h) Aumento dei servizi erogati a privati. (sollievo e tempo libero)
OBIETTIVO 6 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.) c) accreditamento "psicologia sostenibile" Indicatore : a) n° pazienti in carico, n° tipologie prestazioni, incrementate rispetto al 2012 b) n. ore servizi specialistici erogati c) n. di casi inviati dai Servizi Sociali Territoriali

OBIETTIVO 7 Valutazione dei fornitori	Obiettivo : mantenimento dei fornitori in essere Indicatore : conferma del 90% dei fornitori
OBIETTIVO 8 Reclami	Obiettivo : mantenimento del cliente Indicatore : NC risolte entro 1 mese

OBIETTIVI POLITICI

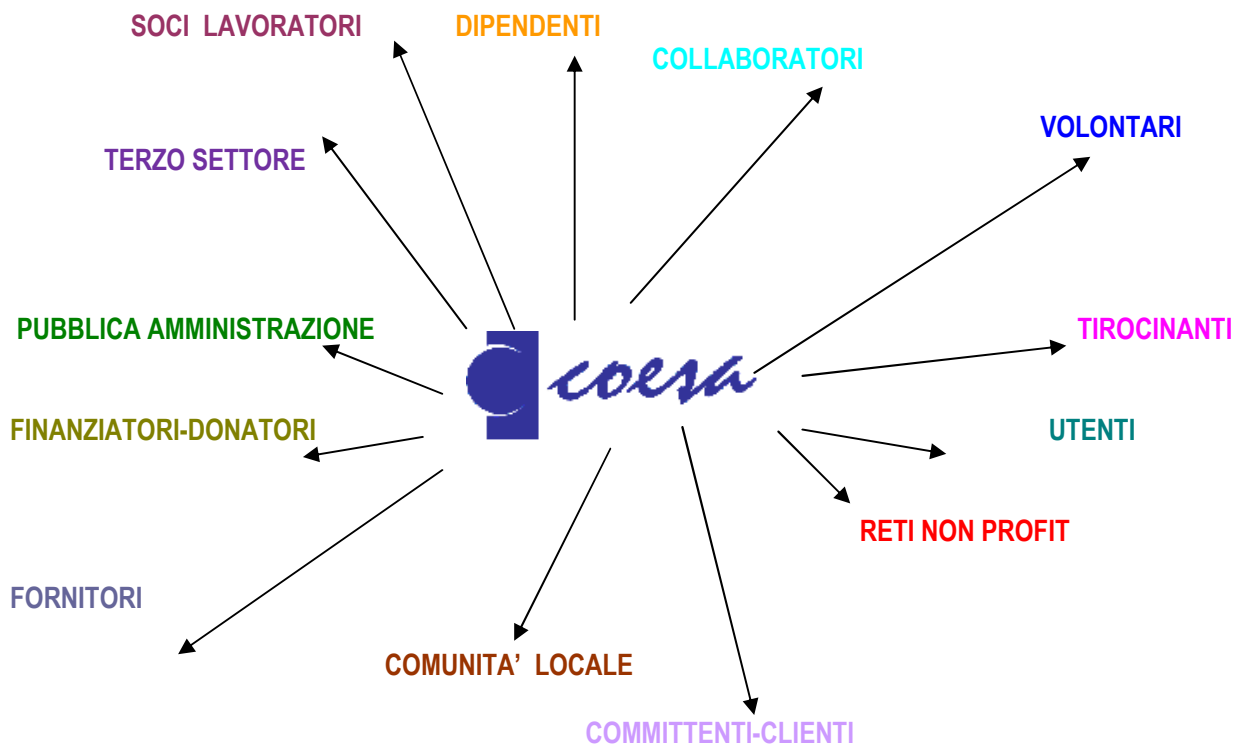
OBIETTIVO 9 Politica della Qualità	Obiettivo: valutazione dei risultati ed elaborazione degli obiettivi per l'anno 2014 entro giugno 2013 Indicatore : data
OBIETTIVO 10 Area marketing	Obiettivo: a)progettazione e implementazione di nuovi servizi (utenza pubblica e privata)

	b) Mantenimento e miglioramento del sito internet come strumento di comunicazione interna ed esterna, realizzazione di materiale pubblicitario dedicato a tutti i nuovi servizi 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 e n. brochure prodotte c) n° iniziative sul territorio, d) n° donazioni
OBIETTIVO 11 Risorse umane	Obiettivo: a) aggregazione nuovi soci, b) valorizzazione delle competenze dei soci c) consolidamento area Volontari d) riorganizzazione e ridefinizione struttura di direzione e coordinamento Indicatore : a) n° soci nuovi b) n. incarichi assegnati c) n° volontari d) nuovo organigramma
OBIETTIVO 12 Formazione	Obiettivo: a) mantenere il numero di ore di formazione rivolta agli operatori sugli standard del 2012 come da richiesta dei diversi capitolati di servizio. b) Erogazione dell'70% dei corsi presentati alla direzione e approvati Indicatore : a) n° ore anno di formazione da capitolato b) n° corsi tenuti/corsi approvati
OBIETTIVO 13 Audit interni	Obiettivo : una volta all'anno sui processi primari Indicatore : n° di audit effettuati
OBIETTIVO 14 Azioni di miglioramento	Obiettivo : implementare almeno 1 azione di miglioramento all'anno Indicatore : n° di azioni

MAPPA DEI PORTATORI D'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)



La mappa indica le principali categorie di portatori di interesse con cui la cooperativa Co.esa entra in relazione per l’attuazione della sua mission.

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.

I nostri numeri

SERVIZIO	n° volontari
Comunità alloggio L'AltraCasa e Tempo Libero disabilità	4
Grupp'8	3

n° volontari 2010	n° volontari 2011	n° volontari 2012
5	8	7

Ore colloqui individuali
20

Donatori

La nostra organizzazione si pone l'obiettivo di gestire le donazioni nella massima trasparenza ed efficacia. Nel corso del 2012 è stata intrapresa una campagna di raccolta fondi che si è concretizzata nel mese di dicembre con la seconda edizione della "Lotteria sociale". In particolare modo la lotteria ha visto l'impegno dei soci della cooperativa che hanno contribuito alla vendita dei biglietti in modo significativo.

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 2012, 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. Inoltre sono diminuite le risposte "poco soddisfatto" spostando il grado di soddisfazione nella voce "soddisfatto" che è aumentata.

	2011 Insod.	2012 Insod.	2011 Poco sod.	2012 Poco sod.	2011 Sodd.	2012 Sodd.	2011 Molto sod.	2012 Molto sod.
Comunicazioni	0,0%	0,0%	17,6%	8,5%	54,3%	62,2%	28,6%	29,3%
Organizzazione	0,0%	0,0%	10,1%	6,3%	55,4%	60,8%	34,5%	32,9%
Formazione	4,5%	0,0%	18,2%	8,8%	42,4%	62,5%	34,8%	28,8%
Generale	0,0%	0,0%	10%	9,8%	65,7%	51,2%	24,3%	36,6%

• I COMMITTENTI

SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

I dati relativi ai questionari distribuiti nelle scuole, relativi all'anno 2012, evidenziano e confermando 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.

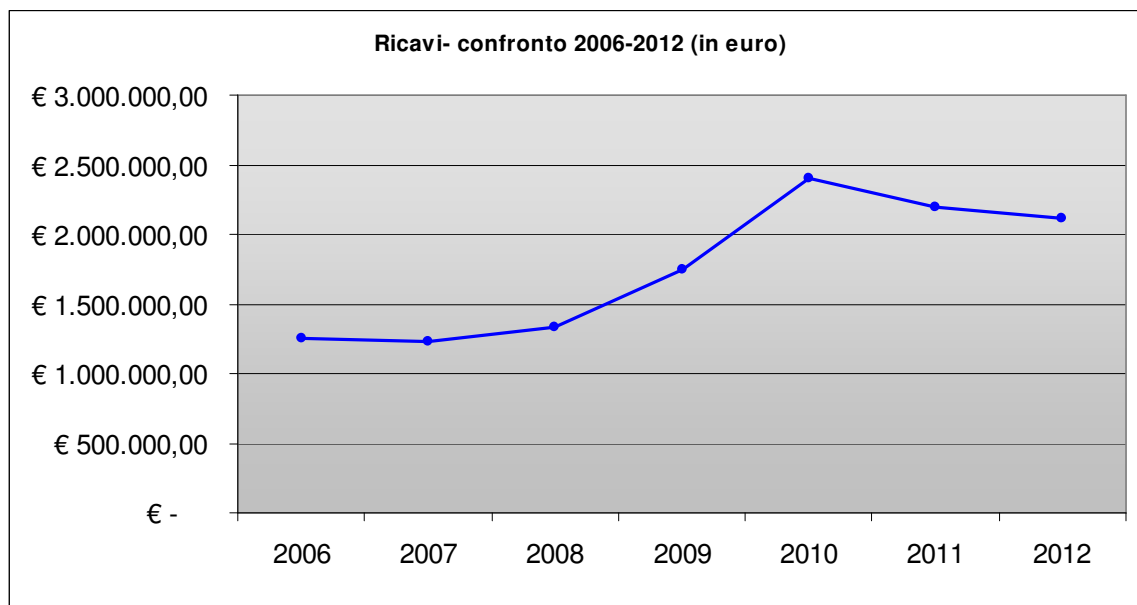
	2011 Insod.	2012 Insod.	2011 Poco sod.	2012 Poco sod.	2011 Sodd.	2012 Sodd.	2011 Molto sod.	2012 Molto sod.
Soddisfazione generale	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	48,9%	48,9%	44,4%	44,4%
Comunicazione	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Velocità risposte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,7%	46,7%	53,3%	53,3%
Aiuto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	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.

	2011 Insod.	2012 Insod	2011 Poco sod.	2012 Poco sod.	2011 Sodd.	2012 Sodd.	2011 Molto sod.	2012 Molto sod.
Soddisfazione generale	2,0%	3,1%	4,0%	6,3%	33,3%	37,5%	60,6%	53,1%
Soluzioni problemi-aiuto	2,0%	0,0%	4,0%	3,2%	38,0%	22,6%	56,0%	74,2%
Comunicazione	0,0%	0,0%	6,1%	3,1%	28,6%	28,1%	65,3%	68,8%
Velocità di risposta	10,0%	11,1%	20,0%	0,0%	25,0 %	44,4%	45,0%	44,4%

DIMENSIONE ECONOMICA



Nel 2012 i ricavi della Cooperativa hanno registrato un decremento del (9,61%) rispetto al 2011.

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 domiciliarità per mancanza di fondi da parte dell'Ente Pubblico.

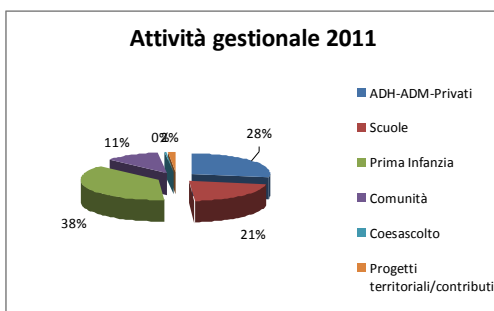
Rapporto tra ricavi da convenzioni e da contributi e leggi di settore (2008-2012)						
Anno	Convenzioni e varie	%	Leggi di settore e contributi	%	Totale entrate	%
2008	€ 1.335.741,00	97%	€ 43.452,00	3%	€ 1.379.193,00	100%
2009	€ 1.745.378,00	98%	€ 28.200,00	2%	€ 1.773.578,00	100%
2010	€ 2.405.073,00	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%
2012	€ 2.114.720,00	98,18%	€ 39.311,00	1,82%	€ 2.154.031,00	100%

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

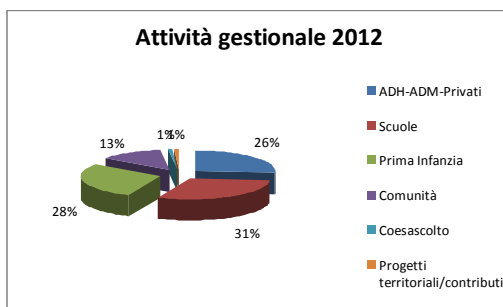
L' ATTIVITA' GESTIONALE

L'attività gestionale svolta nel 2012 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 2011 e 2012

Attività gestionale	2011
ADH-ADM-Privati	€ 605.133,00
Scuole	€ 465.990,51
Prima Infanzia	€ 822.906,75
Comunità	€ 250.921,06
Coesascolto	€ 7.305,00
Progetti territoriali/contributi	€ 36.255,19



Attività gestionale	2012
ADH-ADM-Privati	€ 549.948,32
Scuole	€ 632.879,00
Prima Infanzia	€ 595.260,00
Comunità	€ 269.501,00
Coesascolto	€ 17.136,84
Progetti territoriali/contributi	€ 24.036,14



Incidenza del costo del personale in organico sui ricavi	
Anno	%
2008	82%
2009	80%
2010	83%
2011	89,48%
2012	81,99%

Rispetto all'anno precedente nel 2012 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 2012, si è attestato sui livelli del 2011.

Spese per gli istituti di credito (confronto 2008 – 2012)			
Anno	Spese e commissioni	Interessi (passivi meno attivi)	Indice del costo della gestione finanziaria (interessi/ricavi)
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%
2012	€ 3.971,51	€ 37.424,00	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 **titoli in portafoglio** costituiti in essere, sono stati sottoscritti da

Obbligazioni Gruppo Banco Popolare	€ 29.973,00
Polizze Unit Linked Unicredit	€ 28.842,93
Fondo monetario Gestielle	€ 2.400,00
Totale	€ 61.215,93

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

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

BILANCIO RICLASSIFICATO 2012				
RICAVI DIVISI PER PORTATORE DI INTERESSE				
Comune di Milano	€ 772.767,65		36,16%	assistenza domiciliare disabili e minori e comunità disabili
Comune di Pozzuolo Mart.na	€ 63.089,06		2,95%	Tutela minori NOM - Assistenza domiciliare minori
Scuole Comune di Milano	€ 520.741,08		24,30%	Sostegno, assistenza educativa, laboratori, alfabetizzazione
Scuole Comune di Lainate	€ 96.828,54		4,52%	Assistenza educativa, alfabetizzazione
Clienti privati	€ 48.896,52		2,82%	Assistenza domiciliare disabili, Coesacolto, Grupp...8
Contributi c/esercizio	€ 22.591,98		0,05%	L. 162 e Fondazione Cariplo
Cons.SIS accreditamento Nidi Milano	€ 595.260,00		27,85%	3 nidi + 3 micronidi (fino sett) ; 1 nido e 2 micronidi (da sett.)
Consulenze specialistiche Coesa Ascolto	€ 16.079,00		0,75%	Prestazione psicologiche a utenza privata
Donazioni	€ 5.446,99		0,55%	Donazioni private
Formazione	€ 1.057,84		0,05%	
Totale ricavi		€ 2.142.758,66	100,00%	
COSTI ESTERNI				
Forniture di beni e servizi	€ 133.354,65			
Ammortamenti	€ 26.635,84			
Totale costi esterni		€ 159.990,49		
Valore aggiunto lordo		€ 1.982.768,17		
GESTIONE STRAORDINARIA				
Totale gestione straordinaria		€ 37.133,73		

Valore aggiunto netto		€ 1.945.634,44		
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO				
Retribuzioni e rimborsi soci lavoratori		€ 1.352.015,12	69,49%	
Retribuzioni e rimborsi lavoratori non soci		€ 432.474,03	22,23%	
Impresa (utile di esercizio)(perdita d'esercizio)		€ 15.969,01	0,82%	
Cooperazione sociale e terzo settore		€ 15.946,39	0,81%	
Servizi commissionati alla cooperazione sociale e al terzo settore		€ 48.187,77	2,48%	
Finanziatori		€ 50.358,70	2,59%	
Costi per godimento beni di terzi		€ 26.388,73	1,36%	
Comunità (imposte e tasse)		€ 4.294,71	0,22%	
Totale		€ 1.945.634,44	100,00%	

**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. Chiuso il 30 giugno 2012.

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 25 luglio 2013 che ne ha deliberato l'approvazione.

FONTI

Soci che hanno contribuito a fornire dati e informazioni

Presidente

Consiglieri di Amministrazione

Coordinatori di servizio

Referenti di servizio

Personale dell'Amministrazione

Rappresentante della Direzione per la Qualità

Fonti e documenti della Cooperativa utilizzati

Bilanci di esercizi consuntivi 2010,2011,2012

Bilancio sociale 2008, 2009,2010,2011

Carta dei Servizi

Brochure promozionale

Carta intestata

Curriculum d'impresa aggiornato a dicembre 2012

Documento di verifica degli obiettivi strategici della Cooperativa 2012

Documento di presentazione degli obiettivi strategici della Cooperativa 2012-2013

Libro dei soci

Manuale per la qualità

Organigramma

Programmi dei percorsi di formazione

Contabilità sociale 2012

Regolamento dei soci

Relazione al bilancio

Report dei questionari di valutazione

Statuto

Verbali del Consiglio di Amministrazione del 2012

Verbali delle Assemblee dei soci del 2012