



Bilancio Sociale 2018

Lo duca e io per quel cammino ascoso
intrammo a ritornar nel chiaro mondo;
e senza cura aver d'alcun riposo,

salimmo sù, el primo e io secondo
tanto ch'ì vidi de le cose belle
che porta 'l ciel, per un pertugio tondo.

(Canto XXXIV – Dante – La divina commedia)

I numeri di Sociosfera nel 2018

219

Il numero dei soci (208 nel 2017)

530

Risorse umane (514 nel 2017)

75,9%

Le donne sul totale delle risorse umane (74,1 nel 2017)

5444

Utenti e beneficiari raggiunti (5049 nel 2017)

40

Volontari (34 nel 2017)

€10.728.274

Il valore della produzione (€10.364.474 nel 2017)

Indice

1. Introduzione.....	4
1.1 Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale.....	4
2. L'Organizzazione.....	6
2.1. Identità dell'organizzazione.....	6
2.2 Struttura organizzativa.....	10
2.3 La base sociale.....	11
2.4 Consiglio di Amministrazione e collegio dei sindaci.....	13
2.5 Il Comitato di Gestione: un nuovo organismo direttivo.....	14
2.6 Partecipazioni e partnership.....	15
3. Servizi.....	18
3.1 Il Settore Servizi e le aree afferenti.....	18
Area servizi domiciliari.....	19
Area servizi di prossimità.....	20
Area abitare sociale.....	21
Area dei servizi per persone con disabilità.....	22
Area servizi diurni e residenziali per persone anziane.....	23
Area servizi educativi.....	24
Area centri polifunzionali.....	25
4. Risorse umane.....	26
5 Sviluppo.....	29
6 Comunicazione.....	30
7. Andamento economico e amministrazione.....	32
8 Settore tecnico.....	33

1. Introduzione

1.1 Metodologica adottata nella redazione del Bilancio Sociale

Linea redazionale

La linea redazionale del Bilancio Sociale del 2018 si basa su diversi elementi.

- ✓ innanzitutto, la presenza di informazioni sia quantitative sia qualitative, al fine di creare un documento che unisce un fine divulgativo e uno di reportistica, rendendolo quindi di interesse sia per la comunicazione interna sia per gli stakeholder;
- ✓ una divisione tematica (ad. es. Servizi, Risorse Umane, ecc...) per facilitare l'orientamento del lettore in un documento ricco di informazioni.
- ✓ la presentazione di indicatori quantitativi confrontati con i dati -laddove disponibili- degli anni precedenti (2017, 2016 e 2015), in modo da fornire una panoramica dell'andamento della cooperativa più chiara rispetto al confronto con il solo anno precedente.
- ✓ una forma più "snella" rispetto agli anni precedenti per favorirne la lettura.

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 presentato e approvato dall'Assemblea Soci in data 27/06/2019.

2. L'Organizzazione

2.1. Identità dell'organizzazione

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	Unità locale n.MB/3 – Via Valcava, 15 – 20900 Monza (MB) Unità locale n. MB/4 – Via Preda, 3 – 20843 Verano Brianza (MB) Unità locale n.MI/2 – Via dell'Olmo, 32 – 20090 Segrate (MI) Unità locale n.MI/3 – Via Manzoni, 2 – 20090 Segrate (MI) Unità locale n.MI/4 – Via del Rovere, 4 – 20090 Segrate (MI) Unità locale n.MI/5 – Via Manzoni, snc – 20090 Segrate (MI) Unità locale n.MI/6 – Via Papa Giovanni XXIII, 38 – 20090 Segrate (MI) Unità locale n.MI/7 – Via dei Tigli, 2/A – 20090 Rodano (MI) Unità locale n.MI/8 – Via Cadorna, 8 – 20021 Bollate (MI) Unità locale n.MI/9 – Via Battisti, 31 – 20090 Vimodrone (MI) Unità locale n.MI/10 – Via Antonio Pacinotti, 8 – 20155 Milano (MI).

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.

Oggetto sociale

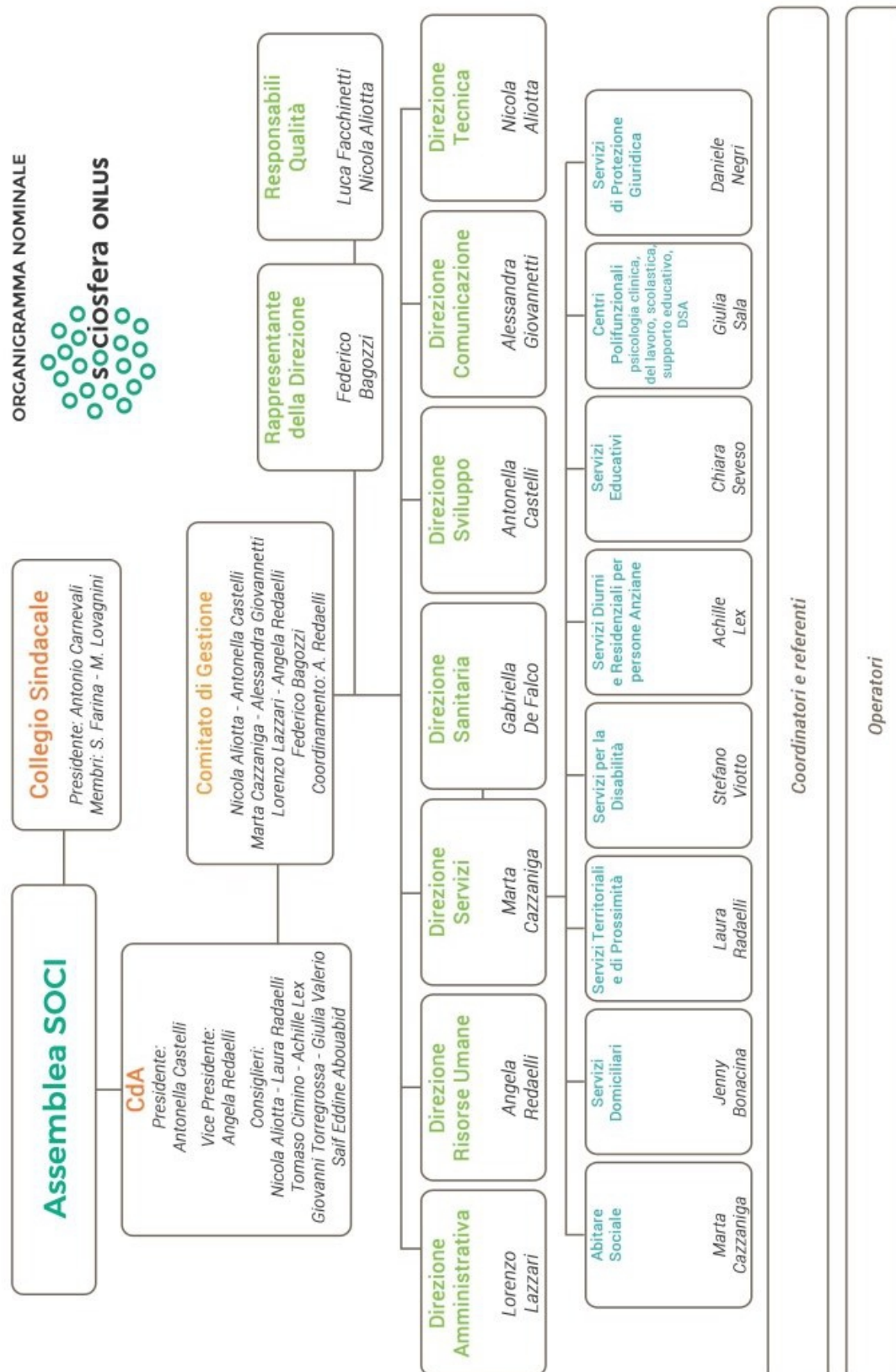
Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 dello Statuto, la Cooperativa ha come oggetto la gestione di attività sanitarie, sociosanitarie, sociali, assistenziali ed educative, con particolare attenzione a modellare le attività in risposta ai bisogni emergenti. In relazione a ciò, la Cooperativa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

Attività che costituiscono l'oggetto sociale di Sociosfera
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 salutari 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

2.2 Struttura organizzativa

Di seguito viene presentato l'organigramma in vigore al 31/12/2018, approvato con delibera di Cda del 30/10/2018.

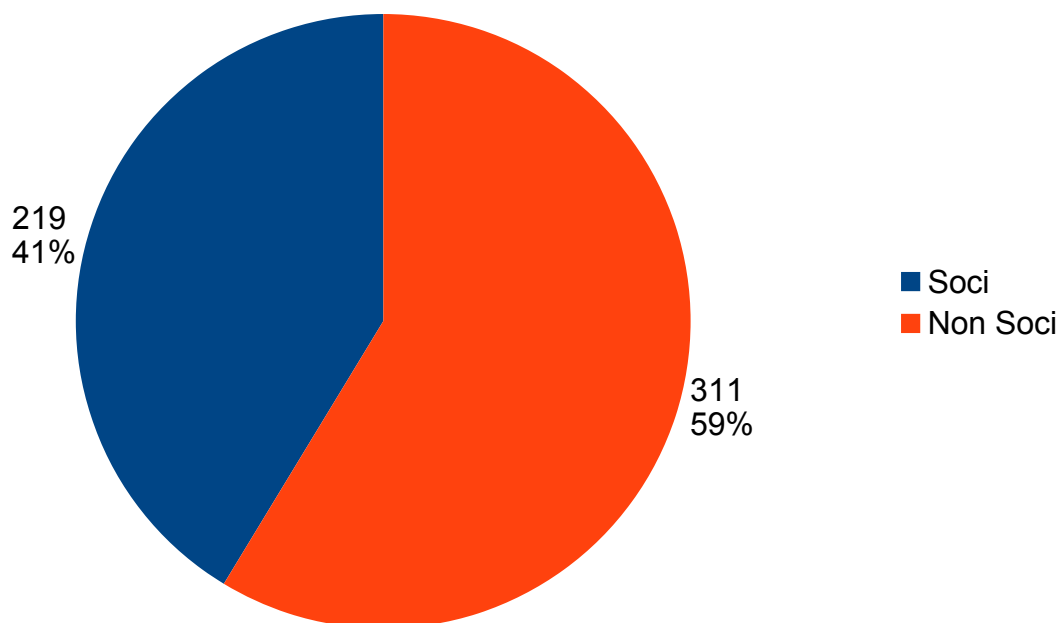


2.3 La base sociale

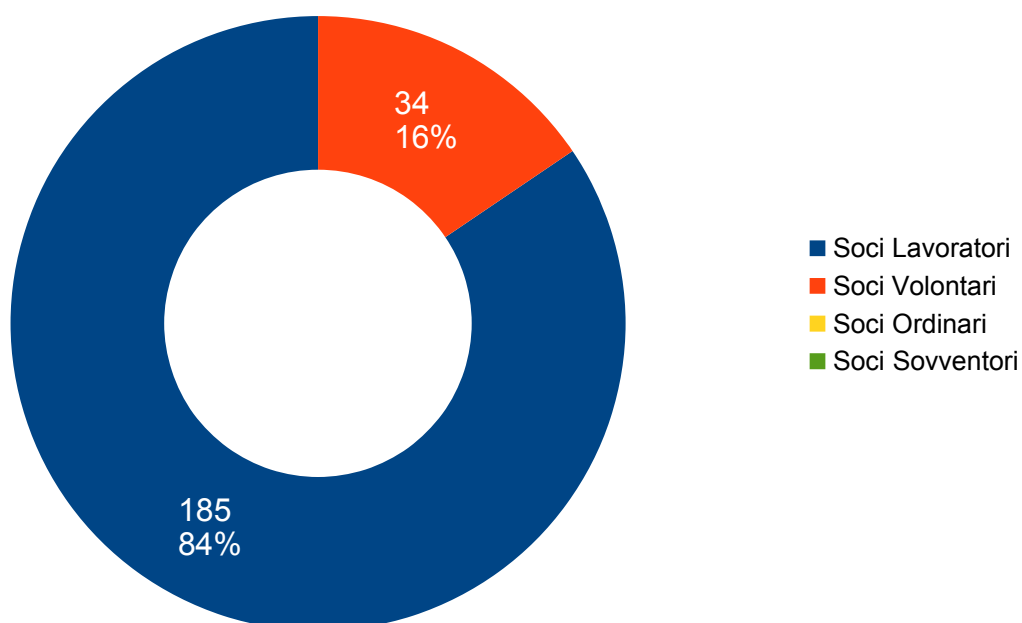
Composizione della base sociale

I grafici che seguono rappresentano le caratteristiche della base sociale :

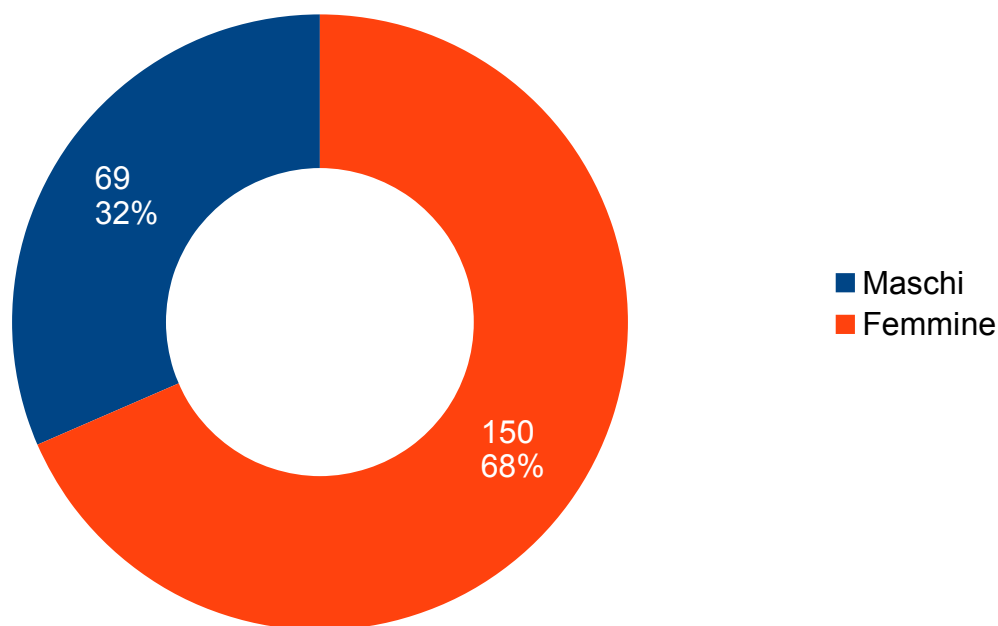
NUMERO DEI SOCI 2018



TIPOLOGIA DI SOCI



GENERE DEI SOCI



Nel 2018 è proseguito il leggero incremento relativo al numero dei soci negli anni precedenti. Tale aumento ha interessato esclusivamente i soci lavoratori, mentre il numero dei soci volontari rimane costante.

Assemblee soci

La tabella seguente riassume le assemblee soci indette nell'anno 2018:

Data	Ordine del Giorno	Soci partecipanti
17/05/2018	1. Definizione dell'ammontare del fondo di formazione professionale per il 2018 2. Presentazione e approvazione della relazione sulla gestione e del bilancio d'esercizio al 31/12/2017 e presentazione della relativa relazione del collegio sindacale 3. Presentazione e approvazione del bilancio sociale 2017 4. Presentazione della Relazione del Cda sul triennio 2015-2018 5. Determinazione del numero dei consiglieri 6. Nomina dei componenti del Cda 7. Nomina dei componenti del Collegio sindacale 8. Varie ed eventuali	Presenti in proprio nr.59 Soci, considerando anche gli 7 Consiglieri; presenti per delega nr.51 Soci; assenti nr.114 per un totale di presenze di 110 soci su 224: la percentuale di presenza, sia in proprio che per delega è del 49%.
12/07/2018	1. Comunicazione del CdA. 2. Adeguamento dello statuto ai sensi del d.lgs 3 luglio 2017, n.112 con le modalità definite dall'art.17, comma 3. 3. Varie ed eventuali.	Presenti in proprio nr.30 Soci (di cui 28 con diritto di voto), considerando anche gli 8 Consiglieri; presenti per delega nr.35 Soci; assenti nr.159, per un totale di presenze di 65 soci su 224: la percentuale di presenza, sia in proprio che per delega è del 29%.

Il "Progetto Soci"

Nella prima parte del 2018 il CdA uscente ha proseguito la linea di lavoro denominata "Progetto Soci", finalizzata a rafforzare il senso di appartenenza della cooperativa e promuovere l'adesione di nuovi soci al progetto cooperativo di Sociosfera. Sono stati organizzati sei momenti di condivisione dell'andamento della cooperativa e ascolto della base sociale e dei lavoratori non soci; nelle sedi di Milano, Segrate e Seregno.

Il CdA entrante, ritenendo fondamentale la cura della base sociale e dei lavoratori, si è dato l'obiettivo di andare a ridefinire un nuovo "progetto soci" per il 2019.

2.4 Consiglio di Amministrazione e collegio dei sindaci

Il Consiglio di Amministrazione

Nel corso del 2018 c'è stato il rinnovo del Consiglio di amministrazione di Sociosfera.

Fino al 17 Maggio il CdA era composto come riassunto nella seguente tabella:

Nome e cognome	Carica	Carica	Qualifica nell'Organizzazione
Antonella Castelli	Presidente	17/03/2015 – 17/05/2018	Direzione del Settore Sviluppo
Angela Redaelli	Vice Presidente	17/05/2014 – 17/05/2018	Direzione del Settore Risorse Umane
Nicola Aliotta	Consigliere	17/05/2014 – 17/05/2018	Direzione Settore Tecnico
Jenny Bonacina	Consigliera	17/05/2014 – 17/05/2018	Responsabile Area Servizi Domiciliari
Luca Facchinetti	Consigliere	17/03/2015 – 17/05/2018	Impiegato ufficio Qualità ed Educatore
Laura Radaelli	Consigliera	17/03/2015 – 17/05/2018	Responsabile Are Servizi di Prossimità
Filippo Rapisarda	Consigliere	17/03/2015 – 17/05/2018	Impiegato ufficio progettazione e psicologo
Stefano Viotto	Consigliere	17/03/2015 – 17/05/2018	Responsabile Area Servizi Disabilità

Nell'Assemblea Soci del 17 Maggio 2018 è stato definito l'assento del nuovo CdA, portandolo da 8 a 9 componenti. Relativamente alla composizione si sono candidati e sono stati confermati 4 membri del vecchio CdA, mentre i restanti 5 sono soci più giovani che si sono candidati e sono stati eletti, anche in una prospettiva di cambiamento. Il CdA ha poi nominato Presidente e Vicepresidente. La tabella che segue riporta la situazione al 31/12/2018:

Nome e cognome	Carica	In carica dal	Stato della carica	Qualifica nell'Organizzazione
Antonella Castelli	Presidente	17/03/2015	Attualmente in carica	Direzione del Settore Sviluppo
Angela Redaelli	Vice Presidente	17/05/2014	Attualmente in carica	Direzione del Settore Risorse Umane
Saif Abouabid	Consigliere	17/05/2018	Attualmente in carica	Coordinatore Area Migranti e Housing Sociale
Nicola Aliotta	Consigliere	17/05/2014	Attualmente in carica	Direzione Settore Tecnico
Tomaso Cimino	Consigliere	17/05/2018	Attualmente in carica	Operatore Ufficio Progettazione e Coordinatore progetti Sociosport
Achille Lex	Consigliere	17/05/2018	Attualmente in carica	Responsabile dell'Area Anziani e operatore dell'Ufficio Progettazione
Laura Radaelli	Consigliera	17/03/2015	Attualmente in carica	Responsabile Area Servizi di Prossimità
Giovanni Torregrossa	Consigliere	17/05/2018	Attualmente in carica	Coordinatore progetti Area Migranti e operatore WeMi
Giulia Valerio	Consigliere	17/05/2018	Attualmente in carica	Coordinatrice nell'ambito del Sistema della Domiciliarità di Milano

Nel nuovo CdA si possono ritrovare alcuni degli elementi che caratterizzavano il CdA precedente, come la provenienza da settori differenti, un equilibrio relativo al genere dei membri, un ampio ventaglio di età anagrafiche, di quasi 30 anni, tra il membro più giovane e quello più maturo, e il comprendere figure di diversi livelli (3 direttori, 2 responsabili di area, 4 coordinatori con funzioni di responsabilità).

Nell'anno 2018 il Cda uscente di Sociosfera si è riunito 6 volte tra l'1/1/2018 e il 17/5/2018 mentre il nuovo CdA 18 volte (di cui 3 incontri informali.) dal 17/5/2018 a fine anno.

Collegio dei sindaci

Il Collegio Sindacale in carica fino alla approvazione del bilancio d'esercizio 2018 è composto Antonio Carnevali (Presidente), Stefano Farina e Marco Lovagnini (Sindaci). I membri del Collegio Sindacale partecipano ad ogni riunione deliberativa del Cda. Il Collegio dei Sindaci ha funzioni di controllo, sorveglianza e revisione contabile.

2.5 Il Comitato di Gestione

Il Comitato di Gestione riceve gli indirizzi strategici dal Consiglio di amministrazione a seguito dei quali realizza il piano obiettivi ed il previsionale annuale dell'anno successivo, opera la gestione organizzativa ed economica della cooperativa e condivide le linee di sviluppo al fine di incrementare progetti, servizi e fatturato.

2.6 Partecipazioni e partnership

- ✓ Partecipazioni societarie:
 - × Consorzio Comunità Brianza
 - × Consorzio Farsi Prossimo
 - × Società Concordia Spa
 - × Cooperativa Elisa
 - × Consorzio Tob
 - × Banca Popolare Etica
 - × BCC Segrate
 - × CAES – Coop Assicurativa Etica e Solidale
 - × Consorzio CCSL
 - × Consorzio Solaris
 - × Cooperfidi Italia
 - × Cooperativa sociale Macondo
- ✓ Tavoli istituzionali e/o progettuali
 - × CFP Tavolo presidenti;
 - × Comitato Monza-Brianza di Confcooperative - Unione provinciale Milano, Lodi e Monza-Brianza;
 - × Consiglio di Presidenza di Confcooperative - Unione di Milano, Lodi e Monza-Brianza;
 - × Gruppo di lavoro Welfare consortile e servizi a privati di Consorzio FP;
 - × Commissione prossimità CFP/Caritas Ambrosiana;
 - × Tavolo Comunicazione coordinata Consorzio FP;
 - × Gruppo di coordinamento Macramè – Servizi Disabilità della Martesana
 - × Forum della Martesana;
 - × Forum terzo settore Monza e Brianza;
 - × Rete prevenzione dispersione scolastica Monza attraverso CCB;
 - × Riunioni legate a protocollo di intesa tra ASL Carate, UdP Carate, 4 e Istituti superiori del territorio;
 - × Tavoli operativo comunale minori di Mariano Comense;
 - × Tavolo comunale minori di Seregno;
 - × Tavolo del piano di zona IPIS di Cinisello-Bresso-Cormano-Cusano M.;
 - × Tavoli tematici dell'Ufficio di Piano di Seregno;
 - × Tavolo Disabilità Piano di zona di Monza;
 - × Tavolo minori Piano di Zona Monza;

- ✘ Tavolo minori Tecum;
- ✘ Tavolo operativo degli Istituti Comprensivi di Seregno;
- ✘ Assemblea Plenaria degli enti accreditati per la domiciliarità di Milano
- ✓ Collaborazioni
 - ✘ Comuni committenti nelle provincie di Milano, Monza-Brianza, Como e Pavia;
 - ✘ ATS Regione Lombardia per i servizi in accreditamento (ADI, Comunità socio-sanitarie, Centro Diurno) e/o autorizzati (Centri Diurni Anziani, equipe Disturbi dell'apprendimento);
 - ✘ 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;
 - ✘ RSA committenti;
 - ✘ Cooperativa Punto d'Incontro, Cooperativa Castello e Associazione Camminiamo Insieme per i servizi di supervisione di equipe, la consulenza organizzativa e la formazione su tematiche di carattere psicologico;
 - ✘ Fondazione Don Gnocchi per la gestione dei servizi del sistema Domiciliarità milanese in accreditamento;
 - ✘ Cooperative consorziate Consorzio Farsi Prossimo;
 - ✘ Cooperative consorziate Consorzio Comunità Brianza;
 - ✘ Cooperative Marta, Lombarda FAI, RiPaRi;
 - ✘ Coop Lombardia, per il servizio di consegna della spesa a domicilio Due mani in più;
 - ✘ 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;
 - ✘ ANFASS Seregno e Associazione L'Abbraccio;
 - ✘ Associazione CERES per accreditamento CSS - Comunità Socio Sanitarie a Segrate;
 - ✘ MCL Patronato SIAS, per il servizio CAF e Patronato interni e come fornitore del servizio amministrativo a favore delle famiglie che assumono badanti;
 - ✘ GNV group, una società di consulenza che si occupa di formazione e potenziamento risorse umane in campo aziendale profit;
 - ✘ Cooperativa Pratica Milano – progetti di coesione sociale
 - ✘ Ideasport Pallacanestro – progetti di coesione sociale
- ✓ Istituti scolastici committenti e/o per l'ospitalità ai tirocini degli studenti:
 - ✘ Vimercate: I.C. Don Milani
 - ✘ Monza: Istituto Mosè Bianchi; Istituto Confalonieri
 - ✘ Carate B. Istituto Da Vinci

- ✘ Seregno: Istituto Comprensivo Moro; I.C. Stoppani; I.C. Rodari; Scuola secondaria di 1° G. Mercalli; Scuole Sant'Ambrogio; ITSCG Primo Levi; Istituto di Istruzione Superiore Martino Bassi; Istituto Europeo Marcello Candia
- ✘ Segrate: Istituto Comprensivo Sabin, I.C. Rosanna Galbusera, I.C. Albert Schweitzer
- ✘ Settala: Istituto Comprensivo Leonardo da Vinci
- ✘ Pioltello: Scuola Primaria D'Acquisto, Scuola Primaria Monti, Scuola Secondaria di 1° Iqbal Masih Istituto; Scuola Secondaria 2° IIS Niccolò Machiavelli
- ✘ Università (Bicocca, Statale di Pavia) per tirocini, collaborazioni e direzioni scientifiche.
- ✘ Tribunali (Milano e Como) per convenzione per lavori di Pubblica Utilità.

3. Servizi

3.1 Il Settore Servizi e le Aree afferenti

Il settore Servizi costituisce il cuore della produzione di Sociosfera e comprende tutti i servizi e progetti in essere nella cooperativa, suddivisi in otto aree di riferimento. Ogni area è presieduta da un responsabile, che, con la collaborazione di coordinatori e operatori e con il supporto della direzione di settore, si occupa di:

- ✓ gestione ordinaria;
- ✓ miglioramento e implementazione dei servizi in essere e loro innovazione;
- ✓ ricerca di nuove linee di sviluppo relative ai servizi in essere;
- ✓ sviluppo e mantenimento delle reti territoriali.

La tabella seguente riporta le otto aree in cui sono suddivisi i servizi di Sociosfera, indicando, per ciascuna, il numero e la percentuale di utenti in carico (o di beneficiari raggiunti) e la percentuale di ricavi dell'area rispetto al totale dei ricavi della cooperativa, raffrontando i dati del 2018 con quelli del 2017.

Area	% ricavi area su totale ricavi 2018	% utenti area su totale coop. 2018	% ricavi area su totale ricavi 2017	% utenti area su totale coop. 2017
Servizi domiciliari	9,92%	16,90%	11%	20%
Servizi territoriali e di prossimità	20,11%	28,92%	21%	32%
Abitare sociale*	22,59%	16,39%	24%	5%
Servizi per la disabilità	18,31%	3,89%	17%	3%
Servizi residenziali e diurni per persone anziane**	8,81%	11,04%	10%	13%
Servizi educativi	13,81%	15,52%	13%	15%
Centri polifunzionali	3,66%	7,44%	3%	9%
Servizi di protezione giuridica	0,59%	4,65%	2%	3%

* L'area abitare sociale inoltre raggiunge circa altri 500 utenti ospiti della Casa Iannacci, in gestione condivisa con altri Enti Partner.

** L'area raggiunge altri 350 utenti, ospiti in RSA gestite da Enti per i quali Sociosfera fornisce personale.

AREA SERVIZI DOMICILIARI

51.533
ore lavorate

74
operatori

920
utenti

L'area dei Servizi Domiciliari si occupa principalmente di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in Brianza e nella zona di Como.

I principali servizi che afferiscono all'area sono:

- ✓ SAD Brugherio
- ✓ SAD Cernusco
- ✓ - SAD Como
- ✓ - SAD Seregno
- ✓ - SAD Tecum
- ✓ - ADI ATS Brianza
- ✓ - ADI ATS Città Metropolitana
- ✓ - Servizi privati
- ✓ - Progetti di area

Nel corso del 2018 gli obiettivi principalmente perseguiti sono stati i seguenti:

- ✓ Redigere ed implementare sistema di processi relativi ai servizi dell'area. Con priorità al servizio ADI;
- ✓ Redigere ed implementare sistema di monitoraggio e controllo relativo ai servizi;
- ✓ Individuare strategie di soluzione per servizi in perdita;
- ✓ Riorganizzare il servizio ADI in virtù delle nuove DGR;
- ✓ Strutturare momenti di incontro più frequenti con gli operatori che permettano di costruire un maggior senso di appartenenza, in particolare per tutti coloro che lavorano in contesti lontani,
- ✓ Sviluppare nuovi servizi di prossimità nel contesto seregneso come il servizio "aiuti famigliari" in continuità con il servizio badanti.

**AREA
SERVIZI
TERRITORIALI
E DI
PROSSIMITA'**

**94.056
ore lavorate**

**97
operatori**

**1569
utenti**

All'area dei Servizi Territoriali e di Prossimità afferisco i servizi socio-assistenziali e di prossimità della città di Milano, in particolare:

- ✓ Sistema della domiciliarità del Comune di Milano:
 - SAD Milano
 - Custodi Sociali
 - Aiuti Familiari
- ✓ Servizio Badanti
- ✓ Consegna pasti a domicilio
- ✓ "Due mani in più" consegna della spesa a domicilio (progetto con Coop Lombardia)
- ✓ Spazio WeMi
- ✓ Servizi Privati
- ✓ Progetti di area

Nel corso del 2018 gli obiettivi principalmente perseguiti sono stati i seguenti:

- ✓ La riconferma dall'accreditamento per il Sistema della Domiciliarità di Milano.
- ✓ Riconoscimenti del Centro Prossimità Milano come uno degli spazi WeMi (luogo di ascolto ed orientamento e di progettazione di risposte condivise) dell'RTA Accanto.
- ✓ Ricerca di nuovi contesti all'interno dei quali, in collaborazione con le altre aree, si è cercato di sperimentare nuove tipologie di servizi.

AREA ABITARE SOCIALE

76.749
ore lavorate

50
operatori

892
utenti

L'area abitare sociale comprende tutti i servizi residenziali, rivolti principalmente a stranieri e a persone con disabilità. I servizi sono distribuiti nei diversi contesti territoriali in cui attualmente opera la cooperativa.

I servizi che afferiscono all'area sono:

- ✓ CAS Monza Brianza
- ✓ CAS Città Metropolitana
- ✓ HUB Camparada
- ✓ Casa Jannacci (servizio infermieristico) – Milano
- ✓ CSS Ceres – Segrate
- ✓ CSS Casa Lilia – Segrate
- ✓ CSS Bollate
- ✓ Casa Dalia
- ✓ CAD Mosaico – Vimodrone
- ✓ Miniappartamenti per l'autonomia – Segrate
- ✓ Progetti di area

Nel corso del 2018 i principali obiettivi perseguiti sono stati i seguenti:

- ✓ Il consolidamento dei cambiamenti avvenuti sia relativamente ai servizi afferenti all'area, sia internamente ai singoli servizi nell'area, con particolare attenzione ai coordinamenti
- ✓ L'implementazione delle procedure e dei processi condivisi da tutti i livelli operativi
- ✓ L'elaborazione di un progetto individuale degli utenti per il miglioramento della qualità della vita, la costruzione di reti sociali, l'accoglienza delle storie personali e la valorizzazione delle potenzialità individuali;
- ✓ Il potenziamento della collaborazione con associazioni e reti informali per costruire progetti ed opportunità.

**AREA
SERVIZI PER
LA
DISABILITA'**

**88.008
ore lavorate**

**98
operatori**

**212
utenti**

L'area dei Servizi per la Disabilità, nella sua nuova forma assunta nel corso del 2018, comprende tutti i servizi diurni e semi-residenziali per persone con disabilità:

- ✓ CDD Arconauta – Monza
- ✓ CDD Gorgonzola
- ✓ CDD Il ritorno – Seregno
- ✓ CDD di Milano
- ✓ CDD Monza
- ✓ CDD Il giardino del villaggio – Segrate
- ✓ CDD Seregno
- ✓ CSE People – Segrate
- ✓ Progetti di area

I principali obiettivi perseguiti nel corso del 2018 sono stati due:

- ✓ Concludere il passaggio di consegne con l'area Abitare sociale relativo alle strutture residenziali per la disabilità
- ✓ Promuovere sempre di più il radicamento territoriale e l'autorevolezza metodologica dei servizi per la disabilità , portando ad un ampliamento della rete dei partner. Particolare attenzione stata rivolta al potenziamento dei rapporti con associazioni, con realtà accademiche e con ambiti del contesto internazionale.

AREA SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI ANZIANI

41.622
ore lavorate

71
operatori

601
utenti

L'area Servizi diurni e residenziali per persone anziane comprende servizi interamente gestiti dalla cooperativa e servizi professionali di supporto a realtà gestite da comuni o enti privati, rivolti a persone anziane:

- ✓ CDA Nobili – Seregno
- ✓ CDA I colori della vita – Lissone
- ✓ CDI La casa del sorriso – Mezzago
- ✓ CDI Giolli – Comune di Milano
- ✓ RSA Madre Ada Bianchi – Agrate Brianza
- ✓ RSA San Camillo – Carugate
- ✓ Casa di riposo Suore infermiere di San Carlo – Agliate
- ✓ Casa di riposo Padre Giovanni Masciadri – Seveso
- ✓ Casa di riposo Piccole serve del sacro cuore di Gesù – Casatenovo
- ✓ CDR Albese con Cassano
- ✓ Progetti di area

Nel corso del 2018 i principali obiettivi perseguiti sono:

- ✓ La riorganizzazione del modello gestionale dell'Area Anziani.
- ✓ La fidelizzazione dei committenti mediante il puntuale impegno di realizzazione dell'impianto progettuale dei servizi in essere
- ✓ Lo sviluppo all'interno dei servizi già attivi di ulteriori micro progettualità (es. attività di RSA Aperta nella RSA S. Camillo).
- ✓ Il rafforzamento ulteriore con i vari soggetti coinvolti direttamente: utenti, operatori, referenti/coordinatori e committenti.
- ✓ Rafforzamento e implementazione dei rapporti con le realtà di rete.
- ✓ Avvio dell'implementazione di nuove progettualità / servizi, rispetto a tipologia, numero e territori.

AREA SERVIZI EDUCATIVI

77.548
ore lavorate

105
operatori

845
utenti

L'area dei servizi educativi e pedagogici comprende diverse tipologie di prestazioni. Gli ambiti di intervento riguardano la famiglia e il domicilio, la scuola o i luoghi di aggregazione sociale.

La specificità dei servizi offerti consiste nella qualità dell'intervento educativo specifico, calibrato sui bisogni dell'utenza

I servizi che afferiscono all'area sono:

- ✓ Educativa Scolastica AFOL
- ✓ Educativa Scolastica Mariano
- ✓ Educativa Scolastica Seregno
- ✓ Educativa Scolastica Seveso
- ✓ Educativa Scolastica superiori
- ✓ Scuola speciale Seregno
- ✓ Assistenza Educativa Seregno
- ✓ Educativa Scolastica Seregno
- ✓ Centri estivi
- ✓ Progetti di area

I principali obiettivi su cui si è concentrata l'area nel corso del 2018 sono i seguenti:

- ✓ un potenziamento delle attività già esistenti attraverso il monitoraggio dei vari interventi ed il coinvolgimento degli operatori attivi sui servizi, nonché un ampliamento dei servizi offerti con una particolare attenzione a quelle aree ancora poco sviluppate in cui abbiamo possibilità di proporre competenza e professionalità.
- ✓ il radicamento della cooperativa e la sua identificazione con il territorio dove opera affinché sia percepita come risorsa e a sua volta possa utilizzare le risorse che il territorio offre

**AREA
CENTRI
POLI-
FUNZIONALI**

**13.315
ore lavorate**

**61
operatori**

**405
utenti**

I Centri Polifunzionali Sociosfera nascono dalla collaborazione tra l'area Servizi Educativi e Psicopedagogici e l'area Servizi di Psicologia e Psicoterapia della cooperativa. Offrono principalmente interventi di psicologia scolastica, di supporto educativo, psicoeducativi per minori e giovani con problematiche psicoaffettive, di sostegno psicologico e psicoterapico, consulenza e valutazione neurologica dell'adulto e dell'anziano, interventi di gruppo, attività di inclusione e tempo libero, consulenza logopedica, consulenza psichiatrica, neurologica e farmacologica, consulenza nutrizionale e consulenza giuridico/legale.

I servizi che afferiscono all'area, sono tra loro simili, ma hanno sviluppato delle differenti peculiarità:

- ✓ Centro polifunzionale Artemisia – Vaprio d'Adda
- ✓ Centro polifunzionale Borgocometa – Monza
- ✓ Centro polifunzionale Calicanto – Milano
- ✓ Centro polifunzionale Mosaico – Segrate
- ✓ Progetti con le scuole
- ✓ Progetti di area

I principali obiettivi perseguiti nel corso del 2018 sono stati:

- ✓ potenziare i rapporti con le istituzioni del territorio e rendere più conosciuti i servizi;
- ✓ sviluppare a pieno titolo la polifunzionalità al di là delle specificità di sede;
- ✓ apertura del nuovo centro Polifunzionale Artemisia
- ✓ sviluppare meglio l'area terza età e servizi educativi per il centro monzese.

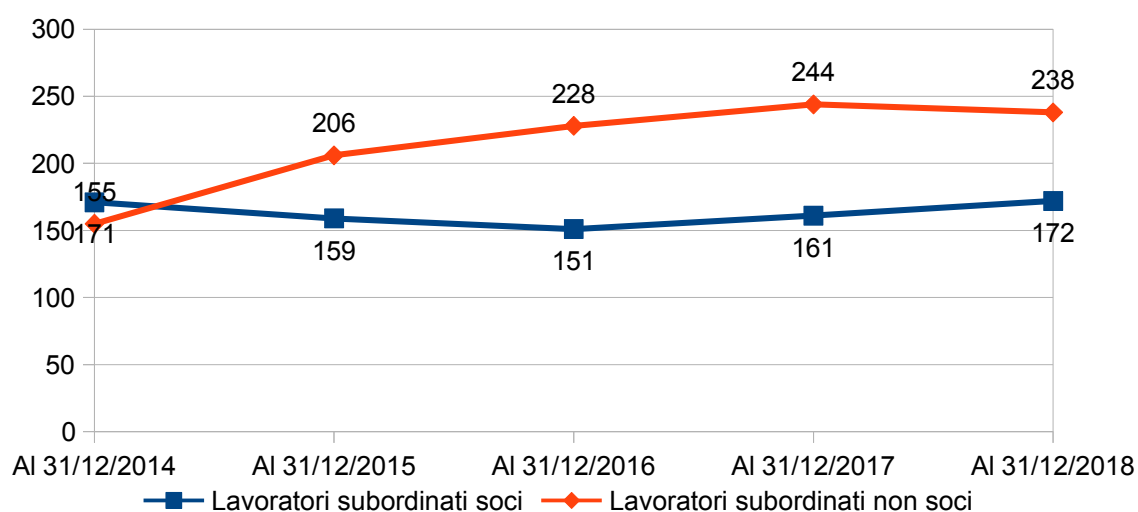
4. Risorse umane

Il settore risorse umane opera principalmente in tre ambiti, la selezione, la gestione delle risorse umane dal punto di vista amministrativo e la formazione.

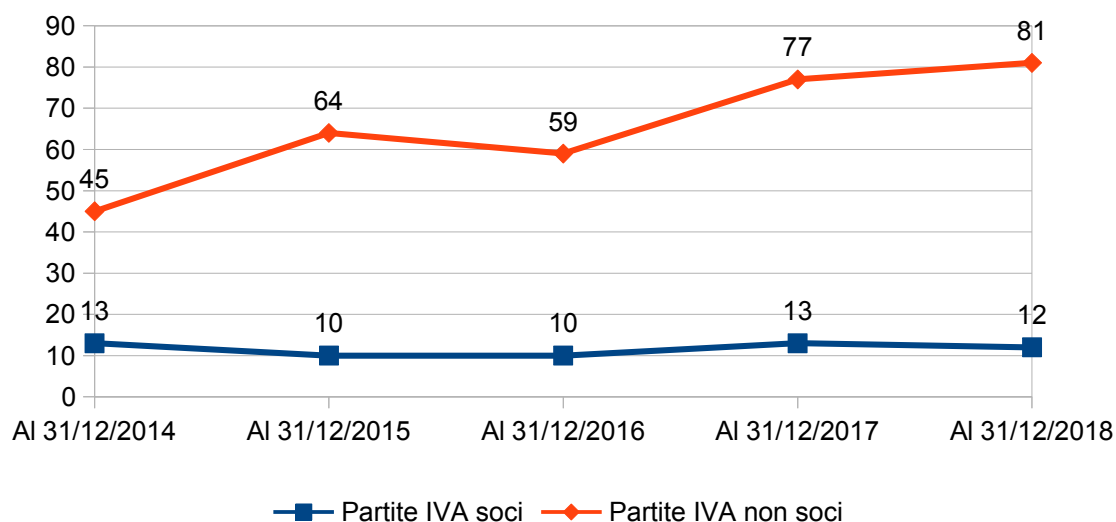
Al 31/12/2018 la cooperativa contava 530 lavoratori, dato che conferma il trend positivo costante di espansione del triennio.

I seguenti grafici mostrano l'andamento del numero delle risorse umane per tipologia e con la comparazione tra soci e non soci nel periodo 2014-2018.

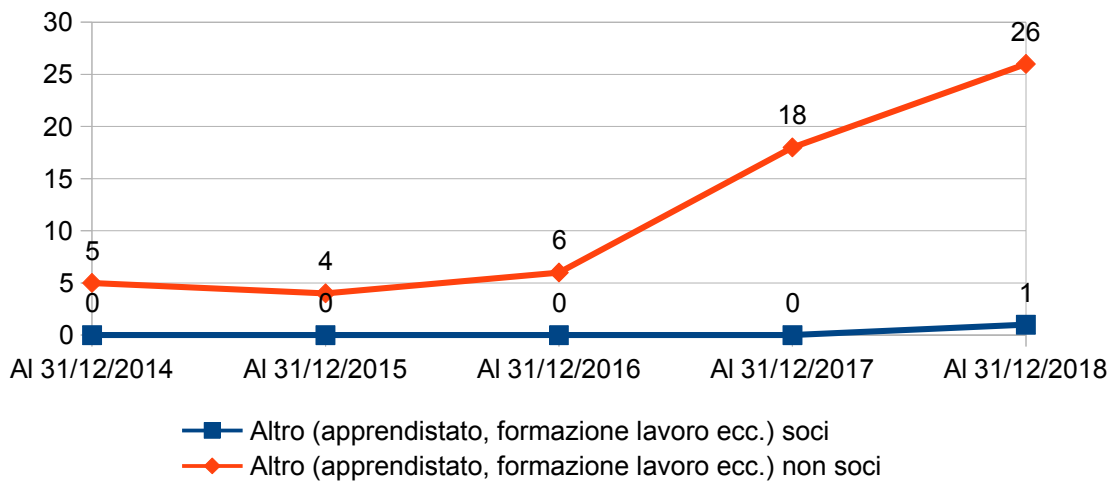
LAVORATORI SUBORDINATI



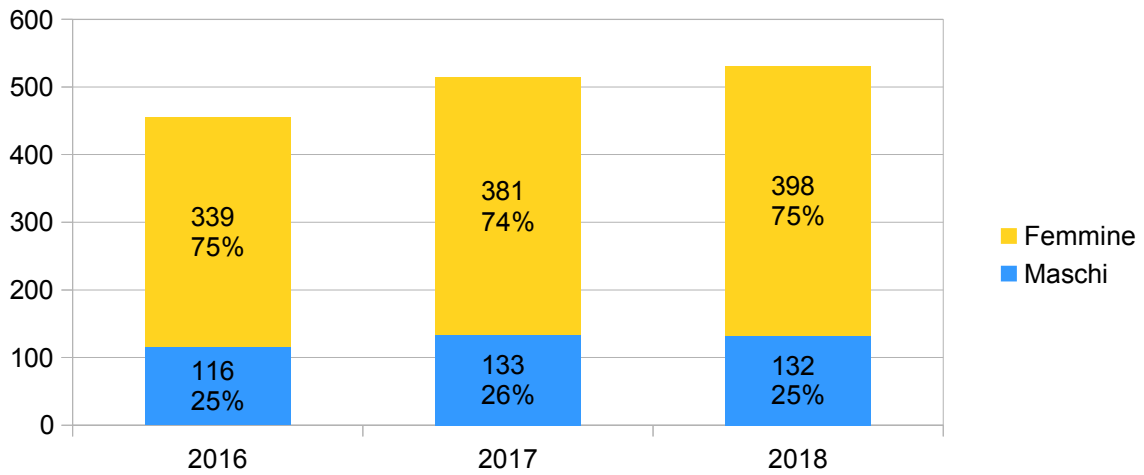
PARTITE IVA



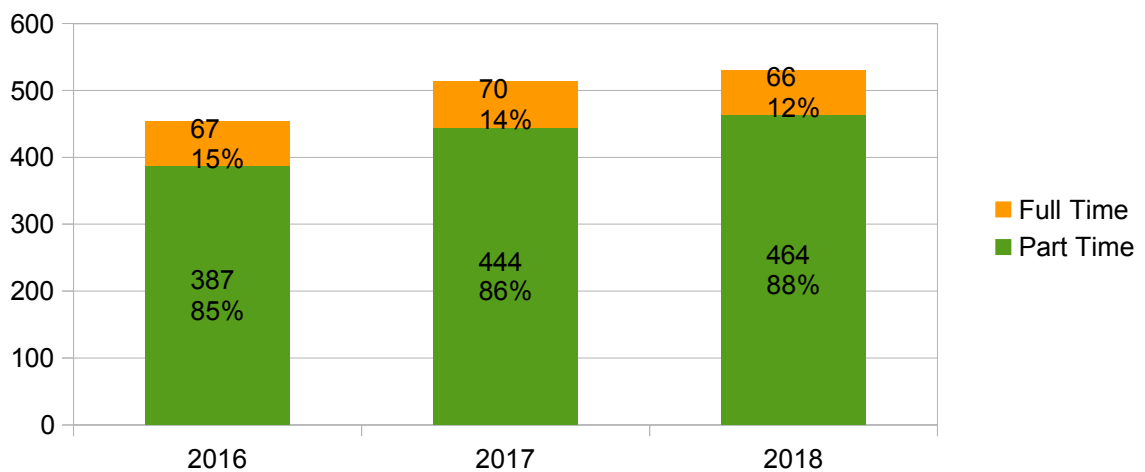
ALTRO (apprendistato, formazione lavoro,...)



DISTRIBUZIONE PER GENERE



DISTRIBUZIONE PER TEMPO LAVORO



Nel corso del 2018 le attività del settore risorse umane relative ai dipendenti sono state le seguenti:

Indicatori risorse umane	al 31/12/2018	al 31/12/2017	al 31/12/2016
Dipendenti assunti	137	105	86
Dipendenti cessati	80	76	70

All'interno del settore risorse umane, nel corso del 2018, è stata posta particolare attenzione all'armonizzazione del team del settore per ottimizzare i processi di lavoro, all'implementazione ed successiva integrazione dei nuovi sistemi informatici e all'integrazione tra il settore risorse umane e gli altri settori, con particolare attenzione a quello dei servizi

5 Sviluppo

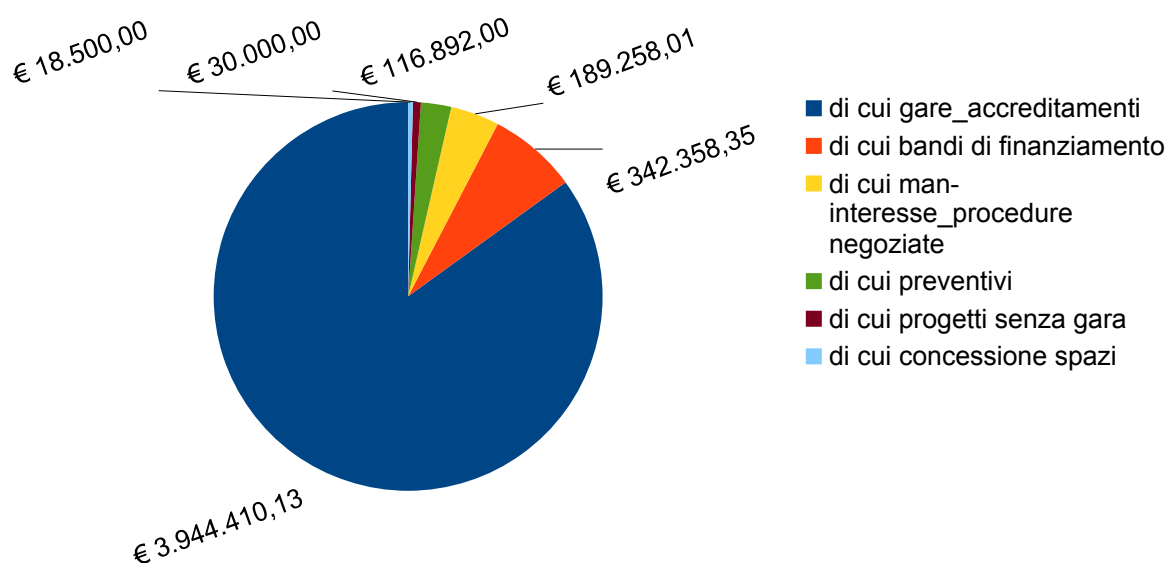
Il settore si occupa di applicare le politiche della cooperativa per la crescita e la generazione di risorse, tramite la partecipazione a gare di appalto, la presentazione di progetti finanziati, l'acquisizione di accreditamenti e convenzioni, lo studio di nuovi progetti per l'avvio di nuove iniziative imprenditoriali.

Le specifiche azioni operate dal settore vanno dalla ricerca delle opportunità (prevalentemente derivanti da gare o bandi indetti da enti pubblici e privati, ma anche da idee imprenditoriali nuove o integrative dei servizi in essere) fino alla valutazione degli esiti.

Per quanto riguarda l'attività del settore nel corso del 2018, può essere riepilogata come segue:

Numero di opportunità di sviluppo reperite	529
Numero di opportunità di sviluppo valutate	443
Numero di azioni di progettazione realizzate	102
Numero di azioni di progettazione presentate	94
Numero di azioni di progettazione aggiudicate	55

Il valore complessivo delle azioni di progettazione vinte è pari a 4.641.418,48€, così suddiviso in base alle tipologie di azioni progettuali:



6 Comunicazione

Il Settore Comunicazione si occupa della presentazione, della visibilità e della promozione sia esterna che interna, della Cooperativa, gestendone *l'immagine coordinata*.

Le attività specifiche del settore comprendono:

- ✓ *Comunicazione sociale*, collaborando con le aree dei diversi servizi per la redazione di prodotti specifici come *Carte dei servizi* e *Progetti Tecnici* in risposta a bandi di gara e bandi di finanziamento o promossi in proprio, contribuendo anche alla redazione del *Bilancio sociale* e dei materiali informativi dedicati ai soci.
- ✓ *Comunicazione promozionale* attraverso l'aggiornamento del sito web, la produzione di tutti i *materiali informativi* a stampa - compresa l'orami tradizionale *agenda annuale* - e la pubblicazione di eventi e news su *sito*, *pagine social* e *newsletter* propri e dei Consorzi di appartenenza.
- ✓ *Raccolta fondi e donazioni*, attivando campagne specifiche o partecipando direttamente a campagne di visibilità e raccolta e a iniziative di Responsabilità Sociale di Impresa da parte di altre aziende, grazie anche alla collaborazione con l'Agenzia dedicata *Goodpoint*.

Gli staff interni di Comunicazione e Progettazione Tecnica sono a disposizione del Consiglio di Amministrazione, del Settore Sviluppo e di tutte le Aree di produzione del Settore Servizi come supporto per l'ideazione, la presentazione e la divulgazione delle attività e il racconto delle stesse al pubblico esterno o interno.

Nel corso del 2018 si è perseguito l'obiettivo di concludere, in collaborazione con gli altri Settori e le Aree, la definizione e diffusione delle prassi operative per la Comunicazione e delle istruzioni per l'uso dell'Immagine Coordinata di cooperativa.

E' stato messo online il restyling del sito web di Sociosfera iniziato nel 2017, inserendo ed aggiornando le Aree Abitare Sociale e Centri Polifunzionali, introducendo una nuova sezione dedicata ai progetti finanziati e migliorando l'approccio per la ricerca dei servizi offerti.

E' stata potenziata l'attività per promuovere le iniziative, gli eventi, i progetti di Sociosfera, i servizi destinati ai privati e allargare anche la base del fundraising e dei rapporti con le Aziende per iniziative di Responsabilità Sociale di Impresa.

I NUMERI DEL SETTORE COMUNICAZIONE



VISITATORI SITO WEB

19.191

2017: 15.928



FOLLOWER PAGINA FACEBOOK

626

2017: 494



GRAFICA STAMPATA

23.950

VOLANTINI



COMUNICAZIONE SOCIALE

39

REDAZIONE OFFERTE TECNICHE,
BANDI DI GARA E DI FINANZIAMENTO



DONAZIONI RACCOLTE

€ 68.262,66

DATO COMPLESSIVO DA AZIENDE E PRIVATI



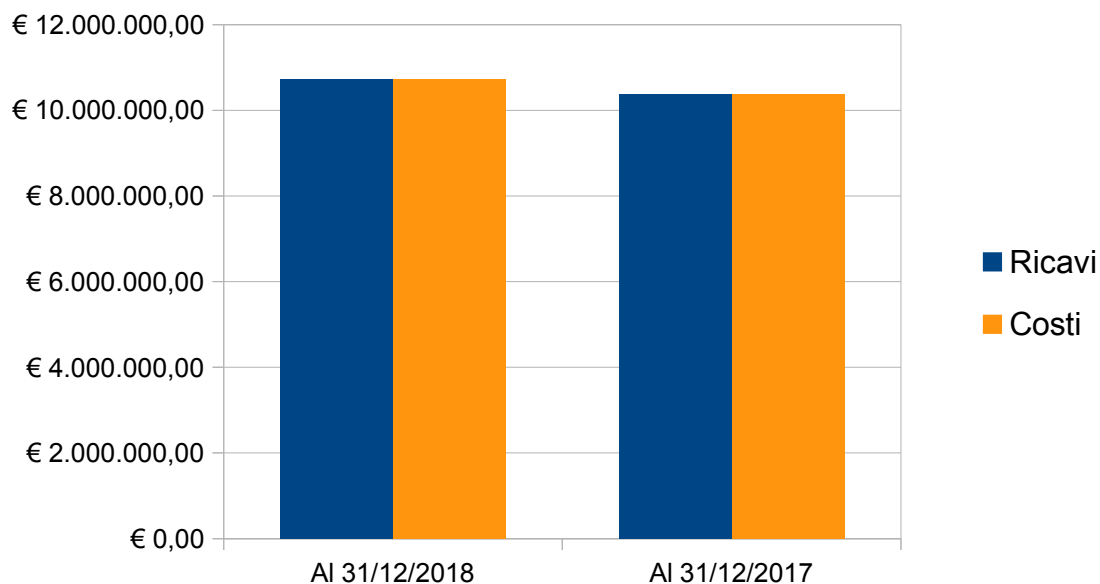
INCASSO 5 PER 1000

€ 7.642.12

RIFERITO ALL'ANNO 2016

7. Andamento economico e amministrazione

L'esercizio 2018 ha avuto il seguente andamento economico:



	2018	2017
Ricavi	€ 10.728.274,00	€ 10.364.474,00
Costi	€ 10.722.599,00	€ 10.372.156,00
Risultato	€ 5.675,00	-€ 7.682,00

Il settore amministrazione, nel corso del 2018, si è impegnato a perseguire i seguenti obiettivi:

- ✓ Riduzione dei tempi di elaborazione dei dati di bilancio periodici e dei centri di costo;
- ✓ Riduzione dei tempi di avvio di azioni di recupero crediti;
- ✓ Maggior efficienza dei tempi di fatturazione tramite l'analisi di fattibilità dell'integrazione dei sistemi informatici contabili con quelli rendicontativi, in collaborazione con il Settore Risorse Umane, nonché tramite l'analisi dei processi in corso in collaborazione con la Direzione dei Servizi e la Qualità;
- ✓ Razionalizzazione del piano dei conti di bilancio;
- ✓ Avvio di alcuni tirocini e stage che hanno contribuito all'elaborazione dei dati acquisendo concrete competenze di base.

8 Settore tecnico

L'organizzazione del settore tecnico prevede diverse attività suddivise in aree di lavoro di seguito esposte:

1. Area della pianificazione e manutenzioni (di immobili, mezzi, attrezzature, impianti e prodotti informatici)
2. Area definizione e gestione dei contratti (di immobili, assicurazioni e fornitori)
3. Area della gestione della documentazione (conforme e/o corrispondente alle cogenze legislative, relativa a immobili, mezzi, fornitori, utenze, servizi,... ed ai sistemi di sicurezza, privacy, haccp, l.231)
4. Area degli acquisti (rapporto e valutazione fornitori, gestione delle richieste d'ordine, gestione per centro di costo sul volume economico, analisi complessiva e per centro di costo degli acquisti, report sull'andamento degli acquisti)
5. Area pianificazione e gestione di sistemi (l.231, haccp, privacy)

Ogni processo è corredato di modelli finalizzati a documentare le attività. Inoltre ove necessario sono presenti istruzioni operative che regolano alcuni aspetti dei processi di lavoro del settore. I modelli sono utilizzati sia su supporto informatico che su supporto cartaceo.