



# ***BILANCIO SOCIALE*** ***2010***



1

## INDICE

### Sommario

<b>Presentazione</b> .....	3
<b>Nota metodologica</b> .....	5
<b>Identità aziendale</b> .....	7
Mission.....	8
Vision.....	9
Carta d'identità dell'organizzazione.....	10
Valori.....	11
Scopi sociali.....	12
La storia.....	13
Le relazioni di rete.....	16
Le strategie di sviluppo.....	18
La gamma dei servizi.....	19
Corporate Governance.....	23
Organigramma.....	25
<b>Performance economica</b> .....	26
Stato patrimoniale.....	27
Conto Economico.....	28
Indicatori di Performance Economica (IE).....	29
<b>Performance sociale</b> .....	33
Identificazione degli stakeholders.....	34
Descrizione attività.....	35
SERVIZI ALL'INFANZIA.....	37
SERVIZI AI MINORI.....	49
SERVIZI AGLI ANZIANI.....	63
SERVIZI ACCOGLIENZA TELEFONICA-CALL CENTER SOCIALI.....	69
Indicatori di performance sociale – output (IO).....	72
Indicatori di performance sociale – Risorse umane (IU).....	76
<b>Prospetti riepilogativi principali indicatori</b> .....	84

# **PRESENTAZIONE**

3

Nella *mission* che le è propria e nei principi che ne guidano l'azione, Età Insieme è vicina alle persone.

Il bilancio sociale – quest'anno alla sesta edizione – rappresenta uno strumento privilegiato per informare, comunicare e condividere le tappe di un percorso che portano, anno dopo anno, alla realizzazione degli obiettivi societari. E' un desiderio esplicito della nostra cooperativa rendere noto all'intera comunità il proprio modo di agire. In tal senso, i valori di riferimento - umani, sociali ed economici - che sono alla base del nostro operare devono trovare un riscontro misurabile nelle attività e nei progetti quotidianamente condotti.

La comunicazione di sé, la trasparenza informativa, la chiarezza di esposizione sono fattori decisivi che favoriscono la corretta relazione tra diversi soggetti, e ancor più quando questi siano gli utenti dei servizi alla persona e i fornitori dei medesimi.

Età Insieme vuole procedere in questa direzione, e in virtù di tale impegno presenta il **Bilancio Sociale 2010**, ampliato e arricchito rispetto alle edizioni precedenti.

Età Insieme presta cura e attenzione alla persona nelle diverse fasi della sua vita. E' necessario farlo bene, scegliendo la strada della continua crescita qualitativa e della costante ricerca di nuovi modelli. Per questo siamo convinti che il dialogo tra l'impresa, i soci lavoratori, gli utenti e tutti gli altri *stakeholders* – di cui il Bilancio Sociale 2010 è strumento –, sia un'occasione di confronto e perciò di reciproco arricchimento.

Non esiste modo più efficace per migliorarsi che l'esser valutati nel proprio agire.

Il primo e più importante riscontro proviene dai nostri utenti, in quanto fruitori dei nostri servizi. Oltre ad essi, desideriamo rivolgere un invito a tutti gli *stakeholders*, cioè a tutti coloro che a diverso titolo vivono un interesse comune con il nostro. Attraverso il Bilancio Sociale 2010, Età Insieme intende favorire la comunicazione tra tutti i soggetti in relazione con l'impresa, nella certezza che l'approfondimento dei temi di reciproco interesse rappresenta la strada migliore per perseguire il bene comune.

Mario Brambilla  
**Presidente Età Insieme**



# **NOTA METODOLOGICA**

5

Il processo di rendicontazione avviato con la pubblicazione del Bilancio Sociale è finalizzato ad un duplice obiettivo, così come dichiarato nella Presentazione:

- 1) la valutazione del proprio operato
- 2) la comunicazione della propria attività,

secondo i criteri di completezza e trasparenza informativa.

Consapevoli dell'importanza che il Bilancio Sociale riveste negli organismi senza scopo di lucro - e impegnati in scopi sociali -, auspichiamo che la lettura del testo dia occasione per fornire suggerimenti, che costituiranno oggetto di approfondimento e miglioramento verso l'obiettivo di una sempre più completa informazione.

La struttura del documento e le aree di rendicontazione fanno riferimento a due standard rilevanti:

- i "Principi di redazione del Bilancio Sociale" elaborati a suo tempo dal Gruppo di Studio per il bilancio sociale (GBS).
- gli standard emanati da Confcooperative.

Gli strumenti di rendicontazione sociale hanno i seguenti obiettivi:

- fornire a tutti gli *stakeholders* un quadro complessivo delle performance dell'impresa, aprendo un processo di comunicazione sociale che li coinvolga direttamente.
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività svolte, in modo da offrire agli *stakeholders* il maggior numero di conoscenze - anche sotto il profilo etico-sociale -, e che aumenti pertanto le possibilità di valutazione e di scelta.

6

Il processo di rendicontazione è stato gestito da un gruppo di lavoro interno coordinato da un responsabile di progetto. La raccolta dei dati ha coinvolto sia i coordinatori delle aree aziendali, sia quelli di specifici progetti. Il documento prodotto si articola nelle sezioni sottoelencate.

### **Identità aziendale e governance del sistema**

In questa sezione si dà evidenza delle caratteristiche istituzionali della cooperativa: la *mission*, i valori di riferimento, la sua storia, l'assetto organizzativo e di *governance*, con gli elementi che caratterizzano la gestione attuale e futura.

### **Performance economica**

In questa sezione è fornita un'evidenza del conto economico e dello stato patrimoniale presentati nel bilancio di esercizio, in modo da evidenziare l'effetto economico che l'attività della cooperativa ha prodotto su ciascuna categoria di *stakeholder*.

### **Performance sociale**

In questa sezione sono analizzati i rapporti tra la cooperativa e le diverse categorie di *stakeholders*. Grande rilievo è dato all'analisi dei soci lavoratori della cooperativa, considerati come i principali *stakeholders* di riferimento.

L'obiettivo che s'intende perseguire nelle prossime edizioni del Bilancio Sociale è quello di ampliare l'analisi degli altri *stakeholders*, con un'attenzione particolare verso gli utenti finali dei servizi. Tale obiettivo vuole essere perseguito attraverso il continuo e diretto coinvolgimento dei coordinatori di area/servizio, in modo che il bilancio sociale possa costituire per essi una guida e un riferimento adatto alla pianificazione delle proprie attività e al continuo monitoraggio dei propri risultati. In questo senso, lo sforzo più rilevante sarà quello di identificare, per ognuna delle aree di attività, gli indicatori più rilevanti.

# ***IDENTITA' AZIENDALE***

7

## MISSION

Età Insieme è una Cooperativa Sociale che fornisce **servizi educativi e socio-assistenziali** a favore dell'infanzia, dei minori, delle famiglie e degli anziani.

La persona è al centro di ogni attività di Età Insieme. Tutti i servizi offerti sono rivolti a soggetti caratterizzati da un bisogno particolare, e sono forniti da operatori professionalmente qualificati e umanamente capaci.

### **“Mi avete voluto bene.”**

E' la voce degli utenti a parlare. Questa semplice e imponente frase, che nella storia della nostra cooperativa c'è stata più volte ripetuta, indica la *mission* specifica di Età Insieme nella soddisfazione dell'utente finale e costituisce al tempo stesso la prima verifica dei risultati raggiunti.

Voler bene significa proporre **progetti educativi** che assecondino lo sviluppo della personalità e favoriscano i contesti di relazione; significa **sostenere il disagio** e la malattia, il venir meno della salute fisica e dei rapporti umani. Voler bene significa organizzare **call center** per affrontare l'indigenza e la prima necessità; infine significa strutturare **centri di accoglienza** dove sentirsi protagonisti attivi della propria vita. 8

In ogni ambito d'intervento, il fattore decisivo è la relazione che nasce tra l'utente di un servizio e il professionista che lo eroga. Offrire proposte educative o sostenere le situazioni di disagio sono possibili solo **nella consapevolezza che ogni uomo porti in sé un valore assoluto**, non riducibile a comodi schemi di efficienza delle strutture o produttività delle prestazioni. Questo è il primo aspetto da salvaguardare, il punto di riferimento in ogni azione da intraprendere.

**Il bene della persona e il valore che essa porta in sé sono ciò che Età Insieme intende difendere, sostenere, promuovere.**

## VISION

Il bene della persona è difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato e a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la **famiglia**, che costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione la quale, insieme alle persone, ai movimenti e ai **corpi intermedi** (realtà associative) forma la comunità sociale. I criteri ideali che sorreggono e guidano la comunità sociale stimolano a costruire opere in risposta ai bisogni degli uomini collaborando così al **bene comune** (principio di sussidiarietà).

Infatti i progetti proposti da Età Insieme coinvolgono sempre la famiglia cui appartiene la persona, fino al suo orizzonte più vasto d'integrazione con la società civile e la comunità umana. E' nel percorso che lega il singolo alla comunità che trovano ragione le scelte di prospettiva che abbiamo operato e nelle quali ci muoviamo: **rispetto** della cultura e delle abitudini di ciascuno, **flessibilità** delle strutture e dei progetti, **continuità** d'impegno nel rapporto, **stabilità** organizzativa e funzionale.

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, Età Insieme rivolge un'attenzione particolare ai **soci lavoratori**. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la *mission* della società. 9

Età Insieme garantisce un positivo inserimento nel mondo del lavoro, favorendo la stabilità dell'impiego, la continuità del rapporto di collaborazione e la qualificazione delle mansioni assegnate.

## **CARTA D'IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

ETA' INSIEME *Cooperativa Sociale per Azioni*

Sede Legale: Via Carducci, 32 – 20123 Milano

Sede Amministrativa: Via Frattini, 2 – 21100 Varese

Tel: 0332-831476

Fax: 0332-233553

Sede decentrata: Viale Monza, 1 – 20125 Milano

C.F./P.IVA: 0833434450154

Sito internet: [www.etainsieme.org](http://www.etainsieme.org)

Data di costituzione: 23/04/1986

Tipologia: A

N. iscrizione Albo Nazionale società cooperative: 100168

N. iscrizione Albo Regionale società cooperative: sez. A foglio 50 n. 100

Reti associative:

- Consorzio Nazionale ConOpera
- Consorzio Pan
- Federazione delle Opere Educative
- Confcooperative
- Compagnia delle Opere Sociali

Data di delibera dell'assemblea dei soci: 13/05/2011 per approvazione Bilancio e Bilancio Sociale al 31/12/2010

## VALORI

Età Insieme opera alla luce degli insegnamenti della **Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica**, il cui principio universale afferma che “la persona umana non deve ritenersi semplicemente come parte di un tutto che è la società.”. Il valore della persona esiste prima e oltre il contesto sociale in cui vive e non è asservibile a nessuno schema di governo della società. La cura e l’attenzione che ogni uomo merita sono *personali* prima che *sociali*; in tal senso essa deve trovare adeguate risposte ai propri bisogni – fin nello specifico di un particolare tipo di servizio – che a tale principio universale facciano riferimento.

Nel solco di tali insegnamenti, Età Insieme gestisce i propri servizi secondo il **principio di sussidiarietà**, ormai integrato nel processo legislativo europeo da più di un decennio. Esso esige, in linea generale, che “le decisioni siano prese a un livello quanto più possibile vicino ai cittadini”, e trova pieno compimento laddove lo Stato e le Istituzioni riconoscono e favoriscono l’auto-organizzazione e l’autonomia degli enti intermedi e delle opere che nascono per libera iniziativa delle singole persone.

Siamo pertanto consapevoli che una vera relazione di aiuto e un intervento educativo non possono non coinvolgere pienamente anche chi tale intervento riceve: il rapporto che si stabilisce tra utente e operatore è paritario ed è teso a favorire una reale condivisione tra i soggetti in relazione.

Nel suo essere cooperativa sociale, Età Insieme fa riferimento ai principi che sono alla base del lavoro cooperativo, e che mirano a garantire le migliori condizioni umane e professionali a beneficio dei soci lavoratori. In particolare, è prestata molta attenzione agli aspetti di mutualità (relazione di reciproco aiuto e scambio), di solidarietà (attenzione agli stati di bisogno), di democraticità (favorire il dialogo e il confronto), di equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli (giusto rapporto tra assegnare e assumere responsabilità), ed infine di legame col territorio (adattare i servizi e favorire la vicinanza al posto di lavoro).

## SCOPI SOCIALI

La cooperativa, che persegue fini mutualistici e non di lucro, intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

- In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi:

\* attività e servizi educativi e socio sanitari, servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione, effettuati tanto presso la famiglia quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza per soggetti svantaggiati in genere;

\* attività e servizi all'infanzia attraverso la gestione di asili nido, scuole materne e centri ricreativi in strutture debitamente attrezzate, in conto proprio e per conto terzi;

\* centri diurni d'accoglienza e socializzazione e altre strutture finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale; per minori, anziani, portatori di handicap e soggetti svantaggiati in genere;

\* assistenza infermieristica in strutture debitamente attrezzate e/o presso l'abitazione del paziente, nei limiti e con le mansioni previste dal D.P.R. 14 marzo 1974 n. 255 e successive modifiche;

\* gestione di residenze sanitarie assistite o strutture similari per anziani;

\* attività di formazione professionale; e servizi di consulenza;

\* attività di sensibilizzazione e di animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disposti all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;

\* attività in genere atte a pervenire stati di disagio sociale, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie a supporto dell'assistenza (call center e tele soccorso).

La cooperativa potrà svolgere attività connesse o affini a quelle sopra elencate nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare (nei limiti di cui alla Legge 1/91), industriale e finanziaria (nei limiti di cui alla Legge 197/91), come attività comunque non prevalente e per il miglior conseguimento dell'oggetto sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgimento di attività che la legge riserva a società in possesso di determinati requisiti appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi elenchi, necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque, sia direttamente o indirettamente, attinente ai medesimi.

La cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta dei prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale, nei limiti previsti dalla legge.

La cooperativa può inoltre costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per potenziamento aziendale ai sensi della legge 31/1/1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali come disposto dalla legge 3 aprile 2001 n. 142 e successive modificazioni e integrazioni, i soci instaurano con la cooperativa un rapporto di lavoro, in forma subordinata o di collaborazione non occasionale o autonoma, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana.

## LA STORIA

### **1986**

Viene costituita la cooperativa Età Insieme.

I soci fondatori, da un lato forti dell'esperienza di lavoro volontario con minori e persone anziane, dall'altro impegnati in una seria riflessione nell'ambito della comunità cristiana – in particolare nel movimento di Comunione e Liberazione –, maturano l'idea fondamentale che diventa la base dell'impresa: per farsi carico in modo serio dei problemi delle persone occorre continuità d'impegno, flessibilità della struttura di servizio, stabilità organizzativa e funzionale. La forma cooperativa (non vi era ancora la legge sulle Cooperative Sociali) viene giudicata la più adatta agli scopi stabiliti.

### **1987**

Età Insieme si aggrega ad altre cooperative ed associazioni che condividono i medesimi fini. Per trovare un ausilio nell'affrontare i numerosi problemi, viene avviato un intenso scambio con l'Associazione Compagnia delle Opere e, successivamente, con Confcooperative. La crescita di Età Insieme è rapida: nei primi anni '90 il fatturato raggiunge 3,2 miliardi di lire.

### **1991**

Entra in vigore la Legge 381 sulle Cooperative Sociali.

Età Insieme, come già era nei suoi scopi, diviene Cooperativa Sociale di tipo A e ottiene l'iscrizione all'albo regionale.

### **1992**

Età Insieme partecipa alla fondazione del Consorzio ICOS. Iniziano importanti gestioni di residenze per persone anziane.

### **1996**

Le linee strategiche della cooperativa prevedono una diversificazione delle tipologie di committenti: l'ente pubblico - comune o altra istituzione - non può essere più l'unico interlocutore, ma nuove opportunità devono essere ricercate anche presso aziende o entità del Terzo Settore. Termina la collaborazione con il consorzio ICOS.

### **2000**

Età Insieme acquisisce la gestione di una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (RSA). Nello stesso anno viene stipulato il contratto per la gestione di un call center di Telefono Azzurro a Milano.

### **2004**

La nostra Cooperativa, nell'assemblea straordinaria tenuta in data 30 novembre 2004, verbale di assemblea registrato all'agenzia delle entrate ufficio di Milano 4 il 14 dicembre 2005 serie 1 n. 105504, ha deliberato la variazione della ragione sociale passando da età insieme cooperativa sociale a responsabilità limitata ad ETA' INSIEME COOPERATIVA SOCIALE PER AZIONI.

### **2005**

Età Insieme completa i propri servizi.

La cooperativa svolge una vasta gamma di attività educative e socio-assistenziali, a favore dell'infanzia, dei minori e degli anziani. Vengono gestite strutture di diverso tipo: comunità

alloggio, asili nido, scuole materne, aree attrezzate per l'infanzia, servizi di assistenza domiciliare, centri diurni, strutture protette, residenze sanitarie assistenziali, call center sociali.

## 2006

Età Insieme continua con l'implementazione dei propri servizi.

La cooperativa rafforza la vasta gamma di attività educative e socio-assistenziali a favore dell'infanzia, dei minori e degli anziani. Vengono gestite strutture di diverso tipo: comunità alloggio, asili nido, scuole materne, aree attrezzate per l'infanzia, servizi di assistenza domiciliare, centri diurni, strutture protette, residenze sanitarie assistenziali, call center sociali. Età insieme trasferisce la propria sede amministrativa da Milano (via Lario) a Varese (via Frattini).

## 2007

La Cooperativa ha proseguito nella politica di controllo e riduzione dei costi, ma l'incremento del costo del lavoro non ha permesso di ottenere risultati conformi agli sforzi condotti nel corso dell'esercizio.

Una pur attenta gestione ha patito dell'aumento considerevole del costo del lavoro per l'inserimento di nuovo personale e per la stabilizzazione di rapporti di lavoro occasionali. Il ricorso alle agenzie di lavoro interinale per far fronte ai picchi di lavoro e alle sostituzioni per ferie ha certamente consentito il miglioramento del servizio reso, a discapito dell'economicità. Non va, inoltre, dimenticata la cronica difficoltà di alcune gestioni per conto di Comuni rinnovate nel 2007.

Ai sensi dell'allegato B, punto 26, del D.Lgs. n. 196/2003 recante Codice in materia di protezione dei dati personali, gli amministratori danno atto che la Società si è adeguata alle misure in materia di protezione dei dati personali, alla luce delle disposizioni introdotte dal D.Lgs. 196/2003 secondo i termini e le modalità ivi indicate.

## 2008

In data 30 marzo 2008 è stato redatto, depositato ed è liberamente consultabile presso la sede sociale, il Documento Programmatico sulla Sicurezza.

In data 4 dicembre 2008 si è tenuta l'assemblea dei soci per la modifica del Regolamento, al fine dell'introduzione del Contratto Nazionale ANINSEI per gli operatori dell'area infanzia.

La Cooperativa ha rafforzato e reso concreto i rapporti preesistenti con la Cooperativa CSR, sottoscrivendo un contratto di GRUPPO COOPERATIVO PARITETICO.

Costituisce con altre cooperative sociali il CONSORZIO NAZIONALE CONOPERA, per la gestione di nidi e strutture per l'infanzia.

## 2009

Il 2009 è l'anno segnato dalla crisi e, nonostante il settore dei servizi alla Persona ed in particolare dei servizi sociali e sanitari non sembri coinvolto direttamente, si registrano comunque degli effetti negativi. La crisi infatti colpisce in particolare il settore edilizio e la proprietà delle due RSA gestite dalla Cooperativa, opera in questo settore andando così in grave difficoltà. Ciò significa per la Cooperativa ritardi nei pagamenti delle fatture, lunghe trattative per la corresponsione degli aumenti contrattuali, fino all'epilogo della vendita delle due RSA ad "Anni Azzurri" società del gruppo KOS.

Inoltre la stretta creditizia operata dalle Banche a seguito della crisi ha di molto ridotto, fino a quasi vanificarli, i benefici del ribasso dei tassi.

A fronte di questa situazione il risultato di bilancio solo lievemente positivo di Età Insieme, non rende giustizia del lavoro svolto da tutti per non andare in negativo. Risulta scelta utile e particolarmente importante, la partecipazione al gruppo paritetico per le sinergie che permette la condivisione anche delle difficoltà attutendone gli effetti.

**2010**

Nel 2010 si è affrontata la difficile situazione creatasi a seguito del termine dei due contratti sopracitati. Gli effetti della perdita di fatturato sono stati in parte attenuati dalla acquisizione di nuove commesse, ma soprattutto dall'adozione di un Piano di Sviluppo approvato dall'Assemblea dei Soci del 17 Giugno.

Solo grazie a questo piano si è potuto chiudere il bilancio con un lievissimo attivo, che alla luce di quanto successo, rappresenta comunque un ottimo risultato che ci fa guardare con relativa tranquillità anche all'anno in corso.

**LE RELAZIONI DI RETE**

Sin dalla sua fondazione, Età Insieme ha percepito l'importanza fondamentale di una relazione di rete con altri soggetti che operino nel medesimo ambito e condividano i medesimi principi ideali, sia per una possibilità di confronto su scelte di carattere strategico, sia per un ausilio concreto nella complessa e quotidiana gestione di attività e procedure dalle innumerevoli implicazioni.

Età Insieme è iscritta :

- Alla C.C.I.A.A. di Milano con il numero 1222849
- Con il numero A100168 all'Albo delle società Cooperative istituito con D.M. (Ministero delle Attività Produttive) del 23.06.2004

E fa inoltre parte delle seguenti associazioni o ha rapporti di partnership con:

	<p><b>Compagnia delle Opere</b> - E' un'associazione non lucrativa che intende promuovere lo spirito di mutua collaborazione e assistenza tra i soci, per una migliore valorizzazione delle risorse umane ed economiche nell'ambito di ogni attività esercitata sotto forma di <i>Impresa</i>, sia <i>profit</i> sia <i>non profit</i>. La cooperativa Età Insieme aderisce alla <b>CDO Opere Sociali</b>, i cui scopi sono di favorire la nascita delle imprese sociali, sostenere l'attività delle stesse in quanto servizi alla persona, delineare i percorsi educativi e formativi, fornire ausilio per i problemi organizzativi e gestionali.</p>
	<p><b>Confcooperative</b> - E' la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del mondo cooperativo e delle Imprese Sociali, forte di uno status giuridicamente riconosciuto. Essa s'ispira ai principi cooperativi fissati e periodicamente aggiornati dall'ACI (Alleanza Cooperativa Internazionale). In ragione della funzione sociale che la Costituzione riconosce alla cooperazione, Confcooperative ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione attraverso le azioni di volta in volta più adeguate.</p>
	<p><b>Cooperativa Sociale CSR</b> - La Cooperativa Servizi Riabilitazione (C.S.R.), raccogliendo ed amalgamando importanti esperienze di Società e Professionisti del settore è una realtà che eroga servizi sanitari e socio-sanitari dal 1997 sia direttamente agli assistiti che, indirettamente, attraverso collaborazioni con Aziende Sanitarie Locali, Ospedali, Poliambulatori, Residenze Sanitarie Assistenziali, Istituti di Riabilitazione pubblici e privati.</p>
	<p>Il <b>Consorzio Nazionale con Opera</b> che seguendo i principi della mutualità e della solidarietà, senza scopi di lucro, si propone di concorrere allo sviluppo e al consolidamento dell'attività degli associati, assumendone la promozione e la rappresentanza presso gli enti pubblici e privati al fine di organizzare la partecipazione a gare d'appalto, concessioni e attività in genere sia per gli associati sia in proprio.</p>
	<p><b>Consorzio PAN</b> - E' il primo network nazionale di servizi per l'infanzia realizzata attraverso la costituzione di un Consorzio tra Banca Intesa, il Consorzio CGM (Gino Matterelli) la Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere e il Consorzio Drom di Legacoop. Pan è un consorzio senza fini di lucro creato da Banca Intesa insieme alle più grandi reti di imprese sociali con il duplice obiettivo di supportare le imprese che offrono servizi per l'infanzia e le famiglie.</p>

	<p>Età Insieme collabora in modo stabile e privilegiato con l'associazione <b>La Strada</b>. La Strada è un Ente Morale capofila di numerose associazioni e cooperative impegnate a diversi livelli nell'ambito del disagio sociale. Tra le iniziative de La Strada, figura una casa di accoglienza per malati di Aids, la cui progettazione è stata compiuta in collaborazione con Età Insieme, utilizzando un immobile di proprietà della stessa, sito a Milano, via Camaldoli.</p>
	<p>La Fondazione Banco Alimentare Onlus non ha scopo di lucro e provvede in particolare: alla raccolta delle eccedenze di produzione agricole, dell'industria alimentare, della Grande Distribuzione e della Ristorazione organizzata; alla raccolta di generi alimentari presso i centri della Grande Distribuzione nel corso della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare; alla redistribuzione ad enti che si occupano di assistenza e di aiuto ai poveri, agli emarginati e, in generale, a tutte le persone in stato di bisogno.</p>
	<p><b>Studio Caporaso</b> - Lo Studio Giorgio Caporaso architetto è uno studio creativo nel quale coesistono diverse attività di progetto che spaziano dall'architettura al design alla comunicazione grafica. Lo Studio Caporaso lavora sia per clienti privati che per aziende, gestendo integralmente il processo di produzione dell'opera di architettura, design e comunicazione dalla fase di analisi e di ideazione alla consegna finale. Lo studio inoltre è collegato a un network dinamico di specialisti esterni, dei quali si avvale per rispondere a tutte le richieste ed esigenze derivanti dall'incarico progettuale ricevuto.</p>
	<p>Happy Center nasce agli inizi degli anni'90, dal desiderio di un gruppo di imprenditori, fortemente orientati alla creazione di una azienda leader nei servizi per l'intrattenimento dei bambini all'interno dei centri commerciali. In un settore ancora oggi privo di innovazione, nel quale l'intuito e l'impegno personale sono da sempre le leve principali della competizione, si trattava di costruire una realtà fondata su moderni principi di gestione aziendale. Ad oggi Happy Center è la realtà leader in Italia nel proprio settore, con oltre 150 centri commerciali serviti</p>

## LE STRATEGIE DI SVILUPPO

Le direzioni verso le quali Età Insieme intende sviluppare le proprie attività sono:

### Area Infanzia

le partnership con altri soggetti privati, soprattutto per l'Area Infanzia e con particolare attenzione agli asili nido e alle aree attrezzate per l'infanzia. Tale sviluppo corrisponde ad una reale domanda presente nel mercato, relativa alla disponibilità di tali strutture. Grazie alle partnership, sarà possibile anche coprire aree geograficamente distanti.

Prosegue la collaborazione della nostra Cooperativa con il Consorzio Pan che opera con lo spirito di riconoscere il diritto soggettivo dei bambini di fruire di un'attività educativa di qualità. Il Consorzio fissa standard qualitativi elevati e prevede:

- la massima trasparenza e la più ampia informazione e partecipazione sull'attività del servizio offerto;
- la partecipazione dei genitori utenti alle scelte educative e alla verifica sulla loro attuazione, attraverso l'istituzione di specifici organismi e di modalità articolate e flessibili di incontro e collaborazione;
- l'attenzione nel progetto pedagogico alla centralità del bambino e alla valorizzazione della sua soggettività;
- l'organizzazione degli spazi e degli arredi per assicurare la centralità del bambino e la realizzazione pedagogica del servizio;
- l'attenzione al confezionamento e alla somministrazione dei pasti;
- la garanzia di aggiornamento, formazione e professionalità del personale;

la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, per mezzo di tutte le sue componenti, assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge

18

### Area socio assistenziale

Anche per quanto riguarda il settore delle residenze socio-assistenziali, si sono avviate delle partnership che valorizzeranno il patrimonio di esperienza e metteranno in grado Età Insieme di affrontare le nuove sfide che le difficoltà del settore pongono. In particolare si è sottoscritto con la Cooperativa Sociale C.S.R. un gruppo paritetico per potenziare l'attività sanitaria, in modo da permettere un consolidamento dell'esperienza acquisita.

### Call Center sociali

Una successiva direzione di sviluppo riguarda i call center sociali, dove l'esperienza accumulata è tale da porre Età Insieme all'avanguardia nel panorama di riferimento a livello nazionale; il progetto "ProntoBanco", gestito in collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare Onlus, ad oggi copre buona parte della Regione Sicilia, ed è intenzione estenderlo ad altre regioni a partire dalla Lombardia.

Dal 2008 Età Insieme aderisce al Consorzio Nazionale ConOpera il cui scopo sociale rientra nell'art. 1, comma 1°, lettera C), della Lex 381 dell'8 novembre 1991. Il Consorzio può:

- assumere da Amministrazioni statali, anche autonome, da Regioni, Provincie, Comuni, da qualsiasi ente pubblico o privato, l'appalto di lavori di qualsiasi genere per farli eseguire alle associate e/o in proprio.
- ricercare, ricreare, promuovere e sostenere tutte le condizioni che assicurino in ogni ambiente uno sviluppo equilibrato e completo della persona umana;
- tutelare le persone che temporaneamente o permanentemente sono in situazioni di bisogno fisico, psichico, etico e sociale;

creare e ricreare nuovi posti di lavoro sia presso privati che presso enti favorendo l'inserimento in una attività produttiva secondo le attitudini e le capacità di ciascuno.

**LA GAMMA DEI SERVIZI**

Nel corso degli anni Età Insieme ha vissuto una costante evoluzione e differenziazione dei servizi offerti. Il nucleo originario di attività, costituito dall'assistenza domiciliare ad anziani e minori in difficoltà, è stato via via affiancato da altri servizi. Essi oggi coprono una fascia molto vasta di utenza, le cui categorie principali sono così riassumibili:

- Infanzia
- Minori
- Famiglia
- Anziani

Pur considerando la conduzione unitaria di tutte le attività e la generale necessità di ottimizzare le risorse e le strutture (razionalizzazione dei costi, economie di scala), ogni settore di servizi ha una propria intrinseca specificità, sia a livello d'ideazione dei singoli progetti, sia a livello di conduzione operativa degli stessi. Approcci e risorse specifiche sono necessari al fine di perseguire la valorizzazione della persona, che in tal modo è favorita nello sviluppo e nell'affermazione della propria identità/espressività.

La tabella seguente riepiloga le attività svolte da Età Insieme, suddivise per tipologia e utenza di riferimento.

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'	UTENTI/STAKEHOLDERS			
	ANZIANI	MINORI	INFANZIA	FAMIGLIA
Gestione RSA e strutture sanitarie	X			
Assistenza domiciliare	X			
Gestione nidi e scuole dell'infanzia			X	
Gestione centri diurni e aree attrezzate		X	X	
Call center sociali				X

**INFANZIA**

L'attenzione al contesto familiare e sociale in cui la persona vive ha imposto un metodo di lavoro - in particolare per i progetti rivolti all'infanzia - che tiene conto di aspetti specifici.

**- Il progetto educativo**

Esso pone l'accento sui soggetti e sull'esperienza educativa: è sempre un processo che si realizza all'interno della relazione tra persone che condividono sia la strada che la meta. Per il bambino è essenziale la relazione con l'adulto, come scoperta di sé e scoperta della realtà.

**- L'unità di lavoro tra gli adulti**

E' di fondamentale importanza e si esprime in modo privilegiato attraverso la costituzione delle équipes delle educatrici e il rapporto tra queste e i genitori.

**- Lo spazio ed il tempo**

Tali dimensioni rappresentano l'esistenza della vita e facilitano la relazione con il bambino. In particolare gli spazi - sia interni che esterni - vengono suddivisi in "zone", e a ciascuna di esse viene assegnata una specifica valenza educativa, affettiva e cognitiva.

**- Le attività ed i percorsi didattici**

Essi nascono come proposte aperte e flessibili che tengono conto sia delle caratteristiche specifiche dell'età, sia dell'interesse dei bambini.

**- La famiglia**

Il ruolo dei genitori è fondamentale nella crescita e nell'educazione del bambino. La collaborazione tra personale e genitori è ricercata: i colloqui preliminari e periodici, gli incontri e le feste sono le occasioni privilegiate per favorire la relazione.

Le tipologie di servizi offerti all'infanzia includono la gestione di asili nido e di scuole dell'infanzia. A queste si sono aggiunte, nel corso del 2004, le attività di gestione di aree attrezzate per l'infanzia all'interno di centri commerciali.

**MINORI**

L'obiettivo principale dei servizi ai minori in difficoltà è di far sperimentare ai soggetti una **relazione positiva**.

Tale principio è declinato in precise scelte progettuali. Innanzitutto, è necessario offrire supporti differenziati ai minori in carico ed alle loro famiglie, talvolta fornendo anche strumenti atti a far superare il periodo critico a quei nuclei familiari che temporaneamente non sono in grado di occuparsi in modo adeguato dei propri figli.

Gli interventi sono sempre finalizzati a recuperare e valorizzare le risorse presenti in famiglia ed a sollecitare e stimolare i minori affinché utilizzino il proprio tempo libero in modo più consapevole e creativo.

Il sostegno scolastico tende sia a colmare le lacune nell'apprendimento che a riallacciare rapporti significativi tra scuola e famiglia.

In sintesi, il punto di forza dei servizi ai minori è costituito dal rapporto che si instaura tra il minore ed il proprio educatore di riferimento: nell'idea di accostare a un minore un educatore è insita l'ipotesi che questo ristabilisca condizioni adeguate di vita ed esperienza. È difficile generalizzare il ruolo dell'educatore, sia per la molteplicità delle problematiche da affrontare, sia per la necessità di sviluppare progetti personalizzati. Si può tuttavia dire che la sua attività deve essere tesa a cogliere le potenzialità nascoste della persona e a indurre un cambiamento positivo, utilizzando tutte le risorse del contesto ambientale ed istituzionale.

20

**ACCOGLIENZA TELEFONICA – CALL CENTER SOCIALI**

Il servizio di accoglienza telefonica nasce all'interno di un progetto specifico: "Pronto Banco". È stato sviluppato in collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare-Onlus con l'obiettivo di fornire un servizio di supporto telefonico a singoli e famiglie che vivono una situazione di disagio (sociale, economico, familiare, psicologico o legato alla salute). Da luglio 2004 il servizio è attivo nelle province di Palermo e Catania, da luglio 2005 nelle province di Trapani, Messina e Caltanissetta. Nel corso del 2008 è stata perfezionata anche la mappatura della provincia di Siracusa. Si veda a tal proposito il paragrafo relativo nella sezione Performance Sociale.

**ANZIANI**

Obiettivo principale dell'assistenza agli anziani è la tutela e la promozione della salute. Particolarmente in ambito geriatrico, i servizi devono essere caratterizzati da una forte capacità a livello umano: è necessario mettere la persona in condizione di valorizzare le capacità di cui dispone e di renderla protagonista della propria vita.

La prima e più concreta conseguenza è la considerazione unitaria della persona, in quanto inserita nel contesto di rapporti familiari, sociali e culturali. La qualità della vita è fortemente influenzata dalle condizioni psicologiche, sociali e ambientali in cui si trova, con un'attenzione particolare alla storia pregressa del singolo, alle condizioni presenti e alle prospettive future.

Per assicurare la qualità, garantiamo la professionalità di chi presta servizio, sia in termini di titoli conseguiti, sia in termini di comprovata capacità di relazione. Quest'ultima è vista infine

nella prospettiva della condivisione del vissuto dell'utente, sia per lo stato di disagio in cui si trova, sia per i progressi che mano mano si verificano.

Ogni azione porta con sé uno sguardo di prospettiva: Età Insieme cura gli aspetti progettuali più che le singole prestazioni, attraverso una pianificazione effettuata dalle strutture centrali di controllo e periodicamente verificata.

Le tipologie di servizi offerti agli anziani includono la gestione di servizi assistenziali presso RSA, la gestione di centri diurni e l'assistenza domiciliare.

L'esperienza pluriennale nella gestione in ambito dei servizi agli anziani si è concretizzata con l'ampliamento delle gestioni di alcune RSA territoriali. Il know how stabilmente concretizzato nelle gestioni, ha posto la cooperativa Età Insieme a fronteggiare con successo le sfide che l'ambiente territoriale socio-sanitario ha messo in luce.

# **GOVERNANCE DEL SISTEMA**

22

**CORPORATE GOVERNANCE**

**STRUTTURA SOCIETARIA**

Età Insieme presenta, **al 31/12/2010**, un totale di **n. 122** soci lavoratori.

Assumono la qualifica di soci tutti coloro che presentino domanda al Consiglio di Amministrazione, il quale decide in merito alla richiesta. Il neo-socio deve versare la quota sociale:

- a. in caso di rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato:
  - n. 15 quote sociali cad del valore di € 25,82 per un totale di € 387,30;
  - n. 15 quote come sovrapprezzo cad del valore di € 4,00 per un totale di € 60,00;
  - n. 1 contributo fisso del valore di € 40,00;

Tali importi mi verranno trattenuti in 24 rate mensili del valore di € 20,30 direttamente dallo stipendio mensile spettante.
- b. in caso di rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato con reddito lordo mensile inferiore a € 800,00:
  - n. 1 quota sociale del valore di € 25,82;

Tale importo mi verrà trattenuto direttamente dal primo stipendio spettante.  
In caso di successivo superamento del reddito lordo mensile previsto in questa fascia la sottoscrizione diventerà automaticamente quella prevista al punto "a" (sgravata della quota sociale già trattenuta dal primo stipendio)
- c. in caso di rapporto di lavoro dipendente a tempo determinato:
  - n. 1 quota sociale del valore di € 25,82;

Tale importo mi verrà trattenuto direttamente dal primo stipendio spettante.  
In caso di successivo passaggio a lavoratore dipendente a tempo indeterminato (salvo reddito mensile lordo inferiore a € 800,00, in qual caso è valida la sottoscrizione prevista al punto "b") la sottoscrizione diventerà automaticamente quella prevista al punto "a" (sgravata della quota sociale già trattenuta dal primo stipendio).
- d. in caso di rapporto di lavoro autonomo:
  - n. 15 quote sociali cad del valore di € 25,82 per un totale di € 387,30;
  - n. 15 quote come sovrapprezzo cad del valore di € 4,00 per un totale di € 60,00;
  - n. 1 contributo fisso del valore di € 40,00;
- e. in caso di rapporto di natura volontaria
  - n. 1 quota sociale del valore di € 25,82;

23

La seguente tabella mostra in dettaglio la suddivisione dei soci lavoratori nelle diverse aree di attività per gli anni 2007-2008-2009-2010.

ATTIVITA'		N. SOCI LAVORATORI 2010	%soci 2010	N. SOCI LAVORATORI 2009	% soci 2009	N. SOCI LAVORATORI 2008	% soci 2008	N. SOCI LAVORATORI 2007
Attività Caratteristiche	Anziani	2	1,6%	148	59,9%	148	56,9%	161
	Minori	10	8,2%	5	2,0%	6	2,3%	4
	Infanzia	92	75,4%	78	31,6%	90	34,6%	91
	Call Center	10	8,2%	8	3,2%	9	3,5%	6
	<b>TOTALE</b>	<b>114</b>	<b>93,4%</b>	<b>239</b>	<b>96,8%</b>	<b>253</b>	<b>97,3%</b>	<b>262</b>
Servizi Corporate		8	6,6%	8	3,2%	7	2,7%	8
<b>TOTALE SOCI LAVORATORI</b>		<b>122</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>270</b>

Si noti come la maggioranza dei soci lavoratori (75,4%) è impiegata nell'ambito dei servizi all'infanzia. La percentuale dei soci lavoratori impiegati all'interno di servizi *corporate* (Amministrazione, Personale, Servizi Generali) è inferiore al 7%.

## ORGANI DIRETTIVI E DI CONTROLLO

Età Insieme prevede i seguenti organi sociali:

- Assemblea dei Soci
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio dei Sindaci.

L'Assemblea si compone di tutti i soci ammessi a farne parte. Essa viene convocata dal Consiglio di Amministrazione almeno una volta all'anno - entro quattro mesi dalla chiusura dell'esercizio sociale - con l'obiettivo di approvare il bilancio e rinnovare le cariche sociali.

Nel corso del 2006 ha avuto luogo n. 1 Assemblea dei Soci e anche nel corso del 2007 si è svolta n. 1 Assemblea.

Nel corso del 2008 hanno avuto luogo n. 2 Assemblee dei Soci, che hanno visto complessivamente la partecipazione di 109 soci, presenti in proprio o in delega.

Nell'anno 2009 ha avuto luogo n. 1 Assemblea dei Soci che ha visto complessivamente la partecipazione di 62 soci, presenti in proprio o in delega.

Nell'anno 2010 ha avuto luogo n. 1 Assemblea dei Soci che ha visto complessivamente la partecipazione di 58 soci, presenti in proprio o in delega.

Il principale organo direttivo della cooperativa è il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci e in carica per tre anni. Il Consiglio di Amministrazione in carica alla data del 31/12/2010 è stato nominato in data 23/04/2009, con scadenza mandato l'approvazione del bilancio del 31/12/2011.

Il Consiglio di Amministrazione è così composto:

NOME	CARICA
Mario Brambilla	Presidente
Marco Santoro	Amministratore - Vice Presidente
Marco Barazzetta	Amministratore Delegato
Guido Boldrin	Amministratore
Alessandro Mercuri	Amministratore

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 8 volte nel corso del 2006, con una partecipazione media del 92%. Nel 2007 si è riunito 9 volte, con una partecipazione media dell'83% e 4 volte nel corso del 2008, con una partecipazione media dell'86%.

Nell'anno 2009 il CDA si è riunito 12 volte con una partecipazione media del 94%.

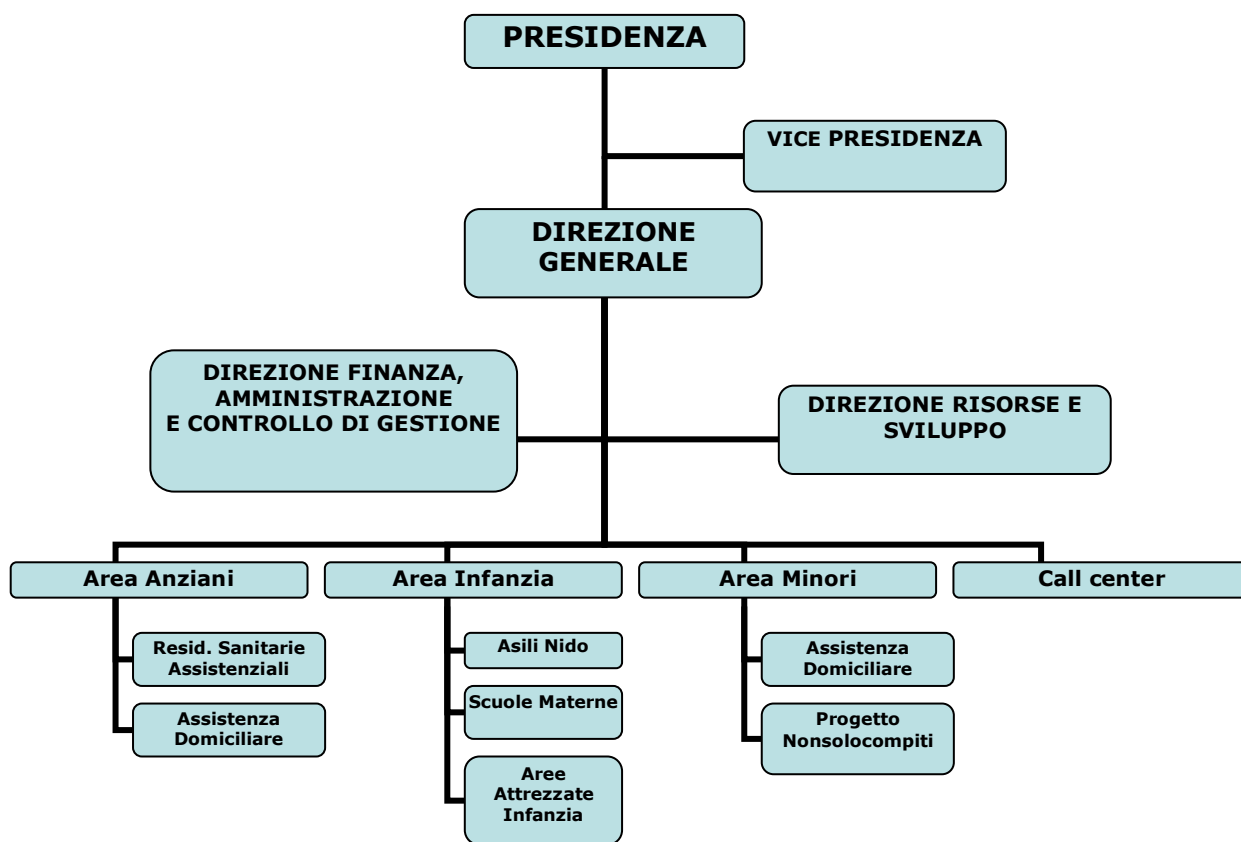
Nell'anno 2010 il CDA si è riunito 11 volte con una partecipazione media del 87%.

L'organo di controllo è il Collegio Sindacale. Esso viene nominato dall'Assemblea dei Soci. Il Collegio Sindacale in carica al 31/12/2010 è così composto:

NOME	CARICA
Marco Bugo	Presidente
Paolo Bergamasco	Sindaco Effettivo
Valeria De Cicco	Sindaco Effettivo
Luigi Lepore	Sindaco Supplente
Piergiorgio Gusso	Sindaco Supplente

**ORGANIGRAMMA**

Il seguente organigramma rappresenta la struttura organizzativa di Età Insieme al 31/12/2010. L'organizzazione societaria è di tipo divisionale in quanto tale struttura - nel momento in cui la società raggiunge determinate dimensioni - favorisce l'attuazione di strategie specifiche per ogni area/divisione. Inoltre è prevista una figura di coordinatore responsabile per ognuno dei progetti all'interno delle divisioni.



# **PERFORMANCE ECONOMICA**

26

**STATO PATRIMONIALE ETA' INSIEME ANNO 2007-2008-2009-2010**

STATO PATRIMONIALE											
RIF.	ATTIVO	2010	2009	2008	2007	RIF.	PASSIVO	2010	2009	2008	2007
	CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMNETI ANCORA DOVUTI										
A		11.626	22.412	0	0	A	PATRIMONIO NETTO				
B	IMMOBILIZZAZIONI					I.	Capitale	25.923	28.789	6.713	6.971
I.	Immateriali	108.627	98.020	75.656	61.508	II.	Riserva da sovrapprezzo azioni	1.140	162	0	0
II.	Materiali	1.014.259	987.446	1.026.214	1.047.960	IV.	Riserva Legale	74.492	74.073	99.007	171.278
III.	Finanziarie	14.533	9.033	9.033	155	V.	Riserve Statutarie	937		0	3.448
						VII.	Altre Riserve			1	-1
	<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>1.137.419</b>	<b>1.094.499</b>	<b>1.110.903</b>	<b>1.109.623</b>	VIII.	Utile d'esercizio	475	1398		
C	ATTIVO CIRCOLANTE					IX.	Perdita d'esercizio			- 24.934	-75.720
II.	Crediti	2.216.162	3.060.634	3.227.385	2.309.858		<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>102.967</b>	<b>104.422</b>	<b>80.787</b>	<b>105.976</b>
III.	Attività finanziarie	5.500									
IV.	Disponibilità Liquide	128.211	412.257	335.361	411.727	B	FONDI PER RISCHI E ONERI				
						3)	Altri	0	0	0	0
							<b>TOTALE FONDI PER RISCHI E ONERI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>2.349.873</b>	<b>3.472.891</b>	<b>3.562.746</b>	<b>2.721.585</b>	C	TFR DI LAVORO SUBORDINATO	175.614	1.275.879	1.205.798	1.054.357
D	RATEI E RISCOINTI					D	DEBITI				
	Ratei e Risconti Attivi	30.602	22.375	39.376	45.756	4)	Debiti verso banche	2.111.019	1.895.466	1.932.828	1.112.472
						5)	Debiti verso altri finanziatori	33.608	33.608	0	0
						7)	Debiti verso fornitori	549.326	365.482	460.980	514.887
						12)	Debiti tributari	111.676	213.767	232.724	189.109
						13)	Debiti verso istituti di previdenza	54.113	132.673	122.894	195.972
						14)	Altri debiti	273.091	397.511	448.370	473.853
							<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>3.132.833</b>	<b>3.038.507</b>	<b>3.197.796</b>	<b>2.486.293</b>
						E	RATEI E RISCOINTI	118.106	193.369	228.644	230.338
	<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>3.529.520</b>	<b>4.612.177</b>	<b>4.713.025</b>	<b>3.876.964</b>		<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>3.529.520</b>	<b>4.612.177</b>	<b>4.713.025</b>	<b>3.876.964</b>



**CONTO ECONOMICO ETA' INSIEME ANNO 2007-2008-2009-2010**

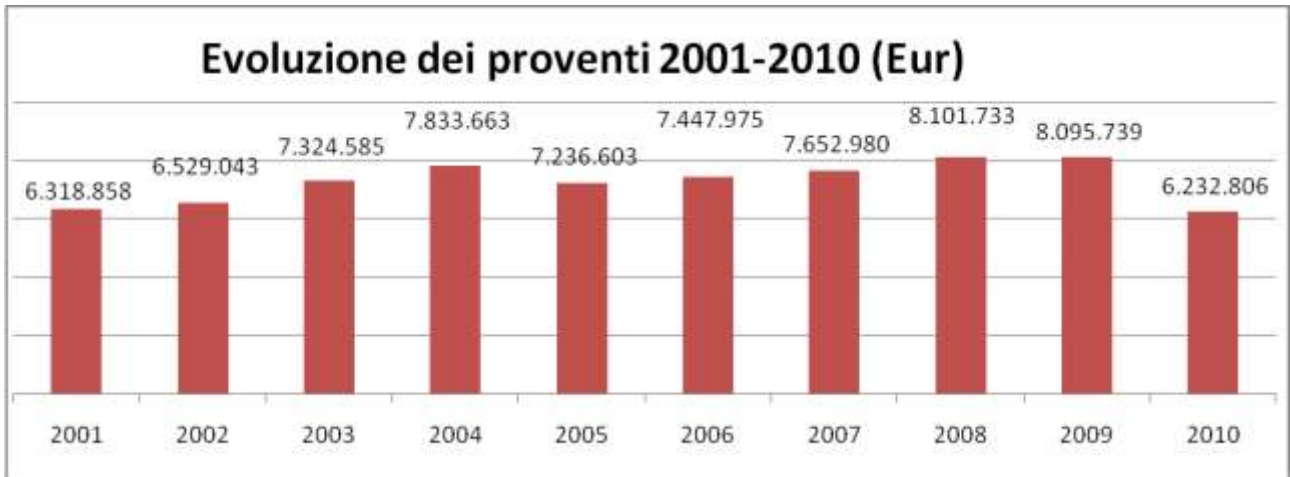
CONTO ECONOMICO					
RIF.		2010	2009	2008	2007
<b>A</b>	<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>				
1)	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.228.251	7.931.475	7.940.346	7.488.505
5)	Altri ricavi e proventi	4.555	164.264	161.387	164.475
	<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>6.232.806</b>	<b>8.095.739</b>	<b>8.101.733</b>	<b>7.652.980</b>
<b>B</b>	<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>				
6)	Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	191.632	236.815	230.189	227.730
7)	Per servizi	2.039.521	1.831.656	1.716.099	1.583.448
8)	Per godimento di beni di terzi	169.788	100.386	106.098	95.498
9)	Per il personale	3.525.960	5.649.426	5.781.659	5.546.019
10)	Ammortamenti e svalutazioni	101.234	89.661	78.383	72.581
14)	Oneri diversi di gestioni	67.644	61.240	75.043	63.475
	<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>6.095.779</b>	<b>7.969.184</b>	<b>7.987.471</b>	<b>7.588.751</b>
	<b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DI PRODUZIONE (A-B)</b>	<b>137.027</b>	<b>126.555</b>	<b>114.262</b>	<b>64.229</b>
<b>C</b>	<b>PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>				
16)	Altri proventi finanziari	196	321	2.501	1.434
17)	Interessi e altri oneri finanziari	-73.793	-105.435	-94.730	-78.509
	<b>TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>	<b>-73.597</b>	<b>-105.114</b>	<b>-92.229</b>	<b>-77.075</b>
<b>D</b>	<b>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>				
19)	Svalutazioni	0	0	0	0
	<b>TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>E</b>	<b>PROVENTI E ONERI STRAORDINARI</b>				
20)	Proventi	8.517	8.180	16.251	8.075
21)	Oneri	-66.181	-24.415	-59.062	-66.345
	<b>TOTALE DELLE PARTITE STRAORDINARIE</b>	<b>-57.664</b>	<b>-16.235</b>	<b>-42.811</b>	<b>-58.270</b>
	<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)</b>	<b>5.766</b>	<b>5.206</b>	<b>-20.778</b>	<b>-71.116</b>
22)	Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	-5.291	-3.808	-4.156	-4.604
23)	<b>Utile (Perdita) dell'esercizio</b>	<b>475</b>	<b>1.398</b>	<b>-24.934</b>	<b>-75.720</b>

**INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA (IE)**



**IE.1 - Evoluzione dei proventi complessivi**

I proventi complessivi della Cooperativa per gli anni dal 2001 al 2010 sono stati i seguenti:



**IE.2 - Incidenza dei proventi extragestione**

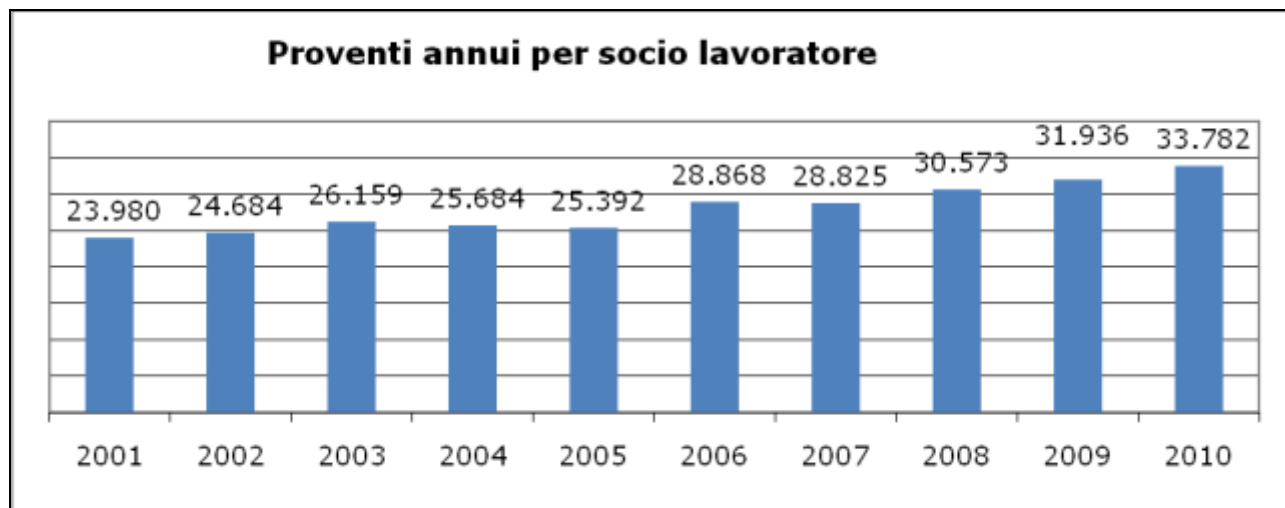
I proventi della Cooperativa Età Insieme derivano per la quasi totalità (99,9%) dal fatturato delle attività caratteristiche. Proventi marginali provengono da contributi pubblici (Finanziamento Asili Nido e Proventi ex L. 23/99) Complessivamente i proventi da attività caratteristica (fatturato + contributi) raggiungono il 100%





**IE.3 – Contributo dei soci lavoratori ai proventi della cooperativa**

L'indice in oggetto esprime la contribuzione di ciascun socio lavoratore ai proventi complessivi della Cooperativa.



**IE.4 - Distribuzione dei proventi per area di attività**

Il grafico seguente evidenzia la ripartizione del fatturato dell'attività caratteristica di Età Insieme diviso per aree di attività; se ne desume l'importanza che riveste l'area infanzia: da sola copre il 48,30% del totale del fatturato della cooperativa.





**IE.5 – Distribuzione dei proventi per tipologia di cliente**

Il grafico seguente evidenzia come il 51,7% dei proventi deriva da contratti con aziende. Il rimanente 48.3% è diviso tra settore pubblico, terzo settore e soggetti privati.



**IE.6 – Dipendenza della cooperativa da singoli committenti.**

31

Questo indicatore è espresso dal rapporto tra il fatturato generato dai primi tre clienti e il fatturato complessivo della cooperativa. Per il 2010 il valore si attesta sul 43%



**IE.7 - Incidenza degli oneri di progetto sugli oneri totali**

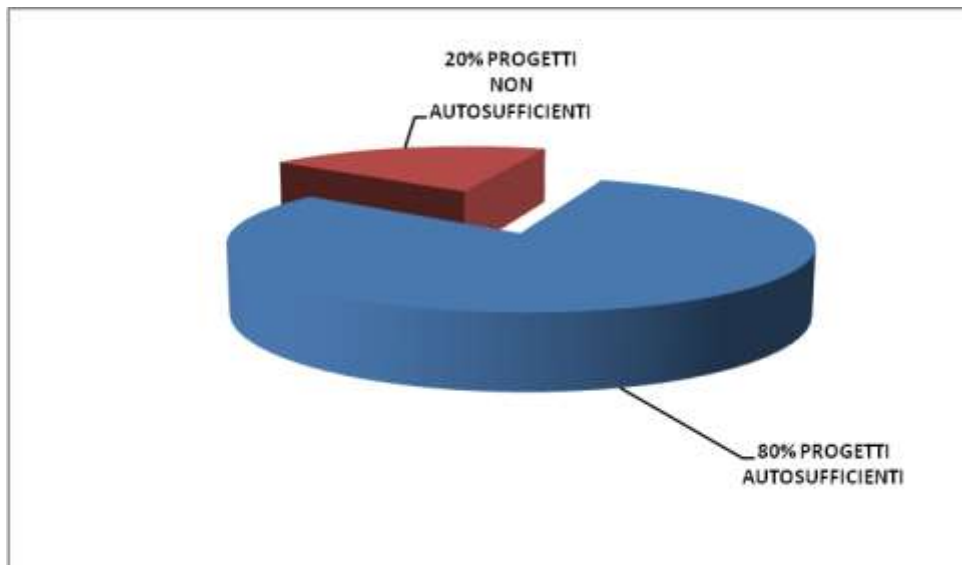
Questo indicatore viene espresso dal rapporto tra gli oneri direttamente imputabili ai singoli progetti e gli oneri complessivi. Esso è di grande importanza perché costituisce un primo indicatore del grado di efficienza della struttura.



**IE.8 Indice di sostenibilità economica dei progetti**

Questo indicatore esprime l'autosufficienza economica dei singoli progetti, espresso dalla loro capacità di generare un margine di contribuzione (proventi meno costi diretti) tale da coprire i costi fissi di struttura rilevati nel 2010, nell'ipotesi che tali costi fissi vengano ripartiti tra i vari progetti in funzione del loro fatturato.

*% PROGETTI ECONOMICAMENTE AUTOSUFFICIENTI*



# ***PERFORMANCE SOCIALE***

---

33

## IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS

Gli *stakeholders*, o portatori d'interesse, sono tutti coloro che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla cooperativa Età Insieme.

Sono state individuate 9 categorie di *stakeholders*.

### 1. Soci lavoratori

Sono tutti coloro i quali, come da statuto, "esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo".

### 2. Collaboratori

Dipendenti, collaboratori a progetto, occasionali, liberi professionisti. Tali figure, pur non essendo soci, prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa.

### 3. Fornitori

Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con Età Insieme.

### 4. Committenti

Enti Pubblici, Aziende o Enti *non profit* che hanno individuato in Età Insieme il partner per lo svolgimento delle proprie attività.

### 5. Utenti finali

I destinatari dell'attività di Età Insieme, secondo la suddivisione stabilita:

- Infanzia
- Minori
- Famiglia
- Anziani

### 6. Finanziatori

Enti o Istituzioni cui Età Insieme ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.

### 7. Comunità locali

Età Insieme ha, tra gli altri, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini. In tale contesto, essa mantiene uno stretto legame con il territorio in cui opera.

### 8. Pubblica Amministrazione

Essa non figura solo come potenziale committente dei servizi di Età Insieme, ma risulta anche come destinataria di una quota del Valore Aggiunto prodotto dalla cooperativa.

### 9. Associazioni

Età Insieme intrattiene rapporti con diverse associazioni. Si veda a tal proposito il capitolo "Relazioni di rete".

Al fine di monitorare il grado di soddisfacimento degli stakeholders individuati, sono stati definiti appositi "indicatori". Essi forniscono un valore quantitativo relativo agli aspetti d'interesse.

**DESCRIZIONE ATTIVITÀ**

L'attività svolta dalla Cooperativa Età Insieme può essere descritta, in estrema sintesi, dalla tabella seguente, dove sono indicati il numero di progetti attivi al 31/12/2010 per ciascuna tipologia di attività, e il numero di personale impiegato in ciascuno di essi.

AREA	TIPOLOGIA SERVIZIO	N. ATTIVITA' AL 31/12/10	Soci Lavoratori al 31/12/10	Altro Personale Continuativo	TOTALE PERSONALE al 31/12/10
INFANZIA	GESTIONE ASILI NIDO	8	45	9	54
	GESTIONE SCUOLE MATERNE	4	47	1	48
	GESTIONE AREE ATTREZZATE "MAGICABULA"/ SPAZIOBIMBI	23	0	83	83
	<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>185</b>
MINORI	SEMICONVITTO E TUTORING	2	10	12	22
	<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>
CALL CENTER	CALL CENTER SOCIALI	1	10	0	10
	<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
ANZIANI	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI	1	2	0	2
	<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>TOTALE SERVIZI</b>		<b>39</b>	<b>114</b>	<b>105</b>	<b>219</b>
PERSONALE SERVIZI "CORPORATE"			8	3	11
<b>TOTALE GENERALE PERSONALE</b>			<b>122</b>	<b>108</b>	<b>230</b>

35

# B I L A N C I O   S O C I A L E   2 0 1 0

A seguire prospetto di comparazione delle attività svolte negli anni 2009-2008.

AREA	TIPOLOGIA SERVIZIO	N. ATTIVITA' AL 31/12/2009	Soci Lavoratori al AL 31/12/2009	Altro Personale Continuativo	TOTALE PERSONALE AL 31/12/2009	N. ATTIVITA' AL 31/12/2008	Soci Lavoratori al AL 31/12/2008	Altro Personale Continuativo	TOTALE PERSONALE AL 31/12/2008
INFANZIA	GESTIONE ASILI NIDO	4	31	0	31	5	41	3	44
	GESTIONE SCUOLE MATERNE	4	46	1	47	4	48	4	52
	GESTIONE AREE ATTREZZATE "MAGICABULA" / SPAZIOBIMBI	22	1	25	26	16	1	47	48
	<b>TOTALE</b>	<b>30</b>	<b>78</b>	<b>26</b>	<b>104</b>	<b>25</b>	<b>90</b>	<b>54</b>	<b>144</b>
MINORI	SEMICONVITTO E TUTORING	6	5	12	17	4	6	14	20
	<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>20</b>
CALL CENTER	CALL CENTER SOCIALI	1	8	2	10	1	9	1	10
	<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
ANZIANI	GESTIONE DI SERVIZI PRESSO RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali)	2	145	0	145	3	145	9	154
	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI	1	3	0	3	1	3	0	3
	<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>148</b>	<b>4</b>	<b>148</b>	<b>9</b>	<b>157</b>
<b>TOTALE SERVIZI</b>		<b>40</b>	<b>239</b>	<b>40</b>	<b>279</b>	<b>34</b>	<b>253</b>	<b>78</b>	<b>331</b>
PERSONALE SERVIZI "CORPORATE"							7	6	13
<b>TOTALE GENERALE PERSONALE</b>							<b>260</b>	<b>84</b>	<b>344</b>

36

## Servizi all'Infanzia

Età Insieme si è occupata, fin dal 1988, di servizi rivolti all'infanzia, sviluppando una spiccata sensibilità, esperienza e competenza in tale ambito. Alla data del 31/12/2010 sono complessivamente gestite undici strutture tra asili nido e scuole dell'infanzia. Non di minore importanza sono le molteplici aree attrezzate per l'infanzia all'interno dei centri commerciali sparse sul territorio nazionale.

La tabella sottostante riporta l'elenco delle strutture gestite nel corso del 2010:  
(vedi pag. 38)

**AREA INFANZIA**

**Asili nido**

- Asilo nido "Cascina Levada" - Comune di Casatenovo (LC)
- Asilo nido "Fiordasilio" - Comune di Cairate (VA)
- Asilo nido aziendale Pupa "Piri Piri" - Casatenovo (LC)
- Asilo nido "In punta di piedi" - Busto Arsizio (VA)
- Asilo nido aziendale Bancaintesa - Milano
- Asilo nido aziendale ATM b.point - Baggio
- Asilo nido aziendale ATM b.point - Leoncavallo Milano
- Asilo nido aziendale ATM b.point - Preocotto Milano

**Scuole dell'infanzia**

- Scuola materna "Gesù Bambino" - Bollate (MI)
- Scuola materna "Aurora" - Bollate (MI)
- Scuola materna "Sant'Arialdo" - Baranzate (MI)
- Scuola materna "Sommaruga" - Comune di Carnago (VA)

**AREE ATTREZZATE INFANZIA**

- Aree Attrezzate "Magicabula" nei centri commerciali di:
  - .. Antegnate (BG) - Shopping Center
  - .. Assago (MI) - Carrefour
  - .. Brescia (BS) - Freccia Rossa (Termine Maggio 2010)
  - .. Carugate (MI) - Carosello (inizio Giugno 2010)
  - .. Cinisello Balsamo (MI) - Auchan
  - .. Cuneo - Auchan
  - .. Ferrara - Il Castello
  - .. Grugliasco (TO) - Le Gru
  - .. Novate (MI) - Metropoli
  - .. Paderno Dugnano (MI) - Brianza
  - .. Rescaldina (MI) - Auchan
  - .. Sesto Fiorentino (FI) - (termine Maggio 2010)
  - .. Vigevano (PV) - C.C. "Il Ducale" (termine Aprile 2009)
- Aree Attrezzate "Spaziobimbi" nei centri commerciali di:
  - .. Bellinzago Novarese (NO) - Bennet Airone
  - .. Comacchio (FE) - Bennet Le Valli
  - .. Curno (BG) - Eurocommercial Shopping Center
  - .. Erbusco (BS) - Le Porte Franche
  - .. Grugliasco (TO) - Le Gru (terminato Gennaio 2009)
  - .. Mantova (MN) - La Favorita
  - .. Modena (MO) - Grandemilia
  - .. Modena (MO) - I Portali
  - .. Parona (PV) - Bennet
  - .. Pieve Fissiraga (LO) - Centro Pieve
  - .. Pradamano (UD) - Pradamano Shopping Center
  - .. Reggio Emilia - L'Ariosto
  - .. San Martino Siccomario (PV) - Bennet
  - .. Senigallia (AN) - Il Maestrale



### Asili nido

*“Crescere è incontrare il mondo, incontrare la realtà.  
Il bambino inizia e continua la sua avventura amorosa con il mondo solo se ha  
accanto un adulto che gli infonde fiducia, un adulto che gli comunica, attraverso  
gesti, esperienze, modi di essere, che **incontrare il mondo è bello.**”  
(Margaret Mahler)*

Nella gestione di servizi rivolti alla prima infanzia Età Insieme ha definito alcuni presupposti pedagogici e organizzativi che caratterizzano il proprio metodo di lavoro e che garantiscono la qualità dei servizi offerti.

Descriviamo di seguito alcuni dei principali presupposti del nostro lavoro:

1. **L’esistenza di un progetto educativo** preciso e consapevole che pone al centro l’esperienza e l’individualità di ogni bambino per accompagnarlo all’incontro con la realtà;
2. **L’immagine di bambino** alla quale ci si riferisce: libero, unico e irripetibile, aperto alla realtà che incontra, curioso e attivo;
3. **L’attenzione allo spazio e al tempo** come dimensioni fondamentali dell’esistenza e indispensabili per la creazione di un contesto educativo che sia per il bambino “luogo dell’accoglienza e del benessere”. Predisporre un ambiente accogliente significa creare uno spazio, anche psicologico, e offrire un tempo corrispondente alle esigenze del bambino;
4. **Il ruolo dell’adulto** come facilitatore e tramite, per il bambino, all’introduzione nella realtà nella consapevolezza che lo stabilirsi di una positiva relazione con l’educatore di riferimento è la condizione essenziale e prioritaria perché il bambino possa in seguito aprirsi con fiducia alle interazioni con gli altri adulti, con gli altri bambini e con l’ambiente;
5. **La verifica** che il bambino sia sempre attivo e protagonista attraverso un’attenzione continua e competente ai segnali inviati dai bambini stessi;
6. **La centralità della famiglia** considerata soggetto centrale nel percorso educativo del bambino. Il contesto educativo deve saper accogliere i genitori e favorire il costituirsi di una trama di relazioni con e tra le famiglie diventando occasione di sviluppo e condivisione della cultura dell’infanzia.

39

Il metodo che caratterizza il lavoro di Età Insieme si basa su quattro concetti chiave:

- **ESPERIENZA**: educare vuol dire dare spazio all’esperienza del mondo, sviluppare la capacità cognitiva. Solo così le cose acquistano un nome ed un senso;
- **GLOBALITA’**: il coinvolgimento del bambino nell’esperienza è totale, coinvolge tutti i sensi. Allo stesso modo, tutta la realtà diventa una palestra per allenare diverse capacità;
- **CREATIVITA’**: la fantasia non solo come felice evasione, ma come chiave di lettura della realtà, per cogliere tutti i significati che essa può svelare;
- **FLESSIBILITA’**: consiste nell’accompagnare il bambino ad affrontare il rischio dell’imprevisto e a vivere l’emozione della scoperta.



### GESTIONE ASILI NIDO

Tra le attività che Età Insieme propone, l'asilo nido tradizionale è storicamente la prima che ha sviluppato. Oggi rappresenta un patrimonio di esperienza che supporta ogni scelta organizzativa e al quale attingere per il continuo sviluppo del metodo educativo proposto.



Negli anni, infatti, Età Insieme si è specializzata nella gestione e progettazione di servizi di asilo nido aziendale e interaziendale e nella realizzazione di progetti integrativi dedicati alle famiglie.

Nel 2005 abbiamo con successo avviato il primo nido aziendale di IntesaSanpaolo presso la prestigiosa sede dell'azienda a Milano. Attualmente la cooperativa gestisce due nidi comunali, un nido privato e cinque nidi aziendali.

### IL PROGETTO EDUCATIVO

L'asilo nido è un ambiente educativo, intenzionalmente e professionalmente strutturato, all'interno del quale il gruppo degli adulti opera affinché ogni bambino possa trovare la possibilità di crescere globalmente e armonicamente secondo i tempi, i ritmi e le esigenze proprie.

Tra le finalità dell'Asilo Nido è di primaria importanza la creazione di un contesto relazionale e ludico nel quale il bambino possa trovarsi a proprio agio e progredire nella percezione di sé grazie ad una interazione che dall'adulto si apre ai compagni.

L'impegno di Età Insieme è rivolto ad incrementare e migliorare l'offerta dell'Asilo Nido con servizi integrativi che rispondano alla crescente richiesta delle famiglie. Il modello del nido aziendale o interaziendale rappresenta un'efficace risposta alle esigenze lavorative e di flessibilità dei genitori e garantisce sia ai bambini che alle famiglie condizioni migliori di vita e una maggiore serenità.

40

### IL PROGETTO ORGANIZZATIVO

Molti sono i fattori decisivi per la costruzione di un buon progetto organizzativo. Età Insieme ha compiuto scelte precise, favorendo l'aspetto umano nell'organizzazione del lavoro e puntando sull'apporto del singolo collaboratore. La qualità è punto di partenza e al contempo un obiettivo, per chi punta ad un servizio sempre più rispondente alle esigenze dell'utenza e che mantenga, nel tempo, elevati standard qualitativi.

- ✚ L'EDUCATORE DI RIFERIMENTO: ciascun bambino ha un educatore di riferimento, che lo accompagna per tutta la durata della sua permanenza al nido. Grazie a questa figura fondamentale, il bambino acquista progressivamente fiducia, sicurezza e consapevolezza di sé, elementi indispensabili per accompagnare il bambino ad aprirsi alle relazioni con gli altri.
- ✚ L'AMBIENTE: il nido è il luogo dell'accoglienza e della serenità di stare insieme. Il benessere del bambino è assicurato da tutte le scelte compiute: dall'organizzazione degli spazi e dei vari momenti della giornata, alla selezione delle attività e dei giochi, alla scelta dei materiali e dei colori. La cura per lo spazio è perciò una condizione necessaria per assicurare il benessere del bambino e dell'adulto.
- ✚ L'ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI: la giornata in un Asilo Nido è scandita da ritmi tendenzialmente stabili, così da comunicare ai bambini la sicurezza e l'aspettativa positiva su ciò che accadrà. L'articolazione in tempi dedicati alle diverse attività è considerata strumentale alle esigenze primarie del bambino e sotto il profilo educativo rappresenta una modalità per esemplificare le diverse aree a cui il processo educativo è finalizzato.

- ✚ IL PERSONALE: Età Insieme si serve di personale altamente qualificato, con esperienza pluriennale e stabilizzato con contratti che garantiscono la continuità lavorativa.
- ✚ LA QUALITÀ: dal 2005 Età Insieme è entrata a far parte del Consorzio PAN, ottenendo la certificazione di qualità per i propri servizi di asilo nido. PAN è il primo network nazionale di servizi per l'infanzia e nasce con l'obiettivo di supportare sia le imprese che offrono servizi per l'infanzia che le famiglie garantendo strutture con requisiti qualitativi certi ed affidabili e promuovere così la presenza di servizi per l'infanzia di alta qualità. Le linee guida del Marchio PAN, e il lavoro che Età Insieme svolge quotidianamente nel nido, si ispirano ai seguenti principi fondamentali:
  - Centralità del bambino;
  - Centralità della famiglia;
  - Importanza del rapporto di rete col territorio.

#### L'ASILO NIDO AZIENDALE: UNA REALTÀ DA SVILUPPARE

Età Insieme dal 2005 si sta specializzando nella progettazione e gestione di asili nido aziendali, offrendo la propria consulenza alle aziende fin dalla fase iniziale di valutazione del progetto.

Per lavorare serenamente, ogni genitore ha bisogno di sapere che i propri bambini sono affidati a mani sicure e amiche. Un numero crescente di aziende sta compiendo grandi passi per soddisfare questo bisogno: poter conciliare le esigenze di produttività delle madri lavoratrici con la cura dei propri cari, si traduce in un vantaggio per tutti.



Età Insieme aiuta le imprese a costruire ed attivare asili nido aziendali o interaziendali, seguendo tutti gli aspetti progettuali, organizzativi ed educativi, arruolando personale specializzato e fornendo un servizio di qualità certificata. Oltre alle attività creative e ai laboratori, la cooperativa offre anche servizi educativi integrativi rivolti alle famiglie.

La consulenza di Età Insieme ha aiutato le aziende a:

- ◆ scegliere il servizio più adatto (nido aziendale, interaziendale o in convenzione parziale con enti);
- ◆ pianificare i costi e definire le rette;
- ◆ progettare le strutture, gli spazi, scegliere gli arredi e i materiali;
- ◆ ottenere le autorizzazioni e gestire al meglio le pratiche burocratiche;
- ◆ far fronte allo start up, scegliendo e coordinando le risorse umane, provvedendo agli approvvigionamenti e alle esigenze di base (materiali didattici e igienico sanitari, redazione dei menù, ecc.);
- ◆ elaborare uno specifico progetto educativo ed organizzativo.

#### ❖ IL NIDO AZIENDALE INTESA SANPAOLO

Il Gruppo Intesa SanPaolo si è rivelato molto sensibile alle esigenze - lavorative e familiari - dei propri dipendenti, dando vita ad un progetto di nido aziendale per i loro bambini.

Il nido è attivo dal 2005 e accoglie, a oggi, 48 bambini. Il servizio è rivolto ai piccoli dai 12 ai 36 mesi, con una flessibilità oraria che consente varie possibilità di frequenza.



L'attività del bambino è modulata in base alle fasi della sua crescita ed ha l'obiettivo di sviluppare le sue capacità e accrescere le sue esperienze. Il costante impegno degli educatori e l'intenso rapporto con le famiglie hanno permesso di consolidare un modello educativo ed organizzativo vincente, come testimonia il crescente numero di richieste di iscrizione.

❖ IL NIDO "IN PUNTA DI PIEDI" – BUSTO A.

Il nido è attivo dal Giugno 2010 e accoglie, a oggi, 14 bambini. Il servizio è rivolto ai piccoli dai 3 ai 36 mesi, con una flessibilità oraria che consente varie possibilità di frequenza. Questo asilo è il primo completamente gestito da Età Insieme ed è accreditato con il comune di Busto A. Ricavato da un ex cartotecnica permette una grande apertura visiva e luminosità che corrisponde alle più moderne concezioni spaziali – open space.

❖ ASILI NIDO ATM POINT – MILANO

Attivi dal Settembre 2010 si trovano all'interno dei siti aziendali, in locali ristrutturati all'interno degli stessi depositi dell'ATM. ATM ha voluto realizzare queste strutture in supporto alla genitorialità dei propri dipendenti, costituendo una rete qualificata di servizi per l'infanzia.

❖ ASILO NIDO AZIENDALE PUPA "PIRI PIRI" – CASATENOVINO (LC)

Aperto grazie alla collaborazione con la Micys Company, marchio Pupa, ha una capienza di 16 posti ed ha la particolarità di accogliere, oltre ai bambini dei dipendenti, anche bambini provenienti da famiglie esterne grazie ad una convenzione con il Comune di Casatenovo dove da anni Età Insieme gestisce il Nido Comunale "Cascina Levada".

La tabella sottostante riporta l'elenco degli asili nido gestiti.

# B I L A N C I O   S O C I A L E   2 0 1 0

DESCRIZIONE SERVIZIO	CAPACITA' RICETTIVA	INIZIO ATTIVITÀ	UTENTI SERVITI 2010*	PERSONALE IMPIEGATO 2010	UTENTI SERVITI 2009*	PERSONALE IMPIEGATO 2009
Asilo Nido Comune di Cairate (VA)	45	1988	53	2	64	9
Asilo Nido Comune di Casatenovo (LC)	30	2000	61	9	48	10
Asilo Nido interaziendale Comune di Besnate (VA) (Terminato al 31/12/2009)	25	Set. 2004	0	0	51	0
Asilo Nido Aziendale CSI Piemonte - Torino (Terminato al 31/07/2009)	45	Set. 2005	0	0	38	0
Asilo Nido Aziendale Bancaintesa - Milano	48	Dic. 2005	72	12	68	11
Asilo Nido Aziendale Pupa "Piri-Piri" - Casatenovo (LC)	16	Set. 2010	9	4	0	0
Asilo Nido "In punta di piedi" - Busto A. VA	30	Giu. 2010	14	5	0	0
Asilo Nido aziendale ATM Baggio - Milano	15	Set. 2010	15	6	0	0
Asilo Nido aziendale ATM Leoncavallo - Milano	17	Set. 2010	17	5	0	0
Asilo Nido aziendale ATM Precotto - Milano	36	Set. 2010	36	9	0	0
<b>TOTALE GESTIONE NIDI</b>	<b>307</b>		<b>277</b>	<b>52</b>	<b>269</b>	<b>30</b>
Coordinamento attività				<b>1</b>		<b>1</b>

\*include iscritti negli anni scolastici 2009-2010 e 2010-2011

**Gestione scuole dell'infanzia**

*“Saper decifrare la realtà; l'educatore è colui che il minor numero possibile di volte reagisce seguendo l'onda delle emozioni, ma che, leggendo tra le righe, scorge i fatti.” (Silvio Cattarina)*

L'impegno di Età Insieme nella Scuola è in sintesi rivolto a promuovere e sostenere:

- ✓ la formazione integrale della personalità infantile;
- ✓ l'acquisizione di competenze comunicative, espressive, logiche, operative;
- ✓ la maturazione delle competenze cognitive, affettive, sociali e morali;
- ✓ l'interazione con il gruppo dei pari (fino a vivere i rapporti in termini collaborativi e cooperativi), con gli adulti, con l'ambiente scolastico e non;
- ✓ il raggiungimento dei traguardi di sviluppo in ordine a: identità, autonomia, competenza;
- ✓ la coscienza di sé intesa come percezione del proprio sé e come sviluppo della propria identità personale (io mi riconosco perché sono un tu per qualcuno);
- ✓ lo spirito d'iniziativa dentro un'esperienza globale e aperta all'incontro con tutta la realtà, anche nella dimensione della bellezza, dell'arte e della cultura.

Il Progetto Didattico, elaborato ogni anno, è coerente con quanto delineato nel Progetto Educativo: è aperto e flessibile in funzione dell'esperienza del bambino e delle caratteristiche specifiche di ogni sezione. L'attività didattica, infatti, si basa su un'organizzazione che alterna i momenti per sezione, per gruppi d'età, per intersezione. Si predilige l'impianto metodologico per percorsi aperti, costruiti in attiva interazione con il bambino, seguendone gli interessi, senza censurarne le emozioni.

La conseguenza è che la costruzione del Progetto Didattico non può essere sviluppata a priori, secondo modelli di riferimento rigidi, ma in itinere e secondo uno stile esperienziale integrato, partendo dalla consapevolezza di alcuni punti orientativi:

- l'osservazione, attenta e sistematica, dei bambini in rapporto ai vissuti personali, alle conoscenze pregresse, al contesto socio-familiare;
- l'importanza del gioco e della relazione che costituiscono sia contenuto sia metodo e stile dell'azione educativa.

Declinare i Piani Personalizzati e il progetto Educativo in obiettivi formativi e in attività, cioè in azioni educative, è un compito estremamente complesso e delicato. La progettazione delle attività nel corso dell'anno parte tuttavia da un presupposto ideologico e pedagogico molto importante: l'educazione è innanzitutto incontro con la realtà.

Da questo principio ne consegue uno altrettanto importante: istruire è educare insegnando.

In una educazione così concepita non è la programmazione, ma "la cura del gesto" la vera responsabilità dell'adulto nei confronti del bambino.

**IL METODO DI INSEGNAMENTO**

Il metodo che Età Insieme applica nella gestione dell'insegnamento all'interno delle scuole dell'infanzia contiene alcune caratteristiche estremamente importanti:

le proposte di insegnamento sono tutte individualizzate;

l'insegnamento diventa apprendimento attraverso proposte di esperienza corporea;

il gioco è considerato l'attività privilegiata per lo sviluppo delle potenzialità dei bambini.

**LA PERSONALIZZAZIONE DELLE PROPOSTE DIDATTICHE**

L'osservazione è lo strumento indispensabile che Età Insieme utilizza per garantire una reale proposta educativa e didattica personalizzata.

La nostra proposta d'insegnamento personalizzato risponde ai principi del nostro metodo educativo: non è l'insegnante che offre proposte diversificate per ogni bambino, è al contrario il bambino che personalizza la proposta dell'insegnante. Perché questo sia possibile, è necessario che ogni proposta sia aperta e personalizzabile. La difficoltà e responsabilità del lavoro dell'insegnante è appunto progettare proposte che rendano l'esperienza che i bambini vivranno diversa e personalizzabile per ciascuno. Questo implica un'accurata scelta della proposta ma anche l'attenta definizione degli spazi, dei tempi, dei bambini coinvolti, del materiale offerto.

La proposta dell'insegnante deve rappresentare un'ipotesi molto aperta e non la prescrizione di un'attività definita.

#### L'APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE

Nei molti anni di lavoro con l'infanzia Età Insieme ha potuto sperimentare in modo diretto quanto la conoscenza per i bambini fino ai 6 anni sia legata alle esperienze che vivono. Quando un bambino parla di qualcosa che ha fatto, vuol dire che quell'esperienza l'ha riconosciuta come propria, che ha trovato una risonanza dentro di sé. Le esperienze che sono proposte ai bambini devono da loro essere riconosciute come "proprie", devono riuscire a toccare l'emotivo dei bambini e trovare corrispondenza nel loro modo di essere.

L'apprendimento per essere efficace deve passare attraverso l'esperienza e quest'ultima passa a sua volta attraverso il corpo e i sensi. Il vissuto corporeo permette al bambino di "toccare" l'esperienza, di provare le sensazioni e interiorizzarle, farle proprie. Il corpo e quindi le esperienze sensoriali e fisiche sono il primo e principale canale di apprendimento.

#### LA CREATIVITA' E IL GIOCO

Dare ai bambini la possibilità di vivere esperienze piacevoli e positive è il primo e fondamentale obiettivo del nostro lavoro. Ciò che compete agli adulti è aiutare i bambini a comunicare con il mondo, avvalendosi di tutte le potenzialità, le forze e i linguaggi di cui sono dotati, in condizioni di benessere e di tranquillità, offrendo ogni giorno situazioni ed esperienze nelle quali il bambino sia progressivamente stimolato a conoscere ed a provare se stesso ed il mondo circostante.

Il gioco "costituisce in questa età una risorsa privilegiata di apprendimento e di relazioni" (Nuovi Orientamenti), in particolare, attraverso il gioco, il bambino sperimenta il suo essere protagonista della propria crescita e compie esperienze ricche in termini cognitivi e relazionali. La trasformazione della realtà, l'esercizio dell'attività simbolica, lo scoprire e sperimentare le proprie potenzialità trova nel gioco uno strumento insostituibile.

La tabella sottostante riporta l'elenco delle scuole dell'infanzia gestite.

DESCRIZIONE SERVIZIO	CAPACITA' RICETTIVA	ANNO INIZIO ATTIVITÀ	UTENTI SERVITI 2010*	PERSONALE IMPIEGATO 2010	UTENTI SERVITI 2009*	PERSONALE IMPIEGATO 2009
Scuola Materna "Gesù Bambino" Bollate - MI	75	1999	91	13	84	11
Scuola Materna "Aurora" Bollate - MI	140	1999	175	16	211	17
Scuola Materna "Sant'Arialdo" - Baranzate MI	50	2001	67	5	65	6
Scuola Materna "Sommaruga" Carnago MI	140	2003	131	11	172	12
<b>TOTALE</b>	<b>405</b>		<b>464</b>	<b>45</b>	<b>532</b>	<b>46</b>
Coordinamento attività				<b>3</b>		<b>1</b>

\*include iscritti negli anni scolastici 2009-2010 e 2010-2011

**Gestione aree attrezzate per l'infanzia**

Si è consolidata la proficua collaborazione di Età Insieme con Happy Center Service s.r.l., azienda leader nei servizi per l'intrattenimento dei bambini iniziata nel lontano 2004.

La collaborazione con Happy Center Service ha preso avvio con la gestione del personale impiegato all'interno delle aree "Magicabula", presenti in varie sedi del nord Italia. I centri Magicabula sono ampi spazi studiati per offrire divertimento assistito alle famiglie con bambini dai 3 agli 11 anni. Queste aree sono dotate di vari servizi, tra cui un'area ben strutturata, dove è prevista la custodia per bambini dai 3 ai 10 anni, una sala compleanni con possibilità di organizzare feste e spettacoli a tema, giochi per varie età e zone relax per i genitori.

Ad oggi Età Insieme gestisce 27 aree attrezzate per bambini in varie provincie italiane (Ancona, Bergamo, Brescia, Como, Cuneo, Ferrara, Lodi, Mantova, Milano, Modena, Novara, Pavia, Reggio Emilia, Torino, Udine) e si sta progressivamente specializzando nella progettazione, organizzazione e gestione di aree attrezzate per l'infanzia in altre provincie collaborando direttamente con alcune catene della grande distribuzione.

Le aree attrezzate per l'infanzia che Età Insieme gestisce sono progettate per rappresentare un luogo piacevole e rassicurante, sia per i bambini sia per le loro famiglie. Si tratta, infatti, di ampie aree all'interno delle quali i bambini possono divertirsi, socializzare ed educarsi al gioco. Il servizio si rivolge alle famiglie che, per motivi di tempo libero, di lavoro o altro necessitano di uno spazio organizzato e stimolante nonché di personale specializzato a cui affidare il proprio figlio in completa sicurezza.

Ogni singola area è progettata da Età Insieme in base alle caratteristiche del territorio e del contesto i cui nasce e si differenzia cercando di rispondere alle esigenze delle famiglie di quel territorio.

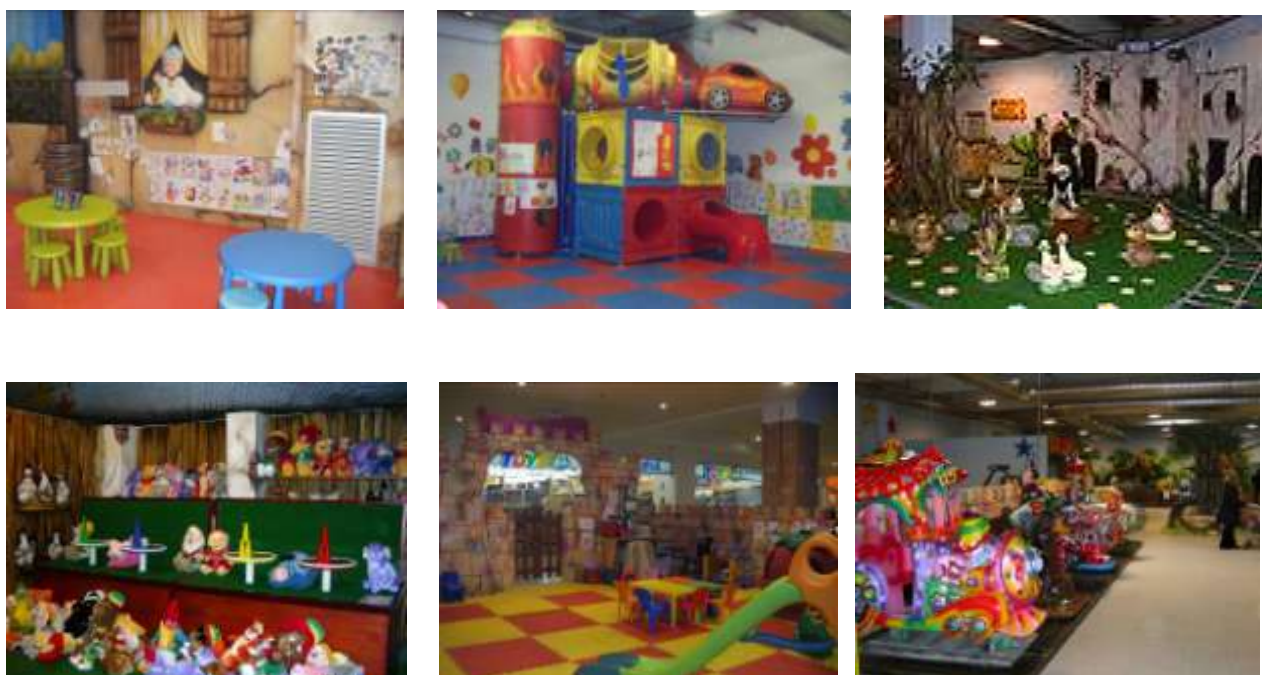
Ponendosi come servizio para-scolastico l'"Area Bimbi" ha come obiettivo intrinseco quello di integrare sia come orari sia come attività il servizio offerto dalla scuola. Per i bambini che frequentano la scuola elementare, può rappresentare uno spazio e un momento di divertimento e di relax, oltre che una possibilità di socializzazione e di confronto con bambini di età e classi diverse. Per i bambini di età prescolare rappresenta invece in molti casi una prima occasione per uscire dal contesto familiare e quindi una prima importante esperienza di socializzazione. E' importante per questo che il personale utilizzato sia esperto e che sappia rispondere adeguatamente alle varie esigenze delle diverse età di bambini accolti.

Le attività che sono proposte variano da centro a centro ma comprendono sempre diversi giochi di gruppo, attrezzature e giochi psicomotori, attività manuali e creative. I laboratori ludici-ricreativi sono organizzati in base alle varie ricorrenze e ai vari periodi dell'anno e rappresentano un momento di svago ma anche un'occasione per lo sviluppo delle abilità manuali, soprattutto per i più piccoli.

Per le famiglie l'"Area Bimbi" può rappresentare un punto d'incontro e quindi offrire anche ai genitori un luogo di confronto e socializzazione oltre che l'occasione per partecipare ad attività ludiche con i propri figli.

Trattandosi in molti casi di un servizio gratuito l'"Area Bimbi" rappresenta inoltre una possibilità anche per le famiglie più disagiate offrendo ai bambini attività stimolanti e l'uso di strumenti e giochi adeguati in un contesto protetto e attrezzato.

Uno degli aspetti più rilevanti di questa attività è rappresentato dal personale: per la tipologia di lavoro e la flessibilità di orari rappresenta infatti un'ottima occasione di lavoro per giovani educatori e laureandi in scienze pedagogiche o affini.



DESCRIZIONE SERVIZIO	CENTRO COMMERCIAL/UBICAZIONE	REPORT INGRESSI 2010	REPORT INGRESSI 2009	REPORT INGRESSI 2008
AREE MAGICABULA	Antegnate (BG) - Shopping Center	12.897	9.809	0
	Assago (MI) - Carrefour	9.437	9.574	9.114
	Brescia (BS) - Freccia Rossa	909	2.625	1.716
	Carugate (MI) - Carosello (inizio Giugno 2010)	6.924		
	Cinisello Balsamo (MI) - Auchan	6.634	5.461	3.345
	Cuneo - Auchan	3.367	4.226	3.938
	Ferrara (FE) - Il Castello	4.273	4.199	3.677
	Grugliasco (TO) - Le Gru	44.471	41.335	744
	Novate (MI) - Metropoli	11.115	11.173	10.121
	Paderno Duqnano (MI) - Brianza	7.571	7.988	7.796
	Rescaldina (MI) - Auhan	10.799	12.114	10.710
	Sesto Fiorentino (FI)	1.124	3.688	3.924
	Vigevano (PV) - Ducale (Terminato a aprile 2009)	/	1.433	4.358
	<b>TOTALE AREE MAGICABULA</b>		<b>119.521</b>	<b>113.625</b>
AREE SPAZIO BIMBI	Bellinzago Novarese (NO) - Bennet Airone	11.043	3.018	0
	Comacchio (FE) - Bennet Le Valli	4.238	839	0
	Curno (BG) - Eurocommercial Shopping Center	29.934		
	Erbusco (BS) - Le Porte Franche	6.867	5.210	4.805
	Grugliasco (TO) - Le Gru (Terminato a gennaio 2009)	/	N.D.	2.725
	Mantova (MN) - La Favorita	3.741	4.072	5.003
	Modena (MO) - Grandemilia	15.503	15.165	0
	Modena (MO) - I Portali	2.634	2.301	2.317
	Parona (PV) - Bennet	10.297	2.415	0
	Pieve Fissiraga (LO) - Centro Pieve Bennet	5.703	1.257	0
	Pradamano (UD) - Shopping Center Pradamano Bennet	6.387	307	0
	Reggio Emilia (RE) - L'Ariosto	11.696	7.484	0
	San Martino Siccomario (PV) - Bennet	7.141	2.341	0
	Senigallia (AN) - Il Maestrale (inizio Gennaio 2010)	3.416	/	/
<b>TOTALE AREE SPAZIOBIMBI</b>		<b>118.600</b>	<b>44.409</b>	<b>14.850</b>
<b>TOTALE AREE ATTEZZATE INFANZIA</b>		<b>238.121</b>	<b>158.034</b>	<b>74.293</b>

# B I L A N C I O   S O C I A L E   2 0 1 0

La tabella sottostante riporta l'elenco delle aree attrezzate per l'infanzia, gestite da Età Insieme all'interno dei centri commerciali.

DESCRIZIONE SERVIZIO	CENTRO COMMERCIALE- UBICAZIONE	ORE EROGATE 2010	ORE EROGATE 2009	INIZIO ATTIVITÀ	PERSONALE IMPIEGATO 2010	PERSONALE IMPIEGATO 2009	PERSONALE IMPIEGATO 2008
AREA MAGICABULA	Antegnate (BG) - Shopping Center	5.736	4.244,0	apr-09	4	4	0
	Assago (MI) - Carrefour	5.421	5.809,5	dic-05	6	4	3
	Brescia (BS) - Freccia Rossa (terminato mag 2010)	773	3.368,5	apr-08	0	0	0
	Carugate (MI) - Carosello	4.517	-	ago-04	6	0	0
	Cinisello Balsamo (MI)	3.763,50	3.280,5	set-07	2	0	2
	Cuneo - Auchan	2.355,50	2.870,5	dic-04	4	0	0
	Ferrara (FE) - Il Castello	3.398,50	3.285,0	ott-07	5	3	3
	Grugliasco (TO) Le Gru	12.442,50	12.708,5	dic-08	8	1	7
	Novate M. (MI) - Metropolis	6.909	5.948,5	ago-04	5	2	6
	Paderno Dugnano (MI) - Brianza	3.432	3.480,5	ago-06	2	2	5
	Rescaldina (MI) - Auchan	6.298	6.668,0	ago-04	3	1	6
	Sesto Fiorentino (FI) (terminato giu 2010)	1.084,50	2.906,5	ago-04	0	1	5
	Vigevano (PV) - Ducale (Terminato a aprile 2009)	/	1.367,0	giu-05	0	0	2
	<b>TOTALE MAGIC.</b>		<b>56.131</b>	<b>55.937,00</b>		<b>45</b>	<b>18</b>
AREA SPAZIO BIMBI	Bellinzago Novarese (NO) - Airone Bennet	2.580,50	802,5	set-09	4	0	0
	Comacchio (FE) - Bennet	2.365,50	646,0	ott-09	2	0	0
	Cremona (CR) - Cremona 2 (Terminato a dicembre 2008)	/	/	feb-08		0	0
	Curno (BG) - Eur. Shopping Center	4.486			5		
	Erbusco (BS) - Le Porte Franche	2.786	2.663,5	feb-06	1	0	1
	Grugliasco (TO) - Le Gru (Terminato a gennaio 2009)	/	114,5	giu-05		0	0
	Mantova (MN) - La Favorita	1.263,50	1.392,0	mag-05	1	0	4
	Modena (MO) - Grandemilia	4.793	4.276,5	feb-09	6	4	0
	Modena (MO) - I Portali	1.009	1.034,0	gen-06	1	2	3
	Parona (PV) - Bennet	2.428	485,5	set-09	4	0	0
	Pieve Fissiraga (LO) - Bennet	2.424	506,0	ott-09	2	0	0
	Pradamano (UD) - Pradamano Shopping Center Bennet	1.503	106,0	dic-09	1	0	0
	Reggio Emilia (RE) - Ariosto	2.850	1.410,0	apr-09	3	1	0
	San Martino Siccomario (PV) - Bennet	2.576	734,5	ott-09	4	0	0
	Senigallia (AN) - Il Maestrone	1.570			3		
<b>TOTALE SB</b>		<b>32.634,50</b>	<b>14.171,00</b>		<b>37</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Coordinamento</b>					<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTALE GENER.</b>		<b>88.765,50</b>	<b>70.108,00</b>		<b>82</b>	<b>25</b>	<b>44</b>

48

## Servizi ai minori

*“Spesso li accendevo, li spronavo, facevo sentire tutto il mio apprezzamento e il mio ardore. Anche se li giudicavo con durezza anche se li castigavo o toglievo loro qualcosa, alla fine li esaltavo. Ci tenevo sempre che capissero che li **onoravo**, meritavano tutto: **tutto il mondo doveva essere per loro**”*  
 (Silvio Cattarina)

Altra attività “storica” di Età Insieme è l’assistenza ai minori in difficoltà. Essa è sviluppata in diversi ambiti, mediante attività collaudate e progetti mirati.

La tabella sottostante riporta l’elenco delle attività effettuate nel corso del 2010, suddivise per tipologia e dislocazione geografica.

<b>AREA MINORI</b>	Semiconvitto e Tutoring	• Progetto “Non Solo Compiti” – Comune di Milano
		• Progetto “Filemone” – Comune di Milano
		• Progetto “Monsieur Lamy”- Centro Giustizia Minorile – Ministero di Grazia e Giustizia -
		• Progetto “Nuova Rete”- Comune di Milano
		• Progetto “Sercop”- Consorzio di Comuni

**Progetto "Non Solo Compiti" – Milano**

Il progetto "Non Solo Compiti" consiste in un semiconvitto atipico che accoglie minori inviati dai servizi sociali. Il centro accoglie per il 70% minori le cui famiglie sono state raggiunte da decreto del Tribunale dei Minori. Il rimanente 30% fa riferimento alla legge secondo cui l'ente locale è obbligato a sostenere i minori orfani e/o con genitori detenuti.

Nell'anno 1994 è iniziata la sperimentazione del progetto, che ha avuto poi formale avvio in data 20/03/1997. Il progetto inizialmente sperimentale ha assunto fisionomia grazie ad un processo quasi fisiologico maturato nell'ambito del servizio di Assistenza Domiciliare Minori appaltato dal comune di Milano a Età Insieme.



Durante l'erogazione del servizio si era osservato che, per una determinata tipologia di soggetti, si rendeva necessario un approccio basato su attività volte a rafforzare la capacità relazionale del minore (sostenere il suo ingresso in nuovi gruppi di aggregazione), così da favorire la solidarietà tra soggetti appartenenti alla medesima realtà. Si è ritenuto così di dare avvio ad un primo embrionale esperimento, connotando con criteri metodologici rinnovati le prestazioni offerte dal servizio stesso.

L'iniziativa, che ha preso spontaneamente il nome di "Non Solo Compiti", ha visto inizialmente coinvolti 10 minori con le rispettive famiglie, chiamate a loro volta ad aderire alla proposta.

La valutazione dei risultati, sia sotto il profilo qualitativo sia economico (efficacia ed efficienza dell'iniziativa), ci ha persuaso a ripresentarlo, dando sistematicità alle procedure e ai contenuti. Il progetto, nato come sperimentazione, si è ripetuto e consolidato nel corso degli anni.

In questo momento "Non Solo Compiti" è svolto in quattro sedi a Milano:

- via Stratico, 9
- via Creta, 23
- piazza Selinunte, 9
- via Preneste, 8

L'esperienza positiva di vita e di crescita viene stimolata attraverso programmi di gioco, studio ed apprendimento.

*FINALITÀ*:

- Ridurre il rischio di allontanamento del minore dalla famiglia.
- Garantire il diritto del minore a crescere nella famiglia d'origine.
- Favorire il suo rientro nella stessa a seguito dell'allontanamento.

*OBIETTIVI*:

- Prevenire i rischi di emarginazione
- Rafforzare la sfera affettiva - relazionale di minori con problemi e situazioni familiari critiche.
- Realizzare processi di solidarietà interpersonale tra soggetti della stessa comunità.
- Favorire i servizi sociali nel superamento della logica erogatrice, per concretizzare reti di relazioni tra servizi e realtà istituzionali.

*MODALITA':*

I ragazzi vengono accolti in piccoli gruppi e seguiti da educatori professionali in un rapporto numerico paragonabile a quello delle comunità famigliari.

Per ogni minore l'educatore di riferimento conduce un progetto educativo individualizzato in collaborazione con l'assistente sociale inviante.

*TARGET:*

I minori accolti sono divisi secondo l'età in tre gruppi:

- Medie dagli 11 ai 14 anni
- Adolescenti dai 15 ai 21 anni

***Eventi organizzati nel 2010***

**PROGETTO SER.CO.P**

SER.CO.P è un Consorzio dei comuni del Rhodense per i servizi alla persona che raggruppa i comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago.

La nostra Cooperativa ha quindi esteso anche con questi comuni il progetto di Non Solo Compiti inizialmente convenzionato solo con il Comune di Milano.



In questo momento l'attività di "Non Solo Compiti" è svolta a Rho:

- via Buon Gesù, 29

I servizi sono rivolti sia a gruppi di minori che a singoli e hanno come obiettivo di aiutare e sostenere minori in età compresa tra i 6 e i 17 anni e le loro famiglie attraverso l'elaborazione e la realizzazione di un percorso progettuale che:

- valorizzi le risorse disponibili, sia personali che famigliari sia territoriali, favorisca la crescita, migliori la situazione e permetta il superamento delle criticità all'interno del nucleo famigliare;
- ponga particolare attenzione al potenziamento delle risorse individuali dei ragazzi e della famiglia di appartenenza al fine di evitare il ricorso a soluzioni residenziali e favorisca il reinserimento dei minori nel proprio nucleo di appartenenza;
- prevenga l'allontanamento del minore dalla famiglia d'origine o la sua istituzionalizzazione;

Età Insieme, nel rispetto della personalità del minore e al fine della sua integrazione nella comunità locale, conformemente ad eventuali disposti della Magistratura, favorisce ogni possibile e utile contatto con l'ambiente scolastico, formativo, ricreativo, culturale e di inserimento lavorativo.

**PROGETTO “Piano Regionale per la promozione e lo sviluppo di una rete a favore delle persone sottoposte a provvedimenti dell’autorità giudiziaria e delle loro famiglie”**

All’interno del progetto svolgiamo due azioni grazie ad un finanziamento relativo alla disposizione della Lg 8 a favore della popolazione carceraria dalla Regione Lombardia.

E’ stata stipulata una Convenzione tra la Cooperativa Età Insieme in qualità di ente gestore dell’azione progettuale e la Cooperativa Sociale Officina Lavoro Onlus in qualità di capofila del macro progetto.

Il centro NSC è titolare di due azioni relativamente alla parte del distretto asl Milano 1 del Rhodense.

Le azioni possono essere così descritte:

azione 1:

mappatura delle risorse imprenditoriali disposte ad accogliere tirocini lavorativi di minori con problemi penali, mappatura delle risorse imprenditoriali disposte ad accogliere attività socialmente utili di minori con problemi penali.

azione 2:

attivazione di due borse lavoro a favore di minori con problemi penali.

**Progetto “Filemone” – Milano**

Nel lavoro educativo fin qui svolto nel Centro Diurno “Non Solo Compiti”, sono emerse per alcuni dei nostri ragazzi delle problematiche che vanno al di là di un normale disagio provocato da dinamiche famigliari complesse e dolorose, dall’incuria genitoriale o da un disagio sociale in genere.

Per tali ragazzi si sono riscontrati i primi sintomi di disturbi di tipo psichico e/o comportamenti che potrebbero diventare “a rischio” per la loro salute.

*A CHI SI RIVOLGE*

Si rivolge ad adolescenti e giovani con:

- diagnosi di tipo border line
- diagnosi di tipo patologico gravi
- diagnosi di tipo patologico gravissime
- diagnosi di tipo psichiatrico

*OBIETTIVI*

- Riabilitazione della capacità di socializzazione
- Graduale reinserimento in gruppi di aggregazione strutturata (in primis Non Solo Compiti)
- Rilancio del progetto di vita (in seguito al bilancio risorse/difficoltà cosa farò da grande?)
- Orientamento formativo e lavorativo
- Favorire l’emergere della domanda sulla propria problematica psichica o di diversa natura
- Favorire esperienze dall’esito positivo e il conseguente accrescimento della stima del sè e di un fiducioso rapporto con la realtà
- Favorire l’esperienza di relazioni sane e soddisfacenti



*MODALITA' D'INTERVENTO*

Il progetto consiste in un intervento di tipo educativo-riabilitativo della competenza di rapporto e di integrazione sul modello del tutoring.

In un rapporto numerico di 1/1 l'intervento si strutturerebbe in momenti a scadenza periodica settimanale, limitati nella durata, in forma di appuntamenti e particolarmente curati nel setting.

Il luogo d'accoglienza:

Strutturato in modo da richiamare la casa (una grande cucina o un soggiorno) e l'informalità del vivere quotidiano, la cura del quale deve essere occasione di soddisfazione del moto di ciascuno e della riuscita di un rapporto educativo positivo.

Detto luogo avrebbe solamente la funzione di punto d'incontro fra l'educatore e l'utente e di partenza per le proposte concordate.

Inoltre questo luogo offrirebbe anche il setting migliore per un'osservazione partecipata preliminare e per colloqui individuali.

Le proposte:

Le proposte sono da considerarsi come il contenuto quotidiano degli appuntamenti fra educatore e utente. Esse avranno la caratteristica di essere pensate dall'educatore e concordate con l'utente in base al progetto educativo individualizzato, alle difficoltà e alle preferenze dell'utente. Potranno quindi essere improntate sia sulla totale apertura al territorio sia svolte a casa dell'utente stesso (nei casi di particolare inibizione o assoluto ritiro).

Là dove ce ne fosse la possibilità e il bisogno potrebbe prevedere l'accompagnamento dell'utente ad alcune circoscritte attività di Non Solo Compiti (favorendo l'utente anche a un'ulteriore integrazione).

53

Lo stage lavorativo:

E' preoccupazione del tutor, dopo aver terminato un percorso di orientamento che nell'esito abbia escluso la possibilità formativa, trovare un'azienda ospitante per un tirocinio a scopo formativo o orientativo. Ne cura la stipulazione della convenzione e del progetto formativo, l'inserimento e ne monitora l'andamento.

**Progetto di Accoglienza Diurna Integrata MONSIEUR LAMY**

Sulla scorta dell'esperienza di Non Solo Compiti e dalla constatazione dell'evidenza del rapporto che sussiste fra il fenomeno del disagio conclamato grave ed il fenomeno di comportamenti illegali di minori, la cooperativa sociale Età Insieme accoglie volentieri la sfida di tentare di rispondere al bisogno di quei minori che, avendo commesso un reato, desiderano (in maniera conscia o meno) riprendere un cammino di crescita e sviluppo della propria personalità.

L'agito deviante dei minori, come tutte le espressioni di disagio, è riconducibile alla trascuratezza del fattore educativo che, mancando, ha privato il minore della possibilità di realizzazione del proprio Io.

Il progetto accoglie i minori segnalati dall'Ufficio dei Servizi Sociali dei Minori del Ministero di Grazia e Giustizia di Milano e dall'Ufficio Minori Sottoposti a Procedimento Penale del Comune di Milano.

*Finalità:*

- Favorire l'integrazione sociale dei minori a seguito di provvedimenti penali.
- Favorire l'interiorizzazione delle norme sociali e della convivenza legale.
- Sostenere e monitorare il minore nella buona riuscita del procedimento penale cui è sottoposto.
- Cercare di eliminare quei fattori di disagio sociale che facilitano l'insorgere di comportamenti devianti.

*Obiettivi:*

- Riabilitare le competenze di socializzazione.
- Fornire gli strumenti adeguati a una piena integrazione sociale.
- Favorire il minore nella presa di coscienza delle proprie risorse e dei propri limiti per riformulare un progetto di vita all'interno della legalità.

*Target:*

Minori maschi e femmine fra i 14 e i 21 anni, italiani e stranieri anche senza permesso di soggiorno sottoposti ai seguenti procedimenti penali:

- Prescrizione
- Messa alla prova
- Permanenza a casa

*Modalità:*

Il progetto prevede:

1. Interventi in modalità aggregativa che si terranno presso il centro educativo Non Solo Compiti a Milano

*Obiettivi:*

- Interiorizzazione delle regole della socializzazione
- Sostegno scolastico
- Facilitazione di relazioni positive con pari con gli adulti
- Facilitazione dei rapporti con le istituzioni e le autorità

*Contenuti:*

- Sostegno allo studio individuale e recupero didattico.
- Attività sportive
- Attività di socializzazione e servizio reciproco (organizzazione dei pranzi e delle attività di cura della struttura del centro)
- Laboratori creativi

2. Interventi di Tutoring

*Obiettivi:*

- Comprensione delle dinamiche della relazione
- Facilitazione dell'insorgere di una relazione di fiducia con la figura di un adulto
- Sperimentazione del ruolo di se come utile agli altri

*Contenuti:*

- Ricerca e attivazione di attività di utilità sociale / volontariato
- Incontri informali atti alla facilitazione della relazione e al monitoraggio dell'andamento di progetto
- Attivazione di un percorso di orientamento scolastico/lavorativo

**NUOVA RETE**

È un progetto della cooperativa **Età Insieme** nell'ambito dei servizi minori **Non Solo Compiti**. È stato realizzato grazie ad un finanziamento relativo alla L.285 all'interno della pianificazione Zonale 2008 del comune di Milano di durata triennale.

Per la realizzazione di tale progetto, verrà stipulata un'associazione Temporanea di Imprese tra la nostra cooperativa e la "COMPAGNIA DELLE OPERE OPERE SOCIALI".

La "COMPAGNIA DELLE OPERE OPERE SOCIALI" interverrà nei seguenti servizi:

- Mappatura dei bisogni e delle risorse;
- Costituzione di una rete di servizio;
- Coordinamento della rete di servizio,
- Promozione delle attività;

ETA' INSIEME invece interverrà nel coordinamento e controllo del progetto e espletterà i seguenti servizi:

- Sostegno educativo-didattico a scuola;
- Attività di dopo-scuola;
- Servizio di integrazione lavorativa e working experience;
- Realizzazione di un percorso di formazione per animatori;
- Realizzazione di attività di animazione;
- Attività ricreative-sportive;



Con l'avvio del progetto nel dicembre 2009, si sono pianificate le azioni che hanno avuto inizio a Gennaio 2010 e che hanno permesso di accogliere minori dai 6 ai 18 anni.

Ha visto la partecipazione di una rete di operatori così composta:

- 12 educatori del centro diurno Non Solo Compiti, 1 psicologo, 2 coordinatori e 3 esperti di laboratorio

- 3 insegnanti che hanno coordinato i colleghi nell'adesione al progetto e hanno gestito le adesioni degli alunni
- 10 volontari delle due parrocchie aderenti al progetto
- 1 sacerdote
- 1 docente universitario dell'università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, membro del Centro Studi Famiglia di Milano

In collaborazione con la parrocchia **B. Vergine Addolorata in S. Siro** di p.za Esquilino si sono realizzati:

- Attività stabile di **calcio a 5**.
- Realizzazione di un percorso di formazione per animatori;
- Realizzazione di attività di animazione;
- Attività ricreative-sportive;

In collaborazione con la scuola media statale **S. G. Calasanzio** di via Paravia si è realizzato un **servizio di sostegno allo studio** all'interno dei nostri locali siti in via Stratico 9.

In collaborazione con la Scuola media statale **Iqbal Masiq** di *via Bianca Milesi* e con la con la scuola media statale **S. G. Calasanzio** di via Paravia si sono organizzati:

- Progetti di **tutoring educativo** all'interno della scuola.

In collaborazione con il **Centro studi Famiglia di Milano** (Università Cattolica del S. Cuore, cattedra di Psicologia e Comunità) si è realizzato un percorso di formazione rivolto agli educatori e la creazione di strumenti di valutazione del progetto.

Si sono realizzate anche azioni rivolte all'orientamento e al ri-orientamento scolastico e lavorativo degli utenti coinvolti nel progetto con la possibilità di attivazione di tirocini lavorativi.

## SUMMER CAMPUS

### Il periodo estivo: l'emergere di nuovi bisogni



Da qualche anno ormai l'esperienza del centro diurno Non Solo Compiti nel periodo estivo presenta il progetto "Estate Insieme". Summer Campus N.S.C., (Questo è il nuovo nome dell'offerta estiva) vuole essere da una parte l'occasione di proposte diverse per coloro che per tutto l'anno hanno frequentato il servizio e dall'altra la possibilità di continuare la frequenza ed i rapporti creatisi durante l'anno anche nel periodo estivo.

Riteniamo, partendo dall'analisi che è stata fatta negli anni passati, che nel periodo estivo emergano nuovi e più concreti bisogni.

In un quartiere come quello in cui abitano i nostri ragazzi così privo di risorse e spazi significativi di rapporto e d'animazione potrebbe risultare deleterio la mancanza di proposte. terminate le scuole, infatti, i ragazzi si trovano ad avere del tempo non occupato anche la mattina.

Alcuni genitori potrebbero avere il problema di non poter affidare i loro figli a nessuno durante l'orario lavorativo

È fondamentale non perdere per tutti i tre mesi di vacanze l'abitudine allo studio.

Per coloro che sosterranno esami di licenza Media ed elementare è opportuno continuare il sostegno fino al termine degli stessi.

Gite Non Solo Compiti centro diurno:

L'estate diventa anche il momento in cui il centro Non Solo Compiti allarga il suo orizzonte e propone a tutti i suoi utenti delle gite foris portas.

Le diverse gite, pensate ad hoc per l'età dei ragazzi a cui verranno proposte, non sono solo un momento di scoperta del bello e di salienza culturale, ma anche un momento tipico dell'attività educativa.

### **GITA CULTURALE: A PASSEGGIO IN UNA CITTA'**

La prima gita proposta è intesa come momento in cui si scopre il nuovo, un nuovo culturalmente importante; il momento della gita diventa il momento in cui lo sguardo va a posarsi su bellezze che i ragazzi non avranno mai forse occasione di poter vedere e gustare. La scoperta diventa quindi quella di luoghi al di fuori di Milano, per allargare il proprio spazio fisico e al tempo stesso quello mentale. I ragazzi verranno guidati in questa scoperta dagli educatori, che saranno, nel rapporto educativo creato durante l'anno, tramite e accompagnatori che portano al "Bello".

#### *Obiettivi:*

- Scoprire la realtà circostante, uscendo da quello che è il quartiere di appartenenza.
- Gustare in maniera proficua, e quindi con la spiegazione dei luoghi tipici della città da parte degli educatori, la bellezza di luoghi proposti.

- Sperimentarsi in un contesto di gruppo, relativamente ad uno spazio fisico diverso da quello quotidiano.
- Lavorare sulla coesione del gruppo.
- Approfondire la relazione educativa tra gli educatori e i ragazzi del centro.

*Partecipanti:*

- Tutti i ragazzi
- Gli educatori dei rispettivi centri

**GITA NATURALISTICA: UNA CAMMINATA IN MEZZO ALLA NATURA**

La seconda gita proposta ad ogni gruppo di Non Solo Compiti, quindi al centro delle elementari, delle medie e delle superiori, è una gita tesa a gustare la natura, interagendo con essa tramite momenti di animazione. In questo senso la gita è intesa come un momento in cui i ragazzi, oltre a sviluppare un forte senso del team, del gruppo dei pari e di forte coesione con gli educatori che li accompagnano vivendo con loro questa esperienza, sono chiamati a mettere alla prova la loro abilità, capacità e resistenza nella sfida con la natura in maniera individuale e al tempo stesso cooperativa.

*Obiettivi:*

- Rafforzare la relazione tra i ragazzi e gli educatori, in un contesto altro rispetto a quello quotidiano.
- Lavorare sulla coesione del gruppo dei ragazzi.
- Far sì che i ragazzi possano misurare le proprie abilità e capacità in un contesto extra-cittadino.
- Lavorare su un'interazione guidata con la natura circostante, nel rispetto di quest'ultima.

*Partecipanti:*

- Tutti i ragazzi
- Gli educatori dei rispettivi centri

**LE VACANZE**

*L'alloggio:*

Le vacanze si sono svolte presso una struttura residenziale coloniale a Pinarella di Cervia dal 12 al 16 Luglio 2010

*Organizzazione giornate tipo:*

L'organizzazione della giornata tipo comprenderà verosimilmente sveglia intorno alle 08.30 colazione e spiaggia fino alle 12.00. Doccia, pranzo alle tredici.

Nel pomeriggio saranno previste attività organizzate e momenti in cui ragazzi avranno la possibilità di autogestirsi all'interno della struttura alberghiera.

Cena alle 20.00 e alle 21.00 gli educatori potranno animare le serate negli ampi saloni dell'albergo o organizzare un'uscita serale alla scoperta degli interessanti borghi circostanti Pinarella.



Eccezioni a questo modello saranno le giornate in cui potranno essere organizzate delle vere e proprie escursioni che dureranno tutta la giornata.

É naturale che questa organizzazione tipo andrà declinandosi diversamente per ogni gruppo poiché di differenti età presenteranno differenti necessità.

### **Vacanze I, II e III media**

Questo momento è sicuramente molto significativo per i ragazzi, lo attendono con trepidazione, perché per una volta possono avere la possibilità di andare in vacanza come tutti. Per gli educatori rappresenta un'occasione unica per poter sviluppare dei rapporti educativi in tutte le fasi della giornata: il risveglio, i pasti, l'igiene personale, i momenti ludici, la scoperta del territorio. La presenza di educatori in ogni momento della quotidianità dei ragazzi, è auspicabile per poter puntare a sviluppare la relazione tra coetanei ed il rapporto educatore-ragazzo; in modo da intervenire ed essere un valido riferimento.

*Le attività e il programma:*

- Momenti strutturati e liberi, di gruppo e individuali, finalizzati a promuovere le capacità e le attitudini dei minori in modo integrale e a facilitare la rielaborazione dei vissuti, sempre con la presenza dell'educatore;
- Dinamiche educative finalizzate a favorire un clima sereno per agevolare la formazione di gruppi all'interno dei quali ragazzi ed educatori riescano ad instaurare interazioni adeguate;
- Inserimento nel territorio attraverso: la conoscenza dell'ambiente, il rispetto degli spazi, il contatto con le persone del luogo;
- Imparare a gestire piccole somme di denaro;
- Educare all'organizzazione del tempo libero, per sviluppare le autonomie del singolo;
- Educare all'igiene personale;
- La presenza dell'educatore è sicuramente fondamentale anche durante i momenti dei pasti per educare ad una corretta e sana alimentazione;
- Condivisione di una esperienza per scoprire luoghi, e momenti non ancora condivisi e conosciuti.

59

### **Vacanze del gruppo adolescenti**



La settimana di vacanza al mare è sicuramente il momento più pregnante di tutto l'anno trascorso dai ragazzi al centro Non Solo Compiti.

Al di là del fatto che questo momento sia fortemente desiderato ed atteso dai ragazzi per la forte valenza "vacanziera" legata a questo, possiamo definirlo come uno degli spazi maggiormente educativi di cui disponiamo.

Per quanto riguarda i ragazzi della terza media e delle superiori, infatti, esso rappresenta l'apice dei vari cammini intrapresi durante l'anno scolastico. I ragazzi sono sempre stati educati a rispettare delle norme, dettate dal vivere insieme il momento del pomeriggio, che si ispirano al principio del reciproco rispetto. In questo, sono stati però accompagnati nel percepire che il solo rispetto verso l'altro non basta per creare dei legami di intensa amicizia; sono stati quindi accompagnati dagli educatori in quel processo, molto importante soprattutto nell'età adolescenziale, della cura dei rapporti e dell'inserimento nel gruppo dei pari. Il momento della vacanza è quindi, con la sua caratteristica principale che

consiste nel vivere a stretto contatto tutta la giornata, un banco di prova per i ragazzi, in quanto da una parte gli educatori potranno valutare i percorsi compiuti da ognuno di loro nell'anno scolastico, dall'altra gli stessi ragazzi potranno avere una percezione personale del loro stare con i loro compagni, in un contesto che è totalmente differente da quello vissuto al centro diurno.

In secondo luogo, ma altresì importante e fondamentale per la valenza educativa che questi giorni portano con sé, è l'aspetto dell'autonomia.

I ragazzi che frequentano il centro Non Solo Compiti di via Creta, iniziano ad entrare, ed alcuni invece si trovano proprio nel pieno, dell'adolescenza. Uno dei traguardi che il ragazzo che vive come preponderante in questa fase della sua vita, è quello di cercare con tutte le proprie forze un'autonomia, che il più delle volte si concretizza nel divincolarsi da tutto ciò che è vissuto come peso o catena (rapporto con i genitori, rapporto con gli educatori, rapporto con gli adulti). A questo desiderio, che viene spesso portato in maniera disordinata e confusa, l'educatore risponde convogliando le energie del ragazzo sulla ricerca di una sana autonomia.

La vacanza, infatti, sarà organizzata a livello strutturale, ma in questa programmazione verranno inseriti dei momenti nei quali i ragazzi potranno gestirsi da soli, nei quali potranno decidere le attività da fare. La presenza dell'educatore, come dietro le quinte, ma sempre pronto ad arginare o incalzare i ragazzi, non sarà più quella di proporre determinate attività, ma di partecipare a quelle che i ragazzi, iniziando a vivere la "libertà" tanto agognata, faranno proprie.

Da ultimo è sicuramente necessario prendere in considerazione le condizioni contestuali nelle quali i ragazzi che frequentano il centro Non Solo Compiti, vivono durante l'anno. Il momento della vacanza al mare di sicuro una possibilità offerta al ragazzo, per lo più sempre costretto nei piccoli confini del suo quartiere, per allargare il suo sguardo sul mondo. Con questi giorni si offre al ragazzo la possibilità di ampliare il suo respiro e iniziare ad osservare che il contesto nel quale vive durante tutto l'anno non è che una piccola realtà, unica, e in questa unicità, differente da tutte le altre.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	CASI IN CARICO	ANNO INIZIO ATTIVITÀ	PERSONALE IMPIEGATO 2010	PERSONALE IMPIEGATO 2009	PERSONALE IMPIEGATO 2008
Semiconvitto Progetto "Non solo compiti" Milano MI	65	1996	20	16	19
Progetto Tutoring "Filemone" Milano MI	16				
Progetto "Nuova Rete"	70	gen-10			
Progetto "Monsieur Lamy" Milano MI	12	feb-07			
Progetto "Sercop" Consorzio di Comuni MI	8	giu-09			
Progetto "Piano Regionale per la promozione e lo sviluppo di una rete"	1	set-10			
<b>TOTALE</b>	<b>172</b>		<b>20</b>	<b>16</b>	<b>19</b>
Coordinamento attività			3	1	1

**PROGETTI SPERIMENTALI DI "NON SOLO COMPITI"**

**OperaDimora**

Nell'ambito dello specifico campo dei minori in situazioni di disagio gravi sempre di più andiamo assistendo al delinarsi di profili diagnostici misti, di problematiche sovrapposte e presenti contemporaneamente e di conseguenti disadattamenti che hanno complicato particolarmente i tentativi di risposta a questo tipo di bisogno.

Fra i minori in oggetto, infatti, assistiamo al sovrapporsi ad una patologia di tipo psicologico già presente, altri tipi di disagio.

Sono molti i giovani che già affetti da patologie psichiche si misurano con ambienti familiari difficili e manifestano il proprio disagio sia attraverso comportamenti devianti sia attraverso forme di ritiro patologico che comportano abbandono scolastico e disadattamento.

La situazione descritta quindi, richiede un approccio multidisciplinare per cui le agenzie educative ed assistenziali tradizionali rimangono ancora inadeguate.

Il progetto offre quindi come risposta un accompagnamento educativo che partendo dalle risorse residue dell'individuo e prevenga il processo di emarginazione e di disadattamento.

Il progetto offre anche un sostegno alla famiglia stessa che si trova da sola ad affrontare la fatica della gestione del disagio del minore.

**Metodologia**

Il servizio si connota come un semiconvitto capace di coprire un orario di apertura di otto ore dalla mattina fino 17.30 per cinque giorni la settimana, con la possibilità di estendere l'orario assecondando le varie necessità familiari ed i differenti progetti individuali.

61

*L'organizzazione*

Il progetto consiste in un intervento di tipo educativo - riabilitativo della competenza di rapporto sui modelli integrati del piccolo gruppo e del tutoring.

L'ospite quindi non è accolto in un luogo prettamente connotato in maniera aggregativa al fine di evitare la creazione di dinamiche di gruppo distruttive (vista la particolare tipologia d'utenza) ma può essere accolto dal suo tutor in maniera cordiale e trattato

per la sua specificità senza sentirsi accomunato fra chi magari presenta patologie più invalidanti.

E' prevista la possibilità di frequenza su tre moduli usufruibili indipendentemente secondo le necessità espresse per ognuno dal P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato):

- La mattina è riservata prevalentemente all'aspetto formativo
- Il pranzo
- Il pomeriggio che vede gli utenti più centrati sulle proposte d'interesse



**Modalità:**

Sono stati effettuati per ogni minore sia interventi di gruppo sia interventi individuali secondo i bisogni e le necessità del minore stesso.

Nei moduli riguardanti gli interventi formativi, si sono alternati:

- Formazione informatica (patentino europeo)
- Bilancio di competenze trasversali
- Orientamento scolastico - lavorativo
- Counselig-psicologico
- Uscite sul territorio

Nei moduli relativi agli interventi ludico-culturali si sono effettuate attività esterne sul territorio integrate ad alcune delle attività presso i centri educativi gestiti dalla cooperativa Età Insieme.

Alcune attività a titolo esemplificativo:

Presso i centri educativi:

- Attività sportive
- Attività espressive
- Attività didattiche - culturali

Insieme al tutor:

- Ricerca del lavoro e di percorsi propedeutici
- Percorsi culturali sul territorio
- Attività sportive
- Attività di volontariato

## Servizi agli anziani

L'esperienza pluriennale di Età Insieme nell'ambito dei servizi agli anziani si è concretizzata in servizi diversificati, a seconda delle esigenze specifiche di utenti e committenti. La tabella seguente riassume le attività svolte nel corso del 2010, secondo la classificazione specifica dell'area.

<b>AREA ANZIANI</b>	Gestione di servizi presso RSA (Residenza Sanitarie Assistenziali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>RSA "Il Melograno" – Cassina de' Pecchi (MI)</li> <li>RSA "San Rocco" - Segrate (MI)</li> </ul>
	Assistenza domiciliare agli anziani	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comune di Olgiate Molgora (LC)</li> </ul>

### Gestione di servizi assistenziali presso Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)

La gestione di un servizio sanitario all'interno di una Residenza Sanitaria Assistenziale presuppone sia l'approfondita conoscenza che la presa in carico di tutte le attività previste per gli utenti. Le figure necessarie in tale contesto sono: Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Educatori Professionali, Animatori. Per garantire gli standard qualitativi attesi, apposito personale direttivo è inserito all'interno dei singoli servizi/strutture.

La molteplicità di azioni ed attività nei confronti di un anziano in una RSA fa emergere tutta la complessità di gestione, legata agli interventi di cui la persona necessita. Un ruolo primario è svolto dagli Ausiliari Socio Assistenziali, in quanto responsabili diretti dei bisogni di base degli utenti. Da tale rapporto dipende buona parte dell'effettiva accoglienza: la professionalità specifica dell'ASA si esprime nella sua capacità di individuare i bisogni dell'utente e di osservarne l'evoluzione nel tempo.

Per meglio svolgere ed organizzare il servizio di assistenza personalizzato e diretto all'ospite, si è provveduto ad istituire la figura dell' ASA responsabile di nucleo, il quale, in collaborazione con l'infermiere, pianifica e organizza le complesse attività giornaliere al fine di migliorare e personalizzare gli interventi.

Il servizio offerto è dimensionato in base alla presenza degli utenti, il cui numero è funzione delle linee di sviluppo previste dalle proprietà delle singole strutture.

La tabella sottostante mostra il numero di utenti per singola struttura gestita.

Il personale impiegato 2010 è quello ad inizio anno, in quanto – come già in premessa segnalato- l'anno 2010 ha segnato il termine dei due servizi assistenziali erogati presso le RSA "Il Melograno" e "San Rocco" per i motivi già evidenziati. Di conseguenza – al 31.12.2010- il personale su quelle strutture arriverà ad azzerarsi. Questo fatto determinerà anche delle ripercussioni- come ci sarà modo di vedere in seguito- sulla ripartizione del personale sulle aree, sulla % di turnover, fino all'anno precedente molto contenuto, sulla % di continuità di servizio che ora vedrà figure con una minor anzianità rispetto all'anno precedente.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	GIORNATE OSPITE 2010	GIORNATE OSPITE 2009	ANNO INIZIO ATTIVITÀ	PERSONALE IMPIEGATO 2010	PERSONALE IMPIEGATO 2009	PERSONALE IMPIEGATO 2008
RSA "Il Melograno" Cassina de' Pecchi (MI)	26.440	51.815	2000	69	69	71
Fondazione "Castellini" (Terminato al 31/08/2009)	N.D.	N.D.	ago-08		0	4
RSA "SanRocco" Segrate (MI)	26.800	53.809	2003	76	76	79
<b>TOTALE</b>	<b>53.240</b>	<b>105.624</b>		<b>145</b>	<b>145</b>	<b>154</b>

## **RSA MELOGRANO**

Il servizio erogato da Età Insieme nella struttura comprende le figure di:

- ANIMAZIONE
- ASA

**L'attività di animazione** si suddivide in:

- **ATTIVITA' DI PICCOLO GRUPPO**

Attività rivolte a gruppi di numero ridotto di utenti, con finalità di orientamento, di mantenimento cognitivo e dell'identità personale

### PROGETTO "IL TRENO DELLA VITA"

A partire dall'esperienza, assai comune nelle persone anziane, di "emigrazione", sia all'estero che interna la Paese. Le tematiche del distacco, degli incontri importanti, dell'incominciare una nuova vita in un luogo estraneo, discusse in gruppo, come stimolo alla memoria e all'affronto delle problematiche dell'istituzionalizzazione.

### PROGETTO "ASCOLTO MUSICALE E CORO"

Ascolto di brani musicali di particolare suggestione espressiva, o legati alla vita dei partecipanti e canto corale.

### PROGETTO DI TEARAPIA OCCUPAZIONALE



Rivolta ad un gruppo di signore con buone capacità residue manuali e cognitive, per il mantenimento di abilità motorie e sviluppo della progettazione.

Attività di manipolazione, maglia e cucito, uncinetto, per la preparazione di regali e addobbi per le parti comuni della struttura.

### "LABORATORIO DEI RICORDI"

Rivolto a piccoli gruppi del Reparto Alzheimer, stimolazione all'orientamento temporale e al mantenimento dell'identità personale.

Raccolta di oggetti personali (in collaborazione con la famiglia dell'ospite), quali foto, oggetti, abiti. Rivisitazione delle loro funzioni e raccolta verbalizzata di ricordi e sensazioni ad essi legati.

### PROGETTO DI "ORIENTAMENTO SPAZIO-TEMPORALE"

Rivolto a piccoli gruppi del Reparto Alzheimer. Stimolazione all'orientamento spazio-temporale tramite immagini, pittura, racconti.

Lavoro sulle - stagioni - giorni della settimana - tempi significativi del calendario liturgico e civile.

• **ATTIVITA' DI GRANDE GRUPPO**

Attività svolte nel salone o all'aperto, nel pomeriggio, rivolte al grande gruppo di ospiti, a carattere ludico, socializzante e di stimolazione creativa.

PROGETTO: "FIDEL CANE DI LANA"

A partire dal lavoro a maglia di molte ospiti, messa in scena del racconto "Fidel" e rappresentazione ai bambini della scuola materna di Cassina.

TEATROTERAPIA



Lavoro sul teatro d'ombre, costruito in laboratori con i bambini della scuola elementare di Cassina de' Pecchi.

"POMERIGGIO DI GIOCHI"

Si propongono i giochi più apprezzati, come tombola, , gioco dell'oca; giochi di tipo motorio: pallacanestro, bowling, bocce; giochi di tipo cognitivo: scarabeo, quiz, cruciverba.

"LABORATORIO DI PITTURA"

Pittura ad acquerello e puntinismo, un metodo semplice ma di efficace resa estetica, finalizzato all'allestimento di mostre periodiche sulle stagioni, sui periodi significanti (mostra sulle Madonne per il mese di maggio, sulle Natività per Natale).



65

"INVITO A TEATRO"

Progetto che si avvale della collaborazione con Musicisti del Conservatorio G. Verdi di Milano. Concerti dal vivo di pianoforte, flauto e Canto. Ascolto guidato, con proiezioni video, di musica lirica e da camera.

**L'ASA** che è un ausiliario socio-assistenziale che interviene per sostenere la persona nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e le aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali, sapendosi integrare con altri operatori. Svolge inoltre attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente.

L'operatore ASA è addetto:

- assistenza diretta alla persona
- aiuto nella vita di relazione
- igiene e cura dell'ambiente
- igiene e pulizia personale
- preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche.
- svolgimento di semplici pratiche burocratiche
- pulizie il cui servizio riguarda la pulizia di sanificazione quotidiana e periodica della struttura.
- servizio cucina i cui operatori sono addetti al lavaggio delle stoviglie.

**RSA SAN ROCCO**

Descrizione attività di animazione

• **PROGETTI**

"I RACCONTI DEL FOCOLARE"

Lettura di racconti ambientati nella prima metà del '900, che risvegliano negli anziani ricordi, emozioni che possono essere comunicati al gruppo. Valorizzazione delle storie autobiografiche, per rinforzare il senso dell'identità personale e della comunicazione.

"TEATROTERAPIA"

Le storie personali, raccolte con gli ospiti, vengono rappresentate con tecnica "mista": recitazione, teatro delle ombre, burattini. Si mette in scena la vita del passato e anche brani di vita quotidiana in RSA, così come gli ospiti si sentono di percepirla e raccontarla.



"POMERIGGIO DI GIOCHI"

Si propongono i giochi più apprezzati, come tombola, , gioco dell'oca; giochi di tipo motorio: pallacanestro, bowling, bocce; giochi di tipo cognitivo: scarabeo, quiz, cruciverba.

"LABORATORI DI MANUALITA'"

Laboratori di sviluppo delle abilità residue manuali e di stimolazione della progettualità. Uso di materiali ed elaborazione di progetti di costruzione di oggetti, finalizzati a un mercatino dell'artigianato.

66

"CINEMATATERAPIA"

Stimolazione cognitiva e mantenimento della dimensione culturale propria di molti ospiti di questa RSA.

Elaborazione comune di un cartellone cinematografico; presentazione storico-artistica; discussione delle tematiche espresse nel film.

"INVITO A TEATRO"

Progetto che si avvale della collaborazione con Musicisti del Conservatorio G. Verdi di Milano. Concerti dal vivo di pianoforte, flauto e Canto.

Ascolto guidato, con proiezioni video, di musica lirica e da camera.

• **PROGETTI PER GRUPPI AL NUCLEO PROTETTO**

"L'EMOZIONE NON HA VOCE"

Proposta di stimoli sensoriali (vista, udito, tatto, gusto, odorato), a partire dall'associazione dei quattro elementi naturali (terra, fuoco, aria, acqua) con le quattro stagioni. Oggetti, sapori, suoni, cibi ecc., legati alle stagioni sono lo spunto per una stimolazione sensoriale e della memoria.

"MUSICA E MOVIMENTO"

Con la collaborazione di un fisarmonicista o con ascolto musicale, lavoro sul recupero dello schema corporeo e dell'espressività attraverso il ballo.

• **PROGETTO PER IL CENTRO DIURNO**

“GIORNO DOPO GIORNO”

Orientamento spazio-temporale e personale, nell’arco del tempo trascorso nel CDI.  
Codifica delle prove

**Assistenza domiciliare anziani**

I cambiamenti nei bisogni di salute della popolazione anziana registrati negli ultimi anni, con l'aumento delle patologie cronico – degenerative e l’allungamento della vita media, hanno richiesto la necessità di un approccio qualitativamente diverso e articolato, tenendo conto della complessità di tali bisogni.

La creazione di una rete di servizi rivolti alla tutela e promozione del benessere psico – fisico degli anziani è ormai diventato uno degli obiettivi fatti propri anche dai documenti di programmazione socio – sanitaria sia nazionali che regionali.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani si colloca all’interno di quest’ottica: obiettivo e scopo prioritario del servizio è quello di consentire la permanenza dei soggetti interessati nel proprio ambiente di vita, riducendo il ricorso a strutture residenziali. Per raggiungere tale obiettivo, è necessario svolgere un intervento socio assistenziale che tenga conto delle diverse variabili coinvolte (utente, familiari, operatore, servizio sociale ecc.) e che utilizzi strumenti di approccio adeguati a favorire interventi personalizzati.

Le attività degli operatori del servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili consistono principalmente in una serie d’interventi materiali e di supporto morale propri del lavoro quotidiano domestico, finalizzati ad evitare, o comunque ridurre, i rischi di isolamento ed emarginazione.

67

Funzioni e compiti possono essere così definiti:

- Svolgimento di attività relative all'assistenza diretta alla persona: igiene personale; vestizione; assunzione dei pasti; corretta deambulazione; movimento di arti invalidi; uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli o camminare; mobilitazione della persona costretta a letto; bagno settimanale;
- Svolgimento di attività relative all'aiuto domestico: cura delle condizioni igieniche dell'alloggio; riordino del letto e della stanza; cambio e cura della biancheria; preparazione dei pasti; disbrigo spese e commissioni; fornitura di pasti a domicilio;
- Svolgimento di attività di supporto socio-assistenziale al di fuori dell’ambito domestico: prenotazione e accompagnamento dell'utente per visite mediche; aiuto per il disbrigo di pratiche amministrative e pratiche varie; prenotazione e accompagnamento presso Enti e Amministrazioni pubbliche per la soluzione di problemi di rilievo;
- Svolgimento di attività relative a prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione: frizioni e massaggi antidecubito; assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche; segnalazione al servizio sanitario competente di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utente;
- Svolgimento di attività relative alla vita di relazione: coinvolgimento di vicini e parenti; rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio;
- Contributo alla gestione del servizio e alle attività di programmazione: messa a punto dei piani di intervento relativi ai singoli utenti; verifica del lavoro svolto.

Il lavoro dell'assistente domiciliare segue la duplice direzione della cura della persona e del sostegno morale: nello svolgimento dei propri compiti, l'operatore s'impegna per promuovere l'autonomia dell'anziano e per dar vita a piccole forme di progettualità attraverso la valorizzazione delle capacità residue.

Altre volte, l'operatore riconosce l'ascolto e il dialogo come i più importanti bisogni di un anziano solo, di fronte alle quali si pone in un atteggiamento di vicinanza, di disponibilità a farsi udire delle sue storie e depositario delle sue ansie.

Infine, è bene precisare che l'impegno dell'assistenza domiciliare non si esaurisce nella relazione diadica tra anziano e operatore sociale, poiché la famiglia è il terzo attore presente sulla scena con il quale è chiamato a fare i conti.

La collaborazione con altri operatori (Assistente Sociale, medico di base, infermiere, servizi territoriali) e il lavoro in rete, per garantire all'utente l'affronto globale dei suoi bisogni e per organizzare il servizio sulla base di dati di realtà, restano una modalità operativa necessaria e vincente

Di seguito sono elencate le convenzioni in essere al 31/12/2010, con l'indicazione del personale utilizzato e delle ore di assistenza erogate.

DESCRIZIONE SERVIZIO	ORE EROGATE 2010	ORE EROGATE 2009	INIZIO ATTIVITÀ	PERSONALE IMPIEGATO 2010	PERSONALE IMPIEGATO 2009
Assistenza Domiciliare Anziani Comune di Olgiate Molgora (LC)	1118,00	1.459,00	2000	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>1118,00</b>	<b>1.459,00</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
Coordinamento attività				1	1

## Servizi di accoglienza telefonica – Call Center sociali

### Progetto “Pronto Banco”

Il servizio di accoglienza telefonica Pronto Banco è un progetto della Fondazione Banco Alimentare-Onlus che, attraverso un numero verde 800 07.03.02, offre sostegno alle persone in difficoltà avvalendosi dell’azione di professionisti specializzati nella relazione d’aiuto e di una rete di servizi sul territorio. Il servizio è stato inaugurato ufficialmente a Luglio 2004, mentre l’attività di creazione della rete sul territorio ha avuto origine nel corso dell’anno 2003.

Il servizio è totalmente gratuito per l’utente. Il numero verde è accessibile dalla rete fissa di tutto il territorio nazionale e da tutti gli operatori di telefonia mobile. Le linee sono aperte dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festività escluse. Negli orari non operativi è attiva una segreteria telefonica per permettere agli utenti di lasciare un messaggio ed essere quindi richiamati da un operatore.

Le postazioni attivate contemporaneamente sono tre, gestite da sei operatori part-time. I risultati sono stati ottenuti con un impiego minimo di risorse grazie all’ottimizzazione dell’organizzazione del servizio ed allo strumento call center che è risultato essere molto funzionale.

Da luglio 2004 il servizio è attivo nelle province di Palermo e Catania, da luglio 2005 nelle province di Trapani, Messina, Caltanissetta. Dal 2008 sono aperte le linee nella provincia di Siracusa.

Nel periodo considerato (1° gennaio 2010 – 31 dicembre 2010) sono stati affrontati 255 casi che hanno portato alla gestione di 1072 bisogni diversi (un utente solitamente presenta più bisogni).

Sono state effettuate 7058 chiamate. Le chiamate alle quali il servizio ha risposto sono 4929, con una media mensile di 410,75 chiamate. La capacità di risposta risulta essere quindi del 42%, mentre i tentativi di chiamata sono stati 16760 (chiamate ricevute). Per risolvere un caso si sono rese necessarie in media 40 telefonate per circa 25 ore di conversazione; queste 25 ore comprendono:

- conversazioni con l’utente (durata media di conversazione per chiamata di 1.5 ore);
- conversazioni con persone a lui vicine che possano essere coinvolte nell’azione di supporto;
- supervisor del servizio per confronto sulla gestione del caso;
- referenti degli enti per invio degli utenti e monitoraggio dei risultati;
- altri professionisti che già seguono il caso per confrontarsi con loro.

Nel 96% dei casi le persone che chiamano Pronto Banco sono di nazionalità italiana. Il profilo “dell’utente tipo” che emerge dall’analisi condotta sui casi affrontati è di una donna italiana (73%), che si colloca nella fascia di età tra i 26 e i 45 anni (il 41% degli utenti). Anche tra le diverse nazionalità la preponderanza femminile si conferma con l’ 81% sul totale dei casi. La fascia che dovrebbe corrispondere al culmine dell’attività lavorativa e quindi alla stabilità economica sta progressivamente entrando in crisi. Un dato significativo è la percentuale di coabitazione con i nuclei familiari dei genitori (40% dei casi), a testimonianza della difficoltà per le nuove generazioni di avere la possibilità di una casa propria.

Le 255 persone (e relativi nuclei familiari) accolte nel 2010 hanno richiesto la gestione di 1072 bisogni diversi (un utente solitamente presenta più bisogni per se stesso o per la sua famiglia).

Le aree dove si collocano la maggioranza delle 1072 problematiche affrontate sono:

Contenimento e sostegno alla persona	41%
Problematiche legate all'occupazione	13%
Alimenti	12%
Sostegno delle persone e famiglie indigenti (difficoltà economiche)	9%
Sostegno alla persona, problematiche legate alla maternità e sostegno psicologico	7%
Informazioni ed assistenza nell'iter burocratico ed assistenza per disbrigo pratiche	4%
Problematiche legali	2%
Problematiche legate alla scolarizzazione	2%
Problematiche legate alle esperienze detentive	2%
Strutture accoglienza	1,50%
Problematiche legate agli anziani	1%
Problematiche legate ai minori	1%
Problematiche medico-sanitarie	1%
Aiuto nell'affrontare una dipendenza	1%
Psicopatologie	0,80%
Problematiche legate alla disabilità psicomotoria	0,75%
Problematiche legate all'immigrazione	0,55%
Solitudine e isolamento	0,18%

Per la gestione di questi bisogni è stato attivato un percorso di aiuto che può anche coinvolgere agenzie del territorio a cui nel 2010 sono stati effettuati 363 invii. Gli enti coinvolti sono nell'81% enti privati, nel 15% enti pubblici e per un residuo 4% liberi professionisti.

Delle attivazioni degli enti che hanno portato alla conclusione del percorso è significativo rilevare come ben il **73%** abbia dato un risultato positivo.

Sono state analizzate le ragioni dell'esito negativo delle segnalazioni:

L'utente non rispetta il percorso concordato con Pronto Banco e con l'Ente	41%
L'ente non può accogliere la persona per mancanza di energie	27%
L'ente non è organizzato per accogliere la persona	19%
L'utente rifiuta l'attivazione perché ha risolto il problema autonomamente	7%
La problematica non è più di competenza territoriale dell'ente attivato	2%
L'utente non rispetta l'attivazione per gravi problemi di salute	2%

Per la gestione dei casi ci si avvale quindi di una rete di enti sul territorio che collaborano con Pronto Banco per la presa in carico dei casi. Gli attori della rete sono i servizi pubblici, enti privati attivi nel sociale (alcuni dei quali precedentemente convenzionati con la Fondazione Banco Alimentare-Onlus) e liberi professionisti come medici, avvocati o psicologi.

L'obiettivo è quello di permettere un confronto continuativo tra agenzie diverse al fine di elaborare modalità di intervento condivise.

La rete lavora grazie alla creazione di un data-base informatizzato creato a seguito di un'approfondita indagine delle agenzie territoriali. In questo modo vengono valorizzate le risorse del territorio e si ottimizzano le risorse impiegate nella gestione di un caso. Pronto Banco offre agli enti un servizio di pre-selezione dei casi che gli consente di ricevere utenti adatti al servizio che offrono e già preparati al percorso che dovranno intraprendere. Questa mappatura è costantemente aggiornata ed ampliata. Gli enti che attualmente fanno parte della rete di Pronto Banco sono **1634** e territorialmente collocati soprattutto nelle province di Catania e Palermo.

Questi 1634 enti offrono **3949** servizi diversi; le tipologie di servizi più frequenti sono:

Assistenza alimentare	18%
Strutture d'accoglienza	11%
Interventi a sostegno delle persone e famiglie indigenti	11%
Sostegno alla persona, sostegno alla maternità e supporto psicologico	8%
Servizi a sostegno dei minori	7%
Interventi a favore della scolarizzazione	6%

Il servizio, durante l'anno ha organizzato vari incontri, sia in sede che in luoghi istituzionali, con i diversi attori della rete, sia pubblici che privati, per valorizzare la collaborazione intrapresa e per condividere i risultati insieme raggiunti durante la gestione sinergica di alcune situazioni multiproblematiche.

Durante l'aggiornamento dei servizi in rete, i nostri responsabili territoriali hanno avuto cura di prestare ascolto alle varie istanze esplicitate dai referenti in rete rispetto alle difficoltà vissute nell'espletamento del loro lavoro, prendendone nota e raccogliendo alcune buone prassi esperite per la risoluzione di alcune criticità. Questo patrimonio sino ad oggi raccolto, che mette in luce la preziosa attività di monitoraggio del servizio finalizzata non solo all'utenza, ma anche alle necessità del territorio, risulta essere oggi più che in passato un'attività da condividere con chi quotidianamente si trova a dovere affrontare nuove e sempre più critiche difficoltà poste dall'utenza.

71

Nell'ambito dell'analisi del funzionamento della rete è importante analizzare i canali di accesso al servizio da parte degli utenti. Emerge un dato significativo che evidenzia come la credibilità e l'efficacia dell'intervento di Pronto Banco siano riconosciuti dagli attori della rete territoriale da cui proviene ben il 69% delle segnalazioni dei casi.

Nel 15% dei casi il segnalante è un membro della rete familiare o amicale che si sente investito della problematica dell'utente, ma non sa come affrontarla.

Nel 7% è un utente di Pronto Banco a fornire il numero verde alla persona bisognosa.

Nel 4% l'utente è venuto a conoscenza del servizio tramite il passaparola e il 6% attraverso i mass media (pubblicità, affissioni, articoli).

Il 69% delle segnalazioni provenienti dalla rete territoriale si divide in ente pubblico nel 59% delle segnalazioni (di cui ben l'83% è rappresentato dai Servizi Sociali), in ente privato nel 40% e in liberi professionisti nell'1%.

La tabella sottostante riporta i dati di sintesi del progetto "Pronto Banco".

DESCRIZIONE	CASI IN CARICO 2010	CASI IN CARICO 2009	INIZIO ATTIVITÀ	PERSONALE IMPIEGATO 2010	PERSONALE IMPIEGATO 2009
Call Center "ProntoBanco" - Fondazione Banco Alimentare	255	327	2003	9	9
Coordinamento attività				1	1

**INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - OUTPUT (IO)**

In questa sezione sono riportati, per la prima volta nel Bilancio Sociale di Età Insieme, i principali indicatori esprimanti il volume di attività (Output) svolta nel corso del 2010.

**A. INDICATORI ESPRIMENTI LO SVILUPPO DELLE ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA**



**IO.a1 - Ampiezza servizi offerti**

La gamma di servizi offerti nel 2010 dalla Cooperativa Età Insieme è composta da n. 7 diversi servizi: Gestione Asili Nido, Gestione Scuole Materne, Gestione Aree Attrezzate Infanzia, Progetti di Semiconvitto e Tutoring, Call Center Sociali, Gestione di Servizi presso Residenze Sanitarie Assistenziali e Assistenza Domiciliare agli anziani.



**IO.a2 - Numerosità dei progetti**



**IO.a3 - Capacità di sviluppo**



**IO.a4 - Tasso di caducità dei progetti**

AREA	TIPOLOGIA SERVIZIO	N. ATTIVITA' AL 01/01/10	ATTIVITA' APERTE NEL 2010	ATTIVITA' CHIUSE NEL 2010	N. ATTIVITA' AL 31/12/10	N. ATTIVITA' AL 01/01/09	ATTIVITA' APERTE NEL 2009	ATTIVITA' CHIUSE NEL 2009	N. ATTIVITA' AL 31/12/09
INFANZIA	GESTIONE ASILI NIDO	3	5	1	7	5	0	1	4
	GESTIONE SCUOLE MATERNE	4	0	0	4	4	0	0	4
	AREE ATTREZZATE "MAGICABULA" / SPAZIOBIMBI	24	3	2	25	15	9	2	22
	<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
MINORI	SEMICONVITTO E TUTORING	2	0	0	2	4	4	2	6
	<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
CALL CENTER	CALL CENTER SOCIALI	1	0	0	0	1	0	0	1
	<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
ANZIANI	GESTIONE DI SERVIZI PRESSO RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali)	2	0	2	0	3	0	1	2
	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI	1	0	0	1	1	0	0	1
	<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>TOTALE SERVIZI</b>		<b>37</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>40</b>

Si può rilevare la percentuale dei nuovi progetti rispetto al numero di progetti è pari al 21,6% mentre la percentuale di chiusura appalti è pari al 13,5%.

**B. INDICATORI ESPRIMENTI SVILUPPO DELLE ATTIVITA' EROGATE**





10.b1 - **Indicatori esprimanti il volume di attività erogata per tipologia di servizio**

	TIPOLOGIA SERVIZIO	Indicatore utilizzato	2010	2009	2008	Variazione 2009/2010
<b>INFANZIA</b>	GESTIONE ASILI NIDO	Numero utenti serviti	277	269	262	2,97%
	GESTIONE SCUOLE MATERNE	Numero utenti serviti	464	532	515	-12,78%
	GESTIONE AREE ATTREZZATE "MAGICABULA" / SPAZIOBIMBI	Numero ore erogate	88.766	70.108	60.084	26,61%
<b>MINORI</b>	SEMICONVITTO E TUTORING	Numero utenti serviti	172	162	120	6,17%
<b>CALL CENTER</b>	CALL CENTER SOCIALI	Numero casi trattati	255	327	255	-22,02%
<b>ANZIANI</b>	GESTIONE DI SERVIZI PRESSO RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali)	Numero giornate ospite	53.240	105.624	105.716	-49,59%
	ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI	Numero ore erogate	1.118	1.459	16.100	-23,37%

**C. INDICATORI DI DIFFUSIONE GEOGRAFICA DELLE ATTIVITA'**



**IO.c1 - Indicatori di distribuzione delle attività sul territorio italiano**

Le attività della Cooperativa Età Insieme sono distribuite prevalentemente in Lombardia (67,5% sul totale), ma sono anche in altre 4 regioni, così come risulta dalla seguente tabella:

REGIONE	N.	Provincia	N.
LOMBARDIA	27		
		Bergamo	2
		Brescia	1
		Lecco	3
		Lodi	1
		Milano	15
		Mantova	1
		Pavia	2
		Varese	2
PIEMONTE	4		
		Cuneo	1
		Novara	1
		Torino	2
SICILIA	1		
		Catania	1
TOSCANA	1		
		Firenze	1
EMILIA ROMAGNA	6		
		Ferrara	2
		Modena	2
		Reggio Emilia	2
FRIULI VENEZIA GIULIA	1		
		Udine	1
TOTALE	40		40

Età Insieme svolge dunque la sua attività in 6 regioni e in 17 province. Il settore con la più alta diffusione territoriale è il settore infanzia, che fa registrare attività svolte in 16 province.

**D. INDICATORI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO OFFERTO**



IO.d1 - **Stabilità e continuità dei progetti**

La seguente tabella evidenzia, per ciascun progetto in corso al 31/12/2010, gli anni compiuti di attività svolta continuativamente:

Anni	N. Progetti
1	10
2	10
3	1
4	2
5	3
6	3
7	3
8	2
9	
10	1
>10	5
<b>TOTALE</b>	<b>40</b>

Poiché la durata massima dei contratti di appalto con gli enti pubblici è generalmente di n. 4 anni, se ne evince che la percentuale dei contratti esistenti che abbiano un'anzianità di 4 anni o superiori costituisce un buon indicatore della continuità del servizio e implicitamente della soddisfazione del committente. Tale indicatore si attesta, alla data del 31/12/2010, sul valore del 48%.

75

**INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE - RISORSE UMANE (IU)**

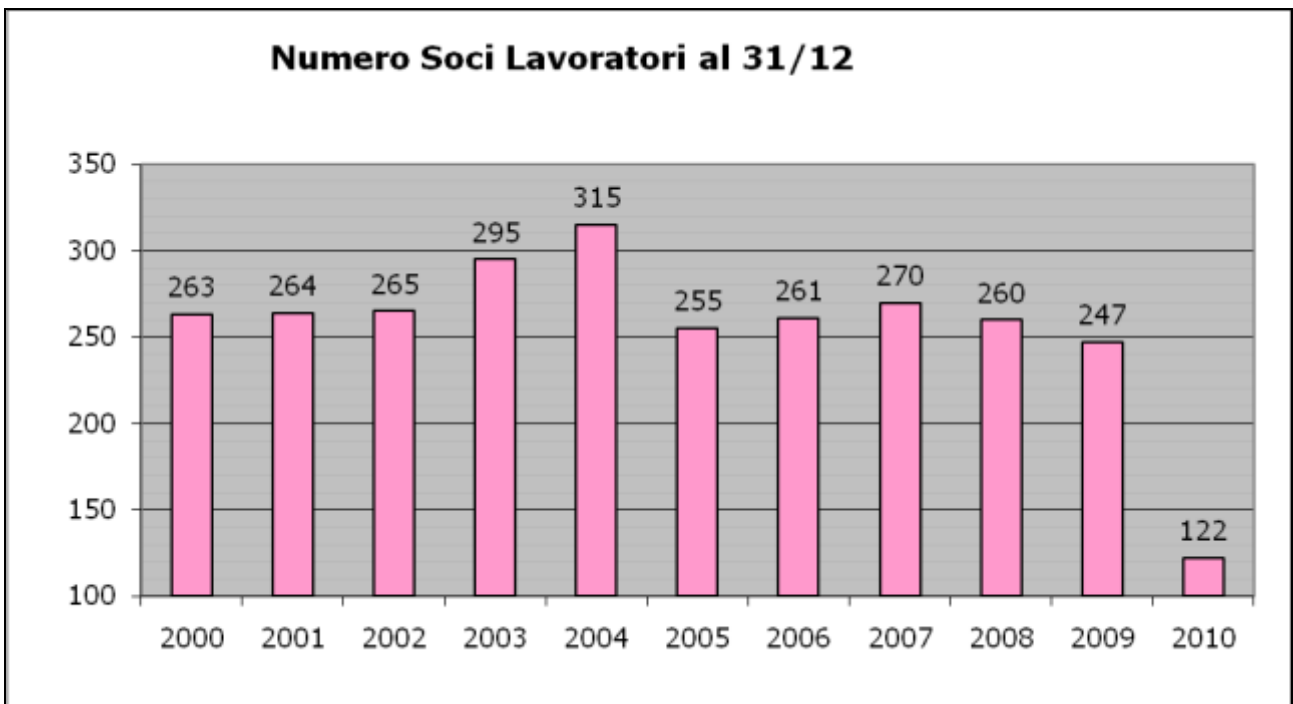
Come accennato nella nota metodologica, in questa edizione del bilancio sociale è stato dato grande rilievo all'analisi dei soci lavoratori, considerati quali principali *stakeholders* della Cooperativa Età Insieme. L'analisi è stata condotta profilando i soci lavoratori secondo determinate categorie e individuando per ognuna di esse gli opportuni indicatori.

**A. INDICATORI DI STABILITA' BASE SOCIALE, CONTINUITA' OCCUPAZIONALE E FIDELIZZAZIONE**



**IU.a1 - Numero soci lavoratori**

Il grafico seguente mostra la variazione del numero di soci lavoratori nel periodo 2000-2010.



76

Il numero dei soci lavoratori al 31/12/2010 è determinato dalla differenza tra assunzioni e dimissioni nel corso dell'esercizio 2010, come di seguito indicato:

SOCI AL 01/01/10	ASSUNTI 2010	ASSOCIATI GIA' IN FORZA 2010	DIMESSI 2010	SOCI AL 31/12/10
247	50	8	183	122



**IU.a2 - Distribuzione per età**

Nel 2010 il 51,6% dei soci lavoratori ha un'età inferiore o uguale a 35 anni. L'età media dei lavoratori è pari a 36/37 anni, a testimonianza delle opportunità di lavoro offerte alla fasce più giovani.

FASCIA ETA'	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009	SOCI AL 31/12/2008	% SOCI AL 31/12/2008
da 18 a 25 anni	12	9,8%	14	5,7%	14	5,4%
da 26 a 35 anni	51	41,8%	72	29,1%	89	34,2%
da 36 a 45 anni	35	28,7%	85	34,4%	88	33,8%
da 46 a 55 anni	17	13,9%	61	24,7%	57	21,9%
oltre 56 anni	7	5,7%	15	6,1%	12	4,6%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>



### IU.a3 - Cause di cessazione del rapporto di lavoro

Tra le cause di cessazione del rapporto nel 2010, il 3,3% è determinato dalla scadenza del contratto a termine. Il 22,4% è determinato da dimissioni del lavoratore e da altre cause determinanti il turnover della cooperativa. Il 74,3% dei soci cessati, è invece dipeso dalla interruzione dei due servizi sulle RSA, di cui si è precedentemente data informazione.

FASCIA ETA'	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009
Cessazione appalto	136	74,3%	0	0,0%
Scadenza contratto a termine	6	3,3%	20	32,8%
Dimissioni del lavoratore	21	11,5%	25	41,0%
Altre cause di cessazione	20	10,9%	16	26,2%
<b>TOTALE</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

77



### IU.a4 - Turnover

Il turnover, espresso dal rapporto tra il numero di dimessi nell'anno diviso per il numero medio di personale rilevato nell'esercizio, si attesta nel 2010 su un valore del 99,2%, per i motivi già ampiamente documentati (il solo settore RSA documenta un turnover del 100,7%).

AREA DI ATTIVITA'	SOCI LAVORATORI AL 01/01/10	SOCI LAVORATORI AL 31/12/10	DIMESSI NEL 2010	TURNOVER	SOCI LAVORATORI AL 01/01/09	SOCI LAVORATORI AL 31/12/09	DIMESSI NEL 2009	TURNOVER	SOCI LAVORATORI AL 01/01/08	SOCI LAVORATORI AL 31/12/08	DIMESSI NEL 2008	TURNOVER
Assistenza domiciliare	3	2	1	40,0%	3	3	0	0,0%	20	3	22	191,3%
Gestione nidi e scuole materne	78	92	31	36,5%	90	78	30	35,7%	91	90	15	16,6%
Gestione Residenze Sanitarie Assistenziali	145	0	146	100,7%	145	145	27	18,6%	141	145	18	12,6%
Gestione call center sociali	8	10	0	0,0%	9	8	1	11,8%	6	9	0	0,0%
Progetto Nonsolocompiti	5	10	3	40,0%	6	5	1	18,2%	4	6	3	60,0%
Personale di sede	8	8	2	25,0%	7	8	2	26,7%	8	7	3	40,0%
<b>TOTALE</b>	<b>247</b>	<b>122</b>	<b>183</b>	<b>99,2%</b>	<b>260</b>	<b>247</b>	<b>61</b>	<b>24,1%</b>	<b>270</b>	<b>260</b>	<b>61</b>	<b>23,0%</b>



### IU.a5 - Anzianità dei soci dimessi

Il 20,8% delle dimissioni rilevate nell'esercizio 2010 si concentra nella fascia di anzianità da zero a 2 anni. Il 47% dei soci dimessi, ha un'anzianità di servizio che va dai 6 anni in su, proprio per le motivazioni precedentemente evidenziate.

ANZIANITA' IN STRUTTURA	SOCI DIMESSI AL 31/12/2010	% SOCI DIMESSI AL 31/12/2010	SOCI DIMESSI AL 31/12/2009	% SOCI DIMESSI AL 31/12/2009	SOCI DIMESSI AL 31/12/2008	% SOCI DIMESSI AL 31/12/2008
Inferiore a 1 anno	25	13,7%	22	36,1%	20	32,8%
Da 1 a 2 anni	13	7,1%	13	21,3%	20	32,8%
Da 2 a 3 anni	16	8,7%	3	4,9%	3	4,9%
Da 3 a 4 anni	19	10,4%	1	1,6%	5	8,2%
Da 4 a 5 anni	10	5,5%	7	11,5%	3	4,9%
Da 5 a 6 anni	14	7,7%	5	8,2%	3	4,9%
Da 6 a 7 anni	21	11,5%	2	3,3%	2	3,3%
Oltre 7 anni	65	35,5%	8	13,1%	5	8,2%
<b>TOTALE</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



### IU.a6 - Anzianità di servizio

L'anzianità media nel 2010 è inferiore ai due anni. Il 45.9 % dei soci lavoratori ha più di 2 anni di servizio continuativo presso la Cooperativa.

ANNI DI SERVIZIO	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009	SOCI AL 31/12/2008	% SOCI AL 31/12/2008
<1	47	38,5%	33	13,4%	38	14,6%
1	10	8,2%	27	10,9%	29	11,2%
2	9	7,4%	20	8,1%	28	10,8%
3	9	7,4%	25	10,1%	20	7,7%
4	9	7,4%	16	6,5%	22	8,5%
5	4	3,3%	16	6,5%	31	11,9%
6	3	2,5%	26	10,5%	17	6,5%
7	7	5,7%	16	6,5%	23	8,8%
8	2	1,6%	21	8,5%	44	16,9%
9	10	8,2%	40	16,2%	3	1,2%
10 e oltre	12	9,8%	7	2,8%	5	1,9%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

78

## B. INDICATORI DI PARI OPPORTUNITA'



### IU.b1 - Genere

Tra i soci della cooperativa la percentuale femminile è del 91,8%.

GENERE	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009
Maschi	10	8,2%	25	10,1%
Femmine	112	91,8%	222	89,9%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>



### IU-b2 Ricorso al part-time

Il 34,4% dei soci lavoratori gode di forme contrattuali diverse dal tempo pieno.

TIPOLOGIA	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009
N.C.	8	6,6%	186	75,3%
Full time	72	59,0%		
Part time	42	34,4%	61	24,7%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

## C. INDICATORI DI INTEGRAZIONE E OPPORTUNITA' A CITTADINI STRANIERI



### IU.c1 - Provenienza geografica

Si rileva che nel 2010 la maggioranza dei soci è di nazionalità italiana. Dei soci non italiani, l'area dell'America centro-meridionale è la più rappresentata.

TIPOLOGIA	SOCI AL 31/12/2010	% SOCI AL 31/12/2010	SOCI AL 31/12/2009	% SOCI AL 31/12/2009
Italia	115	94,3%	143	57,9%
Africa	0	0,0%	21	8,5%
America centro-meridionale	4	3,3%	60	24,3%
Asia	0	0,0%	8	3,2%
Europa CEE	2	1,6%	11	4,5%
Europa extra CEE	1	0,8%	4	1,6%
Oceania	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

79

## D. INDICATORI DI INTEGRAZIONE E SVILUPPO DELLA COLLETTIVITA' LOCALE



### IU.d1 - Prossimità della sede di lavoro al comune di residenza

A testimonianza della capacità di contribuire allo sviluppo e all'integrazione della collettività locale nei luoghi di attività, si segnala come nell'anno 2010 il 34,4% dei soci lavoratori risieda nello stesso comune ove lavora. La caratteristica sopra evidenziata è ulteriormente sottolineata dal fatto che la quasi totalità (75,4%) dei soci lavora nella provincia di residenza (indicatore d2).

COMUNE DI LAVORO	RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2010	NON RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2010	% RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2010	RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2009	NON RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2009	% RESIDENTI NEL COMUNE ANNO 2009
Baranzate (MI)	1	4	20,0%	1	5	16,7%
Besnate (VA)	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Bollate (MI)	17	13	56,7%	13	14	48,1%
Busto Arsizio (Va)	1	4	20,0%			
Cairate (VA)	0	2	0,0%	1	8	11,1%
Carnaio (VA)	5	7	41,7%	5	7	41,7%
Casatenovo (LC)	1	13	7,1%	1	9	10,0%
Cassina de' Pecchi (MI)	0	0	0,0%	17	52	24,6%
Catania	5	3	62,5%	4	2	66,7%
Melegnano (MI)	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Milano	11	25	30,6%	3	19	13,6%
Olgiate Molgora (LC)	0	1	0,0%	0	2	0,0%
Rho (Mi)	0	2	0,0%			
Seqrate (MI)	0	0	0,0%	2	74	2,6%
Torino	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Varese	1	6	14,3%	1	7	12,5%
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>80</b>	<b>34,4%</b>	<b>48</b>	<b>199</b>	<b>19,4%</b>



**IU.d2 - Prossimità della sede di lavoro alla provincia di residenza**

PROVINCIA DI LAVORO	RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2010	NON RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2010	% RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2010	RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2009	NON RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2009	% RESIDENTI NELLA PROVINCIA ANNO 2009
Catania	6	2	75,0%	4	2	66,7%
Lecco	6	9	40,0%	6	6	50,0%
Milano	59	14	80,8%	179	21	89,5%
Torino				0	0	0,0%
Varese	21	5	80,8%	23	6	79,3%
<b>TOTALE</b>	<b>92</b>	<b>30</b>	<b>75,4%</b>	<b>212</b>	<b>35</b>	<b>85,8%</b>

**E. INDICATORI DI PROFESSIONALITA' DEI SOCI LAVORATORI**



**IU.e1 - Livello contrattuale**

Al 18% dei soci lavoratori è applicato il Contratto Collettivo delle Cooperative Sociali; il 75% degli altri soci lavoratori, è invece inquadrato secondo il CCNL ANINSEI. Il personale è inquadrato secondo i seguenti livelli:

DESCRIZIONE CCNL	LIVELLO	N. SOCI 2010	%	N. SOCI 2009	%
COOPERATIVE SOCIALI	A1	0	0,0%	0	0,0%
	A2	0	0,0%	23	9,3%
	B1	1	0,8%	2	0,8%
	C1	3	2,5%	99	40,1%
	C2	0	0,0%	15	6,1%
	C3	0	0,0%	3	1,2%
	D1	7	5,7%	8	3,2%
	D2	4	3,3%	10	4,0%
	D3	1	0,8%	1	0,4%
	E1	4	3,3%	4	1,6%
	E2	1	0,8%	3	1,2%
	F1	0	0,0%	2	0,8%
	F2	1	0,8%	1	0,4%
	<b>TOTALE CCNL COOPERATIVE SOCIALI</b>		<b>22</b>	<b>18%</b>	<b>171</b>
ANINSEI	AREA PRIMA I	26	21,3%	20	8,1%
	AREA PRIMA II	0	0,0%	0	0,0%
	AREA PRIMA III	4	3,3%	3	1,2%
	AREA PRIMA IV	1	0,8%	1	0,4%
	AREA SECONDA III	35	28,7%	25	10,1%
	AREA SECONDA IV	21	17,2%	23	9,3%
	AREA SECONDA V	0	0,0%	0	0,0%
	AREA SECONDA VI	0	0,0%	0	0,0%
	AREA SECONDA VII	0	0,0%	0	0,0%
	AREA TERZA VIIIA	5	4,1%	4	1,6%
	AREA TERZA VIIIB	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTALE CCNL ANINSEI</b>		<b>92</b>	<b>75%</b>	<b>76</b>	<b>31%</b>
	N.C.	<b>8</b>	<b>7%</b>		
<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>122</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>



**IU-e2 - Tipologia di mansione**

Di seguito sono elencate le mansioni svolte dai soci lavoratori:

<b>TIPOLOGIA DI MANSIONE</b>	<b>N. SOCI 2010</b>	<b>N. SOCI 2009</b>	<b>N. SOCI 2008</b>
Ausiliari Socio Assistenziali (ASA/OSS)	1	115	110
Ausiliari cucina/pulizia/guardaroba	30	48	76
Educatori	63	52	47
Impiegati	7	7	5
Coordinatori Area/Progetto	11	7	7
Animatori	0	5	4
Addetti call center	7	6	6
Responsabili di servizio/quadri direttivi	2	5	3
Altre figure professionali	1	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>247</b>	<b>260</b>

**F. INDICATORI DI CONDIZIONI DI LAVORO, PREVENZIONE, SICUREZZA**



**IU-f1 - Indici di presenza**

TIPOLOGIA ASSENZA	ORE ASSENZA ANNO 2010	% ANNO 2010	ORE ASSENZA ANNO 2009	% ANNO 2009
Infortunio	593	0,2%	1.004	0,2%
Malattia	10.012	3,2%	17.090	3,8%
Maternità	21.427	6,8%	21.989	4,8%
Sciopero	0	0,0%	110	0,0%
Assenze Ingiustificate	132	0,0%	155	0,0%
Congedi Parentali	1.385	0,4%	2.341	0,5%

**G. INDICATORI DI RESPONSABILIZZAZIONE SOCIALE E PROFESSIONALE DEL LAVORATORE**



**IU-g1- Iscrizione al sindacato**

TIPOLOGIA	N. SOCI 2010	% ANNO 2010	N. SOCI 2009	% ANNO 2009
Iscritti	0	0,0%	68	27,5%
Non iscritti	122	100,0%	179	72,5%
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

# PROSPETTI RIEPILOGATIVI DEI PRINCIPALI INDICATORI<sup>84</sup>

**INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA (IE)**

RIF.	DESCRIZIONE	2010	2009	2008	2007	2006
IE.1	<b>Evoluzione dei proventi</b> Variazione proventi rispetto all'esercizio precedente	-23,01%	-0,07%	5,90%	2,75%	2,92%
IE.2	<b>Incidenza dei proventi extragestione</b> % proventi da attività caratteristica sul totale dei proventi	99,99%	98,00%	98,80%	98,70%	99,40%
IE.3	<b>Contributo soci lavoratori ai proventi della Cooperativa</b> Variazione % annua dei proventi annui per socio lavoratore	5,78%	4,46%	6,06%	-0,14%	13,69%
IE.4	<b>Distribuzione dei proventi per area di attività</b>					
	- % Area Anziani	36,40%	54,30%	55,27%	57,50%	58,30%
	- % Area Infanzia	48,30%	35,20%	34,22%	33,17%	32,30%
	- % Area Minori	9,40%	5,90%	6,41%	5,46%	5,31%
	- % Call Center	5,90%	4,60%	4,10%	3,87%	4,09%
IE.5	<b>Distribuzione dei proventi per tipologia di cliente</b>					
	- % Aziende	51,70%	68,10%	66,82%	65,97%	68,24%
	- % Enti Pubblici	32,40%	17,40%	21,02%	22,06%	21,34%
	- % Soggetti Privati	10,00%	9,50%	10,80%	10,52%	9,35%
	- % Terzo Settore	5,90%	5,00%	1,36%	1,45%	1,07%
IE.6	<b>Dipendenza della Cooperativa da singoli committenti</b> Incidenza dei primi 3 clienti sul fatturato complessivo	43,00%	61,10%	60,20%	60,40%	61,10%
IE.7	<b>Indice di efficienza della struttura</b> Incidenza % degli oneri di progetto sul totale oneri	84,70%	89,30%	91,00%	92,00%	91,00%
IE.8	<b>Indice di sostenibilità economica dei progetti</b> % Progetti economicamente autosufficienti	80,00%	84,60%	82,40%	83,30%	91,40%

**INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE – INDICATORI DI OUTPUT (IO)**

RIF.	DESCRIZIONE	2010	2009	2008	2007
<b>a. Sviluppo dei servizi offerti dalla Cooperativa</b>					
IO.a1	<u>Ampiezza servizi offerti</u>	7	7	9	9
	N. Tipologie servizi offerti nel corso dell'esercizio				
IO.a2	<u>Numerosità dei progetti</u>	40	40	34	36
	N. Progetti in corso a fine esercizio				
IO.a3	<u>Capacità di sviluppo</u>	21,60%	39,40%	11,76%	11,11%
	% Progetti attivati nell'esercizio su totale dei progetti in corso				
IO.a4	<u>Tasso di caducità dei progetti</u>	13,50%	18,10%	17,76%	8,33%
	% Progetti terminati nel corso dell'esercizio				
<b>b. Sviluppo delle attività erogate</b>					
IO.b1	Variazione % N. Utenti serviti - Nidi	2,97%	2,67%	-0,38%	13,37%
	Variazione % N. Utenti serviti - Materne	-12,78%	3,30%		
	Variazione % N. Ore Erogate sui progetti attivi - Aree Attrezzate Infanzia	26,61%	16,68%	5,70%	8,76%
	Variazione % N. Ore Erogate - Assistenza Domiciliare Minori	0,00%	0,00%	-55,06%	-58,47%
	Variazione % N. Ore Erogate - Assistenza Scolastica e Parascolastica	0,00%	0,00%	-90,40%	2,74%
	Variazione % N. Utenti Serviti - Progetti di Semiconvitto e Tutoring	6,17%	35,00%	20,00%	16,28%
	Variazione % N. Casi in carico - Call Center Sociali	-22,02%	28,24%	-11,76%	31,36%
	Variazione % N. Giornate Ospite - Residenze Sanitarie Assistenziali	-49,59%	-0,09%	0,96%	0,76%
	Variazione % N. Ore Erogate - Assistenza Domiciliare Anziani	-23,37%	-90,94%	-36,06%	33,99%
<b>d. Continuità del servizio offerto</b>					
IO.d1	<u>Stabilità progetti</u>	48,00%	50,00%	50,00%	63,89%
	% Contratti svolti continuativamente per almeno 4 anni				

**INDICATORI AREA RISORSE UMANE (IU)**

RIF.	DESCRIZIONE	2010	2009	2008
<b>a. Stabilità base sociale, di continuità occupazionale e di fidelizzazione</b>				
IU.a1	Numero di soci lavoratori Variazione % numero soci rilevato in chiusura di esercizio	-50,61%	-5,00%	-3,70%
IU.a2	Distribuzione per età % soci età inf. o uguale a 35 anni	51,60%	34,80%	39,60%
IU.a3	Cause di cessazione rapporto di lavoro % cessazioni per dimissioni socio lavoratore	22,40%	41,00%	47,50%
IU.a4	Turnover	99,20%	24,10%	23,00%
IU.a5	Anzianità soci dimessi % soci dimessi nei primi 2 anni sul totale dei soci dimessi	20,80%	57,40%	65,60%
IU.a6	Anzianità di servizio % soci in servizio da più di 2 anni	45,90%	67,60%	63,40%
<b>b. Pari opportunità</b>				
IU.b1	Genere % personale femminile	91,80%	89,90%	89,60%
IU.b2	Ricorso al part time % soci lavoratori impiegati con contratti part time o orari	34,40%	24,70%	28,50%
<b>c. Integrazione e opportunità a cittadini stranieri</b>				
IU.c1	Provenienza geografica % soci lavoratori di nazionalità non italiana	5,70%	42,10%	39,60%
<b>d. Integrazione e sviluppo della collettività locale</b>				
IU.d1	Prossimità della sede di lavoro al comune di residenza % soci lavoratori occupati nel comune di residenza	34,40%	19,40%	21,90%
IU.d2	Prossimità della sede di lavoro alla provincia di residenza % soci lavoratori occupati nella provincia di residenza	75,40%	85,80%	85,00%
<b>e. Professionalità dei soci lavoratori</b>				
IU.e1	Applicazione del livello contrattuale % soci a cui è applicato il Contratto Collettivo Nazionale Cooperative Sociali	18,00%	69,00%	100,00%
<b>f. Condizioni di lavoro, prevenzione, sicurezza</b>				
IU.f1	Indici di presenza % ore infortunio su ore lavorabili % ore malattia su ore lavorabili % ore maternità su ore lavorabili	0,20% 3,20% 6,80%	0,20% 3,80% 4,80%	0,30% 3,00% 3,40%
<b>g. Responsabilizzazione sociale e professionale</b>				
IU.g1	Iscrizione al sindacato % soci lavoratori iscritti al sindacato	0,00%	27,50%	24,20%

Il presente bilancio è disponibile sul sito: [www.etainsieme.org](http://www.etainsieme.org)

Un particolare ringraziamento va alle persone che hanno contribuito alla realizzazione di questo Bilancio Sociale:

- ❖ Rosaria Sergi, Liliana Maresca, Franca Bonetti (Ufficio Personale e Ufficio Amministrazione)

Per l'elaborazione dei dati relativi alla Performance Economica per la produzione degli Indicatori di Performance Sociale con i relativi prospetti riepilogativi

- ❖ Paola Coluccelli (Ufficio Commerciale)

per il grosso contributo fornito per l'assemblaggio di tutta la parte descrittiva e dei dati

- ❖ Luisa Antognoli, Maddalena Rossetti, Tiziana Pagano, Mariarosa Grieco

Per la descrizione ed illustrazione delle attività relative ai servizi all'infanzia

- ❖ Matteo Tersigni

Per la descrizione delle attività relative ai servizi ai minori

- ❖ Roberta Pelizza

Per la descrizione delle attività di animazione relative ai servizi agli anziani

- ❖ Lina Crimi

Per la descrizione dell'attività relativa ai servizi di accoglienza telefonica – Call Center

Il coordinamento generale è stato eseguito dal Dott. Brambilla Mario