BILANCIO SOCIALE 2018

COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO SOC. COOP. SOC.

22100 Como – Via Statale per Lecco n. 4
Tel. 031-296405 – fax 031-296416 – e-mail info@arcadicomo.org
www.arcadicomo.org

Nel 2018 la Cooperativa ha raggiunto ottimi risultati grazie all'impegno di tutti: dirigenti, personale, volontari ed utenti che hanno collaborato a superare le difficoltà derivanti dai cambiamenti sopravvenuti in seguito a nuove norme, azioni ispettive delle Vigilanze e, non ultimo, la necessità di mantenere in ordine e se possibile migliorare le strutture che ci ospitano.

In generale l'annata 2018 per l'Arca è risultata quindi soddisfacente sia sotto l'aspetto economico che sotto l'aspetto della gestione delle Comunità.

Dal punto di vista economico anche il 2018 chiude con un bilancio in attivo e consolidato, la gestione oculata ha permesso di mantenere i conti della cooperativa in ordine e di raddoppiare in maniera consistente a fine anno il premio di produzione al personale, per il quale è stato raggiunto un accordo intersindacale triennale.

In generale la nostra Cooperativa appare in buono stato: tutte le comunità hanno avuto buoni tassi di riempimento, portando il dato vicino alla saturazione oggettivamente raggiungibile.

Si mantiene ad un livello accettabile e fisiologico il dato delle dimissioni di utenti con meno di 3 mesi di comunità, e nel 2018 abbiamo ottenuto un lusinghiero 15% (era ben il 30% nel 2017, il 20% nel 2016 ed il 35% del 2015.)

Il personale della Cooperativa esprime attraverso i questionari di soddisfazione un buon attaccamento alla struttura e un alto senso di appartenenza.

L'utenza ci conferma un alto tasso di gradimento sia sul programma attuato sia sui miglioramenti percepiti e i servizi invianti confermano i giudizi positivi sulla nostra organizzazione.

La cooperativa ha continuato nella politica di miglioramento della qualità delle strutture ed ha provveduto e ad effettuare costanti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Vi è da rimarcare soprattutto il gran lavoro effettuato dalla Direzione che ha portato, nel mese di marzo 2018, alla firma del Rinnovo di Comodato decennale con ATS Insubria Varese (proprietaria) per tutto il compendio di via statale per Lecco (sede legale e di tre comunità terapeutiche).

Questo importante risultato garantisce quindi alla Cooperativa altri dieci anni di permanenza nelle nostre comunità, ma avendo però terminato le ristrutturazioni delle attuali sedi comunitarie, il comodato prevede in cambio della nostra permanenza nell'attuale compendio, interventi di manutenzione e messa in sicurezza della parte del Parco del San Martino di proprietà dell'ATS e confinante con le nostre attuali case.

Il Parco del San Martino costituisce un antico sogno mai realizzato della città di Como di crearvi appunto un grande parco pubblico, un vero "polmone verde" per la città.

Da quando l'ex Ospedale Psichiatrico venne chiuso negli anni '80, diverse furono le proposte più o meno realistiche per iniziare la manutenzione del parco, ma tutte le varie componenti alla fine si ritiravano non avendo di fatto vere possibilità di mettere mano ad un'opera così vasta e complessa.

Siamo quindi di fronte ad una grande avventura decennale, durante la quale Arca si potrà giocare e spendere anche nei confronti della città che ci ospita, potendo di fatto iniziare, almeno in parte, il Progetto Parco san Martino. Come previsto dal comodato, inoltre la Cooperativa nel 2018 ha realizzato il Primo Corso di Giardiniere per 15 dei nostri utenti che nel mese di ottobre, superati gli esami, hanno ottenuto un attestato Regionale di competenze professionali spendibile sul mercato del lavoro.

Nel 2018 la Cooperativa si è inoltre spesa in un altro progetto innovativo, ha infatti aperto una Casa per padri separati (progetto Kramer contro Kramer) vincendo un bando del comune di Fino Mornasco che metteva a disposizione per questo tipo di intervento due appartamenti sequestrati alla mafia dallo Stato. È stata creata una equipe educativa per seguire il progetto e il 19 marzo, festa dei papà, sono entrati negli appartamenti i primi due casi di padri separati.

Nel dicembre 2018 la Cooperativa ha aderito alla Manifestazione di Interesse di Regione Lombardia per l'individuazione delle strutture accreditate interessate alla sperimentazione per interventi residenziale su giocatori patologici.

Ancora nel dicembre del 2018 gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione, dopo lavori di adeguamento e restauro, sono stati spostati nella palazzina MV5.

Questo undicesimo Bilancio Sociale cercherà quindi di rendicontare il grande lavoro che tutto il personale della Cooperativa nel 2018 ha sviluppato per concorrere al raggiungimento della nostra mission sociale.

I testi e i dati riportati sono opera dei responsabili di struttura che hanno realizzato i progetti.

La valutazione dei risultati è stata realizzata dal Responsabile per la qualità.

Il bilancio economico è stato predisposto dall'Amministrazione.

L'assemblaggio dei diversi contributi e la parte restante del testo è stato curato dal Responsabile Qualità.

Si ringrazia Confocooperative per il software fornito.

Il Consigliere Delegato

(Maurizio Galli)

Indice

1. Premessa 7

1.1 Lettera agli stakeholder 7

1.2 Metodologia 8

1.3 Modalità di comunicazione 8

1.4 Riferimenti normativi 9

2. Identità dell'organizzazione 9

2.1 Informazioni generali 10

2.2 Attività svolte 13

2.3 Composizione base sociale 20

2.4 Territorio di riferimento 21

2.5 Missione 23

2.6 Storia 30

3 Governo e strategie 34

3.1 Tipologia di governo 34

3.2 Organi di controllo 35

3.3 Struttura di governo 33

3.4 Processi decisionali e di controllo 37

3.4.1 Struttura organizzativa 37

3.4.2 Strategie e obiettivi 39

4 Portatori di interessi 43

5 Relazione sociale 44

5.1 Lavoratori 52
5.2 Fruitori 95
5.3 Clienti/committenti 120
6 Dimensione economica 125
6.1 Valore della produzione 125
6.2 Distribuzione valore aggiunto 126
6.3 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale 108
6.4 Ristorno ai soci 130
6.5 Immobilizzazioni 130
6.6 Finanziatori 132
7. Prospettive future 135
7.1 Prospettive cooperativa 135
7.2 Il futuro del bilancio sociale 135

1. PREMESSA

1.1 Lettera agli stakeholder

Siamo giunti al nostro undicesimo Bilancio Sociale!
Ricordo che esso è uno strumento in grado di offrire una valutazione multidimensionale del valore creato dalle cooperative sociali (andando oltre il concetto economico) e di misurare il perseguimento delle finalità sociali, la determinazione del valore aggiunto e la verifica della mission della cooperativa.
Per questo il bilancio sociale può essere inteso come una fotografia della cooperativa che prende in considerazione aspetti non propri del bilancio economico e patrimoniale.
Anche per questa edizione la cooperativa Sociale Arca di Como ha deciso di evidenziarne le valenze:

- Di comunicazione
- Di relazione
- Gestionale

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2018 sono i seguenti:

- Favorire la comunicazione interna
- Misurare le prestazioni sociali della cooperativa
- Rispondere all'adempimento della Regione

La finalità sociale è quella di creare un ambiente terapeutico atto a promuovere percorsi di cura e reinserimento sociale per soggetti dipendenti da sostanze patologiche.
Per perseguire coerentemente questo obiettivo la cooperativa ha cercato negli anni di mantenere e migliorare la propria organizzazione interna, puntando alla qualità e alla serietà di un intervento multidisciplinare, valori questi che ci vengono riconosciuti in prima istanza proprio dai nostri stakeholder, e di cui troverete ampia rendicontazione attraverso le pagine dedicate alla customer satisfaction.

Rendicontiamo una buona annata sia sotto l'aspetto economico che rispetto alla gestione delle comunità terapeuriche, come meglio rriassunto nei successivi capitoli.

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

Il Consigliere Delegato
Maurizio Galli

1.2 Metodologia

Il Bilancio sociale è diviso in sei sezioni: identità dell'organizzazione, governo e strategia, portatori di interessi, relazione sociale, dimensione economica, prospettive future.

La preparazione del documento ha previsto tre macro fasi:

1. Formazione iniziale comune a tutti i responsabili delle nostre strutture operative. Dalla formazione è uscito un modello di riferimento comune per la stesura del bilancio sociale.
2. Un'equipe interna ad ogni Struttura operativa per la messa a punto dello strumento delineato in sede formativa.
3. Una ulteriore fase di costruzione di una cornice comune di indicatori.

Il bilancio sociale della Cooperativa Sociale Arca di Como si presenta quindi come il frutto di uno strumento condiviso con tutte le strutture, nonché con altri soggetti istituzionali della Cooperativa.

L'avvio del processo di costruzione ha potuto contare sulla partecipazione di un Consiglio di Amministrazione allargato ad altre figure professionali della cooperativa stessa innescando un dialogo più ampio con i principali stakeholder della cooperativa

Una caratteristica di questo bilancio sociale è quella di essere stato un collettore e valorizzatore di una serie di iniziative gestionali e comunicative che la cooperativa sociale Arca di Como ha già da tempo avviato per la certificazione di qualità.

1.3 Modalità di comunicazione

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

- Assemblea dei soci
- lavoratori
- Servizi dipendenze con cui si opera
- Sito internet dell'organizzazione

1.4 Riferimenti normativi

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

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;

- Decreto attuativo per l'impresa sociale del ministero della solidarietà sociale del 24/01/08

- Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007

- Linee guida e schemi per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit: Agenzia per il terzo settore, delibera del Consiglio del 15/04/2011 deliberazione n. 147

Il presente bilancio sociale è stato approvato dall'assemblea dei soci del 4 luglio 2019

2. Identità dell'organizzazione

2.1 Informazioni generali

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

Denominazione	*COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO SOC.COOP. SOC.*
Indirizzo sede legale	*Via Statale per Lecco 4* *22100 COMO - COMO*
Indirizzo sedi operative	*Via Statale per Lecco n. 4 – 22100 Como* *Via Dante ,88 - 22100 COMO - CO* *Via Laghetto 1- 22073 FINO MORNASCO - CO*
Forma giuridica e modello di riferimento	*S.p.a.*
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	nel 2005 passaggio da srl a spa
Tipologia	*Coop. A*
Data di costituzione	*01/10/1984*
CF	*01489930139*
p.iva	*01489930139*
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	*A113001*
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	*396*
Tel	*031 296411*
Fax	*031 296416*
Sito internet	*arcadicomo.org*
Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)	*No*
Appartenenza a reti associative	***Anno di adesione*** *Confcooperative* — *1999*
Altre partecipazioni e quote	**Valore nominale** Humus Soc. Coop. Soc. — € 50,00
Codice ateco	*872000*

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

Art. 4) Oggetto Sociale

Considerati gli scopi sociali e l'attività mutualistica della società, così come definita all' articolo precedente, nonchè i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha come oggetto:

a. la gestione e la promozione di servizi sociali quali:
   - centri culturali educativi;
   - centri di supporto psicologico;
   - centri sportivi;
   - centri di formazione;
   - laboratori terapeutici, formativi e di orientamento, di accoglienza e di animazione;
   - centri di formazione professionale volti alla qualificazione umana e culturale anche con il contributo della Comunità Economica Europea;
   - Comunità terapeutiche, atte alla formazione e riabilitazione sociale, all'interno delle quali vengono messi in atto percorsi terapeutici e riabilitativi personalizzati;
   - Comunità alloggio;
b. la promozione di tutte le attività educative, culturali, sportive, formative di risocializzazione che si dimostrino idonee al raggiungimento dei sopracitati scopi;
c. Potrà altresì acquistare e gestire immobili utili o necessari per lo svolgimento della sua attività, utilizzare il diritto di superficie, contrarre mutui, chiedere il contributo ed il concorso dello stato e di altre persone fisiche o giuridiche, e compiere tutte le operazioni mobiliari, immobiliari e finanziarie connesse o comunque necessarie al raggiungimento dello scopo sociale.

La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, nonchè compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale, commerciale e finanziaria (con esclusione di ogni attività finanziaria riservata di cui alle leggi n. 1 del 2 gennaio 1991, n. 197 del 5 luglio 1991 e D.Lgs. n. 385 dell'1 settembre 1993) necessarie e/o utili alla realizzazione degli scopi sociali, e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti ai medesimi, nonchè, fra l'altro, per la sola indicazione esemplificativa:

a) assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale;
b) costituire ed essere socia di società per azioni e a responsabilità limitata, anche cooperativa, ai fini del conseguimento degli scopi sociali della cooperativa, nonchè stipulare contratti al fine di partecipare a gruppi cooperativi paritetici di cui all'art. 2545-septies del C.C.;
c) concedere avalli cambiari, fideiussioni ed ogni e qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma per facilitare l'ottenimento del credito ai soci, agli enti cui la cooperativa aderisce, nonchè a favore di altre cooperative;
d) dare adesione e partecipazione ad enti ed organismi economici, consortili e fideiussori diretti ad agevolare gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;
e) promuovere e stimolare lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci istituendo una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti, limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale; è pertanto tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma;
f) costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione od il potenziamento aziendale, nonchè adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della legge 31/1/1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative;
g) emettere ogni altro strumento finanziario partecipativo e non partecipativo secondo la disciplina prevista nel presente statuto.

Tutte le attività devono essere svolte nei limiti e nel rispetto delle norme che ne disciplinano l'esercizio; in particolare, le attività di natura finanziaria debbono essere svolte in ossequio al disposto delle leggi in materia, nonchè nel rispetto della normativa in tema di attività riservate ad iscritti a Collegi, Ordini o Albi professionali.

2.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO SOC.COOP. SOC.:

Settori di attività

	Residenziale
Madri tossicodipendenti con bambini	*X*
Tossicodipendenti	*X*
Alcooldipendenti	*X*
Padri separati –housing sociale	*X*

Le attività vengono gestite da:

- n. 1 Centro Filtro
- n.1 Ambulatorio per disagio giovanile e famigliare
- n. 4 Comunità terapeutiche riabilitative, atte alla formazione e riabilitazione sociale di soggetti dipendenti da sostanze d'abuso all'interno delle quali vengono messi in atto percorsi terapeutici e riabilitativi personalizzati e certificate UNI EN ISO 9001: edizione corrente.
- n. 3 Pensionati post-comunitari
- n. 1 Centro di aggregazione giovanile e attività educative (in co-gestione con altri Enti)
- 2 appartamenti per "padri separati" attivati in strutture di proprietà del comune di Fino Mornasco (case confiscate anni fa dallo Stato alla mafia e destinate ad usi sociali, apertura in data 19 marzo 2018)

Destinatari dei servizi

- Soggetti di sesso maschile e femminile in strutture separate, con problemi di dipendenza patologica quale:
    - Dipendenze da sostanze stupefacenti
    - Dipendenza da alcool
    - Polidipendenti e gambling

Sono ammessi anche:

- nella Comunità femminile madri con figli minori.
- soggetti sottoposti a terapie sostitutive a scalare o con terapie psico-farmacologiche
- soggetti sottoposti a misure alternative al carcere in regime di affido (ex lege 309).
- soggetti sieropositivi
- soggetti con programma a breve termine su mandato dei Ser.T con funzione di:
    - Osservazione e ristrutturazione dei comportamenti
    - Terapia metadonica a scalare
    - Filtro residenziale

Capacità ricettiva totale delle Comunità n. 98 posti, accreditati dalla Regione Lombardia.

Anche per la undicesima edizione del Bilancio Sociale, recependo il suggerimento degli auditores di certificazione che proponevano una maggiore integrazione tra il BS della Cooperativa e il Sistema Qualità', si è deciso di evidenziare alcuni dati statistici significativi delle strutture operative, dati che provengono appunto dal Riesame annuale della Direzione della Cooperativa previsto dal nostro Sistema di Certificazione Iso 9001: edizione corrente.

INDICI DI EFFICIENZA DEI NOSTRI SERVIZI

I DATI DEL CENTRO FILTRO

Cruciali per la gestione delle Comunità' sono i dati relativi al nostro Centro Filtro, la struttura ambulatoriale nella quale gli utenti seguono un percorso propedeutico all'ingresso nelle comunità.

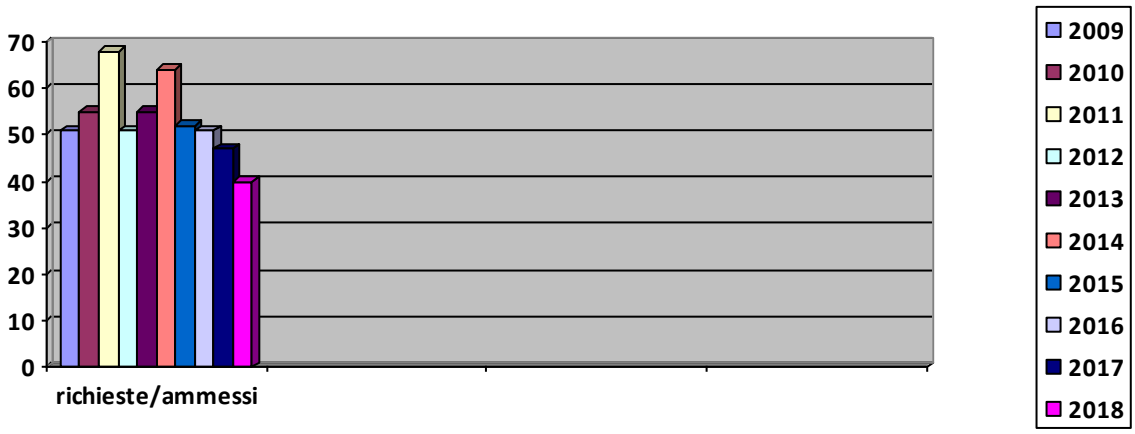
Dal punto di vista aziendale il Centro Filtro rappresenta il front- office della Cooperativa. Dalla sua capacità di lavorare in rete con i Servizi referenti e di "preparare" adeguatamente gli utenti dipende la quantità di ospiti che andranno ad effettuare il programma terapeutico e, in ultima analisi, tutti i dati statistici della Cooperativa stessa.

Indicatori del Filtro:

I Servizi hanno segnalato nel corso dell'anno 209 potenziali utenti, di questi poi si sono effettivamente presentati al Centro Filtro e sono stati presi in carico con almeno un colloquio **163** utenti + 31 in lista d'attesa dall'anno precedente, per un totale di 194 utenti (133 maschi e 61 femmine), di cui entrati in comunità 76 nuovi utenti (57 maschi e 19 femmine), 14 utenti in lista d'attesa (12 M/ 2 F) al 31/12/2018, e 104 abbandoni in fase di filtro.

In generale i dati relativi al Centro Filtro (presentazioni, colloqui, ingressi, drop-out) sono stabili e ricalcano con variazioni minime quelli dell'anno precedente.
Vi è però da sottolineare l'aumento dei casi di abbandono in filtro, forse dovuto anche all'allungamento dei tempi di attesa (meno abbandoni nei primi mesi da parte dei nuovi entrati, meno posti disponibili per nuovi ingressi)

L'indicatore percentuale tra le richieste di ammissione e gli ingressi effettivi è stata del 40. %, in leggero calo rispetto ai risultati dell'anno precedente (era stato il 47%)



Leggero calo anche nel dato degli ammessi in comunità, sono stati 76 quest'anno, erano 97 nell'anno precedente.
Il calo è spiegabile con il minor numero di abbandoni nei primi tre mesi di percorso terapeutico, fatto che ha generato meni posti disponibili per nuovi ingressi.

Motivazioni all'abbandono in fase di filtro:

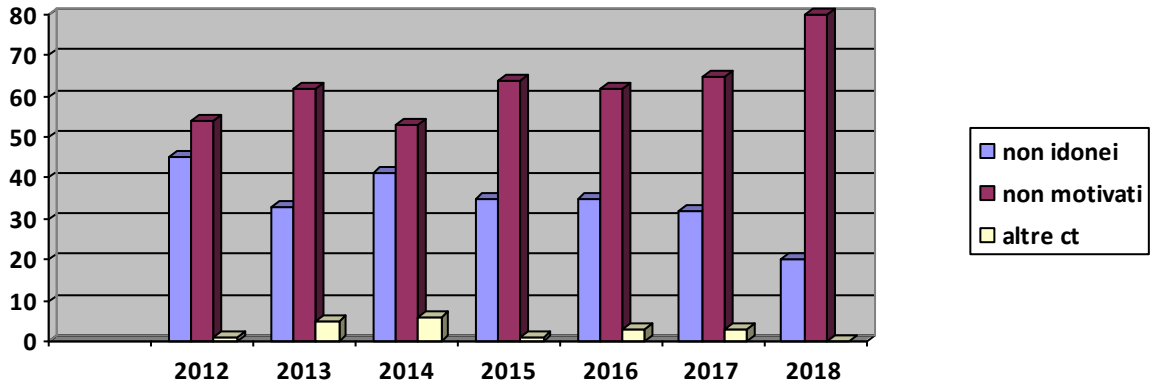
Anche nel 2018 abbiamo tenuto un sistema di monitoraggio sul fenomeno di chi, a prescindere dai tempi di attesa, ha comunque abbandonato la fase di Filtro.

Per esigenze statistiche abbiamo accorpato le motivazioni dei drop-out in tre categorie

- Non motivati: 80% in questo gruppo abbiamo soprattutto una motivazione al percorso terapeutico bassa se non inesistente, facilmente scoraggiata dai tempi medi attesa per l'ingresso in comunità.

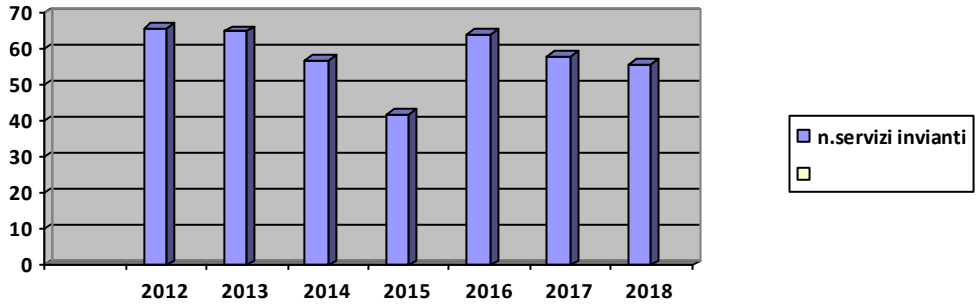
- Non idonei: sono stati rifiutati il 20% dei non entrati, dovuti alla presenza di nuclei psicotici, grave antisocialità, doppie diagnosi.

- Altre CT: nessun caso quest'anno



I servizi invianti

Inoltre, come previsto del Riesame precedente si è provveduto ad un attento monitoraggio
del dato riguardante la quantità dei Sert invianti.
Il dato si manifesta negli anni "fluttuante", cioè in continua modificazione, con oscillazioni di anno in anno ad esempio punte massime di 66 Servizi segnalanti nel 2012 e la punta minima del 2015 di 42 Servizi segnalanti.
Nel 2016 il dato appare in miglioramento raggiungendo il totale di 64 servizi con cui abbiamo collaborato.
Nel 2017 il dato si attesta ad un totale di 58 servizi invianti.
Nel 2018 abbiamo avuto segnalazioni e abbiamo collaborato con 56 Servizi invianti.



Il dato è comunque strategico e quindi sarà oggetto di attento monitoraggio anche per il 2019.

Indicatori servizi riabilitativi:

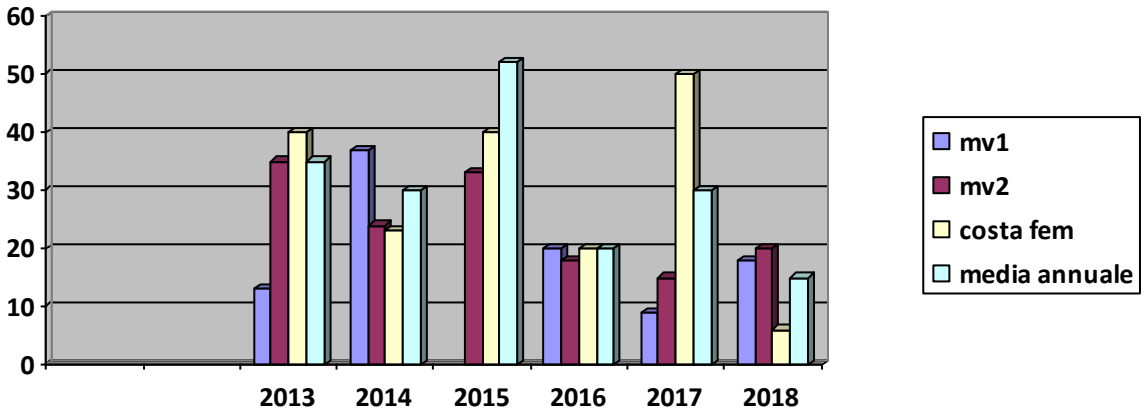
Sul totale dei nuovi ammessi il tasso di abbandono nei primi tre mesi è stato del **15%** (era il 30% nel 2018, il 20% nel 2017, era stato allarmante nel 2015 raggiungendo il 45%), il fenomeno quindi è stato ben contenuto attestandosi quest'anno su un dato davvero significativo. Migliorando o mantenendo la percentuale bassa di abbandoni nei primi tre mesi, si ottiene infatti un miglioramento della coesione del gruppo e di altri dati conseguenti.

Va sottolineata l'importanza e la soddisfazione per il risultato di quest'anno, essendo la miglior performance degli ultimi anni.

Analizziamo i dati delle tre comunità dove avvengono i nuovi inserimenti:

- MV1 18 % (era il 20% nel 2016, 33% nel 2015 ed il 13% l'anno precedente)
- MV2 20% (era il 18% nel 2016, il il 40% nel 2015, il 35% l'anno precedente)
- COSTA 6% (era il 50% l'anno precedente, il 20 % nel 2016)

Bisogna specificare che il dato presenta comunque oscillazioni tra le diverse strutture e nei diversi anni, e si ritiene una media accettabile per un buon andamento del gruppo comunità quella non superiore al 30% di abbandoni nei primi 3 mesi.
Va comunque sottolineato in particolare il dato della Comunità Costa femminile che dal 50% di perdite nell'anno precedente ha ottenuto il 6% nel 2018.
.



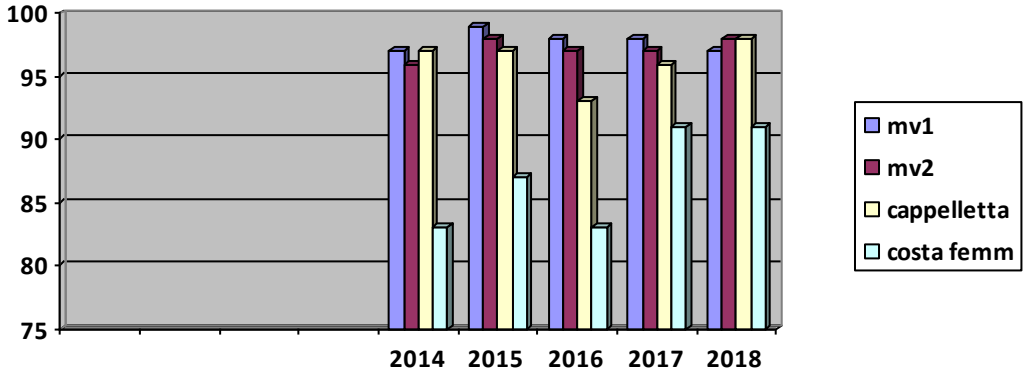
Va però preso in considerazione anche il dato degli abbandoni di utenti che hanno oltre 6 mesi di permanenza comunitaria (6 utenti a MV1 e 9 in femminile) che a loro volta vanno ad alimentare il ciclo di "dimissioni / ingressi accelerati / nuove dimissioni", ciclo che a sua volta può generare malessere nel gruppo terapeutico (troppe dimissioni possono portare a instabilità nel gruppo ed effetto alone)

Diminuisce quest'anno il numero delle espulsioni per gravi agiti (uso sostanze e/o aggressività), il dato quest'anno è di un totale di soli 3 espulsi (erano sati ben 10 nel 2017)
Rimane quindi importante continuare il monitoraggio per il dato delle dimissioni oltre i 6 mesi di permanenza.

La Direzione fissa quindi l'obiettivo di mantenere il tasso di abbandono nei primi tre mesi entro il 25%.

Presenze medie:

MV1 97,34 % a fronte di una stima del 95%
MV2 97,88 % a fronte di una stima del 95%
CAPP. 97,51 % a fronte di una stima del 95%
COSTA 90,56 % a fronte di una stima del 85%

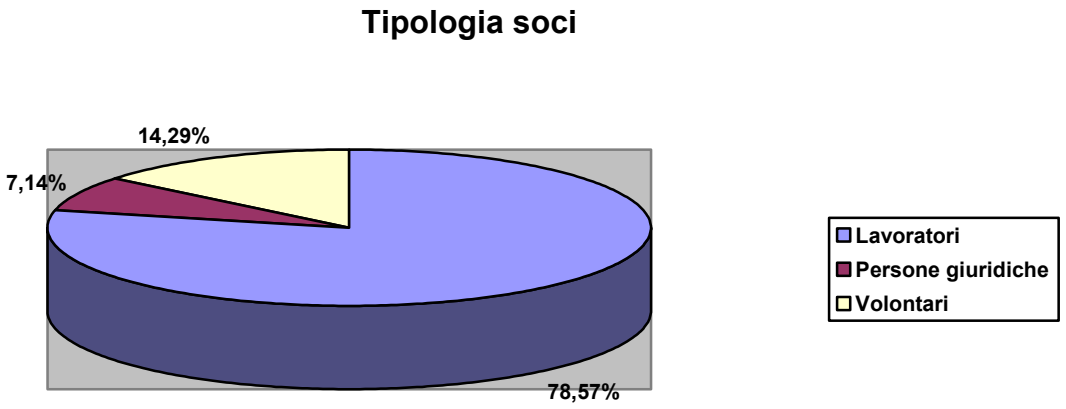


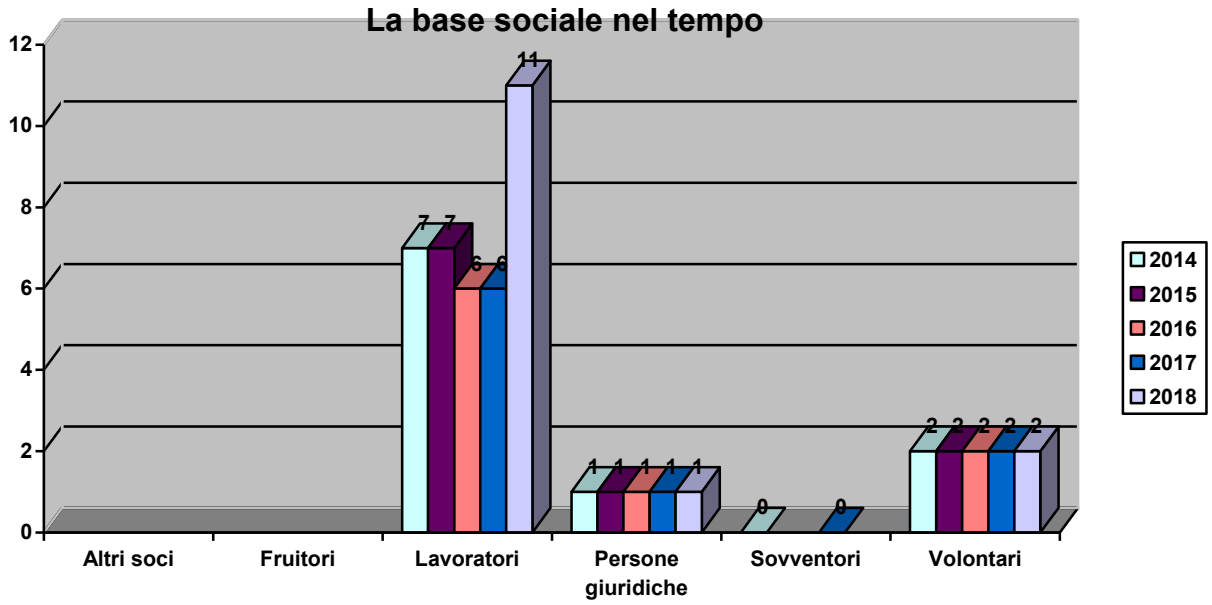
Il dato delle presenze medie ha avuto un andamento ottimo nel 2018.
Tutte le strutture hanno abbondantemente raggiunto gli obiettivi fissati dal Riesame dell'anno scorso, addirittura superandoli anche se di pochi centesimi.
Realisticamente non possiamo certo pensare di arrivare ad avere risultati maggiori di questi essendo orami vicine alla saturazione dei posti e non potendo ottenere una media del 100% per il solo fatto che, tra una dimissione ed una accoglienza, può esserci inevitabilmente anche solo un paio di giorni di posto letto vacante.
La Direzione concorda quindi con i responsabili di Comunità di confermare i seguenti obiettivi per il 2019: *MV1 (95%), e MV2 (95%) Cappelletta (95%) e la Costa all'85%.*

Esiti a fine iter:
Come già sottolineato nei precedenti Riesami della Direzione, a proposito degli esiti dei programmi terapeutici vi è da sottolineare che i dati raccolti a pochi mesi dall'uscita dal programma terapeutico hanno una validità relativa, occorrerebbe un follow-up ad almeno due/tre anni dall'uscita ma questa necessità si scontra con la difficoltà poi di reperire gli utenti od informazioni su di loro, in quanto nel frattempo la comunità può averne perso i contatti (cambio residenza, o semplicemente non contattabilità/rifiuto dell'utente)

2.3 Composizione base sociale

Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione della base sociale.
Base sociale anno 2018





Soci ammessi ed esclusi

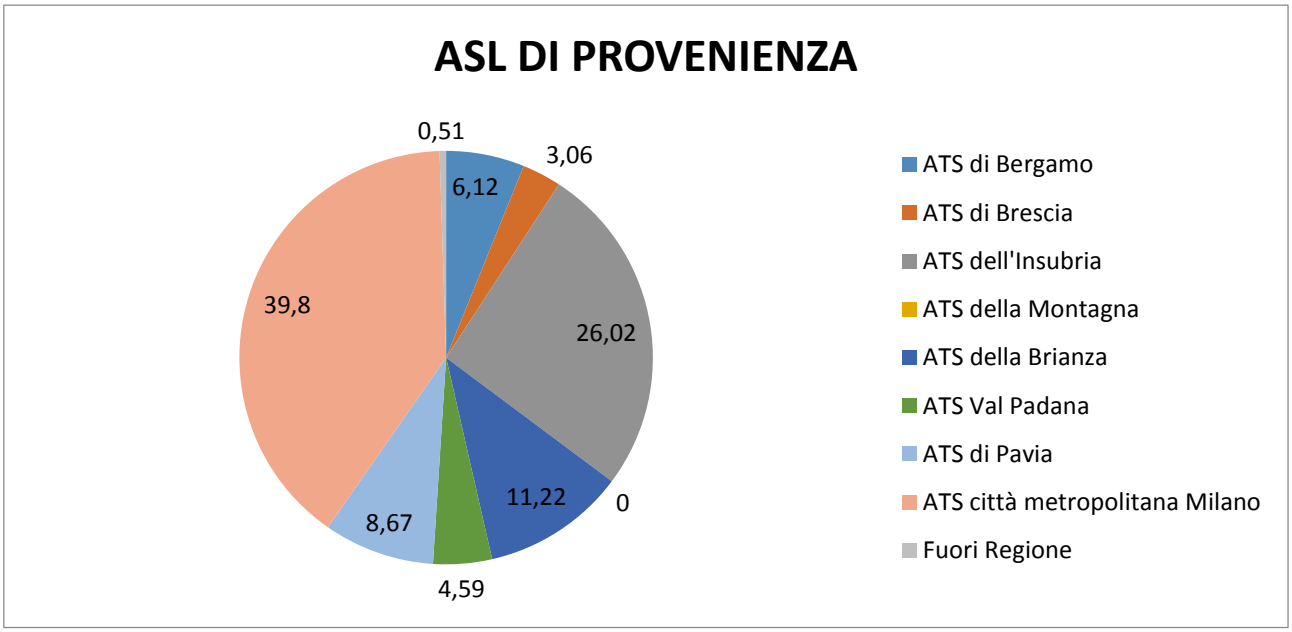
	Soci al 31/12/2017	Soci ammessi 2018	Recesso soci 2018	Decadenza esclusione soci 2018	Soci al 31/12/2018
Numero	0	4	0	0	13

2.4 Territorio di riferimento

La Cooperativa Sociale Arca di Como opera prevalentemente in Regione Lombardia e principalmente con le ASL delle provincie di : BERGAMO, BRESCIA, COMO, CREMONA, LECCO, MILANO, PAVIA, SONDRIO, VARESE.

UTENTI PER ASL

ATS	N.		
Brianza	22 (11,22%)	Bergamo	12(6,12%)
Citta metropolitana Milano	78(39,80%)	Brescia	6(3,06%)
Montagna	0	Pavia	17 (8,67%)
Val Padana	9 (4,59%)	Fuori regione	1 (0,51%)
Dell'Insubria	51(26,02%)		
		Totale Lombardi	**195**
		Extra regionali	1
		Totale Utenti	**196**



PERCENTUALI UTENTI SUDDIVISI PER ASL DI PROVENIENZA

Nel 2018 le principali ATS per numeri di invio sono state Ats della citta metropolitana Milano, Ats dell'Insubria. Il capoluogo regionale si conferma il territorio che invia maggiormente utenti nelle nostre comunità. (39,80 %).

2.5 Missione

La cooperativa *COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO SOC.COOP. SOC.*, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti **finalità istituzionali**:

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

La cooperativa attua le sue finalità istituzionali attraverso:
La gestione e la promozione di strutture quali:

- n. 4 Comunità terapeutico riabilitative, atte alla formazione e riabilitazione sociale di soggetti dipendenti da sostanze d'abuso all'interno delle quali vengono messi in atto percorsi terapeutici e riabilitativi personalizzati;

Meta finale è il reinserimento del soggetto nel normale contesto sociale mediante l'acquisizione di una autonomia personale recuperando i valori trascurati durante l'esperienza "tossicomanica": rispetto di sé, rispetto degli altri, assunzione delle proprie responsabilità, ricerca di nuovi interessi, senso della gradualità, senso della realtà, capacità progettuale, capacità di leggere in sé stesso, capacità professionale, formazione culturale.

Obiettivo è non solo l'abbandono dell'uso di sostanze stupefacenti ma anche, nel limite del possibile, l'identificazione e la rimozione delle cause della dipendenza patologica.

Di conseguenza l'iter terapeutico è mirato alla eliminazione o alla riduzione degli ostacoli, soggettivi e ambientali, che impediscono il raggiungimento dell'obiettivo.

È rigorosamente limitato nel tempo e personalizzato.

Il Programma Terapeutico si articola attorno a cinque linee di intervento:

- Sostegno psicologico e psicoterapia
- Ergoterapia
- Socioterapia
- Attività educativa
- Reinserimento e assistenza post-comunitaria

Strumenti principali:

- la convivenza comunitaria
- la relazione educativa
- la psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia, famigliare, materno infantile.
- l'ergo-terapia
- la socio-terapia

Descrizione delle azioni terapeutiche

1 - *Attività educativa*

È gestita dalla équipe multidisciplinare della struttura.

La mancanza di modelli relazionali coerenti è una delle concause dell'atteggiamento tossicomanico.

La presenza di educatori professionali in Comunità permette di avviare relazioni basate su una corretta impostazione educativa offrendo agli ospiti modelli di apprendimento diversi da quelli usualmente vissuti.

Comporta:

- la definizione di un programma terapeutico riabilitativo personalizzato
- colloqui educativi
- incontri di gruppo
- incontri culturali e formativi
- attività di mutuo aiuto
- accompagnamento al reinserimento socio-lavorativo
- auto accudimento

2 - Interventi psicoterapici

Sono gestiti da psicoterapeuti iscritti all'albo.

Durante tutto l'iter comunitario vengono effettuati interventi psicoterapeutici volti alla risoluzione dei quadri psicopatologici preesistenti o susseguenti all'esperienza tossicomanica o quantomeno alla modificazione degli atteggiamenti e comportamenti disfunzionali collegati a tali quadri.

In particolare, obiettivo della psicoterapia è di far emergere il prodotto di assetti difensivi disfunzionali e di adattamenti patologici, produrne la crisi e consentirne l'abbandono, rendendone possibile la sostituzione con nuove strategie cognitive e/o comportamentali maggiormente funzionali al benessere soggettivo e sociale della persona.

Nelle nostre Comunità vengono effettuate:

- psicoterapia individuale (nei primi quattro mesi di permanenze e, in seguito, al bisogno)
- psicoterapia di gruppo, con cadenza almeno settimanale, strutturata stabilmente per tutto l'iter.

- Psicoterapia della famiglia. Essendo la famiglia considerata risorsa terapeutica, è coinvolta in sedute di psicoterapia familiare in presenza dell'utente, con cadenza mensile.
- Psicoterapia della coppia L'utente che abbia situazione matrimoniale o di convivenza o consolidata relazione di fidanzamento, può usufruire di psicoterapia di coppia.
- Psicoterapia materno infantile

3 – Ergoterapia

Alla convivenza comunitaria l'ospite associa una attività lavorativa presso i laboratori dell'Arca.
Oltre che per la sua valenza ergoterapica, l'attività lavorativa è oggetto di particolare attenzione come condizione di una futura autonomia del soggetto.
La gamma delle attività lavorative è variabile in rapporto alle opportunità e alle fasi del programma.

4 – Socioterapia

Un consistente e qualificato intervento è attuato allo scopo di superare la limitata formazione culturale, l'angusto ambito relazionale e la carenza di interessi.

Il Programma Terapeutico prevede:

- vita di relazione
- osmosi con il territorio e ospitalità a gruppi organizzati
- corsi di recupero per la scuola dell'obbligo
- animazione teatrale
- cineforum settimanale
- incontri culturali
- attività sportiva

5 – Assistenza post-comunitaria

Allo scopo di favorire il definitivo inserimento del soggetto nella società, l'Arca di Como offre all'utente che ha espletato positivamente l'iter comunitario, un ulteriore appoggio volto a superare le prime difficoltà post comunitarie.

L'inserimento lavorativo è già effettuato nell'ultima fase dell'iter comunitario.
In ordine all'abitazione, nel caso in cui il soggetto scelga una forma autonoma, la comunità dispone di pensionati che ospitano gruppi di utenti.
Il godimento del pensionato è temporaneo e in ogni caso la permanenza non può essere superiore a sei mesi.
L'utente partecipa alle spese di gestione. Gli utenti dei pensionati sono seguiti da educatori e, al bisogno, da psicologi.

POLITICHE D'IMPRESA SOCIALE

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

- **Promuovere il potenziamento sociale delle persone di cui si occupa**, ossia promuoverne il recupero, l'integrazione e l'inclusione sociale completa;

- **Ciò viene perseguito lungo linee direttrici** che consentono di:
  - operare una presa in carico globale delle persone ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio anche attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B;
  - fornire pacchetti riabilitativi integrati e personalizzati;
  - stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole degli utenti e delle loro famiglie;
  - finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento sociale e lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale.

PRINCIPALI ATTIVITA' POSTE IN ESSERE IN RELAZIONE ALL'OGGETTO SOCIALE

Centro Filtro:

- Rapporti con i Servizi territoriali (Ser.T, NOA)
- Rapporti con le case circondariali e i detenuti
- Rapporti con i potenziali utenti
- Valutazione diagnostica
- Gestione degli inserimenti in Comunità

Strutture Comunitarie:

- Rapporti con i Servizi territoriali
- Gestione programmi riabilitativi individualizzati
- Attività culturali, sportive, sociali, riabilitative
- Attività Ergoterapiche

Comunità di Reinserimento:

- Accompagnamento agli inserimenti lavorativi, abitativi, sociale
- Monitoraggio e accompagnamento post Comunitario
- Monitoraggio e valutazione esiti

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

- Promuovere il potenziale sociale delle persone di cui si occupa, ossia promuoverne il recupero, l'integrazione e l'inclusione sociale completa;

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di: operare una presa in carico globale delle persone ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio anche attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B;

- fornire pacchetti riabilitativi integrati e personalizzati;
- stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole degli utenti e delle loro famiglie;
- finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento sociale e lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale.

LINEE STRATEGICHE IN RELAZIONE ALL'OGGETTO SOCIALE

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

1. **Centralità dell'Utente - fruitore**: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni dei soggetti con cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento coerenti con il loro recupero, predisponendo opportunamente la propria offerta. La Cooperativa rileva periodicamente la soddisfazione sul servizio erogato da parte degli Utenti e del territorio in cui opera. Il rapporto è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità delle persone svantaggiate.

2. **Promozione della cultura della qualità**: la Cooperativa, nell'ambito del Progetto Qualità attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo che permea l'intera organizzazione della Cooperativa stessa e della rete consortile nazionale. La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative sviluppate nell'ambito del Progetto Qualità utili per:
   a. identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;
   b. esercitare una autodiagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;
   c. pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale;
   d. censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e best practices.

3. **Promozione dell'Impresa sociale**: la Cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale.

4. **Calibrazione dei servizi**: la Cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera, necessiti di riposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.

5. **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale**: la Cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. Porre la massima attenzione alle risorse umane significa non lasciare al caso i seguenti aspetti, ma integrarli a pieno titolo nel processo di gestione e nel sistema di qualità:

a) Percorsi formativi sistematici e formalizzati, organizzati a stadi successivi ed erogati in modo tale che i contenuti tecnico operativi, quindi il know-how sia da un lato adeguato alle attività realmente svolte e dall'altro sia accompagnato da un'altrettanta progressiva azione formativa volta ad una crescita delle risorse umane in termini culturali, di adesione alla missione e di condivisione dell'orizzonte della cooperazione sociale.

b) La motivazione degli Operatori da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale e di consapevolezza culturale, al fine di limitare al massimo il turn-over delle risorse più preziose, così rare e faticosamente coltivate.

c) La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante vigilanza.

d) La sicurezza degli Educatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere l'Operatore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

La gestione delle risorse umane, cioè del capitale umano, viene effettuata con la stessa cura ed attenzione con cui vengono gestite le altre risorse strategiche della Cooperativa. Sotto questo aspetto non esistono differenze tra Operatori dipendenti ed Operatori volontari, tra Operatori che rivestono ruoli dirigenziali o istituzionali da Operatori che rivestono ruoli meramente esecutivi: l'operato di ognuno di essi è sottoposto a verifica periodica. Tale verifica costituisce la base sulla quale si fonda il giudizio di appropriatezza del ruolo rivestito da ogni membro nell'organizzazione.

2.6 Storia

La storia ripercorre, in modo schematico, tutte le tappe fondamentali che hanno caratterizzato la vita di un'organizzazione, contribuendo a delinearne il profilo e le finalità. Le risposte ad alcune di queste domande mutano negli anni a seguito di mutate consapevolezze, mutate condizioni interne ed esterne, altri eventi che cambiano significativamente la storia dell'organizzazione/impresa.
È importante rendere evidenti le principali tappe della vita dell'organizzazione/impresa.
La Storia della Cooperativa Arca di Como è strettamente legata a quella del suo fondatore don Aldo Fortunato.
Inizia nell'ottobre del 1975 in Parrocchia dove assiste 80 drogati tra lamentele e reclami da parte dei parrocchiani che non condividevano questo progetto.
Il 20/03/1980 don Aldo e un gruppo di volontari si costituiscono in Associazione. Scopo dell'associazione è l'assistenza materiale e morale di adolescenti e giovani che, per ragioni personali, familiari o sociali, versano in stato di disadattamento; mezzo prevalente per il raggiungimento del fine associativo è la creazione di gruppi di convivenza di tali giovani, in alloggi a ciò predisposti, sotto la vigilanza di educatori responsabili.
Nel 1982 il Comune di Como sollecitato da alcuni simpatizzanti gli concede in comodato gratuito il vecchio fatiscente ambulatorio dermo sifilopatico dove apre con la preziosa collaborazione di alcuni volontari, un centro di assistenza per tossicodipendenti che in seguito viene preso in carico dal costituendo CSZ.
Il problema della "droga" intanto si allarga a macchia d'olio, si incomincia a capire che la "riduzione del danno" non risolve il problema ma soprattutto non aiuta i giovani che hanno deciso di uscire da questo circuito e che necessitano di accoglienza, personale disponibile e accompagnamento nel percorso di recupero della loro identità. Si incomincia a pensare alle comunità.
Nel 1983 in una piccola struttura dismessa del vecchio ospedale psichiatrico, offerta in comodato gratuito dall'Amministrazione Provinciale di Como, nasce la prima Comunità terapeutica "La Cappelletta" con capacità ricettiva di n. 15 posti.
La domanda aumenta, il territorio non ha niente da offrire.
Il 1° ottobre 1984 si costituisce la Cooperativa Arca di Como. Soci fondatori alcuni volontari dell'Associazione Arca più nuovi soci che hanno sposato la causa.

Nel 1985 sempre nell'area ospedale psichiatrico di Como si procede alla ristrutturata di un'altra struttura dismessa e si può aprire la Comunità "Monteverde" (capacità ricettiva n. 30 posti).
Nel 1986 Il Comune di Como concede in comodato una vecchia Cascina posta a metà della Spina Verde di Como e dopo i necessari adeguamenti viene aperta la terza Comunità terapeutica (capacità ricettiva n. 15 posti), di conseguenza la Cappelletta viene destinata all'utenza femminile di cui cresce la domanda di comunità.

Nel 1990 La parrocchia di Brunate concede in affitto una vecchia cascina sita nel Comune di Fino Mornasco, dopo la ristrutturazione nasce la comunità La Costa (n. 30 posti) dove viene trasferita la Comunità femminile essendo aumentata nel frattempo la domanda in questo settore.
La Comunità Cappelletta viene destinata al programma di rientro delle comunità maschili.
Nel 1992 viene aperta la Comunità Monteverde due che andrà a sostituire "Respaù" diventata troppo piccola per rispondere all'aumento della domanda.
Per meglio rispondere alle esigenze dell'utenze e del programma terapeutico vengono poi di seguito messe in opera n. 3 pensionati post-comunitari (uno maschile e uno femminile) e grazie al prezioso apporto dei soci volontari possono essere creati laboratorio di falegnameria, carpenteria leggera, idraulico ed elettrico, edile, cucito ecc. allo scopo di fare scuole di lavoro per gli utenti e facilitare il loro inserimento lavorativo alla fine dell'iter comunitario.
Le comunità ad oggi hanno ospitato circa 1600 utenti.
Ma poiché prevenire è meglio che curare già nel 1990 don Aldo incomincia a pensare a programmi di prevenzione. Nasce il Centro studi Arca di Como, si inizia a fare progetti di prevenzione sul territorio e nelle scuole.
Nel 1993 finanziato dalla legge 309 apre in Via Tommaso Grossi "Porto Franco" Centro di ascolto per giovani al di sotto di 18 anni e il centro "Spazio famiglia" consultorio familiari per genitori con figli in stato di disagio. Consultori chiusi per mancanza di fondi.
Con lo stesso intento, e dopo una sofferta ristrutturazione, nasce il Centro Educativo "Villa Bellingardi ", destinato ai giovani per l'utilizzo intelligente del tempo libero. Il centro perfettamente attrezzato, offre una sala multimediale, laboratori teatrali, musicali, e sale polivalenti da utilizzarsi a secondo del bisogno. Spina nel fianco di don Aldo è il poco utilizzo di questo spazio a causa di

mancanza di finanziamenti che dovrebbero servire unicamente a coprire le spese vive di gestione.
Il 23 aprile 1996 come logica conseguenza delle sue attività e della sua mission la Cooperativa Arca di Como si trasforma in cooperativa Sociale Arca di Como. Essere Cooperativa Sociale è la sua giusta collocazione avendo da sempre perseguito l'interesse generale della comunita' alla promozione umana e alla integrazione dei cittadini". Il perseguimento di queste finalita' attraverso l'organizzazione d'impresa, coniugata con i principi, propri della cooperazione, di partecipazione e democrazia, ne delinea l'agire quale impresa sociale, rientrante a pieno titolo tra i soggetti no profit, riconosciuti, sia a livello nazionale che comunitario, quali strumenti privilegiati per l'attuazione delle politiche sociali e di promozione di nuova occupazione.

Il 25 novembre 2004 adeguamento dello statuto a norma del D. lgs. 6/2003 e modifica della denominazione Sociale da Cooperativa Sociale Arca di Como s.r.l. in Cooperativa Sociale Arca di Como Soc. Coop. Soc. Spa.
Dal 2004 ad oggi la Cooperativa ha continuato a seguire la propria mission, e nello spirito del proprio sistema di qualità ha costantemente mirato non solo al consolidamento del proprio lavoro, ma anche al miglioramento continuo.
L'apertura inoltre dei moduli specialistici per alcool e per mamme con bambini ha rappresentato, in tal senso, una delle sfide che la Cooperativa ha deciso di intraprendere per mantenersi al passo con le mutate esigenze dei servizi per le dipendenze.
Proprio per adeguare gli spazi esistenti alle necessità del modulo "mamme/bambini" nel 2006 è stato aperto il cantiere per l'ampliamento della Comunità La Costa di Fino Mornasco. I lavori sono stati in pratica conclusi mentre stiamo editando questo B.S., e hanno permesso di aumentare notevolmente la metratura dei locali disponibili per le utenti e i bambini ricoverati nella comunità
Inoltre sono stati creati nuovi laboratori, nuovi uffici, nuova lavanderia, un salone polivalente, l'infermeria, una nuova e attrezzatissima cucina ed altri locali accessori.
La costante formazione del personale, la supervisione delle diverse equipe condotta da specialisti qualificati del settore ha permesso di adeguare il sistema Arca ai cambiamenti che in questi anni si sono prodotti nell'utenza e nel mondo esterno.

In particolare nel triennio 2009/2011 è stato attuato un percorso formativo per giungere alla formulazione del "Metodo Arca" fondato sulla centralità della dimensione pedagogica nei trattamenti residenziali.
In tal senso ha fornito al personale educativo:
- elementi teorici condivisi in grado di fondare l'operato quotidiano nei colloqui, nei gruppi, nella impostazione generale delle comunità.
- la definizione di un "metodo Arca"il più possibile condiviso tra le quattro comunità.
- la ridefinizione del rapporto tra dimensione pedagogica-educativa, dimensione ergoterapica e intervento psicoterapico.
- la delineazione della figura e dei compiti dell'"Operatore di Riferimento".

La storia della nostra Cooperativa deve purtroppo registrare la perdita del nostro fondatore, Don Aldo Fortunato, avvenuta dopo lunga malattia il 15 maggio 2016.

Nel ricordo imperituro non puo' essere dimenticato che Don Aldo ha creato moralemente e materialmente le comunità dell'Arca partendo dal nulla, solo con la forza della sua vocazione.

Era un prete "di frontiera" e la sua vita è stata dedicata agli ultimi, agli emarginati, nulla chiedendo per sé.

Era anche un uomo di profonda cultura umanistica ed un grande cultore dell'arte e del bello, un vero uomo.

Lascia un'eredità pesante anche per la sua visione concreta dell'insegnamento evangelico.

Tutti noi, operatori, utenti, e volontari dell'Arca ci impegneremo, con i nostri limiti, a dare continuità a questa grande opera creata da Don Aldo.

La Cooperativa ha saputo superare la perdita del proprio fondatore continuando sulle sue orme il lavoro e la mission sociale con gli stessi valori che Don Aldo ci ha trasmesso.

Nel 2018, dopo lunghe trattative con la ATS Insubruia (proprietaria), la Direzione ha ottenuto per altri dieci anni il comodato per l'area dove sorgono le comunità maschili, garantendosi quindi la possibilità di continuare l'attività.

3 GOVERNO E STRATEGIE

3.1 Tipologia di governo

Nella tabella vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli amministratori della cooperativa riferite **al 31 dicembre 2017**:

Nome e cognome	Carica	Altri dati	Altre cariche
Rag. Giorgio Torres	Presidente dal 20/05/2016 al l 3112/2019	socio Lavoratore residente a COMO	Presidente . Coop. Soc. Humus
Enrico Cairoli	Vice Presidente dal 20/05/2016 al 31/12/2019	residente a COMO	
MAURIZIO GALLI	Consigliere Delegato dal 20/05/2016 al 31/12/2019	Socio lavoratore	Cons Delegato .Coop Soc. Humus Membro del Direttivo della Federazione Com.E.(Comunità Educative Regione Lombardia)
RICCARDO LAFFRANCHI	Componente dal 20/05/2016 al 31/12/2019	Socio lavoratore Residente te a COMO	
ARCH.MARIO CAPPELLETTI	Componetnte dal 20/05/2016 al 31/12/2019	Residente in Como	

Come da Statuto art. 40 La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile da due a undici, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero.

L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, oppure a soci finanziatori con diritto di voto, purché la maggioranza dei componenti il Consiglio di amministrazione sia scelta tra i soci cooperatori, o tra le

persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. I soci finanziatori non possono eleggere più di un terzo dei componenti del Consiglio di amministrazione.

Gli Amministratori sono rieleggibili, non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Gli stessi amministratori non possono essere rieletti per un numero di mandati superiore a quello previsto dalla legge. Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed il Vice Presidente, se questi non siano nominati dall'assemblea dei soci ed un segretario, anche in via permanente ed anche estraneo al Consiglio stesso.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 2390 del codice civile, gli amministratori possono ricoprire incarichi negli organi amministrativi di altre imprese concorrenti a condizione che essi siano formalmente autorizzati da apposito atto deliberativo dell'assemblea ordinaria della cooperativa. La mancanza di tale atto deliberativo comporta la decadenza dall'ufficio di amministratore.

3.2 Organi di controllo

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

Revisori contabili/società di revisione

Nome e cognome	Carica	Altri dati
RAG. RITA MANCA	R evisore contabile dal 20/05/2016 al 31/12/2019	residente a CADORAGO data prima nomina 04/02/2005

In seguito alla riforma del diritto societario introdotta dal D.L. 17/01/2003 n. 6 e in virtù della delibera dell'assemblea dei soci del 04/02/2005 si è affidato l'incarico formale alla Rag. Rita Manca, iscritta nel registro dei revisori contabili con D.M. 12/04/1995, per la verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili previste dalla lettera a) del 1° comma dell'art. ter.
Le verifiche si sono svolte con periodicità almeno trimestrale.

L'ispezione ministeriale

Come previsto dall'art. 8 del d.l.c.p.s. 14 dicembre n. 1577 e successive modifiche la Cooperativa è soggetta ad ispezione annuale che viene svolta da ispettore incaricato da Confcooperative.

Tutte le ispezioni si sono concluse positivamente, l'ultima è avvenuta in data 23/10/2018.

3.3 Struttura di governo

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

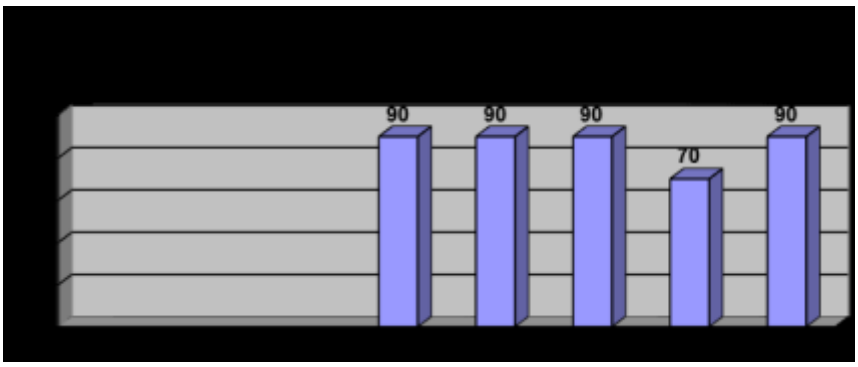
Il **CdA** della cooperativa COOPERATIVA SOCIALE ARCA DI COMO SOC.COOP. SOC. nell'anno 2018 si è riunito 3 *volte* e la partecipazione media è stata del 100%.

Per quanto riguarda **l'assemblea,** invece, **il** tema della partecipazione degli ultimi 5 anni è meglio visualizzata dalla tabella sottostante:

Anno	Data	% partecipazione	% deleghe	Ordine del giorno
2014	30/05/2014	90%	0%	o Approvazione Bilancio al 31/12/2013; Stato patrimoniale, Conto economico e nota integrativa). o Relazione del Revisore Contabile al bilancio. o Nomine cariche sociali o Determinazione compenso al C.d.A. o Delibere inerenti e conseguenti o Varie ed eventuali
2014	23/06/2014	90%	0%	o Approvazione Bilancio sociale 2013 o Varie ed eventuali
2015	28/05/2015	90%	0%	o Approvazione Bilancio al 31/12/2014(stato patrimoniale, Conto economico e nota integrativa) o Relazione Revisore Contabile al bilancio 2014 o Determinazione compenso al C.d.A o Delibere inerenti e conseguenti o Approvazione Bilancio Sociale 2014 o Varie ed eventuali
2016	30/05/2016	90%	0%	o Approvazione Bilancio al 31/12/2014(stato patrimoniale, Conto economico e nota integrativa) o Relazione Revisore Contabile al bilancio 2014 o Determinazione compenso al C.d.A o Delibere inerenti e conseguenti o Approvazione Bilancio Sociale 2014

				o Varie ed eventuali
2017	15/05/2017	70%	0%	o Approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2016: Stato Patrimoniale, Conto Economico, e Nota integrativa o Relazione del revisore Contabile sul bilancio al 31/12/16 o Rinnovo Consiglio di Amministrazione e revisore contabile per scaduto triennio o Dterminazione compenso al Consiglio d'Amministrazione o Delibere inerenti e conseguenti o Eventuali e varie7
2018	24/05/2018	80%		o Approvazione Bilancio al 31/12/2017; Stato patrimoniale, Conto economico e nota integrativa). o Relazione del Revisore Contabile al bilancio. o Delibere inerenti e conseguenti o Varie ed eventuali
2018	13/05/2018	80%		o Approvazione Bilancio sociale 2017 o Varie ed eventuali

La partecipazione dei soci alle assemblee è costante, gli assenti sono tutti giustificati.



3.4 Processi decisionali e di controllo

3.4.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al **31/12/2018** è la seguente:

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

Presidente del C.d.A.
-Rag. Giorgio Torres

Vice Presidente
-Rag. Enrico Cairoli

Consigliere Delegato, Responsabile Amministrazione, Responsabile Qualità, delegato L.81 sulla sicurezza
- Sig. Maurizio Galli

Responsabile del Settore Riabilitativo
-Sig. Riccardo Laffranchi

Responsabile Centro Filtro
- Dott. Dal Bianco Roberto

Responsabile Comunità Monteverde
- Dott. Paolo Livio

Responsabile Comunità Monteverde due
- Dott. Ivan Basilico

Responsabile Comunità Cappelletta
- Dott. Stefano La Fontana

Responsabile Comunità Costa
- Dott-ssa Simona Torresin

Referente Logistica,
- Sig. Maurizio Galli, Sig. Ugo Falchi

Referente sicurezza
- Arch. Mario Cappelletti

3.4.2 Strategie e obiettivi

Struttura Organizzativa

La Cooperativa Sociale Arca di Como è una struttura complessa e articolata nella quale devono convivere:

- La dimensione non profit con i criteri di equilibrio economico;
- Le scelte professionali e l'apporto del volontariato;
- La necessità di garantire stabilità occupazionale ai lavoratori coinvolti e i potenziali rischi di un servizio vincolato al finanziamento pubblico;

In questo contesto gestire l'organizzazione assume i contorni di una esperienza particolare progettata comunque con professionalità

Le Aree della Governance

Assemblea dei soci
Organo sovrano della Cooperativa a cui spettano le decisioni sulle scelte fondamentali della vita organizzativa e gestionale della Cooperativa. L'assemblea assicura momenti dedicati al confronto e alla discussione.

Consiglio di Amministrazione
Organo preposto a coordinare la politica aziendale è composto da 5 membri dei quali un socio volontario.
L'organo amministrativo gestisce la cooperativa con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e compie tutte le operazioni necessarie per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

Consigliere Delegato:
Responsabile dell'Amministrazione e della gestione della Cooperativa

- elabora nuove strategie di intervento tenendo conto dell'evoluzione del fenomeno
- mantiene i contatti con la rete Regionale, dipartimentale, e associativa
- mantiene aggiornato il regolamento delle comunità e la Carta dei Servizi

- coadiuvato dal Responsabile del Programma Terapeutico valuta l'operato degli educatori e di tutte le figure professionali coinvolti nel programma terapeutico
- Presiede le riunioni dello staff organizzativo
- Pianifica la Supervisione e la formazione degli educatori

Responsabile Settore Riabilitativo

Uno dei nodi fondamentali nel lavoro con le tossicodipendenze si enuclea all'interno della sfera che va sotto il nome di efficacia del trattamento e qualità del servizio offerto. Ecco allora l'esigenza di essere professionali, la capacità di essere flessibili, la forza di cambiare e di offrire servizi nuovi e diversificati ad un'utenza sempre più varia.

Il Responsabile del programma terapeutico ha il compito di:

- vigilare sull'efficacia del programma terapeutico vigente, e l'osservanza delle procedure
- valutare l'operato degli educatori e di tutte le figure professionali coinvolti nel programma terapeutico

Area Responsabili di Sede:

Spazio di condivisione dei problemi organizzativi e gestionali di tutte le Comunità. Si riunisce una volta al mese, partecipanti sono il Consigliere Delegato, Il Responsabile Settore Riabilitativo e i Responsabili di Struttura.

Responsabile Centro Filtro

Il responsabile del centro filtro ha le seguenti funzioni:

- Primo contatto col paziente e/o i familiari e/o le agenzie invianti presso il Centro
- Per soggetti ammessi alla detenzione alternativa, incontri con l'utente presso le case circondariali

Obiettivi:

- Prima valutazione generale della richiesta di aiuto e della situazione del soggetto
- Informazioni sulla struttura e sui vari servizi offerti
- Consegna di materiale informativo sulla Comunità
- Programmazione dei colloqui di accoglienza preliminari al possibile inserimento (tre-quattro)

- Acquisizione della documentazione clinica proveniente dal paziente o dai Servizi invianti
- Valutazione delle aree medica, tossicologica, psicologica, psicopatologica, legale
- Spiegazione del programma della Comunità
- Formulazione del Contratto terapeutico (regolamento della Comunità, dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali)
- Presentazione del caso alla équipe di accoglienza
- Stesura scheda primo Contatto

Responsabile di Struttura

È il perno della struttura riabilitativa:

- Formula insieme all'équipe il programma personalizzato e ne verifica il percorso.
- programma l'attività annuale e coordina gli interventi di volontari ed educatori
- mantiene i contatti con i servizi e scrive relazioni di aggiornamento
- funge da collegamento tra la direzione e l'equipe
- affianca e controlla l'attività degli educatori (non solo educativa ma anche organizzativa)
- Presiede e coordina le riunioni d'equipe
- Partecipa alle riunioni dello Staff di coordinamento
- Vigila sull'osservanza delle procedure e del regolamento
- Mantiene contatti con il centro filtro e la comunità di reinserimento per gestire flussi
- Raccoglie i dati e stila statistiche
- Presiede la riunione periodica con gli psicoterapeuti
- Verifica il rispetto delle procedure della Qualità.

Staff Amministrativo

Si occupa della parte amministrativa di tutta la Cooperativa, registrazioni contabili, stesura bilancio civilistico, fatturazione, rapporti con il personale, rapporti con banche, controllo di gestione.

Responsabile fiscale

Si occupa della parte riguardante la gestione del bilancio relativo alle norme fiscali vigenti.

Responsabile qualità

La Cooperativa Sociale Arca di Como è dal 1999 Certificata ISO UNI 9001/2008.

Il Responsabile della qualità è stato nominato dal C.d.A. e si avvale della collaborazione di un Referente Qualità adeguatamente formato. Attore e supporto nella progettazione, nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, analizza i flussi aziendali e progetta il loro adeguamento, mappa, ridefinisce, gestisce e controlla statisticamente i processi aziendali, garantendo la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma.
Fa da mediatore se ci sono conflitti nella gestione dei processi e promuove all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del prodotto, forma ed informa il personale in merito agli strumenti della qualità che l'organizzazione decide di adottare, prepara la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta, pianifica le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema, raccoglie i dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramento tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto.

Analizza ed elabora i dati relativi alla customer satisfaction, prepara gli input per il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità, analizza lo stato della qualità raggiunto e riferisce periodicamente ai vertici aziendali in merito all'andamento del Sistema di
Gestione della Qualità perché questi possano essere in grado di effettuare un corretto riesame dello stesso, elabora l'impostazione di periodici piani di miglioramento, coordina eventuali risorse dell'area qualità, mantiene i rapporti con l'ente certificatore.

Responsabile Sicurezza

Persona preposta a vigilare sulla salute e sicurezza dei posti di lavoro. Tra i suoi compiti:

- individuare i fattori di rischio presenti in azienda, alla valutazione di essi ed all'individuazione di misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro
- elaborare le misure preventive e protettive, ad individuare i dispositivi di protezione individuale più appropriati alla mansione e/o al lavoratore ed i sistemi di controllo di tali misure

- elaborare delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali
- proporre i programmi di formazione ed informazione dei lavoratori
- partecipare alle riunioni aziendali periodiche indette per la gestione della sicurezza aziendale
- fornire ai lavoratori le informazioni inerenti alla sicurezza in azienda, con particolare riferimenti ai rischi presenti.

- **4 Portatori di interessi**

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

Portatori di interesse interni

	Tipologia di relazione
Assemblea dei soci	*discussione e approvazione strategie, approvazione bilancio d'esercizio*
Soci lavoratori	*realizzazione attraverso il lavoro dello scopo statutario*
Soci volontari	*realizzazione attraverso del loro lavoro volontario, dello scopo statutario*
Soci persone giuridiche	*condivisione della mission*
Lavoratori non soci	*realizzazione mediante il proprio lavoro dello scopo statutario*

Portatori di interesse esterni

	Tipologia di relazione
Consorzi territoriali	*sostegno alla mission della cooperativa*
Associazione di rappresentanza	*rappresentanza politica*
Altre organizzazioni di terzo settore	*collaborazione per inserimento sociale utenti*
Istituzioni locali	*contratti di concessione immobiliare*
Donatori	*erogazione liberali*
asl como	*Ente accreditante*
servizi dipendenze regione lombardia	*condivisione programma terapeutico*
fruitori	*fornitura di Servizi*
Ufficio esecuzione penale esterna	*gestione pene alternative al carcere*

4 RELAZIONE SOCIALE

Nel 2018 la Cooperativa ha mantenuto ottimi risultati grazie all'impegno di tutti: dirigenti, personale, volontari ed utenti che hanno collaborato a superare le difficoltà derivanti dai cambiamenti sopravvenuti in seguito a nuove norme, azioni ispettive delle Vigilanze e, non ultimo, la necessità di mantenere in ordine e se possibile migliorare le strutture che ci ospitano.

In generale l'annata 2018 per l'Arca è risultata quindi soddisfacente sia sotto l'aspetto economico che sotto l'aspetto della gestione delle Comunità.

Dal punto di vista economico anche il 2018 chiude con un bilancio in attivo e consolidato, la gestione oculata ha permesso di mantenere i conti della cooperativa in ordine e di raddoppiare in maniera consistente a fine anno il premio di produzione al personale, per il quale è stato raggiunto un accordo intersindacale triennale.

In generale la nostra Cooperativa appare in buono stato: tutte le comunità hanno avuto buoni tassi di riempimento, portando il dato vicino alla saturazione oggettivamente raggiungibile.

Si mantiene ad un livello accettabile e fisiologico il dato delle dimissioni di utenti con meno di 3 mesi di comunità, e nel 2018 abbiamo ottenuto un lusinghiero 15% (era ben il 30% nel 2017, il 20% nel 2016 ed il 35% del 2015.)

Il personale della Cooperativa esprime attraverso i questionari di soddisfazione un buon attaccamento alla struttura e un alto senso di appartenenza.

L'utenza ci conferma un alto tasso di gradimento sia sul programma attuato sia sui miglioramenti percepiti e i servizi invianti confermano i giudizi positivi sulla nostra organizzazione.

La cooperativa ha continuato nella politica di miglioramento della qualità delle strutture ed ha provveduto e ad effettuare costanti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Vi è da rimarcare soprattutto il gran lavoro effettuato dalla Direzione che ha portato, nel mese di marzo 2018, alla firma del Rinnovo di Comodato decennale con ATS Insubria Varese (proprietaria) per tutto il compendio di via statale per Lecco (sede legale e di tre comunità terapeutiche).

Questo importante risultato garantisce quindi alla Cooperativa altri dieci anni di permanenza nelle nostre comunità, ma avendo però terminato le ristrutturazioni delle attuali sedi comunitarie, il comodato prevede in cambio della nostra permanenza nell'attuale compendio, interventi di manutenzione e messa in sicurezza della parte del Parco del San Martino di proprietà dell'ATS e confinante con le nostre attuali case.

Il Parco del San Martino costituisce un antico sogno mai realizzato della città di Como di crearvi appunto un grande parco pubblico, un vero "polmone verde" per la città.

Da quando l'ex Ospedale Psichiatrico venne chiuso negli anni '80, diverse furono le proposte più o meno realistiche per iniziare la manutenzione del parco, ma tutte le varie componenti alla fine si ritiravano non avendo di fatto vere possibilità di mettere mano ad un'opera così vasta e complessa.

Siamo quindi di fronte ad una grande avventura decennale, durante la quale Arca si potrà giocare e spendere anche nei confronti della città che ci ospita, potendo di fatto iniziare, almeno in parte, il Progetto Parco san Martino.

Come previsto dal comodato, inoltre la Cooperativa nel 2018 ha realizzato il Primo Corso di Giardiniere per 15 dei nostri utenti che nel mese di ottobre,

superati gli esami, hanno ottenuto un attestato Regionale di competenze professionali spendibile sul mercato del lavoro.

Nel 2018 la Cooperativa si è inoltre spesa in un altro progetto innovativo, ha infatti aperto una Casa per padri separati (progetto Kramer contro Kramer) vincendo un bando del comune di Fino Mornasco che metteva a disposizione per questo tipo di intervento due appartamenti sequestrati alla mafia dallo Stato.
È stata creata una equipe educativa per seguire il progetto e il 19 marzo, festa dei papà, sono entrati negli appartamenti i primi due casi di padri separati.

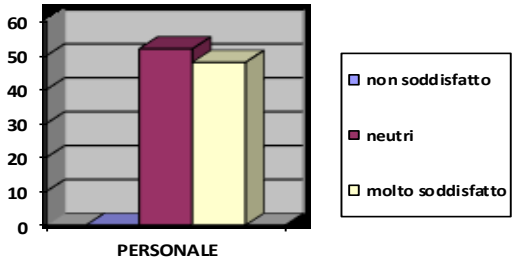
Nel dicembre 2018 la Cooperativa ha aderito alla Manifestazione di Interesse di Regione Lombardia per l'individuazione delle strutture accreditate interessate alla sperimentazione per interventi residenziale su giocatori patologici.
Ancora nel dicembre del 2018 gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione, dopo lavori di adeguamento e restauro, sono stati spostati nella palazzina MV5.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (somministrati nel gennaio 2019)

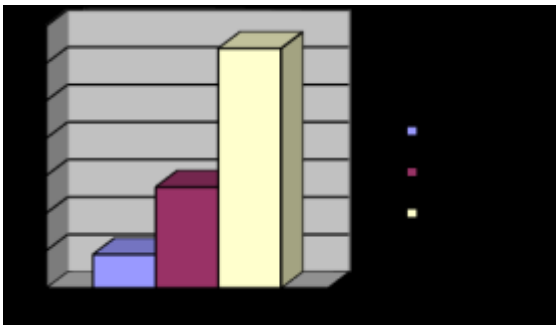
Anche per il 2018 la rilevazione della soddisfazione degli operatori ci consegna un quadro tutto sommato positivo. Ogni anno abbiamo oscillazioni minime sui tassi di gradimento.
Il quesito più importante ed emblematico (nella sua semplicità) e quello relativo allo stato del nostro personale , il **n. 19 "quanto sei soddisfatto di lavorare all'Arca?"** che ancora una volta rileva l'assenza di operatori francamente insoddisfatti (0%) **ma risulta in calo il dato di chi si sente nettamente soddisfatto di lavorare in Arca che quest'anno si attesta sul 48%,** (il 78% nel 2018 , era l'81% nel 2017 e ancora molto superiore alla quota minima raggiunta nel l 2013 quando era solo il 35% per i soddisfatti) **.** Vi è quindi da sottolineare un forte aumento della parte mediana di chi non si sente del tutto soddisfatto, anche se molti con votazioni vicinissime al "molto soddisfatto".
Uni dei motivi che possono aver contribuito a questo dato potrebbe essere, come spesso citato nei questionari, l'aumento del carico "burocratico" nel ruolo educativo.

Da sottolineare però il dato di Mv2 dove più della metà dell'equipe ha preso una posizione neutra, non dando una piena soddisfazione come negli anni precedenti.

Domanda 19: quanto sei soddisfatto di lavorare in ARCA?



Abbastanza positivo, anche se in calo, il dato relativo al senso di appartenenza alla struttura, **domanda n.16 "mi sento parte delle comunità Arca"** che ha mantenuto anche quest'anno un alto livello di positività (il **64%** quest'anno, era il 75% nel 2018 e l'80%nel 2017).
Anche qui va sottolineato il dato di Mv2 dove più della metà dell'equipe ha preso una posizione neutra, non dando una adesione piena al senso di appartenenza.

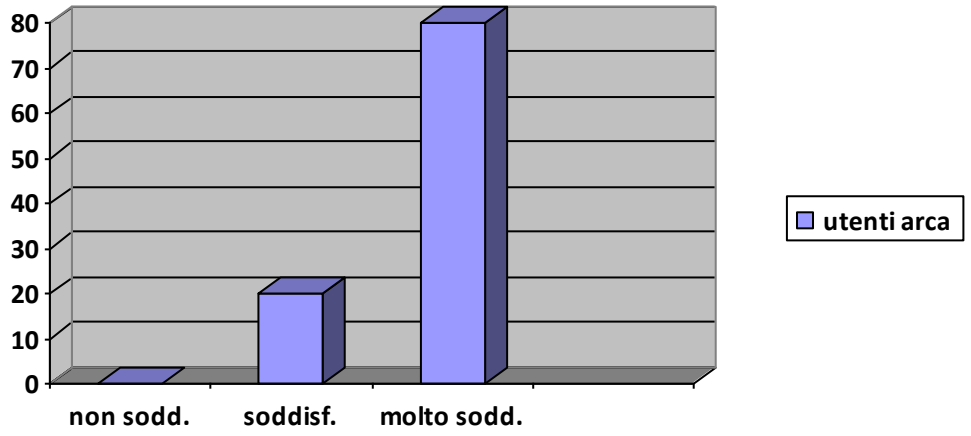


In calo il dato che rileva il clima di lavoro nelle equipe e tra i colleghi, **domanda n. 6 "mi sento aiutato dai colleghi"** che raggiunge quest'anno **il 60%** (il 90% nel 2018, era il 92% nel 2017 e l'82% l'anno precedente) con il 15% che si sente poco aiutato, sintomo forse di qualche scollamento tra gli educatori.
La situazione viene monitorata attraverso il supervisore che è stato messo al corrente degli esordi di questo malessere interno. Fortunatamente a bilanciare il quesito precedente vi è una buona risposta alla **domanda n. 7 "so che posso fare affidamento sui colleghi"** (che totalizza quest'anno **l'80% quest'anno**, era l'88% nel 2018 e l'87% l'anno precedente) con soprattutto nessuna segnalazione di insoddisfazione al quesito.
Stabile in positivo il. dato che misura il grado di autonomia del personale nel lavoro quotidiano, **domanda n. 12 "ho buoni margini di autonomia nel mio lavoro, 94%** quest'anno di risposte positive, (era il 95% nel 2018., il 97% nel 2017 e il 92% nel 2016) così come si sentono ancora protagonisti nella gestione di casi, **domanda n. 11** "**sento di contribuire ai progressi fatti dai casi sui quali lavoriamo in equipe"**,(con soddisfazione al **85 % quest'anno**, era l' 83% l'anno scorso)
Stabile anche il dato del" riconoscimento" di impegno, **domanda n.15 "il mio impegno viene sempre riconosciuto dai responsabili"** (**il 68%** si sente ben riconosciuto come l'anno precedente). Gli aspetti positivi piu' citati nei questionari sono il buon clima di lavoro nelle equipe, la possibilità di una buona maturazione professionale ed un buon grado di autonomia sul lavoro.
Gli aspetti negativi che emergono maggiormente, come per gli anni precedenti, sono la difficoltà di reggere la turnistica (presenza notturna e nei festivi), gli aspetti salariali e parecchie segnalazione riguardano l'aumento del lavoro "burocratico" nel mansionario giornaliero dell'educatore.
A tal proposito vi è da segnalare come le ultime normative Regionali abbiano in effetti "appesantito" notevolmente sia il comparto educativo che quello amministrativo di onerosi compiti aggiuntivi.

Per la turnistica e per il salario la cooperativa difficilmente può modificare le condizioni attuali (si applica un CCNL per il salario), per ovviare almeno in parte al problema economico e riconoscere l'impegno del personale nel mese di dicembre si è provveduto a raddoppiare i premi di produzione, per l'aspetto della turnistica non vi è soluzione in quanto il lavoro in comunità prevede necessariamente turni che coprano notti e we (essendo un servizio residenziale)

Q.S.U. – Questionario di soddisfazione degli Utenti

Anche quest'anno iniziamo la verifica dei dati emersi dai questionari dalla **domanda n. 12 ("quanto sei soddisfatto dell'esperienza in Arca?),** proprio perché riassume con un quesito chiaro e semplice lo stato di soddisfazione generale dei nostri utenti.



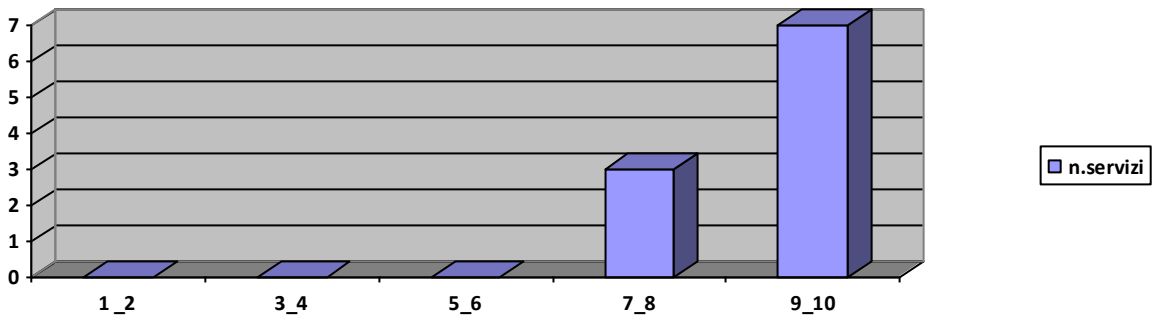
Il dato ormai stabile e consolidato si attesta quest'anno **al 75%** (era all'80% nel 2018, l'83% nel 2017, il 78% nel 2016, il 71% nel 2015 e il 74% nel 2014). Si conferma anche per quest'anno l'assenza di utenti scontenti (0% quest'anno, come nel 2018, era invece il 2% nel 2016)
L'altro quesito che viene sempre monitorato (essendo tra l'altro parte importante del programma terapeutico e molto apprezzata dai servizi è la psicoterapia (domanda 4), il cui indice di gradimento appare stabile**, l'80% quest'anno** (l'80% l'anno scorso, il 60% nel 2015) scompare inoltre il dato degli scontenti (0% anche quest'anno come nel 2018 e nel 2017, era il il 2% nel 2016).
In generale per tutti gli item sono praticamente scomparsi o su percentuali irrisorie i "non soddisfatti", e aumentano le percentuali di massimo gradimento sui diversi quesiti posti.
Possiamo quindi definire anche per quest'anno "molto buoni" risultati dell'indagine di soddisfazione dei nostri utenti.

Q.S.S. – Questionario di soddisfazione dei Servizi

Anche quest'anno l'elaborazione dei questionari, seppur con un campione ridotto, conferma un buon indice di gradimento per le nostre strutture da parte dei Servizi invianti. I risultati si mantengono stabilmente positivi con minime variazioni nelle scale di soddisfazione.
Permane la sensazione di un buon clima di collaborazione con i servizi invianti che del resto continuano a seguire stabilmente gli utenti inviati nelle nostre strutture.
Vi è anche da sottolineare il buon andamento del numero dei servizi invianti.

DOMANDA 2: Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla Comunità Arca di Como?

☹ Per nulla soddisfatto							Molto soddisfatto ☺		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



GESTIONE DEI LABORATORI ERGOTERAPICI E DELLA SICUREZZA

Anche per il 2018 la Cooperativa ha mantenuto attivo il proprio sistema di formazione e idoneità sul lavoro partendo dal principio che gli utenti delle comunità devono essere equiparati, per quanto riguarda la Sicurezza sul lavoro, al personale della Cooperativa e sono state editate le relative Procedure di Sicurezza, sono stati aggiornati i DVR (documento valutazione dei rischi) per le strutture residenziali, sono stati inoltre creati i DVR di tutti i laboratori ergoterapici ed è stato meglio definito il concetto stesso di "ergoterapia" per gli utenti delle comunità.

SISTEMA SICUREZZA PER EDUCATORI E UTENTI

I lavoratori della Coop Arca di Como sono, sinteticamente, raggruppati in due sistemi integrati di attività, caratterizzati da peculiari mansioni e conseguenti rischi specifici:

1. lavoratori dipendenti e / o equiparati e / o tirocinanti

2. utenti (ergoterapia)

1. **<u>attività svolta dai lavoratori dipendenti e/o equiparati</u>:**

1.1 ***educatori con mansione psico-pedagogici.*** *L'attività lavorativa svolta dagli educatori impiegati nelle strutture residenziali è la seguente: Colloqui con gli utenti, Lavoro di verbalizzazione dei colloqui e delle relazioni "educative", svolto principalmente al pc. con inserimento di dati e informazioni, Mansione di controllo e verifica dell'attività svolta dagli utenti, Accompagnamento degli utenti presso gli uffici e gli enti anche esterni alla comunità, Disbrigo delle pratiche amministrative e burocratiche inerenti gli utenti: ufficio anagrafe, servizio sanitario, incombenze inerenti l'attività lavorativa e formativa, ecc, Controllo e custodia dei farmaci per gli utenti, (n.b.: la somministrazione dei farmaci avviene direttamente a cura dell'utente per autosomministrazione), Gestione dei rapporti con l'esterno, tramite uso del telefono e di altri mezzi di comunicazione per soddisfare i rapporti degli utenti con l'esterno: famiglia, con il mondo del lavoro, rapporti con gli uffici amministrativi e burocratici ecc. Per quanto concerne l'attività in ufficio si stima che gli educatori utilizzino il videoterminale al massimo 15 ore settimanali. Pernottamento: turnando gli educatori svolgono attività lavorativa passiva notturna, definita come mansione di "presenza passiva", Partecipa ad attività ricreative e culturali organizzate all'interno e/o all'esterno della comunità, quali: cineforum, sport ecc.*

1.2 **amministrativi.** *Svolgono mansioni amministrative presso gli uffici gestionali della Coop Arca. Non hanno necessariamente rapporti diretti con gli utenti. Utilizzano p.c. con videoterminali e materiale di cancelleria.*

1.3 **maestri di lavoro** (*soci-volontari e lavoratori autonomi) con mansione di preposto dei reparti ergo-terapici di "giardinaggio" - "falegnameria" - "assemblaggio" -*
"piccola manutenzione". Svolgono attività specifiche nei reparti ergoterapici normalmente a contatto con gli utenti, con qualifica di "preposto" del reparto. I rischi
sono principalmente quelli specifici connessi con l'attività di reparto.

Formazione: Per tutti i lavoratori di cui ai precedenti punti 1.1, 1.2 e 1.3 la coop Arca
provvede alla formazione base e specifica ai sensi dell'81/2008 e s.m.i

Sorveglianza Sanitaria: In relazione ai rischi dal DVR aziendale si dispone che:

1.1 **educatori con mansione psico-pedagogica**
Considerato che l'esposizione al rischio biologico risulta essere negli ultimi anni sensibilmente diminuito (minori casi di HIV), e che pertanto la sorverglianza sanitaria annuale risulta sovrastimata si dispone come segue:

Esami ematochimici, Visita medica, Inizio attività idoneità, poi biennale

1.2 **impiegati con mansione amministrativa**
visita medica + visita oculistica quinquennale
biennale se > 50 anni di età

1.3 **"maestri di lavoro"**
Esami ematochimici Visita medica annuale, Elettrocardiogramma, Spirometriabiennale Audiometria
annuale se esposti a Leq > 85
biennale se Leq tra 80 e 85 dBA

2. <u>attività equiparata a "lavoro" svolta dagli ospiti/utenti durante il percorso riabilitativo psico-educativo in regime residenziale, con la seguente classificazione:</u>

2.1 nella prima fase *del percorso riabilitativo l'utente svolge attività equiparata a lavoro esclusivamente nei reparti "residenziali", con mansione assimilata a "addetto a*
servizi domestici e famigliari", occupandosi del riassetto delle camere, della pulizia, dell'approvvigionamento del corredo delle camere dei bagni e della cucina ecc., senza
esposizione a rischi specifici. Ne consegue che per detta attività non sia prevista la sorveglianza sanitaria, mentre la coop impartisce la formazione base entro 60gg. dall'ingresso.

***2.2 successivamente**, a seguito della valutazione dell'equipe pedagogica che ne valuta il contenuto motivazionale, l'aspirazione professionale e le competenze acquisite e/o pregresse, si indirizza l'utente, qualora ne sia interessato, ad intraprendente un percorso formativo/lavorativo presso i reparti ergoterapici di "giardinaggio" - "falegnameria" - "assemblaggio" - "piccola manutenzione". Per queste attività prescritta formazione specifica.*

Formazione: Per tutti i lavoratori di cui ai precedenti punto 2.1 la coop Arca provvede entro 60gg. alla formazione base, mentre passando di fase se l'utente sceglie di potersi impiegare presso uno dei reparti ergoterapici del punto 2.2, la coop Arca provvede alla formazione specifica ai sensi dell'81/2008 e s.m.i in relazione alla mansione e ai rischi**.**

Sorveglianza Sanitaria: In relazione ai rischi dal DVR aziendale si dispone che:

2.1 Utenti nella fase iniziale sorveglianza sanitaria NON PREVISTA

2.2 Utenti impiegati presso i laboratori ergoterapici
(Non è prevista una attività prevalente. L'utente risulta valutato idoneo per i vari reparti ergoterapici)
Esami ematochimici, Elettrocardiogramma, Spirometria, audiometria
Visita medica preventiva
(il percorso in Arca generalmente si conclude prima della scadenza di una eventuale visita periodica)

ERGOTERAPIA.

L'utente in ergo terapia svolge un'attività lavorativa nell'ambito del percorso terapeutico riabilitativo-formativo, senza retribuzione e al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, con finalità strettamente educative. L'attività lavorativa degli utenti si svolge esclusivamente sotto la supervisione e il controllo degli educatori e/o dei Soci volontari con mansione di Maestri di Lavoro. Nelle lavorazioni più complesse gli utenti sono accompagnati dalla la presenza continuativa, durante lo svolgimento dell'attività formativa/lavorativa delle figure professionali di riferimento (educatori e/o Maestri di Lavoro) con lo specifico ruolo di soprintendere al corretto svolgimento dei lavori in sicurezza, nelle modalità e nei tempi coerenti con l'iter terapeutico dell'utenza impiegata.
L'ergoterapia NON ha l'obiettivo di produrre merci da inviare al mercato. L'attività, rivolta essenzialmente ad interventi di manutenzione – arredi e infissi, giardini e piccola manutenzione degli stabili in uso - delle strutture terapeutiche residenziali, ha come obiettivo prevalente la formazione e l'educazione dell'utente ivi impiegato.

Ai sensi dell'81/2008 è da intendersi "lavoratore: persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari."

Aggiornamento DVR. In relazione al riordino dell'assetto lavorativo la coop Arca ha approntato nuovo DVR aziendale così organizzato:

REPARTI RESIDENZIALI
-MV1
-MV2
-CAPPELLETTA
-COSTA
Rischi specifici: MMC, Rumore, Biologico, Stress correlato (EDUCATORI)

-LABORATORIO ERGOTERAPICO DI GIARDINAGGIO
Rischi specifici: MMC, Rumore, Biologico, Vibrazioni

- LABORATORIO ERGOTERAPICO DI ASSEMBLAGGIO
Rischi specifici: MMC, Rumore

-LABORATORIO ERGOTERAPICO DI FALEGNAMERIA
Rischi specifici: MMC, Rumore

-LABORATORIO ERGOTERAPICO PICCOLA MANUTENZIONE
Rischi specifici: MMC, Rumore, Campi elettromagnetici, Chimico, Microclima, VibrazionI, Radiazioni ottiche

-LABORATORIO ERGOTERAPICO DI HOBBYSTICA
Rischi specifici: MMC, Rumore

-LABORATORIO ERGOTERAPICO DI CUCITO
Rischi specifici: MMC, Rumore

NUOVE PROPOSTE PEDAGOGICHE –EDUCATIVE

PROTOCOLLO MINDFULNESS comunita' MONTEVERDE DUE
Come nasce l'attività in ct

L'attività di mindfulness presso la struttura Monteverde due ha avuto inizio in seguito alla concomitanza di interessi personali di due operatori della struttura, e del reperimento di un testo che proponeva un protocollo di intervento mindfulness dedicato a persone con problemi di dipendenza (Minfulness e comportamenti di dipendenza, S. Bowen, N. Chawla, G.A. Marlatt, e Cortina 2013)
Inizialmente si è adottato il protocollo proposto nel testo tout court. In seguito abbiamo notato che il protocollo descritto era rivolto ad un'utenza che aveva ultimato un percorso terapeutico ed era uscita da una struttura, mentre la nostra utenza era formata da persone in trattamento. Inoltre la presentazione di un protocollo senza il tentativo di determinare l'uso strutturato delle tecniche proposte, si risolveva in uno "spot" interessante ma privo di continuità e quindi privo di efficacia.
A fronte di queste considerazioni, abbiamo prodotto delle variazioni al protocollo per renderlo più adatto alle nostre specificità.

Finalità della minfulness

Lo scopo generale consiste nel cercare di condividere una maniera consapevole di trattare le situazioni legate all'uso di sostanze stupefacenti, ma non solo. Il protocollo citato era orientato esclusivamente al trattamento delle situazioni legate al craving, il percorso proposto presso la struttura MV2 risulta avere un obiettivo più ampio. Il lavoro intrapreso in struttura è orientato ad individuare la possibilità di accedere ad un livello di consapevolezza più profondo in riferimento agli accadimenti della vita quotidiana e, tramite questa rinnovata consapevolezza, riuscire a prendere decisioni più adeguate e meno caratterizzate da "automatismo".

Una volta scoperta queste possibilità, si cerca di orientare le considerazioni e decisioni verso il tentativo di realizzare una condizione generale di equilibrio e di benessere sia nei confronti di sé stessi sia nei confronti delle relazioni in essere.

A questo scopo si utilizzano inizialmente i concetti di presenza consapevole per accedere poi a concetti quali amorevole gentilezza e equanimità.

Una volta realizzate queste condizioni, il risultato atteso è che dovrebbero consolidarsi risorse finalizzate a trattare positivamente (con soddisfazione) le situazioni percepite come problematiche, e di conseguenza indebolirsi i collegamenti logici ed esperienziali (rinforzo positivo) con i comportamenti di abuso (quindi con la ricorsività del comportamento di dipendenza).

Relazione tra minfulness e dipendenza

La dipendenza si instaura attraverso un'associazione immediata tra un comportamento e la sensazione di un beneficio. Questo beneficio può essere un rinforzo positivo (il comportamento assunto crea uno stato di benessere), oppure un rinforzo negativo (il comportamento assunto ha l'effetto di far cessare uno stato psicologico percepito come negativo).
L'associazione tra condotta e beneficio determina la tendenza a replicare la condotta che ha determinato il beneficio fino ad istaurare una ricorsività della condotta, e poi la dipendenza.
La minfulness si propone di spezzare l'automatismo della condotta indesiderata (ma che produce dipendenza), attraverso il recupero della possibilità di sperimentare consapevolezza in riferimento alle proprie condotte, e attraverso il recupero della possibilità di sostituire l'automaticità della condotta con la decisione consapevole di attuare comportamenti vantaggiosi.
La scoperta di poter sfuggire alle condotte automatiche, spesso razionalmente indesiderate, produce soddisfazione. L'associazione tra la soddisfazione e l'applicazione delle tecniche mindfulness può stabilire una nuova relazione e dare luogo ad una nuova consuetudine basata sulla consapevolezza di sé e del momento presente, ed utilizzare queste condizioni per determinare scelte consapevoli e vantaggiose a discapito degli automatismi.

Gestione operativa dell'attività in ct

Operativamente l'attività si svolge attraverso un doppio registro rappresentato da un gruppo propedeutico e da un gruppo di lavoro stabile.
Il gruppo di lavoro propedeutico si sostanzia in un piccolo gruppo di pazienti in carico presso la struttura, generalmente sei/sette persone. Questo piccolo gruppo si raduna settimanalmente ed entra in contatto con i concetti mindfulness attraverso sette incontri in cui vengono presentati e condivisi i concetti base di questa pratica.

I sette incontri propedeutici si sviluppano secondo la scansione descritta di seguito.
Una volta ultimato il protocollo iniziale, i partecipanti confluiscono nel gruppo di lavoro stabile mindfulness.
Costoro si radunano settimanalmente ed alternano il lavoro di meditazione vero e proprio, condotto da me, ed il lavoro imperniato sull'esperienza corporea, condotto da Fabio. I partecipanti al gruppo stabile sono tenuti a prendere parte all'attività fino all'ingresso in quarta fase, a quel punto decade l'obbligo di partecipare, e i pazienti possono decidere autonomamente se prendervi parte o meno.

Per quanto riguarda la parte di meditazione il gruppo stabile segue un percorso finalizzato a raffinare la capacità di riconoscere le situazioni potenzialmente "pericolose" (sia in termini di attivazione di reazioni indesiderate sia in termini di rischio di ricadere nell'uso di sostanze) , a centrarsi sul momento presente, a sentire le sensazioni del corpo, a prendere decisioni ponderate, a sviluppare un atteggiamento di accettazione, a orientare sentimenti di amorevole gentilezza verso di sé e verso chi sta intorno a sé.
Le meditazioni utilizzate provengono da testi mindfulness e sono disponibili tramite tracce audio nel locale destinato all'attività.

Per quanto riguarda la parte corporea l'obiettivo è ricordarsi, nei vari momenti della giornata, del lavoro legato alla consapevolezza, ma anche stimolare l'idea di poter prendere contatto con il "qui ed ora" e riuscire ad interrompere il flusso dei pensieri. Si lavora inoltre per affinare la capacità di accorgersi di un certo stato psicologico (fissità, ripetizione di schemi di pensiero o di condotta) e, partendo da questa consapevolezza, attuare un cambiamento attraverso le tecniche mindfulness.
Questa parte del lavoro di mindfulness riguarda sostanzialmente l'impegno fuori dal setting meditativo. Le attività /esercizi vengono pensati per essere vissuti in momenti qualsiasi della giornata, con un tempo di applicazione relativamente breve.
In questi esercizi si pone particolare attenzione all'ambito percettivo. Sono coinvolti tutti i cinque sensi e in aggiunta anche l'aspetto motorio
I partecipanti all'attività possono accedere al locale di meditazione ed usufruire dei dispositivi atti ad accompagnarli nelle meditazioni guidate attraverso tracce audio opportunamente predisposte dai conduttori. L'utilizzo del locale e dei dispositivi è regolato dalle disposizioni dell'équipe curante.

Schema operativo gruppo propedeutico (sette incontri)

1 Intro

Spiegazione generale, body scan, esperienza dell'uvetta. Spiegazione dei compiti a casa.

2 Pilota automatico

Passeggiata con saluto non ricambiato, meditazione camminata. Revisione compiti a casa e nuovi compiti

3 Riconoscimento stimoli

Meditazione su suoni, pensieri, corpo e respiro, Meditazione della consapevolezza delle sensazioni. Revisione compiti a casa e nuovi compiti.

4 Riconoscimento stimoli pericolosi

Meditazione del cavalcare l'onda, Meditazione della montagna. Revisione compiti a casa e nuovi compiti.

5 Trattamento stimoli pericolosi

Meditazione STOP, Meditazione sui pensieri. Revisione compiti a casa e nuovi compiti.

6 Amorevole gentilezza

Offrire amorevole gentilezza a sé stessi, Meditazione del sentire tre respiri. Revisione compiti a casa e nuovi compiti.

7 Equanimità

Meditazione della montagna, meditazione dell'aprirsi alla gentilezza. Revisione compiti a casa e nuovi compiti.

Feedback

Il feedback rilevato in riferimento all'attività tuttora in corso, evidenzia che l'utenza riferisce di utilizzare le tecniche mindfulness soprattutto nel governare situazioni difficili, di tensione, e ricollegabili sia a momenti di stress di natura relazionale, sia a momenti di stress di natura situazionale. Situazioni di stress che vengono descritte come facenti parte di una "costellazione di situazioni" a vario titolo collegate con comportamenti a rischio.

In queste situazioni, molti dei pazienti che hanno sperimentato il ciclo completo di attività mindfulness (gruppo propedeutico e partecipazione al gruppo stabile fino alla quarta fase), riferiscono di riuscire a identificare i momenti che generalmente innescano condotte automatiche e a quel punto fanno riferimento a qualcosa che li riporta al qui ed ora, uscendo dagli automatismi e riprendendo il contatto con il momento presente.
Quando i pazienti escono dalla ct generalmente ritrovano tutto ciò che hanno abbandonato durante il periodo di trattamento residenziale. Essi ritrovano anche le situazioni e gli stati d'animo che hanno caratterizzato e caratterizzano le loro relazioni e le loro reazioni.
La consapevolezza di poter di mettere in atto questi atteggiamenti appresi, e la possibilità di sperimentarli concretamente, sembra rappresentare un valido strumento su cui poter contare in certe situazioni.
Questa opportunità sembra dare soddisfazione e sicurezza ai pazienti in trattamento.

Naturalmente si potrà tracciare un bilancio dell'attività più realistico in presenza di numeri più significativi e utilizzando uno strumento più adeguato (questionario).
Per ora tutto ciò sembra rappresentare un buon inizio.

Documento redatto da Dott. Ivan Basilico e E.P. Fabio Migliorini

LA SCUOLA DI GIARDINAGGIO PER GLI OSPITI IN TERAPIA PRESSO LE COMUNITA' TERAPEUTICHE DELL'ARCA DI COMO E LA MESSA IN SICUREZZA DI UNA PARTE DEL PARCO SAN MARTINO

La Cooperativa sociale Arca di Como, Ente accreditato con regione Lombardia per la gestione di quattro comunità terapeutiche riabilitative per dipendenze patologiche, ha dato il via al "Progetto San Martino", e cioè interventi di messa in sicurezza di parte del Parco adiacente alle comunità terapeutiche, grazie alla fattiva e preziosa collaborazione della Direzione della 'ATS Insubria di Varese, proprietaria del comprensorio oggetto dell'intervento.

Ma altrettanto importante nel piano di intervento è stata la creazione, all'interno del parco stesso e delle comunità terapeutiche, di una scuola di giardinaggio per circa 15 ospiti in terapia che, attraverso un percorso teorico/pratico possono collaborare alla messa in sicurezza del parco e contemporaneamente dotarsi di competenze certificate da spendere poi sul mercato dal lavoro al momento della dimissione dal percorso di cura.

La tossicodipendenza infatti è una condizione complessa in cui, nonostante percorsi terapeutico riabilitativi complessi, sofisticati e dispendiosi, la recidiva, ed anche l'abbandono del programma è sempre possibile. Per diminuire la probabilità di esiti negativi, l'Arca di Como ha attivato una scuola di formazione/lavoro per accompagnare l'utenza attraverso un percorso terapeutico riabilitativo, che possa concludersi con un effettivo inserimento (o reinserimento) nel mondo del lavoro.

Si tratta di un percorso non privo di difficoltà, le cui parole chiavi possono essere: **Tossicodipendenza, Riabilitazione sociale, Formazione Professionale ed Inserimento lavorativo**.

È inoltre nozione acquisita che percorsi terapeutico riabilitativi, per quanto complessi e produttivi, sia ambulatoriali che residenziali, hanno una maggiore probabilità di fallimento senza una restituzione del tossicodipendente alla propria comunità: su un piano di realtà, questo può essere ottenuto in modo utile solo con un inserimento stabile nel mondo del lavoro.

Tuttavia questa prospettiva si è rivelata concretamente non attuabile senza un adeguato (e laborioso) percorso di sostegno e di formazione, operato dalle strutture che hanno in carico il soggetto tossicodipendente.

Rispetto a questa impostazione teorica, la nostra Cooperativa ha attivato quindi uno specifico programma di inserimento "guidato" al lavoro, incentrato sul Progetto di scuola/lavoro attuabile con:

a) Implementazione di un corso teorico in collaborazione con la Scuola di Formazione della Fondazione Minoprio (CO), Ente accreditato all'albo regionale degli operatori della formazione professionale, volto a fornire competenze certificate come giardiniere agli ospiti delle nostre comunità terapeutiche.
b) Messa in sicurezza e manutenzione del parco del San Martino come "cantiere scolastico"

Durata del Progetto:

La durata del Progetto Formativo è ipotizzabile per un ciclo di almeno cinque anni.

Strutturazione dell'intervento:

E' stato quindi implementato un corso di formazione, studiato per permettere agli utenti di proseguire le altre attività previste dal programma terapeutico riabilitativo, composto da circa cinque mesi di parte teorica (due pomeriggi di aula con docenti della Scuola di Minoprio) e tre mattine di parte pratica nel Parco del San Martino seguiti dai tutor della Cooperativa.

Risultati attesi:

Alla fine del corso i partecipanti che abbiano frequentato le ore previste dal corso e superato gli esami finali conseguiranno un Attestato Regionale di "Addetto alla Cura e Manutenzione di aree Verdi e Giardini" spendibile, a fine programma terapeutico, sul mercato del lavoro.

premiazione del corso giardinieri: (da sx) il direttore del corso G. Rossoni, il Direttore generale ATS Insubria Dott.ssa Lattuada, Il Consigliere Delegato Coop.Arca M. Galli, il Presidente della Coop. Arca G. Torres

I Diplomati del Corso Giardinieri

- CASA PER PADRI SEPARATI "KRAMER CONTRO KRAMER"

Il progetto "Kramer vs Kramer" prende avvio nel corso del mese di marzo 2018 con i primi due inserimenti negli alloggi.
L'équipe del progetto è composta da cinque operatori, (di cui quattro prevalentemente impegnati negli appartamenti ed uno con funzioni di coordinamento), e da un responsabile di progetto. Dal punto di vista metodologico, si è deciso di costituire due gruppi di due operatori e coordinatore destinati a ciascuno alloggio. L'équipe nella sua integrità si incontra ogni mese mezzo e ad oggi
sono state svolte 4 riunioni. Le micro-équipe, invece, si sono riunite formalmente in occasione della prima verifica semestrale, mentre hanno mantenuto contatti più informali durante tutto il semestre.
In questi primi sei mesi sono stati effettuati 14 interventi in appartamento. Inizialmente, nella fase conoscitiva, gli incontri venivano effettuati tre volte al mese alla presenza di entrambi gli operatori, successivamente è stata gradualmente ridotta la frequenza per arrivare all'assetto attuale, che
prevede un incontro ogni quindici giorni alla presenza, alternata, di un operatore. L'équipe si riserva, ovviamente, di modificare tale assetto in caso di necessità. In aggiunta a questi incontri, sono stati effettuati interventi da parte del coordinatore in occasione della riscossione del contributo di affitto, rivelatisi occasione per un aggiornamento generale da parte dell'inquilino.

Nella fase di impostazione e definizione metodologica, l'équipe ha stabilito le aree di osservazione e intervento attraverso le quali strutturare e dare senso agli interventi negli alloggi. Le aree scelte sono le seguenti:
- Sostegno psicologico
- Sostegno alla genitorialità
- Ricerca/mantenimento di un lavoro stabile
- Ripresa/consolidamento della rete sociale/familiare
- Conoscenza del territorio e uso dei servizi territoriali
- Gestione economica
- Gestione della quotidianità domestica
- Ricerca di una abitazione autonoma

Sempre in questa fase preliminare, l'équipe ha lungamente riflettuto sulle caratteristiche potenziali dei fruitori degli alloggi e sulle differenze con la tipologia di utenza abituata a gestire; l'équipe ha ritenuto questo passaggio importante e necessario al fine di calibrare il suo intervento su soggetti sufficientemente autonomi, sufficientemente capaci di mantenere impegno e responsabilità nelle maggior parte degli ambiti personali e professionali e che, soprattutto, non si sarebbero trovati nella condizione di chiedere aiuto se avessero avuto un reddito sufficiente per garantire loro una sistemazione abitativa. L'équipe ha ritenuto necessario riflettere su questo processo di calibrazione al fine di rendere efficaci i propri interventi in appartamento, proponendosi delicatamente agli inquilini come strumenti per poter ampliare uno sguardo critico sulla loro vita ora che le difficoltà abitative erano temporaneamente risolte.

Ad oggi, l'équipe si ritiene sufficientemente soddisfatta del lavoro fatto. Non può che riconoscere sia la grande disponibilità manifestata dagli inquilini verso il confronto, la condivisione e l'ascolto di punti di vista e suggerimenti, sia l'impegno che essi hanno dimostrato verso un processo di graduale conquista di una serie di obiettivi. L'urgenza e la tangibilità di una serie di problemi e difficoltà (perlopiù economici e lavorativi) ha talvolta reso difficile, nel corso di questi mesi, spostare l'attenzione verso questioni più personali, spesso derubricate a secondarie da parte degli inquilini. Ciò rappresenta sia la maggiore difficoltà incontrata ad oggi dall'équipe sia l'obiettivo in funzione del quale investire parte degli sforzi nel corso del secondo semestre.

Infine, in merito all'area della genitorialità, l'équipe ha potuto apprezzare come entrambi i padri avessero mantenuto i rapporti con i figli anche dopo la separazione e nonostante le precarietà abitative; non si è reso quindi necessario alcun intervento di recupero delle relazioni. Aldilà delle caratteristiche specifiche descritte nelle relazioni allegate, si è riscontrata una iniziale lentezza nell'accogliere i figli negli alloggi, poi superata dopo una legittima fase di ambientamento anche da parte dei padri. Inoltre, in entrambi i casi si è sfortunatamente registrata una conflittualità tra i genitori che rende difficile per gli inquilini svolgere il ruolo genitoriale al pieno delle sue funzioni.

Per l'équipe terapeutica Dott.ssa Simona Fumagalli

- ALPITEAM E LA "MONTAGNATERAPIA"

L'associazione Alpiteam, da ben 22 anni porta all'interno delle nostre comunità terapeutiche una scuola di alpinismo, creando di fatto la "montagnaterapia", cioè un approccio metodologico a carattere terapeutico e socio-educativo finalizzato alla riabilitazione e rieducazione dei nostri utenti.

Relazione educativa

"Sostanze da una vita, montagne per la vita"

Il corso appena concluso è stato un successo. L'entusiasmo dei partecipanti è stato evidente nella festa conclusiva organizzata per ringraziare Alpiteam. Alcuni utenti hanno iniziato a frequentare la montagna anche come passione personale al di fuori dei contesti "obbligatori" imposti dalla comunità e dal corso.

Le connessioni che intercorrono tra "l'andare in montagna" e un percorso in comunità sono molte e siamo riusciti a lavorare su tutte.

Per andare in montagna è necessario rispettare delle REGOLE. Ci sono le regole legate all'abbigliamento, non si può andare in montagna senza l'attrezzatura adatta; regole di comportamento legate all'educazione e al rispetto dell'ambiente, regole legate alla sicurezza. Quando si parla di regole si parla di ciò che è possibile e ciò che non è possibile di ciò che è giusto e di ciò che è sbagliato. Si fa rientrare tutto in sistema di norme e valori. I nostri utenti hanno estremo bisogno di aderire a un nuovo sistema valoriale e di imparare a rispettare le regole.

Legato al concetto di regola c'è quello di LIMITE. La montagna ti porta a sperimentare il tuo limite ma ti insegna anche a non andare oltre a non rischiare oltre il necessario, altrimenti la tua vita è in pericolo. Per i nostri utenti è fondamentale smettere di andare oltre il limite, imparare a non giocare più con la propria vita, accettare di avere dei limiti.

Accettare il proprio limite in montagna (e poi nella vita) significa lavorare sulla frustrazione, sulla rinuncia. Imparare a dire oggi non posso arrivare a quella cima significa accettare di essere "mortale", quello stato d'animo significa "stare male" ma farsene una ragione. Al contrario invece raggiungere la vetta da un enorme soddisfazione, ti riempie la vita. Come si evince andare in montagna significa avere a che fare con le proprie EMOZIONI. Sia positive che negative: gioia, soddisfazione, tristezza, frustrazione, paura. Per tutti è fondamentale imparare a gestire a riconoscere e parlare delle proprie emozioni. Per i nostri utenti abituati a reprimere a chiudersi nel proprio mondo e non comunicare con nessuno ritrovarsi a provare tutte le emozioni di cui sopra è fondamentale.

L'espressione di queste poi è importantissimo per lavorare sulla propria autostima e sulla relazione con gli altri.

La FIDUCIA. Essere in cordata con un compagno, fare la sicura in parete ed anche il contrario ovvero un compagno che ti fa da sicura e un lavoro enorme per persone insicure che non si fidano del prossimo ma nemmeno di sé stesse.

Andare in montagna è anche FATICA. I nostri utenti scelgono spesso la rinuncia, la via più facile, scelgono la non costanza, la non fatica. In montagna se vogliono raggiungere obiettivi deve andare oltre la fatica fisica, oltre anche quella mentale. il lavoro che fanno qui sulla COSTANZA è fondamentale

Partecipare al corso di alpinismo significa stare in mezzo agli altri, esprimere le proprie idee, fare amicizia, raggiungere obiettivi. Significa instaurare relazioni più profonde con i compagni di corso ma non solo. Si fa amicizia con gli istruttori e si entra nel mondo di chi va in montagna. Tutti questi fattori permettono ai nostri utenti di lavorare sulle loro ABILITA' SOCIALI, sulle capaciti di relazione. E quindi confronto, dialogo, assertività. Appare evidente anche come in questa area il beneficio che ne traggono i nostri utenti sia notevole, sono tutti ambiti in cui sono mancanti e in difficoltà.

Al momento di presentare il corso ogni anno ai ragazzi della comunità non perdetevi questa opportunità. Alpiteam è un'opportunità di crescita fondamentale. Se dovessi riassumere in un concetto tutta l'importanza del nostro corso di alpinismo sceglierei "diventi grande, cresci, migliori". Il fatto come educatore di poter partecipare a molte delle uscite del corso 2017 ha dato la possibilità all'equipe terapeutica di vivere direttamente quanto appena descritto. Di fatto di rendersi effettivamente conto di quando un corso del genere ha da dare ai nostri utenti.

Fino allo scorso anno, quando c'era difficoltà ad accompagnare i ragazzi in montagna a noi restavo solo quello che i ragazzi riportavano. Inoltre se non veniva colto subito il rischio era che anche quello andasse perso.

Personalmente è stata un'esperienza di crescita personale e professionale. Permettermi di sperimentarsi in contesto diverso dalla quotidianità della comunità facendo comunque il proprio lavoro significa entrare in connessione con gli utenti in altri ambiti, più veri forse.

L'educatore Referente del Progetto Pier Giuseppe Perlasca

PROGETTO GAMBLING RESIDENZIALE

Nel mese di dicembre è stata presentata l'adesione alla manifestazione di interesse di regione Lombardia per il Gambling (gioco patologico), nella quale Arca si è candidata per accogliere un massimo di 6 utenti in regime residenziale per un programma terapeutico riabilitativo.
Per questo nel dicembre 2018 gli uffici dell'amministrazione sono stati spostati in altra palazzina e al loro posto sono stati create 3 stanze da letto per un ottale di 6 posti per i quali è stata chiesta l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento.
I nuovi posti letto sono appunto destinati ad eventuali invii di giocatori patologici e sono stati accorpati alla comunità attigua Monteverde Due che passerebbe, in caso di approvazione Regionale, dagli attuali 24 posti ai 30 totali, capienza massima autorizzata dalle normative per le singole Unità d'Offerta.

AGGIORNAMENTO DOCUMENTAZIONE ISO

Transizione alla nuova norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Essendo entrate in vigore le nuove norme Iso 9001-2015, il SGQ della Cooperativa è stato rivisto e modificato proprio per adeguarsi alla nuova normativa entro il 2018.
Abbiamo mantenuto la struttura di fondo del SGQ che ben ha assolto al compito di superare in modo positivo i criteri di Vigilanza Regionale e garantire quindi la prosecuzione dell'attività in regime di accreditamento Regionale.

3.1 Le non conformità e le azioni correttive

Le procedure per la individuazione, registrazione e trattamento delle non conformità sono state aggiornate e ora sono attuate attraverso un sistema basato su foglio di calcolo che permette una prima analisi automatica dei processi che presentano maggior frequenza di accadimento e maggior gravità (in termini di immagine ed economici) delle non conformità.
Data la tipologia di servizio fornito da Cooperativa Arca nel 2018 sono state rilevate poche non conformità.

STRUTTURE ED INVESTIMENTI

Vengono di seguito elencati i principali interventi effettuati nel 2017 e quelli in previsione per il prossimo anno:

Lavori effettuati:

1) Conclusione del cantiere per il rifacimento della strada interna di servizio che congiunge la zona dei laboratori con la comunità La Cappelletta.
2) Prosecuzione del cantiere per la sistemazione delle strade interne della zona laboratori
3) Iniziati i lavori previsti e concordati con ATS Insubria nel piano annuale di manutenzione e messa in sicurezza all'interno del Parco San Martino
4) Trasferimento degli uffici di Direzione e Amministrazione nella palazzina MV4
5) Allestimento di nuove camere da letto negli ex uffici e relativa richiesta di accreditamento per adesione alla manifestazione di interesse sul Gambling residenziale
6) Rifacimento ex novo delle centrali termiche della comunità La Costa e della comunità MV2
7) sono proseguiti i programmati lavori di manutenzione ordinaria nelle strutture

Investimenti per il 2019:

- verificare le centrali termiche di MV1 e Cappelletta, si teme infatti di dover sostituire (come per la Costa e MV2 nel 2018) le caldaie che sono in pessime condizioni.
- Una parte delle risorse economiche stanziabili per le manutenzioni straordinarie andranno destinate per gli interventi nel Parco San Martino, come previsto dal comodato con ATS (vedi primo punto ODG)
- Manutenzione straordinaria delle porte REI e maniglioni antipanico in tutte le strutture
- Mantenere l'ordinaria manutenzione delle strutture

I CANTIERI DEL 2018

La Cooperativa anche per il 2018 ha eseguito diversi interventi di manutenzioni sia ordinarie che straordinarie sulle strutture in gestione e in proprietà.

La palazzina MV4 dove nel mese di dicembre è stata spostata la Direzione e gli uffici amministrativi della Cooperativa

Le condizioni del tetto di mv4 : si è provveduto alla ricorsa del manto di copertura prima di procedere al trasferimento della Direzione e degli uffici amministrativi

Lavori in Costa Femminile: rifacimento docce

Lavori di manutenzione nel parco delle comunità

Lavori nel Parco del San Martino: taglio del "pratone"

Sullo sfondo le palazzine ex Ospedale Psichiatrico del San Martino

Parco San Martino: inizio recupero antiche recinzioni interne

Spollonatura tigli nel Parco San Martino

RIFACIMENTO STRADA DELLA COMUNITA' LA CAPPELLETTA

RIFACIMENTO STRADA DELLA COMUNITA' LA CAPPELLETTA

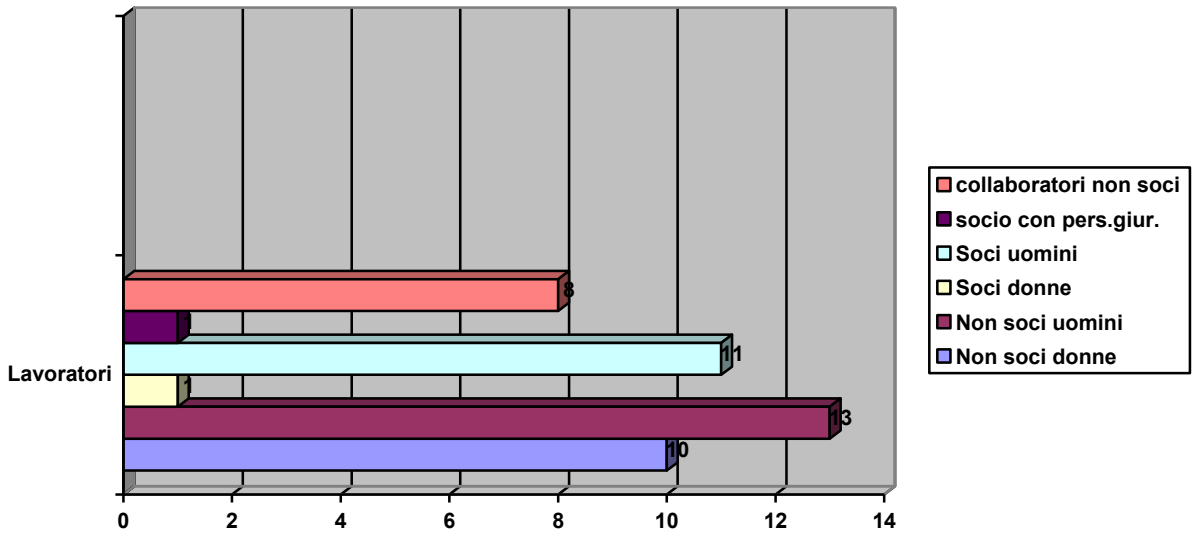
RIFACIMENTO STRADA DELLA COMUNITA' LA CAPPELLETTA

RIFACIMENTO STRADA INTERNA NEL COMPENDIO DELLE COMUNITA'

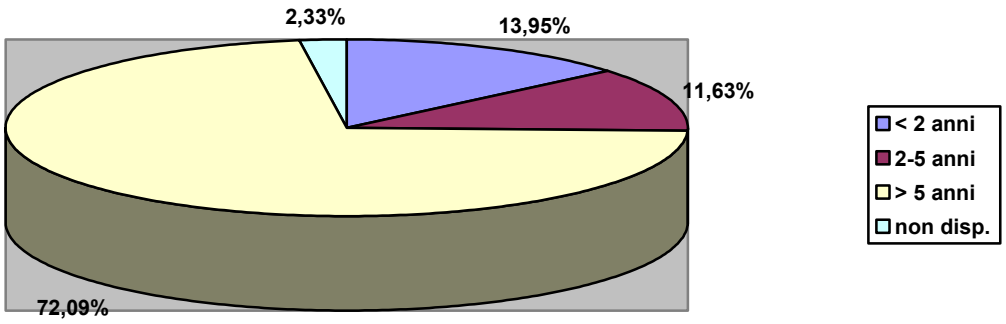
5.1 LAVORATORI

Soci e non soci

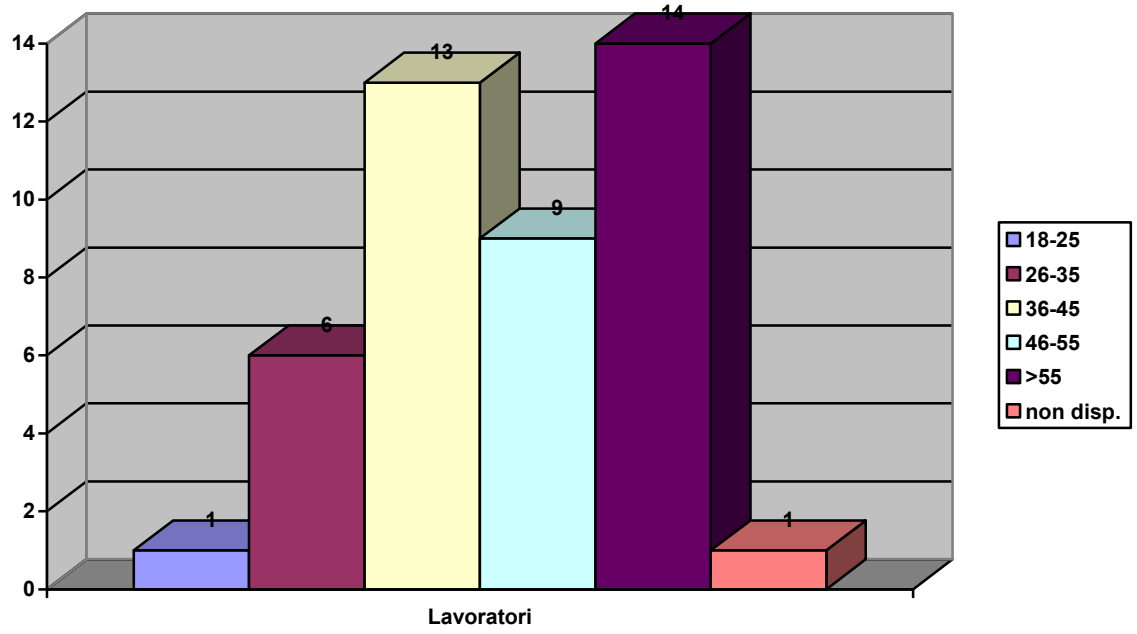
Il Totale dei lavoratori è: ***43 (più 1 socio con personalità giuridica)***



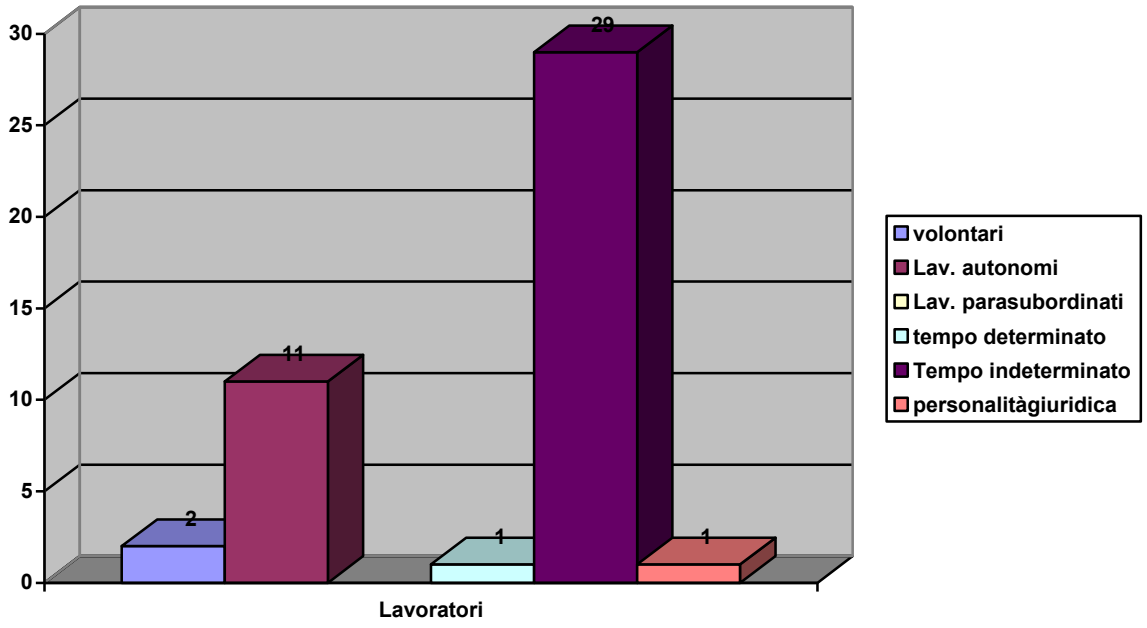
Anzianità lavorativa



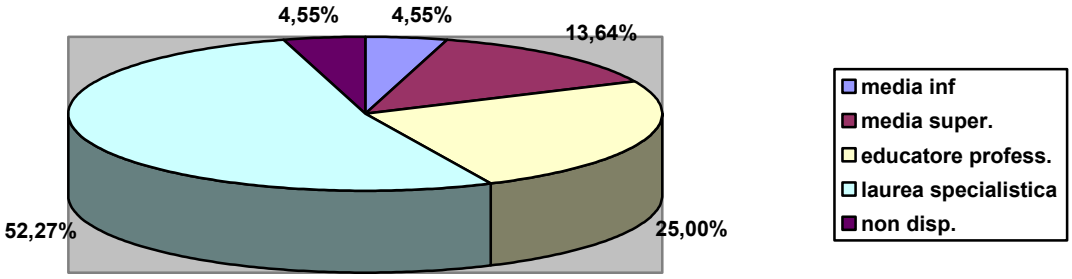
Classi di età



Rapporto lavoro



Titolo di studio

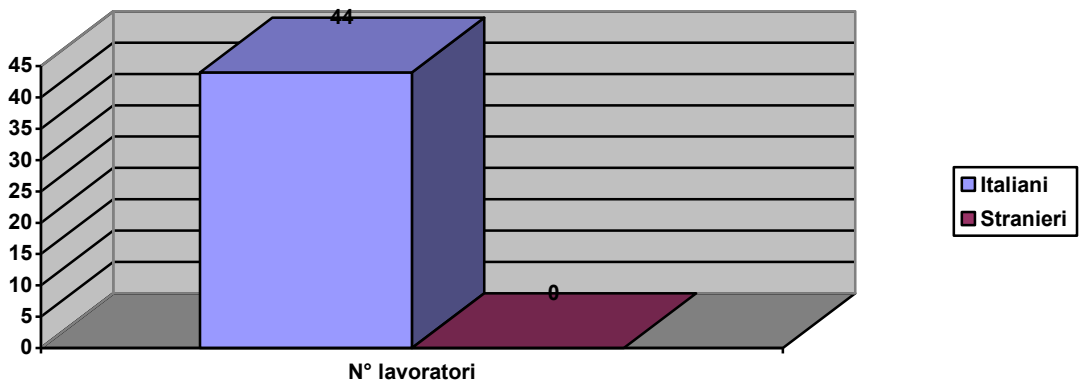


Livello contrattuale

	D	E	F
Lavoratori	23	5	2
Perc. sul tot. dei lavoratori	76.66%	16.66%	6.68%

I LIVELLI CONTRATTUALI SONO RIFERITI AI SOLI LAVORATORI DIPENDENTI.
La cooperativa applica il CCNL delle cooperative sociali assicurando il corretto inquadramento contrattuale in funzione delle mansioni svolte, dei titoli professionali posseduti, dell'esperienza maturata.

Cittadinanza



PIANO DELLA FORMAZIONE 2018/19

Formazione del personale

Nel 2018 la nostra Cooperativa ha ottenuto da Foncoop (Fondo formazione delle Cooperative) un finanziamento per coprire almeno in parte i costi sempre più onerosi per la formazione continua del personale.
Come fortemente auspicato dagli educatori e dai Responsabili di sede è stata attuata nel 2018 una nuova annata di formazione/supervisione per ogni singola equipe, a cadenza mensile.
È stato scelto il nuovo formatore /supervisore, il Dott. Giuliano Arrigoni, stimato ed esperto consulente in molte strutture socio/sanitaria lariane.
A fine dicembre 2018 nella riunione mensile dei Responsabili di Struttura è stata valutata come ottima la prima annualità con il Dott. Arrigoni che è stato quindi riconfermato anche per il 2019.
I report sulla formazione 2018 stilati dal consulente sono disponibili nel faldone ISO sulla formazione del personale.
Sono inoltre stati programmati i corsi sulla Sicurezza (L.81), richiami e gli aggiornamenti per il primo soccorso e per l'HACCP per gli educatori.
È continuata l'attività di formazione/informazione sulla L.81 per tutti gli utenti, nel 2018 68 utenti hanno quindi ottenuto la certificazione rispetto alla Sicurezza, hanno effettuato le analisi e ottenuto l'idoneità all'ergoterapia nei laboratori dal medico competente della Cooperativa.

Tabella riepilogativa dell'attività di formazione e aggiornamento

	Tot. Ore erogate	° lavoratori partecipanti	Di cui soci	Di cui non soci
Supervisone	12	25	2	23
Corsi aggiornamento tematici	4	23	2	21

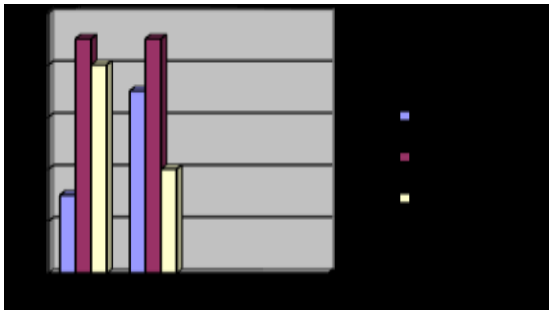
Mutualità

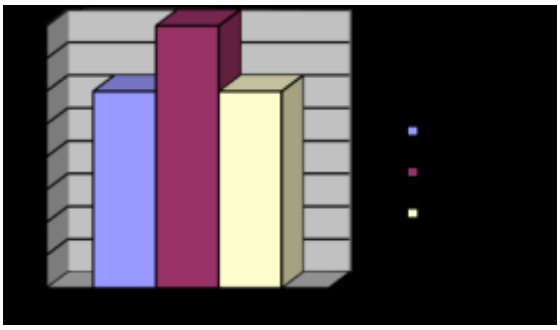
Art. 29 - Ristorni
Qualora lo consentano le risultanze dell'attività mutualistica ed al fine di consentire una completa attuazione degli scopi mutualistici tipici della società cooperativa, in conformità a quanto disposto dall' art. 3 comma 2 lettera b) della Legge 142/2001, l'organo amministrativo ha facoltà di prevedere, con apposita delibera che dovrà essere ratificata dall'assemblea dei soci entro e non oltre l'approvazione del relativo bilancio d'esercizio, un trattamento economico ulteriore a favore dei soli soci lavoratori, sotto forma di erogazione di un ristorno mediante integrazione salariale nelle forme peculiari previste per ogni singolo rapporto di lavoro intrattenuto con il singolo socio da imputarsi nel bilancio d'esercizio di competenza.
L'assemblea, in sede di approvazione del bilancio, delibera sulla destinazione del ristorno che potrà essere attribuito mediante una o più delle seguenti forme:
- erogazione diretta mediante integrazione salariale;
- aumento gratuito del numero delle azioni detenute da ciascun socio;
- emissione di obbligazioni a favore di ciascun socio;
- emissione di strumenti finanziari a favore di ciascun socio.

Allo stesso modo la suddetta delibera assembleare può operare la ratifica dello stanziamento dei ristorni già previsto dagli amministratori.
La ripartizione del ristorno ai singoli soci dovrà essere effettuata considerando la quantità e qualità degli scambi mutualistici intercorrenti fra la Cooperativa ed il socio stesso secondo quanto previsto nella delibera dell'organo amministrativo e/o assembleare ed eventualmente in apposito regolamento approvato con le modalità di cui all'articolo 54 del presente statuto.

IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI (customer satisfactiion anno 2018)

1. **Trovo questo lavoro molto stressante**

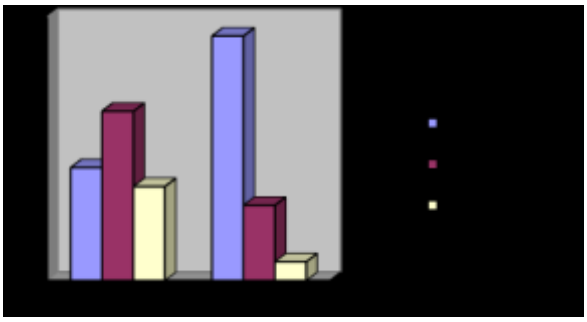


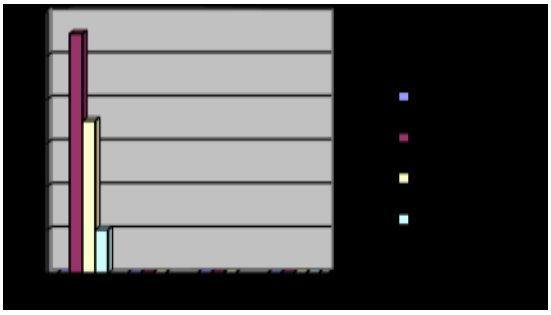


	CTF	CTM	PERSONALE
In disacc	15%.	35%	Il 30% e' in disaccordo
Neutro	45%	45%	Il 40% rimane neutro
D'accordo	40%	20%	Il 30% e' d'accordo

COMMENTO: In diminuzione lo stress in maschile (il 20% quest'anno, era il 27% l'anno precedente) Il dato che rileva lo stress riferito a tutto il personale (sommando maschile e femminile) tutto sommato ancora non allarmante è al 30% quest'anno (il 25% l'anno precedente)

2. **Spesse volte devo fare cose che proprio non mi piacciono**

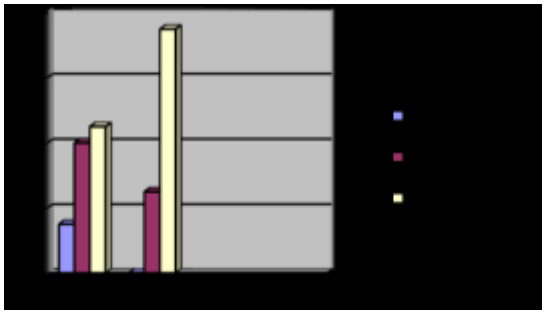


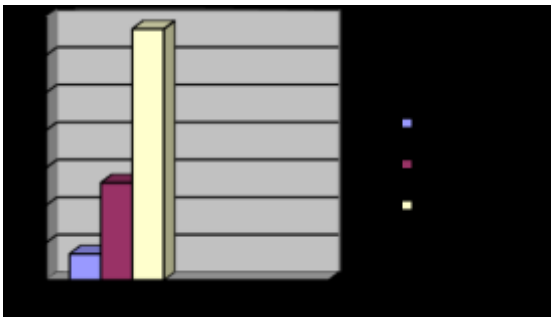


	CTF	CTM	PERSONALE
In disac.	30%	65%	Il 55 % non d'accordo
Neutro	45%	30%	Il 35 % neutri
D'accordo	25%	5 %	Il 10 % d'accordo

COMMENTO: Era uno dei dati da monitorare essendoci state una serie di risposte negative negli anni, soprattutto un aumento del trend negativo nelle maschili. Il dato appare stabile e basso in maschile dove gli operatori che sentono di dover fare cose che non piacciono segnala solo un 5% (come nel 2016), mentre invece il dato sale al 25% (era il 10% l'anno precedente).

3. Il clima di lavoro è sereno, senza tensioni tra I colleghi

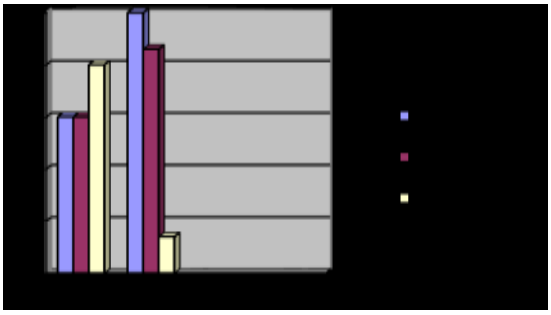


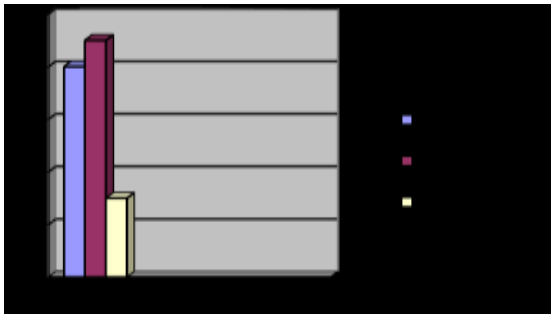


	CTF	CTM	PERSONALE
In disac.	15%	0 %	Il 7 % si mostra in disaccordo
Neutri	40 %	25%	Il 26% rimane neutro
D'accordo	45 %	75%	il 67 % e' d'accordo

COMMENTO: In aumento ma ancora basso il dato in femminile (15% di scontente, l'anno scorso erano il 10%), diminuiscono notevolmente le colleghe soddisfatte del clima d'equipe (soli il 45%, erano l'80% l'anno scorso). Situazione migliore in maschile dove scompaiono le risposte negative (lo 0% quest'anno, erano il 5% l'anno scorso) e ancora il 75% si dice soddisfatto del clima di lavoro. Il dato generale del personale arriva ad un buon 67% di risposte positive.

4. Gli orari di lavoro sono troppo pesanti

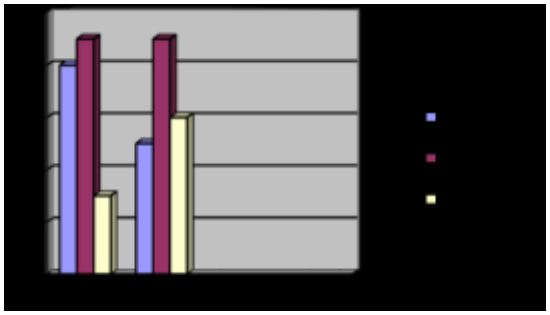


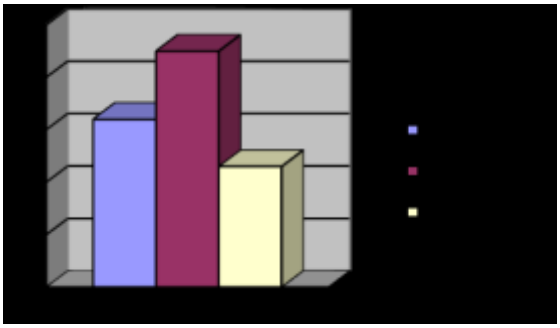


	CTF	CTM	PERSONALE
In disacc.	30 %	50 %	40 %
Neutri	30 %	43 %	45 %
D'accordo	40%	7 %	15%

COMMENTO: Sul totale del personale tutto sommato accettabile la quota di chi afferma che gli orari di lavoro sono troppo stressanti (il 15% quest'anno, era il 10% l'anno precedente) .La sensazione di stress da turni lavorativi rimane quindi stabile e bassa in maschile (7% quest'anno, era il 9% l'anno scorso) , mentre in femminile, dopo l'assunzione della settima educatrice (potenziamento organico) si ha un lieve miglioramento (40% quest'anno di scontente, erano il 50% nel 2018)

5 . **Sono ottimista rispetto alle mie aspettative di maturazione professionale**

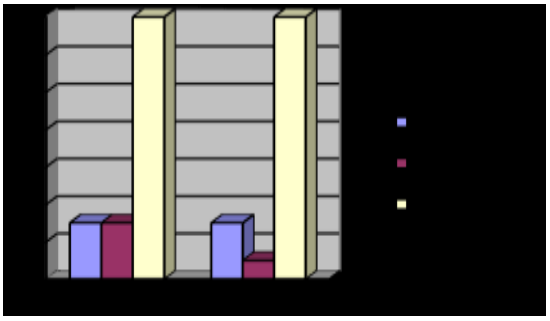


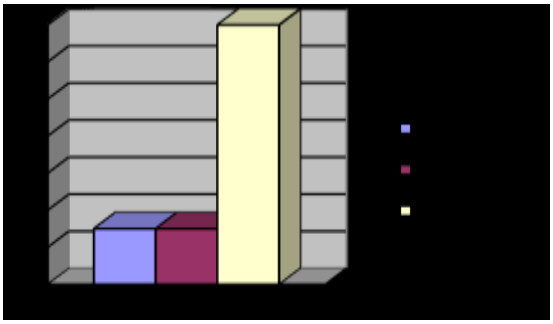


	CTF	CTM	PERSONALE
In Disacc.	40%	25 %	Il 32 % non d'accordo
Neutri	45 %	45 %	Il 45% posizione neutra
D'accordo	15 %	30 %	Il 23 % si dice d'accordo

COMMENTO: Stabile il dato di chi non intravede una possibile maturazione professionale (32% quest'anno, era il 31% nel 2018) Aumenta il dato mediano (il 45% quest'anno, era il 27% nel 2018) Il risultato può essere in parte spiegato con la stabilità dei quadri, laddove difficilmente in una piccola struttura come la nostra si possono avere grandi cambiamenti nell'organico e/o nelle mansioni,e quindi spiegabile la quota "stabile"di insoddisfazione rispetto alle possibilità di avanzamenti o miglioramenti professionali.

6. **Quando sono in difficolta' mi sento aiutato dagli altri operatori**

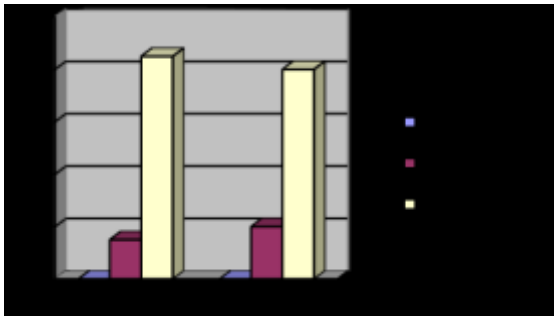


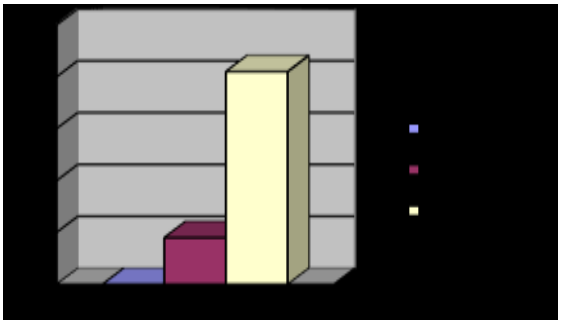


	CTF	CTM	PERSONALE
In Disacc	15 %	15 %	15% in disaccordo
Neutri	15%	5 %	15% rimane ' neutro
D'accordo	70 %	70%	il 70% e' d'accordo

COMMENTO: Dati abbastanza positivi, il 70% degli operatori delle comunità si sentono aiutati dai colleghi, compare il dato, sia in maschile che in femminile al 15%, di chi non si sente aiutato dai colleghi, segno forse di qualche tensione tra gli educatori. Il dato aggregato del personale scende dal 90% dell'anno precedente al 70% di quest'anno.

7. So che posso sempre fare affidamento sugli altri operatori

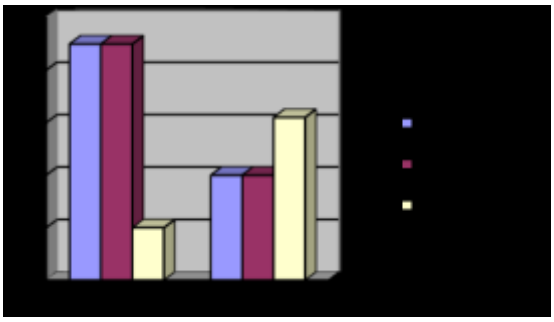


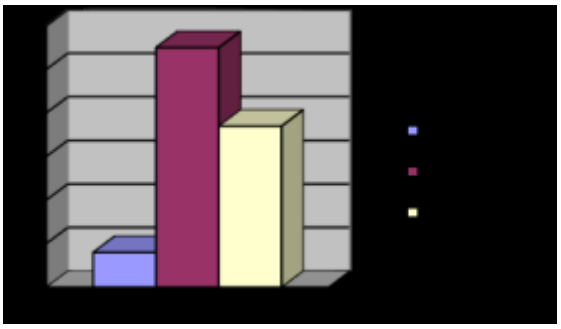


	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc.	0 %	0 %	lo 0 % del personale e' in disaccordo
Neutri	15 %	20%	Il 18% e' neutro
D'accordo	85 %	80%	l' 82% si dice d'accordo

COMMENTO: In generale si conferma la sensazione positiva rispetto all'affidamento sui colleghi, il dato generale indica che l'82% sente di poter fare affidamento sui colleghi, scompare in maschile la percentuale negativa.

8. Penso che potrei avere responsabilita' maggiori nelle decisioni sulla comunità



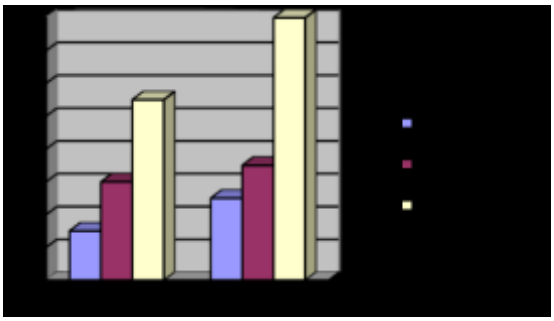


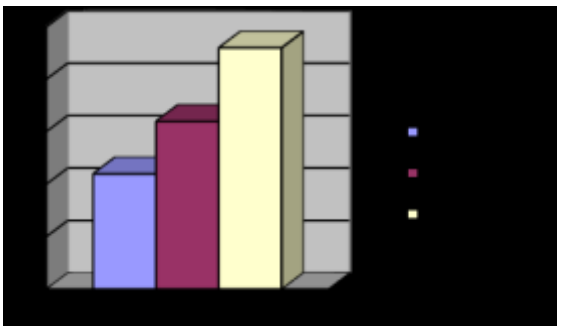
	CTF	CTM	PERSONALE
In Disacc	45 %	20%	il 8% si mostra in disaccordo
Neutri	45 %	40 %	Il 55% rimane neutro
D'accordo	10 %	40 %	Il 37% si dice d'accordo

COMMENTO: La maggioranza del personale si pronuncia per un giudizio "neutro", sembra quindi fortemente indeciso sul quesito.

In ogni caso il dato appare annualmente in fluttuazione e di difficile interpretazione.

9. Le critiche e le osservazioni degli operatori vengono sempre ascoltate

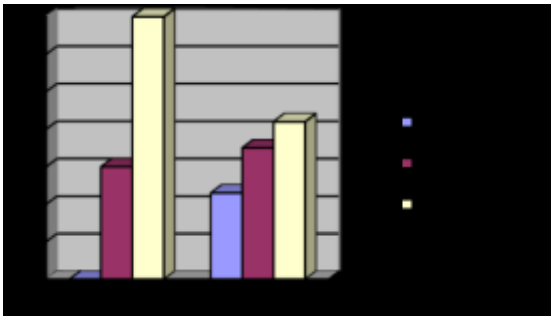


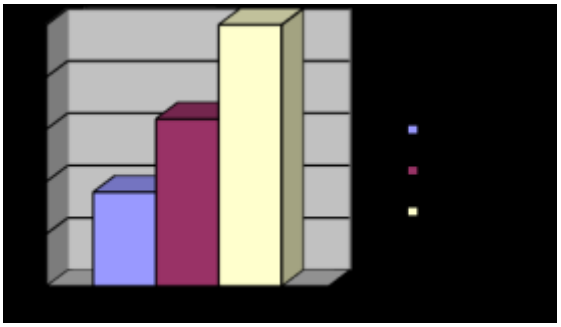


	CTF	CTM	PERSONALE
In disacc.	15%	25%	il 22% si mostra in disaccordo
Neutri	30%	35 %	Il 32% rimane neutro
D'accordo	55%	40 %	Il 46 % e' d'accordo

COMMENTO: Anche questo dato risulta in fluttuazione, negli ultimi tre anni ha oscillato per chi si era detto d'accordo tra il 46%di quest'anno contro il 72% dell'anno scorso e di nuovo il 46% del 2017, quindi un andamento altalenante.

10. Le critiche e le osservazioni degli operatori vengono sempre tenute in considerazione nella presa



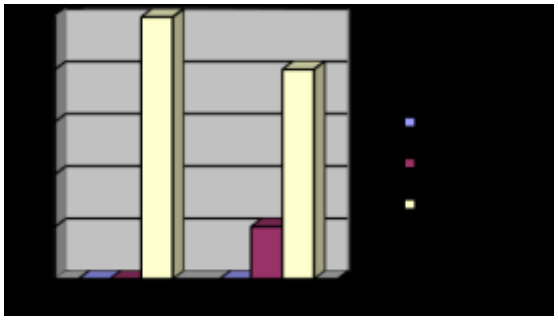


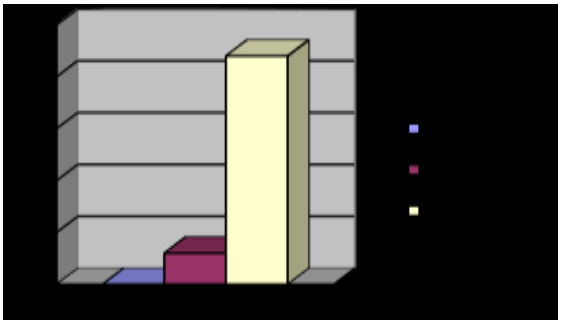
	CTF	CTM	PERSONALE
In disacc.	0 %	23 %	Il 18 % si mostra in disaccordo
Neutri	30 %	35 %	Il 32 % rimane neutro
D'accordo	70 %	42 %	Il 50 % e' d'accordo con l'affermazione

COMMENTO: Nelle comunità maschili aumenta il numero degli operatori scontenti (23% quest'anno era il 10% l'anno scorso), si conferma l'assenza di di insoddisfazione nella femminile (0% quest'anno 0% l'anno scorso, erano il 25%nel 2014).

Solo il 18% dei lavoratori non sentono prese in considerazione le loro osservazioni.

11. Sento di contribuire ai progressi fatti dai casi sui quail lavoriamo in equipe

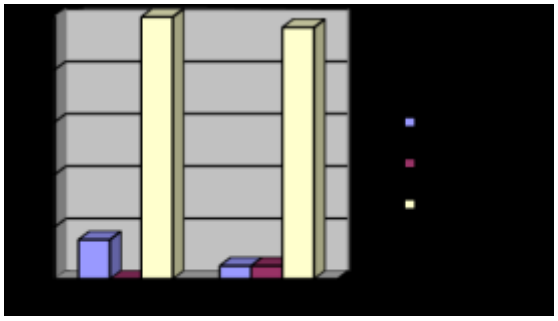


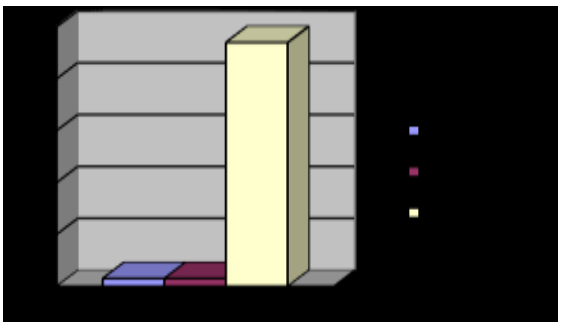


	CTF	CTM	PERSONALE
In disacc.	0 %	0 %	Il 0 % e' in disaccordo
Neutri	0%	20 %	il 15% neutro
D'accordo	100 %	80 %	l'85 %del personale e' d'accordo

COMMENTO: La netta maggioranza sia in femminile che nelle maschili sente di contribuire ai progressi dei casi con oscillazioni minime sui dati. Quindi si conferma come negli anni passati la percezione nelle equipe di un ruolo educativo attivo e positivo. Da sottolineare come non emergano assolutamente risposte negative al quesito 0% negli ultimi tre anni) e nella femminile il dato è positivo al 100%.

12. Ho buoni margini di autonomia nello svolgere il mio lavoro

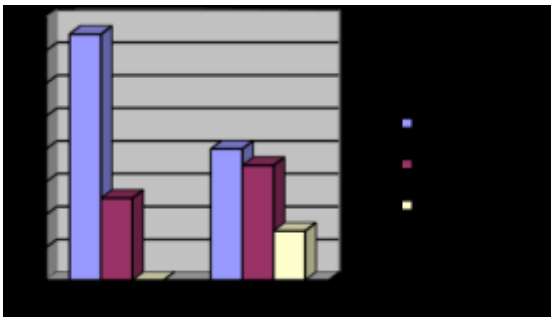


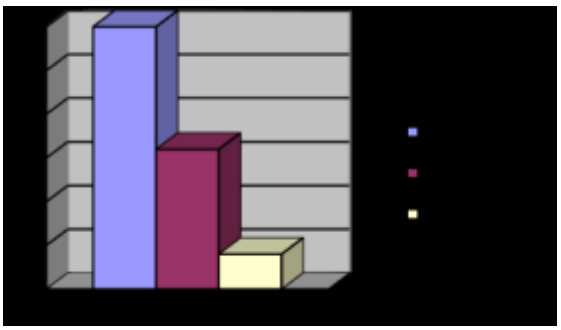


	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc.	15%	5 %	il' 3% e' in disaccordo
neutri	0%	5%	il 3 % e' neutro
d'accordo	100%	90%	Il 94 % e' d'accordo

COMMENTO: Dato positivo ancora altissimo, il 94% sente di avere buoni margini di autonomia sul lavoro (era il 97% nel 2018 e l'88% l'anno precedente) Evidentemente un buon livello di autonomia è ormai entrato nella prassi educativa del personale in servizio.

13. C'e' poca considerazione del ruolo degli operatori

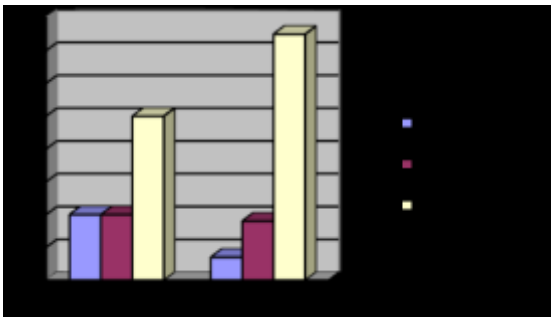


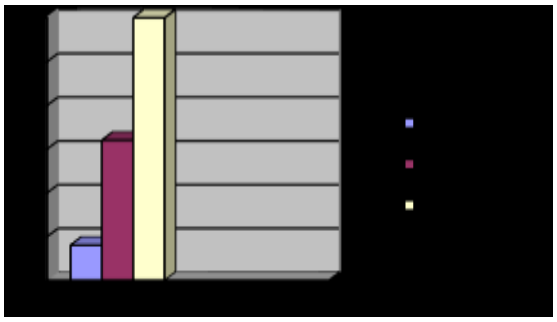


	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc.	75 %	40 %	il' 60 è' in disaccordo
neutri	25 %	35%	Il 32 % neutro
d'accordo	0%	15 %	lo 8% d'accordo

COMMENTO: Anche questo tutto sommato dato conferma una sensazione di buona considerazione del ruolo degli operatori, il 60% ancora ritiene che ci sia considerazione del ruolo e solo l'8% da un giudizio negativo sulla considerazione del ruolo

14. Questo lavoro mi da molta soddisfazione

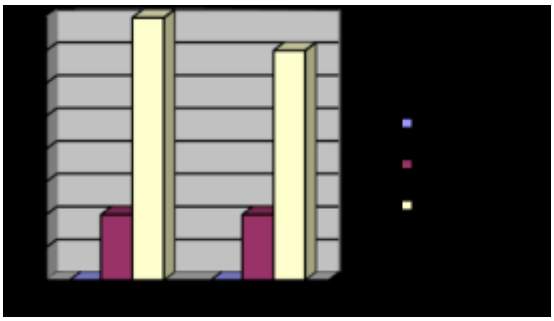


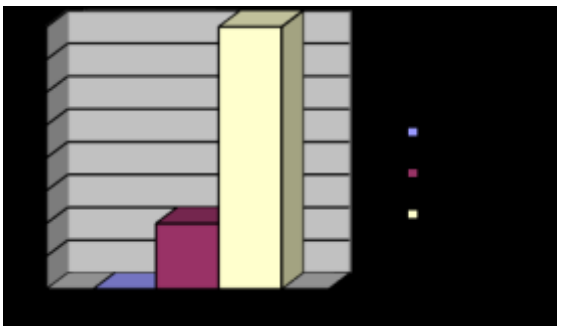


	CTF	CTM	PERSONALE
in disac.	20%	7 %	l' 8% e' in disaccordo
neutri	20 %	18 %	Il 32% e'neutro
d'accordo	50%	75%	Il 60 % si dice d'accordo

COMMENTO: Il dato sembra stabilizzarsi su dati abbastanza positivi al 60% di soddisfatti, mentre il dato degli insoddisfatti rimane ancora basso all'8%. Considerato l'aggravio nel ruolo dovuto sia alla casistica, sia all'aumento delle incombenze burocratiche del ruolo il dato è ancora da considerarsi positivo.

15. Il mio impegno viene sempre riconosciuto dai responsabili

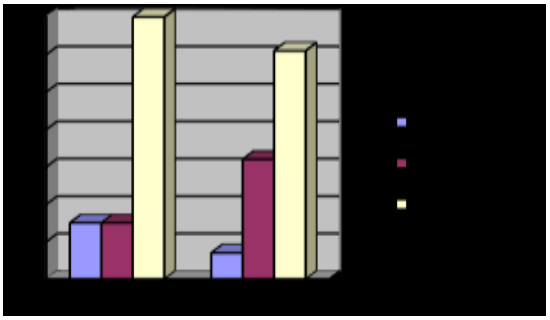


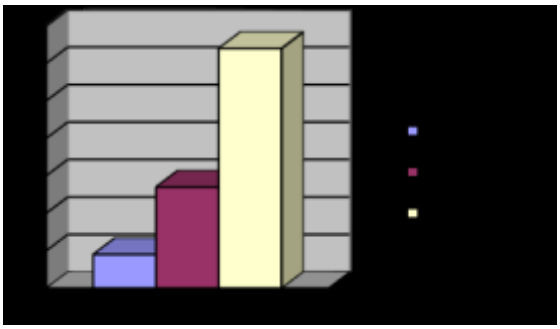


	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc	0 %	0 %	lo 0% e' in disaccordo
neutri	20 %	20 %	Il 20% e' neutro
d'accordo	80 %	80 %	Il 80% e' d'accordo

COMMENTO: Dato che mantiene risultati positivi, scompare il dato degli insoddisfatti (0% anche quest'anno) sia in in femminile che nella maschile ben l'80% sente riconosciuto il proprio impegno, (era il 14% nel 2014).

16. Mi sento parte della comunità' ARCA



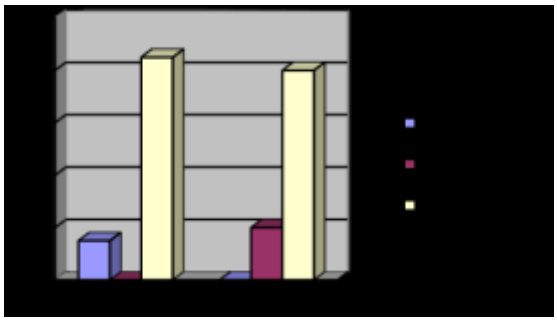


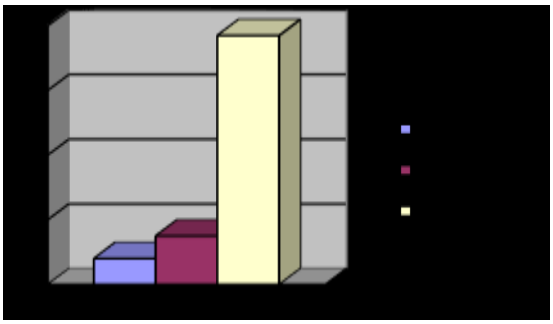
	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc	15 %	7%	il 9 % e' in disaccordo
neutri	15 %	32 %	il 27 % e' neutro
D'accordo	70 %	61 %	I' 64% si dice d'accordo

COMMENTO: Il dato positivo generale di appartenenza all'Arca ha mantenuto buoni livelli, il 64% quest'anno, in calo rispetto agli anni passati, ma ancora maggioritario.

Il dato degli scontenti rimane ancora basso (il 9% soltanto), ma questa diminuzione va monitorat attentamente nel corso dell'anno.

17. Faccio un lavoro che coincide con il mio interesse

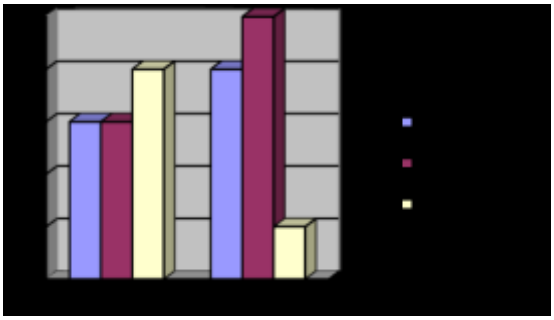


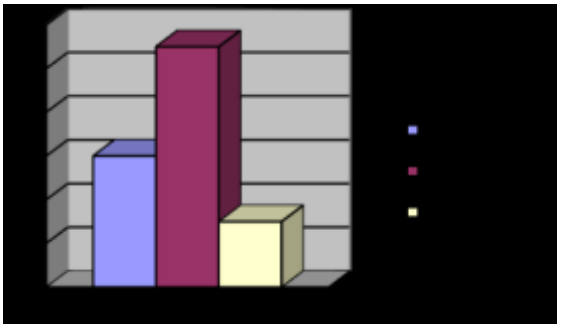


	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc	15 %	0 %	il 8% e' in disaccordo
neutri	0 %	20 %	Il 15% rimane neutro
d'accordo	85 %	80%	il 77 % e'd'accordo

COMMENTO: Il dato si conferma abbastanza stabilizzato. Ancora una buona percentuale del personale considera questo lavoro coincidente con il proprio interesse (siamo al 77%) Il dato appare quasi identico in maschile come in femminile (85 % e 80 %), L'indice del dissenso è ancora molto basso.

18. <u>Il lavoro che faccio è più importante della retribuzione economica</u>



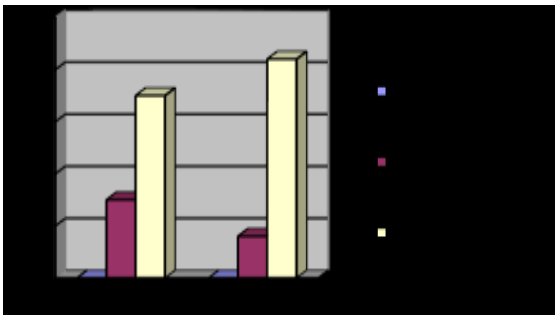


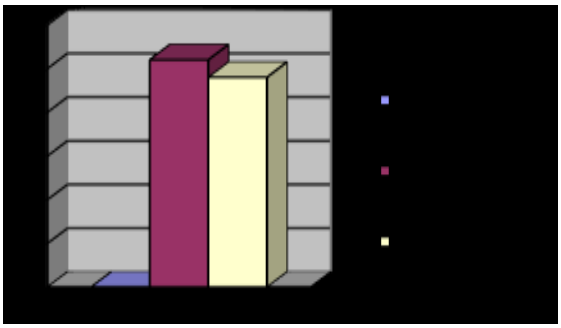
	CTF	CTM	PERSONALE
in disacc	30 %	40 %	Il 30 % e' in disaccordo
neutri	30 %	50 %	Il 55 % rimane neutro
d'accordo	40 %	10 %	Il 15 % e' d'accordo

COMMENTO: È uno dei pochi casi su tutto il questionario in cui i giudizi del personale si distribuiscono in maniera abbastanza proporzionale sui tre item, evidentemente le situazioni personali giustificano i diversi atteggiamenti rispetto al rapporto tra la retribuzione economica e la motivazione.

.

19 Complessivamente quanto sei soddisfatto di lavorare nella Comunità Arca?





	CTF	CTM	PERSONALE
non soddisf.	0 %	0%	Il 0 % e' per nulla soddisfatto
mediana	80%	45%	Il 52 % assume una posizione neutra
molto soddisf.	20 %	55%	Il 48 % e' molto soddisfatto

COMMENTO:

Si conferma il dato per cui nessun operatore si dice insoddisfatto che è in effetti il fattore che più preme alla Cooperativa, **ma** risulta **in calo il dato di chi si sente nettamente soddisfatto di lavorare in Arca che quest'anno si attesta sul 48%,** (il 78% nel 2018, era l'81% nel 2017 e ancora molto superiore alla quota minima raggiunta nel l 2013 quando era solo il 35% per i soddisfatti**).** Vi è quindi da sottolineare un forte aumento della parte mediana di chi non si sente del tutto soddisfatto, anche se molti con votazioni vicinissime al "molto soddisfatto". Uno dei motivi che possono aver contribuito a questo dato potrebbe essere, come spesso citato nei questionari, l'aumento del carico "burocratico" nel ruolo educativo.

1. Quali sono i principali aspetti positivi e quali, invece, quelli negativi che hai incontrato nella tua esperienza di lavoro nella Comunità Arca?

Aspetti positivi (piu' citati)

1) rapporto con i colleghi/clima d'equipe buono
2) crescita professionale
3) autonomia nel lavoro
4) puntualità della retribuzione

Aspetti negativi (piu' citati)

1 turnistica (notti e lavoro festivo)

2-mancanza di miglioramenti retributivi

3troppa burocrazia nel lavoro

4 mancanza di confronti tra le diverse equipe

COMMENTO FINALE

Monitoriamo ogni anno il livello di soddisfazione del nostro personale e anche nel 2019(gennaio, data di somministrazione del questionario) si può affermare che la situazione generale rimane tutto sommato ancora positiva.

Ogni anno abbiamo avuto oscillazioni sui tassi di gradimento, quest'anno si rivelano alcune criticità che verranno valutate in Direzione.

Il quesito più importante ed emblematico (nella sua semplicità) e quello relativo allo stato del nostro personale, il **n. 19 "quanto sei soddisfatto di lavorare all'Arca?"** che ancora una volta rileva l'assenza di operatori francamente insoddisfatti (0%) **ma risulta in calo il dato di chi si sente nettamente soddisfatto di lavorare in Arca che quest'anno si attesta sul 48%,** (il 78% nel 2018, era l'81% nel 2017 e ancora molto superiore alla quota minima raggiunta nel 2013 quando era solo il 35% per i soddisfatti) **.** Vi è quindi da sottolineare un forte aumento della parte mediana di chi non si sente del tutto soddisfatto, anche se molti con votazioni vicinissime al "molto soddisfatto".

Uni dei motivi che possono aver contribuito a questo dato potrebbe essere, come spesso citato nei questionari, l'aumento del carico "burocratico" nel ruolo educativo.

Abbastanza positivo, anche se in calo, il dato relativo al senso di appartenenza alla struttura, **domanda n.16 "mi sento parte delle comunità Arca"** che ha mantenuto anche quest'anno un alto livello di positività (il **64%** quest'anno, era il 75% nel 2018 e l'80%nel 2017).

Anche qui va sottolineato il dato di Mv2 dove più della metà dell'equipe ha preso una posizione neutra, non dando una adesione piena al senso di appartenenza.

In calo il dato che rileva il clima di lavoro nelle equipe e tra i colleghi, **domanda n. 6 "mi sento aiutato dai colleghi"** che raggiunge quest'anno **il 60%** (il 90% nel 2018, era il 92% nel 2017 e l'82% l'anno precedente) con il 15% che si sente poco aiutato, sintomo forse di qualche scollamento tra gli educatori.

La situazione viene monitorata attraverso il supervisore che è stato messo al corrente degli esordi di questo malessere interno. Fortunatamente a bilanciare il quesito precedente vi è una buona risposta alla **domanda n. 7 "so che posso fare affidamento sui colleghi"** (che totalizza quest'anno **l'80% quest'anno**, era l'88% nel 2018 e l'87% l'anno precedente) con soprattutto nessuna segnalazione di insoddisfazione al quesito.

Stabile in positivo il dato che misura il grado di autonomia del personale nel lavoro quotidiano, **domanda n. 12 "ho buoni margini di autonomia nel mio lavoro, 94%** quest'anno di risposte positive, (era il 95% nel 2018., il 97% nel 2017 e il 92% nel 2016) così come si sentono ancora protagonisti nella gestione di casi, **domanda n. 11** "**sento di contribuire ai progressi fatti dai casi sui quali lavoriamo in equipe"**, (con soddisfazione al **85 % quest'anno**, era l'83% l'anno scorso)

Stabile anche il dato del" riconoscimento" di impegno, **domanda n.15 "il mio impegno viene semprericonosciuto dai responsabili" (il 68%** si sente ben riconosciuto come l'anno precedente). Gli aspetti positivi piu' citati nei questionari sono il buon clima di lavoro nelle equipe, la possibilità di una buona maturazione professionale ed un buon grado di autonomia sul lavoro.

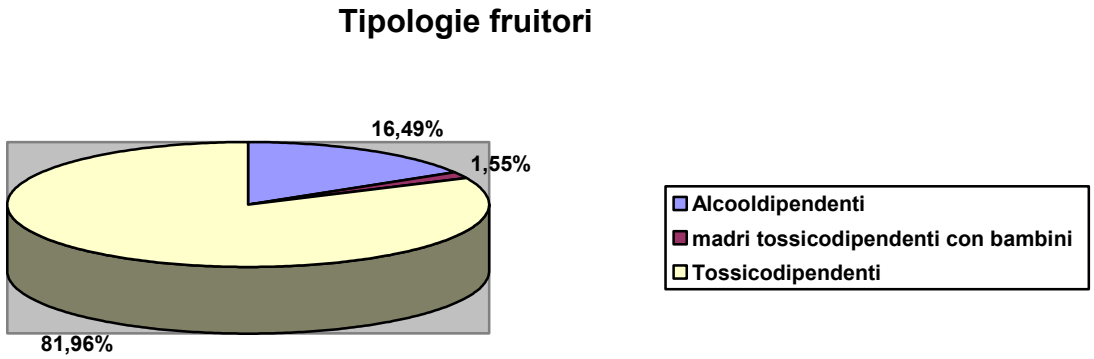
Gli aspetti negativi che emergono maggiormente, come per gli anni precedenti, sono la difficoltà di reggere la turnistica (presenza notturna e nei festivi), gli aspetti salariali e parecchie segnalazione riguardano l'aumento del lavoro "burocratico" nel mansionario giornaliero dell'educatore.

A tal proposito vi è da segnalare come le ultime normative Regionali abbiano in effetti "appesantito" notevolmente sia il comparto educativo che quello amministrativo di onerosi compiti aggiuntivi.

Per la turnistica e per il salario la cooperativa difficilmente può modificare le condizioni attuali (si applica un CCNL per il salario), per ovviare almeno in parte al problema economico e riconoscere l'impegno del personale nel mese di dicembre è provveduto a raddoppiare i premi di produzione, per l'aspetto della turnistica non vi è soluzione in quanto il lavoro in comunità prevede necessariamente turni che coprano notti e we (essendo un servizio residenziale.

5.2 Fruitori

Attività



Tossicodipendenti

strutture	Sede (indirizzo)	N° utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
MONTEVERDE	VIA STATALE PER LECCO N. 4	50	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
MONTEVERDE DUE	VIA STATALE PER LECCO N. 4	37	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
LA CAPPELLETTA	STATALE PER LECCO N. 4	38	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
LA COSTA	VIA LAGHETTO N. 1	34	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
CENTRO FILTRO	VIA DANTE 88	194	CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA	Territoriale

Madri tossicodipendenti con bambini

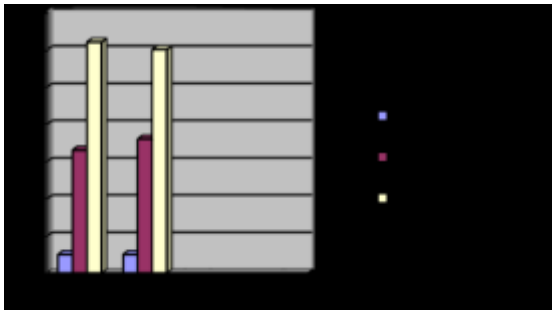
	Sede (indirizzo)	N° utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
COSTA MODULO MADRE CON BAMBINI	VIA LAGHETTO N. 1	3	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale

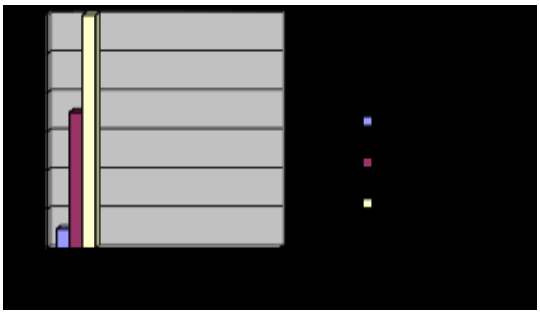
Alcooldipendenti

	Sede (indirizzo)	N° utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
COSTA MODULO ALCOOL	VIA LAGHETTO N. 1	10	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
MONTEVERDE MODULO ALCOOL	VIA STATALE PER LECCO N. 4	11	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale
MONTEVERDE DUE MODULO ALCOOL	VIA STATALE PER LECCO N. 4	12	COMUNITA' TERAPEUTICO RIABILATATIVA PER IL RECUPERO DI SOGGETTI AFFETTI DA DIPENDENZA PATOLOGICA	Residenziale

RISULTATI QUESTIONARIO ISO SODDISFAZIONE UTENTI
(somministrati nel gennaio 2019 a utenti con piu' di tre mesi di permanenza nelle comunità)

1. Quanto sei complessivamente soddisfatto delle attività culturali che vengono proposte dalla Comunità Arca?

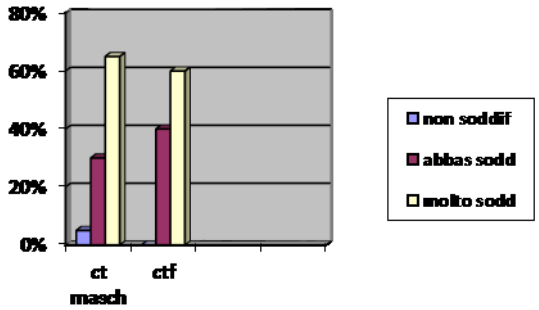


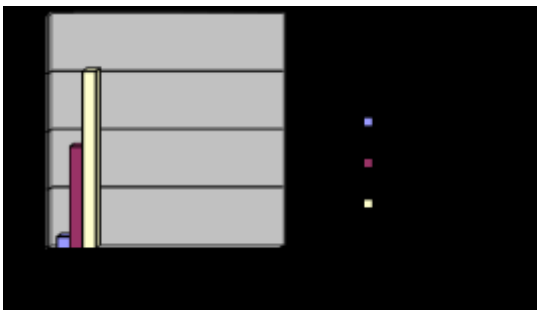


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Non soddif.	5%	5%	5%
Abbast.soddisf.	33%	40%	35 %
Molto soddisf.	62%	55%	60%

Commento:
Aumenta il dato dei molto soddisfatti (60% quest'anno, era il 36% l'anno scorso) , ormai stabilizzato il dato degli insoddisfatti sotto il 10% .
Solo al 5% gli insoddisfatti.

2. quanto sei complessivamente soddisfatto delle attività di relazione che vengono proposte?

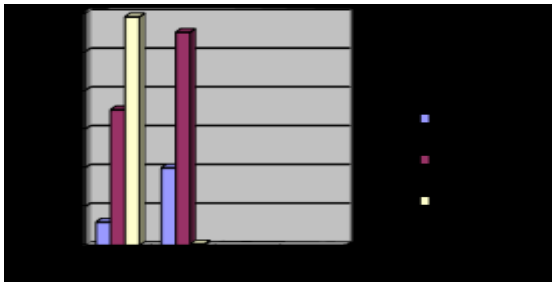


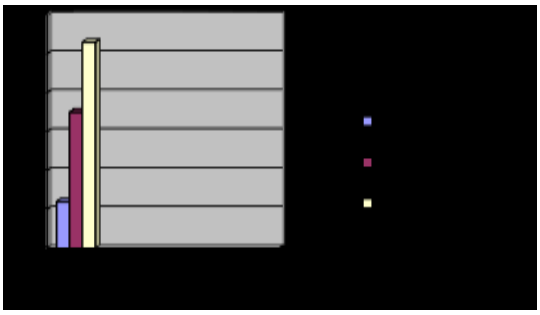


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Non soddisf.	5%	0%	4%
Abbast.soddisf.	30%	40%	35%
Molto soddisf.	65%	60%	61%

Commento:
Il dato si conferma anche quest'anno positivo e stabile, il 61% si dice "molto soddisfatto" (come l'anno precedente) ed appare ormai fisiologico e bassissimo il dato dei "non soddisfatti" (4% quest'anno, era il 3% l'anno precedente)
In femminile non emergono risposte negative .

3. Quanto sei complessivamente soddisfatto delle attività sportive che vengono proposte?

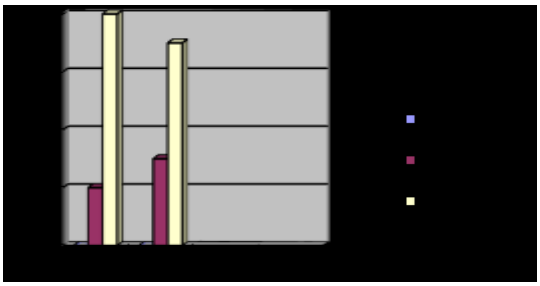


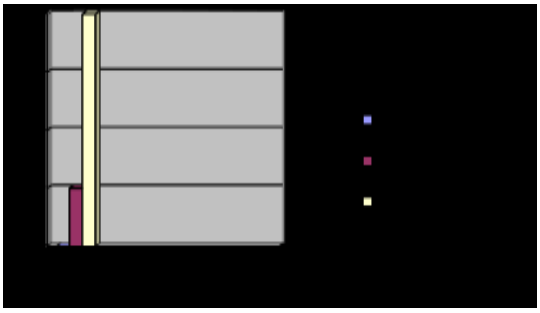


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Non soddisf.	6%	20%	12%
Abbast.soddisf.	35%	55%	35%
Molto soddisf.	59%	25%	53%

Commento:
Aumenta il dato dei molto soddisfatti (53% quest'anno, era il 47% l'anno scorso),oscillazioni contenute negli altri item, con i non soddisfatti che aumentano ma ancora in maniera contenuta.

4. Quanto sei soddisfatto delle attività di psico-terapia che vengono proposte dalla Comunità Arca?





Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Non soddisf.	0%	0%	0%
Abb.soddisf.	20	30%	20%
Molto soddisf.	80%	70%	80%

Commento:
La psicoterapia e' sicuramente l'attività' che mette più' in crisi la nostra utenza, essendo il setting terapeutico deputato all'indagine delle parti più problematiche dell'individuo e come tale la soddisfazione del cliente può essere un dato inficiato proprio dalla difficoltà insita nel percorso psicoterapico. Nonostante ciò il gradimento della psicoterapia denota un trend orami positivamente stabilizzato .
Anche quest'anno non abbiamo " non soddisfatti (0% quest'anno come nel 2018, erano il 2% e il 4% negli anni scorsi) , stabile e molto alto il dato degli utenti che si dice "molto soddisfatto" (l'80% quest'anno, era attorno al 60% negli anni precedenti) .
.

5. Quali sono le attività che ti piacciono di più? E quali quelle che ti piacciono meno?

Le risposte al quesito sono molto frammentarie ed in molti questionari sono mancanti.
Facendo una media ponderata tra gli utenti prevalgono sicuramente ed in maniera trasversale tra maschile e femminile nel gradimento la psicoterapia (il 70%), l'attività di teatro-terapia (il 45%) e i gruppi educativi (50%)

Vi è pero' un buon 30% che invece esprime un parere negativo proprio sulla teatro-terapia.

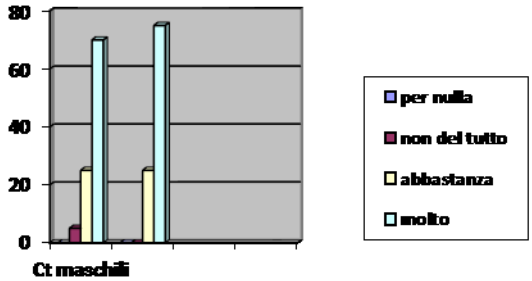
Lo sport appare comunque di buon gradimento, (e soprattutto in femminile recupera un giudizio finalmente positivo, solo il 20% si dice poco soddisfatta), ma accorpando le diverse attività segnate dalle comunità (calcio, pallavolo, ginnastica ecc)

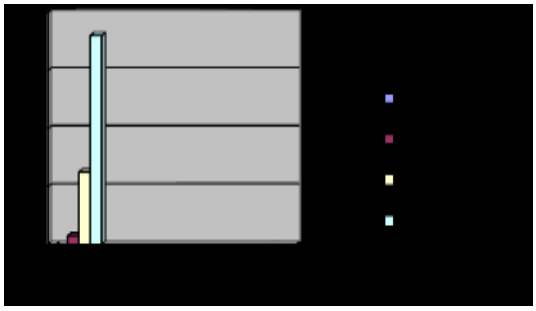
Le segnalazioni negative sono minime e numericamente poco significative.

Si segnala come molto gradita anche la biodanza in femminile, dove molte utenti si sono dette soddisfatte della nuova attività introdotta nel 2018 della "storia dell'arte".

Nella maschile viene citata spesso in termini postivi l'esperienza dell'Alpiteam (corso di montagna), ed anche in femminile, dove la "montagna-terapia" è stata introdotta nel 2018, si segnalano giudizi molto positivi.

6. Il progetto che stai seguendo nella Comunità Arca è adeguato ai tuoi bisogni?

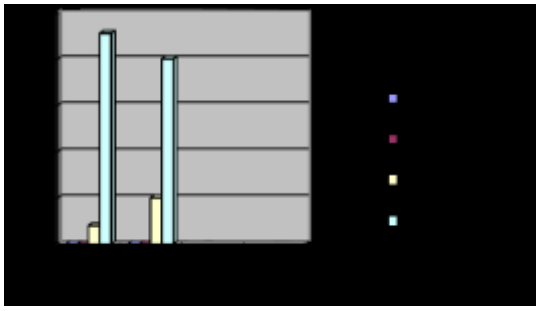


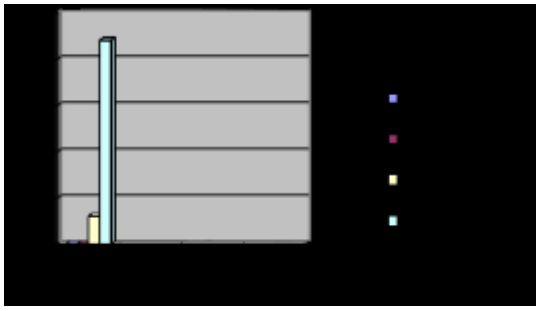


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla	0%	0%	0%
Non del tutto	5%	0%	3%
Abbastanza	25%	25%	25%
Molto	70%	75%	72%

Commento:
Anche quest'anno scompaiono i giudizi francamente negativi(0% quest'anno come l'anno precedente. era il 2% negli anni precedenti) , stabilizzato il dato il dato dei "molto soddisfatti" (attorno al 70% negli ultimi anni , era il 66% nel 2016, il 69% nel 2015 , il 65% nel 2014 e il 55% nel 2013). In generale sembra che l'utenza ritenga il Progetto Arca sempre più adeguato ai propri bisogni.

7. Quanto ritieni importante l'esperienza che stai facendo nella Comunità Arca per la tua vita?

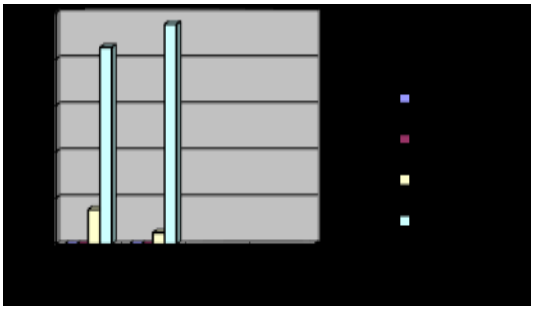


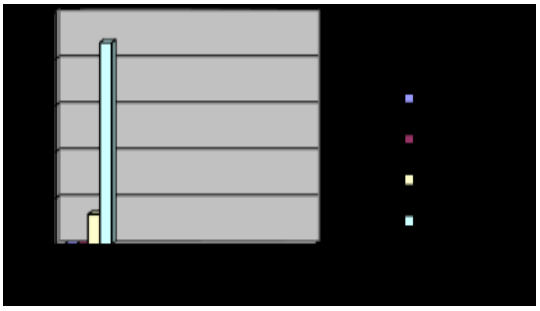


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla	0%	0%	0%
Non del tutto	0%	0%	2%
Abbastanza	8%	20%	12%
Molto	91%	80%	88%

Commento:
Il dato appare stabilmente in positivo visto che ben l'88% si dice molto soddisfatto dell'esperienza in Arca , il dato dei totalmente insoddisfatti si conferma allo 0%.
MV2 raggiunge il 100% di soddisfazione.

8. Raccomanderesti la nostra Comunità ad un amico o ad un'amica se avesse bisogno di un aiuto di questo genere?



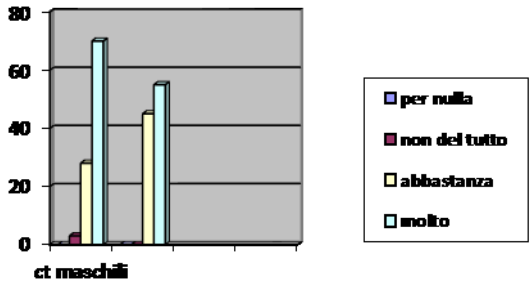


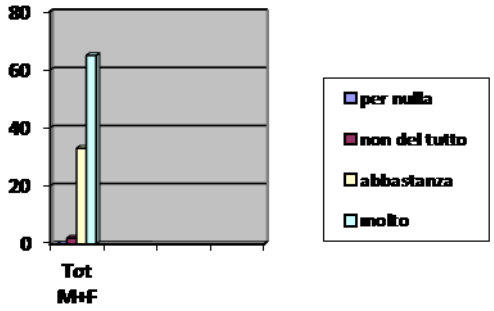
Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
No	0%	0%	0%
Credo di no	0%	0%	0%
Penso di si	15%	5%	13%
Sicuram. Si	85%	95%	87%

Commento:
Ancora molto alto il dato di chi raccomanderebbe le nostre strutture ad un amico/a (l'87% quest'anno, come l'anno scorso e l'83% nel 2016, quindi con oscillazioni contenute), scompare totalmente il dato degli insoddisfatti .

.

9. Rispetto a quando sei entrato in Comunità, hai imparato a conoscerti meglio?

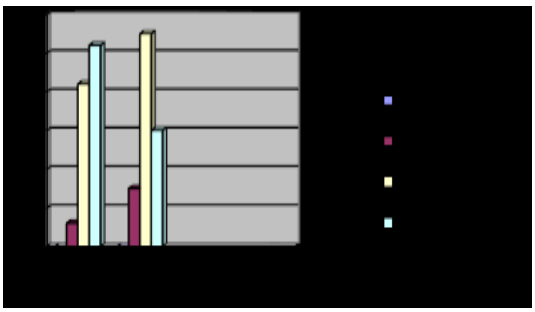


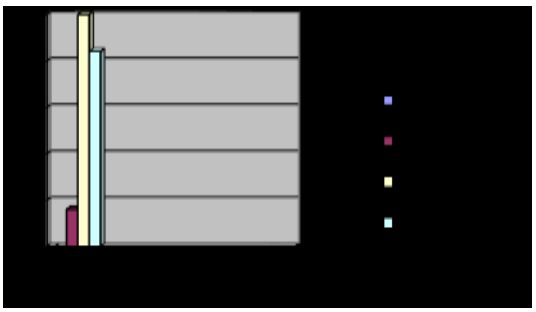


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla	0%	0%	0%
Non del tutto	3%	0%	2%
Abbastanza	28%	45%	33%
Molto	70%	55%	65%

Commento:
Si confermano leggere oscillazioni rispetto agli anni scorsi, anche quest'anno le risposte negative sono comunque in percentuale così basse ("per nulla" allo 0%) da non destare alcuna preoccupazione.

10. Rispetto a quando sei entrato in Comunità hai imparato a relazionarti meglio con gli altri (es. altri ospiti, famigliari, …) ?

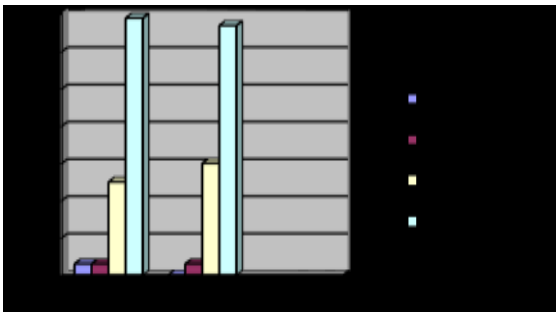


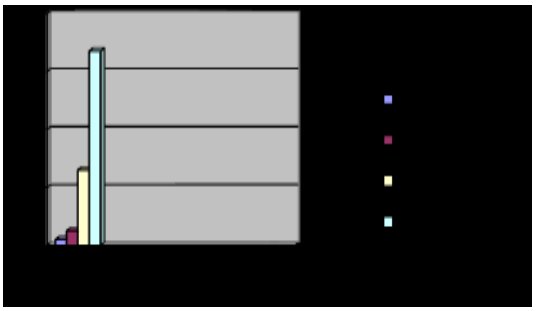


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla	0%	0%	0%
Non del tutto	6%	15	8%
Abbastanza	42%	55%	50%
Molto	52%	30%	42%

Commento:
Leggere oscillazioni sul dato, appare comunque ancora bassissimo il valore dei decisamente insoddisfatti (0%) e solo l'8% lo è non del tutto.(era il 15% l'anno scorso

11. Rispetto a quando sei entrato in Comunità, ti senti complessivamente meglio?

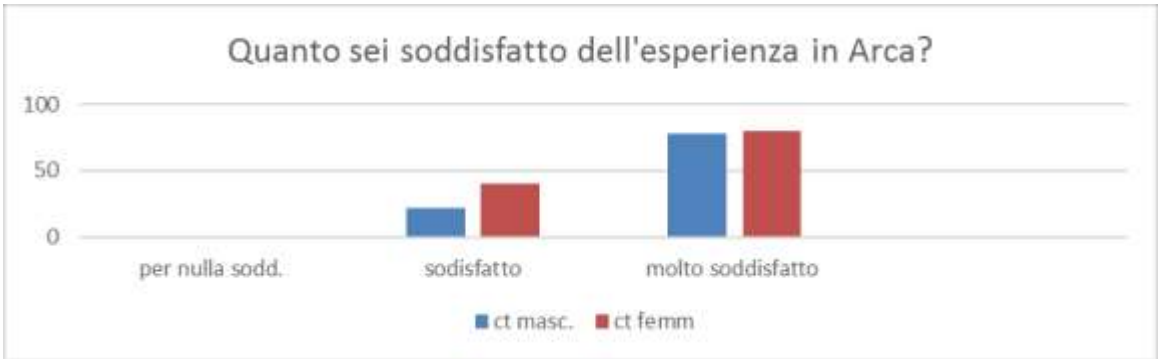


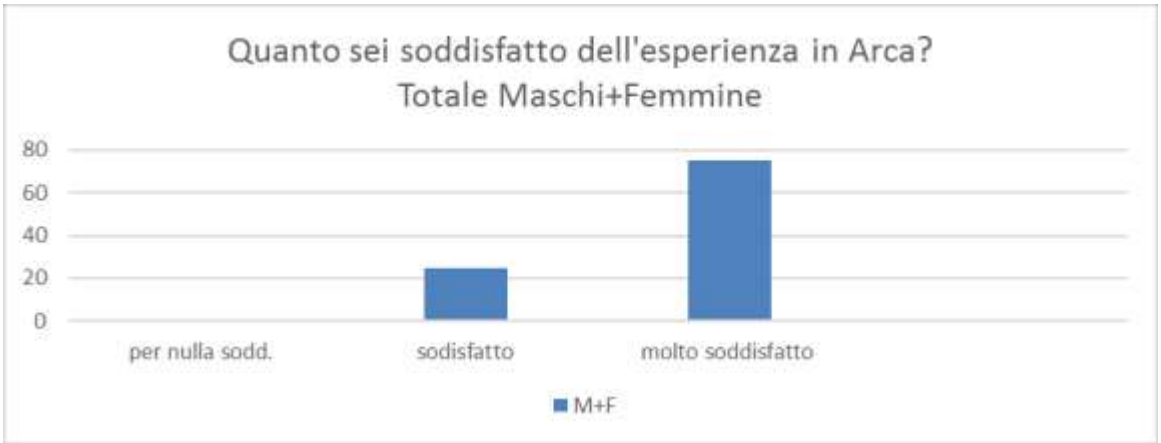


Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla	3%	0%	2%
Non del tutto	3%	3%	5%
Abbastanza	25%	30%	26%
Molto	69%	67%	67%

Commento:
Anche quest'anno il dato conferma il quadro di una sensazione diffusa di miglioramento di sè stessi da parte degli utenti. (il totale delle risposte definibili positive è ben del 93% , con il "molto" che da solo raggiunge il 67%) Va inoltre sottolineato come il dato aggregato degli insoddisfatti si mantiene basso con solo il 7%.

12. Complessivamente quanto sei soddisfatto dell'esperienza che stai facendo nella Comunità Arca?





Comunità	maschili	femminili	Tot M+F
Per nulla soddisf.	0%	0%	0%
Soddisfatto	22%	40%	25%
Molto soddisfatto	78%	60%	75%

Commento:
Ottimi risultati al quesito, quest'anno il 75% ben l'83% è soddisfatto dell'esperienza in Arca (era l'80% l'anno scorso e il 78% nel 2016) quindi si conferma un giudizio a grande maggioranza positivo. Il dato più alto quest'anno è nella sede di Mv2 che raggiunge il 90% dei soddisfatti, si segnala un calo della soddisfazione a Mv1 .

13. Come pensi che si potrebbe migliorare il servizio offerto dalla Comunità Arca? Scrivi qui di seguito, per favore, i tuoi suggerimenti:

In molti questionari alla domanda "aperta" n.13 non sono stati inseriti suggerimenti, laddove invece sono stati lasciati commenti nella stragrande maggioranza dei casi gli utenti hanno citato la necessità di un miglioramento nella parte relativa alla gestione delle uscite e del tempo libero.

Molto diminuita rispetto agli anni precedenti la richiesta di formazione professionale , suggestionati forse dal fatto che gli utenti nella fase di reinserimento stanno ricominciando a trovare lavoro con una certa continuità.

Molta soddisfazione per il corso di giardiniere in maschile, a mv1 si segnala la richiesta di maggior disciplina (rispetto delle regole) , compare la richiesta di poter avere accesso al web anche se in qualche modo controllato.

COMMENTI FINALI:

Campione totale di 71 utenti (52 maschi e 19 femmine)

Anche quest'anno iniziamo la verifica dei dati emersi dai questionari dalla domanda **n. 12 ("quanto sei soddisfatto dell'esperienza in Arca?),** proprio perché riassume con un quesito chiaro e semplice lo stato di soddisfazione generale dei nostri utenti.

Il dato di quest'anno denota un buon risultato confermando di fatto la buona soddisfazione degli utenti (i molto soddisfatti quest'anno raggiungono il 75% quest'anno, (erano l'80% l'anno scorso e il 78% nel 2017). Molto importante il fatto che si conferma la scomparsa del dato degli insoddisfatti.

L'altro quesito che viene sempre monitorato (essendo tra l'altro parte importante del programma terapeutico e molto apprezzata dai servizi) è la psicoterapia (domanda 4), il cui gradimento si mantiene all'80% (era l'82% l'anno scorso e il 65% nel 2016) .

In generale per tutti gli item sono praticamente scomparsi o su percentuali irrisorie i "non soddisfatti", e si mantengono alte le percentuali di massimo gradimento sui diversi quesiti posti.

Possiamo quindi definire anche per quest'anno "molto buoni" i risultati dell'indagine di soddisfazione dei nostri utenti.

LE STRUTTURE COMUNITARIE :

MONTEVERDE

STAFF: 1 Responsabile di Sede e 5 educatori
Consulenti: 2 psicoterapeuti, 1 psichiatra, 1 infermiera.
Collaboratori: 3 maestri di lavoro, 1 animatore teatrale, 1 istruttore ginnastica, 1 psicologa per gruppo assertivo, 1 animatrice per attività culturali.
Collaborano inoltre un gruppo di volontari per accompagnamenti esterni alla struttura.

La riunione d'equipe settimanale

LE ATTIVITA' DI GRUPPO:

TIPO DI ATTVITA' SETTIMANALE	N.INCONTRI	DURATA	TOT.ORE ANNUALI
Gruppo educativo di 1°e 2°fase	90	60 m.	90
Gruppo Alcool (gruppo specifico per gli utenti del modulo specialistico alcool)	45	60 m.	45
Gruppo verifica Andamento della Comunità(settimanale)	45	60 m.	45
Gruppo Verifica dei Programmi individuali	45	60 m.	45
Gruppo di confronto serale (6 sere)	270	60 m.	270
Gruppo paternità(per gli utenti con figli, mensile)	12	60 m.	12
Gruppo di prevenzione alla ricaduta(per utenti delle ultime fasi)	16	60 m.	16
Attività di teatro-terapia(condotta da consulente esterno, il gruppo utenti viene diviso in due))	90	60 m.	90
Gruppo sulla comunicazione assertiva	45	60 m.	45
Attività culturale settimanale(con esperto esterno)	45	60 m.	45
Corso Ballo	40	60 m.	40

Per un totale di 743 incontri di gruppo guidati (totale 743 ore annuali)

MONTEVERDE DUE

STAFF: 1 Responsabile di Sede e 5 educatori
Consulenti: 2 psicoterapeuti, 1 psichiatra, 1 infermiera.
Collaboratori: 1 animatore teatrale, 1 istruttore ginnastica, 1 animatore per storia dell'arte, 2 volontarie per attività sportiva di pallavolo.

La riunione d'equipe settimanale

LE ATTIVITA' DI GRUPPO

TIPO DI ATTIVITA' SETTIMANALE	N.INCONTRI	DURATA	Tot. ore annuali
Gruppo operatore di riferimento(ogni educatore incontra i suoi 5/6 utenti in piccolo gruppo	225 gruppi	60 min.	225
Gruppo Alcool(gruppo specifico per gli utenti del modulo specialistico alcool)	45	60 min	45 ore
Gruppo di confronto serale (tre sere la settimana)	135	60 min	135 ore
Teatro-terapia(condotta da consulente esterno, il gruppo utenti viene diviso in due)	90	60 min	90 ore
Attività di educazione fisica in palestra(con istruttore qualificato)	45	60 min	45 ore
Attività di tecnica di pallavolo(con istruttore)	45	90 min	45 ore
Gruppo di storia dell'arte(con esperto esterno)	23	60	23 ore
Gruppo Verifiche di programma individuale	45	60	45 ore

Per un totale di 608 incontri di gruppo guidati (totale 608 ore annuali)

LA COSTA

Staff: 1 Responsabile di Sede e 6 educatrici
Consulenti: 2 psicoterapeuti, 1 psichiatra, 1 infermiera.
Collaboratori: 1 animatore teatrale, 1 esperto tai-chi, 1 esperta Bio-danza, 1 esperta per cineforum, 1 istruttore ginnastica. Collaborano inoltre un gruppo di volontari per gli accompagnamenti esterni.

La riunione d'equipe settimanale

LE ATTIVITA' DI GRUPPO:

TIPO DI ATTIVITA' SETTIMANALE	N.INCONTRI	DURATA	Tot.ore annue
Gruppo di confronto serale (tre sere la settimana)	135	60 m.	135
Gruppi educativi di 1°/2°/3° fase (settimanale)	135	60 m.	135
Gruppo mamme (per utenti con figli in ct)	45	60 m.	45
Gruppo Verifiche di programma individuale	45	60 m.	45
Gruppo pensionato(per utenti in alloggio esterno)	45	60 m.	45
Gruppo creatività (laboratorio espressivo)	45	60 m.	45
Attiività di cineforum (settimanale)	45	60 m.	45
Gruppo di tai-chi (ginnastica dolce)	45	60 m.	45
Gruppo di bio-danza	8	60 m.	8
Teatro-terapia(condotta da consulente esterno, il gruppo utenti viene diviso in due)	90	60 m.	90
Attività di educazione fisica in palestra(con istruttore qualificato)	45	60 m.	45

Per un totale di 638 incontri di gruppo guidati (totale 638 ore annuali)

LA CAPPELLETTA

Staff: 1 Responsabile di Sede, 4 educatori

Essendo la fase di reinserimento del programma terapeutico, l'utente e' più orientato alla gestione del proprio tempo libero all' esterno alla struttura (socializzazione e reinserimento socio/lavorativo). L'educatore svolge quindi un lavoro di verifica e monitoraggio soprattutto attraverso lo strumento dei colloqui individuali.
Pur tuttavia, essendo ancora una fase terapeutica, permane l'obbligo di partecipare ad almeno due gruppi settimanali serali.

La riunione d'equipe

TIPO DI ATTIVITA' SETTIMANALE	N.INCONTRI	DURATA	Tot.ore annue
Gruppo di confronto serale (due sere la settimana)	90	90	90

ALCUNE ATTIVITA' SIGNIFICATIVE DELLE COMUNITA'

Presentiamo alcune attività particolari che le nostre comunità hanno portato avanti anche nel 2017.
Sono tantissime le attività sportive, culturali, socio-relazionali che ogni settimana diversi gruppi delle nostre sedi portano avanti con il coordinamento degli educatori.
Vogliamo qui cominciare, per la prima volta in questa edizione del Bilancio Sociale, a rendicontare alcune delle più formative o innovative dell'anno in visione.

- EQUIPE TRASVERSALI

Fra gli strumenti utilizzati nel percorso riabilitativo che caratterizzano ogni singola equipe nella sua peculiartità si sono individuati alcuni argomenti "comuni" che sono stati frutto di una riflessione tra tutte le singole equipe o meglio tra alcuni dei loro componenti. Il valore aggiunto di questo lavoro è che progressivamente le diverse equipe stanno iniziando a confrontarsi maggiormente sulle loro differenti modalità di intervento

Questi argomenti di carattere generale che si è deciso di trattare in maniera simile nelle diverse strutture sono:

- Il gambling
- L'affettività
- Le famiglie

FAMIGLIE:

Vede impegnati 5 educatori delle differenti strutture che si occupano di organizzare e gestire una serie di incontri formativi, rivolti ai familiari degli utenti delle nostre comunità che scelgono liberamente di aderire, su nuove modalità comunicative. Il percorso prevede due differenti livelli di intervento: il primo più con caratteristiche formative di base ed un secondo di maggiore approfondimento.

La durata complessiva è di circa 10 incontri. Al termine di questa fase iniziale tutti i partecipanti vengono invitati a proseguire attraverso la partecipazione a un gruppo definito "di continuità" con maggiori caratteristiche di autoaiuto (l'educatore è ancora presente ma sempre più defilato) dove è possibile trovare un luogo utile per confrontarsi sulle reali difficoltà di attuazione di quanto appreso durante gli incontri, in particolare dopo che l'esperienza comunitaria dei propri congiunti è giunta al termine. L'impegno richiesto agli educatori che si occupano di questo specifico ambito è rappresentato da un incontro mensile con le diverse tipologie di gruppi e tre/quattro incontri annuali di equipe per curare gli aspetti organizzativi e di coordinamento e eventualmente modificare qualcosa nella scansione degli incontri.

La difficoltà principale con cui ci si confronta è rappresentata dall'elevata mortalità, nonostante i ripetuti tentativi di rendere gli incontri sempre più interattivi e quindi coinvolgenti; questa attenzione ha sicuramente ridotto, anche se solo in piccola parte, il problema che potrebbe essere legato al basso livello di investimento da parte di alcuni partecipanti che forse hanno aderito non per una scelta "sentita" ma spinti più dal senso del dovere verso i figli e la comunità.

GAMBLING:

Il problema del gambling è sicuramente sentito all'interno delle equipe che infatti hanno deciso di strutturare due livelli di intervento; il primo che si svolge ogni quattro mesi circa, è rivolto a tutti i nuovi entrati ed ha le caratteristiche di una serie di incontri basati sulla psicoeducazione; al termine di questo primo livello di intervento viene somministrato un questionario specifico: SOGS. Coloro che risultano positivi al questionario e quindi a rischio vengono inseriti in un secondo livello di intervento, più operativo, che vede riuniti gli utenti delle due comunità maschili (per questioni legate al basso numero di partecipanti) e che viene gestito alternativamente da due componenti delle equipe maschili stesse.

Nove sono complessivamente gli educatori coinvolti in questo intervento divisi nelle differenti strutture; l'impegno è, come già accennato, quello di riunioni a cadenza trimestrale e la gestione dei gruppi all'interno delle singole strutture.Per quanto riguarda la fase di reinserimento e la comunità femminile, considerando l'esiguità del numero di potenziali partecipanti, si è optato per un lavoro individuale sul problema del gioco che ha avuto come esito finale quello diproporre una nuova modalità di gestione del denaro, partendo già dalle fasi precedenti.

Nel corso dell'anno l'equipe si è riunita più volte per costruire degli strumenti di previsione di spesa e di rendicontazione della stessa che sono stati poi presentati alle diverse comunità ed ora fanno parte del patrimonio di intervento di tutti gli educatori.

AFFETTIVITA':

Da qualche anno ci eravamo resi conto di come buona parte degli utenti delle nostre comunità appaiano fragili dal punto di vista affettivo; anche in questo caso quindi è stata costituita un'apposita equipe che ha studiato il problema e costruito uno strumento utile a rappresentare un primo gradino nella presa di coscienza di questa problematica. I cinque educatori coinvolti nel progetto quindi hanno individuato una serie di temi che vengono trattati in gruppo, a cui partecipano tutti gli utenti giunti a una determinata fase del loro percorso, utilizzando modalità differenti che variano dalla visione di spezzoni di filmati, a stimoli costituiti da immagini, a discussioni su tematiche specifiche.

In questo progetto sono coinvolti cinque educatori che si incontrano due volte l'anno per mantenere un momento di confronto sull'andamento del progetto; l'altro impegno riguarda la conduzione degli otto incontri a cui si cerca di far partecipare anche altri educatori con un duplice scopo: diffondere le conoscenze e preparare il terreno per il lavoro successivo che vedrà i singoli educatori trattare queste tematiche con i propri utenti.

- PROTEZIONE CIVILE 2018 (Comunità maschile)

Nell'anno 2018, all'associazione protezione civile "Colline Comasche" sono state confermate le
convenzioni una con il comune di Torno e una con il comune di Blevio, pertanto ha partecipato a tutti gli eventi organizzati dai sopracitati comuni, per il ripristino di sentieri boschivi, pulizia dei fiumi e delle rogge esistenti sul territorio, informazione alla popolazione per il reclutamento di nuovi volontari.
Con i volontari dell'Associazione PROTEZIONE CIVILE "COLLINE COMASCHE" hanno partecipato a momenti di formazione organizzati sia dall'ente provincia di Como, sia dalle comunità montane che da regione Lombardia; oltre a momenti propri di formazione interna sia solo del gruppo sia in unione con altre organizzazioni di protezioni civile della provincia.

Ha partecipato al tavolo di coordinamento per il "progetto scuola" ed è stata impegnata attivamente oltre che nelle scuole del proprio territorio, Torno e Blevio, anche in ambito provinciale.
Anche per l'anno 2018 questa associazione ha fatto parte dell'organizzazione per il progetto "emergenza freddo".
Su richiesta dell'associazione "PRO VAL MULINI onlus" sono stati puliti e ripristinati sentieri boschivi nella zona dei comuni dell'unione di comuni lombarda "Terre di frontiera".
Come ogni anno, anche per l'anno 2018, è stata confermata sia la reperibilità settimanale e sia la disponibilità per i turni di eli cooperazione assegnati dal servizio AIB provinciale.

PROGETTI ANNO 2018
Questa associazione sta progettando di ampliare le proprie forze reclutando e formando nuovi volontari in ambito territoriale. Inoltre parteciperà a nuovi corsi di formazione, corsi di aggiornamento proposti sia dall'ente provincia che da regione Lombardia, oltre alla formazione propria interna, anche in collaborazione con altre organizzazioni di protezione civile della provincia.

- LA MINDFULNESS (comunità maschili)

La Mindfulness è considerata dalla comunità scientifica uno degli strumenti più efficaci ed avanzati per curare molti problemi psicologici e per migliorare la risposta naturale dell'organismo anche nelle malattie fisiche. La Mindfulness è anche uno strumento insostituibile per migliorare le capacità in tutti gli ambiti di relazione, da quelli familiari a quelli professionali.

La pratica della Mindfulness, infatti, favorisce la possibilità di entrare in relazione con sé stessi e sviluppare maggiore consapevolezza su come il proprio mondo interno sia in rapporto con il mondo in cui viviamo, momento dopo momento.

Dal 2017 è stato attivato, in fase sperimentale, un percorso basato sulla Minfullness finalizzato a proporre uno strumento valido per prevenire la ricaduta.

Il corso si snoda sulla falsariga di un protocollo già utilizzato presso l'0spedale San Raffaele di Milano ed è dedicato ai pazienti in carico in regime residenziale che si trovano in fase avanzata del trattamento presso la struttura e che si apprestano a riprendere i contatti con il contesto di appartenenza. Questa fase del percorso terapeutico spesso mette i pazienti nella condizione di riavvicinarsi alle situazioni connesse alle dinamiche disadattive collegate con l'insorgere della dipendenza da sostanze. La possibilità di poter utilizzare lo strumento della Mindfullness si configura come una risorsa utile per superare i momenti di craving spesso connessi a queste situazioni.

Attualmente la proposta si sviluppa sulla base di otto incontri di gruppo (6/8 persone) settimanali guidati da educatori, e viene proposto circa due o tre volte l'anno in base al turnover del gruppo di pazienti in carico.

Dopo questo ciclo di otto incontri a cui i pazienti sono tenuti a partecipare, l'attività prosegue con incontri quindicinali che si sviluppano su base volontaria con i pazienti interessati.

Nel 2018 sono continuati per tutto l'anno i gruppi nella comunità Mv2 secondo lo schema sopraesposto e con buon gradimento da parte degli utenti partecipanti, si prevede nel 2019 di implementare l'attività anche in una delle altre nostre strutture.

- **CORSO BIO-DANZA (comunità femminile)**

Dal 2012 nella nostra Comunità femminile "la Costa" è stato inserito nelle nostre proposte educative il corso di biodanza, e nel 2014, dopo la fase sperimentale, si è ritenuto opportuno, visto I buoni risultati e l'apprezzamento delle nostre utenti, definirne in maniera più organica metodi e contenuti. Il corso ha avuto un buon esito anche per tutto il 2018.

- LA VELA DELL'ARCA

Nel 2018 è proseguita la preziosa collaborazione con l'Associazione "la Vela dell'Arca" che da anni, in convenzione con la nostra Cooperativa, fornisce un importante contributo sia in termini di partecipazione alla vita della comunità attraverso i volontari impegnati in attività di supporto alle equipe educative, sia in termini di sostegno economico per progetti formativi dei nostri utenti. Ecco quindi un riassunto delle attività svolte dall'Associazione quest'anno:

LA VELA DELL'ARCA

L'O.D.V. La Vela dell'Arca è formata da n. 62 soci i quali svolgono l'attività di volontariato presso le Comunità della Cooperativa Sociale Arca di Como.

I soci, oltre alla funzione principale di volontariato all'interno delle Comunità per accompagnamenti ecc. hanno svolto altre attività collaterali tra cui:

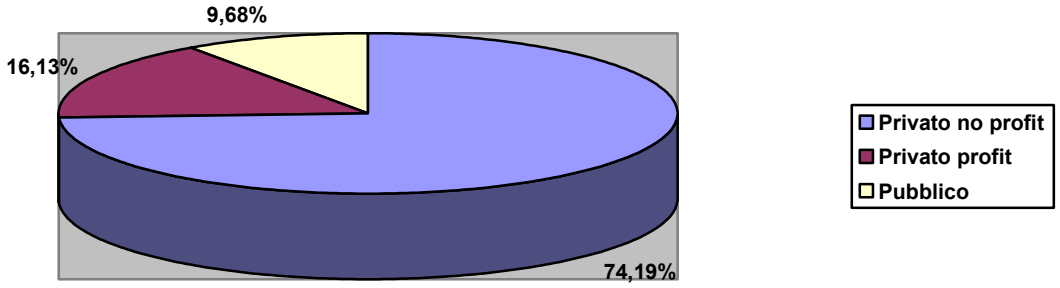
- la partecipazione a manifestazioni presso vari comuni della cintura comasca con lo scopo di promuovere la conoscenza della Cooperativa l'Arca e la raccolta fondi mediante l'offerta di prodotti in tessuto confezionati dai volontari e dagli utenti della Cooperativa (principalmente la Costa);
- Un corso di cucito presso la comunità la Costa;

Grazie alle attività sopra descritte nell'anno 2018 sono stati finanziati i seguenti progetti:

- il progetto di biodanza
- tirocini lavorativi
- corsi di formazione professionale individuali per utenti in fase di reinseirmento lavorativo

5.3 Clienti/committenti

Tipologia clienti



	N° assoluto clienti	Fatturato complessivo
Pubblico	5	€ 2.464.333,00
Privato no profit	23	€ 13.687,00
Privato profit	3	€ 47.407,00

La Cooperativa Sociale Arca di Como opera nel campo socio sanitario. Ente accreditato dalla Regione Lombardia ai sensi della DGR 12621/2003, dal gennaio 2008. Avendo l'ATS Insubria acquistato tutti i posti accreditati il fatturato è esclusivamente realizzato con l'ATS Insubria più qualche comune per i bambini ospiti con le madrl presso la Comunità femminile. La piccola cifra del privato è dovuta ad attività ergoterapiche

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI INVIANTI 2019

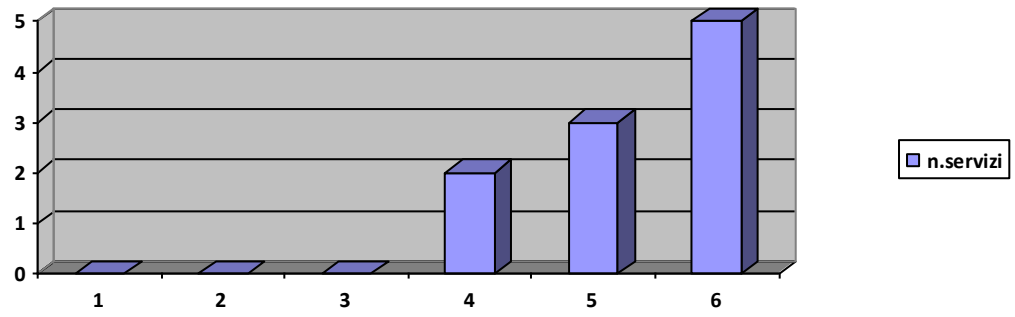
NOTA METODOLOGICA

Non sempre i servizi invianti riescono a venire in comunità per le visite periodiche agli utenti ricoverati in coincidenza con il mese di gennaio, periodo in cui il Responsabile Iso provvede alla somministrazione dei questionari di soddisfazione.
Dovendo inoltre procedere, secondo la DGR Regione Lombardia dell'ottobre 2014, al Riesame della Direzione tassativamente entro la fine del primo trimestre, quest'anno abbiamo dovuto modificare la procedura di somministrazione del questionario.
Il Responsabile del Centro Filtro è stato quindi incaricato di raccogliere via mail o via telefono le opinioni dei servizi con cui maggiormente lavoriamo.
Hanno risposto 10 servizi e su questo campione abbiamo proceduto alla elaborazione dei risultati che, anche quest'anno, confermano un buon indice di gradimento per le nostre strutture da parte dei Servizi invianti. I risultati si mantengono stabilmente positivi con minime variazioni nelle scale di soddisfazione.
Permane la sensazione di un buon clima di collaborazione con i servizi invianti che del resto continuano a seguire stabilmente gli utenti inviati nelle nostre strutture.

DOMANDA 1: a) Disponibilita' di strutture diversificate per tipologia di programma (brevi, specialistici,…)

Per nulla adeguato — Decisamente adeguato

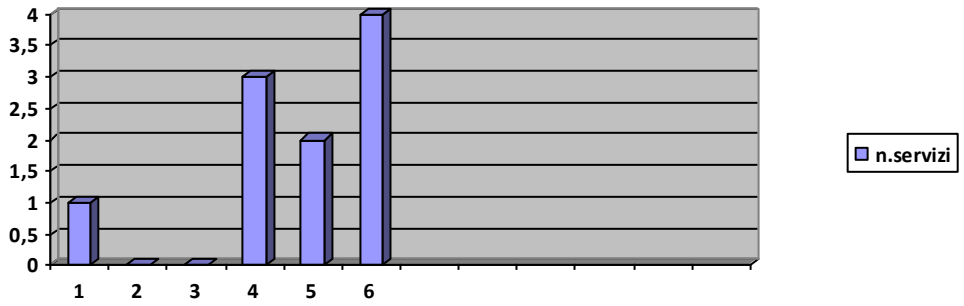
1	2	3	4	5	6



DOMANDA 1: b) Disponibilita' di strutture per fasi diversificate di programma (accoglienza, re-inserimento)

Per nulla adeguato — Decisamente adeguato

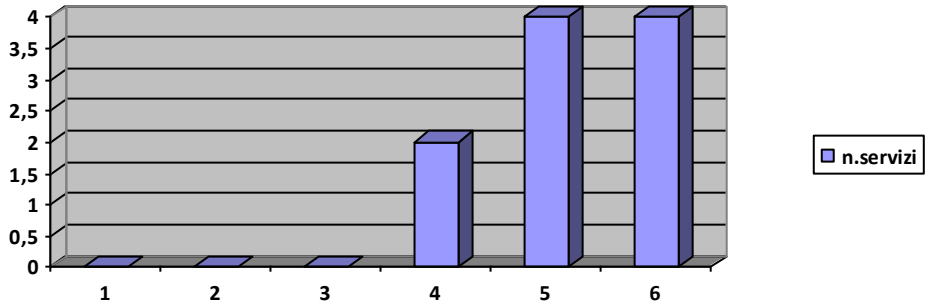
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: c) Disponibilita' di strutture per diverse tipologie di target (a seconda dell'eta',del genere,del tipo di dipendenza,...)

Per nulla adeguato — Decisamente adeguato

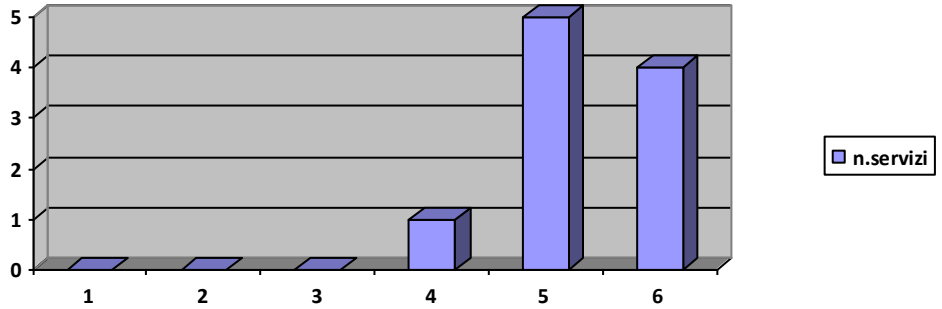
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: d) Personalizzazione del programma terapeutico(durata e attivita' proposte)sulla base delle caratteristiche dell'utente.

Per nulla adeguato — Decisamente adeguato

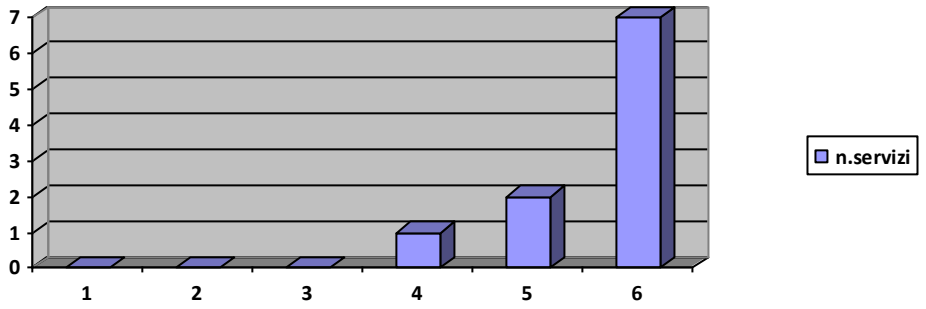
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: e) Capacita' di definire un programma terapeutico con chiari contenuti

Per nulla adeguato — Decisamente adeguato

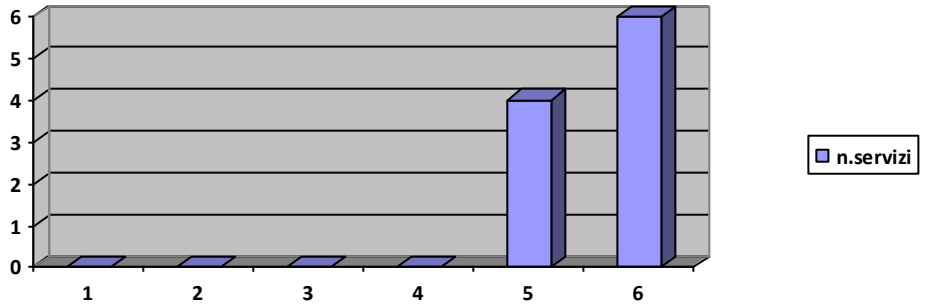
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: f) Disponibilita' a collaborare con il Servizio nella costruzione del progetto comunitario

Per nulla adeguato Decisamente adeguato

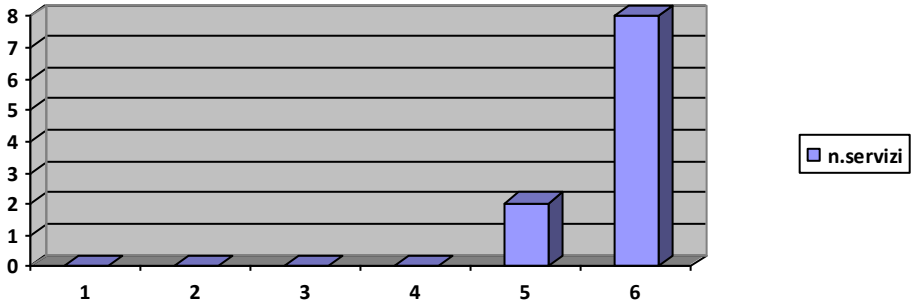
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: g) Rispondenza del progetto comunitario alle aspettative del servizio

Per nulla adeguato Decisamente adeguato

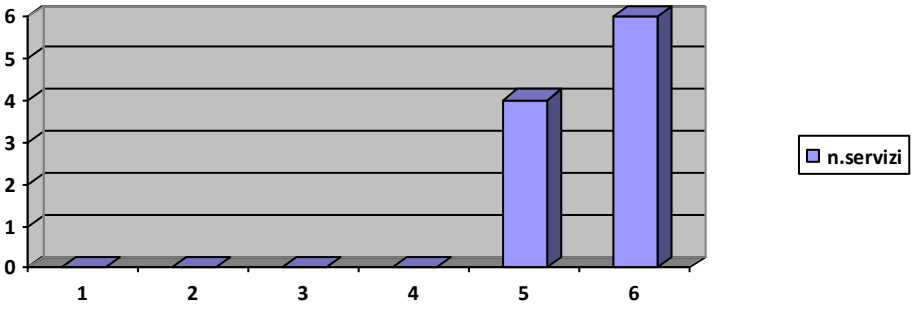
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: h) Comunicazione con il Servizio (es. invio relazioni periodiche sull'andamento del caso, comunicazione interventi svolti, …)

Per nulla adeguato Decisamente adeguato

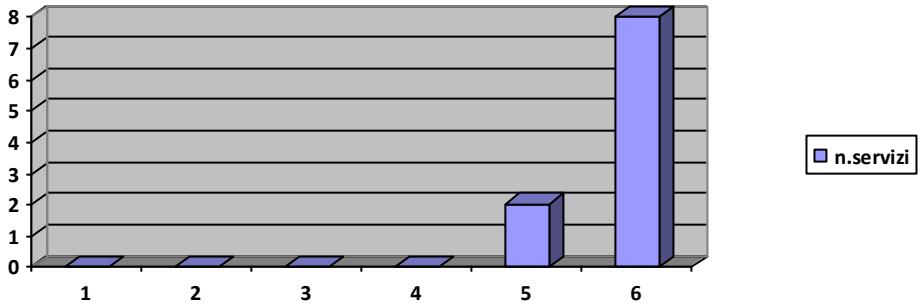
1	2	3	4	5	6



Domanda 1: i) Trasparenza della Comunita' nei rapporti con il Servizio

Per nulla adeguato *Decisamente adeguato*

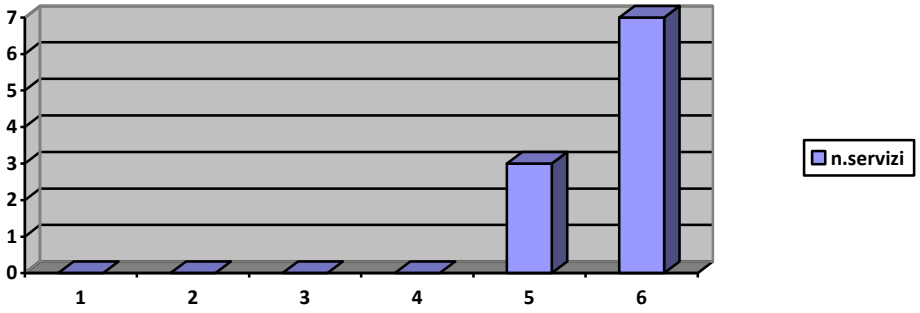
1	2	*3*	*4*	*5*	6



Domanda 1: j) Capacita' di produrre dei risultati sull'utenza presa in carico

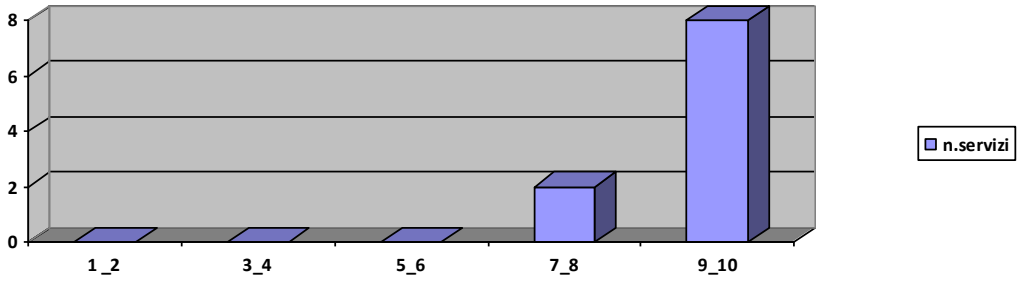
Per nulla adeguato Decisamente adeguato

1	2	3	4	5	6



DOMANDA 2 : Complessivamente quanto e' soddisfatto del servizio offerto dalla Comunita' Arca di Como?

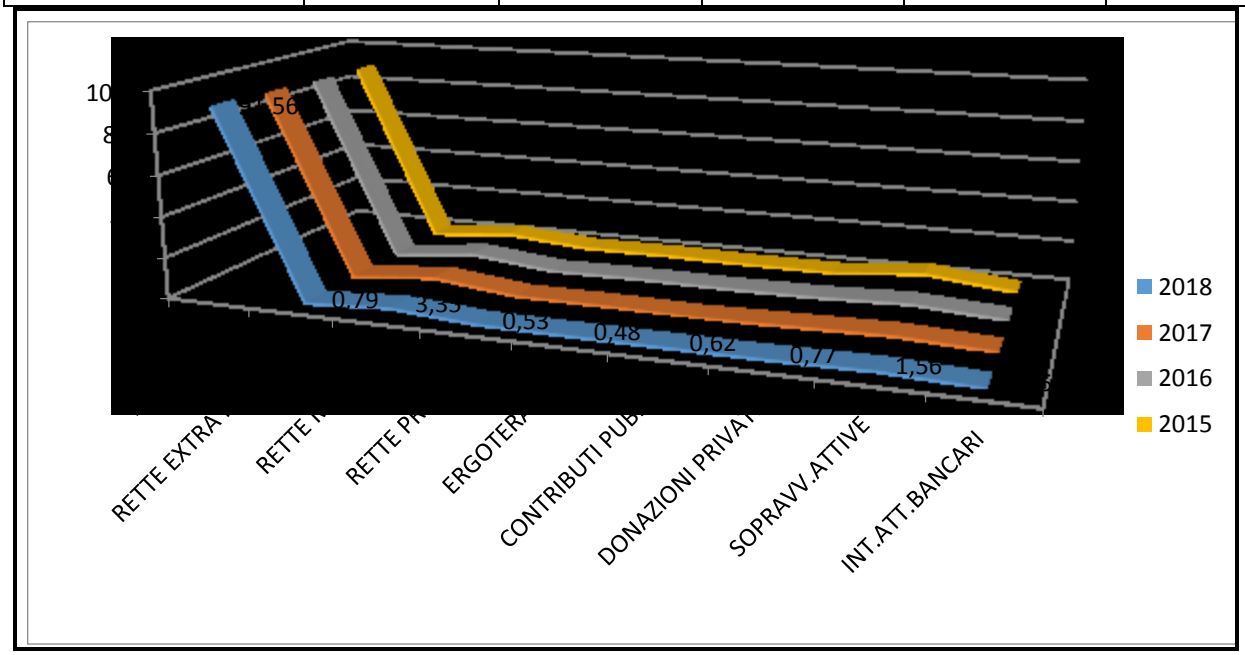
☹ Per nulla soddisfatto							Molto soddisfatto ☺		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



6 Dimensione economica

6.1 Valore della produzione

	2014	2015	2016	2017	2018
Contributi pubblici	40.601,00	8.534,00	18.000,00	0,00	15.950,00
Donazioni private	61.728,00	10.144,00	27.749,54	23.537,40	19.771,35
Rimanenze finali	9.536,00	-6.752,00	-429,74	-7.245,90	7.362,61
RETTE REGIONE LOMBARDIA	2.119.452,00	2.145.540,00	2.130.524,47	2.228.981,59	2.357.709,01
RETTE EXTRA REGIONALI	0,00	0,00	3.469,72	19.622,29	20.324,25
RETTE MINORI	86.100,00	94.938,00	113.269,72	122.800,00	86.300,00
RETTE GIUSTIZIA MINORILE	0,00	0.00	0,00	0,00	0,00
RETTE PRIVATI	8.470,00	12.722,00	8.308,17	10.323,73	13.686,72
RICAVI DA ERGOTERAPIA	16.315,00	20.007,00	22.121,53	12.186,56	12.407,41
INDENNIZZO RESTITUZIONE TERRENO	0,00	0.00	0,00	0,00	0,00
INTERESSI ATTIVI BANCARI	3.988,00	1.981,00	2.654,55	1.153,63	1.227,82
SOPRAVVENIENZE ATTIVE DIVERSE	641.196,00	118.646,00	66.633,85	47.167,30	40.215,70
Totale	**2.987.387,00**	**2.405.759,00**	**2.392.301,81**	**2.458.526,60**	**2.574.954,87**

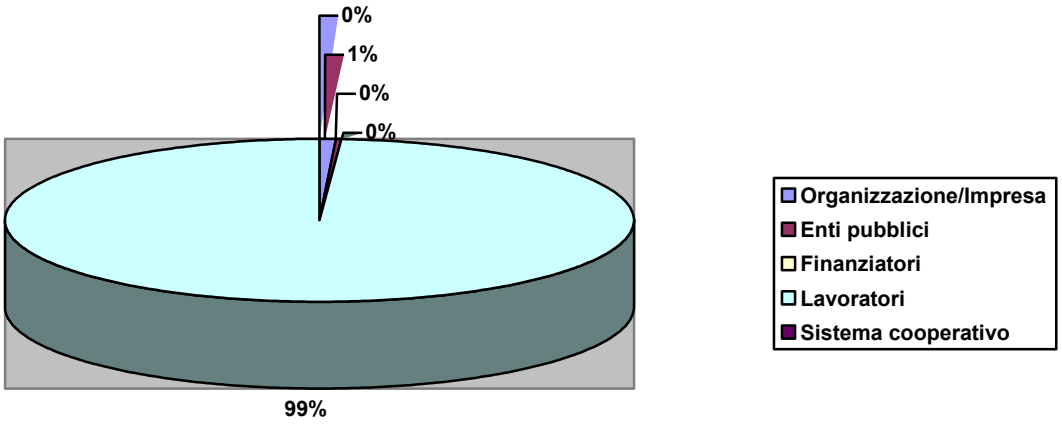


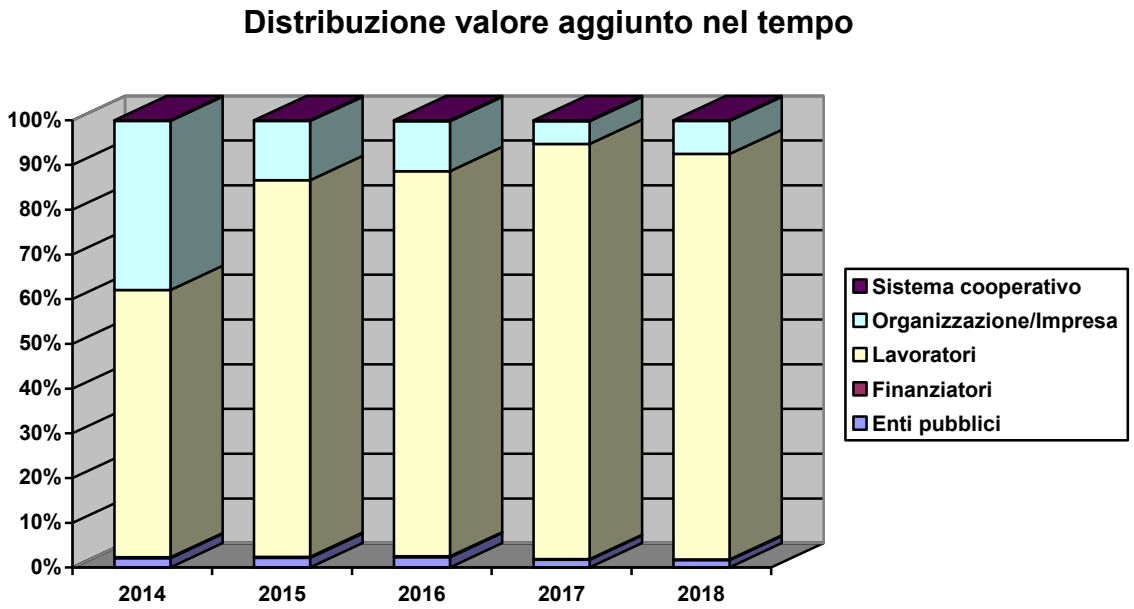
6.2 Distribuzione valore aggiunto

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

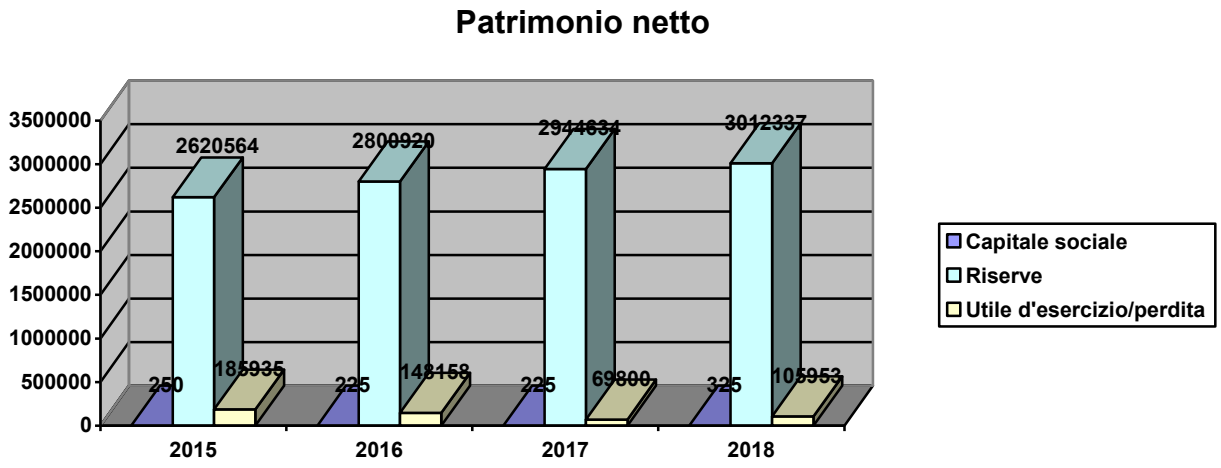
	2014	2015	2016	2017	2018
Organizzazione/Impresa					
Utile di esercizio/perdita	733.636,00	185.935,00	148.158,27	69.800,00	105.953,00
Totale	733.636,00	**185.935,00**	**148.158,27**	**69.800,00**	**105.953,00**
Enti pubblici					
Tasse	7.290,00	6.388,00	0,00	0,00	0,00
tasse comunali	32.089,00	23.557,00	23.751,16	22.896,00	22.884,00
tasse regionali	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
altre tasse	926,00	605,00	694,73	568,00	577,00
Totale	**40.305,00**	**30.550,00**	**30.550,00**	**23.464,00**	**23.461,00**
Finanziatori					
Finanziatori ordinari	3.918,00	3.403,00	2.479,94	2.419,00	2.119,00
Totale	**3.918,00**	**3.403,00**	**2.479,94**	**2.419,00**	**2.119,00**
Lavoratori					
Collaboratori	109.587,00	109.061,00	112.674,83	112.869,67	124.439,80
di cui:					
-collaboratori soci	12.917,00	19.677,00	16.712,93	21.710,20	26.992,10
-collaboratori non soci	96.670,00	89.384,00	95.961,90	91.159,47	97.447,70
Amministratori e sindaci	60.000,00	60.000,00	20.000,00	0,00	0,00
dipendenti	988.252,00	1.018.062,00	1.006.361,52	1.147.058,67	1.177.963,86
di cui :					
-dipendenti soci	132.268,00	136.395,00	155.627,84	194.078,55	328.325,24
-dipendenti non soci	855.985,00	881.667,00	850.733,68	952.980,12	849.638,62
Totale	**1.157.839,00**	**1.187.123,00**	**1.139.036,35**	**1.259.928,34**	**1.302.403,66**

Sistema cooperativo					
Centrale cooperativa	2.817,00	2.971,00	2.906,39	2.880,00	2.966,00
Consorzi	0,00	0,00		0,00	0,00
Federazione coop. e Ass.	0,00	0,00		0,00	0,00
Totale	**2.817,00**	**2.971,00**	**2.906,39**	**2.880,00**	**2.966,00**
TOTALE	**1.938.515,00**	**1.409.982,00**	**1.317.026,84**	**1.358.491,34**	**1.436.902,66**





6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale



PATRIMONIO NETTO	Saldo iniziale	Incrementi	Decrementi	Saldo Finale	Utilizzabile per
I – Capitale Sociale	225	100	0	325	Copertura perdite
II – Riserva soprappr. Quote				0	
III- Riserva rivalutazione				0	
IV – Riserva Legale	698.666	20.970		719.636	Copertura perdite
VII – Altre riserve					
- Riserva straordinaria – Contributi in c/capitale per investimenti	672.856			672.856	Copertura perdite
-Riserva indivisibile L. 904/77	1.573.113	46.733		1.619.846	Copertura perdite
-Versamento in c/capitale					
VIII – Utile a nuovo					
- Perdite a nuovo					
Arrotondamenti euro					
Utile/Perdite esercizi precedenti					
IX- Utile esercizio	69.800	105.953	69.800	105.953	
Perdita esercizio					
TOTALI	3.014.660	173.756	69.800	3.118.616	

Osservazioni:

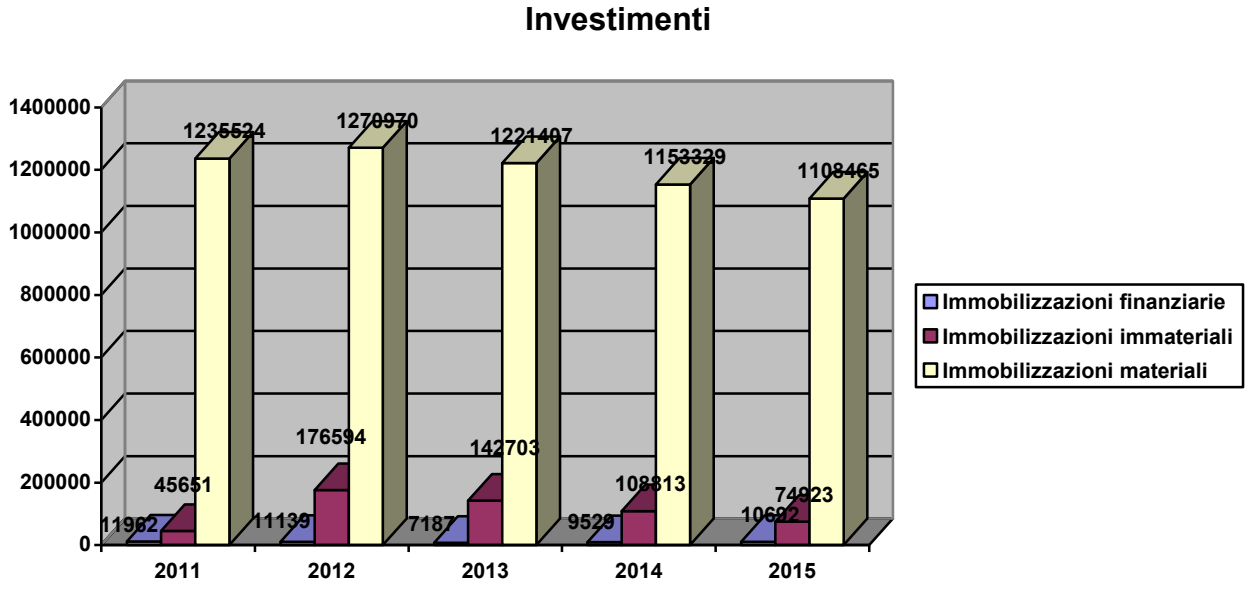
- La riserva indivisibile L. 904/77 è stata ridotta a copertura della perdita dell'esercizio al 31.12.2003 di € 16.106 con delibera assemblea del 12.5.2004 e a copertura della perdita dell'esercizio 31.12.2006 di € 23.863 con delibera assembleare del 27.04.2007
  Nel Capitale Sociale non sono incorporate riserve di alcun genere
- I contributi in c/capitale (diversi quindi dai contributi in c/esercizio) e derivanti da proventi dei passati esercizi finalizzati ad investimenti, sono stati accantonati sulla base delle seguenti disposizioni fiscali:

- Art. 55 del D.P.R. n. 597 del 1973 (in vigore al 31.12.1987)
  "Se le somme ricevute ... vengono accantonate in apposito fondo del passivo, esse concorrono a formare il reddito d'impresa nel periodo d'imposta e nella misura in cui il fondo è utilizzato per scopi diversi dalla copertura di perdite di esercizio"
- Art. 55 del D.P.R. n. 917 del 1986 (in vigore oggi) prima che questo articolo venisse modificato dalla legge 27.12.1997 n. 449
  "Tali proventi concorrono a formare il reddito nell'esercizio in cui sono stati incassati o in quote costanti nell'esercizio in cui sono stati incassati e nei successivi ma non oltre il quarto; tuttavia il loro ammontare, nel limite del 50 per cento e se accantonato in apposita riserva, concorre a formare il reddito nell'esercizio e nella misura in cui la riserva sia utilizzata per scopi diversi dalla copertura di perdite di esercizio".

6.4 Ristorno ai soci

Nessuno

6.5 Immobilizzazioni



B- IMMOBILIZZAZIONI	IMMATERIALI	MATERIALI	FINANZIARIE
Costo Storico al 31/12/2017 al netto contributi c/impianti	0	2.287.240	11.857
Fondo Ammortamento al 31/12/2017		1.246.399	
SALDO INIZIALE	**0**	**1.040.841**	**11.857**
Acquisizioni		105.828	
Utilizzo fondi ammortamento		1.438	
Incremento depositi cauzionali			46
Giroconto			
TOTALE INCREMENTI	**0**	**107.266**	**46**
Alienazioni/Smobilizzi		1.678	
Ammortamenti		61.997	
Svalutazioni			
Giroconto			
TOTALE DECREMENTI	**0**	**63.675**	
SALDO FINALE	**0**	**1.084.432**	**11.903**

Osservazioni:

Gli incrementi dei beni materiali riguardano:

Attrezzature	13.535
Macchinari	91.443
Macchine ufficio	850
Autovetture	0
	105.828
	======

AMMORTAMENTO BENI MATERIALI:
Gli ammortamenti sono stati calcolati in base alla vita utile stimata dei cespiti, tenendo percio' conto della loro residua possibilità di utilizzazione, criterio ritenuto ben rappresentato dalle seguenti aliquote ridotte al 50%, per i beni acquistati nel corso dell'esercizio.

Fabbricati	3%
Impianti e macchinari	12%
Attrezzature industriali e commerciali	12,50%
Altri beni	10-20-25%

6.6 Finanziatori

Il muto con Banca Intesa è stato saldato. Occorrerà procedere alla cancellazione dell'ipoteca iscritta a garanzia sugli immobili di proprietà siti in località Costa in comune di Fino Mornasco.

CRITERI DI VALUTAZIONE

Il bilancio chiuso al 31/12/2018 si presenta in forma abbreviata ai sensi e per gli effetti dell'art. 2435 bis del Codice Civile, con esonero dalla relazione sulla gestione.
Si precisa, in particolare, che sono stati osservati i principi applicabili ad una attività in funzionamento, ispirandosi in particolare ai criteri generali di:

- prudenza
- continuità della gestione
- competenza economica
- funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerati
- costanza dei criteri di valutazione

PRINCIPI CONTABILI E CRITERI DI VALUTAZIONE ADOTTATI

I criteri di valutazione adottati sono conformi alle disposizioni dell'art. 2426 del Codice Civile.
Non sono intervenute speciali ragioni che abbiano reso necessario il ricorso a deroghe di cui all'art. 2423 c. 4 e all'art. 2423bis c.2.

Si è tenuto conto dei rischi e delle perdite di competenza ancorché di essi si sia venuti a conoscenza dopo la chiusura dell'esercizio, ma prima della formazione del Bilancio.
La valutazione, tenendo conto della funzione economica dell'elemento dell'attivo e del passivo considerato, che esprime il principio della prevalenza della sostanza sulla forma, consente la rappresentazione delle operazioni secondo la realtà economica sottostante gli aspetti formali.
Con specifico riferimento alle singole poste che compongono lo Stato Patrimoniale ed il Conto Economico, esponiamo quanto segue:

Immobilizzazioni materiali
Le Immobilizzazioni materiali sono iscritte al costo di acquisto.
I Fondi di ammortamento a rettifica dei beni patrimoniali, accolgono gli stanziamenti annuali, calcolati sistematicamente in misura idonea a coprire il deperimento tecnico-economico dei cespiti e quindi in relazione alla residua possibilità di utilizzazione.
Il costo dei beni è al netto dei contributi specifici in c/impianti che hanno ridotto il costo stesso.

Immobilizzazioni immateriali
I costi incrementativi e di ristrutturazione degli immobili di terzi la cui iscrizione è fondata sull'utilità pluriennale, sono ammortizzati sulla base del disposto dell'art.2426 punto 5 del Codice Civile e sulla base del principio contabile n.24. Si è pertanto tenuto conto della durata dei contratti di affitto o di comodato e della utilità futura nell'ambito di questi contratti.

Immobilizzazioni finanziarie
Le partecipazioni sono iscritte al valore di sottoscrizione.
Le cauzioni sono iscritte al nominale.

Crediti
I crediti sono esposti al valore di presumibile realizzo, cioè per la differenza tra il valore nominale ed il fondo svalutazione crediti, costituito per stimare le perdite per inesigibilità fisiologica dei saldi esposti al 31.12.2015 e tenendo in considerazione le condizioni economiche generali.

Rimanenze
Le rimanenze per vettovagliamento e per materiale di pulizia sono valutate all'ultimo prezzo di acquisto.
La valutazione non è comunque superiore ai limiti fissati dal Codice Civile.

Ratei e Risconti attivi

I risconti attivi sono stati calcolati nell'esatto importo determinabile secondo la competenza temporale.

Patrimonio netto
Il Capitale Sociale è iscritto al valore nominale delle quote sottoscritte e versate.
Le riserve sono state iscritte al loro valore nominale.

Fondi per rischi ed oneri tassati
Tali fondi accolgono gli accantonamenti, non ricompresi tra quelli che hanno rettificato i valori dell'Attivo, e sono destinati a coprire eventuali perdite di valore, quali i costi incrementativi su beni di terzi da ammortizzare.

Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato
Il Fondo corrisponde al debito maturato verso il personale dipendente in forza alla chiusura dell'esercizio in conformità di Legge e del contratto di lavoro.
Il Fondo è pari a quanto si sarebbe dovuto corrispondere ai dipendenti alla data di chiusura dell'esercizio nell'ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro in tale data.
L'importo calcolato rispetta le disposizioni previste dall'articolo 2120 del C.C.

Ricavi, proventi, costi ed oneri
I ricavi, proventi, i costi ed oneri sono stati rilevati in Bilancio secondo il principio della competenza.

Imposte
Per il principio della prudenza non sono state calcolate imposte anticipate.
Non esistono presupposti per l'accantonamento di imposte differite.
L'IRAP non è dovuta sulla base delle disposizioni di esenzione della Regione Lombardia.

- Tutti gli importi sono arrotondati all'unità di euro

RIVALUTAZIONE BENI PATRIMONIALI

In relazione a quanto disposto dall'art. 10 della Legge 19.3.1983 n. 72 si dichiara che per i beni patrimoniali, tuttora in patrimonio, non sono state eseguite rivalutazioni di legge né si è derogato in passato ai criteri legali di valutazione di cui all'art. 2426 del Codice Civile.

7 PROSPETTIVE FUTURE

7.1 Prospettive cooperativa

Cruciale per il futuro della nostra Cooperativa sarnno gli sviluppi legati all'area del Parco San Martino, essendo le nostre comunità terapeutiche inserite nell'area del parco stesso.
La direzione della Cooperativa punta ad ampliare l'attuale area del comodato con ATS Insubria inserendovi anche la parte del bosco e del pratone antistante le palazzine dell'ex Ospedale Psichiatrico (di proprietà dell'ASST di Como).
L'ampliamento ci permetterebbe di onorare gli mpegni di manutenzione della parte verde della proprietà in autonomia sia per gli aspetti fiscali sia per gli aspetti legati alla cantieristica e alla sicurezza.
Se dovesse andare in porto questo ampliamento di comodoato, sarà necessario affrontare un'altra sfida, trasformare la nostra Cooperativa da "tipo A socio-sanitaria" in Cooperativa di tipo misto, mantenendo la stessa ragione sociale ma comprendendo all'interno una ripartizione A socio sanitaria e una B di reinserimento socio-lavorativo.
Questo potrebbe avvenire con la fusione con la nostra piccola Cooperativa del verde, la Humus, che verebbe di fatto inglobata da Arca.
Cambiamenti importanti quindi, che porteranno ad una migliore capacità di operare all'interno del Parco San Martino ed anche ad una migliore gestione dell'ergoterapia per i nostri utenti con il potenziamento delle figure dei "maestri di lavoro".

7.2 Il futuro del bilancio sociale

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone in particolare di rendicontare:

- La trasformazione della nostra compagine in cooperativa di tipo misto
- I nuovi lavori di manutenzione all'interno del Parco del San Martino