



Bilancio Sociale 2016

...La premessa è: il mondo del lavoro è una *priorità umana*. (...) La creatività, l'amore per la propria impresa, la passione e l'orgoglio per l'opera delle mani e dell'intelligenza sua e dei lavoratori. L'*imprenditore* è una figura fondamentale di ogni buona economia: non c'è buona economia senza buon imprenditore. Non c'è buona economia senza buoni imprenditori, senza la vostra capacità di creare, creare lavoro, creare prodotti. (...) È importante riconoscere le virtù dei lavoratori e delle lavoratrici. Il loro bisogno – dei lavoratori e delle lavoratrici – è il bisogno di fare il lavoro bene perché il lavoro va fatto bene. A volte si pensa che un lavoratore lavori bene solo perché è pagato: questa è una grave disistima dei lavoratori e del lavoro, perché nega la dignità del lavoro, che inizia proprio nel lavorare bene per dignità, per onore. (...)

È anche questo il senso dell'articolo 1 della Costituzione italiana, che è molto bello: "L'Italia è una repubblica democratica, fondata sul lavoro". In base a questo possiamo dire che togliere il lavoro alla gente o sfruttare la gente con lavoro indegno o malpagato o come sia, è anticostituzionale. Se non fosse fondata sul lavoro, la Repubblica italiana non sarebbe una democrazia, perché il posto di lavoro lo occupano e lo hanno sempre occupato privilegi, caste, rendite.

È anche questa la radice della crisi del lavoro nella nostra società: il lavoro è fatica, sudore. (...) Ma una società edonista, che vede e vuole solo il consumo, non capisce il valore della fatica e del sudore e quindi non capisce il lavoro. Tutte le idolatrie sono esperienze di puro consumo: gli idoli non lavorano. Il lavoro è travaglio: sono doglie per poter generare poi gioia per quello che si è generato insieme. Senza ritrovare una cultura che stima la fatica e il sudore, non ritroveremo un nuovo rapporto col lavoro e continueremo a sognare il consumo di puro piacere. Il lavoro è il centro di ogni patto sociale: non è un mezzo per poter consumare, no. E' il centro di ogni patto sociale. Tra il lavoro e il consumo ci sono tante cose, tutte importanti e belle, che si chiamano dignità, rispetto, onore, libertà, diritti, diritti di tutti, delle donne, dei bambini, delle bambine, degli anziani... Se svendiamo il lavoro al consumo, con il lavoro presto svenderemo anche tutte queste sue parole sorelle: dignità, rispetto, onore, libertà. Non dobbiamo permetterlo, e dobbiamo continuare a chiedere il lavoro, a generarlo, a stimarlo, ad amarlo.

Jorge Mario Bergoglio, stabilimento ILVA di Genova, maggio 2017

Indice

Parte Prima - Introduzione 1

1.1 Introduzione e nota metodologica 1

1.1.1 Lettera agli stakeholder 1

1.1.2 Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale 2

Parte Seconda - L'Organizzazione 3

2.1. Identità dell'organizzazione 3

2.1.1 Generalità 3

2.1.2 Visione e missione 3

2.1.3 Oggetto sociale 5

2.2 Struttura organizzativa 8

2.3 Assetto istituzionale 9

2.3.1 Assemblee soci 9

2.3.2 Consiglio di Amministrazione 9

2.3.3 Collegio dei sindaci 10

2.4 Sistema di gestione 10

2.4.1 Qualità 10

2.4.2 Sicurezza e infortuni 12

2.4.3 Riservatezza e privacy 14

2.4.4 Decreto legge 231/2001 14

2.5 Composizione della base sociale 16

2.6 Partecipazioni istituzionali 17

2.7 Il personale 17

2.7.1 Composizione delle risorse umane 17

2.7.2 Piano di formazione 18

Parte Terza - I servizi 20

Parte Quarta - I risultati 23

4.1 Risultati sociali 23

4.1.1 Attività svolta 23

4.1.2 Risorse umane e qualità del lavoro 24

4.1.3 Formazione 24

4.1.4 Reti territoriali e partnership 25

4.1.5 Sviluppo: appalti e progetti 26

4.2 Risultati economici 28

5. Parte Quinta - Obiettivi di miglioramento dell'organizzazione 29

5.1 Valutazione obiettivi di sviluppo 2015 29

5.2 Evoluzione prevedibile della gestione e obiettivi per il 2017 29

5.3 Obiettivi di miglioramento del Bilancio Sociale 30

Parte Prima - Introduzione

1.1 Introduzione e nota metodologica

1.1.1 Lettera agli stakeholder

L'anno 2016 è stato un anno particolarmente delicato per la nostra cooperativa: se, come riportato nel precedente Bilancio Sociale, il 2015 è stato l'anno in cui <<(ri)costruire un ordine dopo lo scompiglio della fusione>>, nel 2016 l'operato di Sociosfera è stato volto al consolidamento del modello organizzativo derivante dalla fusione e all'impostazione di nuovi ambiti di sviluppo.

Il 2016 è stato l'anno in cui ci siamo lasciati alle spalle l'identità passata delle quattro cooperative e abbiamo provato a ridefinirne una cultura organizzativa nuova: tale elemento si riflette, anche simbolicamente, nell'assenza di riferimenti alle singole cooperative precedenti nel Bilancio Sociale 2016. E' stato – possiamo dirlo – un anno difficile, come difficile è attuare i processi di armonizzazione di una organizzazione complessa come la nostra: implementare nuovi processi di gestione inevitabilmente pone il personale nella situazione di abbandonare abitudini e processi precedenti, di sperimentare attraverso prove ed errori un modello che inizialmente, sembra funzionare solo sulla carta.

Il presente documento ripresenta lo stesso indice dell'anno precedente: nelle parti Seconda e Terza è descritta la struttura organizzativa della cooperativa; nella parte Quarta sono riassunti i processi e i risultati raggiunti sia in termini quantitativi sia in termini più descrittivi; infine nella parte Quinta, sono delineati i principali obiettivi per il 2017.

Ringraziamo sia quanti hanno contribuito alla redazione di questo documento sia quanti vorranno dedicargli del tempo per leggerlo, commentarlo e diffonderlo.

Il Consiglio di Amministrazione

1.1.2 Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale

Linea redazionale

La linea redazione del Bilancio Sociale del 2016 privilegia una presentazione delle informazioni e dei dati sulla cooperativa esaustiva ma sintetica, nell'idea che tale documento possa essere un riferimento conciso senza particolari arricchimenti narrativi o interpretativi che potrebbero appesantirne la lettura.

Il lavoro svolto nell'anno precedente sull'unificazione e definizione degli indicatori a seguito della fusione ha permesso quest'anno di disporre di dati longitudinali di almeno due anni, integrando talvolta con indicatori nuovi.

Riferimenti normativi e approvazione sociale

I riferimenti sottostanti alla stesura del Bilancio sociale sono le norme relative all'impresa sociale previste dalla L.118/2005 e dal D.lgs.155/06 e relativi decreti attuativi, emanati dal Ministero della Solidarietà sociale e dello sviluppo economico il 24/1/08; la delibera Regionale N°5536 del 10 Ottobre 2007, che rende obbligatoria la redazione del bilancio sociale per le cooperative sociali iscritte all'Albo regionale, dal 31/7/09; le Linee guida richiamate dalla Regione Lombardia.

Il presente documento è stato approvato dall'Assemblea Soci in data 5 Maggio 2017.

Parte Seconda - L'Organizzazione

2.1. Identità dell'organizzazione

2.1.1 Generalità

Denominazione:	SOCIOSFERA ONLUS Società Cooperativa Sociale
Indirizzo sede legale:	Via Antonio Gramsci, 9 – Seregno (MB)
Forma giuridica e modello di riferimento:	Società Cooperativa Sociale – S.p.A.
Tipologia:	Cooperativa sociale di tipo A
Data di costituzione:	07/05/1990
Codice fiscale	10073520156
Partita iva	02796480966
N° iscrizione Albo nazionale delle società cooperative:	A141113
N° iscrizione Albo regionale delle cooperative sociali:	SEZIONE A N. 101
Codice ATECO:	86.90.29
Sedi operative secondarie	UL n.MB/3 – Via Ghisallo, 9 – 20900 Monza (MB) UL n.MI/2 – Via dell’Olmo, 32 – 20090 Segrate (MI) UL n.MI/3 – Via Manzoni, 2 – 20090 Segrate (MI) UL n.MI/4 – Via del Rovere, 4 – 20090 Segrate (MI) UL n.MI/5 – Via Manzoni – 20090 Segrate (MI) UL n.MI/6 – Via Papa Giovanni XXIII, 38 – 20090 Segrate (MI) UL n.MI/7 – Via dei Tigli, 2/A – 20090 Rodano (MI) UL n.MI/8 – Via Cadorna, 8 – 20021 Bollate (MI) UL n.MI/9 – Via Battisti, 31 – 20090 Vimodrone (MI) UL n.MI/10 – Via Antonio Pacinotti, 8 – 20155 Milano (MI).

2.1.2 Visione e missione

Sociosfera fonda la sua visione dell'azione cooperativa sociale come profondamente incentrata su una **visione sistemica della società e del benessere**. Il termine “sociosfera”, scelto per rappresentare l'organizzazione, rimanda *all'insieme delle attività umane nell'ambiente, in una prospettiva globale in cui individui, organizzazioni, comunità e territorio sono considerati come elementi interconnessi all'interno di un sistema dinamico*.

Sociosfera pertanto agisce, coerentemente con questa visione, proponendosi come parte integrante delle comunità nei territori in cui opera, **in un intreccio di connessioni tra soci, lavoratori, utenti, stakeholders e cittadinanza**. In questa visione sistemica, la salute e il benessere sono considerati come la risultante di un

processo dinamico di interazione e adattamento reciproco tra l'individuo e la rete sociale che con esso interagisce.

Per operare efficacemente come organizzazione, oggi non bastano più l'appartenenza alla propria comunità di riferimento e una reputazione positiva di "bravi operatori" ma diventa indispensabile, adottare uno spirito da imprenditori sociali, integrando solidità economica e organizzativa, competenza progettuale, capacità di leggere i bisogni sul nascere e di pensare servizi innovativi.

Tuttavia, lo spirito imprenditoriale di Sociosfera non si fonda tanto su logiche competitive tra organizzazioni concorrenti, quanto **sulla possibilità di costruire, pur in un sistema di mercato, relazioni di cooperazione e di partnership con altre organizzazioni pubbliche e private**, insieme alle quali promuovere il raggiungimento di quegli scopi sociali condivisi; in questo senso trovano spazio principi di collaborazione con altre cooperative sociali, con gli enti locali territoriali, con le associazioni di categoria, con il sistema della formazione professionale e universitaria, con le associazioni di volontariato.

Gli scopi sociali vanno raggiunti secondo un **rispetto formale e sostanziale dei diritti delle persone e delle norme**; non crediamo "qualitativo" produrre un vantaggio sociale tramite la produzione di svantaggi per altri soggetti e gruppi sociali, siano essi utenti, lavoratori o cittadini. La cooperativa **promuove l'uguaglianza e l'integrazione sociale**, opponendosi alle discriminazioni basate sul genere o sull'orientamento sessuale, sull'origine nazionale o etnica, sulle convinzioni e le pratiche religiose, sulle politiche o sindacali o di altra natura.

Chi siamo e cosa facciamo

Sociosfera è una **cooperativa sociale**, localizzata sul territorio della Regione **Lombardia**, che opera prevalentemente nel campo dei **servizi alla persona**, offrendo interventi di tipo sociale, assistenziale, riabilitativo e terapeutico.

La missione di Sociosfera è quella di **produrre e aumentare benessere sociale per fruitori, utenti, beneficiari dei propri servizi e, al contempo, per i propri soci e lavoratori, nonché per tutti gli altri portatori di interesse coinvolti**. Inoltre, la Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, coopera attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, regionale, interregionale, nazionale e internazionale.

Servizi orientati alla persona

Attraverso i propri servizi e progetti, Sociosfera **mira a favorire il recupero e/o il mantenimento delle capacità fisiche e psichiche dell'individuo, così da favorirne la socializzazione e l'integrazione sociale, adottando un approccio di servizio orientato alla persona**, nel rispetto della sua dignità e dei suoi bisogni. L'orientamento al cliente consiste sia in azioni generali di monitoraggio dei bisogni sia in azioni specifiche di comprensione, analisi, elaborazione e definizione di domande di servizi; è impegno della Cooperativa assicurare il soddisfacimento dei requisiti e dei bisogni del cliente.

La cooperativa è orientata al continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'attuazione di processi di valutazione delle procedure, tramite azioni di rilevazione della soddisfazione percepita dai clienti, dai committenti istituzionali e dal personale.

Valorizzazione del capitale umano

Sul piano delle risorse umane, Sociosfera elabora iniziative di **sostegno alla partecipazione societaria** per garantire ai soci un consapevole contributo alla gestione ed alla vita democratica della cooperativa. Inoltre, la cooperativa **supporta l'evoluzione professionale** degli operatori attraverso la promozione di iniziative formative specifiche atte a favorire il miglioramento dei servizi. Inoltre, una **continua attenzione alla sicurezza degli operatori e degli utenti** viene attuata attraverso il rigoroso rispetto della normativa ed una forte azione di sensibilizzazione, informazione e formazione degli stessi.

2.1.3 Oggetto sociale

Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 del presente Statuto, la Cooperativa ha come oggetto la gestione di attività sanitarie, sociosanitarie, sociali, assistenziali ed educative, con particolare attenzione a modellare le attività in risposta ai bisogni emergenti. In relazione a ciò, la Cooperativa può progettare e gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto di terzi (Enti pubblici e non) le seguenti attività:

1. centri polispecialistici di diagnosi, cura, abilitazione e riabilitazione di medicina tradizionale, medicina "alternativa", discipline bio-naturali
2. servizi domiciliari medici, riabilitativi, infermieristici, socio-assistenziali, educativi a favore di minori, giovani, adulti, anziani, nuclei familiari, persone con disabilità e soggetti che presentino manifestazioni o rischi di disagio ed esclusione sociale
3. servizi di cui al punto 2), erogati anche in favore di persone degenti, ospiti o comunque temporaneamente domiciliate presso ospedali, istituti, case di cura, residenze socio assistenziali e simili o presso luoghi di villeggiatura, strutture ricettive alberghiere e di vacanza
4. servizi connessi all'utilizzo di nuove tecnologie di teleassistenza e telemedicina
5. azioni di supporto della vita quotidiana a favore di soggetti fragili o non autosufficienti o temporaneamente in stato di bisogno
6. strutture ricettive di vario tipo (residenze, alloggi) utili a svolgere attività di soggiorno e turismo protetto - anche comprensive di assistenza e cura - eventualmente in collaborazione con altri enti, pubblici e/o privati
7. soggiorni di vacanza e di turismo protetto presso enti terzi per i soggetti di cui al punto 2)
8. attività psicopedagogiche presso servizi socio assistenziali e socio-sanitari, istituti scolastici e altre agenzie educative, a domicilio o presso terzi in spazi dedicati
9. interventi di psicologia applicata ai contesti sociali e/o comunitari, quali interventi di empowerment, campagne di promozione di comportamenti salutaris e prosociali o prevenzione di comportamenti a rischio o devianti
10. servizi e interventi di psicologia del lavoro e delle organizzazioni, quali la selezione, la valutazione delle risorse umane, l'analisi e la prevenzione dei rischi psicosociali in ambiti professionali, la valutazione e il cambiamento della cultura organizzativa, la consulenza di processo

11. attività psicologico-clinica di diagnosi, valutazione, consulenza e terapia presso centri clinici propri e di terzi, pubblici e privati, domiciliari o mediati da apparecchiature telefoniche o digitali
12. interventi di diagnosi, valutazione e riabilitazione neuropsicologica per minori, adulti, anziani, disabili
13. attività psicopedagogiche presso servizi socio assistenziali e socio-sanitari, istituti scolastici, a domicilio, in spazi dedicati
14. centri famiglia, comprendenti servizi di sostegno ai minori, alla genitorialità e alla coppia
15. attività educativa ed assistenza per minori in strutture scolastiche, residenziali, territoriali, asili nido, centri per l'infanzia
19. servizi di accompagnamento e/o assistenza nelle attività di inserimento lavorativo
20. strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e non, nonché servizi integrati per residenze protette
21. strutture protette, comunità alloggio, unità di convivenza/housing sociale, centri socio riabilitativi, case di riposo/RSA, comunità terapeutiche, centri per immigrati
22. strutture intermedie, centri diurni, strutture non residenziali a carattere assistenziale, socio-sanitario, educativo, ludico, animativo o aggregativo per i soggetti di cui al punto 2)
23. attività culturali, iniziative per la promozione culturale, attività di spettacolo e per il tempo libero
24. laboratori artigianali protetti e serre/orti protetti con finalità riabilitative/assistenziali
25. attività di animazione per ogni fascia di età e tipologia di utenza
26. centri di informazione e orientamento, attività di segretariato sociale e di servizio sociale professionale
27. servizi di supporto e consulenza, anche gestionale, alle famiglie con carichi di cura e ad associazioni, enti, cooperative sociali
28. attività territoriali di prevenzione del disagio, promozione della salute, sportive e parasportive
29. attività di trasporto e di accompagnamento dei soggetti di cui al punto 2)
30. trasporto conto terzi
31. attività di formazione, aggiornamento professionale e consulenza, volti all'accrescimento delle competenze professionali di soggetti interni ed esterni alla cooperativa
32. ricerche ed elaborazioni in campo culturale e delle discipline scientifiche, attività editoriale, pubblicazioni, periodiche e non, con esclusione dei quotidiani, aventi argomenti attinenti gli scopi sociali della Cooperativa o utili al perseguimento degli stessi
33. attività di promozione dell'integrazione sociale delle persone in condizione di fragilità mediante l'applicazione dell'istituto dell'Amministrazione di Sostegno, di cui all'art. 404 e seguenti Codice Civile, collaborando ad iniziative di istituti pubblici o enti privati che abbiano analoghe finalità di tutela, anche accogliendo le nomine dei Tribunali, come previsto dall'art. 408 del c. c. o assumendo le deleghe da parte dei nominati rappresentanti della pubblica amministrazione

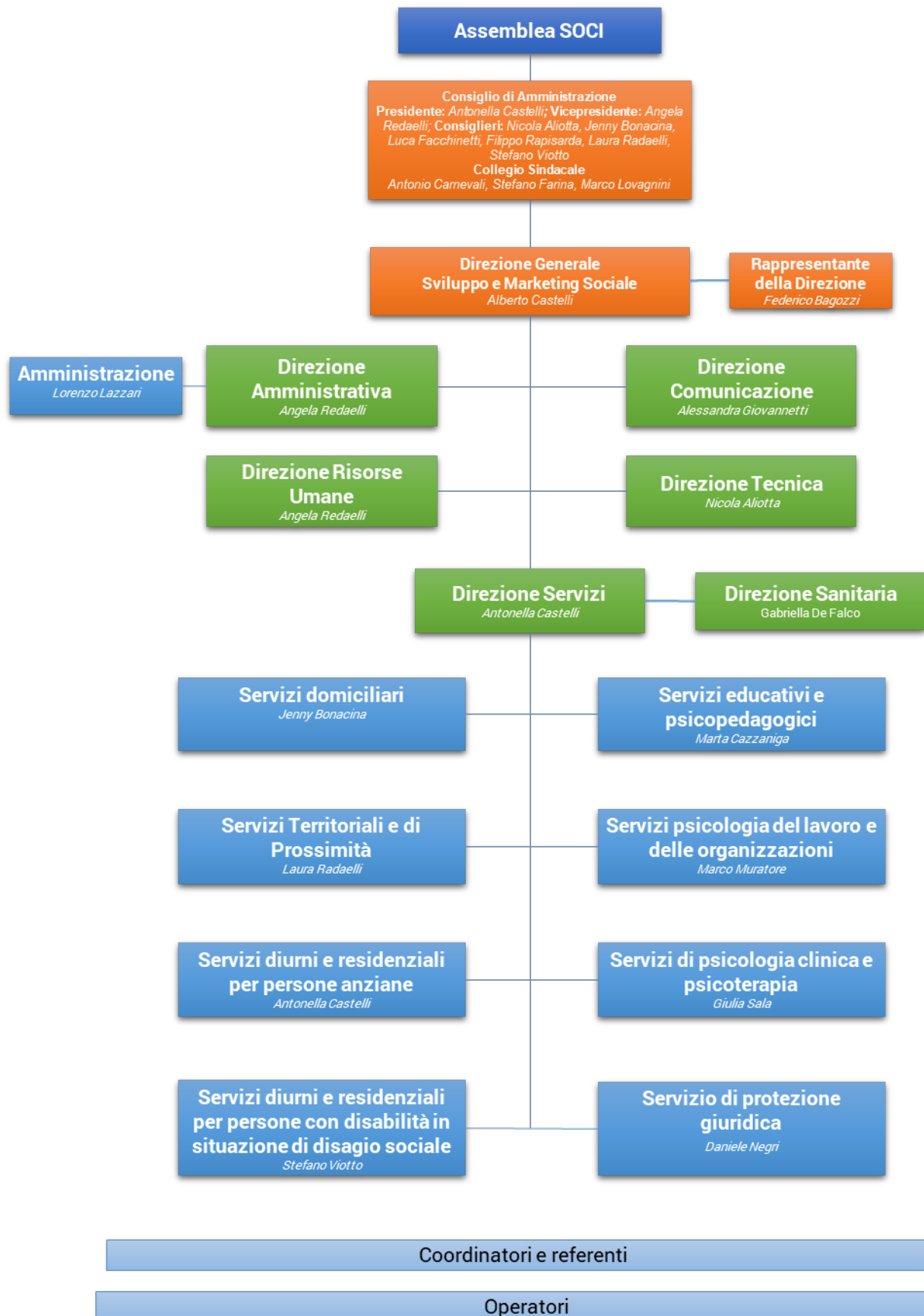
Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria

necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi. In particolare la Cooperativa potrà anche sottoscrivere garanzie o fidejussioni a favore di terzi. Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi.

La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa.

2.2 Struttura organizzativa



2.3 Assetto istituzionale

2.3.1 Assemblee soci

La tabella seguente riassume le assemblee soci indette nell'anno 2016:

Data	Ordine del Giorno	Soci partecipanti
16/06/2016	Presentazione e approvazione della relazione sulla gestione e del bilancio d'esercizio al 31/12/2015; presentazione della relativa relazione del collegio sindacale. Presentazione e approvazione del bilancio sociale 2015. Presentazione e approvazione del nuovo Regolamento soci. Varie ed eventuali.	Presenti in proprio 40 su 206 (19,4%) Presenti in proprio e su delega 99 su 206 (48,0%).
30/11/2016	Aggiornamenti e prospettive della cooperativa; Varie ed eventuali	Presenti in proprio 49 su 197 (24,9%) Presenti in proprio e su delega 91 su 197 (46,2%).

2.3.2 Consiglio di Amministrazione

Composizione

Il Consiglio d'Amministrazione di Sociosfera è formato da membri rappresentanti di diversi servizi e realtà della cooperativa. La seguente tabella riassume la composizione del Consiglio di Amministrazione di Sociosfera nell'anno 2016:

Nome e cognome	Carica	In carica dal	Stato della carica	Qualifica nell'Organizzazione
Antonella Castelli	Presidente	17/03/2015	Attualmente in carica	Direzione dei Servizi
Angela Redaelli	Vice Presidente	17/05/2014	Attualmente in carica	Direzione Amministrativa e Risorse Umane
Nicola Aliotta	Consigliere	17/05/2014	Attualmente in carica	Direzione Area Tecnica
Jenny Bonacina	Consigliera	17/05/2014	Attualmente in carica	Responsabile Servizi Domiciliari
Luca Facchinetti	Consigliere	17/03/2015	Attualmente in carica	Impiegato ufficio Qualità ed Educatore
Laura Radaelli	Consigliera	17/03/2015	Attualmente in carica	Responsabile Servizi di Prossimità
Filippo Rapisarda	Consigliere	17/03/2015	Attualmente in carica	Impiegato ufficio progettazione e psicologo
Stefano Viotto	Consigliere	17/03/2015	Attualmente in carica	Responsabile Servizi Disabilità e Disagio Sociale

Il CdA è inoltre composto da un ugual numero di membri di sesso maschile e femminile, con un ventaglio di età anagrafiche di circa 20 anni tra il membro più giovane e quello più maturo, e comprende figure di diversi livelli (3 direttori, 3 responsabili di area, 2 operatori con funzioni di responsabilità). Il modello organizzativo vigente prevede che il Direttore Generale, attualmente Alberto Castelli, non sia un membro interno del CdA, anche se è spesso invitato a partecipare alle riunioni insieme al Rappresentante della Direzione, Federico Bagozzi.

Modalità di Nomina

Il consiglio di amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 17/03/2015. Il Presidente e il vice Presidente sono nominati dal Consiglio di Amministrazione.

Compensi e indennità di carica

Nell'anno 2016 tutti i Consiglieri di amministrazione di Sociosfera erano regolari soci lavoratori impiegati in ruolo gestionali o operativi della cooperativa. Pertanto, l'attività di Consigliere si è svolta durante l'orario di lavoro ed è stata retribuita secondo il contratto individuale in essere ancor prima della nomina. Inoltre, considerate le difficoltà economiche in cui la cooperativa si è ritrovata nell'anno 2016, tutti i membri del Consiglio di Amministrazione hanno rinunciato a percepire la relativa indennità di carica.

Attività nel 2016

Nell'anno 2016 il CdA di Sociosfera si è riunito 6 volte. Ogni incontro di CdA è preparato con più incontri di confronto e discussione dei consiglieri, con una media di due incontri preparatori per incontro deliberativo.

2.3.3 Collegio dei sindaci

In data 17/03/2015 l'Assemblea Soci ha approvato la costituzione di un Collegio sindacale composto da Carnevali Antonio, Farina Stefano e Lovagnini Marco. I membri del collegio sindacale partecipano ad ogni riunione deliberativa del CdA. Il compenso previsto per il Collegio Sindacale, approvato dai Soci nell'assemblea del 17/03/2015, ammonta ad € 11.000 (oltre gli oneri di legge) l'anno per tre anni, con riferimento agli esercizi 2014-2015-2016 e con scadenza 31/12/2016.

2.4 Sistema di gestione

2.4.1 Qualità

Sociosfera pone al centro la qualità dei servizi erogati, intesi soprattutto come soddisfazione dei bisogni e delle attese delle persone e degli Enti, che sono i nostri clienti. La cooperativa ha scelto di adottare un Sistema per la qualità aziendale, conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2008, per raggiungere una qualità sempre migliore e darci nuovi obiettivi di miglioramento.

Tale strumento di organizzazione e razionalizzazione delle risorse mira a garantire:

- valorizzazione di un approccio di servizio orientato alla persona, nel rispetto della sua dignità e dei suoi bisogni. La qualità per noi si fonda su un processo di osservazione e valutazione dei bisogni del cliente, scegliendo le informazioni rilevanti per la definizione del servizio: l'orientamento al cliente consiste sia

in azioni generali di monitoraggio, sia in azioni specifiche di comprensione, analisi, elaborazione e definizione di “domande” di servizio;

- valutazione dei servizi offerti, tramite azioni di rilevazione della soddisfazione percepita dai clienti, dai committenti istituzionali e dal personale;
- soddisfacimento dei requisiti e dei bisogni del cliente e del committente;
- supporto all'evoluzione professionale degli operatori, attraverso la promozione di iniziative formative specifiche atte a favorire il miglioramento dei servizi;
- assenza di discriminazioni tra i lavoratori;
- iniziative di sostegno alla partecipazione societaria per garantire ai soci un consapevole contributo alla gestione e alla vita democratica della cooperativa;
- pieno coinvolgimento dei soci e dei lavoratori non soci come beneficio per tutta l'organizzazione;
- un sistema di garanzia nella gestione dei dati personali (privacy) degli operatori e dell'utenza secondo le prescrizioni del decreto legislativo 196/03;
- un modello di responsabilità organizzativa dell'impresa, secondo quanto indicato nel decreto legislativo 231/01 per l'identificazione e la gestione dei principali rischi amministrativi;
- una continua attenzione alla sicurezza degli operatori e degli utenti attuata attraverso il rigoroso rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza T.U. 81/2008 ed una forte azione di sensibilizzazione, informazione e formazione degli stessi;
- libertà sindacale e di contrattazione collettiva in conformità con la legislazione vigente;
- un sistema di definizione dei processi di erogazione, delle procedure e dei protocolli per l'attuazione dei diversi servizi, definito per scritto e consultabile dai lavoratori;
- piena rintracciabilità della documentazione, sia del cliente che del servizio;
- valutazione delle risorse umane secondo competenze possedute e misurate, aggiunte e da raggiungere.

La Qualità si costruisce con una gestione economicamente sana dell'impresa cooperativa, in cui l'assunzione del rischio d'impresa è coerente con le possibilità economiche e finanziarie dell'organizzazione; in ogni caso tale rischio deve tener conto della salvaguardia dei livelli occupazionali e salariali.

All'interno dell'organizzazione sono previsti specifici strumenti in forma di documentazione e di flussi di comunicazione/informazione che permettano un costante controllo dei processi attuati e un'agevole verifica e riesame degli stessi, oltre che un confronto con i diversi interlocutori ai quali la Cooperativa si rivolge.

In tale quadro Sociosfera s'impegna a:

- definire ogni anno obiettivi per la qualità misurabili;
- destinare per il loro perseguimento adeguate risorse;
- riesaminare annualmente gli obiettivi per la Qualità, verificandone la realizzazione, gli eventuali scostamenti, i motivi di tali scostamenti e definendo le necessarie azioni correttive e di miglioramento;
- considerare il Bilancio Sociale, definito annualmente attraverso un processo di coinvolgimento di tutte le funzioni della Cooperativa e dei soci, come lo strumento centrale per valutare l'efficacia della sua azione organizzativa nei confronti dei portatori di interesse interni ed esterni e nella coerenza con i suoi valori di riferimento e con la sua mission;
- organizzare il lavoro per processi: in base al Sistema di Gestione della Qualità la Cooperativa opera attraverso una serie di processi integrati che permettono di riconoscere le fasi di lavoro, la loro realizzazione e le singole responsabilità. La connessione dei processi facilita il funzionamento dei singoli comparti e dell'intera azienda;
- intraprendere strategie di corretto uso delle risorse in relazione alla equa retribuzione dei lavoratori secondo i contratti collettivi nazionali, al raggiungimento del pareggio di bilancio come obiettivo economico minimo, alla definizione di prospettive di sviluppo e di investimento sempre coerenti al raggiungimento degli scopi sociali.

La Politica della Qualità è definita dal (CdA) della cooperativa che – eletto dall'Assemblea Soci – ha la responsabilità dell'adozione degli indirizzi e di ogni loro modifica. È sempre il CdA a governare e controllare la Politica della Qualità, delegandone la conduzione operativa al Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDD). Il RDD verifica la coerenza delle attività della cooperativa con gli indirizzi espressi e riferisce al Consiglio di Amministrazione.

2.4.2 Sicurezza e infortuni

La Cooperativa ha provveduto all'aggiornamento dell'organizzazione per l'adeguamento costante alle disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione, previste dal D. Lgs. 81/2008, mediante:

- apposite visite nelle strutture presso le quali operiamo;
- azioni mirate di formazione del personale;
- rilevazione degli adeguamenti necessari e obbligatori con relazioni indirizzate ai responsabili delle Strutture medesime;
- adeguamento dei D.P.I.;

- sorveglianza sanitaria del personale.

La Cooperativa è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione interno e, ai sensi dell'Art.47 del T.U. di cui al D.P.R. 28/12/2000 N° 445 ed ai sensi dell'Art.26 del D.lgs N° 81 del 9/4/08, tutto il personale occupato nelle diverse sedi di lavoro è in possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale richiesti ed è sottoposto a sorveglianza sanitaria periodica ai sensi dell'Art.41 del D.lgs N° 81/08.

La Cooperativa, considerando la sicurezza come risultato di un sistema di gestione che definisce e governa i processi nell'ottica della Prevenzione e della tutela della salute e dell'integrità delle persone che operano al suo interno e delle persone che usufruiscono dei suoi servizi, si è dotata di procedure specifiche riguardanti la sicurezza sul lavoro.

Le procedure e le istruzioni operative di gestione della sicurezza riguardano:

- Gestione infortuni sul lavoro presso strutture ed Enti;
- Infortunio sul lavoro da materiale biologico;
- Gestione infortuni sul lavoro nelle attività domiciliari;
- Esposizione professionale alle infezioni occupazionali trasmissibili per via ematica;
- Gestione dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- Piano di emergenza interno uffici direzionali ed amministrativi;
- Gestione sostanze e preparati pericolosi;
- Gestione DVR e documenti sicurezza;
- Igiene e sicurezza nelle attività di cucina in strutture residenziali e semi-residenziali;
- Rifiuti speciali pericolosi a rischio infettivo;
- Gestione impianto condizionamento aria.

Il Datore di lavoro, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione della Cooperativa, mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei rischi (DVR), ai sensi degli Artt.28 e 29 del D.lgs N°81/08. Il DVR è consultabile attraverso i referenti da parte di ogni lavoratore della Cooperativa presso le singole strutture e presso la sede amministrativa.

Tutto il personale è interessato dalle attività di informazione e formazione previsto dal D.lgs N° 81/08.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione della Cooperativa è così organizzato:

- Datore di lavoro: Antonella Castelli (Presidente);

- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione: Nicola Aliotta;
- Responsabile per le emergenze presso la sede: Nicola Aliotta;
- Responsabile per il primo soccorso presso la sede: Nicola Aliotta;
- Medico competente: Dott.ssa Maria Cristina Costa;
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza: Marinella Savini, Katia Mussini, Miguel Tello Chancafe.

2.4.3 Riservatezza e privacy

Sociosfera garantisce il rispetto del D.lgs. 196/03 sulla privacy ed in tal senso si è dotata del Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS), che prevede le misure minime di sicurezza adottate dall'organizzazione per la sicurezza dei dati ed il trattamento dei dati personali e sensibili e che viene annualmente rinnovato.

Tutti i lavoratori sono informati delle azioni intraprese per la gestione dei loro dati e di quelli relativi all'utenza e vengono formalmente incaricati della gestione di quest'ultimi.

Gli operatori dell'ufficio ed i referenti di servizio della Cooperativa, che gestiscono, o potenzialmente potrebbero gestire, tali dati relativi a personale interno, collaboratori, committenti, fornitori ed utenti, sono interessati da una specifica attività formativa.

2.4.4 Decreto legge 231/2001

Nel corso del 2015 la Cooperativa ha intrapreso il percorso per adempiere a quanto previsto nel D.Lgs 231/2001.

Il decreto legislativo 231/01 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2001 n. 300", prevede che le aziende adottino ed attuino un modello organizzativo idoneo a prevenire la realizzazione di reati previsti ai sensi del suddetto articolo.

Il modello organizzativo della Cooperativa contiene:

- Organigramma delle responsabilità (responsabilità, poteri, deleghe...)
- Valutazione dei rischi (individuazione di rischi generali e specifici)
- Pianificazione delle attività (formazione, addestramento...)
- Adempimenti cogenti
- Sistema disciplinare (sistema di sanzioni in caso di violazione delle regole)
- Piano di audit (verifiche e controlli)

In conformità all'articolo 6 del D.Lgs 231/2001 è stato costituito l'Organismo di Vigilanza e Controllo (OdV) dotato di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del modello di organizzazione, gestione e controllo della cooperativa.

È costituito da 2 componenti (avv. Cordini Roberto e rag. Farina Stefano) scelti e nominati dal Consiglio di Amministrazione.

All'Organismo di Vigilanza è affidato il compito di vigilare:

- sull'osservanza del modello da parte dei soci, dei membri degli organi societari, dei consulenti e dei partner;
- sull'efficace e adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati
- sull'opportunità di aggiornamento del modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative.

Nel 2015 la cooperativa a proseguito con l'aggiornamento del Modello Organizzativo di gestione e di controllo ai sensi del Decreto Legislativo n.231/2001.

Nel corso del 2016, l'OdV ha svolto audit sui processi di servizio mirati a verificare l'adeguatezza e la funzionalità del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 senza riscontrare particolari rilievi ed anomalie.

2.5 Composizione della base sociale

La seguente tabella riassume le caratteristiche della base sociale di Sociosfera, distinguendo per tipologia di soci e caratteristiche anagrafiche.

	Anno 2016		Anno 2015		Anno 2014	
	N	%	N	%	N	%
Soci Totali	199		223		242	
Tipologia soci						
Soci lavoratori	165	83,3%	169	75,8%	190	78,5%
Soci ordinari	0	0,0%	16	7,2%	10	4,1%
Soci volontari	34	17,2%	38	17,0%	40	16,5%
Soci sovventori	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Soci fruitori	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Soci figure giuridiche	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sesso						
Femmine	134	67,7%	154	69,1%	172	71,1%
Maschi	65	32,8%	69	30,9%	70	28,9%
Fascia d'età						
18-30	5	2,5%	10	4,5%	21	8,7%
31-50	102	51,5%	123	55,2%	141	58,3%
>50	93	47,0%	90	40,4%	80	33,1%
Anzianità associativa						
1-8 anni	125	63,1%	159	71,3%	188	77,7%
9-16 anni	71	35,9%	59	26,5%	46	19,0%
17-25 anni	3	1,5%	5	2,2%	8	3,3%

Si conferma il trend già emerso nell'anno precedente di flessione del numero dei soci (-10,8% circa). I dati relativi alla fascia d'età e all'anzianità associativa lasciano ipotizzare che l'uscita di soci coinvolga soprattutto soci con età e anzianità associativa minori, quindi meno "legati" alla cooperativa e che hanno deciso di cambiare lavoro (in un caso per la perdita di un importante appalto).

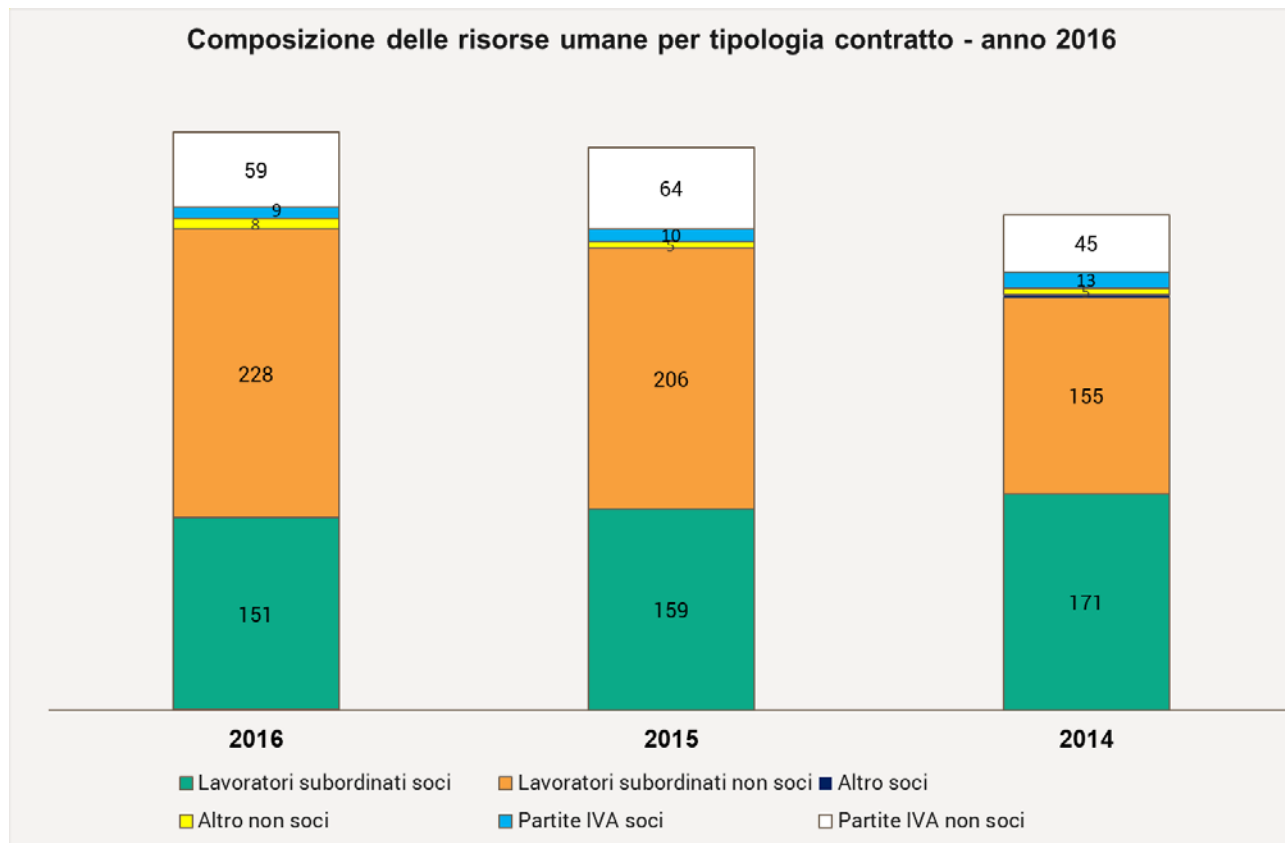
2.6 Partecipazioni istituzionali

Ente	Natura del rapporto
Consorzio Comunità Brianza e cooperative consorziate	Il rapporto consente la gestione di progetti e servizi con il Consorzio in qualità di <i>General Contractor</i> o attraverso la partnership con altri soggetti aderenti al Consorzio stesso e la condivisione di attività di progettazione e di promozione sul territorio di servizi socio – assistenziali ed educativi.
Consorzio Farsi Prossimo e cooperative consorziate	Il rapporto consente la gestione di progetti e servizi con il Consorzio in qualità di <i>General Contractor</i> o attraverso la partnership con altri soggetti aderenti al Consorzio stesso e la condivisione di attività di progettazione e di promozione sul territorio di servizi socio – assistenziali ed educativi.
Consorzio Mestieri - Milano	Collaborazione per il servizio di incrocio domanda - offerta
Confcooperative – Federsolidarietà	Il rapporto prevede la nostra partecipazione ad iniziative culturali, di informazione e di promozione, nonché il controllo di gestione della nostra cooperativa attraverso un loro revisore

2.7 Il personale

2.7.1 Composizione delle risorse umane

Al 31/12/2016 la cooperativa contava 455 lavoratori, dato che conferma il trend positivo di espansione del triennio (444 lavoratori nel 2015 e 391 ne 2014). Il seguente grafico mostra l'andamento del numero delle risorse umane per tipologia nel triennio 2014-2016.



Viene anche confermato il trend di diminuzione dei lavoratori soci con contratto di lavoro subordinato e il complementare aumento dei lavoratori non soci. E' da sottolineare che Sociosfera non pone l'essere socio come requisito per lavorare come operatore, lasciando tale decisione alla libera scelta della persona.

La tabella seguente fornisce ulteriori dati longitudinali riguardanti il personale.

	2016		2015		2014	
	N.	% su tot RU	N.	% su tot RU	N.	% su tot RU
Sesso						
Maschi	116	25,5%	105	23,6%	n.d.	n.d.
Femmine	339	74,5%	339	76,4%	n.d.	n.d.
Tempo pieno						
Part time	387	85,1%	298	67,1%	269	68,8%
Full time	67	14,7%	67	15,1%	64	16,4%

Se per quanto riguarda il bilanciamento dei sessi, viene mantenuto il rapporto 1:3 tra uomini e donne, nel 2016 si incrementa ulteriormente la percentuale di rapporti di lavoro part time.

2.7.2 Piano di formazione

Il Piano di Formazione e Aggiornamento 2016 di Sociosfera ONLUS, si sviluppa in coerenza con:

- i bisogni emergenti dai clienti/committenti rispetto al contesto organizzativo e alla tipologia dei servizi;
- le politiche del personale, di direzione, organizzative e di rete;
- gli adempimenti normativi che tutelano il personale e l'utenza dei diversi servizi in gestione.

In particolare le principali linee di indirizzo strategico che hanno guidato la definizione del piano formativo sono state:

1. sostenere il miglioramento delle capacità di coordinamento dei servizi negli aspetti gestionali e comunicativi con il cliente/committente;
2. migliorare i contenuti tecnico-operativi della propria mansione;
3. soddisfare i requisiti normativi vigenti;
4. sviluppare capacità di miglioramento e innovazione dei servizi offerti;
5. promuovere competenze specifiche, amministrative e gestionali atte a sostenere l'integrazione dei servizi a seguito della fusione delle singole cooperative coinvolte.

Pertanto, le intenzioni della direzione che hanno guidato la stesura del piano formativo in questo anno di cambiamento, sono volte ad intendere la formazione come uno strumento strategico che possa unificare ed

integrare stili di gestione, di coordinamento ed operativi specifici di ogni cooperativa verso un nuovo modello aziendale consapevole ed integrato.

Gli indirizzi formativi sono stati individuati attraverso un'attività di analisi del fabbisogno formativo, tesa a far emergere ed esplicitare le esigenze presenti nelle équipes di lavoro dei servizi gestiti da Sociosfera e nel personale amministrativo degli uffici. Le necessità formative sono state tradotte in attività (corsi, formazione psicologica, partecipazione a convegni, seminari, ...), al fine di rispondere al meglio alle richieste dei diversi gruppi di lavoro e agli impegni contrattuali con il cliente/committente.

Gli altri aspetti che hanno influenzato la stesura del piano formativo sono le risorse dedicate individuate sia all'interno, sia all'esterno della Cooperativa e i tempi di realizzazione dettati sia dalle scadenze oggettive degli appalti sia dall'organizzazione interna di ogni servizio.

Parte Terza - I servizi

In questa sezione saranno elencati i servizi della cooperativa attivi nel 2016, suddivisi nelle otto aree di riferimento.

1. Servizi domiciliari per persone anziane, con disabilità, con fragilità sociale	
Responsabile: Jenny Bonacina – resp.domiciliari@sociosfera.it	
Servizi Assistenza Domiciliare per anziani, persone con disabilità e nuclei familiari	Gestione per i comuni di Brugherio, Como, Mariano Comense, Ambito sociale Distretto 4 ASL MI2 (Cernusco S.N., Bellinzago L., Bussero, Cambiagio, Cassina de' Pecchi, Gessate, Gorgonzola, Pessano con Bornago), Azienda Speciale di Servizi alla Persona Tecum di Mariano Comense (comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba);
	Reddito di Autonomia (accessi domiciliari di ASA, psicologi ed educatori) nei Comuni di Seregno e Giussano.
	Per privati provincia di Monza e Brianza
	ADI (Voucher sociosanitari) ASL MI (Distretti 2, 6 e 7), ASL MB, ASL MI2
Servizi socio-sanitari a domicilio a pagamento per privati	Visite medico-specialistiche, servizi riabilitativi, valutazione ambientale e ausili, servizi infermieristici, podologia
	Consulenza psicologica, psico-pedagogica, filosofica a domicilio

2 Servizi territoriali e di prossimità in supporto alla domiciliarità	
Responsabile: Laura Radaelli – resp.prossimita@sociosfera.it	
Sistema sperimentale della domiciliarità di Milano in regime di accreditamento	Servizi Assistenza Domiciliare (SAD) per anziani, persone con disabilità e nuclei familiari
	Aiuti familiari (badanti, colf e baby sitter)
	Servizi aggiuntivi (peripherals) a domicilio
	Custodia sociale
Consegna Pasti a domicilio	per il comune di Milano con Milano Ristorazione
	per privati Milano
Consegna Spesa a domicilio gratuitamente "Due mani in più" con Coop Lombardia, Milano Zona 3-4, 8-9	
Accompagnamenti	per privati e in regime di accreditamento Milano Zona 7,8
	gratuitamente Progetto Arrivoacento
Sportello Badanti	Prossimi alla Cura Lentate sul Seveso, Meda, Seregno
	Per il Comune di Milano in regime di accreditamento Milano Zone 7 – 8;
	Per privati Milano e Provincia / Progetto Arrivoacento
Progetti che ricadono sotto l'area	Progetto "Luoghi Comuni" finanziato dal Comune di Milano.

3 Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità e in situazione di particolare disagio o fragilità	
Responsabile: Stefano Viotto – resp.disabilita@sociosfera.it	
Servizi residenziali	Comunità Socio Sanitaria (CSS) di Bollate
	Comunità Socio Sanitaria Casa CEReS di Segrate
	Casa Lilia comune di Segrate (CSS)

	Appartamenti in autonomia comune di Segrate
	Comunità Accoglienza Disabili comune di Vimodrone
	Casa DALIA casa di accoglienza per famiglie in difficoltà
Servizi diurni / semiresidenziali	Centro Diurno Disabili (CDD) di Gorgonzola
	Centro Diurno Disabili di Seregno
	Centro Diurno Disabili di Segrate
	Servizio di fisioterapia CDD Monza;
	Centro Socio Educativo (CSE) di Segrate;
Psicomotricità	Psicomotricità in Centro Diurno Psichiatrico di Seregno (A.O. Desio e Vimercate);
	Psicomotricità in Comunità Riabilitativa Alta Assistenza di Carate (A.O. Desio e Vimercate);
	Psicomotricità in Centro Ricreativo Adulti con disabilità psichica (CRA) Cesano Maderno;
Progetti che ricadono sotto l'area	Progetto "Metti una sera a cena" finanziato dalla Fondazione Comunitaria Nord Milano.
	Progetto C.A.S.E. Casa per sperimentazione di residenzialità autonoma in persone disabili comune di Rodano.
	Progetto "Ti accompagno" - Case Manager rivolto a soggetti autistici ASL MI2

4 Servizi residenziali e diurni per persone anziane	
Responsabile: Antonella Castelli – resp.anziani@sociosfera.it	
Centri Diurni	Centro Ricreativo Anziani comuni di Seregno
	Centro Ricreativo Anziani comuni di Lissone
	Centro Diurno Integrato di Mezzago
Fornitura di personale per Residenze Sanitarie Assistite:	Agliate (servizi fisioterapia, psicomotricità)
	Agrate (fisioterapia, animazione)
	Carugate (fisioterapia, psicomotricità, animazione)
	Casatenovo (servizio notturno socio-sanitario; servizio cucina; aiuto cucina e pulizie)
	Seregno (fisioterapia, psicomotricità)
	Seveso (fisioterapia, psicomotricità)
	Voghera (servizio infermieristico)
Progetti che ricadono sotto l'area	Interventi di stimolazione cognitiva di gruppo per anziani frequentanti il CRA di Lissone, in collaborazione con il Master di II Livello <i>Esperto di Psicologia dell'Invecchiamento</i> dell'Università di Pavia.

5 Servizi educativi, scolastici e psicopedagogici per infanzia, adolescenza e giovani adulti	
Responsabile: Marta Cazzaniga – resp.educativi@sociosfera.it	
Assistenza scolastica e domiciliare	Assistenza scolastica comuni di Sesto S.G., Mariano Comense, Seveso, Seregno;
	Assistenza Domiciliare Minori (ADM) Rodano, Azienda Speciale di Servizi alla Persona Tecum di Mariano Comense
	Coordinamento Psicopedagogico e servizi assistenziali presso Scuola Speciale Rodari Seregno
Centri ricreativi	Centro Ricreativo Estivo (CRE) Sesto S.G
	CRE Seregno, compresa scuola speciale Rodari

Servizi psicopedagogici scolastici	Sportello di affiancamento a tutor presso Istit. Istruz. Superiore Mosè Bianchi di Monza,
	Sportello di ascolto psicologico presso Ist. Istruz. Sup. L. Da Vinci di Carate B., Istit. Istruz. Superiore Mosè Bianchi di Monza, Istit. Istruz. Superiore Levi di Seregno, Istit. Istruz. Superiore M. Bassi di Seregno, Istit. Comprens. Don Milani di Vimercate
Progetti che ricadono sotto l'area	Progetto "La Palestra delle Idee", finanziato da Fondazione Cariplo, Bando Emblamatici Minori 2016.

6 Servizi di psicologia delle organizzazioni per aziende e imprese sociali Responsabile: Marco Muratore – resp.psicologiadellavoro@sociosfera.it	
Consulenza presso organizzazioni	Supervisione tecnica psicologica presso Castello S.C.S.
	Supervisione tecnica psicologica della documentazione progettuale psico-socio-educativa presso Castello S.C.S.
	Valutazione rischio stress presso Punto d'Incontro S.C.S.
Fornitura di personale con competenze psicologiche	Psicologo clinico presso Punto d'Incontro S.C.S.
	Psicologo clinico presso cooperativa Castello
	Psicologo del lavoro presso Punto d'Incontro S.C.S.

7 Servizi psicologico clinici Responsabile: Giulia Sala – resp.centriclinici@sociosfera.it	
Centri Polifunzionali	Centro polifunzionale <i>Borgocometa</i> di Monza.
	Centro polifunzionale <i>Mosaico</i> di Segrate (ex centro Walden per il trattamento di minori con Sindrome Autistica e Disturbi Pervasivi dello Sviluppo)
	Centro polifunzionale <i>Calicanto</i> a Milano

8 Servizi di protezione giuridica Responsabile: Daniele Negri – protezionegiuridica@sociosfera.it	
Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)	Ufficio di Protezione Giuridica del Distretto di Saronno
	Ufficio di Protezione Giuridica Distretto Est-Milano
	Ufficio di Protezione Giuridica Comune di Gorgonzola
	Ufficio di Protezione Giuridica Comune di Desio
	Ufficio di Protezione Giuridica Comune di Cernusco sul Naviglio
	Ufficio di Protezione Giuridica Comune di Pessano con Bornago

Parte Quarta - I risultati

4.1 Risultati sociali

4.1.1 Attività svolta

La seguente tabella riassume l'attività svolta da Sociosfera nell'anno 2016 suddivisa per aree.

Servizio	2016			2015		
	% fatturato	Utenti	% su tot. utenti	% fatturato	Utenti	% su tot. utenti
Serv. Domiciliari	15,0%	1.043	20,2%	19,4%	767	15,8%
Serv. Territoriali e di Prossimità	23,0%	1.639	31,8%	23,7%	1.246	25,6%
Serv. Diurni e Residenziali per Anziani	10,5%	1.249	24,2%	10,8%	1.249	25,7%
Serv. Diurni e Res. per Persone con Disabilità e Disagio Sociale*	31,7%	209	4,1%	30,7%	203	4,2%
Serv. Educativi e Psicopedagogici	13,5%	446	8,6%	11,8%	983	20,2%
Serv. di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni	0,4%	178	3,4%	0,4%	178	3,7%
Serv. Servizi di Psicologia Clinica	1,3%	102	2,0%	1,1%	86	1,8%
Serv. Protezione Giuridica	2,6%	156	3,0%	2,1%	156	3,2%
Serv. Accoglienza ¹	2,0%	138	2,7%	0,0%	0	0,0%
Totale utenti raggiunti		5160			4.868	

Dall'esame dei dati si conferma come la principale aree della cooperativa per impatto di fatturato è rappresentata dai Servizi per Persone con Disabilità e Disagio Sociale, mentre i Servizi Territoriali e di Prossimità, i Servizi Diurni e Residenziali per Anziani e i Servizi Educativi e Psicopedagogici raggiungono, proporzionalmente, più dei due terzi degli utenti della cooperativa. I servizi di Protezione Giuridica, di Psicologia Clinica e di Psicologia delle Organizzazioni rappresentano una percentuale più modesta delle attività della cooperativa, anche se il rapporto tra ore lavorare e percentuale di fatturato risulta mediamente più redditizio consistendo in prestazioni di carattere tecnico e specialistico.

Il confronto con l'anno precedente vede una leggera ma significativa deflessione dell'impatto sul fatturato del servizio di Domiciliarità, dovuto alla mancata riconferma del Servizio di Assistenza Domiciliare di Como, anche se il numero di utenti complessivamente raggiunti è andato ad aumentare. Il principale aggiornamento è però rappresentato dalla costituzione del Servizio di Accoglienza rifugiati e richiedenti asilo.

¹ Nella tabella viene riportato il servizio *Accoglienza rifugiati e richiedenti asilo*, che, seppur attivato nell'anno 2016, nella struttura organizzativa della cooperativa (riportata nel paragrafo 2.2) ricade sotto l'area *Servizi diurni e residenziali per persone con disabilità e disagio sociale*.

4.1.2 Risorse umane e qualità del lavoro

In questo paragrafo sono riportati alcuni indicatori (raccolti nella tabella seguente) che descrivono alcuni aspetti della qualità del lavoro, ovvero il turnover del personale, le lettere di richiamo e gli infortuni.

Turnover di personale

La seguente tabella mostra l'andamento dei contratti di lavoro subordinato nell'anno 2016.

Il bilancio del turnover del personale dipendente continua a mantenersi in positivo anche nel 2016, essendo il numero dei lavoratori assunti nell'anno superiore di quello dei contratti cessati. Tra le principali cause di cessazione abbiamo la naturale conclusione del contratto (relativa principalmente a contratti a tempo determinato), le dimissioni e il licenziamento per conclusione di appalto.

Lettera di richiamo

Il numero delle lettere di richiamo è pressochè rimasto invariato, nonostante l'incremento di personale.

Infortuni

Nell'anno 2016 si sono verificati 20 infortuni, di cui la maggior parte dovuti ad incidenti stradali (40%) e aggressioni da parte di utenti (35%). Come si può vedere dal confronto del 2015, i dati indicano un netto peggioramento rispetto all'anno precedente, soprattutto per quanto riguarda gli infortuni da aggressione.

Si riduce tuttavia il numero medio di giorni di assenza per infortunio.

Indicatori risorse umane	al 31/12/2016	al 31/12/2015
	Turnover dipendenti	
Dipendenti assunti	86	98
Dipendenti cessati	70	66
Cause cessazione:		
- <i>pensionamento</i>	2	2
- <i>fine Contratto</i>	29	26
- <i>dimissioni</i>	16	17
- <i>licenziamento per termine appalto</i>	14	14
- <i>licenziamento per giusta causa</i>	2	1
- <i>risoluzione consensuale</i>	1	2
- <i>giustificato motivo oggettivo</i>	4	0
- <i>periodo di prova non superato</i>	2	4
Lettere di richiamo		
Numero di lettere di richiamo emesse	18	20
Infortuni		
Totale infortuni	20	8
Giorni d'assenza complessivi	309	173
Media di giorni assenza per infortunio	14	21,6
Dettaglio cause infortunio:		
- <i>cadute (scale, posizioni elevate)</i>	0	2
- <i>aggressione</i>	7	0
- <i>incidenti stradali e in itinere</i>	8	4
- <i>punture aghi-tagli/liquidi biologici</i>	2	1
- <i>urto contro oggetti</i>	2	0
- <i>altro</i>	1	1

4.1.3 Formazione

La formazione realizzata nel corso dell'anno 2016 è stata rivolta in modo uniforme sia agli operatori dei servizi che ai coordinatori/responsabili di area e alle relative direzioni. Un'attenzione specifica è stata dedicata alle diverse iniziative di formazione del personale amministrativo e dei servizi, per l'applicazione diffusa del sistema informatizzato di rendicontazione delle presenze del personale al fine di sostenere il processo di gestione delle risorse umane in modo più snello ed efficace in ogni servizio di Sociosfera ONLUS.

Hanno mantenuto un carattere gruppale gli eventi dedicati al miglioramento dei processi produttivi, con il coinvolgimento delle équipes di lavoro (servizi disabili e domiciliari).

I corsi sulla sicurezza e la formazione HACCP, hanno mantenuto la loro struttura con la realizzazione degli eventi richiesti dalla normativa e il coinvolgimento degli operatori dei diversi servizi.

Formazione	2016	2015
Ore totali di formazione riconosciute agli operatori	1981	1889
Ore di formazione ECM richieste	32	21
Importi richiesti da soci per aggiornamento	€ 430,0	€ 1.349,0

In sintesi, nel corso del 2016 la cooperativa ha organizzato/promosso la partecipazione a corsi per un totale di 1.981 ore riconosciute agli operatori per la presenza alle diverse iniziative impegnando risorse proprie. Hanno fatto richiesta, come da contratto, del fondo per la formazione ECM, 3 operatori, ai quali sono state riconosciute 32 ore complessive di servizio, per la partecipazione a corsi con crediti ECM. Nel corso del 2016, non è stata avviata la formazione obbligatoria per gli apprendisti poiché gli operatori neo assunti sono stati inseriti in servizio con forme contrattuali che non hanno previsto l'apprendistato.

Le azioni formative organizzate da Scuole di formazione, ASL ed Enti Terzi, sono promosse e sostenute dalla Cooperativa che mette a disposizione per i soci un fondo annuale per la partecipazione a corsi e convegni. In modo particolare nel corso del 2016 hanno richiesto il fondo di aggiornamento 4 operatori per un impegno economico pari a € 430.

4.1.4 Reti territoriali e partnership

Tavoli istituzionali e/o progettuali

1. Tavolo dei Presidenti Consorzio Farsi Prossimo (CFP)	2. Tavolo consortile CFP per definizione modello organizzativo I. 231
3. Comitato Monza Brianza di Unione provinciale Milano, Lodi e Monza-Brianza di Confcooperative	4. Tavolo del piano di zona di Cinisello-Bresso-Cormano-Cusano M.
5. Consiglio di Presidenza di Confcooperative - Unione di Milano, Lodi e Monza Brianza	6. Tavolo di Sistema dell'Ufficio di Piano di Seregno
7. Gruppo di lavoro Welfare consortile e servizi a privati di CFP	8. Tavolo disabili e anziani della Tecum (Mariano C.)
9. Commissione prossimità CFP/Caritas Ambrosiana	10. Tavolo Disabilità ex distretto Segrate, ora territorio della Martesana
11. Gruppo di coordinamento Macramè – Servizi Disabilità della Martesana	12. Tavolo Disabilità Piano di zona di Monza
13. Gruppo lavoro su portale Familydea - servizi a privati Consorzio CB e CFP	14. Tavolo minori Piano di Zona Monza
15. Rete prevenzione dispersione scolastica Monza attraverso Consorzio CB	16. Tavolo minori Piano di Zona Seregno
17. Riunioni legate ad protocollo di intesa tra ASL Carate, UdP Carate, 4 e Istituti superiori del territorio	18. Tavolo minori Tecum

19. Tavoli operativo comunale minori di Mariano Comense	20. Tavolo operativo degli Istituti Comprensivi di Seregno
21. Tavolo comunale minori di Seregno	22. Tavolo promozione della salute della ASL di Seregno
23. Tavolo Comunicazione coordinata Consorzio FP	24. Tavolo Residenzialità Bollate

Principali Collaborazioni

1. Comuni committenti nelle provincie di Milano, Monza-Brianza, Como e Pavia
2. ATS Regione Lombardia per i servizi in accreditamento (ADI, Comunità socio-sanitarie, Centro Diurno) e/o autorizzati (Centri Diurni Anziani, equipe Disturbi dell'apprendimento)
3. Tribunali di Milano e Como , per servizi di protezione giuridica e l'accoglienza di Lavoratori di pubblica utilità (LPU) e messa in prova/regime alternativo;
4. RSA committenti
5. Cooperative consorziate Consorzio Farsi Prossimo e Comunità Brianza
6. Cooperative Punto d'Incontro, Castello, Mosaico per i servizi di supervisione di equipe, la consulenza organizzativa e la formazione su tematiche di carattere psicologico
7. Fondazione Don Gnocchi per la gestione dei servizi del sistema domiciliarietà milanese in accreditamento
8. Coop Lombardia, per il servizio di consegna della spesa a domicilio Due mani in più
9. Caritas Ambrosiana, per il confronto progettuale e lo sviluppo di azioni di risposta al bisogno sociale e Associazione Volontari Caritas per l'impiego dei volontari nelle iniziative promosse dalla cooperativa;
10. Associazione CERES per la co-gestione della comunità per persone disabili a Segrate
11. MCL Patronato SIAS, per il servizio CAF e Patronato interni e come fornitore del servizio amministrativo a favore delle famiglie che assumono badanti;
12. Istituti scolastici committenti (Pozzi di Vimercate, Istituti Bassi e Levi di Seregno, Istituto Da Vinci di Carate B.) e per l'ospitalità ai tirocini degli studenti
13. Università (Università degli Studi di Milano Bicocca, Università E-Campus, Università degli Studi di Pavia) per l'ospitalità ai tirocini degli studenti
14. Banche (BCC Segrate, Banca Etica, Banca Prossima)

4.1.5 Sviluppo: appalti e progetti

La seguente tabella elenca il bilancio dei servizi e dei progetti finanziati avviati e conclusi nel 2016.

NUOVI SERVIZI ACQUISITI / AVVIATI NEL 2016
1. Tecum - Azienda Speciale di servizi alla persona di Mariano Comense: gestione del Servizio di assistenza educativa domiciliare e scolastica per minori in situazione di handicap.
2. Ambito territoriale di Carate Brianza: accreditamento di soggetti professionali per l'erogazione, mediante titoli sociali, di servizi a favore di minori o alunni certificati o con disabilità sensoriale.
3. Comune di Milano: del servizio riabilitativo, terapeutico, assistenziale e educativo a favore degli ospiti dei Centri Diurni Disabili comunali.
4. Comune di Milano: Servizio, medico, infermieristico, riabilitativo socio-assistenziale a favore del Centro Diurno Integrato di via Giolli 29.
5. Comune di Pioltello: Servizio Protezione Giuridica.
6. Accreditamento equipe per la Valutazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento presso centro polifunzionale <i>Borgocometa</i> di Monza.
SERVIZI RICONFERMATI
1. AFOL Agenzia Formazione Orientamento Lavoro MB: servizio di assistenza scolastica e sostegno alunni anno 2016/2017.
2. Sportelli di ascolto psicologico presso Ist. Istruz. Sup. L. Da Vinci di Carate B., Istit. Istruz. Superiore Mosè Bianchi di Monza, Istit. Istruz. Superiore Levi di Seregno, Istit. Comprens. Don Milani di Vimercate.
PROGETTI FINANZIATI AVVIATI NEL 2016
1. Progetto "La Palestra delle Idee", finanziato da Fondazione Cariplo, Bando Emblamatici Minori 2016.

2. Progetto "Metti una sera a cena" finanziato dalla Fondazione Comunitaria Nord Milano.
3. Progetto "Luoghi Comuni" finanziato dal Comune di Milano.
SERVIZI / ATTIVITÀ INTERROTTESE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
1. Comune di Como: gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare
2. Comune di Rodano: Servizio di Assistenza scolastica
3. Sportello di ascolto psicologico presso Istit. Istruz. Superiore M. Bassi di Seregno.
4. FEI - Fondo Europeo Integrazione cittadini stranieri (a.s 2014-2015);

Pertanto, possiamo affermare che anche nel 2016 si è avuto un incremento delle attività e dei servizi della cooperativa, nonostante si renda necessario mantenere e aumentare il trend positivo per consentire il ricambio economico dei servizi in appalto e lo sviluppo delle attività.

4.2 Risultati economici

La seguente tabella riassume i dati di bilancio 2016, confrontandoli con i valori dei due anni precedenti.

	al 31/12/2016	al 31/12/2015	al 31/12/2014
Ricavi delle vendite (Rv)	€ 8.904.988,0	€ 8.641.939,0	€ 8.203.261,0
Produzione interna (Pi)	€ 88.433,0	€ 77.329,0	
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA (VP)	€ 8.993.421,0	€ 8.719.268,0	€ 8.203.261,0
Costi esterni operativi (C-esterni)	€ 2.273.982,0	€ 2.288.323,0	€ 2.284.185,0
VALORE AGGIUNTO (VA)	€ 6.719.439,0	€ 6.430.945,0	€ 5.919.076,0
Costi del personale (Cp)	€ 6.590.807,0	€ 6.337.377,0	€ 6.112.126,0
MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)	€ 128.632,0	€ 93.568,0	-€ 193.050,0
Ammortamenti e Accantonamenti (Am e Ac)	€ 162.894,0	€ 233.724,0	€ 127.861,0
RISULTATO OPERATIVO	-€ 34.262,0	-€ 140.156,0	-€ 320.911,0
Risultato dell'area accessoria	-€ 9.171,0	€ 150.872,0	€ 193.294,0
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri finanziari)	€ 86,0	€ 185,0	€ 693,0
EBIT NORMALIZZATO	-€ 43.347,0	€ 10.901,0	-€ 126.924,0
Risultato dell'area straordinaria	-€ 11.105,0	-€ 8.402,97	€ 27.222,0
EBIT INTEGRALE	-€ 54.452,0	€ 2.498,0	-€ 99.702,0
Oneri finanziari (Of)	€ 59.329,0	€ 52.607,0	€ 38.770,0
RISULTATO NETTO (RN)	-€ 113.781,0	-€ 50.109,0	-€ 138.472,0

I ricavi delle vendite e prestazioni risultano pari ad Euro 8.904.988, con un incremento del 3% rispetto all'esercizio precedente. Il bilancio d'esercizio 2016 riporta una perdita di Euro 113.781 determinata dall'andamento della gestione e, in continuità con l'esercizio precedente, dalla contabilizzazione di alcune particolari poste di bilancio come segue:

- capitalizzazione spese aggiudicazione nuove commesse: nel corso dell'esercizio, come previsto dalla normativa vigente, si è provveduto alla capitalizzazione delle spese di aggiudicazione delle gare e dei progetti vinti che hanno comportato un incremento del fatturato;
- capitalizzazione del costo del personale interno rivolto all'implementazione del nuovo software Gecos.

5. Parte Quinta - Obiettivi di miglioramento dell'organizzazione

5.1 Valutazione obiettivi di sviluppo 2015

Si riporta l'aggiornamento rispetto agli obiettivi di sviluppo indicati nel Bilancio Sociale del 2015.

Obiettivo 2015	Risultato 2016	Valutazione
Consolidamento del fatturato e il risanamento dei conti della cooperativa.	Nonostante delle importanti operazioni organizzative, il bilancio della cooperativa presenta ancora un passivo rilevante.	L'obiettivo non è raggiunto, viene riproposto per il 2017.
Definizione delle linee strategiche del triennio 2015-2017.	Il CdA ha definito e approvato le linee strategiche fino al termine del 2017.	L'obiettivo è stato raggiunto.
Sviluppo un nuovo Regolamento Soci	L'assemblea soci ha approvato il nuovo Regolamento Soci.	L'obiettivo è stato raggiunto.
Avvio di un nuovo servizio per l'accoglienza di stranieri richiedenti protezione internazionale.	Il Servizio di Accoglienza è stato avviato nei primi mesi del 2016.	L'obiettivo è stato raggiunto.
Attivazione di processo di rafforzamento del senso di appartenenza della cooperativa.	Non sono stati attivati particolari progetti in tale ambito.	L'obiettivo non è raggiunto, viene rimandato al 2017

5.2 Evoluzione prevedibile della gestione e obiettivi per il 2017

La perdita evidenziata nell'esercizio 2016 origina dal mancato equilibrio economico di alcuni servizi, purtroppo tra quelli più consistenti dal punto di vista dei volumi e della complessità dei processi di gestione. L'opera di risanamento e riorganizzazione mirata ai servizi in sofferenza, già perseguita nel 2016, dovrà continuare nel 2017.

Si deve evidenziare, inoltre, una generale tendenza alla contrazione della spesa pubblica, che si traduce in volumi sempre più ridotti delle commesse originate dalle pubbliche amministrazioni e nella riduzione, sempre più frequente, delle marginalità dei servizi (tariffe più basse per le medesime attività oppure più attività per le medesime tariffe). A fronte di questa tendenza, che appare ineluttabile nell'ambito dei servizi a committenza pubblica (ancora la stragrande maggioranza dei servizi gestiti da Sociosfera), si dovrà perseguire necessariamente l'opera di razionalizzazione e di riduzione dei costi fissi.

Pertanto, gli obiettivi per Sociosfera nel 2017 sono sintetizzabili come segue:

1. **Consolidamento del fatturato e il risanamento dei conti** della cooperativa, attuando strategie di efficientamento e sviluppo ulteriori rispetto a quelle già avviate nel 2016;
2. **Revisione del modello organizzativo** della cooperativa a seguito dei primi due anni dalla fusione;

3. Avvio di un **piano** di ascolto e sostegno del senso di appartenenza dei **soci**, per migliorare il clima organizzativo e favorire l'adesione di nuovi soci.

5.3 Obiettivi di miglioramento del Bilancio Sociale

Valutazione obiettivi di miglioramento Bilancio Sociale 2015

Si riporta l'aggiornamento rispetto agli obiettivi di miglioramento del Bilancio Sociale indicati nel 2015.

Obiettivo 2015	Risultato 2016	Valutazione
Aggiornare degli indicatori già raccolti nel 2015, fornendo una valutazione longitudinale di andamento ancora più completa	La maggior parte degli indicatori disposti nel 2015 è stata mantenuta e aggiornata, consentendo una valutazione su almeno due anni. Alcuni indicatori sono stati eliminati.	Obiettivo parzialmente raggiunto.
Predisposizione di gruppi di lavoro tematici includendo non solo personale gestionale, ma anche il personale operativo sui servizi.	Non sono stati organizzati gruppi tematici di lavoro sul bilancio sociale.	Obiettivo non raggiunto. In valutazione la riproposizione dell'obiettivo nel 2017.

Obiettivi di miglioramento Bilancio Sociale 2016

Il bilancio sociale del 2016 ha sostanzialmente riproposto e consolidato la metodologia e la struttura impostata nel 2015. Per il 2016, il principale obiettivo di miglioramento sarà quello di includere e condividere maggiormente il punto di vista dei soci nel processo di valutazione e narrazione della cooperativa.

