



***BILANCIO SOCIALE***

***Anno 2013***

***Alisei cooperativa sociale onlus***

*L'immagine di copertina è la rielaborazione grafica di un lavoro realizzato dai ragazzi del  
Centro Diurno L'Abbraccio di Busto Arsizio [www.labbracciocoop.com](http://www.labbracciocoop.com)*

*Ai soci e collaboratori della cooperativa*

## **INDICE**

### **LETTERA DEL PRESIDENTE**

#### **1. PREMESSA**

- 1.1 Narrazione del percorso e nota metodologica*
- 1.2 La Divulgazione del Bilancio Sociale*
- 1.3 Riferimenti normativi*

#### **2. IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

- 2.1 La Storia*
- 2.2 Partecipazioni ed Appartenenze*
- 2.3 Missione*
- 2.4 Valori*
- 2.5 Politiche di impresa sociale*
- 2.6 Organigramma, processi decisionali e di controllo*
- 2.7 Mappa dei Portatori di interesse*

#### **3. VITA ASSOCIATIVA**

- 3.1 La Base Sociale*
- 3.2 L'Assemblea dei Soci*
- 3.3 Il Consiglio di amministrazione*

#### **4. IL LAVORO**

- 4.1 Turno over e Politiche del lavoro*
- 4.2 I Lavoratori*

#### **5. QUALITA' E FORMAZIONE**

- 5.1 La pianificazione della formazione*
- 5.2 Modalità di erogazione*
- 5.3 Formazione interna ed esterna*
- 5.4 Servizio di prevenzione, protezione e sicurezza sul lavoro (d.lgs. 81/2008)*
- 5.5 Coordinamento e Supervisione*
- 5.6 Qualità*

#### **6. I SERVIZI**

- 6.1 AREA ADI – Assistenza Domiciliare Integrata*
- 6.2 AREA ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA*
- 6.3 AREA STRUTTURE*

## **7. PROGETTI**

*7.1 Terapia della Bambola*

*7.2 Progetto AIA - Ascoltare Informare Assistere*

## **8. LA COOPERATIVA E IL TERRITORIO**

*8.1 Cooper@ttive*

*8.2 Eventi*

## **9. DATI ECONOMICI**

*9.1 Clienti e committenti*

*9.2 Valore della produzione*

*9.3 Distribuzione valore aggiunto*

*9.4 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale*

*9.5 Il patrimonio*

## **10. PROSPETTIVE FUTURE**

## **11. INTERVISTE E TESTIMONIANZE**

## **LETTERA DEL PRESIDENTE**

Nella presentazione della sesta edizione del Bilancio Sociale ritengo opportuno sottolineare alcuni importanti aspetti su cui si sono basate le scelte dell'anno 2013.

In primo luogo, il percorso sin qui svolto e la graduale crescita e radicamento territoriale della nostra cooperativa ci hanno confermato come organizzazione che opera attivamente nel proprio contesto, risultati che sono il segno di un crescente apprezzamento e fiducia dell'utenza nei nostri confronti, prova che abbiamo potuto avere anche dalla prosecuzione di collaborazioni pluriennali.

L'aumento della base sociale e del numero di collaboratori ha poi permesso negli scorsi anni di avviare alcune esperienze che, seppur piccole, ci hanno dimostrato come la nostra cooperativa sia in grado di rilevare i bisogni emergenti della popolazione e abbia le potenzialità per essere anche propositiva a livello territoriale; ne sono esempi i progetti AIA e Doll-Therapy, l'avvio del servizio di trasporti, l'inizio dello studio del progetto per il Gioco d'Azzardo Patologico.

Sul fronte delle relazioni esterne, l'anno appena trascorso ha visto la cooperativa allacciare contatti con istituzioni ed enti in maniera sempre più coinvolta, permettendo di creare le basi per future collaborazioni di diverso profilo; inoltre sono da ricordare le partecipazioni di rappresentanza nel consiglio provinciale dell'unione di Confcooperative Varese e nel consiglio regionale di Federazione Sanità Lombardia.

Il 2013 è stato anche caratterizzato da un consistente aumento del servizio convenzionato ADI, a seguito di due particolari condizioni createsi: l'entrata a regime delle regole di sistema 2012 e l'ingresso di collaboratori con lunga esperienza territoriale.

Questo quadro ci ha posto di fronte ad un quesito molto esplicito: cosa possiamo e vogliamo fare attraverso lo strumento cooperativo a questo punto della nostra storia?

A tale domanda si è risposto in diversi modi.

Innanzitutto la presa di coscienza delle potenzialità della nostra organizzazione ci richiede di uscire dall'ambito di attività basate su collaborazioni consolidate e di aumentare la visibilità della nostra realtà come soggetto pro-attivo e non passivo; ciò lo abbiamo voluto realizzare, secondo la nostra filosofia, non tanto attraverso strategie pubblicitarie invasive ma attraverso la costante opera dei nostri collaboratori, un'azione propositiva basata sulla rilevazione dei bisogni, l'avvio di attività che ci facciano percepire (come siamo) presenti nel territorio.

Tale orientamento implica la necessità di strutturarsi da un punto di vista organizzativo con strumenti adeguati che sono stati gradualmente implementati nella cooperativa quali: il sistema di gestione della qualità e la relativa certificazione ISO 9001/2008, l'ampliamento dello staff della tecnostruttura al fine di facilitare, migliorare e sostenere le attività di progettazione, sviluppo e controllo dei processi interni, la maggiore attenzione verso gli aspetti di miglioramento dei collaboratori e delle loro condizioni lavorative.

Lo sviluppo di nuove progettualità in particolare ha l'obiettivo di ampliare le possibilità di lavoro, ma anche di ridurre il più possibile i rischi legati ad attività riferite a pochi ristretti ambiti, ha quindi lo scopo di far crescere in tutti i sensi la cooperativa e i propri collaboratori.

Il contesto economico generale, ormai non più definibile solo come evento di crisi, ci impone un completo cambio di visione del modo di fare impresa e fa rendere fondamentale la capacità di creare sinergie territoriali per favorire economie di scala e offerte di servizi integrate e differenziate; per questo lungo il 2013 ha trovato avvio l'esperienza di una rete amicale tra la nostra e alcune cooperative del territorio, che sta via via prendendo sempre più forma pur conservando le peculiarità di ogni soggetto coinvolto.

Alisei si prepara ad affrontare le sfide che ci attendono. In tale prospettiva abbiamo condiviso con i soci la nostra idea di futuro, prospettando alleanze stabili e durature con altri soggetti, della cooperazione e non, che possano integrarsi con la nostra organizzazione in un percorso strategico. Pensiamo infatti che, salvaguardando le nostre organizzazioni con lungimiranza e senza timori di cambiamento, potremo contribuire ad affermare e tutelare interessi e diritti delle persone per le quali lavoriamo ogni giorno.

Il mio auspicio per il prossimo anno è quindi quello di vedere sempre più coinvolti i soci e collaboratori di ALISEI nel condividere una visione della nostra cooperativa positiva, orientata alla crescita e aperta a nuove possibilità che assieme potremo creare.

Fabio Pellegatta

Presidente del Consiglio di Amministrazione

## **PREMESSA**

### **1.1 Narrazione del percorso e nota metodologica**

Il presente Bilancio Sociale ha l'obiettivo di illustrare con un linguaggio chiaro e comprensibile il valore sociale aggiunto prodotto dalla Cooperativa tramite la propria attività nel 2013. Alisei desidera infatti comunicare con la massima trasparenza con i portatori di interesse esterni o interni al fine di creare un adeguato livello di conoscenza, condivisione e partecipazione nei confronti della attività e delle scelte della cooperativa.

Per la redazione del Bilancio Sociale 2013 è stato istituito un gruppo di lavoro costituito dalla Direzione, i Responsabili di Area ed un referente dell'Area Progettazione e Sviluppo. Hanno inoltre collaborato ai lavori per quanto di loro competenza l'Area Amministrazione e l'Area Formazione.

L'elaborazione del Bilancio Sociale, oltre a rispondere alla volontà di comunicare e comunicarsi all'esterno, vuole rappresentare una preziosa occasione di riflessione, dialogo e crescita interna all'organizzazione. Per questo motivo la cooperativa ha come obiettivo, nel prossimo biennio, l'ampliamento del gruppo di lavoro per in bilancio sociale, includendo rappresentanze dei portatori di interesse interni ed esterni.

### **1.2 La Divulgazione del Bilancio Sociale**

Alisei garantisce la massima diffusione e conoscenza del Bilancio Sociale presso i propri portatori di interesse. Una copia del Bilancio Sociale è distribuita a tutti i soci, ai lavoratori (dipendenti e collaboratori) e ai committenti. E' inoltre possibile effettuare il download del Bilancio Sociale dal sito web della cooperativa [www.cooperativaalisei.it](http://www.cooperativaalisei.it)

### **1.3 Riferimenti normativi**

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

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

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

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 23/06/2014 che ne ha deliberato l'approvazione.

# **IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

## **2.1 La Storia**

Alisei è una cooperativa sociale di tipo A e nasce nel 2008 dalla volontà di un gruppo di professionisti che, forti di un panorama di valori definito e condiviso, scelgono di mettere a disposizione le proprie competenze e capacità con l'obiettivo di fornire prestazioni socio assistenziali, socio sanitarie e socio educative.

La nascita dell'organizzazione è un'occasione, per coloro che vi partecipano, per costruire insieme nuove opportunità e migliori condizioni di lavoro; ma è soprattutto un'opportunità per realizzare progetti e servizi rispondenti a principi di qualità, accessibilità ed umanizzazione nei quali il gruppo si riconosce.

Nel 2009 viene ottenuto l'accreditamento per il servizio ADI per l'ASL di Varese nei distretti di Busto Arsizio e Castellanza, ambito che sino ad oggi ha sempre visto un continuo ed importante aumento di attività.

Ugualmente in crescita il volume di attività negli altri principali ambiti di impegno:

- servizi infermieristici e socio assistenziali presso strutture (RSA, CDD, centri prelievi)
- servizi infermieristici, fisioterapici e socio assistenziali al domicilio.

Nel 2011 ALISEI sceglie di integrare la propria offerta assistenziale con due progetti autofinanziati e gratuiti per i destinatari finali:

- Progetto AIA per il supporto psicologico ai caregivers di persone con disabilità o malattia
- Progetto Doll Therapy, per l'applicazione della Terapia della Bambola in ambito domiciliare in supporto alle persone con demenza ed ai loro caregivers

Nel 2012 è stato ampliato il territorio di erogazione dell'ADI in convenzione con ASL Varese, sui distretti di Gallarate e Somma Lombardo.

Il 2013 è un'annualità caratterizzata da una forte spinta progettuale. Viene attivato un servizio di trasporto assistito per persone disabili e con mobilità ridotta (anziani, malati) grazie all'acquisto di un mezzo attrezzato. Viene fondato, insieme ad altre quattro cooperative del territorio, il gruppo Cooper@ttive. Vengono gradualmente implementati strumenti adeguati per sostenere da un punto di vista organizzativo il futuro sviluppo della cooperativa.

Il presente Bilancio sociale vuole raccontare cosa abbiamo realizzato, ma anche a qual è il futuro al quale stiamo guardando e per il quale ci stiamo preparando.

## **2.2 Partecipazioni ed Appartenenze**

Alisei

- Dal 2012 partecipa ai lavori del Tavolo Permanente del Terzo Settore di Varese e del Piano di Zona di Busto Arsizio
- Dal 2008 fa parte di Confcooperative
- Dal 2010 Fa parte della Federazione Sanità Lombardia.
- Dal 2008 fa parte del Consorzio SOLCO
- E' tra i fondatori del gruppo Cooper@ttive, che riunisce in un'ottica di lavoro di rete cinque realtà della cooperazione sociale della Provincia di Varese

## **2.3 Missione**

Missione di Alisei Cooperativa Sociale ONLUS è contribuire al **benessere della persona**, intesa come insieme complesso di bisogni che vanno sempre assunti nella loro completezza.

Essa si impegna perciò nella progettazione e gestione di servizi socio sanitari ed educativi volti a promuovere **la salute fisica e psicologica, l'integrazione sociale ed il diritto alla realizzazione individuale**, con particolare attenzione alle condizioni di svantaggio e non autosufficienza.

## **2.4 Valori**

**Rispetto.** Mettiamo il rispetto al centro del nostro lavoro: per le persone alle quali si rivolgono i nostri servizi, per i nostri lavoratori, per l'ambiente, per la legalità.

**Partecipazione e Solidarietà.** Crediamo nel valore della partecipazione come fattore di crescita, per le persone e per le organizzazioni.

**Responsabilità.** Crediamo nell'assunzione di responsabilità individuale, sociale e di impresa. Ci consideriamo parte della comunità e del territorio e per questo motivo abbiamo scelto di metterci in gioco per costruire un presente più sostenibile.

**Fiducia.** Abbiamo costruito le nostre organizzazioni investendo sulla fiducia, convinti che sia una risorsa in grado di generare valore.

**Centralità della persona.** Riconosciamo la centralità della persona, del suo diritto alla salute, al benessere ed alla piena espressione e realizzazione di sé.

**Uguaglianza ed Imparzialità.** Operiamo nel pieno riconoscimento dell'uguaglianza dei diritti, senza fare alcuna distinzione di razza, sesso, lingua, religione e idee politiche.

## **2.5 Politiche di impresa sociale**

**Perseguire l'innovazione,** nella convinzione che l'operato sociale sia un processo orientato al miglioramento continuo ed alla scoperta di soluzioni ed opportunità inedite che possano migliorare costantemente la qualità della vita delle persone

**Favorire un alto livello di professionalità dei lavoratori,** valorizzandone le potenzialità attraverso la cura degli aspetti di crescita e aggiornamento professionale, assicurando la continuità professionale ed il miglioramento delle condizioni lavorative

**Mettersi a disposizione,** contribuendo alla crescita e coesione sociale, culturale ed economica della comunità in cui opera, facendo del legame con il territorio uno dei principi fondanti dell'attività della cooperativa ed investendo nella capacità di analizzare, comprendere e farsi carico delle esigenze della comunità

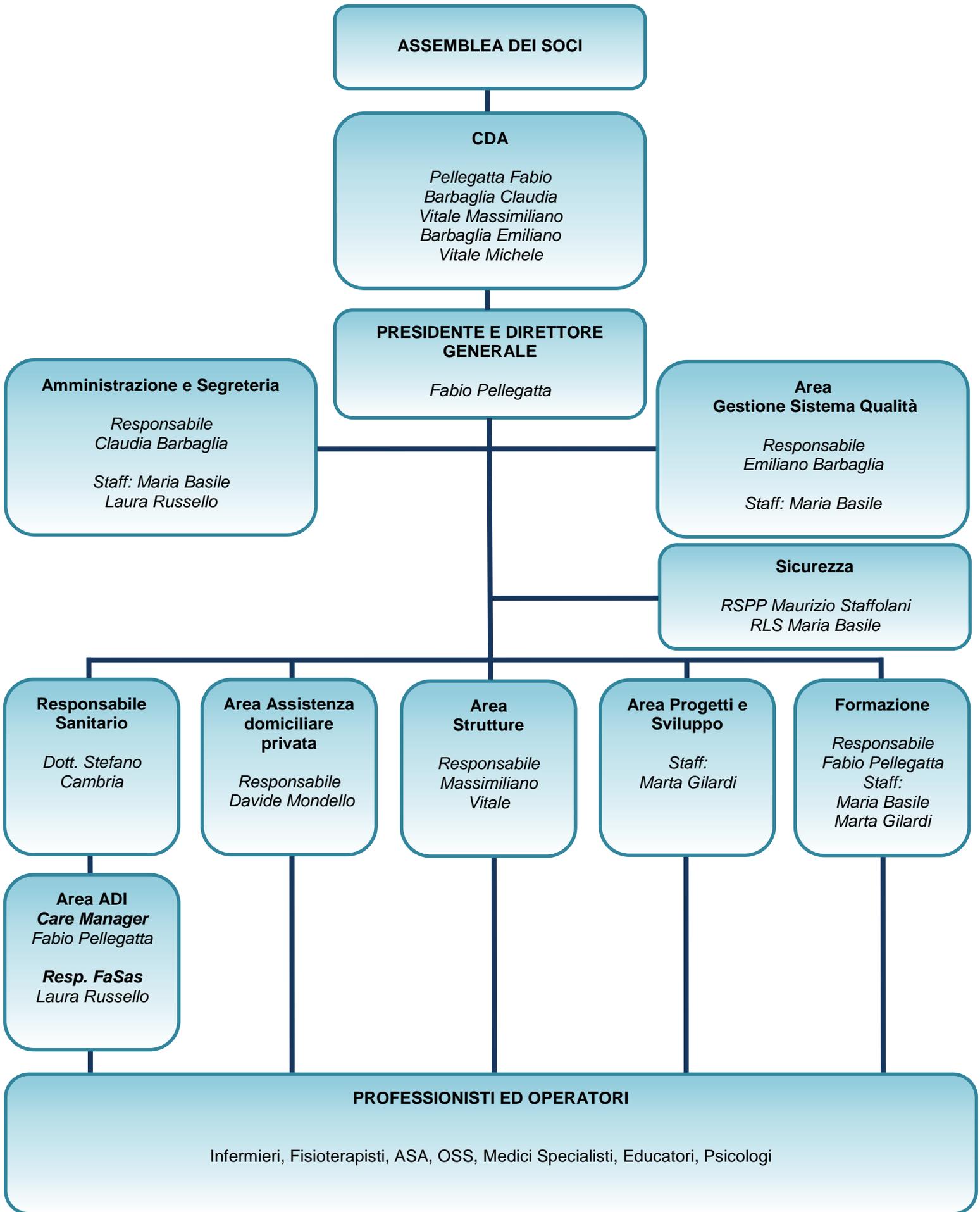
**Evitare l'autoreferenzialità,** animando le reti di relazioni che costituiscono la comunità, sviluppando collaborazioni, sollecitando risposte, promuovendo contesti ed occasioni di dialogo con le istituzioni, le organizzazioni, i cittadini.

## **2.6 Organigramma, processi decisionali e di controllo**

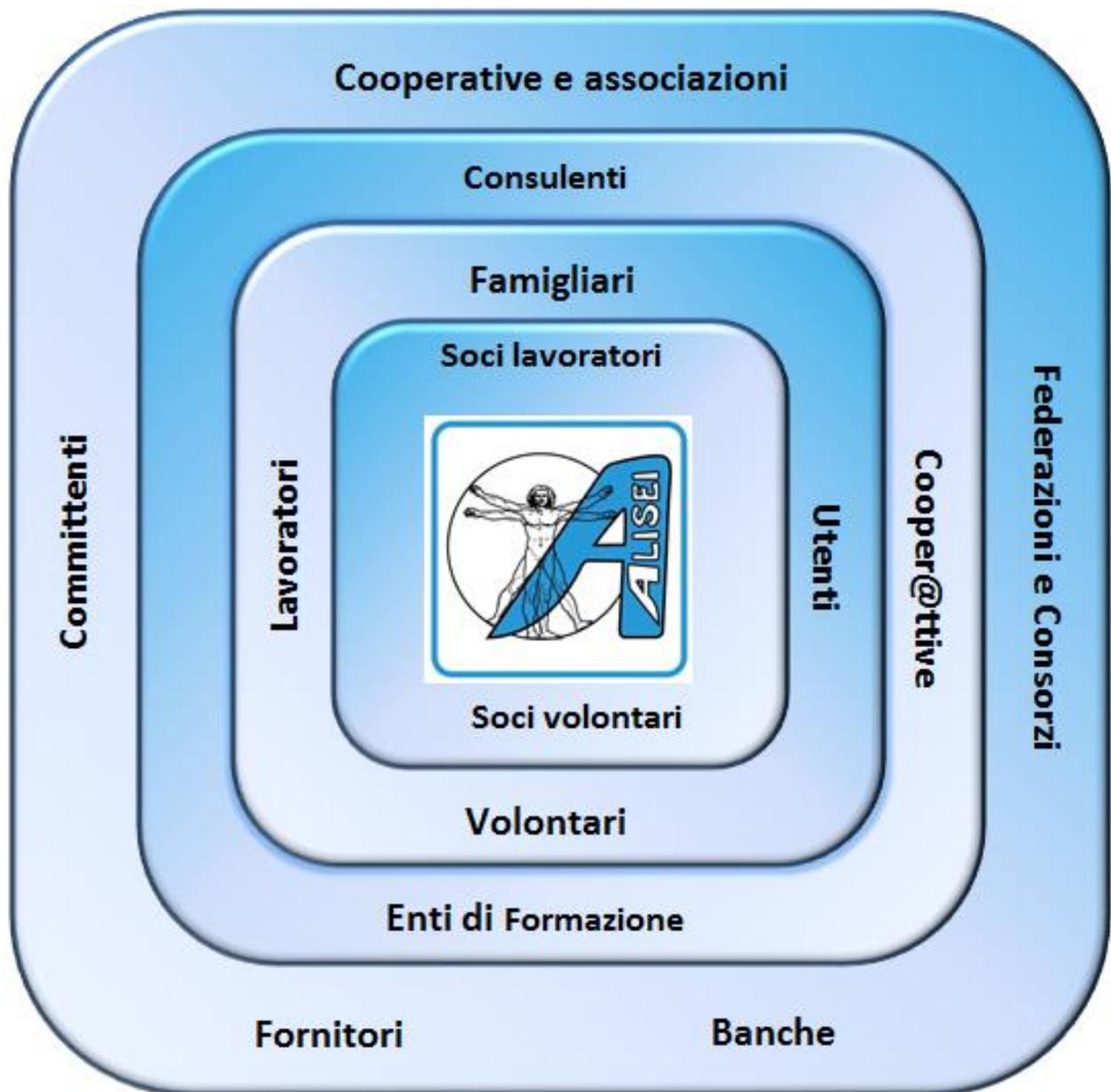
All'Assemblea dei Soci spetta il compito di determinare le linee di indirizzo generali necessarie per il raggiungimento delle finalità sociali e di eleggere il CdA che attualmente è composto da 5 membri e guidato dal Presidente che ne è il legale rappresentante.

La gestione delle attività e dei servizi della Cooperativa è articolata in 5 aree (Assistenza domiciliare privata e progetti, Servizi per le strutture, ADI, Progetti e Sviluppo, Formazione), ciascuna delle quali ha un coordinamento che ha la responsabilità della gestione operativa, ivi compresa quella del personale afferente.

L'applicazione di procedure certificate secondo il modello UNI EN ISO 9001:2008 per quanto riguarda la gestione del Sistema di Qualità Aziendale, l'applicazione degli adempimenti di legge previsti dalla normativa sulla Sicurezza e prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro (previsti dal D.Lgs 81/2008 e successive) e di Tutela della Privacy (D. Lgs 196/03) fanno capo ad un Responsabile che garantisce la corretta gestione ed applicazione di tali normative e modelli. La cooperativa si avvale inoltre, come da normativa vigente della supervisione di un Responsabile Sanitario per le attività convenzionate di Assistenza Domiciliare Integrata.



## 2.7 *Mapa dei portatori di interesse*



## VITA ASSOCIATIVA

### 3.1 La Base Sociale

I dati relativi alla base sociale forniscono importanti indicazioni in merito alla capacità di una cooperativa di costruire rapporti positivi e di reale coinvolgimento con i propri soci e lavoratori.

Alisei può contare su una base sociale coesa e stabile, che ha subito un graduale e continuo ampliamento di pari passo con lo sviluppo delle attività della cooperativa.

Dei soci presenti in cooperativa al momento della fondazione 11 fanno parte a tutt'oggi della base sociale e dal 2008 ad oggi sono stati registrati 16 nuovi associamenti.

Al 31.12.2013 su 41 lavoratori facenti capo ad Alisei 24 hanno scelto di essere soci della cooperativa e tra i collaboratori libero professionisti l'incidenza di associamento è del 46,15 %.

I soci lavoratori rappresentano attualmente l'86% del totale dei soci della cooperativa.

Nel 2012 Alisei ha usufruito dell'opportunità offerta dal fondo Jeremie (Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises) istituito da Regione Lombardia nell'ambito del Programma Operativo Regionale (POR) Occupazione 2007-2013, finanziato dal Fondo Sociale Europeo e gestito da Finlombarda.

Il Fondo Jeremie FSE si rivolge a persone fisiche (beneficiari diretti) che prestano o presteranno la propria attività in qualità di soci cooperatori presso cooperative sociali e/o di produzione lavoro. Le cooperative saranno capitalizzate per l'importo corrispondente al valore dell'intervento finanziario concesso alla persona fisica. Alisei ha promosso l'adesione all'iniziativa presso la propria base sociale con ottimi risultati: 13 soci hanno aderito per una capitalizzazione pari a 52.000 euro.

<b>Base sociale - Composizione per fasce di età</b>							
<b>Fascia di età</b>	18 – 25	26 - 35	35 - 45	46 - 55	56 - 65	66 - 75	<b>Totale</b>
<b>Numero</b>	0	5	14	6	2	1	<b>28</b>

<b>Base sociale - Composizione per genere</b>		
<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>
13	15	28

<b>Associazione – Percentuale di incidenza</b>			
	<b>Numero</b>	<b>Dei quali Numero Soci</b>	<b>% Associazione</b>
Volontari	4	4	100
Lavoratori	41	24	58,54
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>62,22</b>

### **3.2 L'Assemblea dei Soci**

L'insieme dei soci della cooperativa costituisce l'Assemblea dei soci che, oltre a riunirsi per l'assemblea ordinaria che ha luogo almeno una volta all'anno per la chiusura dell'esercizio sociale, si riunisce in corso d'anno. Di seguito sono evidenziati i dati relativi ai lavori dell'Assemblea nel 2013.

<b>Assemblea dei soci – Lavori Anno 2013</b>	
<b>NUMERO ASSEMBLEE</b>	<b>MEDIA PRESENTI</b>
2	15,5

### **3.3 Il Consiglio di Amministrazione**

Il consiglio di amministrazione è formato attualmente da 5 membri ed ha una composizione particolarmente significativa dal punto di vista della:

- Rappresentatività dei portatori di interesse: i componenti del CdA, oltre ad essere amministratori, ricoprono ruoli operativi all'interno della vita lavorativa e sociale della cooperativa
- Strategicità: i componenti del CdA occupano ruoli chiave all'interno della cooperativa e sono portatori di specifiche professionalità, tali da garantire un presidio competente delle aree strategiche di governo (gestionale, amministrativa, di politiche della qualità etc)

I componenti del Consiglio di Amministrazione hanno scelto di non beneficiare di alcuna remunerazione per la propria mansione di consiglieri, che esercitano a titolo gratuito.

**Consiglio di Amministrazione - Composizione**

<b>NOMINATIVO</b>	<b>RUOLO NEL CDA</b>	<b>RUOLO IN COOPERATIVA</b>
Fabio Pellegatta	Presidente	Direttore Infermiere
Claudia Barbaglia	Vicepresidente	Responsabile Amministrativa
Emiliano Barbaglia	Consigliere	Responsabile Gestione Sistema Qualità e DPS
Massimiliano Vitale	Consigliere	Responsabile Area Strutture Infermiere
Michele Vitale	Consigliere	Volontario

Età media consiglieri in carica : 40

**Consiglio di Amministrazione – Lavori Anno 2013**

<b>NUMERO COMPONENTI CDA</b>	<b>NUMERO INCONTRI</b>	<b>PRESENZA MEDIA CONSIGLIERI</b>
5	6	5

# **IL LAVORO**

## **4.1 Turn over e Politiche del lavoro**

La Cooperativa Alisei in quanto cooperativa sociale ha nei propri scopi statutari quello di offrire occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali ed ha sviluppato nel tempo le proprie politiche aziendali in coerenza con tale obiettivo.

Alisei opera nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione in tema di lavoro e cerca al contempo di garantire ai propri soci e lavoratori continuità di occupazione, le migliori condizioni economiche e retributive, una crescita ed una valorizzazione professionale continue. La cooperativa applica il contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo (CCNL delle Cooperative Sociali).

La capacità di contenimento del turn over e la promozione della continuità e stabilità dei rapporti lavorativi è un sintomo del benessere di un'organizzazione e un importante valore aggiunto per chi beneficia di servizi a carattere assistenziale.

La migliore politica di contenimento del turn over è quella che investe nella creazione di rapporti di lavoro soddisfacenti e di lungo periodo, in quanto fondati sulla promozione della crescita professionale, del benessere e della stabilità economica dei lavoratori.

In quest'ottica l'approccio di Alisei è caratterizzato da un'elevata attenzione ad alcuni elementi chiave:

*1. Trattamento economico e contrattuale:* Alisei Cooperativa Sociale Onlus applica integralmente il CCNL cooperative sociali. Al 31.12.2013 il 75% dei lavoratori dipendenti ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato ed il 49% del totale dei lavoratori (dipendenti e collaboratori) ha un'anzianità di servizio superiore a 3 anni.

*3. Formazione:* grande attenzione è posta nel garantire ai lavoratori occasioni di formazione e aggiornamento in un'ottica di promozione della crescita professionale individuale ed aziendale

*4. Prevenzione del burn out:* le cosiddette professioni di aiuto per le caratteristiche sociali, ambientali ed organizzative del lavoro sono maggiormente esposte al rischio di stress e burn out. Alisei si adopera perciò nell'attuare strategie per la prevenzione, prima ancora che per la gestione, di tale rischio professionale, agendo sia sulle situazioni stressogene intrinseche al lavoro svolto sia sulle condizioni operative di origine organizzativa. Particolarmente efficace si è rivelato prevedere momenti di:

- Confronto operativo orientato al miglioramento continuo con la presenza dell'equipe di operatori e del Coordinatore di Servizio. Nel 2013 gli incontri di coordinamento sono stati effettuati con

cadenza mensile per il personale OSS e con cadenza quadrimestrale per il personale infermieristico

- Momenti di supervisione con la presenza di figure professionali e tecniche ad hoc

La fotografia della situazione al 31.12.2013 testimonia gli esiti positivi delle politiche aziendali in termine di contenimento del turn over e promozione di rapporti lavorativi stabili. Il turn over, sia nel gruppo dei lavoratori che nella base sociale, è molto basso e si è riusciti a garantire nel tempo una stabilità del gruppo della quale hanno beneficiato sia i destinatari dei servizi sia la vita sociale della cooperativa.

<b>Gruppo di lavoro – Anzianità di servizio</b>		
<b>5 anni</b>	<b>Da 4 a 2 anni</b>	<b>1 anno</b>
37 %	39 %	24%

## **4.2 I Lavoratori**

<b>Gruppo di lavoro - Composizione per mansione</b>		
<b>Mansione</b>	<b>Numero</b>	<b>Note</b>
ASA	1	
OSS	8	
Infermiere *	18	* Responsabile Area ADI (Care Manager) * Responsabile Area Strutture * Responsabile Area Assistenza Domiciliare
Impiegati *	5	* 1 Responsabile Amministrazione e Segreteria * 1 Responsabile Gestione Sistema Qualità 1 Operatore Progettazione e Sviluppo 2 operatori Segreteria e Amministrazione
Fisioterapista	4	
Psicologo	2	
Medico	3	
<b>Totale</b>	<b>41</b>	

Note.

1. Tutti i lavoratori sono in possesso della qualifica per lo svolgimento della mansione indicata.
2. Il contrassegno \* indica la presenza nel gruppo operativo di un operatore con funzione di Responsabile di Area

<b>Gruppo di lavoro - Composizione per genere</b>		
M	F	Totale
18	23	41

<b>Gruppo di lavoro – Composizione per fasce di età</b>							
Fascia di età	18 – 25	26 - 35	35 - 45	46 - 55	56 - 65	66 - 75	Totale
Numero	1	6	20	7	7	0	41

## **QUALITA' E FORMAZIONE**

Assicurare lo sviluppo professionale degli operatori e la valorizzazione delle loro potenzialità è un mezzo indispensabile per il perseguimento della mission aziendale. Alisei infatti riconosce nella formazione uno strumento capace di produrre cambiamenti non solo nell'operatore che si forma, ma anche nell'organizzazione che lo vede protagonista e depositario di abilità tecniche, di competenze organizzative e relazionali. Esiste una forte connessione tra formazione e organizzazione al fine di sostenere le professionalità in una dimensione lavorativa nella quale l'imparare a fare non basta più. Ciò che interessa promuovere attraverso la formazione, oltre alle conoscenze ed alle abilità operative, è la capacità strategica degli attori ad orientarsi nei contesti in cui operano avendo come punto di riferimento la dimensione del cambiamento, della qualità e della partecipazione.

### **5.1 La pianificazione della formazione**

La pianificazione della formazione è a carico della Direzione Generale. Il programma formativo viene pianificato annualmente sulla base della ricognizione del bisogno formativo effettuata dai Responsabili di Area in collaborazione con l'ufficio Formazione. Essi redigono una proposta formativa da sottoporre al vaglio della Direzione che, con la collaborazione del Responsabile Gestione Qualità e del RSPP, elabora ed approva programmi annuali di formazione e aggiornamento coerenti con gli obiettivi aziendali, gli obblighi di legge e contrattuali, le esigenze rilevate dalle equipe di lavoro e le risorse economiche disponibili.

Viene effettuata sistematicamente una verifica dei percorsi formativi realizzati in termini di soddisfazione dei partecipanti, feed back dei docenti e ricaduta operativa. I dati emersi da tali verifiche sono funzionali alla riprogettazione della proposta formativa.

### **5.2 Modalità di erogazione**

Le attività di formazione ed addestramento vengono effettuate attraverso:

- formazione interna
- formazione esterna: sono previsti percorsi di formazione esterna nelle diverse forme (seminari, convegni, workshop, corsi)
- formazione sul campo che, attraverso l'affiancamento a personale esperto, utilizza per l'apprendimento i contesti, le occasioni di lavoro e le competenze degli operatori impegnati nelle attività assistenziali. La formazione sul campo viene sempre proposta ai neoassunti e agli operatori che vengano assegnati ad una nuova mansione o unità operativa.
- partecipazione dei gruppi di lavoro ad incontri di coordinamento e supervisione
- divulgazione di pubblicazioni, informazioni e documenti tecnici

La politica della qualità della formazione di Alisei è orientata a garantire:

- continuità e sistematicità
- correttezza metodologica
- congruenza con gli obiettivi formativi identificati nel piano annuale
- equità, trasparenza e pari opportunità di accesso

Per ciascun lavoratore è predisposta una scheda anagrafica con specifiche relazioni (ad es. mansioni, ruolo aziendale, incarichi etc.), ivi comprese le attività formative e di aggiornamento svolte. Viene tenuta debita registrazione informatizzata di ogni evento formativo al quale lavoratori e collaboratori partecipino.

Nel definire le attività formative viene posta massima attenzione affinché sia garantita la formazione obbligatoria e vengano attivati momenti formativi in base alle indicazioni nazionali e regionali in merito all'ECM.

Con riferimento ai collaboratori sanitari liberi professionisti la direzione lascia la più completa autonomia personale nella verifica dei propri bisogni formativi e programmazione delle relative attività. La stessa tuttavia:

- Monitora e stimola il conseguimento dei crediti ECM in base alle indicazioni nazionali e regionali
- Consiglia e promuove una minima frequentazione di eventi che riguardino obiettivi individuati come prioritari nell'ambito del piano formativo annuale
- Include nel piano formativo annuale azioni formative rivolte anche al target libero professionale

### **5.3 Formazione interna ed esterna**

Nell'anno 2013 i lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento sono stati 10 su un totale di 41 lavoratori.

<b>Aggiornamento e Formazione Alisei Anno 2013 - Eventi</b>	
Totale eventi formativi	31
Totale eventi esterni	30
Totale eventi interni	1

Aggiornamento e Formazione personale Alisei Anno 2013 - Partecipanti			
Area di appartenenza	<b>ADI e Assistenza domiciliare</b>	<b>Strutture</b>	<b>Tecnostruttura</b>
	7	2	1
Professione/Mansione	<b>Infermiere</b>	<b>Fisioterapista</b>	<b>Coordinamento *</b>
	8	1	4

\* Questa voce comprende 3 partecipanti che svolgono doppia funzione (infermiere e coordinatore) e sono quindi conteggiati in entrambe le colonne

#### **5.4 Servizio di prevenzione, protezione e sicurezza sul lavoro (d.lgs. 81/2008)**

Il D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81 - Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - ha riformato, riunito ed armonizzato abrogandole, le disposizioni dettate da numerose precedenti normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con l'obiettivo di adeguare la normativa all'evolversi della tecnica e del sistema di organizzazione del lavoro. Il D.Lgs. n. 626/94 a cui le aziende si riferivano per assicurare la sicurezza sui luoghi di lavoro è stato completamente trasfuso nel Testo Unico Sicurezza Lavoro (D.Lgs. 81/2008). Alisei adempie a quanto richiesto dal D.Lgs 81/08 avendo organizzato il "Servizio di Prevenzione e Protezione" nel modo descritto nelle tabelle sottostanti.

<b>FIGURE</b>	<b>INCARICATO</b>	<b>PRINCIPALI FUNZIONI</b>
<b>Datore di lavoro - DdL:</b> in quanto cooperativa sociale Alisei è governata da un Consiglio di Amministrazione che prende collegialmente le decisioni. La responsabilità ultima è in capo al Presidente.	Fabio Arcangelo Pellegatta <i>Presidente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione dei rischi</li> <li>• Elaborazione del Documento Valutazione Rischi (DVR)</li> <li>• Designazione RSPP</li> <li>• Nomina del MC</li> <li>• Consulta il RLS in ordine alla valutazione dei rischi, nomina degli addetti, organizzazione della formazione</li> </ul>

FIGURE	INCARICATO	PRINCIPALI FUNZIONI
<p><b>Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione – RSPP.</b> : persona esterna alla Cooperativa con capacità e requisiti professionali adeguati al ruolo ricoperto.</p>	<p>Maurizio Staffolani</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione della fonti e delle situazioni di pericolo</li> <li>• Individuazione dei soggetti esposti</li> <li>• Elaborazione DVR</li> <li>• Programmazione degli interventi necessaria a garantire la sicurezza (misure tecniche, impiantistiche, comportamentali, organizzative, informative e formative)</li> </ul>
<p><b>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza – RLS.:</b> persona eletta dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali, debitamente formata.</p>	<p>Maria Basile <i>Operatrice dell'Area Amministrazione e Segreteria</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viene consultata preventivamente in ordine alla valutazione dei rischi, sulla designazione degli addetti da formare e sull'organizzazione della formazione</li> <li>• Riceve le informazioni e la documentazione inerente la valutazione dei rischi</li> <li>• Formula osservazioni in occasione di visite e verifiche della autorità competenti</li> <li>• Partecipa alla riunione periodica per la prevenzione e la protezione dei rischi</li> </ul>

Alisei provvede alla formazione dei lavoratori presenti nei propri servizi in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 (artt. 36 e 37), che obbliga tutte le imprese all'informazione e formazione di tutti i lavoratori sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro. Provvede inoltre all'informazione e formazione del personale relativamente al documento Valutazione Rischi.

Nel 2013 fabbisogno formativo era soddisfatto conformemente a quanto previsto dalla normativa e non sono pertanto stati realizzati eventi formativi.

## 5.5 Coordinamento e Supervisione

L'equipe di ogni servizio usufruisce di momenti dedicati all'attività di

- Coordinamento: confronto operativo orientato al miglioramento continuo con la presenza dell'equipe di operatori e del Coordinatore di Servizio.
- Supervisione da parte di specifiche figure di riferimento tecnico - professionali (psicologo, medico, infermiere, fisioterapista)

Le attività fanno riferimento a due ambiti: supervisione sui casi e supervisione sulle dinamiche dell'equipe. Le supervisioni sulle dinamiche dell'equipe vengono attivate qualora se ne ravvisi la necessità ed è il RS che ne fa richiesta in base alle esigenze rilevate.

Nel 2013 gli incontri di coordinamento sono stati effettuati per il personale OSS ed infermieristico impiegato nei servizi di assistenza domiciliare con cadenza rispettivamente mensile e quadrimestrale.

<b>Coordinamento e Supervisione</b>	
<b>ASA OSS</b>	
Totale supervisioni attivate	12
Totale ore offerte	96
<b>INFERMIERI/FISIOTERAPISTI</b>	
Totale supervisioni attivate	3
Totale ore offerte	60

## 5.6 Qualità

Cooperativa Alisei ha conseguito nel 2013 la certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per i seguenti campi di attività: "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza sanitaria e socio-sanitaria: prestazione di cure della persona in stato di non completo benessere fisico, psichico e sociale, erogate presso il domicilio o la struttura in cui risiede. Esecuzione di prelievi ematici."

L'organizzazione provvede all'addestramento del personale per la corretta interpretazione e integrazione del sistema di qualità secondo la norma ISO.

## I SERVIZI

### 6.1 AREA ADI – Assistenza Domiciliare Integrata

Alisei è società accreditata all'erogazione di Voucher Socio-sanitari in Lombardia dall'ASL della provincia di Varese per i distretti sanitari di Busto Arsizio, Castellanza, Gallarate, Somma Lombardo.

Di seguito un breve prospetto riepilogativo delle attività prestate nei diversi distretti

DISTRETTO	NUMERO PAZIENTI IN CARICO
Busto Arsizio	373
Castellanza	71
Gallarate	14
Somma Lombardo	14
Totale	473

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	NUMERO ACCESSI
Infermieristiche	11.731
Fisioterapiche	1.040

## 6.2 AREA ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

L'area presidia le seguenti attività erogate in ambito domiciliare:

- Servizio di fisioterapia, assistenza infermieristica e socio assistenziale
- Servizio di esecuzione e refertazione di ECG per privati o eseguiti per studi di medicina del lavoro

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	NUMERO ACCESSI
Infermieristiche	399
Fisioterapiche	301
ASA/OSS	3.198
<b><i>Totale accessi</i></b>	<b>3.898</b>
<b><i>Totale utenti in carico</i></b>	<b>144</b>

### Servizio di trasporto

Da ottobre 2013 Alisei dispone di un mezzo attrezzato per il trasporto delle persone con mobilità ridotta (persone malate, anziane o disabili) che possono usufruire del servizio per effettuare spostamenti sul territorio per le proprie necessità sanitarie, di cura e connesse alla gestione della quotidianità.

Il trasporto viene effettuato da personale formato e garantisce l'apporto dei necessari ausili (carrozzina). In caso di particolari esigenze connesse alla condizione del trasportato è possibile prevedere la presenza a bordo di professionalità specifiche (ad esempio personale infermieristico) per garantire che il trasporto venga effettuato in una condizione ottimale di agio e sicurezza.

Il servizio è divenuto operativo nel 2014.

## 6.3 AREA STRUTTURE

L'Area Strutture presidia le attività a carattere sanitario ed assistenziale sviluppate da Alisei in ambito diverso da quello domiciliare e più specificamente nell'anno 2013:

### Strutture

- Assistenza infermieristica c/o Istituto "LA PROVVIDENZA ONLUS" di Busto Arsizio
- Servizio socio-assistenziale c/o "ISTITUTO FILOSOFICO ALOISIANUM" di Gallarate
- Servizio infermieristico c/o sei centri disabili di Busto Arsizio, Gallarate, Cassano Magnago, Marnate in collaborazione con "Solidarietà e servizi Coop Sociale Onlus"

### Laboratori

- Servizio infermieristico c/o Laboratorio TOMA di Busto Arsizio nel centro prelievi e presso aziende esterne per la medicina del lavoro;
- Servizio di esecuzione e refertazione di ECG eseguiti per studi di medicina del lavoro Noesis

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	ORE
Infermieristiche	7981
ASA OSS	2160
<b><i>Totale</i></b>	<b><i>10.141</i></b>

## PROGETTI

### 7.1 Terapia della Bambola

Nel mese di novembre 2013 Alisei ha portato a conclusione il progetto sperimentale Terapia della Bambola, avviato nel corso del 2012 e realizzato in collaborazione con Associazione Alzheimer Multimedita di Castellanza. La doll therapy è una terapia complementare non farmacologica in grado di migliorare in modo evidente le condizioni globali della persona affetta da demenza, agendo in senso positivo prevalentemente sui disturbi comportamentali che tipicamente si accompagnano alla malattia. L'applicazione della terapia ha evidenziato anche l'incremento del benessere generale delle figure di accudimento del malato con demenza.

Il progetto si proponeva verificare l'efficacia e definire i protocolli per l'utilizzo della bambola terapeutica, già piuttosto consolidato in RSA e centri diurni, nel contesto domestico e domiciliare in supporto alla quotidianità della famiglia e del caregivers. Esso aveva perciò carattere innovativo e sperimentale ed ha richiesto un impegno dell'equipe su due livelli:

- Definizione dei protocolli per la somministrazione e della relativa modulistica
- Addestramento del caregivers: operatori formati hanno affiancato i caregivers familiari addestrandoli ad una corretta somministrazione della bambola terapeutica. Essi sono stati accompagnati ad una graduale autonomia, sotto la supervisione continuativa dell'operatore e della psicologa di riferimento.
- Gestione degli aspetti sperimentali del progetto: i destinatari di progetto sono stati selezionati e monitorati attraverso la somministrazione di batterie testistiche, un'azione continuativa di rilevazione dati con l'obiettivo di verificare l'ipotesi e le condizioni di efficacia dell'intervento terapeutico in ambito domiciliare

I risultati della sperimentazione, che rinforzano l'idea che l'applicazione domiciliare sia utile e praticabile, sono stati presentati nell'ambito del convegno "Curare con una Bambola" tenutosi in data 24/01/2014 presso il Museo del Tessile di Busto Arsizio.

***Le attività sono state autofinanziate da Alisei per un costo complessivo pari a 3.500 euro:*** i destinatari non hanno sostenuto alcun costo per i servizi ricevuti e a conclusione del progetto hanno potuto proseguire l'attività terapeutica in autonomia utilizzando la bambola messa a disposizione gratuitamente dal progetto.

<b>Terapia della Bambola – Attività anni 2012 e 2013</b>		
<b>Numero destinatari</b>	<b>Ore lavoro Anno 2012</b>	<b>Ore lavoro Anno 2013</b>
8	124	128

## **7.2 Progetto AIA - Ascoltare Informare Assistere**

AIA è un progetto di promozione del sostegno psicologico per le famiglie ed i *caregivers* di persone anziane e/o disabili rimasto operativo per tutto il 2013.

Il progetto persegue le seguenti finalità specifiche:

- Informare e formare le famiglie, in modo da promuovere una maggiore consapevolezza dei problemi relativi alla gestione e alla cura del paziente e accrescere il senso di competenza (sapere, saper essere e saper fare).
- Predisporre interventi volti a superare stati di isolamento in cui, talvolta, vivono le persone anziane/disabili e le loro famiglie.
- Offrire spazi di sostegno e confronto su problemi e dinamiche che insorgono all'interno del nucleo familiare.
- Creare una rete di sostegno intorno "intorno a" e "tra" le famiglie della persona anziana e/o disabile in modo da alleviare il carico di impegno che grava sui caregiver.

Le azioni proposte nell'ambito del progetto erano di tre tipologie:

- Interventi di sostegno psicologico al caregiver
- Gruppi di auto aiuto c/o sede appositamente allestita
- Interventi di informazione e formazione

Nel corso del 2013 sono stati attivati i colloqui individuali di supporto psicologico. A ciascun destinatario è stato proposto un percorso individuale per una durata pari ad 8 incontri della durata di 1 ora ciascuno. Al termine del percorso è previsto un momento di restituzione e valutazione, nell'ambito del quale è possibile anche definire un'estensione temporale del supporto.

**Le attività sono state autofinanziate da Alisei per un costo complessivo pari a 1.710 euro:** i destinatari non hanno sostenuto alcun costo per i servizi ricevuti.

<b>Progetto AIA – Attività anni 2012 e 2013</b>		
<b>Numero destinatari</b>	<b>Ore lavoro Anno 2012</b>	<b>Ore lavoro Anno 2013</b>
7	44	38

# LA COOPERATIVA E IL TERRITORIO

## 8.1 Cooper@ttive

La complessità e trasversalità dei bisogni solidali sta crescendo esponenzialmente, anche per le gravi contingenze complessive nella società e sul nostro territorio. Diventa dunque difficile per un'unica organizzazione dedita ai servizi alla persona rispondere in maniera soddisfacente ai bisogni ed ottimizzare l'efficacia del proprio intervento, sia in termini di ricaduta sociale che economica.

Da questa presa di coscienza matura la scelta di superare la logica individuale a favore della collaborazione con altre imprese, per trovare sinergie che possano valorizzare al massimo la ricaduta positiva delle attività sul territorio. Alisei inizia così nel 2013 un percorso di conoscenza con quattro realtà che operano a Busto Arsizio e in provincia di Varese in settori e con competenze diverse e complementari alle proprie: Cooperativa L'Abbraccio, Cooperativa Effatà, Cooperativa Progetto Promozione Lavoro e Cooperativa Bontà EQUAlità.

A distanza di un anno nasce COOPER@TTIVE, struttura di rete che coinvolge le 5 cooperative che si riconoscono in un sistema di valori comuni ed in un'interpretazione condivisa di cosa significhi oggi essere cooperativa in ambito sociale e la cui filosofia si riconduce a tre dichiarazioni caratteristiche: **condividere, costruire, restituire**.

**Condividere.** Insieme le cooperative sono più forti e capaci: possono ottimizzare i processi, liberando risorse ed energia da investire in innovazione, crescita, progettualità.

**Costruire.** Un polo integrato di servizi che sia luogo di incontro, cantiere di idee, risposta presente ai bisogni del territorio.

**Restituire.** Le cooperative intendono la propria crescita come un mezzo per generare e restituire al territorio valore sociale aggiunto in termini di:

*Lavoro:* il gruppo Cooper@ttive è costantemente impegnato per creare e mantenere occupazione. Attualmente garantisce opportunità lavorative a 62 persone, di cui 8 soggetti svantaggiati, tra soci, lavoratori e collaboratori.

*Servizi:* il Gruppo opera con competenza e professionalità nei settori:

### **Servizi alla Persona:**

- Minori

- Anziani
- Disabilità
- Adulti

### ***Servizi Artigianali***

Prodotti di artigianato, legatoria, cartotecnica, bomboniere e partecipazioni.

### ***Servizi alle Imprese***

Servizi di assemblaggio industriale, controllo qualità, confezionamento, trasporti e sgomberi, manutenzione aree verdi, portierato.

### ***Settore alimentare***

- Negozio di quartiere con prodotti km zero e slow food
- Servizio Catering

## **8.2 Eventi**

Nel corso del 2013 Alisei ha organizzato o contribuito con la sua presenza ai seguenti eventi:

26 maggio 2013 – Concerto Bermuda Acoustic Trio, serata di intrattenimento e raccolta fondi organizzata in collaborazione con cooperativa Progetto Promozione Lavoro

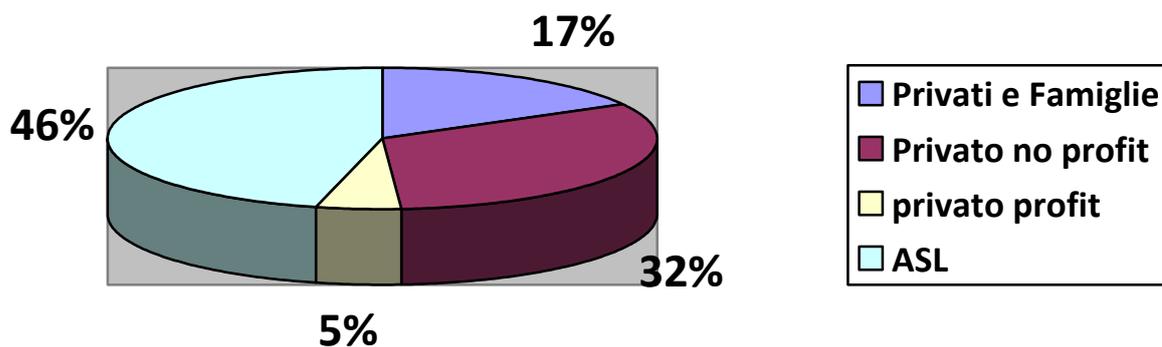
21 Settembre 2013 – presentazione del progetto sperimentale Terapia della Bambola nell'ambito della conferenza sulle terapie non farmacologiche "Oltre la Memoria" organizzata da Associazione Alzheimer Multimedita di Castellanza

29 Settembre 2013 - pomeriggio di spettacoli, giochi e laboratori per i bambini e le loro famiglie presso la colonia Elioterapica di Busto Arsizio offerto da Cooper@ttive.

## DATI ECONOMICI

### 9.1 Clienti e committenti

#### Volumi di fatturato per tipologia di committente

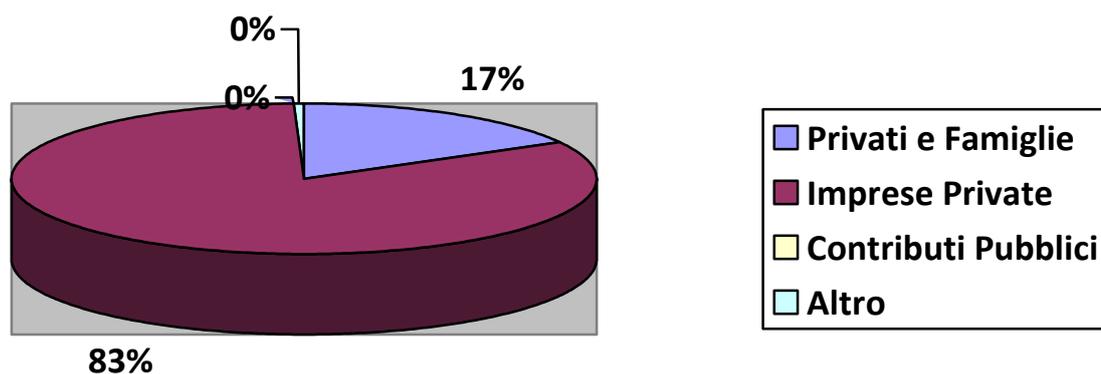


	NUMERO	FATTURATO COMPLESSIVO
Privati e Famiglie	150	113.500
Privato no profit	3	211200
Privato profit	3	34300
Pubblico (ASL)	1	307.00

## 9.2 Valore della produzione

	2011	2012	2013
Privati e Famiglie	76.812	96.999	113.500
Imprese private	347.234	448.836	552.800
Contributi pubblici	243	0	0
Altro	610	159	3.000
<b>TOTALE</b>	<b>424.899</b>	<b>545.994</b>	<b>669.300</b>

### Produzione Ricchezza 2013

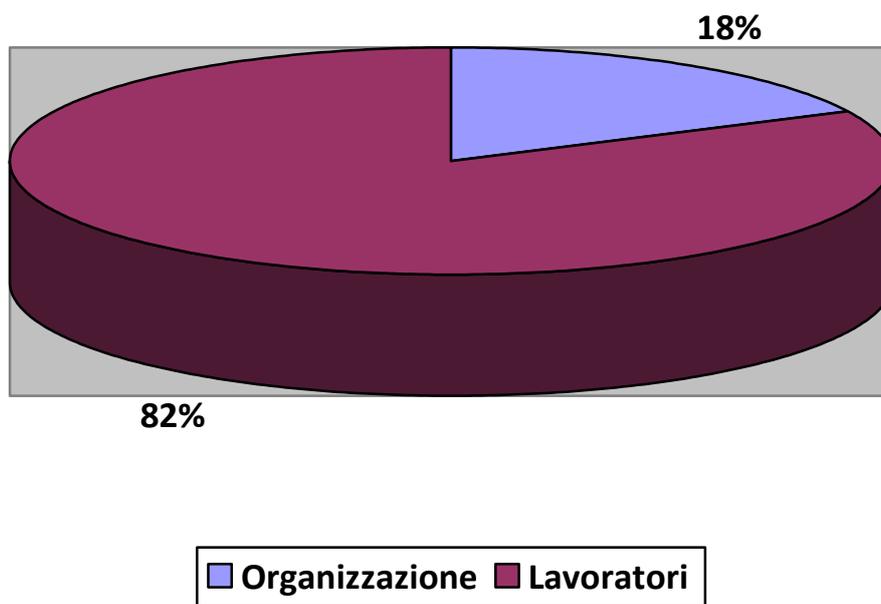


	2011	2012	2013
Ammortamenti e Accantonamenti	8.627	9.128	9.525
Fornitori di beni da economie esterne	305.692	390.133	468.213
Oneri diversi di gestione	5.458	4.962	7.678
<b>TOTALE</b>	<b>319.777</b>	<b>404.223</b>	<b>485.416</b>

### 9.3 Distribuzione valore aggiunto

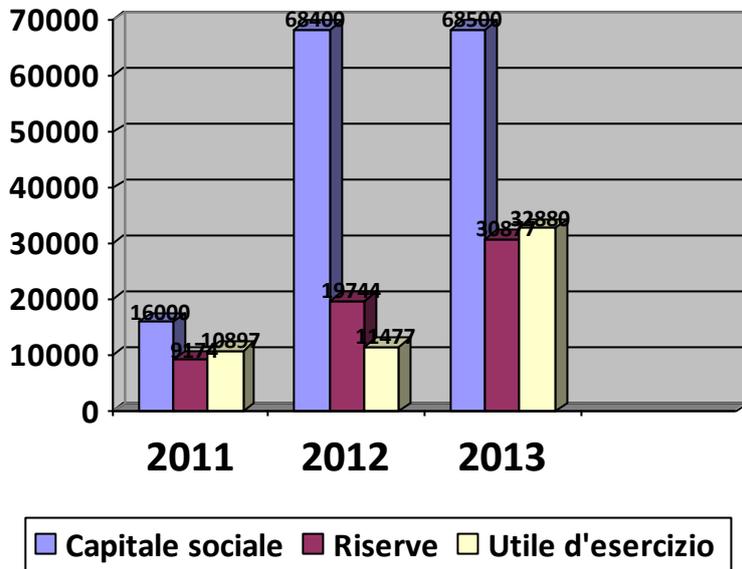
2011	2012	2013
<b>Organizzazione – <i>Utili di esercizio</i></b>		
11.271	11.477	32.880
<b>Finanziatori – <i>Finanziatori ordinari</i></b>		
- 375	- 335	- 310
<b>Lavoratori - <i>Dipendenti, collaboratori e soci</i></b>		
93.842	129.958	151.780
<b>TOTALE</b>		
104.738	141.100	184.350

### Distribuzione del valore aggiunto 2013



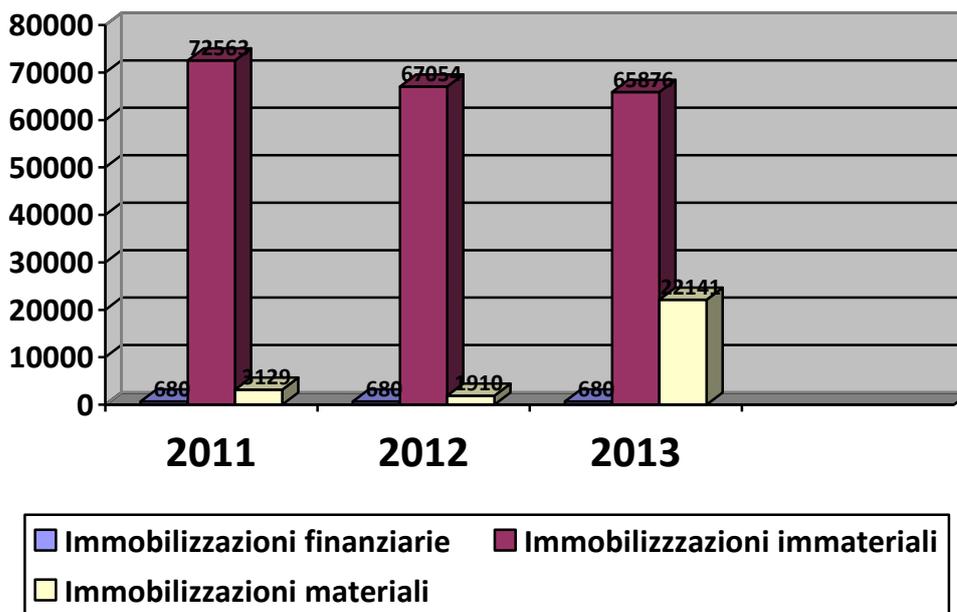
## 9.4 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

### Patrimonio Netto



## 9.5 Il patrimonio

### Investimenti



## PROSPETTIVE FUTURE

Rivolgendo lo sguardo al futuro è possibile individuare alcuni macro obiettivi a medio – breve termine per la cooperativa:

- ***Differenziare i settori di intervento della cooperativa.*** Il consolidamento delle aree di intervento storiche si accompagnerà alla progettazione di nuovi interventi, che consentano di rispondere ai bisogni sociali emergenti e contemporaneamente di perseguire un posizionamento strategico, ampliando il territorio di intervento, l'area di competenze della cooperativa ed i target di riferimento.
- ***Sostenere i progetti della cooperativa e la sua capacità di massimizzare l'accesso ai servizi,*** anche dal punto di vista economico, con attività differenziate e mirate di raccolta fondi.
- ***Dare nuovo impulso alla vita sociale e ai processi di partecipazione,*** intensificando la frequenza delle assemblee dei soci, stimolando la partecipazione (obiettivo: partecipazione ad assemblea dei soci - > 85%) ed istituendo gruppi di lavoro su specifiche tematiche, ivi compreso quello per la redazione del bilancio sociale 2014.
- ***Rafforzare i processi di visibilità e networking*** anche attraverso l'organizzazione di eventi
- ***Sostenere l'aggiornamento professionale dei lavoratori*** attraverso lo stanziamento di un budget destinato ad interventi formativi
- ***Massimizzare la soddisfazione del cliente*** (valore medio questionari >4)

## **INTERVISTE E TESTIMONIANZE**

### **ANNA ZUCCA**

***Socia e lavoratrice di cooperativa Alisei.***

***Ha lavorato come infermiera nell'Area Strutture, presso i Centri Diurni Disabili ed è tra i soci che hanno scelto di aderire al fondo Jeremie.***

***Da quanto tempo conosci Alisei?***

Conosco la cooperativa fin dalla sua nascita nel 2008.

***Come sei diventata socia della cooperativa?***

Dopo un breve periodo di conoscenza e collaborazione mi è stata fatta la proposta di divenire socia dagli amministratori della cooperativa. Quello della cooperazione sociale per me era un mondo nuovo: quando ho iniziato a collaborare con Alisei arrivavo infatti da un'esperienza di lavoro in ambito ospedaliero durata 31 anni. Ho accettato perché c'era un rapporto di conoscenza personale e di fiducia con gli amministratori. Successivamente anche mio marito, che è impegnato in un ambito lavorativo completamente diverso, ha scelto di diventare socio volontario della cooperativa.

***Una opinione in generale sulla cooperativa?***

L'opinione generale è positiva, soprattutto con riferimento alla serietà nell'impegno professionale. Inoltre mi sono sempre sentita coinvolta: indipendentemente dal fatto di essere socia, sento di "fare parte" del gruppo Alisei. Anche adesso che sono in pensione partecipo a riunioni ed assemblee, come anche alle occasioni di riunione informale che si presentano in corso d'anno.

***Perché hai deciso di aderire al Jeremie?***

Nel momento in cui ce lo hanno proposto in cooperativa si stava parlando della possibilità di attivare alcuni nuovi progetti. Uno in particolare ha entusiasmato me e mio marito: si trattava di una soluzione abitativa che avrebbe consentito alle persone anziane di poter abitare in alloggi privati, conservando la propria privacy ed autonomia, ma disponendo allo stesso tempo della necessaria assistenza. Era un progetto con un forte orientamento all'apertura all'esterno, alla valorizzazione dei legami ed alla creazione di un ambiente "familiare", molto diverso dalla classica RSA. Questo progetto ci ha colpiti, ci sarebbe piaciuto che la cooperativa potesse realizzarlo. La ricapitalizzazione tramite il Jeremie era un passo importante per creare le condizioni in cooperativa per investire su nuovi progetti, per mantenersi aperti a nuovi orizzonti.

### ***Hai avuto qualche dubbio o timore?***

Sicuramente prima di fare questo passo ci abbiamo riflettuto, come sempre prima di prendere un impegno economico, in quanto le risorse sono sempre limitate. Abbiamo deciso soprattutto in funzione del rapporto positivo di fiducia che si era creato.

## **ANTONIETTA FOTIA**

***Socia e lavoratrice di cooperativa Alisei.***

***Lavora come Operatore Socio Sanitario nei servizi di assistenza domiciliare ed è tra i soci che hanno scelto di aderire al fondo Jeremie.***

### ***Da quanto tempo lavori con Alisei?***

Ho iniziato nel 2010, poco dopo aver preso la qualifica OSS.

Prima facevo un lavoro completamente diverso, ma ho sempre avuto l'idea di dedicarmi all'assistenza e quando si è presentata l'occasione ho fatto il corso. Sono soddisfatta della mia scelta: è un lavoro impegnativo ma vario e dinamico, che ti porta a contatto con le persone.

### ***Quando sei diventata socia della cooperativa?***

Sono diventata socia quasi subito: dopo un breve periodo di lavoro occasionale, sono stata assunta e contestualmente mi sono associata. E' la prima volta che sono socia di una cooperativa, ma conoscevo il meccanismo e non mi sono soffermata molto a rifletterci: per me sommariamente è come essere dipendente.

### ***Perché hai deciso di aderire al Jeremie?***

La cooperativa stava cercando di avviare nuovi progetti: se ne è parlato in assemblea e si è discusso di come fosse necessario l'impegno di tutti per farli partire. Volevo essere partecipe di questo processo e così ho deciso di aderire.

In particolare mi entusiasmava il progetto per la realizzazione di minialloggi per persone anziane. Mi è parsa un'idea con un grande potenziale, da realizzare in fretta prima che lo facessero altri al nostro posto. Avviare questo progetto credo darebbe grande visibilità ad Alisei e dall'esterno ci vedrebbero con occhi diversi.

### ***Hai avuto qualche dubbio o timore?***

La scelta non mi è pesata, perché ci credo e la vivo con passione.

Ho provato solo un po' di delusione perché il progetto minialloggi ha incontrato rallentamenti e difficoltà, ma non nei confronti della cooperativa, in quanto è dipeso da circostanze esterne.

***Quali ritieni siano i punti di forza di Alisei?***

Sicuramente la collaborazione e l'unione. Quando c'è un'esigenza sappiamo di poterla segnalare e che verrà attivata una risposta.

***Quali ritieni siano le criticità invece?***

Nel lavoro domiciliare le difficoltà maggiori si incontrano nella relazione con le persone, anche perché l'OSS, nonostante sia una figura professionale con una formazione specifica, non viene sempre percepita come autorevole. Sarebbe utile avere a disposizione momenti di confronto con gli utenti ed i familiari con la presenza di una figura di coordinamento, meglio se infermieristica, che supervisioni ed avvalori il nostro ruolo ed il nostro operato. Questi interventi, che attualmente vengono attivati al bisogno, in presenza di criticità, hanno dimostrato una grande efficacia e sarebbe interessante che facesse parte del protocollo di lavoro anche in circostanze ordinarie.

**FRANCO MASON**

***Lavoratore di cooperativa Alisei.***

***Opera come Infermiere nei servizi di assistenza domiciliare.***

***Da quanto tempo lavori con Alisei?***

Ho iniziato a collaborare nel 2013

***Come mai hai scelto di non essere socio della cooperativa?***

Ritengo che il ruolo di socio sia da assumere con grande serietà: bisogna investire tempo, energie, progettualità. Personalmente in questo momento vorrei sentirmi libero da impegni rispetto ai quali garantire continuità. Io ho un forte senso di appartenenza: le cose delle quali partecipo diventano in qualche modo mie e mi sento in difetto se non riesco a garantire il giusto investimento, cosa che adesso non potrei fare.

***Quali ritieni che siano i punti di forza della cooperativa?***

Innanzitutto il rapporto di fiducia che si è costruito con gli amministratori, da parte dei quali ho sempre percepito chiarezza, trasparenza ed onestà.

Rispetto alla gestione si sono dimostrati oculati e non hanno mai fatto scelte azzardate. Hanno inoltre saputo riservare attenzione anche allo sviluppo di progetti a forte valenza sociale, seppure con bassa redditività, garantendone la sostenibilità in un equilibrio complessivo di gestione.

Hanno condotto scelte, anche nell'utilizzo degli utili, conformi alla nostra natura di organizzazione senza fine di lucro e orientate al consolidamento delle attività della cooperativa. L'acquisto di un mezzo per il trasporto delle persone disabili fatto nel 2013 è un esempio di questo modo virtuoso di ragionare.

Inoltre ho sempre incontrato disponibilità nel venire incontro ai bisogni ed alle esigenze manifestate ed ho potuto rintracciare uno sforzo sempre presente nel trovare risposte e soluzioni migliorative. Anche per quanto riguarda i materiali di lavoro basta chiedere quello di cui si ha bisogno e viene procurato.

Un punto di forza è perciò a mio avviso l'attenzione per i collaboratori: nell'ascolto delle problematiche portate, nel rispetto dei tempi di lavoro che non vengono forzati e nel riconoscimento della complessità specifica di alcune assistenze.

### ***Dove ritieni ci siano margini di crescita e miglioramento?***

Premesso che è difficile mantenere un equilibrio che garantisca la copertura delle spese e la continuità di servizi con un elevato livello di qualità, credo sia importante trovare il modo di garantire elementi di valorizzazione ed incentivazione per gli operatori.

Questi potrebbero riguardare aspetti di carattere economico, ma anche l'offerta di momenti formativi o una particolare attenzione nel garantire una tempestiva disponibilità dei materiali che ci mettano nella condizione di svolgere al meglio il nostro lavoro.

Sarebbe interessante ad esempio che la cooperativa potesse creare delle convenzioni per offrire ai propri operatori momenti di formazione a condizioni economiche vantaggiose, ad esempio sul tema delle lesioni cutanee. Questi corsi potessero poi essere aperti anche a professionisti esterni alla cooperativa che fossero interessati.

Il contesto domiciliare ha alcune specifiche criticità, che possono far flettere i tempi di lavoro. Gli accessi, soprattutto per le prese in carico ed i utenti multiproblematici, hanno spesso durata variabile e superiore alla media. Il riconoscimento ad accesso può risultare perciò a volte penalizzante per l'operatore e sarebbe interessante avviare un ragionamento per individuare strategie per il superamento di questa criticità.

Il riconoscimento del valore del lavoro di ogni persona è, oltre che una gratificazione, un forte stimolo motivazionale.

### ***Uno sguardo sul futuro della cooperativa?***

Il futuro della cooperativa è sicuramente caratterizzato da nuovi ed importanti impegni. Personalmente mi sento un po' spaventato, ma guardando al gruppo penso che sia una fortuna che non ragionino con la mia testa, che abbiano entusiasmo ed intraprendenza.

La cosa importante a mio avviso è procedere a piccoli passi ed in sicurezza. Inoltre è necessario che il gruppo sia coeso e stabile, che non ci siano attriti e che dove si verificano vengano appianati prima possibile per evitare che possano dilatarsi e diventare dannosi.

E' una cooperativa seria, che si comporta con correttezza verso i lavoratori e che deve fare la sua strada.

### ***Qualche considerazione generale sulle cooperative nell'ambito del sistema socio assistenziale?***

Credo sia importante che le organizzazioni e le istituzioni comincino a ragionare secondo logiche che prescindano dalla definizione di rigidi confini di competenza e si pongano l'obiettivo di dare alla persona malata ciò di cui ha bisogno, mettendosi in gioco oltre quanto strettamente richiesto e cercando le giuste sinergie per garantire il diritto all'assistenza.

Ad esempio sarebbe interessante poter provvedere in cooperativa all'acquisto di presidi per la prevenzione delle lesioni da pressione da poter fornire al bisogno alle persone o meglio ancora che la Asl potesse fornire agli enti accreditati qualche presidio antidecubito, ad esempio i sovramatrassi antidecubito. Credo non ci si debba porre limiti nel promuovere il benessere della persona, nella misura in cui le risorse organizzative ed economiche ce lo consentono.

E' fondamentale inoltre a mio avviso lottare per garantire un miglioramento complessivo delle condizioni della professione in termini di retribuzione e valorizzazione professionale. Questo garantirebbe peraltro alle organizzazioni un ritorno in termini di qualità del lavoro che le renderebbe maggiormente competitive.

## **ANGELO PISANI**

***Volontario di cooperativa Alisei.***

***Opera nel servizio di trasporto per persone con mobilità ridotta.***

### ***Da quanto tempo collabori con Alisei?***

Ho conosciuto la cooperativa nel 2013 ma ho iniziato a collaborare nel 2014. Conoscenti comuni mi hanno segnalato che la cooperativa cercava volontari da impiegare nei servizi di trasporto. Io ho la qualifica di volontario autista soccorritore ed in questo momento, non avendo impegni lavorativi, ho molta disponibilità di tempo. Perciò mi sono messo volentieri a disposizione.

### ***Una prima impressione sulla cooperativa?***

Alisei è la prima cooperativa con la quale collaboro ed in questi sei mesi mi sono fatto un'idea solo parziale. Il mio incarico mi porta infatti a contatto solo con alcune persone e funzioni, prevalentemente la segreteria, in quanto l'organizzazione è tale per cui ciascuno è impegnato nel proprio ambito ed il lavoro non viene svolto in gruppo. Ho avuto modo di partecipare ad un paio di riunioni con il gruppo di lavoro, ma sono ancora in una fase conoscitiva, esplorativa.

Sul servizio di trasporto le poche difficoltà rilevate direi che rientrano nella normalità dell'avvio di un servizio, sono in qualche modo fisiologiche e facilmente superabili.

### ***Quali motivazioni ti hanno portato alla scelta del volontariato?***

Nessuna motivazione in particolare. Credo che sia una scelta che le persone fanno semplicemente perché la "sentono", perché in qualche modo ti nasce naturalmente il pensiero di fare qualcosa come volontario. Quando si crea un bisogno, un'esigenza, chi se la sente si da da fare. Io quando ho sentito che la cooperativa aveva bisogno mi sono detto "perché no"?

Peraltro questo tipo di incarico mi è congeniale, in quanto comporta un rapporto con le persone che è limitato nel tempo e quindi un coinvolgimento emotivo meno alto, più facile da gestire. In questo tipo di servizio ho la possibilità di rendermi utile e quando vedo che la persona è soddisfatta del servizio, che è contenta, per me è un ritorno importante e sufficiente.

### ***Come sta andando il servizio di trasporto?***

Il servizio è abbastanza richiesto e le persone che ne usufruiscono sono spesso le stesse, o altre che ci hanno conosciuto tramite il passaparola. Questo credo che sia un indice di soddisfazione e le persone mi sembrano contente, il "grazie" me lo dicono.

Io d'altro canto cerco sempre di interagire e di essere affabile: non siamo trasportatori di pacchi ed è importante far sentire la persona a proprio agio, accolta. Spesso chi ci richiede il servizio deve recarsi all'ospedale per terapie e visite e quelli sono i servizi che mi danno maggiore motivazione, perché mi sento utile per un bisogno essenziale. Andiamo infatti spesso a prendere persone che abitano in alloggi ai piani alti, senza ascensore e che quindi senza un aiuto sono quasi impossibilitate ad uscire di casa.

### ***Uno sguardo sul futuro della cooperativa?***

Il futuro dipenderà dalle persone: dall'iniziativa e dalle proposte che possiamo fare tutti, che posso fare anche io. Il futuro dipende dalle nostre idee, dalla voglia di progredire e dalla qualità dei servizi che offriamo.