

# BILANCIO SOCIALE

## 2019



SOC. COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS

## Indice

<b>1. Premessa</b> .....	<b>4</b>
1.1 Lettera agli stakeholder .....	4
1.2 Metodologia .....	6
1.3 Modalità di comunicazione .....	6
1.4 Riferimenti normativi .....	7
<b>2. Identità dell'organizzazione</b> .....	<b>8</b>
2.1 Informazioni generali .....	8
2.2 Attività svolte .....	10
2.3 Composizione base sociale .....	10
2.4 Territorio di riferimento .....	12
2.5 Missione .....	12
2.6 Storia .....	21
<b>3. Governo e strategie</b> .....	<b>22</b>
3.1 Tipologia di governo .....	22
3.2 Organi di controllo .....	22
3.3 Struttura di governo .....	22
3.4 Processi decisionali e di controllo .....	24
3.4.1 Struttura organizzativa .....	24
3.4.2 Strategie e obiettivi .....	33
<b>4. Portatori di interessi</b> .....	<b>34</b>
<b>5. Relazione sociale</b> .....	<b>35</b>
5.1 Lavoratori .....	35
5.3 Ambiente .....	38
<b>6. Dimensione economica</b> .....	<b>39</b>

<b>6.1</b>	<b>Valore della produzione</b> .....	39
<b>6.2</b>	<b>Distribuzione valore aggiunto</b> .....	40
<b>6.3</b>	<b>Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale</b> .....	42
<b>6.4</b>	<b>Ristorno ai soci</b> .....	42
<b>6.5</b>	<b>Il patrimonio</b> .....	43
<b>6.6</b>	<b>Finanziatori (non presenti)Errore. Il segnalibro non è definito</b> .....	41
<b>7.</b>	<b>Prospettive future</b> .....	<b>44</b>
<b>7.1</b>	<b>Prospettive cooperativa</b> .....	44
<b>7.2</b>	<b>Il futuro del bilancio sociale</b> .....	44

## 1. PREMESSA

### 1.1 Lettera agli stakeholder

*La realizzazione di questa edizione del bilancio sociale ha permesso alla COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.*

*Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria mission e vision, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.*

*Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.*

*In particolare per questa edizione del bilancio sociale la COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS ha deciso di evidenziare le valenze*

- *Di comunicazione*
- *Di governance*
- *Di relazione*
- *Gestionale*
- *Informativa*

*Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2019 del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:*

- *Favorire la comunicazione interna*
- *Informare il territorio e gli enti terzo settore*
- *Misurare le prestazioni dell'organizzazione*
- *Rispondere all'adempimento della regione*

## **INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE**

*L'attenzione costante all'evoluzione dei bisogni socio-sanitari del territorio e il conseguente impegno nel proporre soluzioni organizzative adeguate hanno caratterizzato fin dal principio l'attività della cooperativa sociale.*

*Oggi avvertiamo pressante l'esigenza di rendere maggiormente visibile il nostro operato, sia per facilitare i processi di governo strategico dell'organizzazione che per consentire ai nostri interlocutori di valutarci in base ai risultati ottenuti e considerarci sempre più partner consolidati ed affidabili.*

*In tale prospettiva va letto il "documento di presentazione", la cui redazione ci ha imposto di ripercorrere la nostra storia, ripensare la nostra identità, ridefinire le finalità e le modalità operative - con una ricaduta positiva in termini di partecipazione attiva, consapevole e responsabile da parte di tutti gli operatori impegnati nei servizi.*

*Questo "documento di presentazione", dunque, assolve alla duplice funzione di strumento di governance partecipata e di comunicazione con gli interlocutori (interni ed esterni) della cooperativa.*

*Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.*

*Auspucando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.*

*Il Presidente*

***MARJO MASSIMILIANO RIVA***

## 1.2 Metodologia

Il gruppo di redazione del bilancio sociale è stato costituito da persone appartenenti a varie aree della cooperativa: area tecnica, area amministrativa, area direzionale (direttore e staff di direzione), Consiglio di Amministrazione.

Nel lavoro sono confluite le competenze e i punti di vista di ognuno, le rispettive conoscenze. Ma al di là dei dati, della storia e dei progetti della cooperativa, abbiamo voluto intersecare e integrare il “linguaggio tecnico” dello strumento con la “voce delle persone”, per rendere il nostro bilancio sociale più partecipe ed interattivo.

Ecco allora che accanto a tabelle, dati, grafici e relazioni, parlano in diverse forme e rappresentazioni, anche alcuni tra i portatori d’interesse della cooperativa: i fruitori dei Servizi che, attraverso la copertina di questo Bilancio Sociale, esprimono il senso che esso ha: presentare la cooperativa, la sua progettualità futura, i Servizi che essa offre; gli organi direttivi che tramite l’approvazione dello strumento bilancio sociale, riconoscono in esso una scelta di valore, la motivazione all’agire, l’occasione per fare il punto sulla situazione della cooperativa e progettare il futuro “possibile”;

i dipendenti, quelle risorse umane che esprimono, attraverso il senso della loro motivazione, l’adesione al lavoro in un’azienda no profit.

Pensiamo, attraverso ciò, di aver reso più caldo e più “abitato” questo spazio e questo strumento di rendicontazione di dati di contabilità economica e sociale della Cooperativa.

Presentiamo questo percorso in continuità con SISTEMA STRATEGICO, ORGANIZZATIVO E GESTIONALE ISO 9001 2015, riferito all’anno 2019.

La cooperativa intende dare al presente elaborato la massima diffusione possibile, attraverso il proprio sito internet, assemblee soci e riunioni con i dipendenti.

Buona lettura

Gruppo redazione

## 1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci e incontri con dipendenti
- Sito internet, Social Media
- OdV
- Newsletter

## **1.4 Riferimenti normativi**

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

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

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 28/07/2020 che ne ha deliberato l'approvazione, come previsto dal D.L. n. 18/2020 convertito in Legge n. 27/2020.

## IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### 1.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2018

Denominazione	<i>SOC. COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS</i>					
Indirizzo sede legale	<i>Via Pepe, 3 20851 LISSONE - MILANO</i>					
Indirizzo sedi operative						
Forma giuridica e modello di riferimento	<i>S.r.l.</i>					
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo						
Tipologia	<b><i>Coop. A – Iscrizione n°433 strutture sanitarie accreditate Regione Lombardia.</i></b>					
Data di costituzione	<i>10/05/1974</i>					
CF	<i>01897890156</i>					
p.iva	<i>00726290968</i>					
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	<i>A157313</i>					
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali						
Tel	<i>039 480202</i>					
Fax	<i>039 4655696</i>					
Sito internet	<a href="http://www.donghi.com">www.donghi.com</a>					
Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)	<i>si</i>					
Appartenenza a reti associative	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><b>Anno di adesione</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>confcooperative</i></td> <td><i>1998</i></td> </tr> </tbody> </table>			<b>Anno di adesione</b>	<i>confcooperative</i>	<i>1998</i>
	<b>Anno di adesione</b>					
<i>confcooperative</i>	<i>1998</i>					
Adesione a consorzi di cooperative	<i>Consorzio Comunità Brianza</i>					
Altre partecipazioni e quote						

Codice ateco	88.10.00 – 87.3
--------------	-----------------

*Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa prevede che:*

*La cooperativa si ispira ai principi della mutualità e solidarietà. La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini. La cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata al recupero ed alla qualificazione umana, morale, culturale, professionale, nonché all'inserimento sociale di persone svantaggiate con patologie psichiche, disabilità intellettiva e disturbi della sfera comportamentale. Ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e dei terzi che a qualsiasi titolo - professionale o di volontariato - partecipino, nelle diverse forme, all'attività ed alla gestione della cooperativa.*

*Per il raggiungimento degli scopi indicati, la cooperativa può integrare sia in modo permanente, sia secondo contingenti opportunità, la propria attività con quella di altre strutture cooperative, Consorzi, Enti ed Organizzazioni.*

*In relazione a ciò, La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso attività riabilitative, socio-educative e occupazionali che prevedono:*

- a) attività di tipo formativo-lavorativo-occupazionale, organizzate in sede o in ambienti esterni, sia a tempo pieno che a tempo parziale. Tali attività saranno comprese in un progetto terapeutico individualizzato teso al recupero o allo sviluppo di abilità lavorative. E' previsto un compenso di tipo terapeutico che mira ad incentivare la presenza e l'impegno dell'utente;*
- b) attività di tipo educativo-ricreativo con obiettivi di sviluppo della socializzazione e dell'autonomia personale;*
- c) attività di tipo clinico-terapeutico in collaborazione con le strutture sanitarie locali, a sostegno dell'utente e dei suoi familiari, eventualmente anche a domicilio. È considerata fondamentale la collaborazione con i vari servizi e le istituzioni della rete medico-assistenziale del territorio;*
- d) la promozione di iniziative di tipo culturale con l'obiettivo di stimolare l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale di cittadini con disagio psichico e relazionale;*
- e) la formazione professionale degli operatori;*
- f) la creazione di un fondo di solidarietà accantonato con parte degli utili, finalizzato ad attività sperimentali rivolte al miglioramento della qualità della vita;*
- g) La cooperativa può inoltre svolgere qualunque altra attività comunque finalizzata al perseguimento dello scopo sociale nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale e finanziaria, pure*

*necessarie ed utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi.*

*La Cooperativa potrà anche:*

*h) offrire servizi di assistenza familiare e domiciliare agli utenti che ne avessero necessità anche su richiesta di enti pubblici o privati;*

*i) contribuire alle iniziative promosse dagli organismi del territorio, tendenti a favorire l'integrazione sociale di persone con disagio psichico o relazionale. Tutto ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali o morali dei soci e dei terzi che, a qualsiasi titolo professionale, di volontariato o quali utenti, partecipano nelle diverse forme, all'attività ed alla gestione della cooperativa;*

*j) ricevere eventuali donazioni ed atti di liberalità che permettano di meglio raggiungere gli scopi sociali, nonché di usufruire di contributi erogati da associazioni private e da Enti pubblici attivando le necessarie convenzioni;*

*La cooperativa può partecipare a gare di appalto e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei servizi stessi.*

## 1.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS:

### Settori di attività

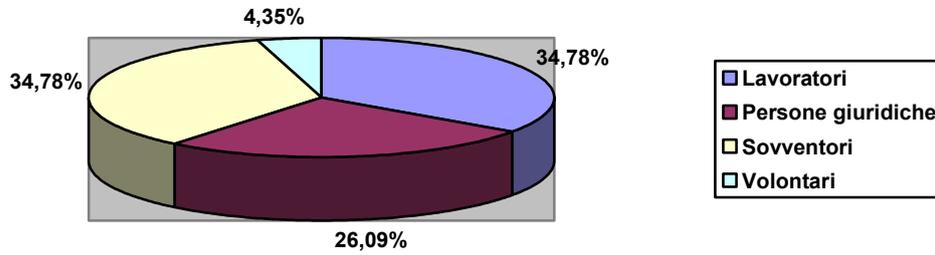
	Residenziale	Diurno
Disabili fisici psichici e sensoriali	X	X

## 1.3 Composizione base sociale

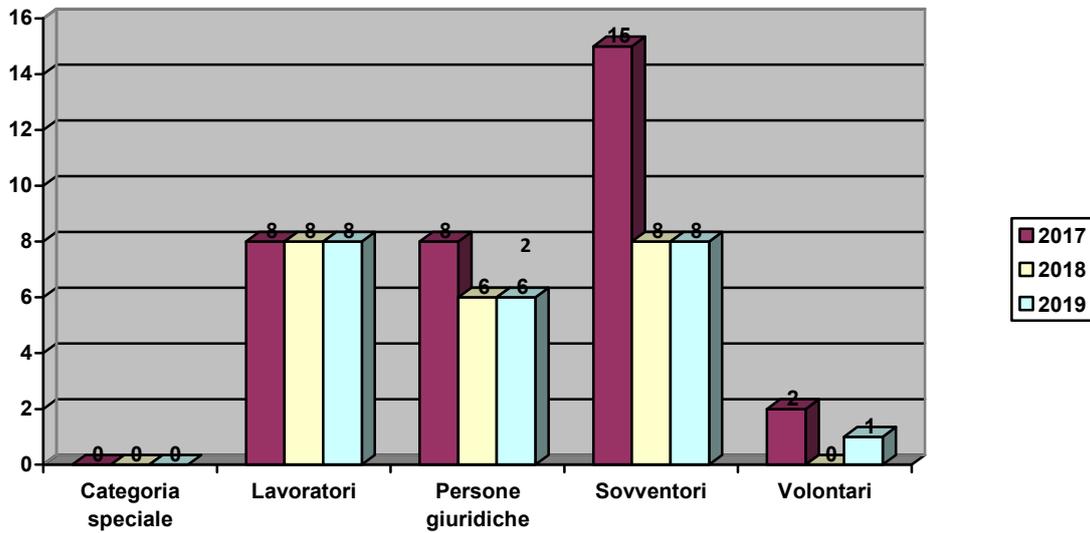
Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.

Base sociale anno 2019

### Tipologia soci



### La base sociale nel tempo



### Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2018	Soci ammessi 2019	Recesso soci 2019	Decadenza o esclusione soci 2019	Soci al 31/12/2019
Numero	16	1	0	0	17

## 1.4 Territorio di riferimento

La Cooperativa opera principalmente con pazienti residenti nella provincia di Monza e Brianza

## 1.5 Missione

La **COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS**, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali**:

- *la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi*

La cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

Dal 2008 si sono affiancate all'attività principale, cioè quella della gestione di un Centro Diurno per disabili psichici (***iscrizione n°433 strutture sanitarie accreditate Regione Lombardia***), anche altre due attività che, affiancate alla precedente, integrano e arricchiscono i servizi della nostra cooperativa: il servizio di residenzialità leggera e un servizio centro socio occupazionale.

***La Cooperativa Donghi, mediante équipe di professionisti, offre spazio fisico e di relazione per persone con fragilità psichica: accoglienza del bisogno e formulazione di risposte personalizzate e innovative, capaci di cogliere esigenze e interessi che cambiano (degli utenti e del territorio). L'équipe crea un contesto protetto in cui si valorizza l'autonomia della persona e la accompagna nelle scelte importanti per il proprio futuro; supporta le attività del quotidiano, favorisce la costruzione di relazioni significative improntate all'ascolto, definisce insieme all'utente il progetto terapeutico e di vita.***

Ecco di seguito una descrizione dei servizi:

### **IL CENTRO DIURNO PSICHIATRICO**

#### **LA STRUTTURA**

Il Centro Diurno Psichiatrico è situato nel territorio di Lissone, in prossimità di Biassono e di Vedano al Lambro, in una struttura di circa 1500 metri quadrati e a ridosso del Bosco Urbano di Lissone. Il Centro è dotato di spazi per il laboratorio ergo-terapico e per le

attività riabilitative e ricreative, inoltre, è fornito di un bar ricreativo, di una palestra e di un salone per le feste, eventi e attività organizzati dalla cooperativa.

Si caratterizza come Centro Diurno particolare in quanto mantiene, oltre alle attività peculiari dei Centri Diurni, un laboratorio ergo-terapico nel quale si svolgono attività volte a valutare abilità sociali residue in un contesto, seppur protetto, di normalità.

### GLI UTENTI

La struttura è destinata ad Utenti con patologia psichiatrica di età superiore a 18 anni, per i quali i Servizi invianti definiscono un progetto riabilitativo che individua obiettivi a termine. Il C.D. è accreditato per un massimo di 20 persone/die.

### LE MODALITA' D'ACCESSO

L'Equipe Multidisciplinare degli Operatori costituisce lo strumento fondamentale della progettazione, verifica e conduzione dei progetti.

L'intervento riabilitativo viene attuato secondo obiettivi indicati nella scheda di riferimento compilata dai referenti del CPS. Gli obiettivi, i tempi e le modalità di attuazione della presa in carico vengono definiti in un Progetto Terapeutico Riabilitativo ( P.T.R.) all'interno di un programma settimanale di attività, il quale viene verificato periodicamente.

### L'EQUIPE

L'équipe è formata da uno staff di: un medico psichiatra, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, maestri d'opera. Inoltre ci si avvale della consulenza e supporto di un auditor tecnico e da consulenti esterni.

### LE ATTIVITA'

Le attività del Centro Diurno vengono svolte nelle seguenti aree:

*-Area riabilitativa/espressiva:* attraverso la partecipazione a gruppi che intervengono su aspetti relativi alla creatività, alla libera espressione e alla relazione (gruppo balli, gruppo arti espressive, gruppo musicoterapia, tai-chi) e altre attività che vengono proposte periodicamente in relazione alle esigenze riabilitative di singoli utenti;

*-Area motoria:* attraverso attività che prevedono un coinvolgimento fisico e motorio, offrire la possibilità di sperimentarsi con il proprio corpo in uno spazio definito attraverso l'esecuzione di esercizi individuali e di gruppo (attività di palestra, attività di piscina, di passeggiata e di nordic walking);

*-Area ricreativa/risocializzante:* attraverso la partecipazione ad attività, organizzate sia all'interno che all'esterno del Centro Diurno, si stimolano gli scambi relazionali in ambiti diversi e si impara a stare insieme e fare "gruppo", interiorizzando regole di comportamento, di gioco e sociali (attività di gioco, attività di bocce, gite, attività presso un canile, uscite serali e vacanze);

*- Area cura del sé/ abilità si base:* attraverso la partecipazione ad attività che stimolano e riattivano abilità di base e funzionali alla gestione del quotidiano (gruppo cucina, gruppo

bricolage, gruppo giornalino, gruppo inglese/spagnolo e gruppo cura del sé, gruppo orto e cura del verde).

- *Area riabilitativo/occupazionale*: attraverso l'esecuzione di lavori di assemblaggio, pesatura e inscatolamento di materiale meccanico ed elettrico, confezionamento e altre lavorazioni per conto di ditte. A questa attività si può accedere, se il paziente è ritenuto idoneo dall'équipe curante, solo dopo 6 mesi di frequenza costante e partecipata;

## I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Centro Diurno si colloca nella rete dei Servizi che operano nell'ambito della psichiatria sul territorio della ATS Brianza.

Inoltre si collabora con i Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli utenti e con altre strutture associative e del volontariato.

### ANNO 2019

Durante quest'anno il Centro ha ricevuto 5 richieste di inserimento da 3 differenti CPS: Monza, Brugherio e Besana/Carate.

Tre di queste proposte sono state valutate dall' équipe come idonee e avendo sufficiente capienza, le persone sono state inserite con gradualità nel gruppo degli utenti.

Le altre due proposte di inserimento non sono state ritenute idonee per la frequenza presso il ns centro in quanto necessitavano di un grado di assistenza educativa diversa da quella che può offrire il centro diurno.

I nuovi utenti sono ad oggi ancora inseriti nel Centro e frequentano con costanza e partecipato interesse, aderendo completamente al loro progetto di cura.

Nei mesi di giugno e luglio sono state organizzate due distinte vacanze al mare con due gruppi di utenti.

Per l'anno 2019 il servizio ha raggiunto quasi il limite massimo di capienza del numero di utenti inseriti.

Durante l'anno si è registrato un numero di accessi giornaliero medio di circa 21 persone distribuite in differenti fasce giornaliere con aumento rispetto all'anno 2018.

È stato implementato il laboratorio di cucina e pasticceria, effettuando corsi di formazione per operatori e utenti.

Nel corso dell'anno è stata attivata una nuova area adibita ad orto e messa a dimora di essenze e piante.

## **RESIDENZIALITA' LEGGERA**

### STRUTTURA

La Residenzialità leggera è costituita da due appartamenti: uno situato nel Comune di Monza e uno nel Comune di Desio.

L'appartamento di Monza, denominato Casa di Daria, è di circa 70 metri quadrati ed è in grado di ospitare due persone; si trova in un condominio di Viale Ugo Foscolo 23.

L'appartamento di Desio, Casa di Mariateresa, è di circa 90 metri quadrati ed è in grado di ospitare tre persone; si trova in un condominio di Via Per Seregno 65.

### UTENTI

Il progetto di Residenzialità leggera si rivolge a persone con diagnosi psichiatrica di età superiore ai 18 anni, clinicamente stabilizzati, per le quali sia possibile pensare un progetto di autonomia con prospettive di vita indipendente e che abbiano la necessità, per motivi terapeutici, di trovare una soluzione abitativa diversa da una comunità per completare il proprio percorso riabilitativo. Il programma può avere una durata limitata nel tempo o definirsi come soluzione a tempo indeterminato.

### MODALITA' D'ACCESSO

Per essere accolti nel progetto di Residenzialità leggera è necessario che le persone siano in carico ad un Centro Psico Sociale (C.P.S.) dove abbiano un'équipe di riferimento che possa lavorare in stretto contatto con l'équipe della Residenzialità ed eventuali altri soggetti attivi nel percorso di cura per comorbilità organiche e/o tossicologiche (Ser-T., N.O.A., etc.).

L'inserimento avviene su proposta del CPS territoriale che segue il paziente attraverso una relazione di presentazione in cui sono specificati gli obiettivi del progetto di inserimento.

### GRUPPO DI LAVORO

Il programma di Residenzialità leggera prevede la presenza di personale sociosanitario multi-professionale in grado di fornire il proprio supporto tutti i giorni feriali, secondo un piano di lavoro personalizzato. La presenza degli operatori non è invasiva ed è commisurata alle esigenze di un percorso riabilitativo che mira all'emancipazione. Fanno parte dell'équipe/area tecnica due educatrici e uno psicologo, un medico psichiatra supervisiona il gruppo di lavoro e supporta l'équipe nella valutazione degli inserimenti.

## ATTIVITA'

Nell'ambito del progetto di Residenzialità leggera vengono svolte le seguenti attività, modulate in base alle esigenze individuali per facilitare l'autonomia e la gestione della vita quotidiana:

- supporto alle attività quotidiane (spesa, acquisti per la casa, visite mediche, supporto nelle attività del tempo libero per valorizzare le attitudini e gli interessi personali): la persona viene responsabilizzata nell'ottica di un processo di crescita dell'individuo, basato sull'incremento della stima di sé, dell'autoefficacia e dell'autodeterminazione;
- uscite sul territorio finalizzate alla conoscenza dei servizi presenti, alla socializzazione, allo svago;
- ascolto e supporto rispetto al vissuto quotidiano e alla vita in autonomia: la presenza degli operatori non è invasiva ma costante, soprattutto nei momenti critici per garantire il regolare svolgimento della vita comunitaria. Viene svolta una funzione di mediazione nella gestione dei conflitti e nella risoluzione dei problemi. La presenza dell'operatore funziona da monitoraggio rispetto ai vissuti quotidiani, ai bisogni e alle richieste dell'utente.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Residenzialità leggera è parte della rete dei servizi che operano nell'ambito della psichiatria sul territorio della ATS Brianza.

Collaboriamo inoltre con i Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli utenti e con le associazioni del territorio.

## ANNO 2019

Nel corso del 2019 c'è stato un mantenimento dell'utenza inserita (5 utenti), nel dicembre dopo un'attenta valutazione con i servizi invianti (CPS), è stato dimesso un utente, che proseguirà il percorso in un'altra struttura.

Sono state ricevute 2 richieste di inserimento dai CPS che non hanno potuto aver corso essendo entrambi gli appartamenti al completo.

Anche l'équipe educativa è rimasta stabile, nel mese di luglio è stata organizzata una vacanza in montagna con gli utenti.

## **SERVIZIO CENTRO SOCIO OCCUPAZIONALE DONGHI**

### LA STRUTTURA

Il servizio C.S.O. si configura come spazio appositamente strutturato e idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale degli utenti in esso inseriti, fornendo loro occasioni diversificate per sviluppare le capacità relazionali e/o occupazionali ed implementare i legami con la comunità di appartenenza.

Gli spazi destinati all'utenza sono in parte interni alla sede della Cooperativa Donghi ed in parte esterni; questi ultimi messi a disposizione da altri enti, cooperative e associazioni dislocati sul territorio.

### GLI UTENTI

Nel servizio Centro Socio Occupazionale possono essere accolte persone maggiorenni con disabilità intellettiva associata a disturbi nella sfera comportamentale.

### MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di inserimento può essere effettuata dal Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente o direttamente dalla famiglia; in quest'ultimo caso l'équipe del C.S.O. prende comunque contatto con i Servizi Sociali perché diventino parte integrante del progetto. Dopo un periodo di osservazione, l'équipe stila il Progetto Individualizzato che, verificato semestralmente e presentato al servizio inviante attraverso una relazione annuale, definisce gli obiettivi specifici e di conseguenza le attività risocializzanti ed occupazionali proposte all'utente.

### L'EQUIPE

L'équipe del C.S.O., composta da educatori professionali, tecnici della riabilitazione, psichiatrica e un maestro d'opera e istruttore di attività manuali, elabora in modo integrato la programmazione semestrale delle attività ed i Progetti Individualizzati degli utenti. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che guarda agli aspetti educativi, sociali ed occupazionali. L'équipe può avvalersi, se previsto dal programma, dell'apporto di professionisti esterni (esperti e supervisori).

### LE ATTIVITA' 2019

Le attività si svolgono all'interno della struttura ed in ambito territoriale e sono finalizzate al mantenimento e sviluppo delle autonomie personali e all'integrazione sociale degli utenti. Esse si distinguono in quattro aree d'intervento:

Attività per abilità di base, interpersonali e sociali, quali Cura del sé e dell'ambiente, Gruppo spesa, Pasticceria, Aperitivo e Cucina;

Attività espressive quali Musicoterapia, Arteterapia, e Attività creative;

Attività risocializzanti quali Visione film, Ascolto musica guidato, Giochi da tavolo e di gruppo, Gruppo bocce, Uscite sul territorio anche serali, attività ludica con i cuccioli; banco alimentare;

Attività corporee: Nordic walking, Percorso vitae, Tai Chi, Piscina, Danzaterapia.

Attività occupazionali: Cura del verde, orto e attività occupazionali presso enti ed associazioni del territorio (Banco Alimentare di Muggiò, E.N.P.A. di Monza, Allevamento Brianza di Seregno, Comune di Lissone, Comune di Giussano).

Nei mesi di giugno e luglio sono state organizzate due distinte vacanze al mare con due gruppi di utenti.

Durante l'anno è stato implementato anche sull'esterno il laboratorio di cucina e pasticceria con la collaborazione e partecipazioni di un gruppo di utenti.

Nel dicembre 2019 sono stati organizzati dei mercatini di Natale solidali, in collaborazione con il Comune di Lissone e la Coop di Desio.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO 2019

Il Centro Socio Occupazionale, durante l'anno 2019, ha implementato e incrementato i rapporti con gli Ambiti territoriali (Monza, Carate, Desio).

Nell'ottica di condivisione dei progetti individualizzati, il servizio Centro Socio Occupazionale ha mantenuto costanti rapporti anche con i CPS di Seregno, Monza, Besana in Brianza e Cesano Maderno.

Durante l'anno 2019, come da tabella sottostante, sono stati effettuati 2 inserimenti distribuiti in diversi giorni e fasce orarie.

Nel 2019, sono state sottoposte al C.S.O. altre 2 segnalazioni che non hanno portato ad un inserimento perché inadeguate alle caratteristiche del Centro.

Inoltre nel 2019 sono pervenute al servizio Centro Socio Occupazionale ulteriori 3 segnalazioni di utenti da valutare per un possibile inserimento per l'anno 2020.

La presente tabella riassume il numero di utenti inseriti e il rapporto medio utenti/operatori:

MESI	N° UTENTI INSERITI	N° UTENTI DIMESSI	N° UTENTI INSERITI	RAPPORTO MEDIO MATTINO	RAPPORTO MEDIO POMERIGGIO
Gennaio	26			3,50	3,25
Febbraio	26			3,75	3,50
Marzo	26			3,75	3,50
Aprile	25	1		3,25	3,50
Maggio	26		1	3,75	3,75

Giugno	27		1	3,75	3,50
Luglio	27			3,25	3,50
Agosto	27			/	/
Settembre	27			3,75	3,25
Ottobre	27			3,75	3,50
Novembre	27			3,75	3,50
Dicembre	27			/	/

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

La Cooperativa nel perseguire la propria Vision e Mission concentra l'attenzione su cinque macro-aree che rappresentano le "leve" attraverso cui si attivano processi orientati al raggiungimento di OBIETTIVI specifici e verificabili tramite precisi indicatori.

1. RISORSE UMANE
2. TERRITORIO
3. GESTIONE SERVIZI
4. PROGETTAZIONE
5. ORGANIZZAZIONE

#### 1) RISORSE UMANE

Assumendo la centralità della persona (utente, operatore, cittadino) come riferimento costante del nostro operare (servizi, strutture, organizzazione), poniamo di conseguenza la massima attenzione alle persone che costituiscono la base sociale e perciò il nostro stesso "tessuto relazionale". Esse vengono valorizzate e coinvolte in quanto "motore" e parte attiva della cooperativa, attraverso il lavoro quotidiano e/o le diverse forme di partecipazione alla vita associativa.

L'azione costante di promozione e valorizzazione della risorsa umana è sviluppata nei due aspetti:

a) **BASE SOCIALE**: l'appartenenza dei soci alla cooperativa e la loro condivisione di principi, finalità, Vision e Mission viene sostenuta e motivata nelle diverse forme di partecipazione all'impresa cooperativa, incentivandone e valorizzandone le specificità in quanto portatori di diversi interessi (multi stakeholder).

La cooperativa, infatti, essendo sociale oltre che cooperativa di produzione lavoro, non ha come scopo esclusivo o principale quello mutualistico di creare opportunità di lavoro per i soci, bensì quello solidaristico di promuovere migliori opportunità di salute mentale nel territorio. Di conseguenza a tale scopo concorrono diversi "portatori di interesse": non solo

coloro che lavorano in cooperativa (soci lavoratori), ma anche coloro che intrattengono con la cooperativa un diverso scambio mutualistico (soci volontari, fruitori), o che sostengono la cooperativa attraverso l'apporto di capitali (sovventori).

Ogni socio è imprenditore (sia l'operatore professionale che il volontario, il consumatore, l'investitore, il cittadino): è fondamentale quindi che per esso sia valorizzata e sostenuta la motivazione all'appartenenza, la partecipazione attiva, la conoscenza e il contributo agli orientamenti e alle strategie che determinano l'azione della cooperativa.

b) **COMPETENZE PROFESSIONALI:** l'effettiva possibilità di promuovere migliori opportunità di salute mentale nel territorio passa attraverso la realizzazione di interventi e servizi di qualità, che dipendono in gran parte dalle competenze e dalla motivazione del nostro personale.

Ogni operatore è attore protagonista: attraverso l'attività lavorativa in cooperativa, determina la realizzazione e la qualità del servizio. E' indispensabile perciò porre la massima attenzione alle fasi che determinano e sostengono la vita lavorativa dell'operatore, quali la selezione, la formazione, la specializzazione, la sicurezza e la valorizzazione del lavoro svolto.

La cura e l'attenzione alla risorsa umana si realizzano attraverso:

- il continuo sostegno alla operatività di tutti i giorni;
- la valorizzazione della capacità di ciascun operatore di mettere in rete competenze ed esperienze; la disponibilità della direzione ad un confronto costante

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori:**

I valori enunciati di seguito finalizzano le attività e i comportamenti della Cooperativa e sono i principi ispiratori dell'operato della cooperativa

L'utilità sociale è il valore intorno al quale è stata costruita la Cooperativa. Significa lavorare senza avere come scopo principale il lucro e con l'intento di raggiungere un obiettivo realizzabile: un effettivo inserimento lavorativo e sociale che porti vantaggi e una migliore qualità di vita a tutti coloro gravitano intorno alla cooperativa.

L'attenzione alla persona è intesa come attenzione al singolo e condivisione dei suoi bisogni; in particolare le persone a cui rivolgiamo maggiore attenzione sono i soggetti svantaggiati.

Tra i nostri intenti principali c'è anche quello di rendere effettivo il diritto alla mobilità sia dei disabili sia dei cittadini con problematiche temporanee di deambulazione.

La cooperativa tende alla qualità delle attività svolte e alla professionalità di tutti coloro che lavorano nell'organizzazione attraverso una tensione al miglioramento continuo.

Lavorare nella cooperativa implica una motivazione al lavoro basata sulla condivisione forte della missione, sull'esercizio della professionalità e sul raggiungimento dell'utilità sociale.

Il senso di appartenenza si manifesta nella coesione, nello spirito di squadra e nella presenza di un clima interno informale e propositivo.

Favorire e sviluppare relazioni tra soggetti con esperienze e professionalità diverse per la costruzione di un tessuto sociale ricco di partecipazione e corresponsabilità.

## **1.6 Storia**

La Cooperativa Luciano Donghi è nata dal precedente Laboratorio Sociale "Luciano Donghi", fondato nel 1974, per creare uno spazio lavorativo rivolto a persone con problemi di disabilità psicofisica, malattia mentale, disadattamento sociale.

Ha assunto nel 1995 una nuova denominazione, un nuovo statuto ed una funzione nuova, occupandosi di riabilitazione psicosociale in convenzione con l'ex U.S.S.L. n. 29 in campo psichiatrico.

Nell'anno 2001 ha ottenuto l'accreditamento dalla Regione Lombardia come Centro Diurno Psichiatrico collocandosi nella rete delle strutture del territorio dell'ATS Brianza che si occupano del disagio psichico e degli interventi riabilitativi legati ad esso.

Nel 2007 in linea con la DGR 4221 del 28 febbraio 2007 e la 7861 del 30 luglio 2008, la Cooperativa ha dato continuità al progetto residenziale, avviato sperimentalmente in collaborazione con il Consorzio Comunità Solidali, denominato Residenzialità leggera. L'attività ha il fine di sviluppare e proporre progetti abitativi destinati a persone che necessitano di interventi residenziali, di sostegno, di accompagnamento all'autonomia e all'integrazione sociale e/o lavorativa. Questo avviene in sinergia con il Dipartimento di Salute Mentale e attraverso il raccordo con Associazioni e Cooperative del territorio.

La sede principale della Cooperativa è situata nel territorio di Lissone al confine con i Comuni di Biassono e di Veduggio al Lambro, in una struttura di circa 1500 metri quadrati, a ridosso del Bosco Urbano di Lissone, con una generosa porzione di giardino.

## 2. GOVERNO E STRATEGIE

### 2.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa:

Nome e cognome	Carica	Altri dati
MARIO MASSIMILIANO RIVA	Presidente /Rapp. Legale	residente a CARATE BRIANZA
ALESSANDRO BENVEGNU'	Vice Presidente/Rappr. Legale	Residente a SEREGNO
CHIARELLA GARIBOLDI	componente	residente a CALOLZIOCORTE
GIUSSANI EMANUELA	componente	residente a SEREGNO
VIGANO' ALESSANDRA	componente	residente a Macherio
ALBERTO PONZA	componente	Residente a MONZA
FALCOLINI MICHELE	componente	Residente a LISSONE

### 2.2 Organi di controllo

Di seguito vengono fornite alcune indicazioni circa gli organi di controllo della cooperativa

### 2.3 Struttura di governo

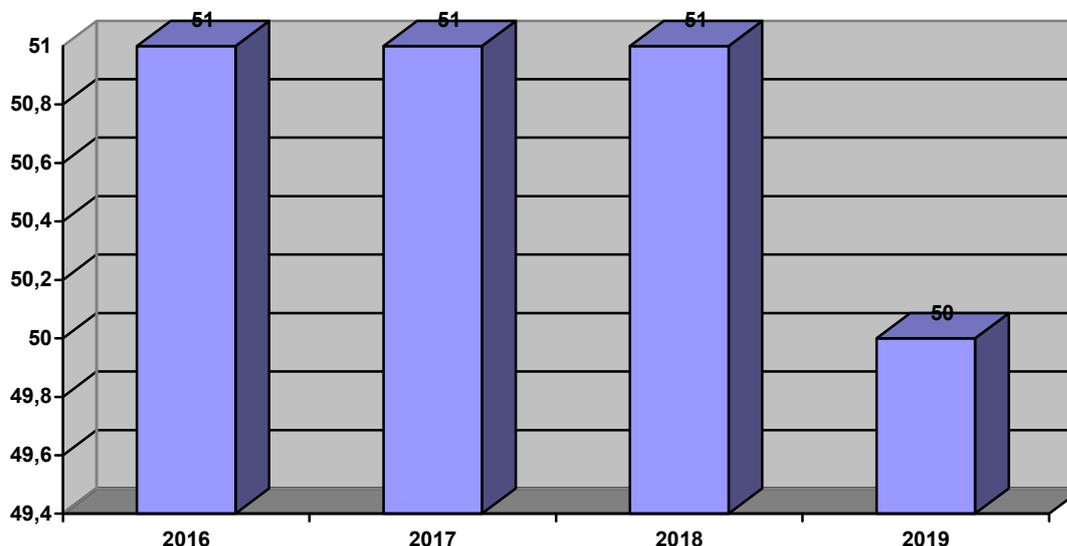
Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

Il **CdA** della COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS nell'anno 2019 si è riunito 4 volte e la partecipazione media è stata del 85%.

Per quanto riguarda l'**assemblea**, invece, il tema della partecipazione degli ultimi 3 anni è meglio visualizzato dalla tabella sottostante:

Anno	Data	% partecipazione	% deleghe	Odg
2015	31/03/2015	60%	15%	approvazione bilancio e
2016	30/04/2016	60%	15%	approvazione bilancio e rinnovo cariche cda
2017	30/4/2017	51%	0%	approvazione bilancio
2018	30/4/2018	51%	0%	approvazione bilancio
2019	30/4/2019	50%	0%	approvazione bilancio d'esercizio e bilancio sociale e nomina cariche cda
2020	28/07/2020	50%	0%	Approvazione bilancio d'esercizio e bilancio sociale

### Percentuale partecipazione assemblea nel tempo



## 2.4 Processi decisionali e di controllo

### 2.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 30/04/2020 è la seguente:

#### ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza, ai sensi della D.lgs. 231/2001 e relativamente al modello organizzativo 231, ha la funzione di:

- vigilare sul modello organizzativo;
- vigilare sulla sua osservanza;
- curarne l'aggiornamento;
- verificare periodicamente l'adeguatezza

L'organismo di vigilanza dispone di risorse finanziarie, ha un'autonomia ed indipendenza, professionalità e continuità di azione.

L'OdV deve avere libero accesso presso tutte le funzioni della Società – senza necessità di alcun consenso preventivo – onde ottenere ogni informazione o dato ritenuto necessario per lo svolgimento dei compiti previsti dal Decreto

L'OdV può avvalersi – sotto la sua diretta sorveglianza e responsabilità – dell'ausilio di tutte le strutture della Società ovvero di consulenti esterni

Nel contesto delle procedure di formazione del budget aziendale, l'organo dirigente dovrà approvare una dotazione adeguata di risorse finanziarie, proposta dall'Organismo stesso, della quale l'OdV potrà disporre per ogni esigenza necessaria al corretto svolgimento dei compiti (es.: consulenze specialistiche, trasferte, etc..)

Nel corso dell'anno 2019 l'ODV ha effettuato cinque audit di verifica con tutte le aree strategiche e gestionali della cooperativa.

## **ASSEMBLEA DEI SOCI**

È l'organo istituzionale della Cooperativa. Ha, tra gli altri, i seguenti compiti:

- nomina il Consiglio d'Amministrazione;
- approva il bilancio d'esercizio e delibera sulla destinazione degli utili nei limiti di legge e di statuto;
- delibera sulle modificazioni dell'atto costitutivo e dello statuto, sullo scioglimento della Cooperativa, sulla trasformazione della Cooperativa qualora consentito dalla legge, su fusioni e scissioni;
- delibera sul compimento di operazioni che comportino una sostanziale modifica dell'atto costitutivo o una rilevante modificazione dei diritti dei soci.

## **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)**

Il Consiglio d'Amministrazione è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della Cooperativa Sociale mediante l'organizzazione e l'allocazione delle sue risorse umane e finanziarie.

Ne sono membri gli Amministratori eletti secondo le modalità previste nello statuto.

Il CdA, a cui competono i più ampi poteri per la gestione delle attività ha, tra le altre, la funzione di:

- stabilire gli indirizzi generali dell'Organizzazione;
- predisporre il Bilancio ed eventuali Regolamenti;
- impostare la politica strategica;

- ha ogni competenza attribuita espressamente dalla legge o dallo Statuto;
- autorizzare il Presidente a stare o a resistere in Giudizio;
- approvare convenzioni e o accordi con altri enti.

## **PRESIDENTE E VICE PRESIDENTE**

Il Presidente è il legale rappresentante della Cooperativa Sociale ed in sua assenza è sostituito dal Vice Presidente.

Ha i seguenti compiti:

- presiede il Consiglio di Amministrazione;
- rappresenta la Struttura nelle sedi istituzionali;
- detiene la rappresentanza legale;
- sovrintende all'attività dell'ente e controlla che siano rispettati gli indirizzi espressi dal Consiglio di Amministrazione;
- nomina Professionisti e Collaboratori esterni;
- sottoscrive i contratti di assunzione;
- stipula, insieme a DG, i contratti d'appalto, di fornitura e servizio;
- ha la possibilità di delegare al DG specifiche materie di competenza e la sottoscrizione/stipula di contratti.

## **DIREZIONE GENERALE**

La Direzione generale è costituita dal Direttore:

- Individuazione, gestione e coordinamento delle risorse preposte alla realizzazione dei servizi/prodotti erogati dalla coop.
- Raggiungimento degli obiettivi strategici della coop, "consegnati" dal CDA.
- Controllo del rispetto dei tempi-modalità di erogazioni dei servizi nell'ottica della soddisfazione dei clienti.

Nello specifico:

- Si occupa di tradurre in indirizzi concreti le linee strategiche definite dal CDA e ha il compito di tradurle in obiettivi operativi per ciascun'Area Tecnica dei servizi socio sanitari, riabilitativi, educativi ed occupazionali. Di tali obiettivi le Aree Tecniche devono rispondere periodicamente, nel rispetto dei tempi di volta in volta stabiliti dal Direttore Generale.
- Definisce i tempi di consegna e attuazione delle attività assegnate e dei progetti e li verifica periodicamente con le persone incaricate.
- Si occupa di definire il budget.

- Le funzioni della direzione sono: comunicazione, risorse umane, innovazione e progettazione, welfare aziendale.
- Monitora l'andamento dei risultati, valuta gli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati e decide le eventuali azioni correttive necessarie per il conseguimento degli obiettivi di budget.
- Collabora con il CdA alla redazione del piano triennale di sviluppo della Cooperativa, avvalendosi del supporto delle Aree Tecniche e dell'Auditor tecnico. È responsabile dell'attuazione del piano.
- Sceglie i collaboratori diretti, ne definisce ruoli, responsabilità, remunerazione e ne coordina l'attività.
- Decide la partecipazione a gare, appalti, bandi ecc. per realizzare le linee di sviluppo deliberate dal CdA. Per farlo, si avvale della collaborazione di Amministrazione-Finanza e Auditor Tecnico.
- È responsabile altresì della preparazione sia tecnica che economica dei relativi documenti; a tal fine può individuare e incaricare collaboratori competenti.
- È responsabile dei rapporti con i clienti e con gli enti pubblici
- Approva la struttura operativa dei centri di costo. Condivide con il responsabile delle risorse umane le necessità di: assunzioni, licenziamenti, conduzione di relazioni sindacali.
- Approva i fornitori principali e gli acquisti extra budget.
- Verifica i verbali delle riunioni dei collaboratori tenute in sua assenza.
- Stabilisce le condizioni e tiene i rapporti con le banche.
- Predisporre la bozza di bilancio e lo sottopone al CdA.
- Può chiedere la convocazione del CdA.
- Periodicamente effettua incontri con il Presidente per illustrare l'andamento delle attività da lui presidiate.
- È responsabile dell'archiviazione dei documenti per la parte di sua competenza.

### **RESPONSABILE RISORSE UMANE**

La funzione Risorse Umane è una funzione che dipende direttamente dal Direttore Generale e agisce in accordo con esso.

- Si occupa della selezione del personale, rinviando all'Area Tecnica dei servizi la decisione finale rispetto alla rosa dei candidati individuata.
- Si occupa della valutazione complessiva dei lavoratori (e dei soci lavoratori) in organico alla cooperativa anche in un'ottica di investimento e valorizzazione; tale funzione è

svolta confrontandosi con lo staff di Direzione. Si occupa di predisporre le schede di valutazione e di effettuare periodicamente, in accordo col responsabile di servizio, colloqui di valutazione con il personale (ai fini di attivare un sistema premiante in termini formativi, economici e di carriera).

- Si confronta con il Presidente rispetto a tutte le questioni connesse alla dimensione del socio lavoratore o volontario.
- Decide, previo confronto con il Presidente e con il direttore, delegato alla gestione economico-finanziaria.
- Su richieste “particolari” che possono provenire dai soci lavoratori.
- Propone al Direttore e al CdA, sulla base delle conoscenze e delle opportunità, linee di indirizzo nella politica del personale.
- Tiene i rapporti con tutte le rappresentanze sindacali e gestisce le relative questioni, in accordo con il direttore generale /presidente.
- Si occupa di tutti gli aspetti contrattualistici e documentali relativi all’assunzione e alla gestione amministrativa del personale.
- Fornisce all’ufficio paghe il conteggio delle ore e ogni altro elemento utile all’elaborazione dei cedolini mensili.
- Tiene i libri relativi al personale - libro matricola, libro presenza.
- Aggiorna il file e i fascicoli personali dei lavoratori.
- Si occupa, in sinergia con il responsabile della formazione, di definire il piano della formazione, dopo aver rilevato dalle aree tecniche e dall’auditor tecnico i fabbisogni formativi. Si occupa di dare indicazioni alle aree tecniche in accordo col DG, rispetto alla composizione di staff progettuali trasversali valutando le caratteristiche specifiche di ciascun socio lavoratore.
- Si occupa del monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente interno.
- È responsabile dell’archiviazione dei documenti per la parte di sua competenza.

### **RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE**

- Tenuta ordinata e sistematica della contabilità generale secondo i principi contabili ufficiali accettati e preordinata alla comprensione dei fenomeni aziendali aventi rilevanza economica, finanziaria e patrimoniale.
- Fatturazione.
- Gestione fornitori
- Mantenersi costantemente aggiornato sulle tematiche amministrative, fiscali e finanziarie

- Controllo di gestione secondo le scelte operate dall'azienda.
- Gestione delle procedure di malattia e di infortunio.
- Gestione procedure di assunzione del personale con l'accurata verifica della documentazione del neo assunto e della tempestiva comunicazione agli uffici.
- Gestione dell'archivio amministrativo relativo alle fatture attive, passive, libri contabili, anagrafica e contratti clienti/fornitori, cedolini, gestione ordini.
- Fornire indicazione sui fornitori per la parte di competenza funzionali alla riapprovazione /scelta del fornitore.
- Gestire la cassa.
- Mantenere aggiornati i sistemi informativi a supporto dei processi d'amministrazione e controllo.
- Assolvere adempimenti di legge relativi alla amministrazione e contabilità.

### **SEGRETERIA**

- Supporto alla direzione in tutte le funzioni di sua competenza.
- Supporto nella preparazione della parte documentale per adempimenti amministrativi, stipula di contratti o su richiesta di committenti, o per la partecipazione a gare, bandi...
- Gestione comunicazioni telefoniche in entrata ed uscita.
- Gestione corrispondenza in entrata ed uscita (fax, mail, PEC, posta ordinaria).
- Supporto alle funzioni di coordinamento dei servizi nelle fasi di contatto iniziale con utenti.
- Archiviazione documenti generali della coop (contratti, utenze, assicurazioni...).
- Commissioni esterne.
- Gestisce gli spazi degli uffici, coordinando l'uso delle varie stanze.
- Controlla i livelli di scorta della cancelleria e dei materiali di consumo.
- Controlla che le macchine d'ufficio siano sempre efficienti e si occupa di predisporre interventi di riparazione/manutenzione.
- Si occupa della custodia dei materiali generali della coop.
- Svolge la funzione di front office per i servizi.
- Supporta il responsabile delle risorse umane nell'aggiornamento dei dati relativi al personale.
- Effettua il monitoraggio de fornitori raccogliendo i dati dai responsabili di servizio/funzione.

**AREE TECNICHE SERVIZI SOCIO SANITARI, RIABILITATIVI,  
EDUCATIVI, OCCUPAZIONALI.**

- Gestisce le relazioni con gli enti istituzionali relativamente alla propria area di responsabilità con l'obiettivo di confrontarsi sui servizi già esistenti, sullo sviluppo di nuovi interventi e sulla lettura dei bisogni emergenti.
- È responsabile di rendere concrete nuove ipotesi di sviluppo volte a fornire risposte innovative ai bisogni espressi dal territorio, fornendo strumenti di valutazione al DG e al CDA rispetto all'opportunità (analisi del bisogno, altre realtà presenti, costi ecc.) di questi progetti avvalendosi, al bisogno, del responsabile della progettazione.
- È responsabile dell'aggiornamento continuo del servizio rispetto alle varie informazioni delle quali viene a conoscenza anche in un'ottica di raccordo tra con le aree della cooperativa, volta a consentire una presa in carico globale dell'utenza.
- per proporre un pensiero strategico rispetto all'area che presidia e trovare occasioni di sviluppo.
- Ha il compito di riportare agli operatori interessati le scadenze relative a ciascun progetto come definito in accordo con il dal DG.
- È responsabile dell'assemblaggio e preparazione di tutta la documentazione necessaria per la presentazione di gare e progetti.
- È responsabile del monitoraggio e aggiornamento relativo ai requisiti strutturali richiesti per le sedi in cui si svolgono i servizi, in collaborazione con il responsabile della sicurezza.
- Si occupa di monitorare il controllo di gestione di ciascuno dei servizi (tenendo sotto controllo ed evidenziando eventuali scostamenti).
- Ha il compito di evidenziare e valorizzare le sinergie fra i servizi sapendo comunicare sui diversi livelli.
- Si interfaccia con il Responsabile risorse umane per evidenziare tutte le necessità relative alle risorse umane e alla ricerca di nuovo personale; il responsabile risorse umane dà degli indirizzi ai quali viene data attuazione da parte dello staff tecnico di ogni area.
- È responsabile dell'archiviazione dei documenti per la parte di sua competenza
- Programmazione orari di lavoro, con relative sostituzioni, affiancamenti, ecc...degli operatori.
- È l'interfaccia tra gli operatori, gli utenti e i referenti pubblici in relazione ad ogni richiesta, segnalazione, comunicazione in genere riguardante il servizio ed in particolare gli utenti e le loro famiglie.
- Gestisce i reclami relativi alla propria area
- Condivide con gli operatori l'analisi dei problemi e le ipotesi di soluzione e, in ogni caso, mette in atto e fa eseguire le soluzioni ritenute opportune.

- Aiuta gli operatori a sviluppare al meglio l'esercizio del proprio ruolo in rapporto agli altri operatori presenti nei servizi, facilitando la comunicazione e la collaborazione con la partecipazione del medico psichiatra e dell'auditor tecnico.
- Individua e segnala bisogni di risorse, strumenti, formazione per il buon funzionamento del servizio.
- È garante della correttezza di comportamenti in servizio e del rispetto degli orari di lavoro, nonché dell'adeguatezza delle modalità organizzative e utilizzo di strumenti definiti in equipe rileva eventuali criticità del singolo operatore intervenendo per la sua risoluzione; rimanda al direttore le situazioni non direttamente risolvibili.

### **RESPONSABILE SISTEMA ISO**

Il Responsabile sistema ISO svolge i seguenti compiti:

- gestisce la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità in concerto con la direzione generale;
- effettua auditor interni;
- gestisce le azioni correttive e preventive;
- gestisce le verifiche ispettive della qualità;
- coordina le attività di miglioramento in concerto con la direzione generale;
- identifica le necessità di addestramento;
- registra l'addestramento effettuato.

### **MEDICO RESP. PSICHIATRA**

È una figura professionale di supervisione e di controllo delle attività relative progetti riabilitativi all'interno dell'Area Tecnica del Centro Diurno:

- presiede alle attività di valutazione in fase di ingresso dell'ospite e verifica con l'equipe multidisciplinare la fattibilità del progetto riabilitativo;
- esercita un controllo di qualità di tutte le prestazioni riabilitative all'interno della struttura;
- è responsabile della redazione del progetto di inserimento individualizzato in collaborazione con l'equipe multidisciplinare;
- partecipa alle riunioni dell'equipe multidisciplinare;
- si raccorda con gli altri operatori per la definizione e il controllo degli interventi riabilitativi;
- effettua colloqui terapeutici con singoli utenti o con gruppi;
- si occupa del controllo della terapia farmacologica degli utenti;

- aggiorna le Cartelle Cliniche personali;
- partecipa alle riunioni programmate con i servizi inviati;
- affianca il responsabile risorse umane nei colloqui di selezione;
- partecipa in accordo con la direzione generale e area tecnica a tavoli di settore e tavoli istituzionali.

### **OPERATORI SOCIO-SANITARI, SOCIO-EDUCATIVI, RIABILITATIVI, EDUCATIVI E TECNICI DELLA RIABILITAZIONE, EDUCATORI PROFESSIONALI.**

Sono figure professionali che operano nell'ambito della riabilitazione psichiatrica, psicosociale, socio-educativa e terapeutica, effettuano le seguenti attività:

- compongono l'equipe multidisciplinare dei servizi;
- partecipano alla definizione dei progetti terapeutici individuali e alla programmazione delle attività riabilitative, di formazione e socializzazione rivolte agli utenti;
- realizzano le attività riabilitative;
- assicurano la corretta applicazione dei programmi riabilitativi;
- partecipano alla valutazione periodica degli utenti;
- compilano annualmente la relazione riguardante l'andamento degli interventi in atto per ogni utente;
- tengono aggiornate le cartelle cliniche sotto la supervisione del medico psichiatra;
- affiancano l'auditor tecnico all'attività previste dall'accreditamento e report enti erogatori e di vigilanza;
- collaborano con gli operatori esterni incaricati della conduzione di attività specifiche;
- contribuiscono alla definizione di indicatori di qualità nella erogazione del servizio;
- promuovono e stimolano azioni di miglioramento.

### **OPERATORI - MAESTRI D'OPERA (MOP)**

Effettuano le seguenti attività:

- si occupano dell'attuazione delle attività nell'area riabilitativo / lavorativa / occupazionale in collaborazione con gli operatori socio-sanitari e della riabilitazione;

- affiancano gli utenti nel loro percorso riabilitativo;
- partecipano a riunioni periodiche con l'equipe multidisciplinare per la programmazione delle attività;
- mantengono i rapporti con le aziende per le lavorazioni e il fabbisogno relativi al laboratorio ergo terapeutico e occupazionale;
- provvedono alla manutenzione interna e automezzi sotto la supervisione dell'area amm.tiva.
- effettuato i trasporti degli utenti e delle merci e beni di consumo

Altre figure strategiche inserire all'interno della Cooperativa sono le seguenti:

**- Medico competente**

**- Rspp**

**- Rls**

**- Auditor tecnico**

**-D.P.O.**

**-Consulente HACCP**

Nel corso dell'anno 2020 verrà approfondito il piano di comunicazione e il modello organizzativo 231/2001.

## 2.4.2 Strategie e obiettivi

	<b>Strategia</b>	<b>Obiettivi operativi</b>
Struttura organizzativa	Consolidamento della cooperativa	Crescita professionale dei dipendenti
I soci e le modalità di partecipazione	Indire un numero maggiore di assemblee divulgative e conoscitive	Coinvolgere maggiormente i soci
Ambiti di attività	Attivare nuovi rami d'azienda	Soddisfare i servizi e le richieste del territorio
L'integrazione con il territorio	Creare contatti con i comuni del territorio	Organizzare incontri con funzionari servizi sociali e CPS e tavoli terzo settore.

### 3. PORTATORI DI INTERESSI

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

#### **Portatori di interesse interni**

	<b>Tipologia di relazione</b>
<i>Assemblea dei soci</i>	<i>istituzionale</i>
<i>utenti</i>	<i>Customer satisfaction</i>
<i>Soci lavoratori</i>	<i>partecipazione a riunioni e assemblee e customer.</i>

#### **Portatori di interesse esterni**

	<b>Tipologia di relazione</b>
<i>Altre cooperative sociali</i>	<i>condivisione e interazioni progettuali</i>
<i>Consorzi territoriali</i>	<i>Incontri, tavoli tematici</i>
<i>Mass media e comunicazione</i>	<i>comunicati stampa, sito internet, pagina FB</i>

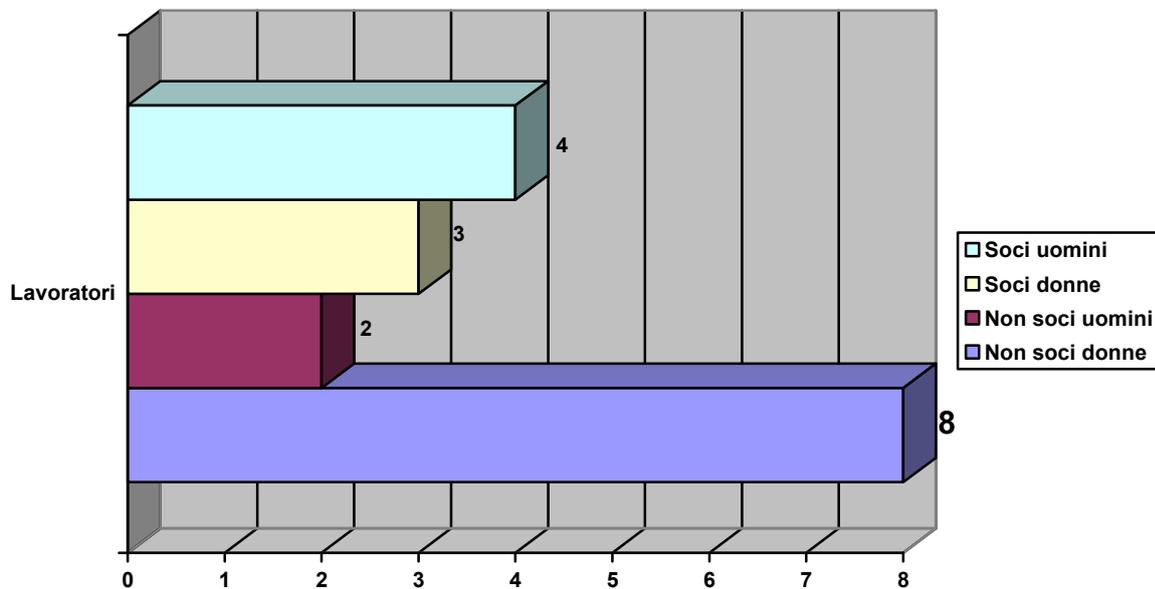
## 5 RELAZIONE SOCIALE

Vengono di seguito riportati alcuni indicatori relativi ai portatori di interessi interni ed esterni ritenuti fondamentali almeno per quanto riguarda l'attuale edizione del bilancio sociale.

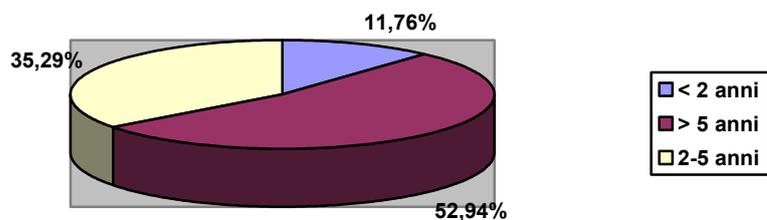
### 5.1 Lavoratori

#### Soci e non soci

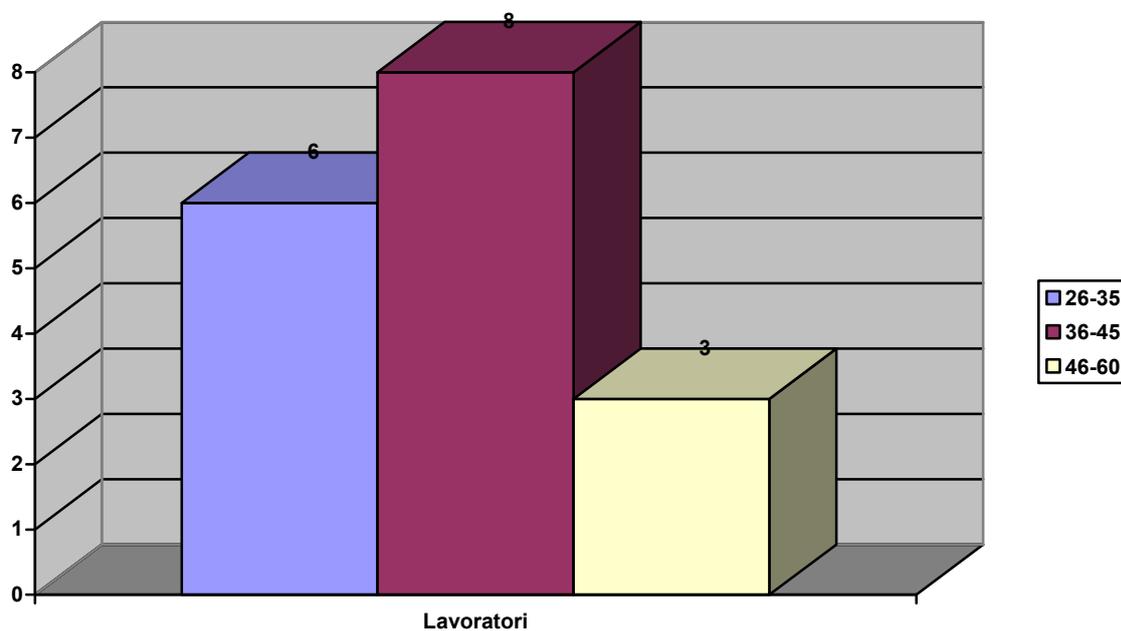
Il totale dei lavoratori è: 17 (full time, part time)



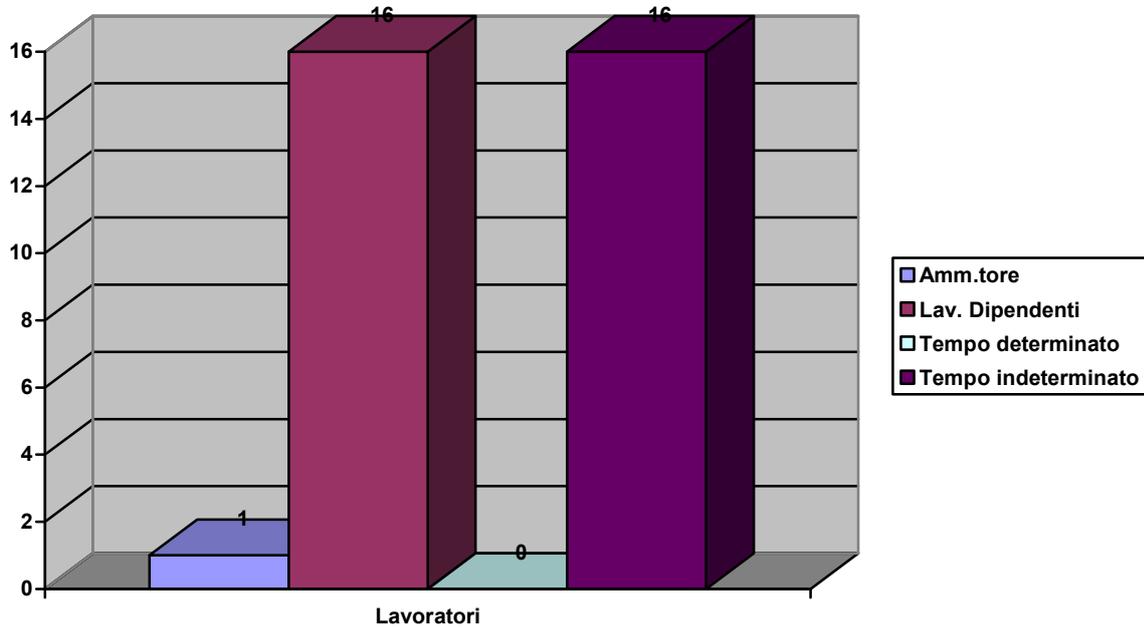
Anzianità lavorativa



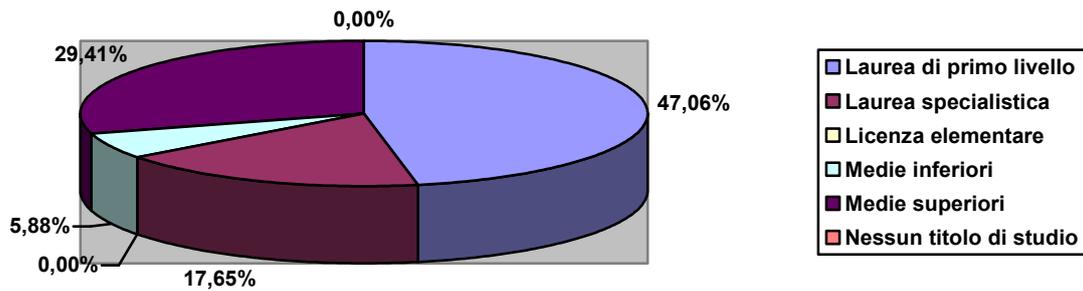
Classi di età



Rapporto lavoro



Titolo di studio



Livello CCNL contrattuale

	C	D	E	F
Lavoratori	2	12	1	1

Formazione

*Nell'anno 2019 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 16 su un totale di 16 lavoratori.*

Mutualità

La cooperativa ha deliberato un ristorno verso i soci di euro 15.000. Il ristorno è stato suddiviso in base a quanto approvato da apposito regolamento interno, ossia attraverso il criterio reddituale. Si è deciso di aumentare la quota sociale dei lavoratori portandola dagli attuali euro 6.000,00 ad euro 6.500,00.

**5.3 Ambiente**

La nostra cooperativa in collaborazione con la Coop Azalea, nel corso del 2010 ha installato presso il tetto della nostra sede un impianto fotovoltaico in grado di coprire il nostro fabbisogno energetico. L'impianto è stato completato nel mese di ottobre e nel corso del 2011 ha iniziato a produrre energia. L'intero costo è stato sostenuto direttamente senza accendere finanziamenti.

Il generatore fotovoltaico è suddiviso in due porzioni di impianto facenti riferimento ad un unico punto di connessione. Struttura di sostegno realizzata in profilati di alluminio e dimensionata per l'installazione di un generatore fotovoltaico contenente 66 moduli per il campo 1 e 110 moduli per il campo 2, per una potenza di picco di circa 47 KW. I moduli fotovoltaici sono posizionati sopra le due diverse coperture, fornendo all'impianto le caratteristiche architettoniche tali da venir considerato **parzialmente integrato**.  
176 Pannello fotovoltaico Beghelli 270 W  
9 Inverter SMA 5000A-IT.

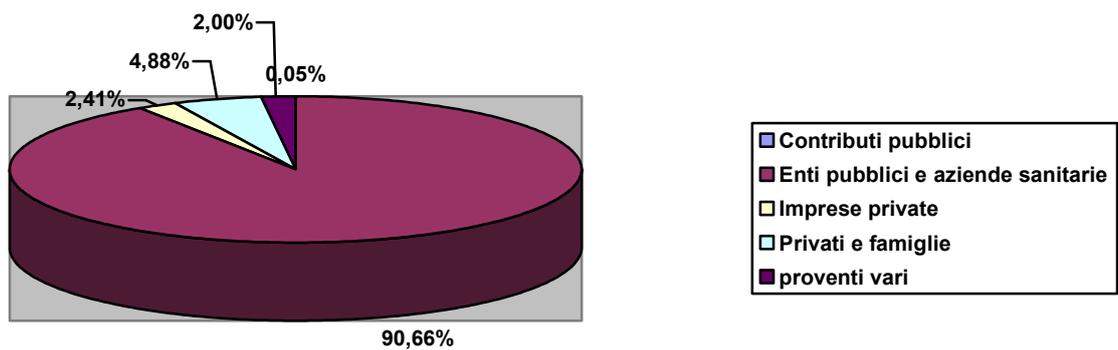
L'energia totale prodotta dal 2010 è stata di 477 MWh, 49 MWh nel corso dell'anno 2019, l'abbattimento di Co2 dal 2010 è stato di 340 tonnellate.

## DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 Valore della produzione

	2017	2018	2019
Privati e famiglie	42.090	37.625	24.915
Imprese private	20.767	20.268	16.060
Enti pubblici e aziende sanitarie	781.768	815.263	842.313
Contributi pubblici	436	378	431
Donazioni private/contributi progetti		15.000	1.124
riaddebito utilizzo servizi			18.630
Altri ricavi e proventi	17.240	14.495	20.331
<b>Totale</b>	<b>848.692</b>	<b>903.029</b>	<b>923.804</b>

### Produzione ricchezza 2019



ABBIAMO RISPETTATO IL BUDGET PREVISIONALE CON UNO STAZIONAMENTO DEL FATTURATO VERSO GLI ENTI PUBBLICI E DEI CONTRIBUTI A CARICO DELLE FAMIGLIE RELATIVAMENTE AL PROGETTO DI RESIDENZIALITA' LEGGERA e DEL CENTRO SOCIO OCCUPAZIONALE.

	2017	2018	2019
Ammortamenti e accantonamenti	10.656	13.056	14.301
Fornitori di beni da economie esterne	300.996	309.555	327.233
Variazione rimanenze iniziali/finali per materie prime e merci	84	20	160
oneri diversi di gestione	34.151	34.147	27.869
<b>Totale</b>	<b>345.887</b>	<b>356.778</b>	<b>369.563</b>

## 6.2 Distribuzione valore aggiunto

Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta:

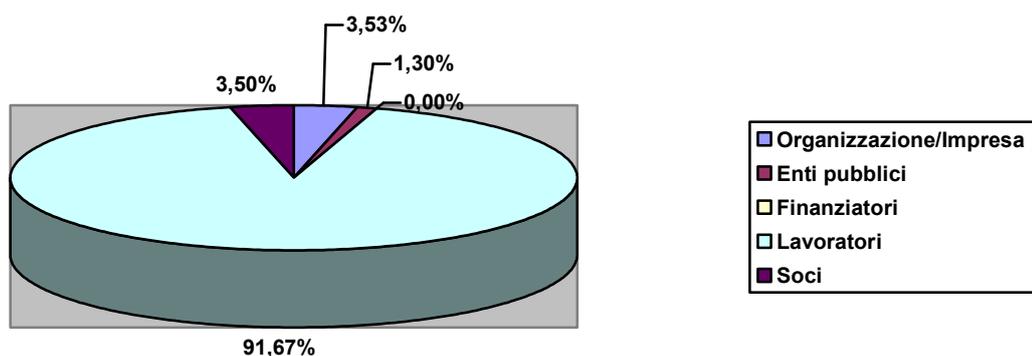
	2017	2018	2019
<b>Organizzazione/Impresa</b>			
Ristorni destinati a incremento capitale sociale	3.500	4.000	3.500
Utile di esercizio/perdita	19.729	21.079	24.601
<b>Totale</b>	<b>23.229</b>	<b>25.079</b>	<b>28.101</b>
<b>Enti pubblici</b>			
Tasse	7.636	6.899	5.543
<b>Totale</b>	<b>7.636</b>	<b>6.899</b>	<b>5.543</b>
<b>Finanziatori</b>			
Finanziatori di sistema ed etici	0	0	0

<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
---------------	----------	----------	----------

Lavoratori	2017	2018	2019
Dipendenti soci	253.000	241.992	237.660
Dipendenti non soci	200.422	224.668	225.166
Ristorni ai soci lavoratori	18.500	18.500	15.000
Collaboratori	30.335	34.593	43.961
Occasionali	60.149	57.174	55.447
Amministratori e sindaci	13.735	7.200	7.200
Volontari	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>576.141</b>	<b>584.127</b>	<b>584.434</b>

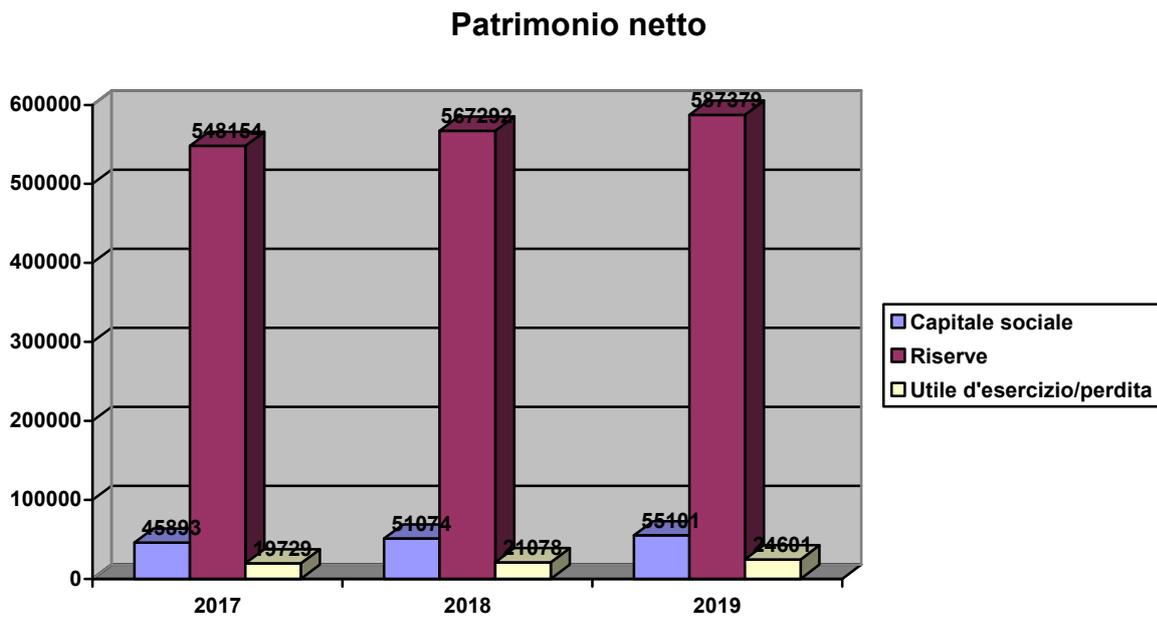
Soci	2017	2018	2019
Ristorni destinati ai soci	20.000	18.500	15.000
<b>Totale</b>	<b>20.000</b>	<b>18.500</b>	<b>15.000</b>

<b>TOTALE</b>	<b>596.641</b>	<b>602.627</b>	<b>599.434</b>
---------------	----------------	----------------	----------------



DATI COERENTI CON QUANTO PREVENTIVATO ED IN EQUILIBRIO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE

### 6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

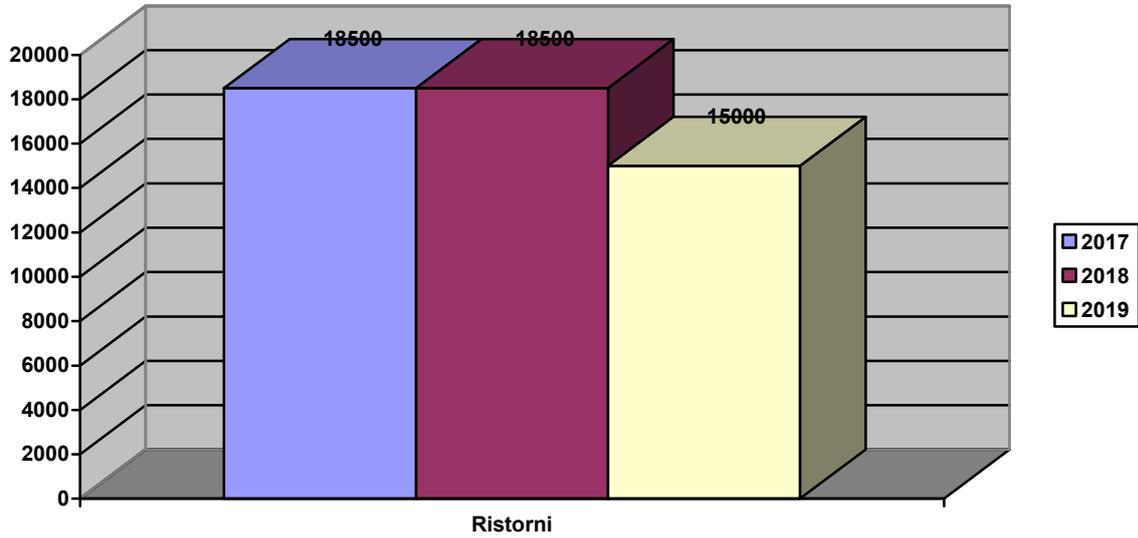


ABBIAMO ULTERIORMENTE INCREMENTATO IL CAPITALE SOCIALE, LE RISERVE LEGALI E LE ALTRE RISERVE CHE COMPONGONO IL NOSTRO PATRIMONIO. L'INCREMENTO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE È DI € 27.995,00

### 6.4 Ristorno ai soci

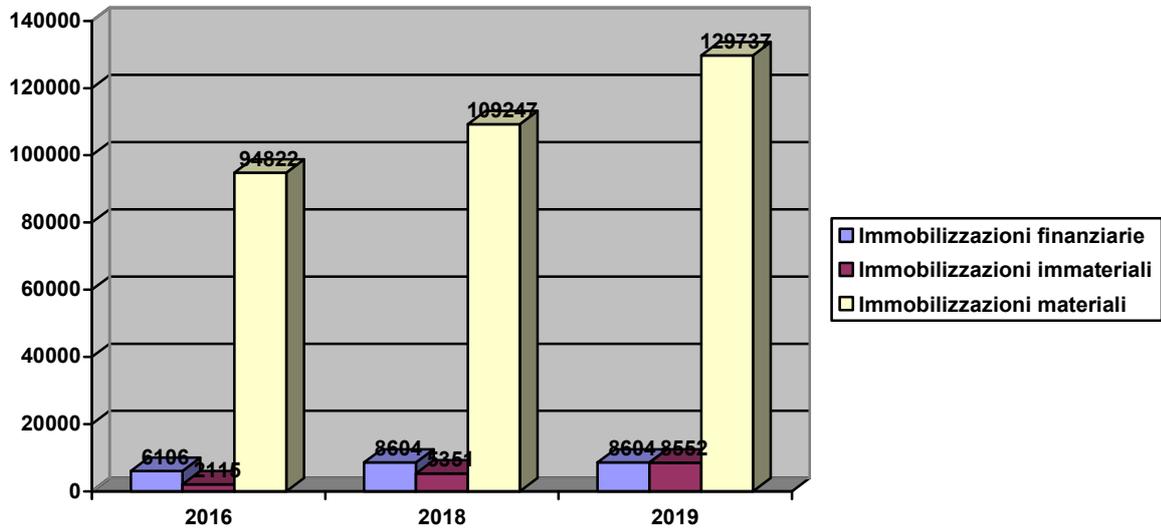
	2017	2018	2019
Ristorni	18.500	18.500	15.000

### Ristori



## 6.5 Il patrimonio

### Investimenti



## 6.6 Soci finanziatori

Non sono presenti soci finanziatori

## **7. PROSPETTIVE FUTURE**

### **7.1 Prospettive cooperativa**

Gli obiettivi a medio-breve termine della cooperativa possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

La nostra cooperativa ritiene che il miglioramento futuro vada individuato nelle aree di intervento e conseguentemente si dovranno ricercare i servizi più appropriati per perseguire il soddisfacimento delle esigenze e dei requisiti dei nostri Clienti/Stakeholders. La struttura del Sistema di Gestione della nostra cooperativa si pone i seguenti macro obiettivi:

affinamento e continuo aggiornamento del modello organizzativo D.lgs. 231/2001;  
affinamento piano di comunicazione interno ed esterno;  
partecipazioni a bandi di finanziamento e tavoli tecnici area dell'abitare sociale e OCSM;  
incremento utenza e ampliamento del servizio centro socio occupazionale con nuove sinergie con enti terzo settore, servizi sociali e ambiti territoriali;  
sviluppo e continuo aggiornamento del documento di sistema strategico, organizzativo e gestionale ISO 9000 2015;  
investimento e sviluppo laboratori cucina e pasticceria;  
incremento formazione specificata dipendenti.

### **7.2 Il futuro del bilancio sociale**

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche:

Politiche di miglioramento relative a questo Rendiconto Sociale

Gli obiettivi specifici relativi alla prossima edizione sono:

- maggior coinvolgimento del CdA, soci e dipendenti;
- miglioramento piano comunicazione interno ed esterno;
- orientarci maggiormente agli stakeholder più significativi ai ns servizi;
- miglior implementazione norma ISO 9001:2015 e modello organizzativo D.lgs. 231/2001;

Di seguito individuiamo punti di forza e punti di debolezza di questa edizione per tentare di individuare gli sviluppi e gli ambiti di miglioramento per il 2020:

**Punti di forza:**

- completezza rispetto attività e dati salienti di gestione, quantità dati;
- lo staff di direzione è stato maggiormente coinvolto nell'operato della cooperativa;
- incremento benessere e soddisfazione lavoratori e utenti;
- il bilancio è stato redatto da persone interne alla Cooperative adeguatamente formate; il gruppo di lavoro ha lavorato in modo più omogeneo e apportando la propria professionalità.
- continuo affinamento dei dati esposti in termini di affidabilità e sistemi di raccolta.

**Punti di debolezza:**

- occorre personalizzare maggiormente il layout;
- migliorare la parte grafica e relativi macro dati esposti;
- inserire una parte di rendiconto attività relativa all'auditor tecnico e consulente privacy.

"Il sottoscritto RIVA MARIO MASSIMILIANO, amministratore della società SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE LUCIANO DONGHI - ONLUS, consapevole delle responsabilità penali di cui agli articoli 75 e 76 del DPR 445/2000 per l'ipotesi di falsità in atti o dichiarazioni mendaci – dichiara, ai sensi dell'art . 47 DPR 445/ 2000 la corrispondenza del presente documento all'originale conservato agli atti della società"