

# 2016

## BILANCIO SOCIALE



*Michela, Operatrice Socio Sanitaria*



*L'individualismo batte l'altruismo all'interno di un gruppo, ma i gruppi altruistici battono i gruppi dominati dall'individualismo*

Salvatore Settis

<b>LETTERA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>PREMESSA</b>	
<i>Obiettivi del Bilancio Sociale</i>	<b>5</b>
<i>Nota metodologica</i>	<b>5</b>
<i>Divulgazione e Visibilità del Bilancio Sociale</i>	<b>5</b>
<b>IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	
<i>Storia dell'Organizzazione ed Aree di impegno</i>	<b>8</b>
<i>Missione</i>	<b>9</b>
<i>Valori</i>	<b>9</b>
<i>Politiche d'impresa sociale</i>	<b>9</b>
<i>Mappa dei portatori di interesse</i>	<b>10</b>
<i>Struttura di governo</i>	<b>10</b>
<i>Base Sociale</i>	<b>12</b>
<i>Consiglio di Amministrazione</i>	<b>13</b>
<i>Lavoratori</i>	<b>13</b>
<b>PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	
<i>Valore della produzione</i>	<b>16</b>
<i>Distribuzione del valore aggiunto</i>	<b>17</b>
<i>Patrimonio, produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale</i>	<b>18</b>
<b>RELAZIONE SOCIALE</b>	
<i>Soci</i>	<b>22</b>
<i>Lavoratori</i>	<b>23</b>
<i>Utenti e Famiglie</i>	<b>28</b>
<b>PROGETTI E TERRITORIO</b>	<b>37</b>
<b>PROSPETTIVE</b>	<b>41</b>

# LETTERA DEL PRESIDENTE

*Carissimi,*

*con il bilancio sociale 2016 siamo a confermare il percorso di crescita che la cooperativa ha intrapreso e che si manifesta sotto diversi aspetti che verranno messi in evidenza nelle prossime pagine; su alcuni di questi ritengo importante porre però l'attenzione.*

*L'anno trascorso è infatti stato ricco di novità e motivi di soddisfazione per la cooperativa:*

- l'aumento dei servizi erogati, che conferma il legame con partner storici ma anche l'avvio di nuove collaborazioni, in particolare anche con enti appartenenti al terzo settore e all'associazionismo locale;*
- l'aumento del numero di collaboratori e dipendenti e la trasformazione di molti contratti a tempo determinato in rapporti a tempo indeterminato, segno della stabilità della cooperativa e dell'investimento reciproco di fiducia nella collaborazione instaurata*
- i risultati positivi del progetto gap 2.0 che è diventato riferimento territoriale per il contrasto alla ludopatia e che ha visto nel suo corso avviare collaborazioni anche con associazioni di volontariato nonché dimostrare la volontà della nostra cooperativa di voler comunque portare avanti il servizio, nonostante la conclusione del periodo finanziato da regione Lombardia, quale risposta alla domanda persistente della problematica nel tessuto sociale;*
- l'anno trascorso ha visto avviare anche l'introduzione di volontari del servizio civile a supporto delle attività, rendendo la cooperativa anche un luogo che crea occasioni per esperienze di vita in servizio alla comunità;*
- il risultato di gestione presenta ancora un segno negativo che è del tutto in linea con le aspettative dell'avvio di casa di corte nuova, ma è anche evidente un importante aumento dei ricavi complessivi della società, espressione dell'aumento dell'attività in tutte le aree di intervento*
- prosegue il processo di riorganizzazione dei servizi e rafforzamento dello staff amministrativo che mira ad adeguare gradualmente la cooperativa alla propria crescita dimensionale.*

*In un periodo storico in cui la crisi economica ha messo a dura prova molte imprese, la nostra cooperativa ha saputo reggere la prova, soprattutto attraverso lo sforzo congiunto di tutti i collaboratori, nonostante le condizioni di mercato vadano piano piano modificandosi, nonostante le regole di sistema regionali non siano sempre state sensibili alle problematiche e ricadute che potevano incorrere nelle piccole e medie imprese impegnate nell'ambito sociale e socio-sanitario, nonostante i ritardi di pagamento abbiano spesso messo alla prova le capacità di programmazione. Nonostante tutto il gruppo ha affrontato con tenacia le difficoltà dimostrandosi maturo e consapevole delle difficoltà ma anche responsabile verso un percorso che, non esimendoci dalle fatiche, ci sta portando a risultati tangibili.*

*Abbiamo dimostrato come un gruppo coeso può raggiungere risultati importanti se è unito e aggrappato all'idea comune della cooperativa e al valore che essa può esprimere sul territorio; nonostante questo, a volte, possa richiedere scelte difficili e aspri confronti che diventano sempre occasione di crescita se i personalismi vengono accantonati per lasciare il passo al bene comune che è la nostra cooperativa.*

*Concludo e vi ringrazio per l'anno trascorso fianco a fianco tra soci, colleghi e amici auspicando un 2017 che sia denso di nuovo impegno ma anche di nuove soddisfazioni. Buona cooperazione a tutti!*

*Pellegatta Fabio  
Presidente*

## **Obiettivi del Bilancio Sociale**

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 2016. Alisei desidera infatti comunicare con la massima trasparenza con i portatori di interesse esterni e interni al fine di creare un adeguato livello di conoscenza, condivisione e partecipazione nei confronti della attività e delle scelte della cooperativa.

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. Esso ha dunque l'ambizione di raccontare cosa abbiamo realizzato, ma anche a qual è il futuro al quale stiamo guardando e per il quale ci stiamo preparando

## **Nota metodologica**

La responsabilità per la redazione del Bilancio Sociale 2016 fa capo all'Area Progettazione e Sviluppo e alla Direzione. Hanno collaborato alla raccolta ed elaborazione dei dati per quanto di rispettiva competenza l'Area Amministrazione, l'Area Formazione e l'Area Gestione del Personale.

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2013.

Esso si divide in quattro sezioni:

1. Identità dell'Organizzazione
2. Produzione e distribuzione del valore aggiunto
3. Relazione sociale
4. Interviste agli Stakeholders

Le informazioni contenute sono riferite all'anno di gestione di Cooperativa Alisei chiuso al 31 dicembre 2016. Le informazioni riferite alla governance societaria ed aziendale sono invece aggiornate alla data di presentazione del bilancio di esercizio.

## **Divulgazione e Visibilità del Bilancio Sociale**

Il bilancio sociale 2016 è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 6/06/2017 per la delibera di approvazione.

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) ed ai committenti. E' inoltre possibile effettuare il download del Bilancio Sociale dal sito web della cooperativa [www.cooperativaalisei.it](http://www.cooperativaalisei.it).



# IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE



*Fabio, Maurizio, Maria, Marta, Nadia  
Sabrina, operatori della sede di via  
Matteotti*



## STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE ED AREE DI IMPEGNO

**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.

**La cooperativa oggi opera nei Distretti Sanitari di Busto Arsizio, Castellanza, Somma Lombardo, Gallarate, Legnano, Castano Primo e limitrofi.**

Essa sviluppa il suo impegno sulle seguenti aree:

### **Area Assistenza Domiciliare:**

- Attività infermieristica, fisioterapica e socio assistenziale in ambito domiciliare

### **Area ADI:**

- Servizio ADI – Assistenza Domiciliare Integrata, come società accreditata all'erogazione di Voucher Socio-sanitari dall'ASL della provincia di Varese per i distretti sanitari di Busto Arsizio, Castellanza, Gallarate, Somma Lombardo e dall'ASL Milano 1 per i distretti di Legnano e Castano Primo.

### **Area Strutture:**

- Attività infermieristica, fisioterapica e socio assistenziale in ambito residenziale ed ambulatoriale e di medicina del lavoro
- Residenza Casa di Corte Nuova, progetto in supporto alla vita indipendente della persona anziana autonoma o con lievi limitazioni delle autonomie, che offre servizi in supporto alla vita indipendente ed alla propria sicurezza personale in un contesto di appartamenti privati.

### **Area Progetti:**

- Supporto al Caregiver familiare
- Alzheimer e Demenze (Doll Therapy Domiciliare)
- Gioco d'azzardo patologico

### **Area Trasporti**

- Servizio di trasporto assistito con mezzo attrezzato

### **Studio di Psicologia**

- Servizi di psicoterapia e consulenza psicologica

Cooperativa Alisei ha conseguito nel 2013 e rinnovato nel 2016 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."

La cooperativa fa parte di



## **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.

## **VALORI**

**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 la nostra organizzazione 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.

### **A.4 Politiche di impresa sociale**

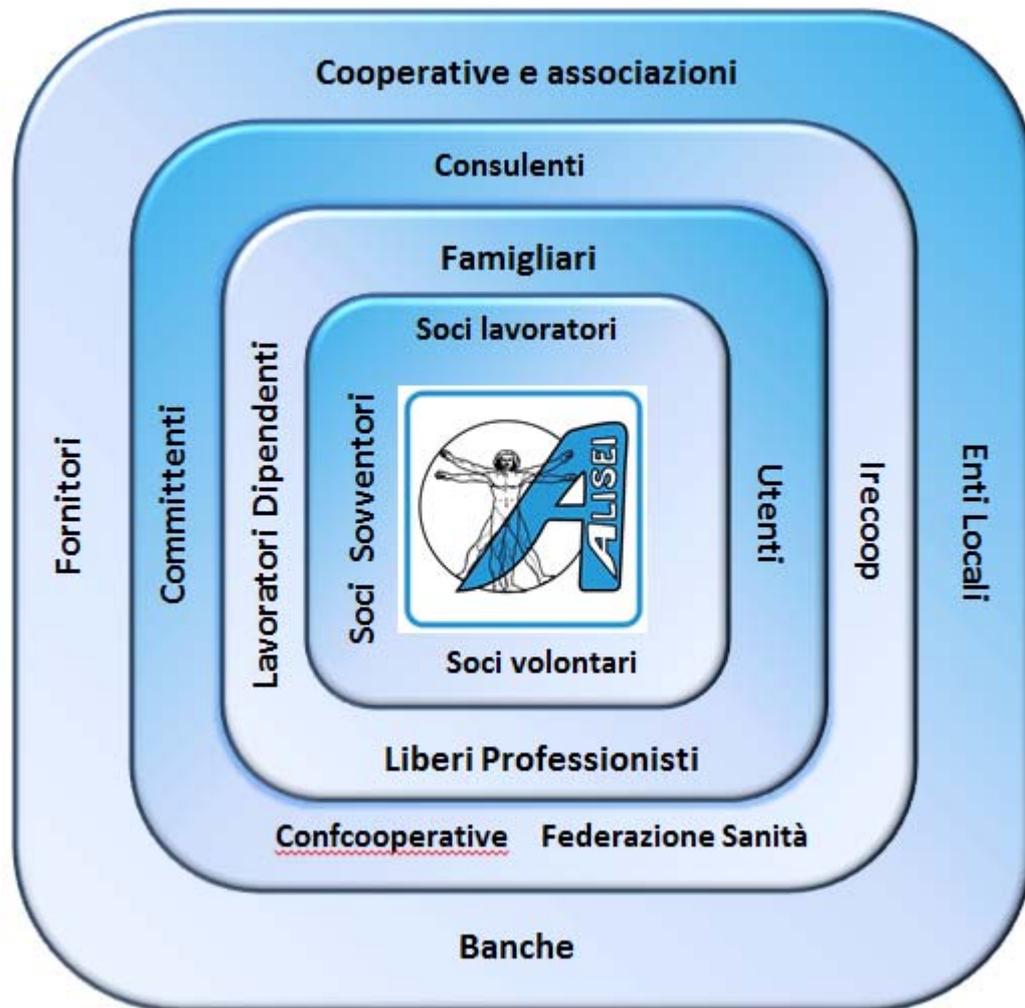
**Perseguire l'innovazione**, nella convinzione che l'operato sociale sia un processo orientato al miglioramento continuo ed alla scoperta di soluzioni ed opportunità inedite che possano migliorare costantemente la qualità della vita delle persone

**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.

## **MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE**

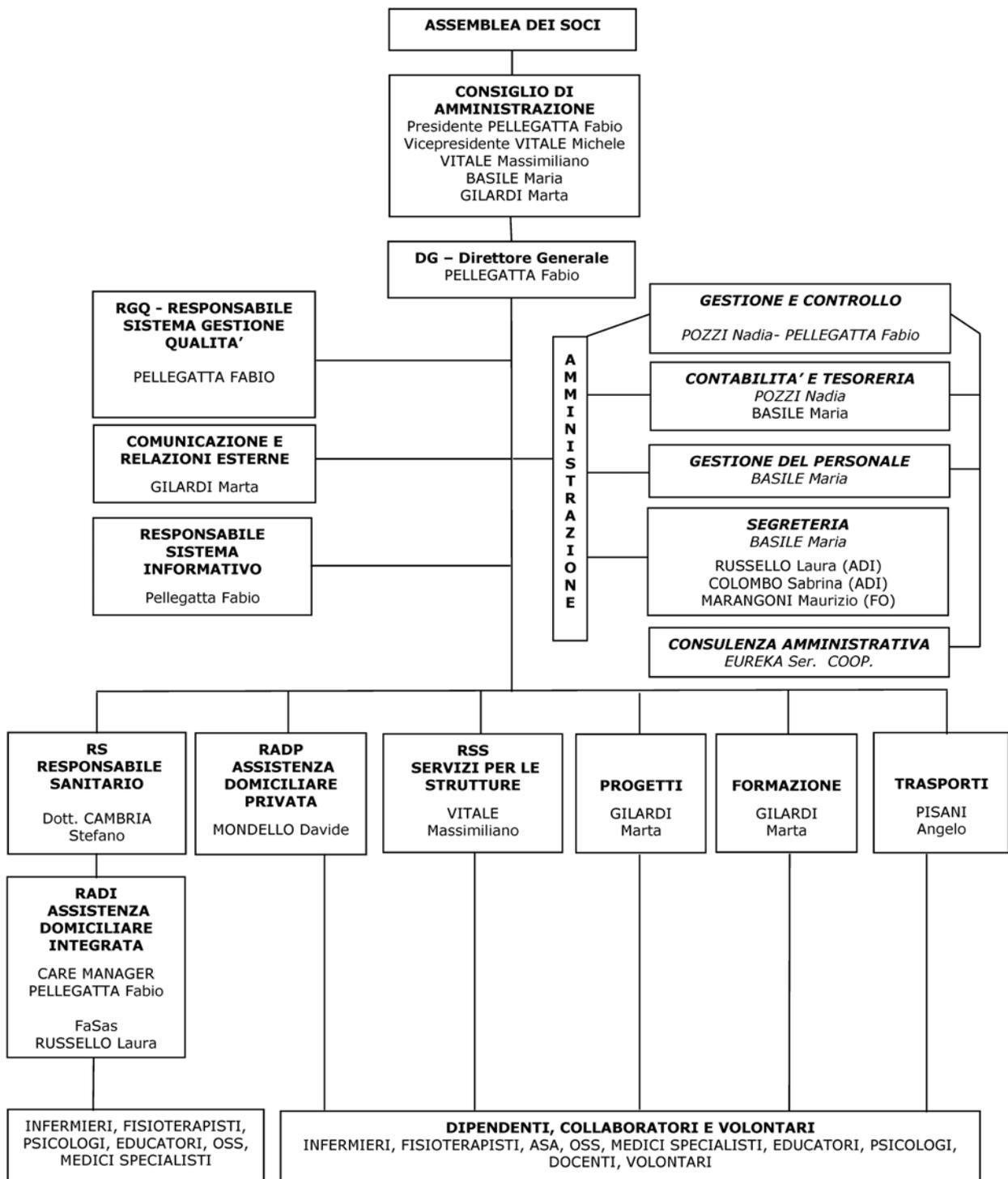


## **STRUTTURA DI GOVERNO**

La gestione delle attività e dei servizi della Cooperativa è articolata in 6 aree, ciascuna delle quali ha un Coordinatore con responsabilità di 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 a specifici Responsabili che, attraverso una gestione esternalizzata, garantiscono la corretta gestione ed applicazione di tali normative e modelli.

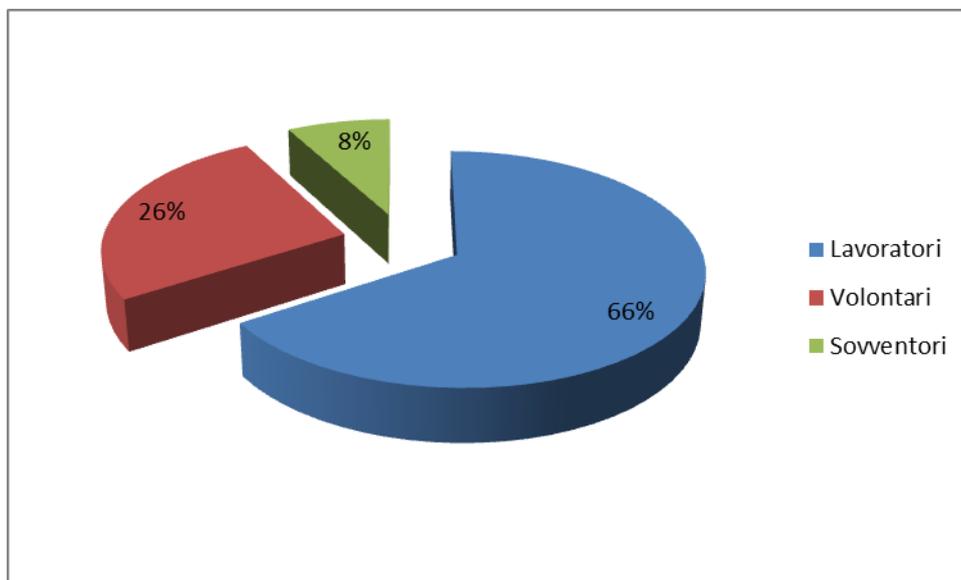
La cooperativa si avvale inoltre, come da normativa vigente della supervisione di un Responsabile sanitario per le attività convenzionate di Assistenza Domiciliare Integrata.



## BASE SOCIALE

Al 31.12.2016 su 62 lavoratori facenti capo ad Alisei 25 hanno scelto di essere soci della cooperativa. **L'incidenza di associamento è nettamente superiore tra i lavoratori dipendenti (53%)** rispetto ai collaboratori libero professionisti, dove la percentuale di associamento è del 25%. La Base Sociale della cooperativa si compone come illustrato in *Grafico 1 e 2 e Tabella 1*.

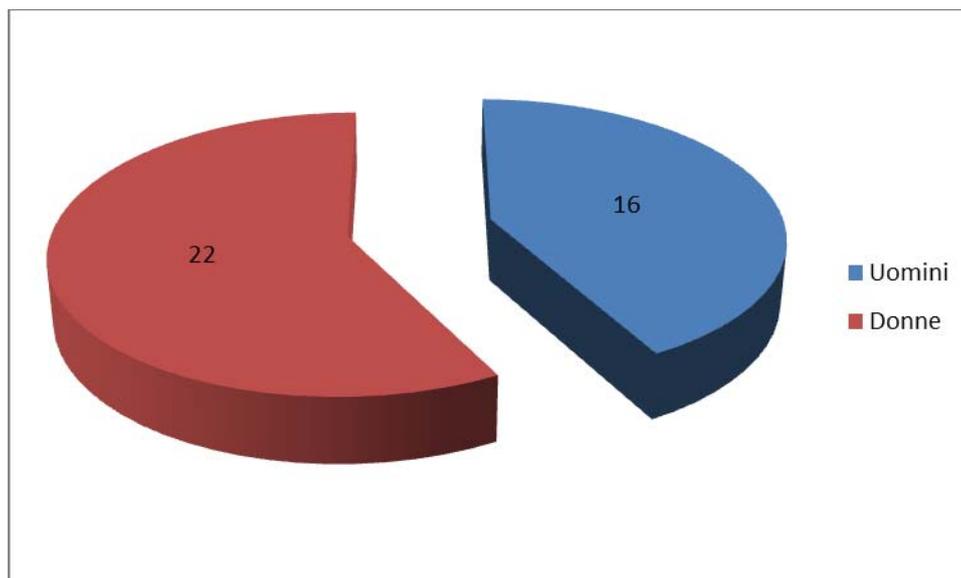
**Grafico 1 - Composizione della base sociale per tipologia di soci**



**Tabella 1 - Composizione base sociale per fasce di età**

Fascia di età	18 – 25	26 - 35	35 - 45	46 - 55	56 - 65	66 - 75	76 - 85	Totale
Numero	1	8	13	9	4	2	1	38

**Grafico 2 - Composizione base sociale per genere**



## **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Nel corso del 2016 è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione mediante elezione da parte dell'Assemblea dei Soci. Il nuovo CdA, in carica dal 26/03/2016, come il precedente è formato da 5 membri ed ha rinnovato la scelta di non beneficiare di alcuna remunerazione per lo svolgimento della mansione. Il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2016 si è riunito complessivamente 10 volte.

**Tabella 2 - Composizione del Consiglio di Amministrazione**

<b>NOMINATIVO</b>	<b>RUOLO NEL CDA</b>
Fabio Pellegatta	Presidente
Michele Vitale	Vicepresidente
Maria Basile	Consigliere
Massimiliano Vitale	Consigliere
Marta Gilardi	Consigliere
<b>Età media consiglieri in carica: 40 anni</b>	

## **LAVORATORI**

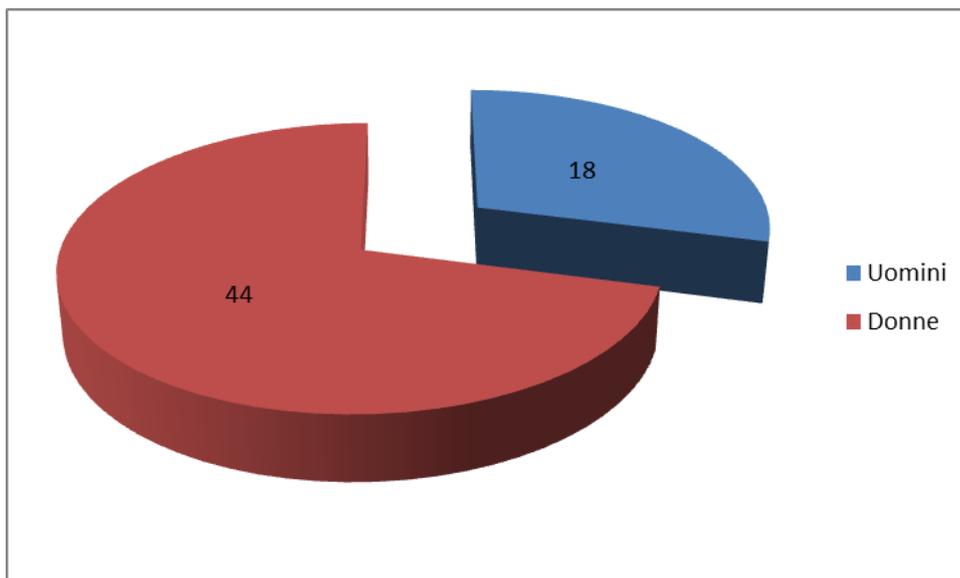
Al 31.12.2016 i lavoratori in forza ad Alisei erano in totale 62. Viene descritta la composizione del gruppo di lavoro nelle sue caratteristiche principali attraverso le Tabelle 3 e 4 ed il Grafico 3.

**Tabella 3 - Lavoratori: qualifica e mansione**

<b>Mansione</b>	<b>Numero</b>
Infermiere	19
ASA/OSS	20
Impiegati	7
Fisioterapista	6
Medico	3
Psicologo	3
Audiometrista	1
Pulizie	2
Autista	1
<b>Totale</b>	<b>62</b>

**Nel 2016 per la prima volta gli operatori socio sanitari costituiscono la professionalità prevalente in cooperativa**, superando anche il numero degli infermieri che nella storia della cooperativa sono sempre stati il gruppo più rappresentato.

**Grafico 3 - Lavoratori: composizione per genere**



**Tabella 4 - Lavoratori: composizione per fasce di età**

Fascia di età	18 – 25	26 - 35	35 - 45	46 - 55	56 - 65	66 - 75	Totale
Numero	4	17	18	18	5	0	62

# PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



*Ketty, Operatrice socio Sanitaria*

## VALORE DELLA PRODUZIONE

La tabella 5 illustra i volumi di fatturato prodotti nel 2016, suddivisi in funzione del committente/cliente di riferimento. Nella tabella 6 lo stesso dato viene letto con un'aggregazione per macro categorie e con riferimento all'intero valore della produzione, inclusi anche i contributi pubblici e le donazioni.

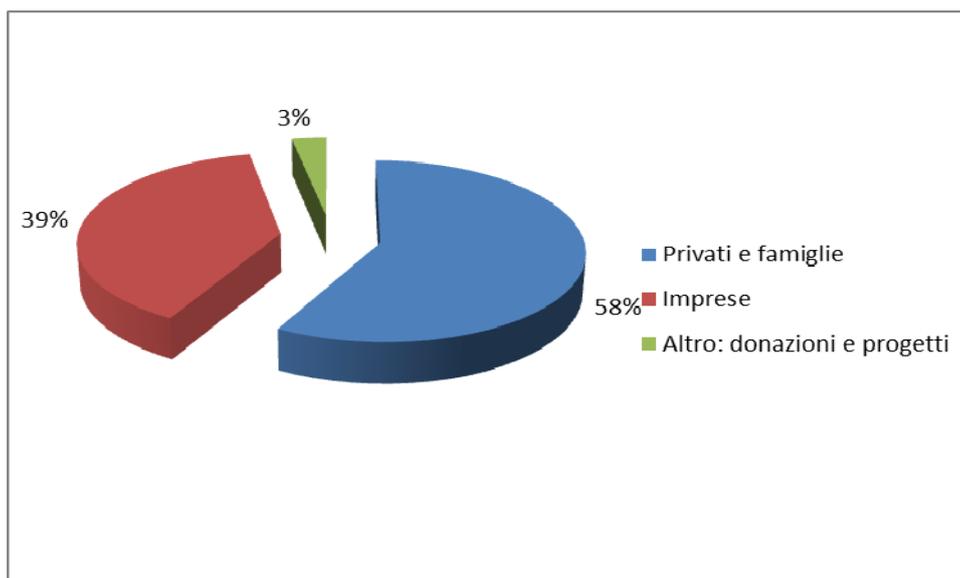
Tabella 5 – Volumi di fatturato per tipologia di committente

TIPOLOGIA	NUMERO	FATTURATO COMPLESSIVO
Pubblico	2	385.286
Privati e Famiglie	407	278.538
Privati CCN	36	354.315
Privato No profit	1	46.079
Privato Profit	4	71.811
<b>TOTALE FATURATO</b>		<b>1.136.031</b>

Tabella 6 – Valore della produzione

Privati e famiglie* <i>*include afferenze Casa di Corte Nuova</i>	678.933
Imprese	457.098
Contributi in esercizio e donazioni	5.661
Contribuzioni a fondo perduto	29.864
Rimanenze prodotti sanitari	7.922
<b>TOTALE</b>	<b>1.179.480</b>

Grafico 4 – Valore della produzione



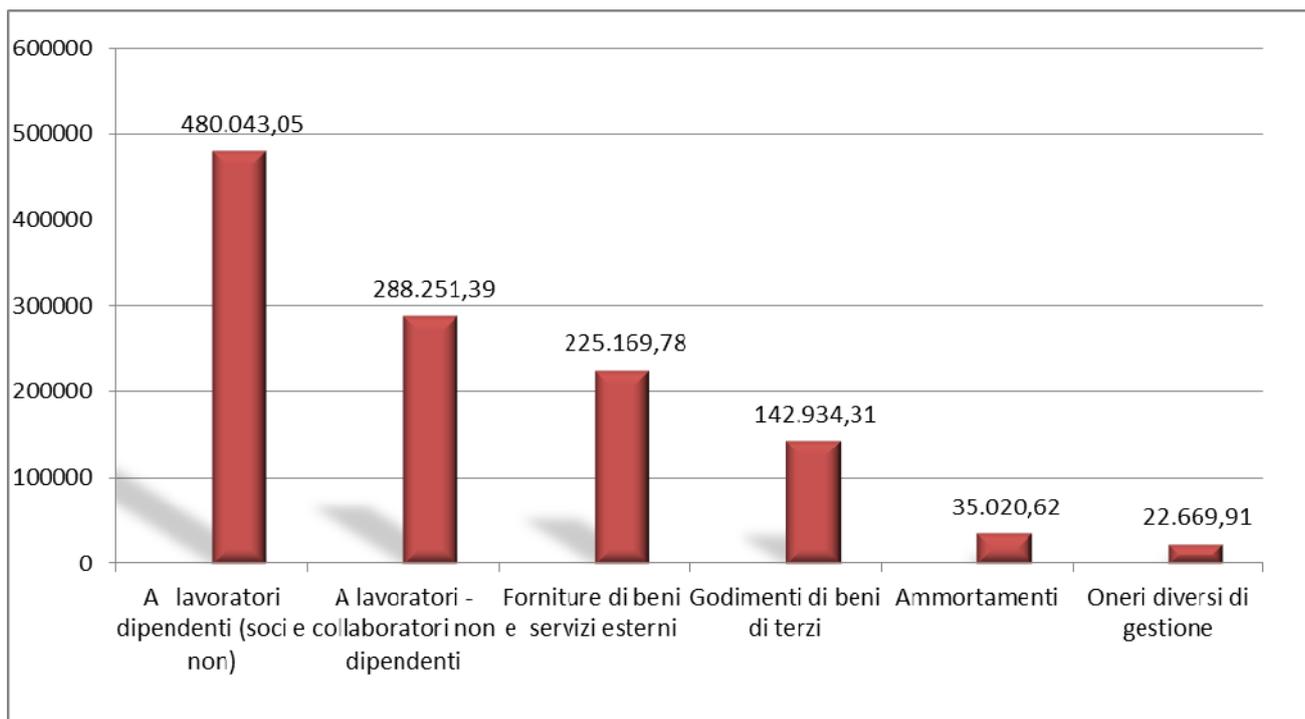
### **DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO**

A fronte di un volume di fatturato pari ad Euro 1.136.031 relativo alla gestione caratteristica la ricchezza prodotta viene ripartita come riportato di seguito. Come bene evidenziato dal Grafico 5 e dalla Tabella 7 **il 68% della ricchezza prodotta nel 2016 dalla cooperativa è stata distribuita ai propri collaboratori (dipendenti e liberi professionisti) soci e non soci.**

Tabella 7 – Distribuzione del valore aggiunto

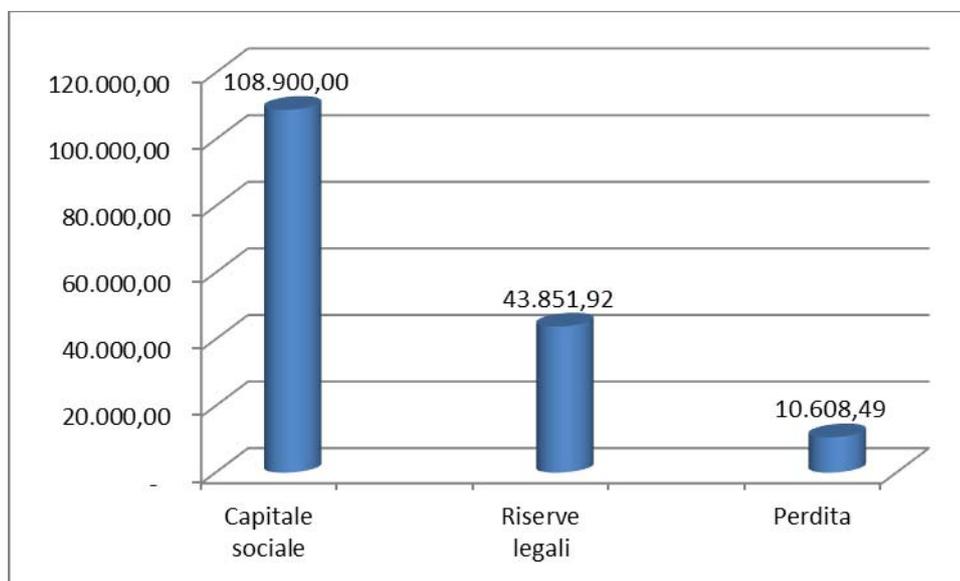
A lavoratori dipendenti (soci e non)	<b>480.043</b>
A lavoratori - collaboratori non dipendenti	<b>288.251</b>
Forniture di beni e servizi esterni	<b>255.169</b>
Godimenti di beni di terzi	<b>142.934</b>
Ammortamenti	<b>35.020</b>
Oneri diversi di gestione	<b>22.169</b>
Accantonamenti	<b>5.200</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.194.098</b>

**Grafico 5 - Distribuzione del valore aggiunto**

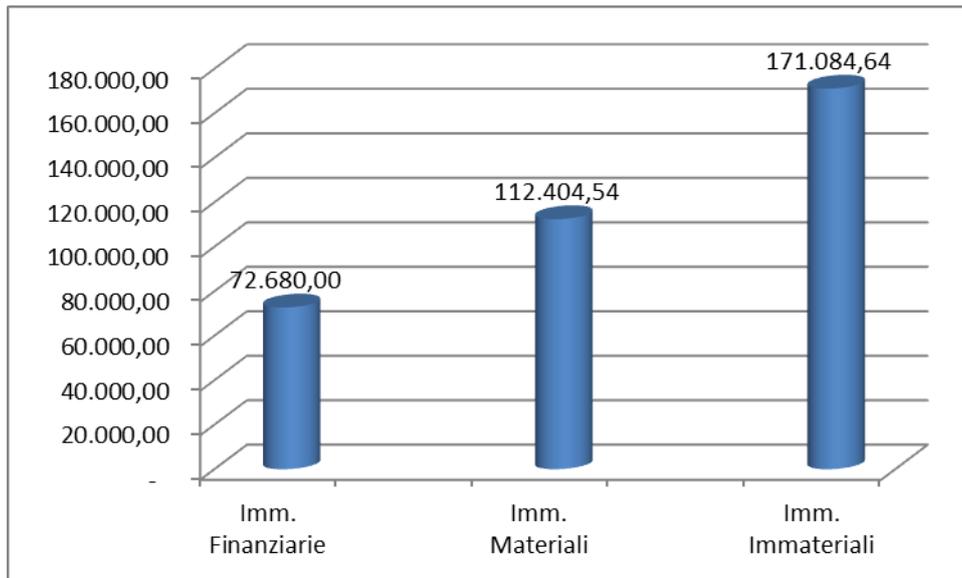


***PATRIMONIO, PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE RICCHEZZA PATRIMONIALE***

**Grafico 6 - Patrimonio netto**



**Grafico 7 – Investimenti**





# RELAZIONE SOCIALE



*Davide, Coordinatore ed Infermiere*

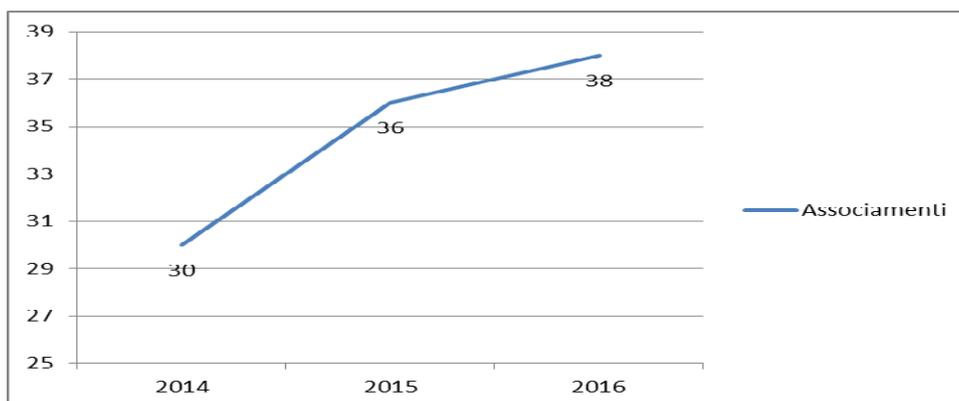


Questa sezione contiene una descrizione qualitativa e quantitativa dei risultati che la cooperativa ha ottenuto, rispetto agli impegni assunti, ai programmi realizzati ed agli effetti prodotti sui singoli portatori di interesse. Ovviamente molte delle azioni descritte hanno un impatto multi – stakeholders: vanno cioè ad impattare direttamente o indirettamente su un una molteplicità di soggetti facenti parte della mappa relazionale di Alisei. Per semplicità di lettura si è comunque scelto di abbinare ciascuna attività o programma ad un singolo portatore di interesse, generalmente quello coinvolto nelle ricadute più evidenti e dirette.

## SOCI

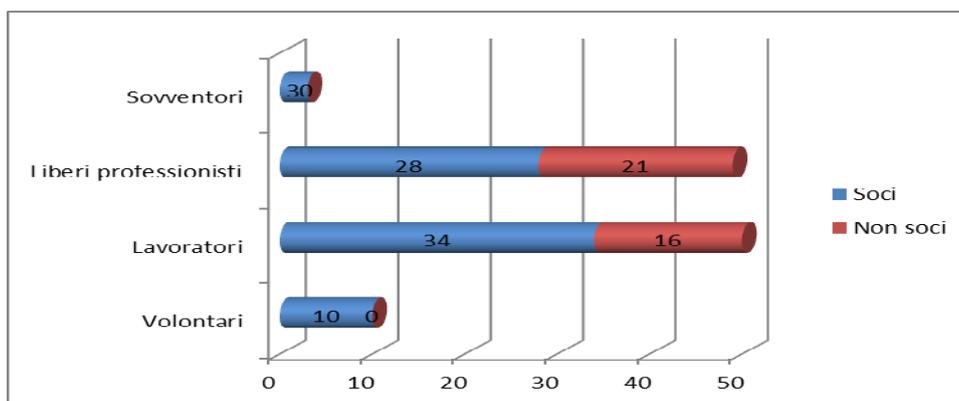
La compagine sociale si è ampliata gradualmente nel corso degli anni, **passando dai 30 soci del 2014 a 38 soci al 31.12.2016**. Questo risultato è in linea con la politica di coinvolgimento del lavoratore di Alisei, che prevede il rispetto della libera decisione di associamento, che viene presa dopo un opportuno periodo di conoscenza. Questo processo consente una crescita graduale, forse non veloce, ma che produce **un risultato stabile e rappresentativo in termini di consapevolezza e partecipazione**.

**Grafico 8 - Andamento associamenti nel triennio**



Il Grafico 9 illustra la composizione della base sociale della cooperativa, suddivisa in tre categorie (soci lavoratori, soci volontari e soci sovventori), per ciascuna delle quali viene illustrata l'incidenza di associamento. Il grafico ben evidenzia il diverso livello di coinvolgimento dei lavoratori dipendenti rispetto ai liberi professionisti. Se questi ultimi costituiscono infatti il 45 % dei lavoratori della cooperativa, soltanto il 25 % di essi è socio della cooperativa, contro il 53 % dei lavoratori dipendenti.

**Grafico 9 - Incidenza associamento**



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. I dati relativi ai lavori dell'Assemblea nel 2016, raffrontati con il biennio precedente, evidenziano una crescente efficacia stabilità nel garantire il coinvolgimento dell'assemblea dei soci nelle attività e nei processi decisionali della cooperativa.

**Tabella 8 - Le assemblee soci nel quadriennio**

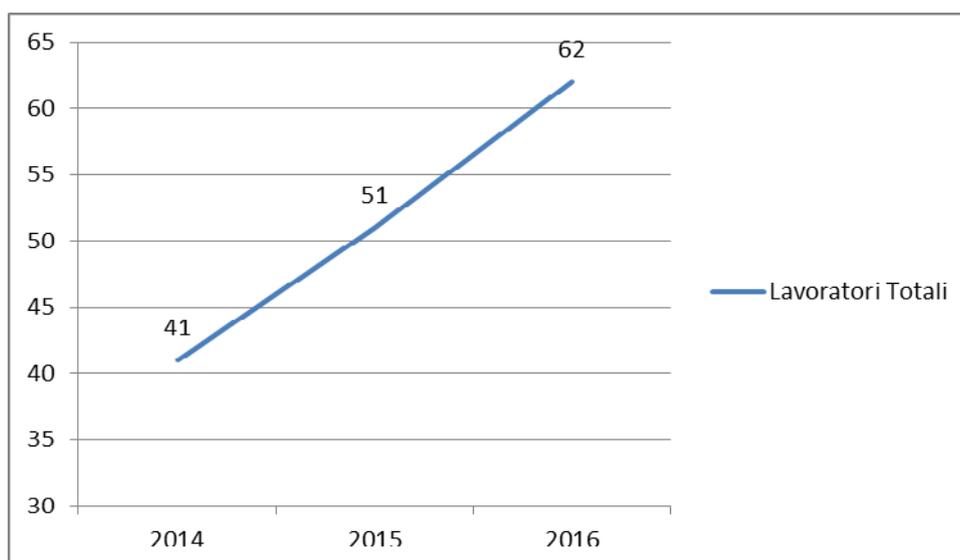
ANNO	NUMERO ASSEMBLEE	MEDIA PRESENTI
<b>2013</b>	2	55 %
<b>2014</b>	5	53 %
<b>2015</b>	4	61 %
<b>2016</b>	4	73%

## LAVORATORI

### Occupazione

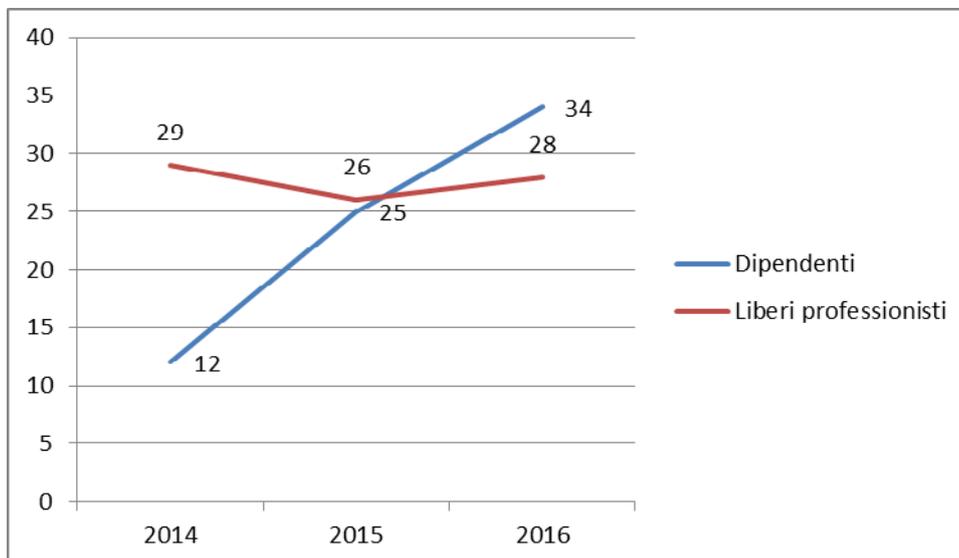
La fotografia della situazione al 31.12.2016 testimonia **un trend positivo in termini occupazionali, con un numero totale di lavoratori pari a 62 ad una crescita in corso d'anno pari a 11 unità**: 2 liberi professionisti e 9 dipendenti. Il Grafico 22 mostra l'andamento nel triennio.

**Grafico 10 - Andamento occupazionale nel triennio: numero di lavoratori in forza alla cooperativa**



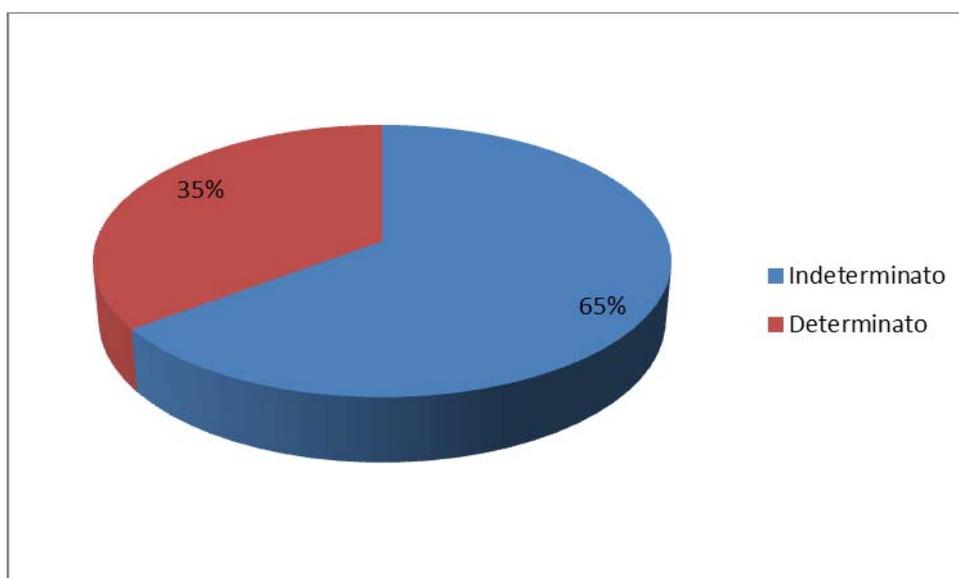
Il Grafico 23 mostra invece come la crescita dei lavoratori dipendenti sopravanzi decisamente quella dei liberi professionisti, che nel triennio si mantengono sostanzialmente in numero stabile a fronte di una crescita dei dipendenti di 22 unità.

**Grafico 11 - Andamento occupazionale dipendenti e liberi professionisti**



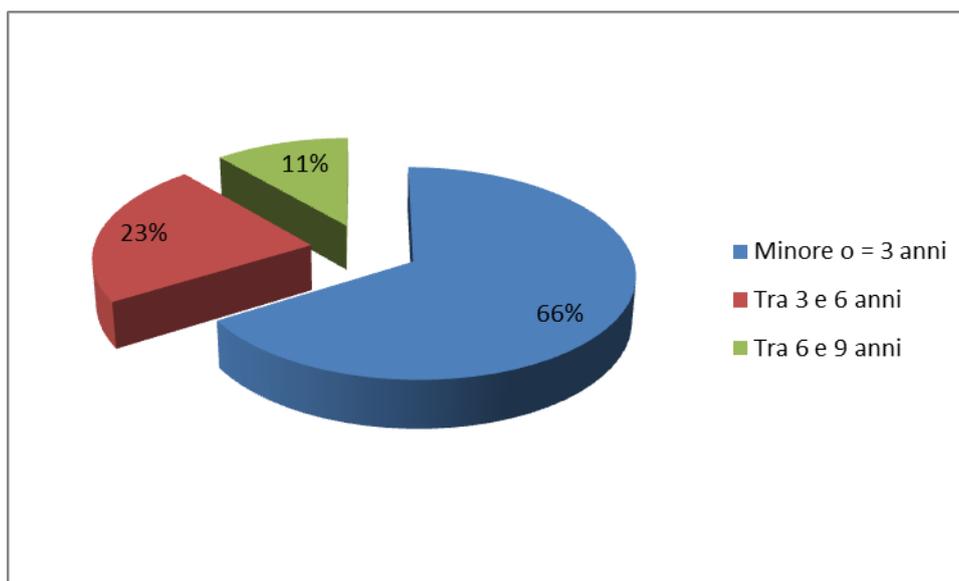
Al 31.12.2016 il 65% dei lavoratori dipendenti della cooperativa ha un contratto a tempo indeterminato. In corso d'anno dunque, se da una parte si è provveduto all'inserimento in organico di nuovo personale, dall'altro sono stati stabilizzati i rapporti instaurati in precedenza attraverso **la trasformazione di 7 contratti di lavoro a tempo determinato in contratti tempo indeterminato.**

**Grafico 12 - Lavoratori dipendenti: tipologia di contratto**



Il Grafico 25 mostra gli effetti dell'andamento appena descritto sull'anzianità di servizio dell'organico: a fronte dei contratti di lavoro attivati nel 2015 e 2016 una percentuale consistente dei lavoratori risulta avere un'anzianità di servizio inferiore o uguale a 3 anni. Ciò non va tuttavia a discapito della stabilità della compagine, che per la restante parte è costituita da operatori con un'apprezzabile anzianità di servizio, che nel 6% è riconducibile al 2008, anno della sua fondazione. Possiamo dunque concludere che **dal punto di vista dell'occupazione dei lavoratori il 2016 si distingue sia per crescita che per stabilità.**

Grafico 13 - Lavoratori: anzianità di servizio



### 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.

Il programma formativo viene definito con cadenza annuale, 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.

Mentre per quanto concerne i collaboratori libero professionali la cooperativa riveste prevalentemente un ruolo di stimolo e monitoraggio rispetto all'attività formativa svolta, per quanto riguarda i propri soci lavoratori ed i dipendenti Alisei, attraverso il piano formativo annuale, **dispone un'offerta formativa specifica i costi della quale sono completamente a carico della cooperativa. Attraverso il piano formativo 2016 è stato erogato un mote ore formazione complessivo (ore offerte X numero partecipanti) pari a 831 ore.**

L'offerta formativa inerente "La gestione dei conflitti" è stata estesa a tutto il personale operante nei servizi ADI, sia esso dipendente o in regime di libera professione.

La Cooperativa attraverso il piano formativo 2016 ha realizzato le seguenti attività:

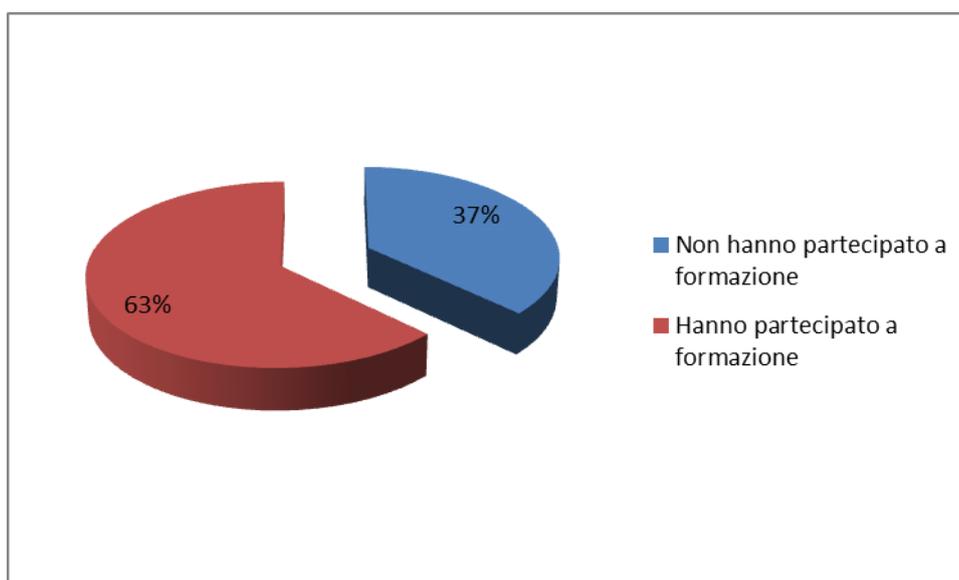
**Tabella 9 – Attività piano formativo 2016**

TITOLO	ORE	TIPOLOGIA DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI
Aspetti teorici e pratici della gestione dei conflitti nella relazione di aiuto	4	Operatori ADI	13
La movimentazione manuale del paziente	2	OSS	16
Addetto al primo soccorso	12	Varie	23
Accordo Stato Regione - Medio Rischio	12	Varie	9
Accordo Stato Regione - Medio Rischio	12	Varie	12
Supervisione CCN	3	OSS	7
Supervisione SAD	10,5	OSS	6
Supervisione GAP	16	Psicologi	2
HACCP	4	OSS	7
Crescere con i Diritti (Aggiornamenti civilistici e giuslavoristici sul settore cooperativo)	8	CDA e Amministrazione	3
La progettazione europea	6	Progetti e Sviluppo	1
A fior di pelle (corso lesioni cutanee)	15	Infermieri	3

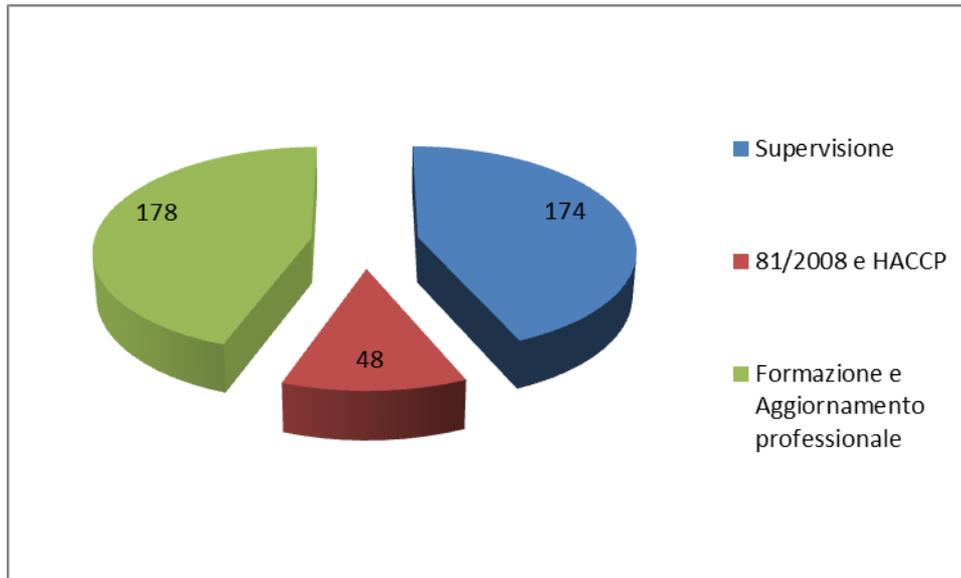
***Nell'anno 2016 i lavoratori (soci lavoratori, dipendenti e liberi professionisti) che hanno partecipato a corsi di formazione o attività di aggiornamento proposti della cooperativa sono stati 39 su un totale di 62.*** Questo risultato è stato possibile anche grazie ad un'attiva collaborazione con IRECOOP Lombardia che ha favorito l'accesso alla formazione finanziata attraverso bandi e fondi interprofessionali.

Il Grafico 27 evidenzia il rapporto tra la percentuale di lavoratori dipendenti in forza ad Alisei che attraverso l'offerta del piano formativo 2016 abbiano partecipato ad almeno un evento e la percentuale di coloro che non hanno partecipato ad alcuna formazione.

**Grafico 14 – Lavoratori in formazione con Piano Formativo 2016**

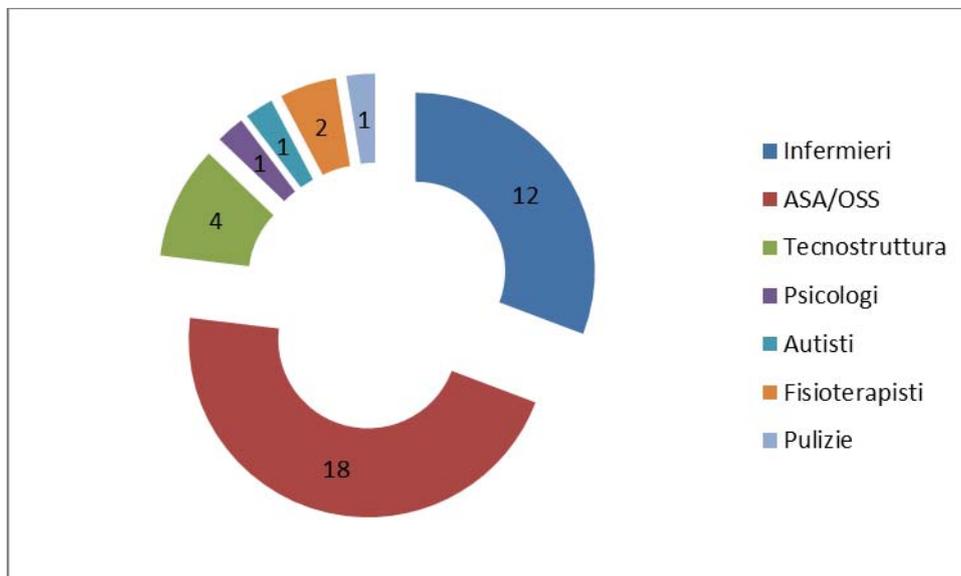


**Grafico 15 - ripartizione del monte ore offerto in funzione della tipologia di evento formativo realizzato**



I grafici evidenziano la suddivisione delle ore di Supervisione, Formazione e Aggiornamento, 81/2008 e HACCP effettuate in funzione della professionalità dei fruitori.

**Grafico 16 – Persone in formazione per categoria professionale**



## Rilevazione della soddisfazione

In un'ottica che pone il benessere della persona e l'umanizzazione e personalizzazione del servizio al centro del concetto di assistenza un particolare rilievo viene dato alla raccolta di feed back sulla soddisfazione dell'utente e sulla qualità percepita.

Il Sistema Qualità prevede l'utilizzo di uno specifico strumento per la rilevazione della soddisfazione dell'utente: **il questionario di soddisfazione relativa al servizio ricevuto**. La compilazione può essere eseguita direttamente dalla persona che fruisce il servizio oppure da un familiare/caregiver di riferimento. Il questionario viene compilato in forma anonima la fine di garantire la massima libertà di espressione. La rilevazione può essere effettuata in due differenti modalità:

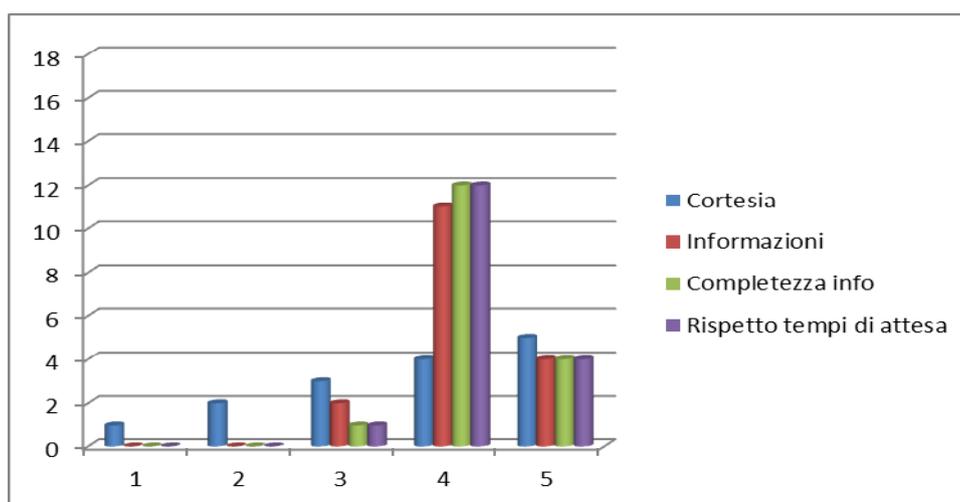
- intervista telefonica effettuata da un operatore addetto
- consegna della modulistica cartacea da restituire in busta chiusa o in apposito box collocato presso la sede della cooperativa,

Il questionario utilizza una scala da 1 (min) a 5 (max) per rilevare il grado di soddisfazione in merito ai seguenti parametri:

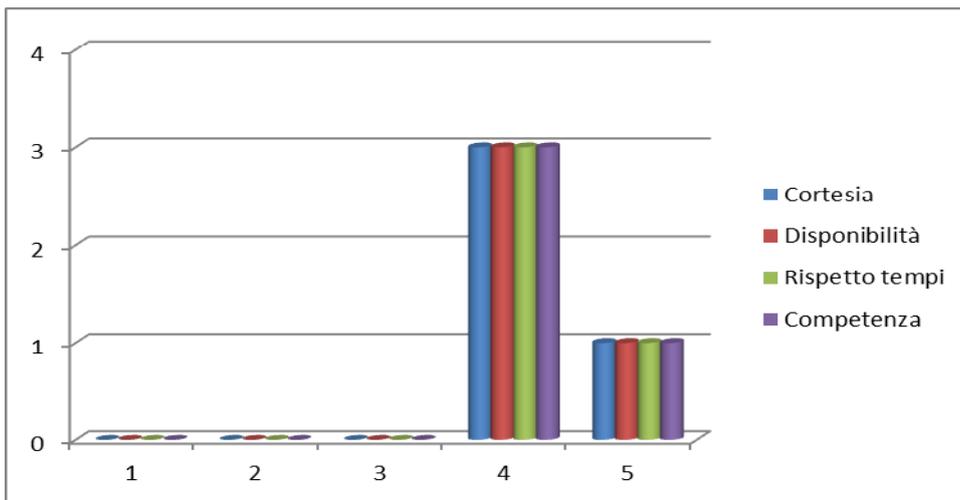
1. Cortesia e Disponibilità dell'operatore
2. Disponibilità ad offrire informazioni e spiegazioni
3. Completezza delle informazioni ricevute
4. Competenza e capacità tecnica
5. Rispetto dei tempi di intervento

La positività complessiva dei riscontri ottenuti dalla rilevazione effettuata nel 2016, dettagliatamente riportati nei grafici sottostanti, è rimarcata dalla risposta all'ultima domanda del questionario. Il 100% degli intervistati ha infatti dichiarato che "Consiglierebbe ad un amico/conoscente che ne avesse bisogno di rivolgersi a Cooperativa Alisei. Il 50% ha inoltre assegnato il punteggio massimo (5) nell'esprimere un giudizio complessivo sulla cooperativa.

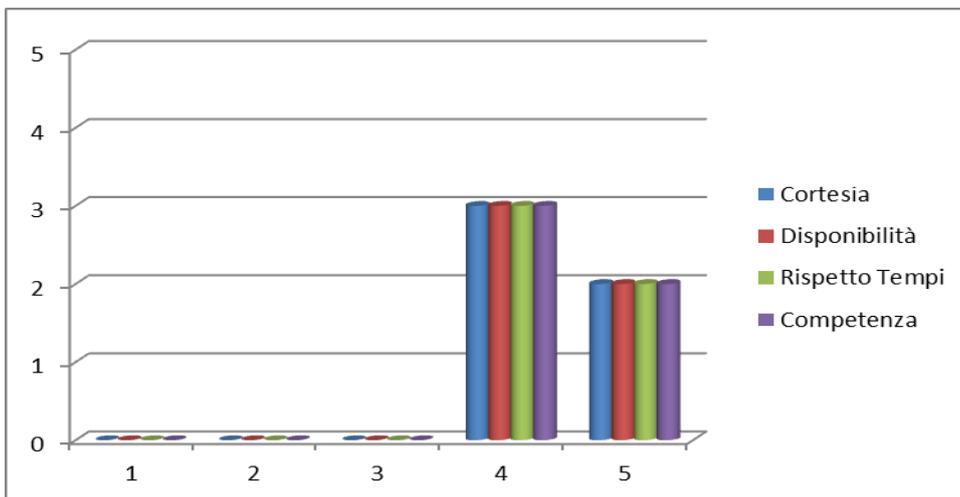
**Grafico 17 - Accettazione e attivazione servizio: 17 intervistati su 18 hanno espresso un giudizio su questo servizio**



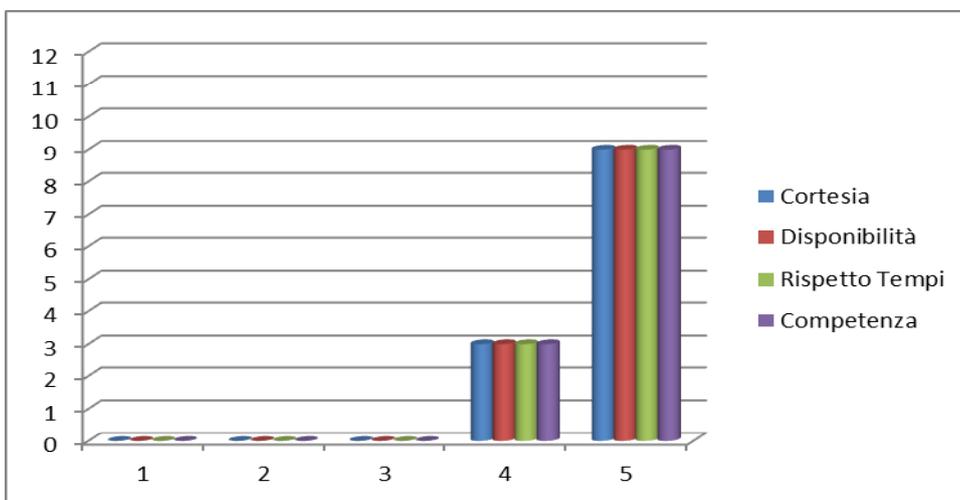
**Grafico 18 - Attività di assistenza sanitaria e socio sanitaria: 4 intervistati su 18 hanno espresso una valutazione su questo servizio**



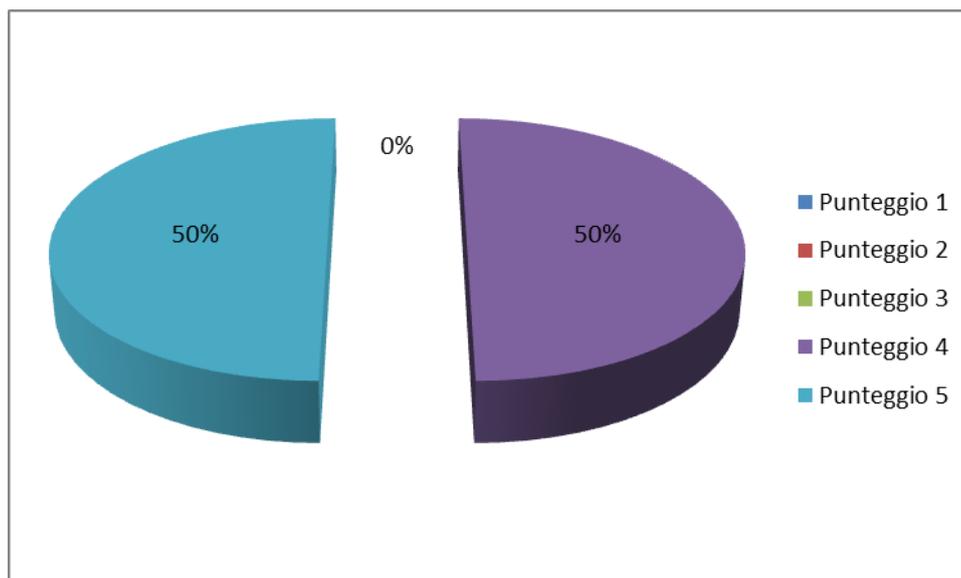
**Grafico 19 - Attività riabilitativa: 5 intervistati su 18 hanno espresso una valutazione su questo servizio**



**Grafico 20 - Attività infermieristica: 12 intervistati su 18 hanno espresso una valutazione su questo servizio**



**Grafico 21 - Giudizio complessivo sulla cooperativa**



### **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 e dall'ASL Milano 1 per i distretti di Legnano e Castano Primo.

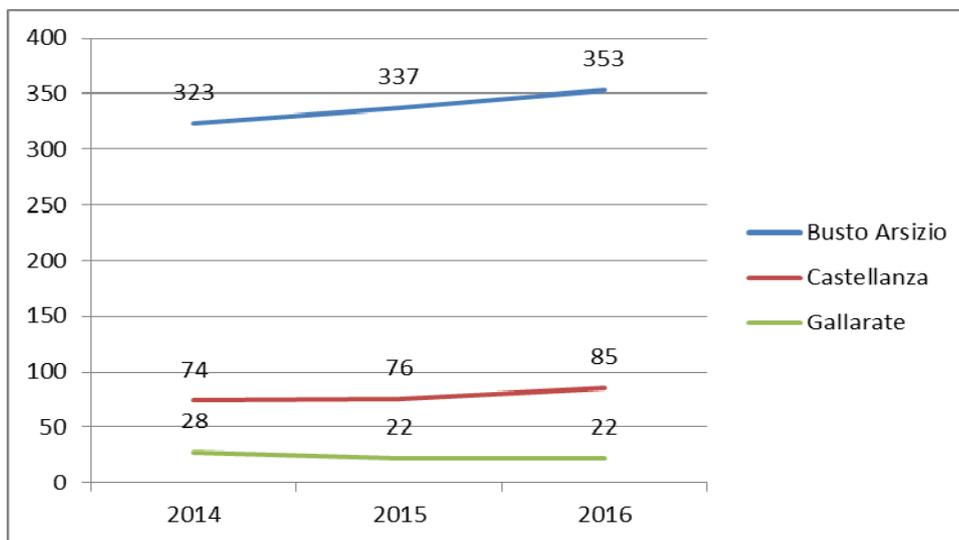
Di seguito un breve prospetto riepilogativo delle attività prestate nei diversi distretti, dal quale si desume che **il cuore dell'attività di Alisei è indubbiamente il distretto di Busto Arsizio**, a conferma del forte radicamento territoriale che ne caratterizza l'attività. Seguono non senza un considerevole distacco le aree territoriali immediatamente limitrofe.

**Tabella 10 - Pazienti ADI suddivisi per distretto**

<b>DISTRETTO</b>	<b>NUMERO PAZIENTI IN CARICO</b>
Busto Arsizio	353
Castellanza	85
Gallarate	22
Somma Lombardo	11
<i>Legnano</i>	12
<i>Castano Primo</i>	6
Azzate	4
<b>Totale</b>	<b>475</b>

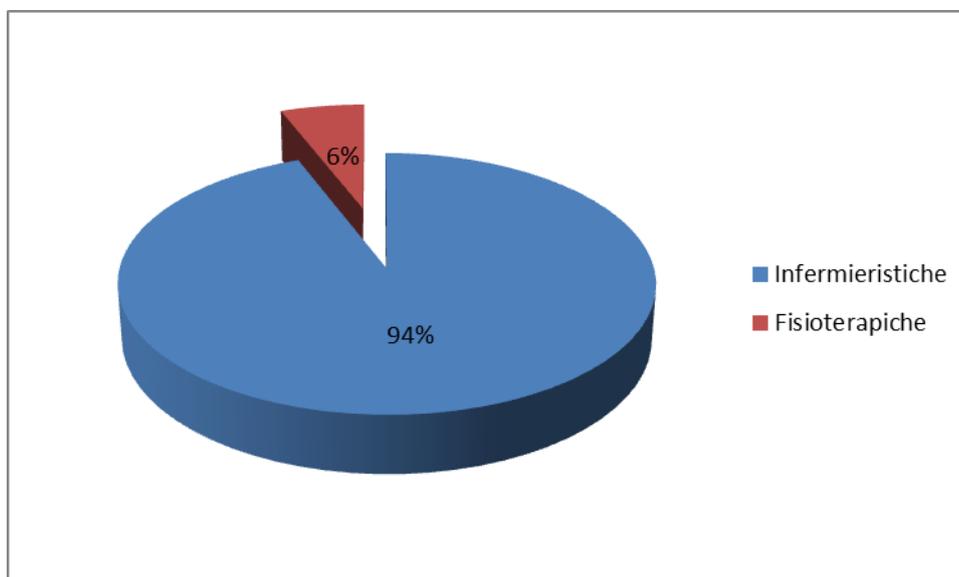
Il Grafico 15 mostra come rispetto alle annualità si registri una sostanziale continuità nei tre principali distretti di riferimento, con un andamento particolarmente positivo in quello di Busto Arsizio.

**Grafico 22 - Andamento pazienti ADI nel triennio**



Anche con riferimento alla tipologia di prestazioni erogate si conferma quella che è la tendenza già rilevata negli anni precedenti: **una netta prevalenza delle prestazioni infermieristiche** rispetto a quelle fisioterapiche, come meglio illustrato nel Grafico 16

**Grafico 23 - Rapporto tra accessi infermieristici ed accessi fisioterapici**

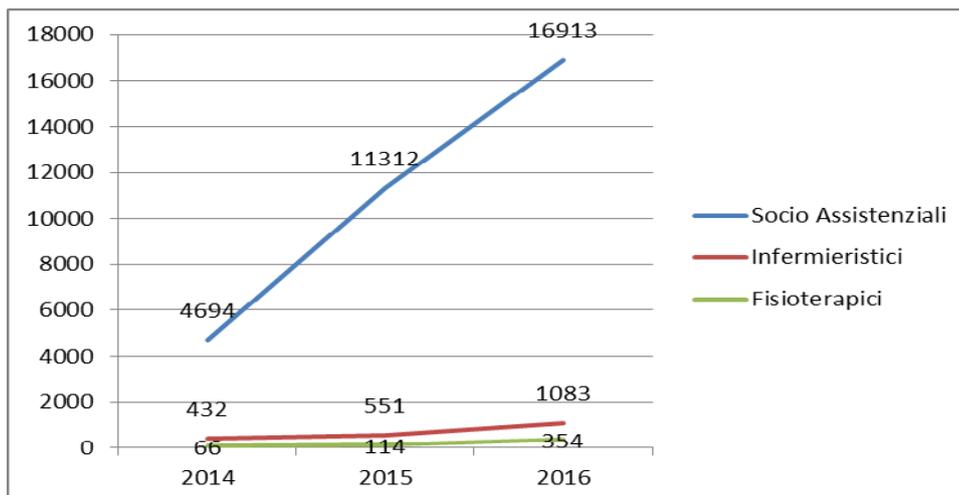


### **Area Assistenza Domiciliare Privata**

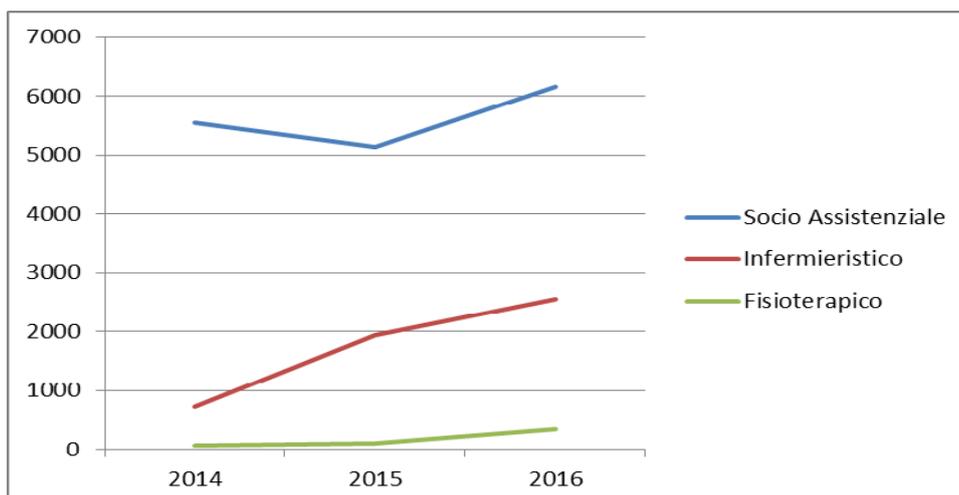
L'Area presidia le seguenti attività, che vengono erogate dal personale della Cooperativa presso il domicilio di utenti privati: servizio di fisioterapia, assistenza infermieristica e socio assistenziale.

L'Area nel 2016 ha lavorato per **complessivi 9067 accessi corrispondenti a 16.913 ore erogate per 407 pazienti**. Il numero di pazienti in carico ha registrato una flessione positiva, rispetto ai 206 del 2014, alla quale corrisponde anche **un aumento del volume di lavoro dell'Area, nettamente cresciuto**, come si può rilevare dai Grafici 17 e 18

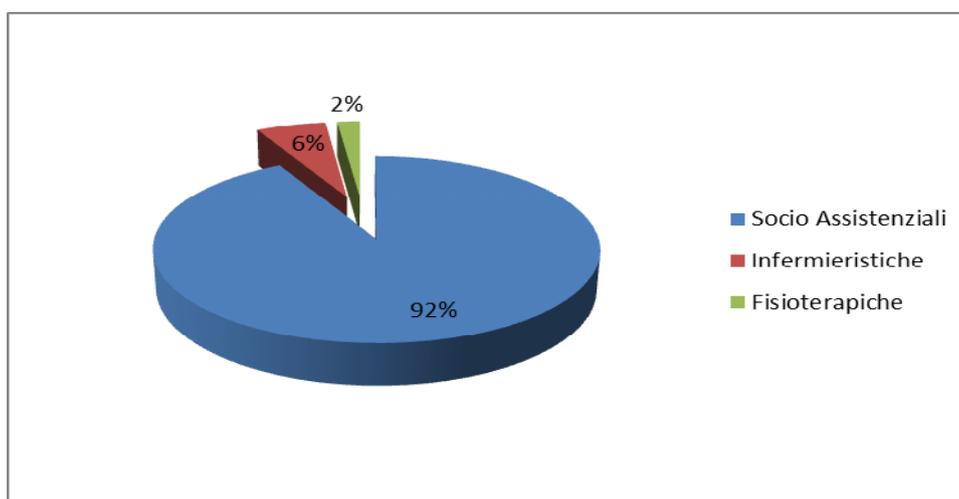
**Grafico 24 - Andamento del monte ore lavoro Area Assistenza Domiciliare Privata**



**Grafico 25 - Andamento del numero accessi Area Assistenza Domiciliare Privata**



**Grafico 26 - suddivisione ore erogate in funzione della tipologia di prestazione**



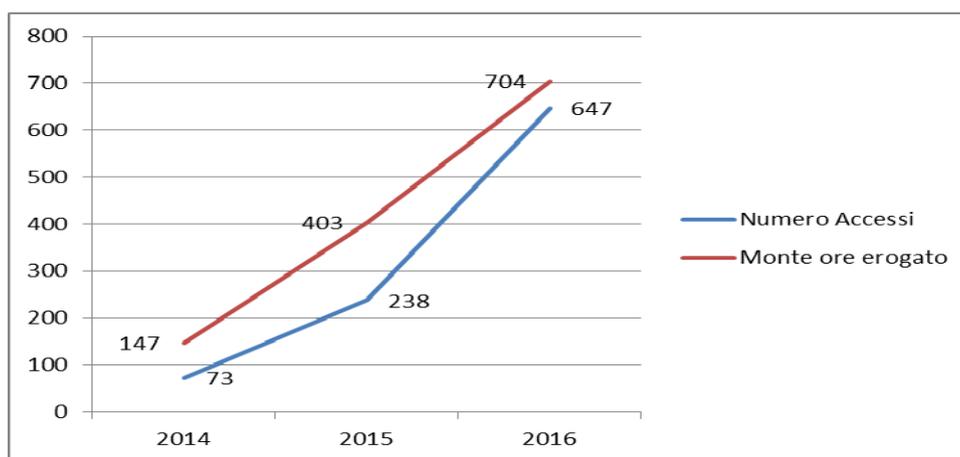
## Area Trasporti

Da ottobre 2014 Alisei dispone di un servizio per il trasporto con mezzo attrezzato 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).

**Il servizio di trasporto ha registrato una decisa crescita di attività nell'ultimo anno,** riscontrabile sia nel numero di accessi che nel monte ore erogato, come mostra il Grafico 20.

Grafico 27 - Area trasporto: andamento nel triennio



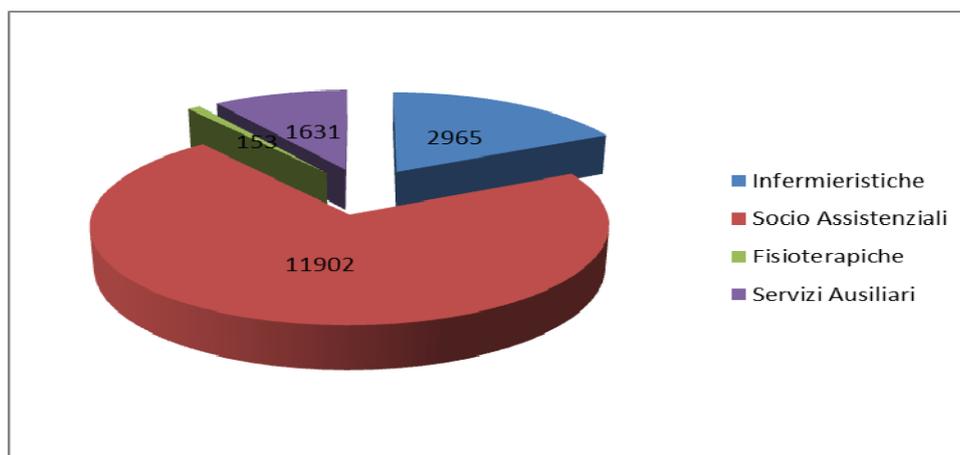
## Area Strutture

L'Area Strutture presidia le attività a carattere sanitario e socio - assistenziale sviluppate da Alisei in ambito diverso da quello domiciliare. Nel 2016 sono state svolte le seguenti attività:

- Servizi socio assistenziali presso Istituto Filosofico Aloisianum di Galarate
- Gestione Residenza Casa di Corte Nuova
- Servizio infermieristico c/o centri prelievi
- Servizi infermieristici, di esecuzione e refertazione di ECG e di tecnico audiometrista per medicina del lavoro

Nel 2016 il monte ore erogato complessivamente da questa Area è pari a 16.651, con una significativa crescita rispetto al dato del 2015, effetto soprattutto dell'entrata a regime di Casa di Corte Nuova.

Grafico 28 - Monte ore Area Strutture suddiviso per tipologia di prestazione erogata



## Residenza Casa di Corte Nuova

Nel 2015 è stata avviata la Residenza Casa di Corte Nuova, progettata, realizzata e gestita dalla cooperativa. Essa costituisce **la prima esperienza di gestione diretta da parte di Alisei di un servizio residenziale** e rappresenta un naturale evoluzione dell'esperienza maturata dal 2008 ad oggi. Essa coniuga infatti il desiderio di offrire una risposta alle criticità riscontrate nel lavoro in ambito domiciliare con la persona anziana (isolamento sociale, rischio di istituzionalizzazione precoce, possibilità di incidenti domestici, elevati costi di assistenza etc) alla capitalizzazione dell'esperienza gestionale ed organizzativa mutuata dal lavoro dell'Area Strutture.



Casa di Corte Nuova è pensata per persone anziane che desiderino vivere in una dimensione privata beneficiando di un supporto alla vita quotidiana. Ospita persone autonome o con lievi limitazioni delle autonomie ed offre servizi in supporto alla vita indipendente ed alla propria sicurezza personale in un contesto di appartamenti privati.

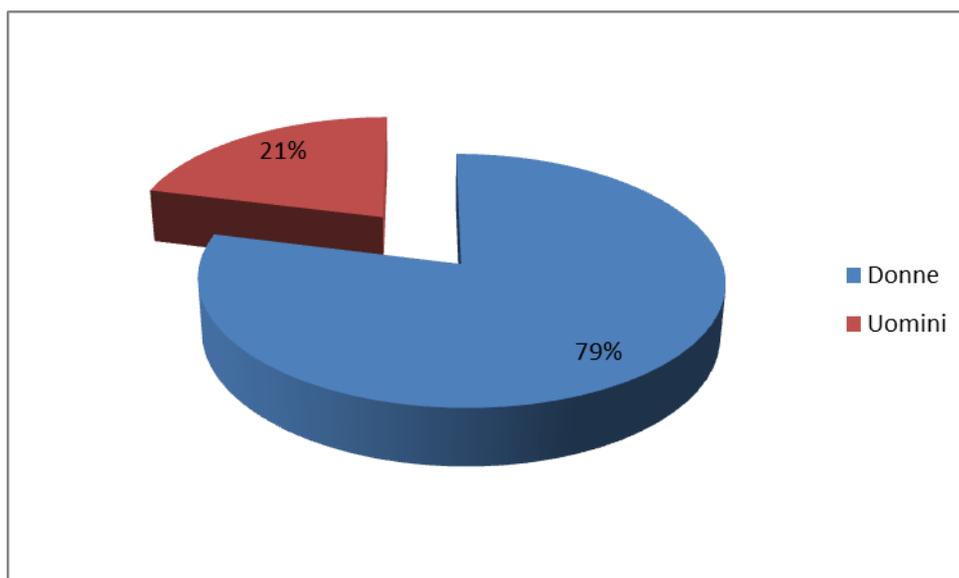
Garantisce inoltre spazi comuni e una ricca offerta di attività per il tempo libero e la socialità. La Residenza è pensata infatti per facilitare il mantenimento di una vita attiva e l'incontro con le altre persone e con il territorio.

Casa di Corte Nuova si compone di alloggi (monolocali e bilocali completamente arredati ed attrezzati) dislocati su diversi piani. Inoltre sono presenti al suo interno a disposizione dei residenti una palestra, un ampio salone relax con annessa tisaneria e un laboratorio per l'hobbistica.

E' garantita la presenza h24 di personale socio assistenziale ed una gamma di servizi in supporto alla vita autonoma quali ad esempio: servizio socio-assistenziale, infermieristico, fisioterapico, servizi alberghieri e per il tempo libero ([www.casadicortenuova.it](http://www.casadicortenuova.it)).

Nel 2016 Casa di Corte ha ospitato 36 persone, con una rappresentanza femminile decisamente maggioritaria.

**Grafico 29 - ospiti CCN suddivisi per sesso**



## ***Studio di Psicologia***

Lo Studio offre, in collaborazione con professionisti qualificati ed iscritti all'ordine degli psicologi, servizi di psicoterapia e consulenza psicoterapica, rivolti a chiunque stia vivendo un momento di cambiamento o disagio e senta il desiderio di confrontarsi con uno specialista che lo supporti nel comprenderlo ed affrontarlo in modo efficace.

Presso lo studio è inoltre possibile accedere ai seguenti servizi specifici:

- Aiuto al caregiver familiare, ovvero la persona che presta assistenza continuativa ad un congiunto malato, anziano o disabile.
- Informazione, formazione, consulenza in supporto alle famiglie che assistano una persona con demenza o Alzheimer. Lo studio propone inoltre percorsi di Doll Therapy domiciliare.
- Informazione, consulenza e supporto relativamente alle dipendenze senza sostanza (gioco d'azzardo, internet e smartphone addiction, shopping, lavoro, sesso)
- Sostegno alla genitorialità
- Valutazioni neuropsicologiche
- Attività di formazione e supervisione al lavoro d'equipe rivolte a professionisti delle relazioni d'aiuto (OSS, infermieri, psicologi, educatori)



# PROGETTI E TERRITORIO



*Elena, Infermiera*

*Nicola, Socio Volontario*

Fanno riferimento allo Studio di Psicologia i progetti Aiutare chi Aiuta e GAP 2.0, che nascono dalla volontà di Alisei di contribuire allo sviluppo ed al benessere territoriale attraverso l'apporto di progetti innovativi, che intervengano su temi di attualità ed emergenza sociale. Essi si caratterizzano per un forte grado di integrazione con i servizi territoriali e per la gratuità degli interventi offerti ai destinatari finali. I fondi a sostegno delle attività sono reperiti attraverso specifiche attività di raccolta fondi ad opera dell'Area Progettazione e Sviluppo. Vengono indicate per ciascun progetto le fonti di finanziamento che hanno permesso la realizzazione delle attività.

### Progetto Aiutare chi Aiuta

Il progetto Aiutare chi Aiuta si propone di offrire supporto alle persone che si prendono cura al domicilio di un proprio familiare (il caregiver familiare).

Chi si dedica all'assistenza di lungo periodo di un familiare va incontro a costi (psicologici, emotivi, sociali ed economici) rilevanti. Per evitare un eccessivo affaticamento, con le relative conseguenze negative sia per il caregiver che per la persona assistita, è opportuno ricorrere ad aiuti specifici, che sono messi a disposizione gratuitamente dal progetto Aiutare chi Aiuta.

**SUPPORTO PSICOLOGICO INDIVIDUALE:** colloqui psicologici individuali, finalizzati al miglioramento della qualità di vita del caregiver familiare. I percorsi di supporto individuale hanno avuto una durata media di 8,5 incontri per destinatario (min 8; max 12) per un totale di **65 ore erogate complessivamente**.

**GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO,** grazie al progetto è nato un gruppo per la creazione di una rete sociale e solidaristica di supporto reciproco tra caregivers che i partecipanti hanno denominato **"I LEGAMI DELLA LIBERTÀ". Dalla mente al cuore**,

**INCONTRI DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE:** sono stati realizzati tre incontri di informazione e formazione dal titolo "Il Caregiver familiare: fatiche e risorse di chi si occupa della cura". Gli incontri hanno registrato una presenza media di 15 persone, 10 delle quali hanno partecipato all'intero ciclo proposto.

**TERAPIA DELLA BAMBOLA DOMICILIARE:** la Terapia della Bambola migliora in modo concreto la qualità di vita delle persone con demenza che presentano disturbi del comportamento e ben si presta ad essere applicata in ambito domiciliare, dove maggiormente i caregivers hanno bisogno di supporti. Il progetto ha offerto un training per l'utilizzo domiciliare della bambola (durata complessiva da 8 a 15 ore secondo necessità) con lo scopo di addestrare il familiare ad un corretto utilizzo della bambola terapeutica. A conclusione del training tutti ai caregivers coinvolti è stata donata la bambola terapeutica per poter continuare in autonomia la somministrazione.

**Il progetto, sostenuto con i fondi Otto per Mille della Chiesa Valdese,** è stato avviato in ottobre 2015 ed ha avuto una durata di 12 mesi. I dati riportati si riferiscono all'intera durata del progetto.

### GAP 2.0

Alisei partecipa al progetto GAP 2.0 (finanziato da Regione Lombardia ai sensi del "Programma dell'anno 2014 per il contrasto, la prevenzione e la riduzione del rischio della dipendenza del gioco patologico"), che prevede una partnership trasversale tra 13 soggetti, tra i quali il Distretto di Busto Arsizio, il Distretto di Saronno e ASL Varese Dipartimento Dipendenze.



Alisei è responsabile insieme a Cooperativa L'Abbraccio dell'azione denominata *Ascolto ed Orientamento*, che prevede la gestione sul territorio del Comune di Busto Arsizio dello Sportello GAP 2.0. Quest'ultimo è un servizio che si rivolge a tutti coloro che desiderino confrontarsi e ricevere informazioni in merito al gioco d'azzardo, ai rischi connessi ed alla loro possibile prevenzione e gestione (giocatori occasionali o abituali, familiari, amici e conoscenti di giocatori d'azzardo, gestori di locali in cui siano presenti slot machines, insegnanti, operatori sociali).

Presso lo sportello un operatore qualificato è a disposizione per

- Rispondere alle domande e fornire materiale informativo
- Offrire informazioni sul funzionamento dei servizi territoriali per la prevenzione e la cura della dipendenza patologica da gioco d'azzardo
- Fare una valutazione congiunta di situazioni di rischio relative al gioco d'azzardo

Tramite lo sportello è inoltre possibile accedere ad un servizio di consulenza legale e a gruppi di supporto per familiari di giocatori d'azzardo

E' inoltre possibile ricevere una consulenza telefonica contattando un numero di telefono dedicato.

Il progetto è stato avviato in settembre 2015 ed ha avuto una durata di 10 mesi. Sono di seguito riportati alcuni dati relativi all'attività svolta:

- Tramite lo sportello sono state **erogate complessivamente 114 ore di consulenza diretta a 46 utenti** che hanno manifestato rischio o presenza di dipendenza patologica o loro familiari. Sono inoltre stati attivati specifici percorsi di consulenza psicologica per complessive 43 ore. I giocatori che hanno contattato il servizio erano tutti di sesso maschile, di età compresa tra i 19 ed i 55 anni e provenienti da Busto Arsizio e da comuni limitrofi.
- Sono stati realizzati **due percorsi di sensibilizzazione e prevenzione con le comunità residenziali per alcol e tossicodipendenze del territorio Il Progetto di Castellanza e Marco Riva di Busto Arsizio.**
- Sono stati **effettuati interventi di psico educazione rivolti ai familiari del giocatore d'azzardo**, con l'obiettivo di dare informazioni sul gioco d'azzardo e sulle strategie concrete più utili da adottare per supportare per il proprio congiunto. Sono entrati in contatto con il servizio 7 familiari, 3 dei quali hanno partecipato al gruppo psicoeducativo e 2 hanno beneficiato di consulenze psicologiche individuali.

**QUESTA PARTITA LA VINCO IO**

**SPORTELLO GAP 2.0**

Lo sportello GAP 2.0 è un servizio attivo nel Distretto di Busto Arsizio che si rivolge a tutti coloro che desiderino confrontarsi e ricevere informazioni in merito al gioco d'azzardo, ai rischi connessi ed alla loro possibile prevenzione e gestione.

**INFORMAZIONI**  
 Allo sportello si accede il mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 oppure su appuntamento (da concordare chiamando il numero 327.0511319).  
 E' inoltre possibile ricevere una consulenza telefonica contattando il numero 327.0511319, attivo nei seguenti orari:  
 lunedì e venerdì dalle 15.00 alle 17.00 martedì e giovedì dalle 17.00 alle 19.00 sabato dalle 9.00 alle 11.00

**SPORTELLO GAP 2.0** c/o Casa di Corte Nuova, viale della Repubblica, 44 - 21052 Busto Arsizio (VA) [gap@bustorsizio@gmail.com](mailto:gap@bustorsizio@gmail.com)

## TERRITORIO

### Convenzioni

Dal 2015 Alisei ha scelto di attivare presso le proprie strutture brevi percorsi esperienziali che consentissero la conoscenza dei propri servizi, l'acquisizione di specifiche competenze ed in talune circostanze coadiuvassero percorsi di reinserimento sociale e/o lavorativo.

In quest'ambito si collocano:

- **L'iniziativa Un Giorno in Dono**, promossa da UBI Banca in collaborazione con Fondazione Sodalitas prevede il coinvolgimento dei propri dipendenti come volontari per una giornata presso organizzazioni no profit con progetti sociali meritevoli ed il sostegno economico alle ONP partecipanti attraverso una formula, in base alla quale il dipendente svolge l'attività di volontario

in un giorno di ferie, e l'azienda eroga alla onlus un contributo di importo pari al valore medio di una giornata lavorativa per ciascun professionista coinvolto.

L'obiettivo è realizzare un'iniziativa di sensibilizzazione al valore del volontariato e all'impegno sociale attraverso attività di coinvolgimento e di concreta collaborazione. Alisei è stata selezionata per partecipare all'edizione 2016 di Un Giorno in Dono ed ha accolto per fare un'esperienza di volontariato presso la propria struttura 5 dipendenti del gruppo bancario.



- **La collaborazione con la Comunità Terapeutica Marco Riva**, realtà storica della città di Busto Arsizio, finalizzata a favorire per gli ospiti percorsi personalizzati di orientamento al reinserimento lavorativo e sociale.
- **L'accoglienza di persone per lo svolgimento di lavori di utilità sociale sostitutivi di sanzione penale**
- **L'accoglienza di volontari di Servizio Civile Nazionale presso le proprie strutture.** Da Settembre 2016 Alisei ha ospitato due volontari per un periodo di 12 mesi, che attraverso il Progetto Vivere la Terza Età hanno fatto un'esperienza di lavoro e crescita a contatto con le persone anziane e con diverse professionalità del settore sociale.



# PROSPETTIVE



*Aurora, Infermiera*

A partire dallo scenario odierno, fortemente rinnovato rispetto ad un anno fa e con la consapevolezza di aver mosso nella giusta direzione, rivolgiamo uno sguardo alle prospettive di lavoro e sviluppo che costituiranno il nostro terreno di impegno nel 2017:

- **Proseguire il processo di differenziazione dei 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. In particolare la cooperativa guarda con interesse al settore educativo e ad alcuni abiti di innovazione in campo sanitario.
- **Consolidare la struttura ed i processi di governo della cooperativa.** Gli ultimi anni hanno registrato una interessante crescita di fatturato, che si accompagna ad un arricchimento della complessità, rispecchiato in parte anche dai cambiamenti avvenuti in organigramma. Quando le evoluzioni avvengono rapidamente non è sempre facile per le organizzazioni assorbirli ed qualora non si disponga di un apparato di governo solido e strutturato alcune opportunità potrebbero trasformarsi in rischi. Per questo il Consiglio di Amministrazione insieme alla dirigenza ed al gruppo dirigente nel 2017 dovrà avere un'attenzione alta e la disponibilità a mettere in campo tutti gli strumenti che si rendano necessari.
- **Favorire l'ampliamento della base sociale.** Se da un lato i dati di partecipazione della base sociale alla vita della cooperativa testimoniano un coinvolgimento positivo, dall'altro nell'ultimo biennio si registra un ingresso molto limitato di nuovi soci. Tale risultato risente presumibilmente delle prassi della cooperativa, più adeguate ad un piccolo ente dove la quotidianità dei rapporti consenta un coinvolgimento immediato e spontaneo dei potenziali soci. Le attuali dimensioni richiedono un ripensamento in termini strategici di questi processi. Se infatti ad oggi vi è ancora una proporzione sana tra lavoratori soci e non soci nel medio periodo rischia di crearsi uno scollamento.
- **Garantire lo sviluppo e la messa a regime della Residenza Casa di Corte Nuova.** Casa di Corte ha rappresentato sicuramente un investimento importante in termini sia economici che di energie progettuali e gestionali. Nel 2017 è prevista la messa a regime e sarà necessario perciò definire e realizzare un piano strategico sia in termini di comunicazione e marketing che gestionale che garantisca tale risultato.