

COOPERATIVA CITTÀ DEL SOLE



BILANCIO SOCIALE 2008

Cooperativa Città del Sole
Via della Signora, 3
20122 Milano
Telefono: 02 76394977
Fax: 02 99983145
Mail: coopsocialecds@aclimilano.com

Ideazione, gestione e coordinamento del progetto
Silvana Violi – Vice Presidente
Angelo Stucchi – Direttore

Hanno contribuito i seguenti referenti di area/progetto
Alina Gala – Responsabile dei Servizi
Josephine Chamba – Referente Risorse Umane

Consulenza del progetto
Sara Monti – SAF Acli S.r.l., Area Responsabilità Sociale d'Impresa



Giugno 2009

INDICE

Presentazione del Bilancio Sociale	4
Il Bilancio Sociale della Cooperativa Città del Sole	5
Nota metodologica	6
IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA.....	7
1. Città del Sole: la storia.....	7
<i>La mission</i>	<i>10</i>
<i>La vision</i>	<i>11</i>
<i>I valori.....</i>	<i>12</i>
<i>Le relazioni di rete.....</i>	<i>13</i>
<i>Le strategie di sviluppo della Cooperativa</i>	<i>15</i>
<i>I servizi offerti</i>	<i>16</i>
2. Il governo della Cooperativa	17
<i>L'assemblea dei Soci</i>	<i>17</i>
<i>Il Consiglio d'Amministrazione.....</i>	<i>17</i>
<i>L'organigramma.....</i>	<i>19</i>
<i>La certificazione di Qualità</i>	<i>20</i>
3. Le risorse umane della Cooperativa, il principale "Capitale sociale"21	
<i>Le politiche, la composizione e la consistenza del personale.....</i>	<i>21</i>
<i>La formazione</i>	<i>24</i>
<i>La sicurezza e salute sul luogo di lavoro</i>	<i>25</i>
RELAZIONE SOCIALE	27
1. Mappa degli stakeholder della Cooperativa Città del Sole.....	27
2. I servizi gestiti da Città del Sole	29
RENDICONTO ECONOMICO	36
1. Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto	36
PROSPETTIVE FUTURE DELLA COOPERATIVA	38
GLOSSARIO	39

Presentazione del Bilancio Sociale

Città del Sole è una Cooperativa sociale che opera all'interno del sistema ACLI di Milano. È una Cooperativa nata 25 anni fa e che nel corso degli anni ha continuato a sostenere la sua missione all'interno del sistema aclista e della società milanese, individuando nella persona e nella sua cura l'obiettivo principale.

L'appartenenza alle ACLI da una lato e l'attenzione alle problematiche presenti sul territorio milanese dall'altro, costituiscono le due radici solide e profonde su cui si innestano l'attività e i servizi proposti dalla Cooperativa.

Nel corso degli anni l'attenzione e lo studio del territorio sono sempre stati ritenuti parte fondamentale dell'essere Cooperativa.

Testimoni di questi principi sono i diversi servizi che Città del Sole ha realizzato nel corso della sua storia: servizi assistenziali, socio-sanitari, educativi e di prevenzione sociale in ambito territoriale e residenziale. Sperimentale, in questo senso, anche il servizio di Custodia Sociale, attivo dal 2004.

Città del Sole si prende cura quindi della persona nelle diverse fasi della sua vita e del suo inserimento e mantenimento nel tessuto familiare e sociale. Nel lavoro di cura rivolto alle persone portatrici di fragilità è necessaria un'attenzione continua, una crescita qualitativa e una costante ricerca di nuovi servizi ed attività.

La redazione del primo Bilancio Sociale della Cooperativa, oltre a rappresentare un obbligo di legge stabilito da Regione Lombardia, risponde a una esigenza interna alla Cooperativa di trovare riscontro, presso i propri stakeholder, della bontà dei servizi offerti e a una necessità di verificare il percorso fino ad oggi intrapreso.

La speranza è che questo documento possa essere di stimolo a tutti i lettori che, a vario titolo, intrecciano le loro realtà con Città del Sole al fine di approfondire i temi di reciproco interesse.

Il Presidente di Città del Sole
Giovanni Vito Bottalico

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Città del Sole

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Città del Sole rappresenta l'esito di un percorso di rendicontazione sociale iniziato nell'ottobre 2008 e concluso a giugno 2009.

Il gruppo di lavoro interno alla Cooperativa, coordinato dai referenti politici e amministrativi, avvalendosi dell'accompagnamento metodologico del consulente, ha intrapreso il cammino della rendicontazione sociale che ha portato alla prima edizione del Bilancio Sociale.

La raccolta dei dati presenti nel documento ha coinvolto sia i coordinatori delle aree dei servizi, sia quelli dei progetti specifici.

Con la redazione del Bilancio Sociale Città del Sole ha voluto:

1. *rendicontare* le attività svolte ed i risultati raggiunti dalla Cooperativa,
2. *programmare* le strategie future ed i piani operativi per attuarle;
3. *comunicare* al personale della Cooperativa e a tutti gli interlocutori esterni i risultati raggiunti;
4. *rendere partecipi* le risorse umane della Cooperativa di tutte le azioni intraprese.

Il Bilancio Sociale 2008 è principalmente rivolto al personale della Cooperativa che, a vario titolo, come soci, lavoratori, volontari collaborano per il buon funzionamento di tutte le attività ed i servizi erogati.

Nota metodologica

Il Bilancio Sociale è stato redatto secondo i "Principi di redazione del bilancio sociale" elaborati dal GBS – Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.

Il documento si articola nelle seguenti sezioni:

Identità della Cooperativa

Sono descritte le caratteristiche istituzionali della Cooperativa: la mission, la vision, i valori di riferimento, la storia, le relazioni di rete, le strategie di sviluppo, i servizi offerti, la governance dell'ente, le sue risorse umane.

Relazione sociale

Sono analizzati i rapporti tra la Cooperativa e le diverse categorie di stakeholder in rapporto ai servizi offerti dall'ente. Il criterio di rendicontazione scelto è quello della rendicontazione per aree di attività con l'analisi dei progetti iniziati, continuati o conclusi da Città del Sole nell'anno 2008 e la loro ricaduta sociale sugli utenti.

Rendiconto economico

In questa parte viene effettuata una riclassificazione – secondo gli standard GBS – del Conto economico e dello Stato patrimoniale presentati nel Bilancio di esercizio, così da evidenziare l'effetto economico che l'attività della Cooperativa ha prodotto su ciascuna categoria di stakeholder.

Obiettivi di miglioramento

Sono presentanti gli obiettivi strategici e programmatici che la Cooperativa si pone per il 2009.

Glossario

È un breve dizionario dei termini di carattere etico-sociale presenti nel documento.

Il Bilancio Sociale ha inoltre considerato le Linee Guida "Il bilancio di responsabilità sociale nelle cooperative sociali" emanate da Regione Lombardia il 29 maggio 2009.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa riunitosi il 25 giugno 2009; nei mesi seguenti il documento verrà consegnato ai soci e reso disponibile a quanti lo richiederanno.

Il Consiglio di Amministrazione si è inoltre posto come obiettivo per gli anni successivi di presentare il Bilancio Sociale contestualmente all'approvazione del Bilancio d'esercizio.

IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

1. Città del Sole: la storia

Città del Sole giuridicamente è una Cooperativa sociale – Società cooperativa a responsabilità limitata -. È iscritta alla Camera di Commercio di Milano dal 12/02/1996 con il n. di iscrizione 07403920155, nella Sezione ordinaria.

Il suo numero REA (Repertorio Economico Amministrativo) è il 1157757 e dal 30/05/1984 vi è iscritta per la seguente attività: "attività socio sanitarie, assistenziali ed educative" di cui all'art. 1, primo comma, lett. a) della legge n. 381 del 1991.

Città del Sole è iscritta:

- dal 22/04/1994 all'Albo Regionale delle Cooperative sociali alla Sezione "A", foglio 54, n. progressivo 108, n. provvedimento 59028;
- dal 25/01/2005 all'Albo delle società cooperative con n.iscrizione a103693 (nr. protocollo mi/ri/pra/2005/36719); sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto; categoria: cooperative sociali; attività esercitata: cooperative di produzione lavoro

Come previsto dalle legge 381 del 1991 la Cooperativa è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale – ONLUS – il cui scopo è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla *promozione* e all'*integrazione sociale* dei cittadini attraverso lo sviluppo e la gestione di *servizi socio-assistenziali ed educativi*.

Dal 1984...

La Cooperativa promossa dalle ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) Provinciali di Milano nasce nel 1984 con il nome di CAF "Cooperativa Assistenza Familiare". La Cooperativa Città del Sole vanta quindi un'esperienza venticinquennale. La redazione del presente Bilancio Sociale, il primo della Cooperativa, connota anche simbolicamente questo importante anniversario: la Cooperativa è nata nel 1984 grazie ad alcune persone che, all'interno del movimento ACLI, occupandosi in ambito associativo del lavoro a domicilio dal punto di vista della tutela delle lavoratrici domestiche (ACLI Colf), vollero misurarsi con la gestione professionale di servizi alla persona portando con sé la passione per l'impegno sociale nel campo dell'assistenza domiciliare agli individui più fragili. Per tale obiettivo venne scelta la forma giuridica della Cooperativa, seguendo il tradizionale impegno aclista di fedeltà al lavoro e ai lavoratori.

Successivamente, nel 1991, con l'entrata in vigore della legge 381 già citata, Città del Sole divenne Cooperativa Sociale di tipo A e ottenne l'adesione all'Albo Regionale delle Cooperative sociali.

Il legame con il passato rimane molto forte, perché l'esperienza contiene valori importanti e guida le azioni future. Inoltre l'esperienza scaturita dal legame con il territorio milanese, ambito quanto mai particolare, problematico e connotato da grande complessità sociale, costituisce una grande forza e un elevato valore aggiunto nella gestione dei servizi assistenziali.

La continuità è rappresentata dal servizio più significativo realizzato dalla Cooperativa, l'assistenza domiciliare (SAD), un insieme di interventi di cura alla persona e di assistenza negli atti e nei compiti della vita quotidiana; questo modello di intervento si realizza in ambito domiciliare, sia in collaborazione con Pubbliche Amministrazioni committenti sia su diretta richiesta delle famiglie e rappresenta la possibilità di gestire nel contesto abitativo e sociale-familiare i problemi caratteristici della vecchiaia e della non autosufficienza, consentendo al contempo di alleviare la responsabilità delle famiglie impegnate nei compiti di cura.

La collocazione della Cooperativa nel sistema ACLI è stata ed è tuttora un elemento strategico per realizzare gli obiettivi di questa Impresa Sociale, sia sotto il profilo delle finalità ultime dell'azione sia in chiave progettuale.

L'adesione al "Consorzio Cooperative Sociali di Solidarietà e Lavoro" delle ACLI che risale alla data della sua fondazione e quella successiva, avvenuta nel 2005, al "Consorzio Farsi Prossimo" di area Caritas Ambrosiana ha consentito di rinforzare ancora di più la visione che coniuga la ricerca di senso con l'apertura ad una dimensione di tipo imprenditoriale specifica della cooperazione sociale.

Dopo alcuni anni, connotati dalla svolgimento di attività a favore delle famiglie di tipo prettamente sociale e mutualistico, la storia della Cooperativa si evolve velocemente: il numero dei soci aumenta anno dopo anno, le richieste degli utenti diventano sempre più urgenti e le modalità di erogazione devono sempre più rispondere a vincoli precisi stabiliti dagli enti pubblici e dal mutamento dello scenario riguardante il mercato del lavoro e delle politiche sociali. La Cooperativa, crescendo velocemente in professionalità, si adegua a questi nuovi scenari e fa fronte alle nuove complessità organizzative che questi richiedono. I valori ACLI rimangono e continuano ad essere fondamentali: è su di essi che la Direzione sviluppa un innovativo spirito imprenditoriale che riesce a coniugare le esigenze derivate da un'attività economica in regime d'impresa con il preesistente impegno di natura associativa, ideale e volontaristica.

Si modificano le strategie politiche ed organizzative della Cooperativa e di conseguenza anche i servizi si arricchiscono di sfaccettature e si allargano dal punto di vista della territorialità.

... agli anni '90

Alla fine degli anni '90 la Cooperativa comincia ad allargare i suoi orizzonti, anche dal punto di vista territoriale e, attraverso l'aggiudicazione di gare d'appalto, comincia l'erogazione di servizi anche in diversi comuni dell'hinterland milanese.

Anche gli utenti dei servizi iniziano a differenziarsi e, attraverso la realizzazione del progetto di Custodia sociale, la Cooperativa si rivolge a fasce di popolazione disagiata, con caratteristiche di multiproblematicità, residenti negli stabili di edilizia popolare della metropoli.

... a oggi

Nel 2004 la Cooperativa, che ancora portava il nome di CAF, decide di modificare la sua ragione sociale e denominazione: attraverso un entusiastico lavoro di gruppo tra tutti i soci, la Cooperativa sceglie il nuovo nome, divenendo "Cooperativa sociale Città del Sole". Questo nome rappresenta la felice sintesi di due desideri emersi nei gruppi: da un lato l'aspirazione ideale a vivere un

modello di società pacifica e giusta, portatrice di rinnovamento civile e spirituale (con riferimento all'utopia letteraria della città di Tommaso Campanella), e dall'altro il desiderio espresso da molti soci di nazionalità sudamericana, per i quali la solarità e la luce sono elementi fondamentali della cultura d'origine.

Nel 2005 Città del Sole raggiunge un altro importante obiettivo di miglioramento prefissatosi, ottenendo la Certificazione di Qualità secondo la Norma ISO 9001:2000 e rinnovandola nel 2008.

Sempre nel 2008 avviene un avvicendamento nella figura del Direttore generale che prosegue l'indirizzo assunto da anni dalla Cooperativa e avvia un ulteriore processo di diversificazione e sviluppo dei servizi erogati.

La mission

La Cooperativa si ispira ai principi fondanti il movimento cooperativo mondiale. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La *mission* che anima Città del Sole assicura alla **persona in difficoltà** il mantenimento di una condizione di vita il più possibile dignitosa, mediante la promozione e il sostegno dell'autonomia dell'individuo, evitando lo scivolamento verso situazioni di grave emarginazione sociale o lo sradicamento dal proprio contesto familiare e sociale provocato dal ricovero in istituti.

I **progetti e i servizi offerti** dalla Cooperativa sono attenti alla *complessità dei bisogni* presenti nella **persona** e nella **realtà** circostante e intendono concorrere al consolidamento del *patto sociale* per la **promozione** e il **sostegno** della persona e favorire il benessere della comunità, attraverso un modello di **"impresa"** capace di coniugare la *produttività* con la *solidarietà*.

La vision

Città del Sole è promossa dalle ACLI di Milano e concorre, nell'ambito del proprio settore, a realizzare in concreto la missione dell'associazione promotrice.

Città del Sole opera sulla base di principi condivisi con l'Associazione, come recita la Carta dei Servizi e delle Imprese sociali ACLI: *"...impegnarsi a coprire anche e soprattutto la domanda di beni e servizi a valenza sociale, che né lo Stato né le imprese tradizionali soddisfano; tutelare la cittadinanza a rischio; ... partecipare allo sviluppo del sistema dell'economia civile"*.

I soci della Cooperativa si adoperano per promuovere il lavoro come luogo fisico e valoriale dove si possa stare bene e far stare bene, cioè lavorare con e per gli altri nel migliore dei modi possibili, così che ciascuno possa dare il proprio contributo nel profondo rispetto dell'individualità di ognuno.

Città del Sole si impegna inoltre nella diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti.

Città del Sole ritiene che il "successo" di una cooperativa sociale sia misurabile su più fattori: oltre al raggiungimento e alla realizzazione del proprio scopo sociale, occorre perseguire anche il benessere e lo sviluppo delle risorse umane presenti nell'organizzazione e rendere conto alla comunità dell'investimento fatto.

Per questo la Cooperativa ha la finalità di creare opportunità lavorative per i propri soci alle migliori condizioni possibili, di curare prima di tutto gli aspetti relazionali interni e di promuovere attività di incontro, formazione e aggiornamento costanti.

In coerenza ai valori, Città del Sole considera i risultati descritti come interdipendenti l'uno dall'altro: l'uno perde di significato se non accompagnato dagli altri che lo sostengono e lo sostanziano.

I valori

Città del Sole opera avendo alla sua base valori irrinunciabili.

La Cooperativa mette la **persona** al centro dei suoi interessi e le offre servizi attenti e rispettosi della sua dignità operando nel rispetto di valori quali *l'accoglienza, l'umanità e l'ascolto*.

Per questo la Cooperativa crede nella **trasparenza nei rapporti** con tutti, soprattutto con i propri soci e gli utenti dei servizi. Essere trasparenti significa lavorare per **l'inclusione sociale** e contro l'emarginazione degli stranieri, che sono al centro della vita della Cooperativa. Favorisce la "**cultura di rete**", che considera "vincente" il lavorare insieme agli altri, integrando competenze e forze, erogando servizi **senza alcuna discriminazione** in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale e garantendo **parità di trattamento**, intesa come personalizzazione dei servizi.

La Cooperativa crede nella **progettazione** continua, perché vuole essere un'organizzazione agile e dinamica, attenta ai cambiamenti, pronta a rispondere ai bisogni in continua evoluzione della società e dei propri soci ed utenti, **flessibile** nei tempi e nelle modalità di erogazione dei servizi per facilitare l'accesso alle prestazioni e duttile nei tempi-lavoro per agevolare i propri lavoratori.

Infine Città del Sole garantisce la **continuità** nell'erogazione dei servizi per evitare agli utenti problemi organizzativi e gestionali.

Le relazioni di rete

Fin dalla sua fondazione Città del Sole ha ritenuto fondamentale sviluppare e consolidare relazioni con altri soggetti attivi nel settore no profit presenti sul territorio di Milano e Provincia.

La prima importante relazione è con **ACLI Provinciali di Milano** il cui presidente è anche presidente della Cooperativa. Con ACLI, Città del Sole condivide valori e strategie di azioni.



Le ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani), fondate nel 1945 dal sindacalista cattolico Achille Grandi, sono un movimento educativo e sociale di cristiani a servizio dei lavoratori e della società. Esprimono la loro azione attraverso i servizi, le imprese sociali, le realtà associative specifiche promosse in diversi campi di azione sociale. Le ACLI sono presenti capillarmente sul territorio con circoli, nuclei ed imprese sociali.

La Cooperativa aderisce inoltre a:

Confcooperative e Federsolidarietà



Confcooperative (Confederazione Cooperative Italiane) è la principale organizzazione giuridicamente riconosciuta di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Si ispira ai principi cooperativi fissati e periodicamente aggiornati dall' ACI (Alleanza Cooperativa Internazionale) e promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione della cooperazione.

Federsolidarietà è l'organizzazione di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative. Federsolidarietà rappresenta le proprie associate sul piano istituzionale e le assiste sul piano sindacale, giuridico e legislativo, tecnico ed economico.

Consorzio Cooperative di Solidarietà e Lavoro (CCSL/CISL)



Il C.C.S.L. (Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro) opera dal 1986 su tutto il territorio della Provincia di Milano. Il Consorzio nasce dall'impegno delle ACLI e della CISL di Milano per la promozione e lo sviluppo dell'impresa sociale cooperativa.

Città del Sole è da sempre socia del Consorzio che le fornisce servizi contabili, amministrativi e di consulenza.

Consorzio Farsi Prossimo



Il "Consorzio Farsi Prossimo" è una Società Cooperativa Sociale promossa nel 1998 da Caritas Ambrosiana. È costituito da cooperative sociali che operano sul territorio della Diocesi di Milano, prevalentemente nelle province di Milano, Monza e Brianza, Lecco e Varese.

La Riabilitazione



La Cooperativa ha instaurato e consolidato, fin dall'anno 2000, un rapporto di lavoro privilegiato e proficuo con la Cooperativa sociale "La Riabilitazione ONLUS" di Seregno che svolge attività di progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi, socio-educativi, di assistenza infermieristica e tutelare rivolti ad anziani, disabili e minori.

Le strategie di sviluppo della Cooperativa

Nell'anno 2008 Città del Sole ha sviluppato le proprie attività e servizi lungo quattro direttive principali:

- ⇒ **l'accreditamento per l'erogazione del servizio SAD** (Servizio Assistenza Domiciliare) a Milano nella sua nuova modalità di erogazione attraverso l'istituzione del voucher sociale;
- ⇒ la **progettazione di nuovi servizi rivolti all'area della disabilità** su cui orientare il patrimonio di esperienza e professionalità acquisita dal personale della Cooperativa;
- ⇒ la **riqualificazione del personale** e l'acquisizione di nuove figure professionali;
- ⇒ il processo per il **rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione di Qualità** e un suo riposizionamento più confacente alle caratteristiche gestionali, operative e progettuali.

I servizi offerti

La Cooperativa gestisce servizi assistenziali rivolti a soggetti deboli e anziani, portatori di disabilità fisiche o mentali e persone con difficoltà d'inserimento nel contesto sociale. I servizi vengono offerti in ambito domiciliare e presso centri territoriali e residenziali, in forma diretta oppure in collaborazione o per conto di amministrazioni pubbliche.

L'obiettivo principale è quello di erogare servizi di qualità che consentano di raggiungere la soddisfazione di tutti coloro che sono coinvolti a vario titolo nell'attività della Cooperativa, un concetto che si può sintetizzare nel dare **centralità alla persona**. Ciò significa garantire pari trattamento e rispetto a tutti gli individui; adoperarsi contro l'emarginazione delle persone disagiate qualsiasi sia la situazione di debolezza in cui vengono a trovarsi; garantire i diritti di cittadinanza all'interno della comunità; superare le barriere create dalla diversità favorendo l'integrazione e la coesione sociale.

Nel suo operare, Città del Sole si impegna nei confronti di tutti i suoi utenti oltre che a favorire la permanenza dell'assistito all'interno del proprio nucleo familiare sostenendone l'autonomia e valorizzando le sue risorse, anche ad ascoltare e leggere le situazioni di bisogno delle persone, facendosene carico tutti i giorni dell'anno per l'intera giornata.

Inoltre il costante monitoraggio dei processi e degli obiettivi e le informazioni di ritorno del Sistema Qualità vengono periodicamente discusse all'interno del riesame della Direzione. Ciò permette di verificare l'attuazione e l'efficacia del sistema stesso e di promuovere e perseguire il miglioramento continuo a cui ambisce la Cooperativa.

I servizi si possono distinguere in:

- servizi di assistenza domiciliare agli anziani e alle persone in difficoltà,
- servizi di custodia sociale a persone a grave rischio di emarginazione sociale,
- servizi di tutoraggio e assistenza domiciliare a persone con disabilità fisiche e psichiche (care tutor).

Tipologia di attività	Utenti/stakeholder			
	<i>Anziani</i>	<i>Disabili</i>	<i>Minori</i>	<i>Famiglie</i>
Assistenza domiciliare	X	X	X	X
Custodia sociale	X	X	X	

Operativamente, a partire dall'anno 2000, la Cooperativa si è impegnata nella gestione dei servizi in forma giuridica di ATI (Associazione Temporanea di Imprese). In tali raggruppamenti di imprese ha quasi sempre svolto il ruolo di capofila, acquisendo avanzate capacità di gestire, in collaborazione con altre cooperative del settore sociale, servizi di grande complessità in termini organizzativi e numerici, specialmente nelle più grandi zone circoscrizionali della città di Milano.

Ha inoltre sperimentato anche diverse forme di collaborazione in regime di *general contractor* con i Consorzi di appartenenza o di esecutrice di progetti emanati dalla Regione Lombardia.

2. Il governo della Cooperativa

Primo socio e finanziatore dell'80% del capitale sociale è ACLI Associazione, l'organizzazione di riferimento della Cooperativa.

Altre 5 realtà del Sistema ACLI sono figure giuridiche socie della Cooperativa: ACLI Gestioni, ACLI Milano Servizi Fiscali, Fondazione ACLI Milanesi, Edilturismo, SAF ACLI Srl. Queste società sostengono e partecipano alla vita della Cooperativa attraverso la sottoscrizione da parte di ciascuna di 20 quote del capitale sociale (pari al 3%). Alle assemblee sociali della Cooperativa intervengono i presidenti delle società.

Città del Sole prevede i seguenti organi sociali:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Revisore Unico di Bilancio.

La Cooperativa presenta al 31/12/2008 un totale di 55 soci lavoratori; a questi vanno aggiunti 11 soci non lavoratori.

Assumono la qualifica di soci tutti coloro che – dopo presentazione di domanda – vengano accettati dal Consiglio di Amministrazione. Il neo-socio versa la quota sociale sottoscritta e stabilita in € 50,00.

L'assemblea dei Soci

L'Assemblea si compone di tutti i soci – persone fisiche o giuridiche – ammessi a farne parte. Essa viene convocata dal Consiglio di Amministrazione almeno una volta all'anno per approvare il bilancio e, a scadenza, rinnovare le cariche sociali. Nel 2008 si è tenuta una assemblea per la presentazione del bilancio che ha visto la presenza di 39 soci (34 partecipanti e 5 deleghe), pari all'82% della compagine sociale.

Il Consiglio d'Amministrazione

Il principale organo direttivo della Cooperativa è il Consiglio di Amministrazione che rimane in carica per 3 esercizi.

Gli amministratori della Cooperativa, in numero di 7 (il Presidente del Consiglio di Amministrazione, i 2 Vicepresidenti e i 4 Consiglieri), sono soci volontari che offrono la loro disponibilità di impegno e tempo in forma completamente gratuita, nell'assunzione di responsabilità dei loro ruoli.

L'attuale Consiglio di Amministrazione rimane in carica fino ad approvazione del Bilancio 2008 (aprile 2009). In questa assemblea, i soci provvederanno al rinnovo delle cariche per la nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione che guiderà la Cooperativa fino ad approvazione del bilancio d'esercizio al 31/12/2011¹.

Il Consiglio di Amministrazione viene convocato dal Presidente almeno una volta al trimestre e in tutte le occasioni in cui sia ritenuto necessario.

¹ Il nuovo Consiglio di Amministrazione è stato nominato il 29 aprile 2009.

Le convocazioni avvengono attraverso comunicazione scritta (lettera, fax o mail) non meno di cinque giorni prima dell'adunanza; la riunione è ritenuta valida se è presente la maggioranza degli amministratori in carica. Le deliberazioni vengono prese a maggioranza assoluta di voti.

Sono valide le riunioni, anche se non convocate, quando sono presenti tutti i membri del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa in materia di deliberazioni gestionali, redazione e approvazione dei bilanci, istituzione di regolamenti interni, stipula di contratti inerenti l'attività. Nel 2008 il CdA si è riunito trimestralmente, in sedute pienamente valide e verbalizzate.

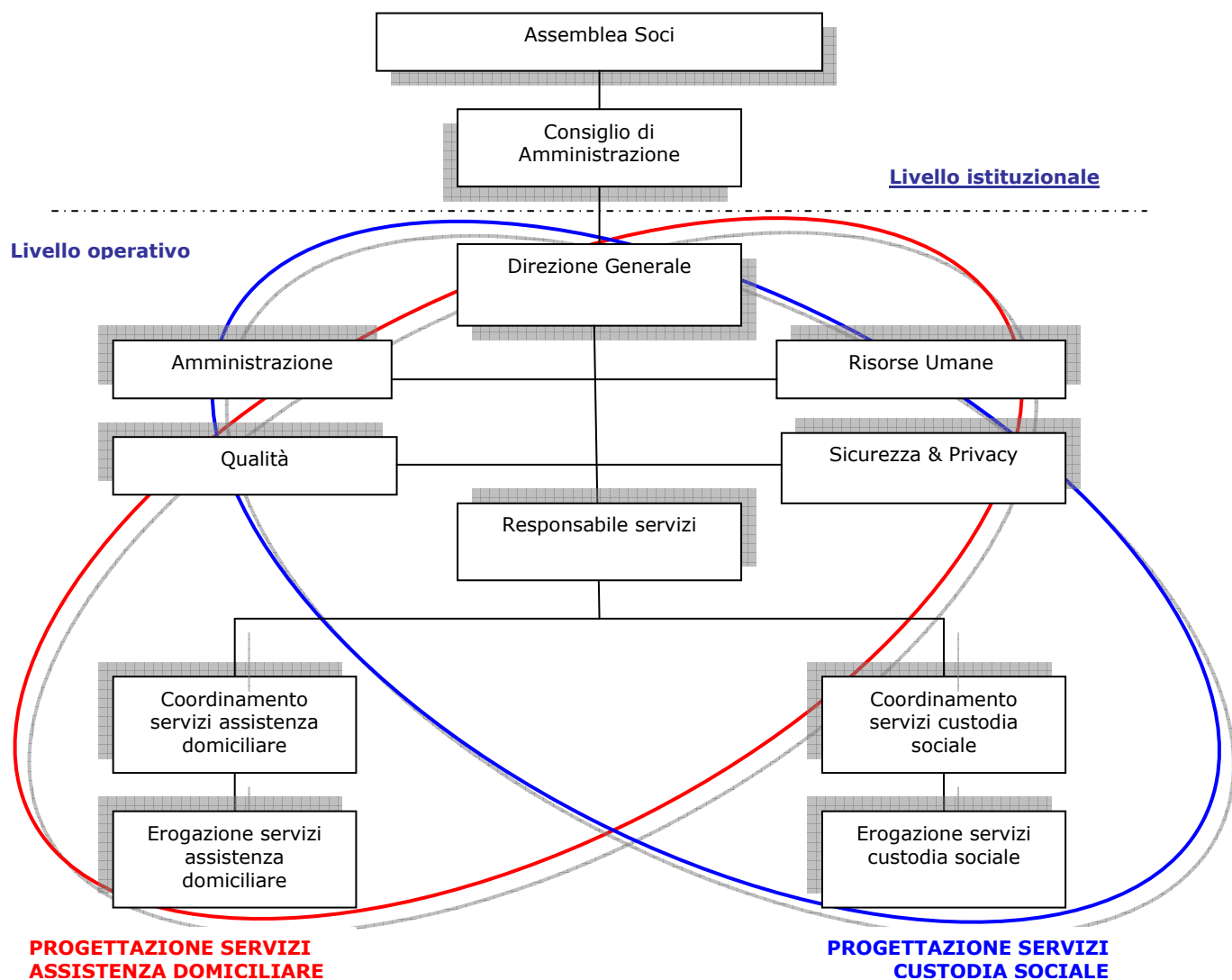
Il Consiglio di Amministrazione dell'anno 2008 è così composto:

Nome	Cognome	Carica
Giovanni Vito	Bottalico	Presidente e legale rappresentante
Silvana	Violi	Vice presidente
Anna	Busnelli	Vice presidente
Delfina	Colombo	Consigliere
Anselmo	Fratus	Consigliere
Massimo	Minelli	Consigliere
Paolo Luigi	Carrara	Consigliere

La Cooperativa non ha un Collegio sindacale, ma si avvale della consulenza professionale di un unico revisore dei conti.

L'organigramma

Il seguente organigramma rappresenta la struttura organizzativa di Città del Sole al 31/12/2008. Dall'organigramma si evincono le due attività specifiche della cooperativa: i servizi di assistenza domiciliare ed i servizi di custodia sociale. L'organizzazione interna si articola su processi e gruppi di lavoro, finalizzati allo sviluppo di buone prassi e all'ottimizzazione dei processi di gestione.



La certificazione di Qualità

Città del Sole è impegnata nel costante miglioramento dei suoi processi organizzativi attraverso l'adozione e l'implementazione del Sistema di Gestione Qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2000 adottato dal 2005, che permette di definire politica ed obiettivi, di redigere strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente e di perseguire efficacia ed efficienza in tutti i servizi.

Tale sistema consente alla Cooperativa di operare costantemente:

- definendo politica e obiettivi per la qualità e attuando i processi necessari al conseguimento degli obiettivi,
- prefissandosi il miglioramento continuo delle proprie prestazioni,
- focalizzando la propria attenzione ai requisiti contrattuali e alla soddisfazione dei propri utenti/committenti, valutata periodicamente attraverso un rilevamento della customer satisfaction,
- perseguendo efficacia ed efficienza in tutti i servizi e valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

Nel 2008 la Cooperativa si è avvalsa della collaborazione di un consulente esterno in vista del rinnovo triennale della certificazione che necessitava di una revisione completa del sistema documentale e delle procedure fino a quel momento adottate e ritenute sovradimensionate per la realtà aziendale.

L'ente certificatore è CSQ.



Costi per la gestione del sistema qualità (€)	2006	2007	2008
Costo per il mantenimento della Certificazione	2.593,56	2.593,56	2.785,96
Costo consulente esterno	--	--	4.800,00
Costo del Rappresentante della Direzione per il SGQ (q.p. Resp. amministrativo, pari a tempo medio 2 mesi/anno)	5.280,00	5.280,00	5.610,00
Costo per visite ispettive interne (Valutatore di I livello, media 40h/anno)	600,00	600,00	700,00
Totale	8.473,56	8.473,56	13.895,96

3. Le risorse umane della Cooperativa, il principale "Capitale sociale"

Le politiche, la composizione e la consistenza del personale

I soci lavoratori sono considerati da Città del Sole i principali stakeholder della Cooperativa. Si è deciso di posizionarli nell'identità dell'ente poiché costituiscono la "spina dorsale" della Cooperativa.

La compagine associativa di Città del Sole è composta per la quasi totalità da soci lavoratori che apportano il contributo della loro professionalità. Un gruppo di volontari supporta le attività della Cooperativa, in parte nella gestione organizzativa dei servizi ed in parte offrendo la loro disponibilità a far parte degli organismi di governo della stessa.

Per quanto riguarda i soci lavoratori, questi attraverso l'assemblea e le molteplici modalità di coinvolgimento previste, strutturate o informali, partecipano alla vita dell'organizzazione e orientano la determinazione delle scelte. La Cooperativa assicura ai suoi soci lavoratori l'integrale applicazione salariale e normativa del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore, l'adeguato inquadramento professionale, la possibilità di crescita professionale all'interno dell'apparato gestionale e organizzativo della Cooperativa.

Riconoscendosi nella tradizione e nei valori delle ACLI, la Cooperativa si impegna inoltre nei confronti dei soci lavoratori a:

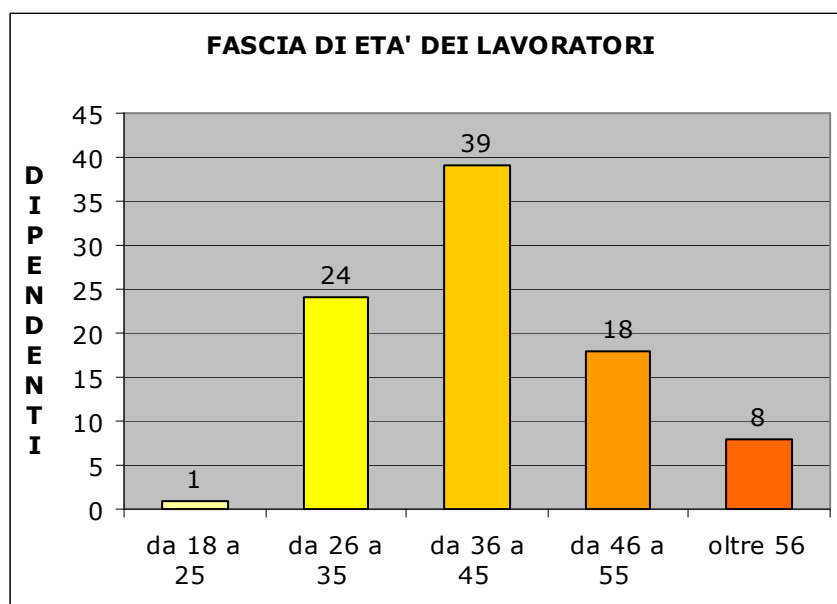
- divulgare e soddisfare una corretta cultura dei diritti del lavoratore nelle diverse forme contrattuali,
- valorizzare il ruolo del lavoratore come protagonista del proprio lavoro sociale e delle attività della Cooperativa,
- far crescere le professionalità attraverso momenti formativi ed informativi, che riguardino sia aspetti operativi che culturali e favorire la massima integrazione tra soci.

Di seguito vengono presentati alcuni dati relativi ai soci lavoratori secondo determinate categorie e individuando per ognuna di esse gli opportuni indicatori. Tutti i dati sono rilevati al 31 dicembre 2008.

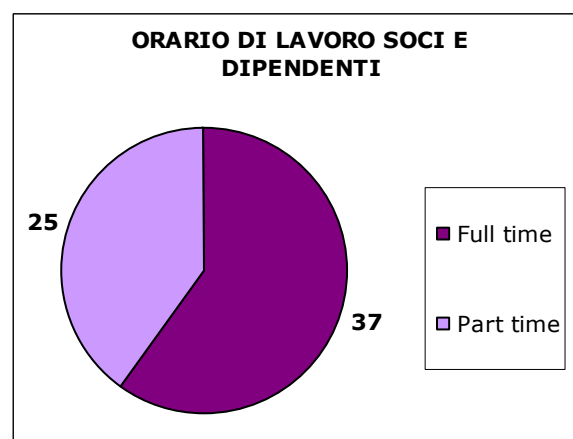
Numero personale	2006	2007	2008
Soci lavoratori subordinati	53	50	46
Lavoratori dipendenti subordinati	0	2	16
Soci volontari	9	9	9
Numero collaboratori soci	9	8	9
Collaboratori non soci	0	0	19
Consulenti	0	0	0
Altro (persone giuridiche)	0	6	6
Totale	70	76	107

Lavoratori	2006	2007	2008
Assunti	22	21	19
Dimessi	13	10	13
Su un Totale di	53	52	60

Causale di cessazione rapporto di lavoro	Numero
Cessazione appalto	2
Scadenza contratto	0
Dimissioni volontarie	10
Altre cause di cessazione (conciliazione sindacale)	1
Totale	13



Anzianità di servizio dei lavoratori	Numero
Inferiore a 1 anno (assunti nel 2008)	15
1 (assunti nel 2007)	13
2 (assunti nel 2006)	8
3 (assunti nel 2005)	5
4 (assunti nel 2004)	5
5 (assunti nel 2003)	8
6 (assunti nel 2002)	0
7 (assunti nel 2001)	0
8 (assunti nel 2000)	4
9 (assunti nel 1999)	3
10 e oltre	1
Totale	62



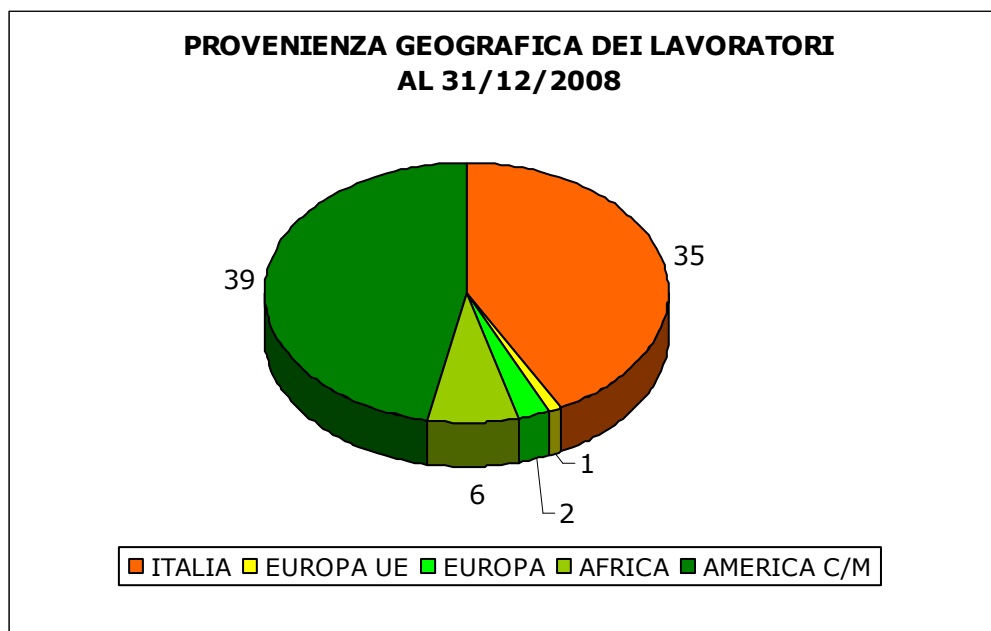
Genere dei lavoratori	2006	2007	2008
Maschi	7	4	5
Femmine	50	63	85
Genere dei soci volontari			
Maschi	9	9	9
Femmine	4	4	4

La Cooperativa ha visto nel corso dell'ultimo decennio un costante aumento del numero dei suoi soci lavoratori, specialmente negli anni 2002-2008, con un incremento dei lavoratori pari al 140%.

Dal punto di vista sociale, il dato più significativo e interessante è però il mutamento di carattere antropologico del personale della Cooperativa.

Negli anni '80 i lavoratori di Città del Sole, o per meglio dire le socie lavoratrici - in quanto gli uomini occupati rappresentavano un numero irrilevante - erano esclusivamente italiane e appartenenti a una fascia di popolazione con livello di scolarità medio-bassa, o da donne in età adulta, di cultura media, estromesse dal mercato del lavoro e in difficoltà occupazionale.

A partire dalla metà degli anni '90, in seguito al naturale turn-over che caratterizza questo settore lavorativo, le nuove socie lavoratrici appartengono alla tipologia di donna migrante (prevalentemente da paesi del Sud America-Perù con 30 lavoratori ed Ecuador con 8 nel 2008), con un livello di scolarità medio-alta, relativamente giovane e con un progetto di vita stabile nel nostro Paese.



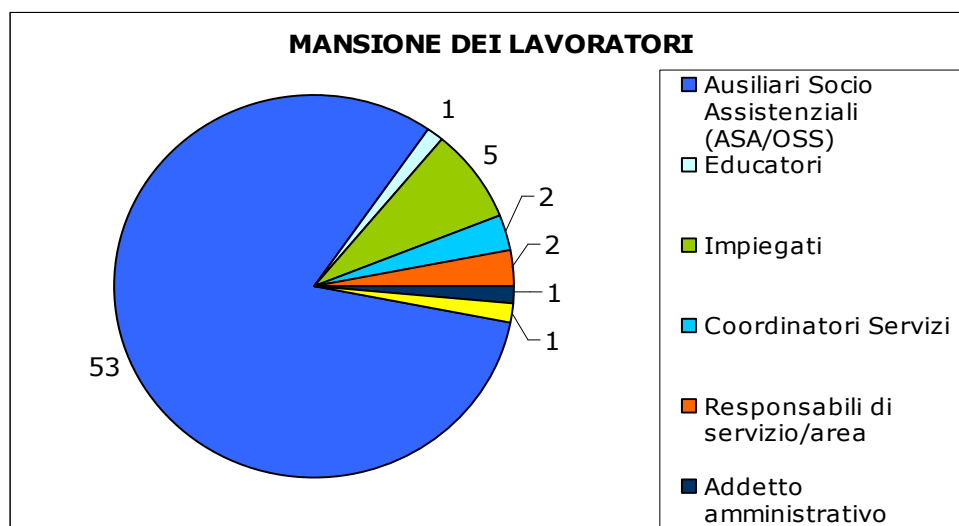
Nel volgere di pochi anni la Cooperativa ha fatto fronte alla sfida, cogente ma non per questo meno stimolante, di servire la propria missione sociale di tutela delle persone deboli o problematiche attraverso l'impiego di mano d'opera con caratteristiche di fragilità sociale.

Città del Sole ha operato immersa in pieno nella nuova realtà metropolitana milanese che ha visto profonde trasformazioni circa le soluzioni adottate nel campo dei servizi socio assistenziali, i fenomeni migratori, diverse difficoltà di tipo sociologico, psicologico ed economico.

Questo ha rappresentato per la Cooperativa un notevole sforzo di crescita culturale e organizzativo dal punto di vista della gestione delle risorse umane.

Tuttavia, la tensione a perseguire un modello virtuoso di integrazione non è mai venuta meno e la Cooperativa può dire oggi di aver realizzato una delle finalità principali dell'Associazione di appartenenza, quella di lavorare per e con le famiglie popolari, attraverso l'attività di un'impresa sociale che ha saputo offrire, contestualmente all'assistenza a soggetti fragili, numerose occasioni di integrazione sociale e stabilità familiare a lavoratori stranieri.

È rimasto invariato nel tempo il forte sbilanciamento di genere, a favore di socie lavoratrici, a riprova che l'attività di tipo socio-assistenziale resta significativamente un campo di applicazione femminile.



La formazione

Città del Sole dedica particolare cura alla motivazione e alla professionalità dei propri soci attraverso momenti di formazione e aggiornamento.

I percorsi formativi della Cooperativa sono progettati considerando le esigenze reali di crescita delle capacità professionali degli operatori di ciascuna area.

La formazione si è realizzata con l'organizzazione interna alla Cooperativa dei percorsi di formazione o con l'adesione a progetti gestiti da altre cooperative o consorzi o, infine, con la promozione e l'incentivazione alla partecipazione a percorsi di formazione e aggiornamento organizzati da altri enti.

Formazione dei soci lavoratori	Ore corso	Soci formati	Ruolo professionale	Agenzia formativa	Costo del corso
Corso di "Il Bilancio di Esercizio"	8	1	Addetto Amministrativo	Consorzio Farsi Prossimo	costo lavoratore: € 128,00
Corso "La programmazione, L'organizzazione, La gestione delle RU nel Sistema ACLI"	48	2	Direttore, Responsabile Amministrativo	Sistemi Aziendali s.a.s.	costo lavoratore: € 1.152,00
Corso di qualifica Ausiliario socio-assistenziale	600	1	Operatrice Assistenza Domiciliare	CIFI (Centro Interaziendal e per la Formazione e Innovazione SCRL)	0
Corso di Riqualifica professionale da	400	1	Custode Sociale	CIDI (Centro di Iniziativa	costo lavoratore:

Ausiliario socio-assistenziale in Operatore socio-sanitario				Democrazia degli Insegnanti	€ 1.700,00 (sotto forma di ore retribuite per permessi studio)
Corso "Il Custode Sociale e il lavoro con le famiglie fragili"	72	3	Custodi Sociali	Università Cattolica di Milano	costo lavoratori: € 1.008,00
Corso di Formazione Interna all'Associazione Temporanea di Imprese	243	9	Custodi Sociali	ATS Consorzio Farsi Prossimo, Fondazione Don Gnocchi, Fondazione Aquilone	costo lavoratori: € 3.402,00
Corso di Sensibilizzazione sulla Qualità. "Il servizio e la soddisfazione del cliente"	3	2	ASA	Cooperativa Sociale La Riabilitazione ONLUS	costo lavoratori: € 42,00
Corso di Revisione del mansionario ASA	6	3	ASA	Città del Sole	costo lavoratori: € 84,00

La sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Sicurezza sul luogo di lavoro	2008
Visite mediche dei soci lavoratori	42
Ore formazione sulla sicurezza	52
Numero soci lavoratori coinvolti nella formazione	10
Numero soci volontari coinvolti nella formazione	0
Spese per la sicurezza:	
• Visite mediche	€ 2.512,00
• Vaccinazioni	€ 1.013,00
• Supervisione psicologica agli assistenti domiciliari	€ 2.417,00
• Formazione	€ 780,00
• Dispositivi Protezione Infortuni	€ 7.812,00
• Aggiornamento Documento Valutazione Rischi	€ 600,00
• Responsabile Prevenzione e Protezione	€ 360,00

Come si può vedere dalla tabella precedente, la Cooperativa investe molte risorse economiche nel settore della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro per la costante prevenzione di incidenti o rischi lavorativi.

In particolare, tutti gli adempimenti previsti dal Decreto lgs. 81/2008 sono correttamente soddisfatti e ogni anno si provvede alla stesura o aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) della Cooperativa relativo ai rischi connessi alle attività svolte.

La particolare tipologia di servizi (assistenza domiciliare) prevede inoltre un alto investimento a tutela dei lavoratori:

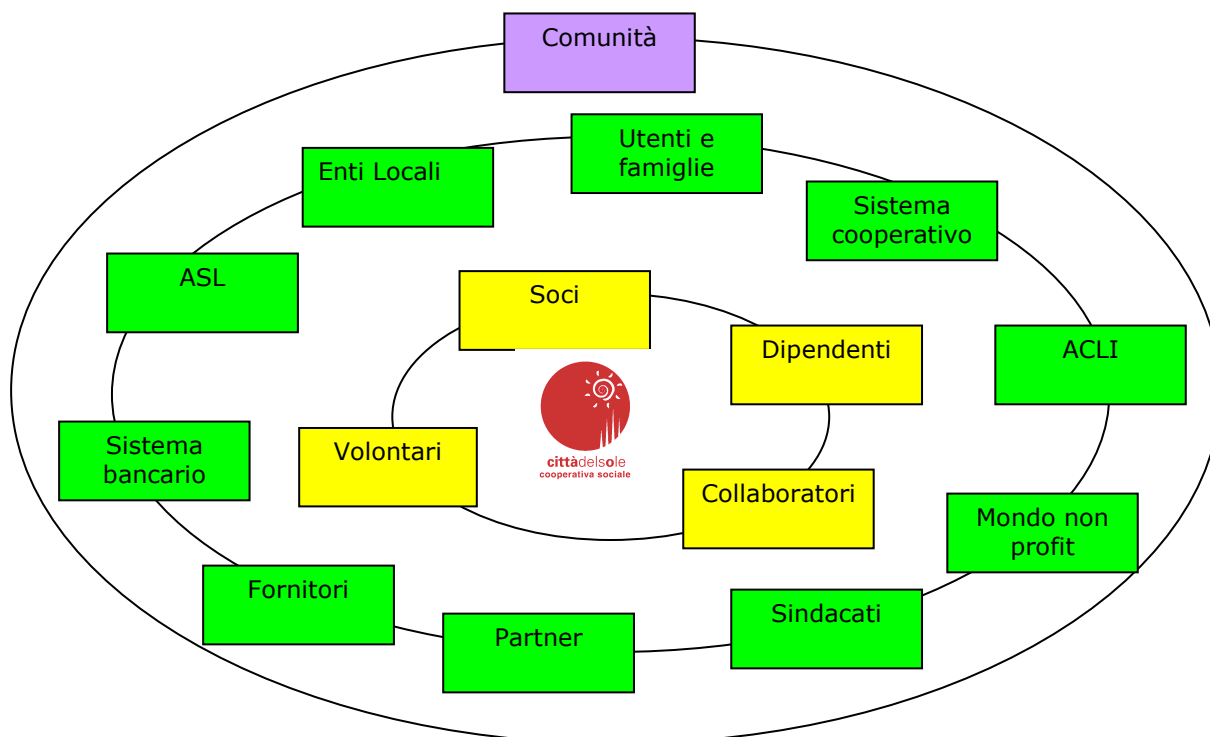
- supervisione psicologica professionale (incontri periodici retribuiti a tutti gli operatori per sostenerli nella gestione dei casi complessi e profilassi anti burn-out);
- visite mediche periodiche e vaccinazioni di legge;
- formazione sulla sicurezza nel luogo di lavoro (alcuni servizi sono spesso erogati in contesti di grande degrado ambientale);
- fornitura di dispositivi anti-infortunistici per la prevenzione di eventuali rischi legati alle attività (guanti monouso, mascherine, camici ecc.)

Inoltre, le lavoratrici domiciliari gestanti della Cooperativa vengono poste in maternità anticipata retribuita a partire dal giorno in cui dichiarano il proprio stato di gravidanza.

RELAZIONE SOCIALE

1. Mappa degli stakeholder della Cooperativa Città del Sole

Città del Sole si relaziona con diversi portatori di interesse: i soci-lavoratori in primo luogo, i clienti-utenti, la comunità locale, i servizi territoriali, le pubbliche amministrazioni, le realtà e i servizi del sistema ACLI, i volontari, le altre cooperative sociali.



I primi stakeholder di riferimento della cooperativa sono i suoi soci, volontari dipendenti e collaboratori. Essi sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività della Cooperativa poiché esercitano funzioni fondamentali e vitali per l'organizzazione (grazie alle risorse di lavoro, di tempo, di partecipazione), rendono possibile lo svolgersi delle attività della Cooperativa e il conseguimento dello scopo sociale comune. Essi apportano interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.

Gli altri interlocutori sono:

- Utenti: fruitori finali dei servizi con le loro famiglie di appartenenza
- Sistema cooperativo: le altre cooperative ed associazioni con cui collabora o con cui è consorziata Città del Sole
- ACLI: Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani (sede provinciale di Milano) ente fondatore di Città del Sole
- Mondo non profit: associazioni e imprese sociali presenti sul territorio
- Sindacati: le organizzazioni sindacali di riferimento per i lavoratori della

cooperativa

- Partner: enti, società con cui la Cooperativa si associa per particolari servizi e attività
- Fornitori: le azienda che forniscono beni e servizi utili alla realizzazione dell'attività caratteristica
- Sistema bancario: banche ed istituti finanziari
- ASL: aziende sanitarie locali con cui Città del Sole si relaziona per l'erogazione dei servizi
- Enti locali: comuni, province, quartieri in quanto enti di governo del territorio su cui opera la Cooperativa
- Comunità: la Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale e la promozione della comunità in cui opera.

2. I servizi gestiti da Città del Sole

Di seguito vengono descritti i servizi attivati e gestiti dalla Cooperativa erogati nel 2008.

Servizio di Assistenza Domiciliare Convenzionale (SAD)

Il servizio è rivolto a persone in situazioni di disagio, di parziale o totale non autosufficienza che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali.

Il SAD fornisce assistenza per garantire all'utente una buona autonomia di vita presso la sua abitazione e nel suo ambiente familiare; anche i familiari o le persone che si occupano della cura sono supportate con un progetto di sostegno al fine di prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e per evitare, per quanto possibile, la istituzionalizzazione dell'utente in strutture di cura permanenti.

Sono comprese nel servizio sia prestazioni socio-assistenziali quali la cura della persona, l'aiuto domestico, la preparazione dei pasti sia attività extra-domestiche (acquisto generi alimentari, pagamento bollette ...).

L'utente o i suoi familiari per attivare il SAD inoltrano la richiesta ai servizi sociali comunali. La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal servizio sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente. L'assistente sociale attiva quindi il servizio e lo affida a Città del Sole che, a sua volta, inizia la sua attività nell'arco di 48 ore dalla richiesta.

Il coordinatore responsabile di servizio di Città del Sole prende in carico l'utente sulla base del progetto assistenziale individuale (PAI) concordato e, se necessario, effettua un sopralluogo al domicilio per conoscere le condizioni di realizzazione del servizio.

In base ai dati rilevati il coordinatore compila la cartella utente, definisce il programma di lavoro ed individua gli operatori a cui assegnare l'utente.

La Cooperativa eroga tali prestazioni 7 giorni su 7 nel corso di tutto l'anno.

Nel 2008 il SAD è stato erogato nei comuni di Milano, Vedano al Lambro, Brugherio, Besana Brianza, Gorgonzola e Cornaredo.

La tabella sottostante mostra il numero di utenti e operatori coinvolti.

Servizi Assistenza Domiciliare	Utenti	Personale coinvolto
Comune di Milano	580	33
Comune di Vedano al Lambro	35	4
Comune di Brugherio	55	3
Comune di Besana Brianza	60	2
Comune di Gorgonzola	42	12
Comune di Cornaredo	18	4

La tipologia delle prestazioni offerte dal SAD si articola in 4 moduli socio-assistenziali:

1. il modulo A-Base prevede interventi di pulizia straordinaria della casa dell'anziano;
2. Il modulo B-Base comprende interventi di igiene ambientale, di pulizia straordinaria della casa e accompagnamento dell'utente;
3. Il modulo C-Complesso annovera oltre i servizi già presenti nei moduli A e B anche attività di disbrigo di piccole commissioni, monitoraggio e controllo attivo dell'utente, igiene personale, alzata e vestizione e sostegno alla deambulazione; acquisto di generi di prima necessità e conseguente preparazione del pasto, somministrazione del pasto. Sono anche comprese le attività relazionali e socializzanti;
4. Il modulo D-Straordinario prevede anche interventi rivolti ai nuclei familiari con al loro interno persone con disabilità, oltre a sostegno anche notturno e festivo. Il modulo può prevedere la presenza di 2 operatori.

Servizi di assistenza domiciliare in accreditamento (Voucher)

Il voucher sociale è lo strumento economico a sostegno della libera scelta con cui è possibile acquistare prestazioni sociali. Tale strumento è finalizzato a sostenere il mantenimento al domicilio di soggetti fragili (per riferimenti legislativi si veda la Legge 328/2000).

Il servizio di assistenza domiciliare con voucher sociale è costituito dal complesso di prestazioni socio-assistenziali erogate mediante la libera scelta dell'utente tra diverse cooperative e fornitori accreditati.

Il voucher viene assegnato sulla base di un programma personalizzato di assistenza concordato con i servizi sociali comunali; solo in un secondo momento l'utente si rivolge autonomamente ad uno dei fornitori accreditati per concordare e sottoscrivere il contratto relativo all'erogazione degli interventi concordati.

Una volta ricevuta la richiesta di attivazione del servizio, Città del Sole invia notifica al servizio sociale comunale; il servizio redige il piano di assistenza individuale (PAI) e individua il pacchetto assistenziale corrispondente.

In seguito il coordinatore del servizio prende contatto con l'utente per l'attivazione del servizio che avviene di norma entro 4 giorni lavorativi, oppure entro 48 ore nel caso di richiesta di attivazione urgente.

Il coordinatore della Cooperativa rileva quindi le prime informazioni riguardanti la persona da assistere attraverso la parziale compilazione del modulo di presa in carico dell'utente che verrà completato al momento del primo accesso domiciliare.

In questa occasione viene anche stipulato tra la Cooperativa e l'utente il contratto di servizio.

Il coordinatore aggiorna le informazioni riguardo l'utente durante l'erogazione del servizio e predispone il monitoraggio delle prestazioni.

Nel 2008 i servizi di assistenza in accreditamento sono stati erogati nei comuni di Arcore, Cornaredo e nella zona del Rhodense.

La tabella sottostante mostra gli utenti che hanno usufruito del servizio ed il personale coinvolto.

Assistenza domiciliare (voucher)	Utenti	Personale coinvolto
Arcore	27	3
Cornaredo	8	3
Comuni del Rhodense	3	3

Servizi di assistenza domiciliare privati

Il servizio di assistenza domiciliare ai privati fornisce una serie di prestazioni assistenziali ai cittadini che inoltrano le richieste di attivazione direttamente a Città del Sole.

Il responsabile di settore predispone, per l'utente che ne fa richiesta, un progetto assistenziale adeguato all'analisi dei bisogni raccolti e la stima preventiva dei costi da sostenere. Se l'utente si trova in sintonia con il progetto e il relativo preventivo economico, il coordinatore provvede all'attivazione del servizio di norma entro 4 giorni lavorativi, oppure entro 48 ore nel caso di richiesta di attivazione urgente.

Durante il primo colloquio telefonico il coordinatore definisce gli accordi iniziali del servizio e rileva le informazioni riguardanti la persona da assistere attraverso la compilazione del modulo di presa in carico che verrà approfondito al momento del primo accesso domiciliare.

Inoltre provvede ad effettuare un sopralluogo al domicilio per approfondire la conoscenza delle condizioni di realizzazione del servizio.

In base ai dati rilevati compila la cartella utente e definisce più dettagliatamente il programma di lavoro per gli operatori domiciliari individuati.

Anche per questo servizio viene stipulato il contratto tra Cooperativa ed utente.

Città del Sole garantisce l'erogazione delle prestazioni 7 giorni su 7 nel corso di tutto l'anno, secondo il programma di intervento concordato.

Nel 2008 gli utenti coinvolti sono stati 30 gestiti da 4 operatori.

Servizi di assistenza domiciliare psichiatrici

Il servizio è costituito da prestazioni socio-assistenziali erogate presso il domicilio dei singoli pazienti dei Centri Psico Sociali (CPS) al fine di consentire la permanenza nel loro normale ambito di vita.

Il servizio comprende prestazioni di assistenza domestica da erogare nei casi in cui il paziente non può essere accudito in modo soddisfacente dal proprio nucleo familiare. Tale prestazione, concordata con gli operatori del CPS di competenza, consiste nell'aiuto alla persona, nella cura all'ambiente domestico, nel fare la spesa, nel preparare pasti, negli interventi di igiene personale, nel riordino degli effetti personali.

Nel 2008 sono stati 44 gli utenti che hanno usufruito del servizio erogato da 5 operatori.

Portierato sociale con i custodi sociali

Il servizio dei custodi sociali ha l'obiettivo di promuovere esperienze di prossimità nei confronti delle persone più fragili. Il custode sociale è un operatore socio-assistenziale che si occupa di rilevare i bisogni degli anziani e soddisfarli, attivando erogatori di servizi pubblici e privati.

La sua funzione principale è quella di "sentinella" per individuare tempestivamente situazioni di fragilità e di solitudine e attivare positive relazioni tra le persone, attraverso un paziente lavoro di rete tra le famiglie, le risorse dei quartieri, i servizi territoriali.

I destinatari del servizio sono persone in condizioni di grave fragilità o di parziale o totale non autosufficienza che risiedono al proprio domicilio nelle zone territoriali ove è previsto il portierato sociale.

L'accesso al servizio avviene per segnalazione di un parente o di un vicino, per autosegnalazione o per intercettazione del bisogno da parte degli stessi custodi sociali. Ai cittadini si offre un servizio di mediazione relazionale, con una forte valenza socio-culturale, oltre che di sostegno assistenziale.

Il custode sociale assume la funzione di facilitatore nei processi di conoscenza, scambio e integrazione tra le diverse parti del sociale che compongono il tessuto del territorio stesso. In tal senso il servizio di mediazione promuove processi positivi di orientamento e conoscenza tra le persone in difficoltà e le offerte e/o scelte dei servizi possibili. Inoltre il custode sociale svolge funzioni di sostegno diretto per accompagnamenti, commissioni, disbrigo pratiche e assistenza in caso di emergenza.

Nei territori ad alta concentrazione di anziani o con caratteristiche socio-economiche problematiche il servizio garantisce il monitoraggio delle situazioni più compromesse e previene l'attuarsi di situazioni limite, spesso causate dall'isolamento.

Nel 2008 gli operatori coinvolti nel progetto sono stati 10.

Nel 2008 è stato inoltre attivato un progetto denominato **“Osare il futuro verso una vita autonoma e indipendente”**

Il progetto, di durata biennale e realizzato in convenzione con la Regione Lombardia (Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale), ha lo scopo di accompagnare il nucleo familiare, con al suo interno un soggetto portatore di disabilità fisica, sostenendo l'autonomia e la vita indipendente e definendo e realizzando un itinerario di crescita.

Il progetto prevede interventi operativi necessari per accogliere e accompagnare la famiglia della persona disabile anche a relazionarsi con le risorse pubbliche e la rete dei servizi territoriali. Parte dell'attività è incentrata sulla riqualificazione delle capacità e competenze dell'intero nucleo familiare, con il quale si avvia un reale processo di integrazione e autonomia.

Il progetto, che vede la Cooperativa impegnata da giugno 2008, consiste in un lavoro in cui aspetti sanitari, psicologici e sociali si integrano tra loro per promuovere un intervento complessivo che pone al centro la persona nella sua complessità al fine di garantire un'effettiva inclusione sociale. Nel contempo alla famiglia viene riconsegnato il naturale ruolo di promotrice di sviluppo e di benessere dei suoi componenti.

“Osare il Futuro” sostiene quindi le dimissioni protette da ospedali o da altre strutture socio-sanitarie e la promozione della capacità del disabile e della sua famiglia di integrarsi con la vita sociale, altre reti familiari, amicali, di vicinato e la comunità locale.

Il luogo dell'intervento è il comune di Abbiategrasso con l'intera rete dei suoi servizi e la comunità che si sono costituiti come risorse capaci di rispondere ai bisogni di tali utenti.

RENDICONTO ECONOMICO

1. Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

All'interno del Bilancio Sociale l'analisi della performance economica rappresenta il punto di contatto con il bilancio d'esercizio. Dalla rilettura dei dati economici infatti vengono identificati due parametri: il valore aggiunto prodotto ed il valore aggiunto distribuito.

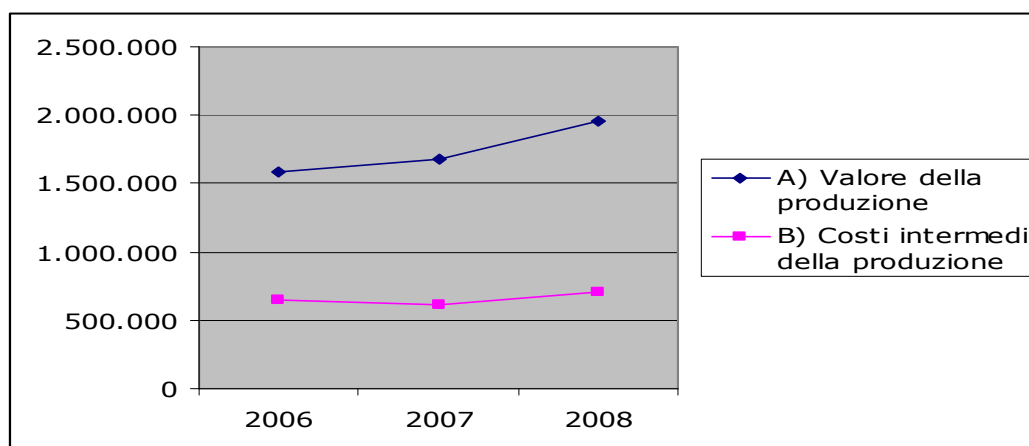
Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dalla Cooperativa nell'anno di riferimento relativamente agli interlocutori che partecipano alla sua distribuzione. Il calcolo consiste in una riclassificazione dei dati presenti nel conto economico del bilancio d'esercizio, così da mettere in evidenza la produzione e la successiva distribuzione del valore a tutti gli stakeholder.

Il valore aggiunto viene presentato in 2 distinti prospetti:

- ⇒ la **determinazione del valore aggiunto** che è individuato dalla contrapposizione dei costi e dei ricavi
- ⇒ la **distribuzione del valore aggiunto** come sommatoria delle remunerazioni percepite dalla Cooperativa.

DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2008	2007	2006
A) Valore della produzione	1.955.975	1.675.445	1.581.164
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.945.126,60	1.660.906,00	1.577.652,83
Altri ricavi e proventi	10.848,51	14.538,91	3.511,65
Ricavi della produzione tipica	1.955.975,11	1.675.444,91	1.581.164,48
B) Costi intermedi della produzione	711.224	609.689	649.380
Consumi di materie prime sussidiarie e di consumo	25.143,80	12.365,90	8.306,76
Costi per servizi	653.845,43	575.740,93	620.435,32
Costi per godimento beni di terzi	22.024,05	18.781,36	16.103,33
Oneri diversi di gestione	10.211,17	2.801,27	4.534,57
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.244.751	1.065.755	931.785
+/- Saldo gestione accessoria e finanziaria	2.624	2.991	1.346
+ ricavi accessori/finanziari	2.920,69	3.097,43	2.183,44
- costi accessori/finanziari	296,40	106,60	837,60
+/- Saldo componenti straordinari	-19.880,51	-2.736	0
+ ricavi straordinari	19.880,51	2.736,14	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.227.494	1.066.010	933.130
- Ammortamenti beni materiali	5.521,50	5.371,81	3.793,51
- Ammortamenti beni immateriali	6.601,21	6.656,04	6.656,04
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.215.372	1.053.982	922.681

La ricchezza prodotta da Città del Sole è aumentata del 13% tra il 2008 ed il 2007 e del 24% nell'arco dei 3 anni presi come riferimento. Sono cresciuti, ma in modo più graduale, anche i costi (+8,5% dal 2006 al 2008).



DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	2008	2007	2006
A) Remunerazione del personale	1.258.803	1.053.772	872.414
Personale non dipendente			
- Collaborazioni occasionali	26.014,33	17.892,38	32.293,95
- Collaborazioni a progetto	61.626,94	69.414,80	38.816,52
Personale dipendente e soci lavoratori			
a. remunerazione	873.587,86	724.485,97	640.185,53
b. oneri sociali	193.091,66	147.079,93	83.126,82
c. TFR	72.828,13	59.460,50	50.542,01
d. altri oneri	31.654,40	35.438,80	27.448,80
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	0	0	0
C) Remunerazione del capitale di credito	0	0	0
D) Remunerazione del capitale di rischio	0	0	0
E) Remunerazione dell'azienda	43.432	210	50.267
+/- variazioni di riserve	0	0	0
+/- risultato di esercizio	43.431,59	209,85	50.267,16
F) Liberalità esterne	0	0	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.215.372	1.053.982	922.681

A) Remunerazione del personale

Riguarda il costo complessivo del personale, dipendente e non, che intrattiene rapporti di lavoro con la Cooperativa. Il personale è diviso in lavoratori con contratti di collaborazione (a progetto o occasionale) e lavoratori dipendenti e soci. Nel corso del triennio la remunerazione è sensibilmente cresciuta, con conseguente aumento anche di tutti gli oneri sociali derivanti.

B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione

Città del Sole nel 2006-2007-2008 non ha remunerato la pubblica amministrazione essendo in credito con essa di € 1.934,00.

E) Remunerazione dell'azienda

In questo contesto la cooperativa è considerata interlocutore autonomo. Il valore comprende anche gli accantonamenti di riserva.

PROSPETTIVE FUTURE DELLA COOPERATIVA

Per il 2009 il Consiglio di Amministrazione ha indicato gli obiettivi strategici e programmatici e le azioni di miglioramento che la Cooperativa intende assumere come impegni.

Di seguito si riportano gli impegni per il 2009:

Obiettivi gestionali:

- mantenimento del Sistema di Gestione Qualità
- rendere trasparente la rendicontazione di tutte le attività della Cooperativa attraverso il Bilancio Sociale
- esercitare un ruolo attivo e propositivo all'interno del Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro quale elemento determinante nelle politiche di sviluppo della Cooperativa
- conclusione del processo di riorganizzazione interna della Cooperativa

Obiettivi a favore dei soci lavoratori:

- aumento delle competenze della dirigenza e dei coordinatori della Cooperativa per la gestione e valutazione del personale
- incremento dell'attività di sensibilizzazione e formazione del personale, affinché sia consapevole degli aspetti connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto dei principi della Cooperativa, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali

Obiettivi a favore degli utenti dei servizi:

- mantenimento e miglioramento dei servizi già in essere e acquisizione di nuovi servizi
- sviluppo di nuovi progetti di intervento a favore dei settori più qualificanti del Welfare
- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso la condivisione di buone prassi
- aumento della soddisfazione di utenti e committenti riguardo ai servizi erogati

GLOSSARIO

Bilancio Sociale

È lo strumento di monitoraggio, di rendicontazione e di comunicazione del processo di gestione responsabile a supporto di uno sviluppo sostenibile; si pone come obiettivo primario la rappresentazione della attività svolte nei confronti di tutti gli Stakeholder, coerentemente ai valori e alla missione dichiarati.

Il Bilancio Sociale presenta dati ed informazioni che integrano quelli del Bilancio d'esercizio senza però sostituirlo.

Standard GBS -Gruppo di Studio per la statuizione dei Principi di redazione del Bilancio Sociale

Si tratta dell'unico standard a livello nazionale riconosciuto e condiviso dai cultori della materia ed utilizzato come riferimento scientifico dalle Società, dagli Enti, dai professionisti e dalle Società di Revisione.

Il documento presenta i principi e le indicazioni procedurali essenziali e necessari per la redazione del Bilancio Sociale.

Mission

Rappresenta l'orientamento verso i macro obiettivi di una organizzazione. La missione coniuga i valori dichiarati, valenze tipicamente merceologiche con quelle di contributo alla collettività, in termini di accrescimento del benessere, della qualità della vita e dell'integrazione sociale.

Rendicontazione Sociale

Predisposizione di un sistema di misurazione e di raccolta sistematica, organizzazione e comunicazione dei dati rilevanti relativi all'impatto delle attività dell'impresa sul benessere dei vari Stakeholder.

Reputazione

È una delle risorse più importanti per il successo duraturo di un'impresa perché consente agli Stakeholder interni ed esterni di fidarsi e di cooperare con l'azienda. La reputazione comincia quando l'impresa stringe una sorta di patto con gli interessati, impegno verificabile e controllabile. Risulta quindi necessario che l'impresa stabilisca in modo chiaro quali siano i propri impegni nei confronti degli Stakeholder e le modalità di attuazione che permettano l'accumulazione di reputazione e consentano agli Stakeholder di discriminare fra chi merita e chi non merita la loro fiducia.

Responsabilità Sociale d'Impresa – Corporate Social Responsibility

Integrazione volontaria delle attività sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.

Stakeholder

L'insieme degli individui e gruppi che possono influenzare il processo decisionale dell'impresa e che hanno un interesse in gioco nelle decisioni dell'impresa stessa: Azionisti, Dipendenti, Clienti, Fornitori, Istituzioni Pubbliche, Comunità Locali, Gruppi di pressione e mezzi di comunicazione massa.

Vision

Orizzonti sfidanti che una organizzazione si propone esplicitamente di raggiungere.