

PROGETTO EMMAUS



Bilancio Sociale 2010

*"Se vuoi costruire una nave
non devi dividere il lavoro,
dare ordini e convincere gli uomini
a raccogliere la legna...
devi insegnare loro, invece,
a sognare il mare aperto e sconfinato"*

Antoine de Saint Exupéry

Realizzato con il sostegno di:



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



INDICE

Premessa	pag. 5
Lettera agli stakeholder	» 5
Metodologia	» 7
Modalità di comunicazione	» 8
Riferimenti normativi	» 8
1. Identità dell'organizzazione	» 9
1.1 Informazioni generali	» 9
1.2 Attività svolte	» 10
1.3 Composizione della base sociale	» 13
1.4 Territorio di riferimento	» 14
1.5 Missione	» 16
1.6 La progettazione e la conduzione delle attività trasversali	» 20
1.7 Processo di riassetamento e riorganizzazione dei servizi	» 24
1.8 Le principali novità dei servizi 2010	» 27
1.9 La qualità	» 29
1.10 Finalità e valori	» 33
1.11 La storia	» 35
2. Governo e strategie	» 39
2.1 Tipologia di governo	» 39
2.2 Organi di controllo	» 39
2.3 Struttura di governo	» 40
2.4 Processi decisionali e di controllo	» 41
2.4.1 Struttura organizzativa	» 41
2.4.2 Strategie e obiettivi	» 44
3. Portatori di interessi	» 47
3.1 La mappa	» 47
3.2 L'elenco degli stakeholder esterni	» 47
4. Relazione Sociale	» 49
4.1 Lavoratori	» 49
4.1.1 Pari opportunità	» 52
4.1.2 La formazione	» 53
4.1.3 Formazione e rete esterna	» 54
4.2 Fruitori	» 55
4.3 Altre risorse umane	» 58
4.3.1 Volontari	» 58
4.3.2 Servizio Civile Volontario	» 60
4.3.3 Tirocini formativi e stagisti	» 60
4.4 Reti territoriali	» 61
4.4.1 La comunicazione esterna	» 61
4.4.2 Rete e comunità locale	» 65
5. Dimensione economica	» 69
5.1 Valore della produzione	» 69
5.2 Distribuzione del valore aggiunto	» 70
5.3 Produzione e distribuzione della ricchezza patrimoniale	» 71
5.4 Ristorno ai Soci	» 72
5.5 Il patrimonio	» 72
5.6 Fotografie 2010	» 72
6. Prospettive future	» 75
6.1 Prospettive della Cooperativa	» 75
6.2 Il futuro del Bilancio Sociale	» 76
Dove siamo	» 79

PREMESSA

Definito negli obiettivi 2010, il Bilancio Sociale della Cooperativa 'Progetto Emmaus' è stato frutto di lunghe riflessioni, valutazioni e analisi da parte di tutti i principali interlocutori, interni ed esterni. Prima di iniziare a programmare la stesura del documento, relativo all'annualità 2010, già nel corso del 2009 la Cooperativa aveva iniziato ad approfondire il tema della Responsabilità Sociale e degli strumenti volti ad una più ampia rendicontazione sociale, al fine di promuovere maggiormente verso tutta la comunità, il valore sociale prodotto attraverso i propri servizi. Accanto al lavoro di elaborazione del Bilancio Sociale, il Gruppo Iso, affiancato da una consulente esterna, Elisa Cagnazzo, ha provveduto nel corso dell'anno 2010 ad elaborare anche, con successiva approvazione da parte dell'Assemblea Soci, il Codice Etico della Cooperativa, al fine di formalizzare i valori e i principi che, da sempre, caratterizzano l'operare di 'Progetto Emmaus'.

Il processo di ricerca dati, elaborazione e stesura del documento finale di rendicontazione ha interessato persone diverse, di volta in volta

coinvolte per la ricerca dei dati, il confronto e le considerazioni da estrapolare. Seguendo la piattaforma, con linee guida, messa a disposizione da ConfCooperative, il lavoro è stato realizzato grazie ai diversi strumenti interni a disposizione, quali ad esempio verbali di staff, comunicazioni interne ed esterne, riunioni dei servizi/équipe e riunioni Soci; strumenti utilizzati anche per comunicare i progressivi aggiornamenti sul procedimento dei lavori e permettere una condivisione in itinere della costruzione dello stesso Bilancio Sociale con tutti gli stakeholder interessati.

"La responsabilità sociale è l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate."

Libro Verde, Commissione Europea

Lettera agli stakeholder

La realizzazione di questa prima edizione del Bilancio Sociale ha permesso alla Società Cooperativa Sociale Progetto Emmaus di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato, tenendo conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la nostra Cooperativa.

In particolare per questa prima edizione del Bilancio Sociale la Cooperativa ha deciso di evidenziare le valenze di comunicazione, relazione e l'aspetto informativo di tale documento. Per questi motivi, gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione del Bilancio Sociale sono prevalentemente i seguenti:

- *Dar conto, dal punto di vista sociale, non solo del 'cosa' la Cooperativa ha realizzato ma anche del 'come' lo ha realizzato, dei risultati ottenuti e dei comportamenti posti in essere a tal fine e per legittimarsi agli occhi della comunità locale, raccogliendo il relativo consenso, per aggregare risorse economiche e soprattutto umane, a partire dalla rete sociale e del volontariato locale.*
- *Dare visibilità alla 'ricchezza sociale' prodotta sul territorio, valutando il contributo raggiunto, individuando potenzialità e criticità per utilizzare la rendicontazione sociale come strumento di programmazione condiviso.*
- *Fidelizzare i portatori d'interesse.*
- *Informare il territorio.*
- *Potenziare lo spirito di squadra.*

Il Bilancio Sociale dell'attività della nostra Cooperativa è sempre stato un obiettivo ricercato e perseguito in parte, trovando uno spazio specifico nella redazione del Bilancio di Esercizio, sotto la voce di Nota Integrativa e conferendo un aspetto qualificante al nostro lavoro.



Quest'anno abbiamo deciso di avviare un vero e proprio lavoro di rendicontazione non solo economica, affiancando al tradizionale bilancio di esercizio un nuovo strumento di evidenza del Valore Sociale creato dalla Cooperativa, per rendere maggiormente visibile il nostro operato e per consentire ai nostri interlocutori di valutarci in base ai risultati ottenuti.

La redazione del documento ci ha portato a ripercorrere la nostra storia, riflettere sulla nostra identità, sui punti di forza e sulle criticità, valutando modalità operative sviluppatesi nel percorso di crescita e prospettive future.

Negli ultimi anni la nostra attività, rivolta in particolare a persone affette da disabilità fisica/psichica e da patologie psichiatriche, è aumentata notevolmente. Oltre alle strutture residenziali da noi gestite (due comunità alloggio per disabili, una comunità terapeutica riabilitativa per pazienti psichiatrici, sei Gruppi Appartamento e un Progetto di Convivenza Guidata) ci siamo inseriti ampiamente sul territorio dei due Consorzi Socio Assistenziali che fanno riferimento alla ASL CN 2, con attività di assistenza domiciliare, affiancamenti scolastici e inserimenti lavorativi, animazione del tempo libero a seguito dell'acquisizione degli specifici servizi. Completano il quadro la Scuola Materna N.S. del Suffragio del Mussotto ed un servizio di assistenza notturna presso il Cottolengo di Alba. Per le varie tipologie dei servizi abbiamo inserito nel nostro organico Operatori motivati, professionalmente preparati, soggetti ad un continuo aggiornamento tendente al miglioramento della loro professionalità.

I bisogni dei nostri Ospiti, le loro capacità da riscoprire e potenziare, le attese delle loro Famiglie, hanno sempre assunto un posto privilegiato e prioritario nella programmazione del nostro lavoro. Abbiamo sempre garantito elevati standard qualitativi e promosso numerose iniziative dirette agli Ospiti non richieste dalle convenzioni ma che abbiamo ritenuto preziose per la loro crescita; con le stesse finalità ne abbiamo realizzate altre dirette ai Genitori e Familiari per garantire un sostegno ed un accompagnamento costante.

Con il tempo abbiamo fatto conoscere all'esterno il nostro modo di operare e lavorare sul territorio, anche grazie ad occasioni di incontro con la cittadinanza e due convegni, nel 2006 e 2009, organizzati con gli Operatori istituzionali di riferimento. All'interno della nostra Cooperativa abbiamo sempre realizzato e mantenuto una buona comunicazione tra gli Operatori, sia tra i vari Coordinatori di struttura che tra i singoli, con costanti riunioni di équipe. A fine anno abbiamo comunicato, con una apposita lettera, l'attività svolta ad una cerchia di Amici, Persone ed Enti interessati.

Quelli elencati sono alcuni dei nostri tratti caratteristici, della nostra storia e delle nostre prospettive future che ci accompagnano e ci distinguono in un sistema di welfare in cui è diventato sempre più impegnativo e complesso operare, soprattutto alla luce delle recenti difficoltà e dei cambiamenti legati ai servizi ASL e Consorzi Socio Assistenziali.

Siamo però determinati a superare in maniera costruttiva le problematiche relative a questi ultimi anni di lavoro per continuare ad essere '...un modesto ma concreto segno di speranza per tante persone...'. Grazie quindi all'impegno di tutti gli Operatori e di quanti hanno affrontato sforzi e cambiamenti, soprattutto in quest'ultimo anno!

Da questo documento emergono quindi alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la Cooperativa farà tesoro per essere sempre più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni, soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno. Questo è il primo Bilancio Sociale che realizziamo; il proposito è quello di migliorarlo, nella struttura e nei contenuti, lungo un percorso di rendicontazione sociale che ci faccia crescere di anno in anno in professionalità, consapevolezza e scambi reciprocamente fruttuosi con il territorio e con tutti i nostri stakeholder.

Auspicio infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo primo Bilancio Sociale possa essere compreso ed apprezzato, Vi auguro buona lettura.

Il Presidente

Brian Armaroli

Metodologia

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus', alla sua prima edizione, rappresenta lo strumento di informazione con cui la nostra Cooperativa intende rendere conto dell'attività svolta e dei risultati ottenuti nel corso del 2010, rispetto al perseguimento della sua missione e, in generale, rispetto alle questioni che riguardano l'avvicinarsi alla responsabilità sociale d'impresa e quindi alla rendicontazione sociale.

La struttura adottata per la redazione del Bilancio Sociale rispecchia il modello proposto da Conf-Cooperative, ritenuto congeniale per la prima edizione, ed integrato in base alle necessità e agli aspetti ritenuti prioritari per la cooperativa. I dati relativi all'anno 2010 sono stati confrontati con gli anni 2008 e 2009 per avere un'analisi significativa, rapportata ad un arco temporale triennale (2008-2010). Essendo alla prima edizione del Bilancio Sociale, si è ritenuto opportuno sviluppare la Relazione Sociale con specifica attenzione alle relazioni umane e quindi ai Lavoratori, ai Fruitori dei servizi della Cooperativa, ai Volontari e alle reti territoriali che si snodano attorno alla nostra organizzazione, quali ambiti di fondamentale importanza e supporto per le attività svolte.

La struttura del documento è articolata in 3 sezioni. Dopo una breve premessa introduttiva, il primo ambito sviluppa la parte relativa all'identità dell'organizzazione, il governo e le strategie, presentando sinteticamente gli elementi essenziali delle caratteristiche, della struttura e della visione strategica della Cooperativa, con particolare attenzione alla missione e ai suoi valori. La seconda sezione è dedicata alla dimensione sociale e rende conto del nostro operato nei confronti, in particolare, dei seguenti portatori di interessi: Soci, Lavoratori e collaboratori della Cooperativa, Utenti e Famiglie, Volontari e realtà della rete territoriale, organizzazioni non profit e comunità locale in cui la Cooperativa eroga i propri servizi. L'ultima parte è dedicata alla dimensione economica della Cooperativa, per fornire alcuni fondamentali dati gestionali e analizzare la formazione e distribuzione del valore aggiunto ai vari "portatori di interessi", per concludere con le prospettive future e gli obiettivi di miglioramento che Progetto Emmaus si propone per il futuro.

Da un punto di vista metodologico, si è fatto riferimento alle peculiarità dei "Principi di redazione del bilancio Sociale" (2001), del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS), che costituisce il modello più diffuso in ambito nazionale, degli Standard Internazionali del Global Reporting Initiative (GRI), per l'attenzione agli aspetti ambientali, e delle 'Linee Guida per la realizzazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit' dell'Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale.

La realizzazione del bilancio Sociale è stata seguita da un gruppo di lavoro composto da rappresentanti di diverse funzioni e categorie della Cooperativa quali organi di governo, struttura amministrativa, operatori e, soprattutto, Gruppo Iso, in particolare nella persona di Patrizia Bonomi, affiancati e seguiti nei vari passaggi da una consulente esterna, Elisa Cagnazzo, che ha curato attentamente il prezioso lavoro di coordinamento tra le varie parti che compongono il Bilancio Sociale e le diverse realtà della cooperativa. Il processo di rendicontazione si è articolato in diverse fasi a partire dal mandato degli organi istituzionali e dalla crea-



zione del gruppo di lavoro, dall'individuazione dei contenuti e del metodo di lavoro, dalla raccolta delle informazioni con il supporto di stakeholder interni ed esterni, dalla redazione del documento e la sua approvazione in Assemblea per l'ulteriore condivisione. L'approccio utilizzato per la redazione di questa prima edizione del Bilancio Sociale è stato di tipo sperimentale, la rilevazione e l'analisi dei dati è stata condotta in relazione al sistema di qualità interno e al sistema informativo di contabilità finanziaria. Il processo di raccolta e condivisione delle informazioni con le diverse categorie di stakeholder si è reputato un passaggio fondamentale da potenziare per la stesura del prossimo Bilancio Sociale, essendo necessario per la Cooperativa considerare la pluralità dei soggetti interessati e valutare la coerenza tra i risultati raggiunti e i loro bisogni/aspettative.

Il carattere innovativo e di maggiore interesse legato alla decisione volontaria di redigere la prima edizione del Bilancio Sociale è stato l'opportunità di dotare la Cooperativa di uno strumento che potesse mostrare alla comunità locale l'impatto Sociale del proprio operato, trasmettendo al contempo l'idea di valore di impresa, di qualità dei servizi alla persona e del legame con il territorio che ci contraddistingue. Il sistema di rendicontazione sociale ci ha permesso al contempo di registrare gran parte del lavoro svolto nel corso dell'anno 2010 e rendere trasparente e visibile a tutti sul territorio le politiche adottate e la loro coerenza con i valori fondanti della Cooperativa.

Il perimetro considerato per la descrizione delle

attività corrisponde al territorio in cui opera prevalentemente la Cooperativa, ambito di riferimento dell'ASL CN2 Alba - Bra e dei due Consorzi Socio Assistenziali 'Alba Langhe e Roero' e 'Int.Es.A' di Bra, i cui Bilanci Sociali sono stati utilizzati per la descrizione del contesto territoriale di intervento, e della Comunità Montana Alta Langa.

Modalità di comunicazione

Il Bilancio Sociale viene consegnato a tutti i Soci in Assemblea e messo a disposizione dei soggetti pubblici e privati del territorio che collaborano con la Cooperativa, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta presso la sede. Presentato inizialmente pubblicamente, per favorire la lettura da parte di tutti i potenziali interessati, il documento viene realizzato anche in una versione sintetica disponibile sul sito della Cooperativa www.progettoemmaus.it.

Riferimenti normativi

Dal punto di vista normativo, l'unico riferimento normativo attualmente disponibile risulta essere il 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, sebbene la nostra Cooperativa non abbia tale qualifica.

Il presente bilancio Sociale è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del 27 aprile 2011 che ne ha deliberato l'approvazione.

1. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

1.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2010

Denominazione	SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "PROGETTO EMMAUS" ONLUS
Indirizzo sede legale	VIA RATAZZI 9 12051 ALBA - CUNEO
Indirizzo sedi operative	Comunità 'Casa Maria Rosa' Via S. Giovanni 6 Alba (Cn) Comunità Alloggio 'Aurora' Via Carlo Alberto 1 - Frazione Pollenzo Bra (Cn) Gruppo Appartamento 'Ariete' Via Mandelli 13 Alba Gruppo Appartamento 'Sottosopra' Via Mandelli 13 Alba Gruppo Appartamento 'Tetti Blu' Viale Masera 9 Alba Gruppo Appartamento 'La Rocca' Via Vittorio Emanuele 284 Bra Gruppo Appartamento 'Due Passi' Via Macrino 11 Alba Gruppo Appartamento 'Pepenero' Via Damiano Chiesa 4 Alba Comunità 'Emmaus' Via Ratazzi 9 Alba Servizi Territoriali Bra Via Adua 4 Bra Servizi Territoriali Alba C. So Matteotti 3 Alba Scuola dell'infanzia 'N.S. Del Suffragio' Strada Guarene 7, Frazione Mussotto Alba Progetto 'Convivenza Guidata' Via Macrino 11 Alba
Forma giuridica e modello di riferimento	Società Cooperativa Sociale
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	La Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' nasce nel 1995 come Società Cooperativa a responsabilità limitata e inizia la sua attività in data 02/01/1996. Si è trasformata il 15/12/2004 in Cooperativa Sociale, adottando nell'anno 2009 il riferimento alla disciplina delle Società per Azioni.
Tipologia	Cooperativa A di servizi alla persona
Data di costituzione	01/08/1995
CF	02462260049
p.iva	02462260049
N° iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative	A106126
N° iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali	132/A (così sostituito dal numero di iscrizione all'albo provinciale)
Tel	0173/441784 - 0173/364202
Fax	0173/441784
Sito internet - e-mail	www.progettoemmaus.it - cooperativa@progettoemmaus.it
Dal 1996 la Cooperativa aderisce a ConfCooperative	
Codice ateco	872000
Certificazioni	Tutti i servizi della Cooperativa sono certificati dal TUV Italia



Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto Sociale della Cooperativa è il seguente:

'la Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' è un ente no profit di servizi alla persona che opera nella progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi, socio-sanitari verso disabili, anziani e soggetti con patologie psichiatriche e servizi educativi per l'infanzia. Ispirandosi ai principi di mutualità, democraticità e solidarietà umana promuove persegue l'interesse della comunità nello sviluppo della persona'.

L'art. 3 dello Statuto precisa che: *'La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità e senza fini di speculazione privata...'* In particolare all'art. 4 si evidenzia l'oggetto sociale: *'Considerata l'attività mutualistica della Società la Cooperativa si propone di: produrre e prestare servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi, a favore di singoli privati, associazioni, enti pubblici e privati, con centri residenziali di accoglienza e socializzazione in ogni loro forma organizzata; fornire servizi domiciliari di assistenza sanitaria, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso le famiglie quanto presso le scuole o altre strutture; svolgere attività psicoterapeutiche nelle forme ed alle condizioni dettate dalla legge; impostare e gestire progetti di formazione di base e riqualificazione professionale per i Soci della Cooperativa e per altri Operatori o Volontari per i servizi assistenziali sanitari e sociali; attuare ogni altra iniziativa utile e necessaria per la gestione di servizi socio sanitari ed educativi tra cui la gestione di centri diurni o centri residenziali per anziani, anche con patologie attinenti l'età avanzata, la gestione di scuole materne, ovvero servizi educativi alla prima infanzia, ed ogni altra attività attinente il settore educativo e/o di sostegno alla prima infanzia, agli adolescenti, ai giovani, agli adulti...'*

1.2 Attività svolte

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte dalla nostra Cooperativa sulla base della tipologia di utenza interessata dal servizio specifico:

A) PAZIENTI PSICHIATRICI, SERVIZIO DI TIPO RESIDENZIALE

Strutture residenziali: la **Comunità 'Emmaus'** è una struttura protetta di tipo B ad elevata intensità terapeutica ed intervento riabilitativo per n. 7

pazienti segnati dall'esperienza del disturbo mentale. La comunità è situata nel centro storico di Alba ed è progettata per una concreta integrazione con il territorio attraverso un costante impegno di confronto con il tessuto urbano circostante. Il servizio mira al contenimento psicologico ed affettivo degli Ospiti, allo sviluppo delle capacità emotive nell'affrontare le relazioni significative e le relazioni esterne, oltre alla cura del sé, dell'ambiente di vita e alla creazione di una rete esterna rispetto al lavoro e al tempo libero. La Comunità prevede una copertura con personale qualificato 24 h su 24h tutti i giorni dell'anno. Il **Gruppo Appartamento Ariete** e il **G.A. Due Passi** ad Alba ospitano pazienti provenienti dal Dipartimento di Salute Mentale di differenti ASL, volti a rispondere a specifiche esigenze di residenzialità assistita per persone in fase avanzata di reinserimento sociale e con un buon livello di autonomia personale. Gli obiettivi dei due G.A. sono di raggiungere e mantenere un buon equilibrio psico-fisico del paziente, incrementare la propria autonomia personale nel prendersi cura di sé e dell'ambiente in cui si vive, sviluppare le relazioni sociali e perseguire gli obiettivi concordati tra l'Ospite, la Famiglia, il Servizio inviante e l'Équipe. I livelli di assistenza e protezione presso le strutture variano in funzione della tipologia degli Ospiti e del contratto terapeutico - riabilitativo individuale; alla presenza programmata degli Operatori si aggiunge la reperibilità 24h su 24h del Coordinatore. I due G.A. dispongono di n. 10 posti letto totali.

Il progetto di Convivenza Guidata, ospita n. 2 pazienti con un'elevata autonomia, in carico al Dipartimento di Salute Mentale per rispondere ad esigenze di residenzialità assistita. Il progetto di Convivenza Guidata si caratterizza come un servizio a bassa intensità, cioè con un limitato supporto degli Operatori. L'obiettivo che si prefigge non è tanto quello di perseguire un'indipendenza totale, quanto quello di individuare una relazione di interdipendenza ottimale tra l'Utente, il suo ambiente di vita, il servizio stesso, la rete sociale e la cittadinanza attraverso un supporto personalizzato e a lungo termine.

B) MINORI, SERVIZIO DIURNO

Scuola dell'Infanzia N.S. del Suffragio, Estate Bimbi: dal 2008 la nostra Cooperativa gestisce la Scuola dell'Infanzia Paritaria 'N.S. del Suffragio' per bambini/e tra i 3 e i 6 anni, ad Alba. La Scuola

ha come finalità primaria la formazione integrale del bambino/a nella sua individualità, irripetibilità e globalità pertanto tende a favorire un processo di crescita e di maturazione adeguato alla potenzialità e ai ritmi di sviluppo della prima infanzia, in stretta collaborazione con le Famiglie e con le altre Istituzioni educative del territorio. La scuola propone il servizio di Estate Bimbi attivo ogni anno nei mesi di luglio e settembre: un'entusiasmante esperienza di gioco e socializzazione per i propri iscritti e per altri bambini provenienti da diverse scuole dell'infanzia della zona.

C) EDUCAZIONE E SERVIZI SCOLASTICI, SERVIZIO DOMICILIARE E TERRITORIALE

Servizio di Assistenza alla Comunicazione: la Cooperativa gestisce in collaborazione con il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero, il servizio di assistenza alla comunicazione sul territorio albeso, che prevede l'intervento di Educatori Professionali affiancati a minori con problematiche sensoriali, legate alla vista e all'udito, con l'obiettivo principale di essere dei mediatori della comunicazione. Tale intervento si svolge per lo più durante le attività scolastiche e pomeridiane.

D) DISABILI FISICI PSICHICI E SENSORIALI, SERVIZIO RESIDENZIALE, DIURNO, TERRITORIALE E DOMICILIARE

Strutture residenziali: la nostra Cooperativa opera nel campo della disabilità attraverso la gestione di strutture residenziali e di attività territoriali in convenzione con le varie ASL del territorio e i Consorzi Socio Assistenziali di competenza. I

4 Gruppi Appartamento (G.A.):

- **SottoSopra**, Alba (5 posti letto),
- **Tetti Blu**, Alba (5 posti letto),
- **PepeNero**, Alba (4 posti letto),
- **La Rocca**, Bra (4 posti letto)¹

sono rivolti a soggetti disabili intellettivi, fisici e psichici cui si accompagna una insufficiente autonomia nella gestione quotidiana e discrete abilità relazionali residue. Gli obiettivi del servizio sono il potenziamento della cura del sé e del proprio ambiente, l'apprendimento delle capacità di convivenza sociale, l'aumento dell'autonomia sociale ed abitativa, del senso di identità e dell'autostima dell'Ospite, nonché la garanzia di tutte quelle cure

che normalmente sono prestate dalla famiglia.

Presso le **2 Comunità Alloggio** di tipo B

- **Comunità Aurora**, Pollenzo, Bra (8 posti letto);
- **Comunità Casa Maria Rosa**, Alba (10 posti letto);

sono ospitati disabili gravi con necessità di supporto educativo e sostegno tutelare. Le strutture operano per il raggiungimento della maggiore autonomia possibile degli Ospiti e una buona qualità della vita, con particolare attenzione al contenimento psicologico ed emotivo, alla cura del sé e al mantenimento delle abilità acquisite, perseguendo gli obiettivi richiesti dai servizi inviati sulla base dei progetti educativi individuali. Il servizio è garantito 24h su 24h durante tutto l'anno.

Progetto Promozione dell'Autonomia - Progetto Adolescenti - Bra -: il Progetto Promozione dell'Autonomia, in collaborazione con il Consorzio Int.Es.A. di Bra, nasce per favorire un percorso di vita il più autonomo possibile in relazione ai limiti e alle capacità del soggetto disabile; prevede la presenza di Educatori Professionali che accompagnano i minori o giovani disabili in percorsi di socializzazione ed integrazione all'interno della comunità locale, sostenendo al tempo stesso la famiglia nell'affrontare il percorso di autonomia che il familiare sta intraprendendo. Nel corso del 2010 il progetto 'Promozione dell'Autonomia' ha compreso anche il 'Progetto Adolescenti', rivolto a creare un luogo neutro di incontro e confronto per minori e giovani disabili del territorio (disabili e non) che possano relazionarsi attraverso attività aggregative, espressive e culturali, potenziando la consapevolezza delle reali capacità e dei limiti di ognuno e della loro possibile conversione in elementi di forza per la progettazione di percorsi di autonomia.

Inserimenti Socializzanti - Bra -: accanto a questi servizi realizzati con il Consorzio braidese, la nostra Cooperativa gestisce anche il servizio Inserimenti Socializzanti finalizzato all'inserimento attivo di persone diversamente abili in un contesto organizzato sul territorio, attraverso percorsi educativi, formativi e socializzanti. Durante il periodo di inserimento il soggetto beneficia del supporto attivo da parte di un Educatore Professionale, che ha il ruolo di tutor del Consorzio presso le aziende esterne.

¹ Il Gruppo Appartamento 'La Rocca' ha ottenuto l'autorizzazione per n. 6 posti letto a partire da gennaio 2011.

Progetto FreeWay - Bra - : tra i servizi territoriali e domiciliari avviati in collaborazione con il Consorzio Int.Es.A. di Bra, la Cooperativa gestisce il Progetto FreeWay, nato con il fine di organizzare spazi di tempo libero per le persone diversamente abili, usufruendo degli spazi e delle attività organizzate dal territorio di appartenenza, in collaborazione con numerosi giovani Volontari, promuovendo percorsi di autonomia e di integrazione nel tessuto cittadino.

Interventi territoriali - Alba: in collaborazione con il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero è attivo un **servizio territoriale diurno** per interventi di tipo educativo e assistenziale, individuali o di gruppo. Gli interventi prevedono la presenza di Educatori Professionali che affianchino la persona nella sua quotidianità, con l'obiettivo principale di aumentarne le autonomie attraverso l'attuazione di progetti educativi individuali, in particolare attraverso attività di gruppo e laboratori aperti. Grande attenzione è dedicata a privilegiare situazioni di gruppo accoglienti, stimolanti ed in grado di sviluppare nuove dinamiche relazionali che possano arricchire la rete Sociale. Sono **tre** i **laboratori** attivi: **'I Girasoli'**, a Cornelianò d'Alba, **'Le Girandole Rosse'** a Santa Vittoria d'Alba e **'Accipicchia'** ad Alba.

Gli **interventi di assistenza domiciliare** prevedono la presenza di Operatori Socio Sanitari che intervengano presso l'abitazione della persona e che la affianchino nello svolgere attività riguardanti la cura del sé e che possano offrire un sostegno in diversi ambiti della quotidianità come il disbrigo di pratiche burocratiche, l'accompagnamento alle visite mediche o la disponibilità all'ascolto delle problematiche emergenti. E' inoltre attivo un **servizio di trasporto** per agevolare alcuni Utenti nel frequentare centri diurni o altri spazi di aggregazione o per accompagnamenti a terapie riabilitative o a visite mediche. Tale servizio vede impiegati O.S.S e personale non specializzato. La Cooperativa collabora anche

con il Servizio Inserimenti Lavorativi, per conto del Consorzio, con l'impiego di un Educatore Professionale per **progetti di terapie occupazionali**. Una parentesi a parte meritano i **progetti di Vita Indipendente** (3 sul territorio del Consorzio Alba Langhe e Roero e 1 sul territorio di Bra con il Consorzio Int.Es.A.) i quali prevedono un monte ore e una tipologia di intervento flessibili, sulla base di quanto richiesto direttamente dall'Utente che progetta egli stesso il tipo di intervento più indicato per le sue esigenze. In questo caso, più che la professionalità dell'Operatore, è importante il tipo di feeling che viene a creare tra Operatore ed Utente, in una relazione che prevede di sfruttare le occasioni offerte dal territorio e renderle fruibili al destinatario.

Assistenza notturna: a partire dal 2003 la Cooperativa fornisce il **Servizio di assistenza notturna presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Alba** rivolto alle persone disabili che vi sono ospitate. Il servizio si svolge dalle ore 22.00 alle ore 7.00 dal lunedì alla domenica tutto l'anno, prevede la presenza di Operatrici Socio Sanitarie per l'assistenza specializzata individuale rivolta agli Ospiti.

E) ANZIANI E PROBLEMATICHE RELATIVE ALLA TERZA ETÀ, SERVIZI RESIDENZIALE E DIURNO

Attività educative: presso le **Case di Riposo di Rodello** e di **Cornelianò d'Alba** è attivo il servizio educativo diurno che prevede la presenza di personale qualificato per la realizzazione di attività educative, ricreative, laboratori e momenti di aggregazione rivolti a persone autosufficienti e non. Il servizio presso la Residenza di Rodello copre due pomeriggi la settimana, sulla la Casa di Riposo Maria Assunta di Castellero di Cornelianò il servizio è realizzato su tre giorni la settimana.

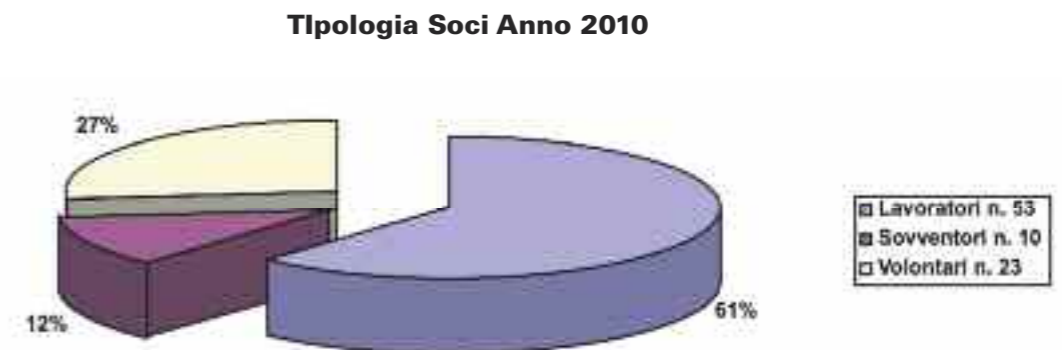
L'**Assistenza notturna** presso la **Piccola Casa della Divina Provvidenza di Alba** si rivolge anche alle persone anziane che vi sono ospitate.

Sintesi dei principali settori di attività della Cooperativa

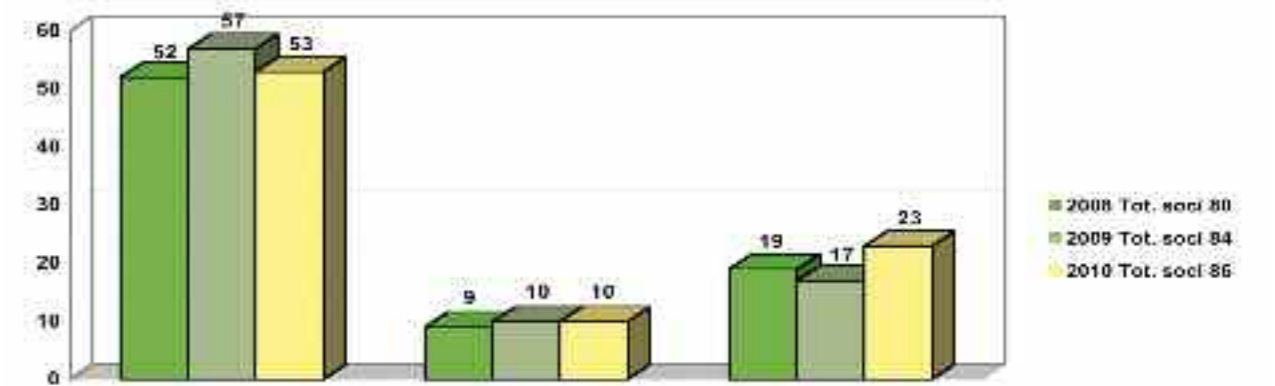
	Residenziale	Domiciliare	Territoriale	Diurno
Pazienti psichiatrici	X			
Minori				X
Educazione e servizi scolastici		X	X	
Disabili fisici psichici e sensoriali	X	X	X	X
Anziani e problematiche relative alla terza età	X			X

1.3 Composizione della base sociale

Di seguito vengono riportate alcune informazioni sulla composizione e andamento della base Sociale. Al **31.12.2010** risultano **n. 86 Soci**, così ripartiti:



La base sociale nel tempo



Nel corso degli anni la Cooperativa ha investito numerose energie per avvicinare i Soci e aumentare il senso di appartenenza, promuovendo la partecipazione alle riunioni, aumentando il numero di assemblee nei singoli anni e verificando il grado di soddisfazione attraverso appositi questionari che, al termine dell'annualità, vengono somministrati a tutti i Soci (insieme ai Lavoratori non Soci) ed i cui esiti sono condivisi e discussi in una o più Assemblee.

	Soci al 31/12/2008	Soci ammessi 2009	Recesso Soci 2009	Decadenza esclusione Soci 2009	Soci al 31/12/2009
Numero	80	6	2	0	84

	Soci al 31/12/2009	Soci ammessi 2010	Recesso Soci 2010	Decadenza esclusione Soci 2010	Soci al 31/12/2010
Numero	84	2	0	0	86

Nel corso del 2010 n. 2 Lavoratori hanno presentato richiesta di ammissione in qualità di Soci a seguito del comprovato senso di fiducia nella Cooperativa, dopo alcuni anni di lavoro all'interno della nostra organizzazione e sono stati accolti tra i Soci.

1.4 Territorio di riferimento

Un paese ci vuole, non fosse altro
che per il gusto di andarsene via.
Un paese vuol dire non essere soli,
sapere che nella gente, nelle
piante, nella terra c'è qualcosa di
tuo, che anche quando non ci sei
resta ad aspettarti.

Cesare Pavese, La luna e i falò

La Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' eroga i propri servizi in Piemonte, nella provincia di Cuneo, nei territori di Alba, Bra, Langhe e Roero. L'area, corrispondente all'ambito di riferimento dell'ASL CN2 Alba – Bra, conta n. 76 Comuni, per un totale di 169.039 abitanti (dati aggiornati al 31.12.2008, fonte Banca Dati Demografico Evolutiva della Regione Piemonte).

La differenza territoriale che caratterizza il perimetro di riferimento, denota l'individuazione di aree ricche, tendenzialmente sviluppate attorno alle due città capofila, dove esistono molte possibilità di natura socio-economica, che si contrappongono a distretti localizzati attorno a paesi medio-grandi, ma comunque significativi, dove si sono avviate diverse iniziative progettuali, assenti fino a qualche anno orsono, con un'utenza in continuo aumento per un maggiore accesso e visibilità di servizi.

Accanto a queste realtà esiste poi la zona dell'Alta Langa, in cui si evidenzia un'economia meno forte, con un significativo rischio di isolamento, non solo per le distanze di per sé non così significative, ma per la difficoltà di spostarsi sul territorio tortuoso e non troppo agevole per

C'era da stare accecati a voler
fissare là dove il cielo d'un azzurro
di maggio si saldava alla cresta
delle colline, di tutto nude
fuorché di neve cristallizzata.
Una irresistibile attrazione veniva,
col barbaglio, da quella linea:
sembrava essere la frontiera del
mondo, da lassù potersi fare
un tuffo senza fine.

Beppe Fenoglio, Un giorno di fuoco

l'erogazione di servizi domiciliari, sebbene di forte impatto naturalistico e paesaggistico. Le zone in questione sono sempre state caratterizzate da una certa prosperità economica, in cui la tradizione agricola e l'innovazione industriale hanno favorito la nascita di buoni modelli di sviluppo e di crescita, legati all'economia agricola, a prodotti di alta qualificazione, a distretti industriali ed artigianali fiorenti e dinamici. Nonostante il buon andamento, la situazione di crisi dell'ultimo periodo ha avuto notevoli ripercussioni anche in queste aree in cui, già nel corso del 2008, si è evidenziata una situazione di occupazione in leggero calo. Le ricadute registrate,

Adesso il paese è rotolato giù
dalla collina come una manciata
di biglie, e ogni giorno si
allarga e si slunga nella pianura,
con ciminiere e osterie col
gioco di bocce e orti. E case
hanno fatto dove una volta
venivano solo funghi.

Giovanni Arpino, Regina di cuoi

sia in termini economici che sociali, hanno visto aumentare le situazioni di Famiglie in difficoltà con ripercussioni socio-economiche che ben si estendono al settore socio - assistenziale, nel quale diventa sempre più importante il ruolo della cooperazione sociale e dell'Associazione locale.

In quest'area geografica, connotata da elementi molto diversi tra loro, la popolazione è sempre stata distribuita in modo eterogeneo con particolare rilevanza, negli ultimi anni, di una costante crescita della popolazione straniera, delle 'nuove povertà' e con un aumento ormai consolidato del numero di anziani rispetto ai minori; elementi che vanno fortemente ad incidere sulle prestazioni socio-assistenziali dei soggetti territoriali e, in particolare, dei Consorzi Socio Assistenziali di riferimento, il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero e il Consorzio Socio Assistenziale Int.Es.A di Bra.

Tra le necessità di maggiore rilievo emergono, già da anni, esigenze legate per l'appunto all'aumento della popolazione 'anziana', al sostegno dell'utenza, grave e gravissima, che vive a casa

nonché degli Utenti minori gravi e gravissimi, come emerge anche dall'analisi dei Piani di Zona degli Enti preposti.

La nostra Cooperativa ha sempre ricercato e coltivato il forte legame con il territorio, con la comunità locale, attraverso una costante partecipazione alla programmazione dei servizi con gli enti preposti, e con la costruzione di rapporti con i cittadini, con il terzo settore e con i gruppi sociali, per poter meglio fronteggiare i bisogni che di volta in volta emergono sul territorio. E' proprio il legame territoriale che denota il valore aggiunto della nostra realtà Cooperativa. I servizi erogati dalla Cooperativa raggiungono anche i territori delle ASL Regionali di Torino 1,

1. Identità dell'organizzazione

TO 2, TO 3, TO 4, ASL 5 Susa, ASL 6 Ciriè Venaria, ASL 8 Chieri, TO 5, ASL CN 1 e ASL CN 2, ASL AT, insieme alle aree di competenza Socio-assistenziale dei Consorzi C.I.S.S.A. di Pianezza; CON.I.S.A. Valsusa; C.I.S.A. 31 di Carmagnola; C.S.S.M. del Monregalese; Comunità Montana Alta Langa, Consorzio Alba Langhe e Roero e Consorzio Int.Es.A., C.I.S.A. Asti Sud.

Al di là del territorio di riferimento, il perimetro di interesse della Cooperativa è comunque aperto anche ad altre realtà del Piemonte, della Valle d'Aosta e della Liguria, regioni in cui la Cooperativa 'Progetto Emmaus', nel corso del 2010, ha avuto modo di approfondire relazioni e dialoghi costruttivi con altre realtà del non-profit.

Il territorio dell'ASL CN 2



1.5 Missione

La SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "PROGETTO EMMAUS", in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- Progettazione ed erogazione di servizi educativi per l'infanzia e progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali, educativi e socio-sanitari verso disabili, anziani e soggetti con patologie psichiatriche, in regime residenziale, semiresidenziale, territoriale o domiciliare.

Per il raggiungimento delle proprie finalità, la Cooperativa opera nel rispetto dei principi cooperativi di solidarietà, mutualità e partecipazione, sviluppati attorno alla centralità dell'utenza e tutela della persona quali valori fondamentali, di cui la 'Carta dei Diritti dell'Utente' è espressione concreta. Per quanto concerne i **servizi residenziali**, il modello operativo delle strutture indirizza l'équipe di Operatori ad intraprendere, con il nuovo Ospite, un percorso volto a trovare nella struttura una 'residenza emotiva', in cui iniziare il vero percorso terapeutico e riabilitativo che si basa sul progetto individuale elaborato, tra l'Ospite e la struttura, a partire dalle indicazioni dell'Ente inviante. Con le Riunioni Ospiti si tenta di sviluppare e nu-

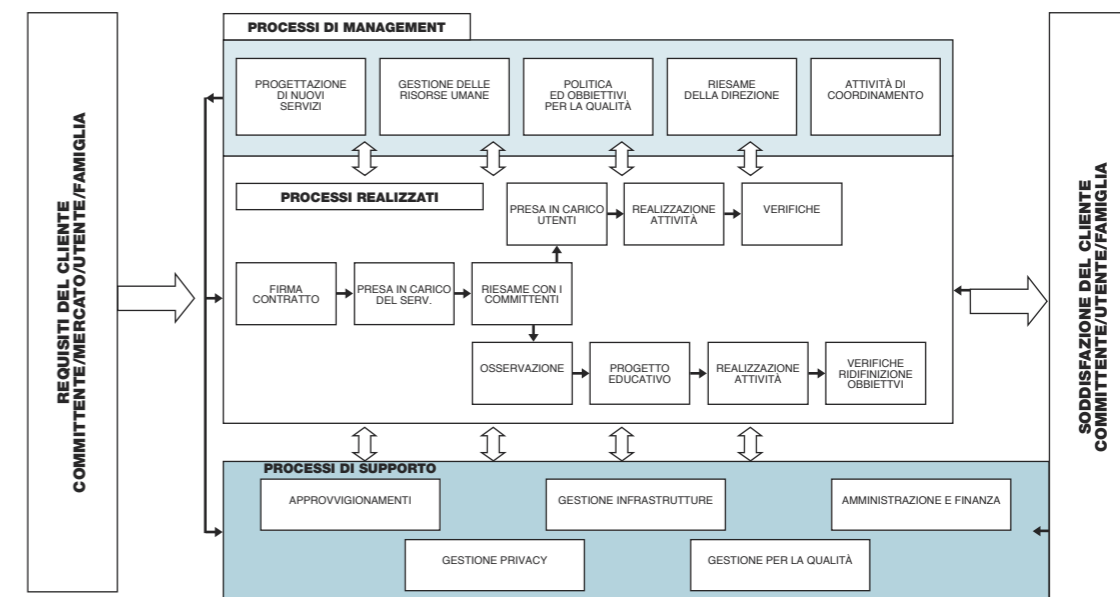
trire il senso di appartenenza al gruppo/comunità, per attivare meccanismi di responsabilizzazione e di auto – mutuo – aiuto, curando il rapporto con la famiglia di origine. Oltre ad un generico accompagnamento della famiglia, in taluni casi nel corso del 2010 si sono promossi e realizzati percorsi di affiancamento con i famigliari per affrontare nodi e tematiche rilevanti e decisive per il proseguimento del percorso terapeutico.

Il **modello operativo** territoriale riconosce la famiglia, la rete parentale allargata, il Vicinato, il Volontariato, insieme ai Servizi Sociali e Socio-Sanitari, come risorse indispensabili per la realizzazione dei servizi di educativa territoriale, domiciliari e diurni che pongono giusta attenzione al divenire esistenziale della persona, ai suoi legami territoriali, con gli spazi di vita e le diverse relazioni sociali. In tal senso nel corso dell'anno, nell'ambito dei servizi svolti in collaborazione con i Consorzi Socio Assistenziali, si sono promossi interventi modulati secondo un'ottica flessibile, di promozione dell'autonomia e dell'integrazione, per costruire spazi neutri di incontro e confronto, attività aggregative, culturali ed espressive, curando il riconoscimento delle capacità acquisite, l'animazione relazionale e l'integrazione sociale. Sul territorio, attraverso

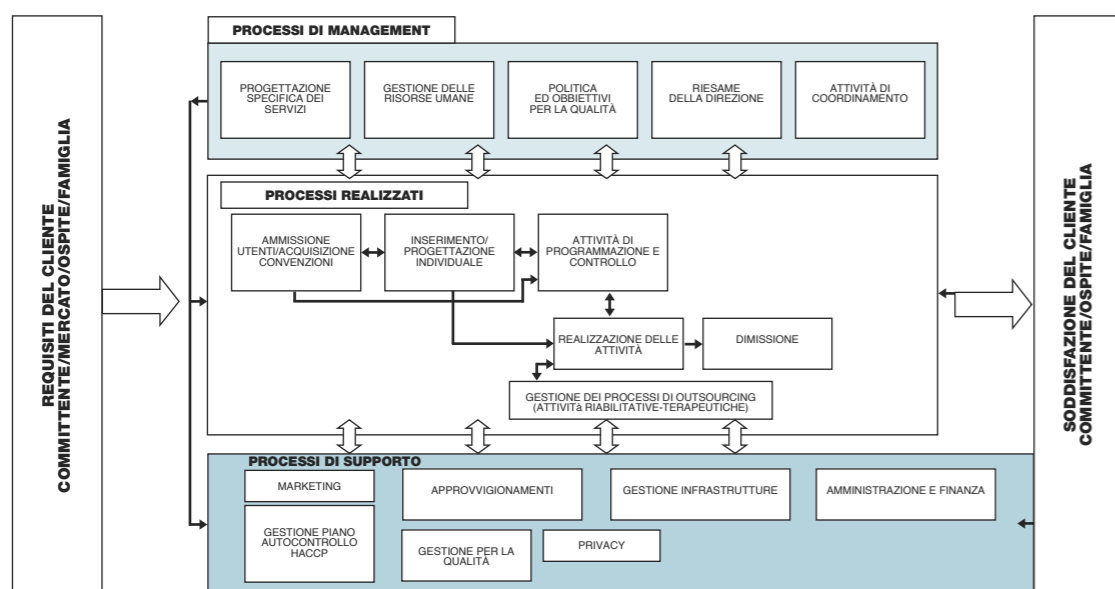
la rete e i contatti locali, si sono attivati diversi laboratori 'I Girasoli', 'Le Girandole Rosse' e 'Accipicchia' sui territori di Alba e Corneliano che hanno visto la partecipazione attiva degli Utenti, e dei loro elaborati quali ad esempio prodotti, manufatti e realizzazioni artistiche, ad eventi ed

iniziative di sensibilizzazione e culturali, che si sono realizzate nel corso dell'anno sul territorio. Davide Tedesco, Massimiliano Vullo, Sara Bongioanni, Alessandro Milanese ed Anna Nota hanno curato la regia di tutte queste attività sui territori di Alba e Bra.

Flusso dei processi aziendali "servizi territoriali"



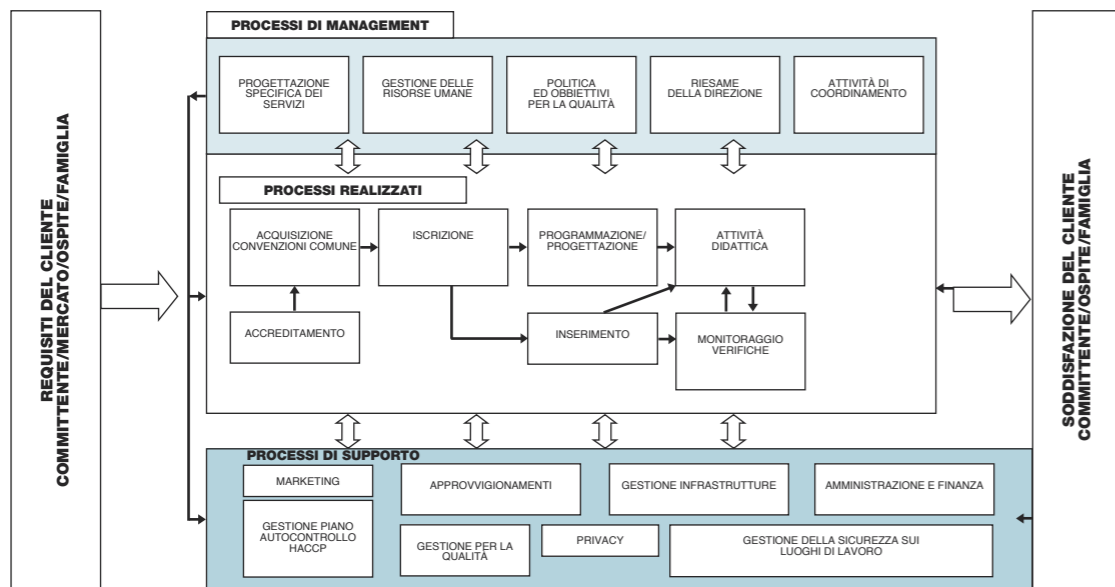
Flusso dei processi aziendali "servizi residenziali"



La **Scuola dell'Infanzia "N.S. del Suffragio"** in Frazione Mussotto ad Alba, ha avuto origine nell'aprile 1924 per esigenza territoriale, grazie alla concessione del terreno per la costruzione dell'edificio da parte della Parrocchia "Natività di Maria" alla Congregazione delle Suore Minime di N.S. del Suffragio. Radicata nella tradizione culturale, sociale ed ecclesiale Mussottese, per ben 84 anni la Scuola ad indirizzo cristiano-cattolico si è ispirata al carisma del Beato Francesco Faà di Bruno, Fondatore delle Suore Minime di N.S. del Suffragio, e ha posto a fondamento di tutte le sue scelte educative i principi dell'educazione cristiana. Dopo un anno di affiancamento, dal settembre 2008 (A.S. 2008/2009) la Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus', è a tutti gli effetti il gestore unico della Scuola dell'infanzia Paritaria "N.S. del Suffragio". La Scuola favorisce, nei bambini affidati alle sue cure, un **processo di crescita e di maturazione adeguato alle potenzialità e ai ritmi di svi-**

luppo della prima infanzia, in stretta relazione con le Famiglie, con le altre istituzioni educative presenti sul territorio e soprattutto con la realtà locale. Lo scopo precipuo della scuola dell'infanzia consiste nel guidare i bambini a prendere coscienza di sé, affinare le proprie peculiarità socio-psicologiche, superare l'egocentrismo, assumersi gradualmente le proprie responsabilità di scelta, vedere nel gioco un lavoro che richiede corretta impostazione, progettualità e coerente esecuzione. Il servizio offerto si articola a partire dai diritti del bambino sanciti dalla Costituzione e dalle dichiarazioni internazionali: diritto alla vita, all'educazione, al rispetto per l'identità individuale, etnica, linguistica, culturale e religiosa del bambino stesso e della sua famiglia. La nostra proposta educativa intende dare risposta ai bisogni del bambino, segnatamente al bisogno di accoglienza, di relazione di identità, e di conoscenza del significato.

Flusso dei processi della scuola dell'infanzia "N.S. del suffragio"



Le attività, durante l'anno scolastico e durante l'Estate bimbi, nel mese di luglio, si svolgono in Fraz. Mussotto ad Alba, nella Scuola per l'infanzia N.S. del Suffragio. La struttura nel corso

degli anni ha subito varie ristrutturazioni, l'ultima delle quali si è conclusa nel mese di agosto 2010 per ripristinare i locali della scuola, che sono stati oggetto nel mese di Dicembre 2009 di un grave allagamento. L'edificio ha a disposizione anche un parco giardino di oltre 2000 mq dedicati alle attività infantili, attrezzato con giochi per l'infanzia. La Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' affitta la struttura dal settembre 2008 dalla Congregazione delle Suore Minime.

La Scuola ha visto partecipi n. 40 tra bambini/e dai 3 ai 6 anni per l'anno scolastico 2009-10. Come prassi, per le festività natalizie al termine dell'annualità, i bambini sono sempre protagonisti di una **recita** cui segue un momento conviviale con le Famiglie, organizzato nel parco della scuola.

Tra i mesi di aprile e maggio 2010 **sono stati distribuiti alle Famiglie i questionari di gradimento** circa le attività scolastiche e l'organizzazione, dai



quali è emerso un buon grado di soddisfazione, accanto ad utili segnalazioni mirate al miglioramento del servizio erogato. Tali risultati vengono condivisi nella **riunione di fine anno** con i genitori.

Durante il periodo estivo, la Scuola Materna ha organizzato l'annuale **'Estate Bimbi'**, nel mese di luglio 2010, con la partecipazione di **n. 58 bambini/e**, appuntamento riproposto anche per due settimane nel mese di settembre, prima del

l'avvio dell'anno scolastico, con la partecipazione di una decina di bambini in parallelo alla ripresa (il 2 settembre) dell'attività scolastica annuale (2010/11).

Il 18 settembre 2010 si è tenuta presso l'Asilo la **fiesta di Inaugurazione del nuovo anno scolastico** alla presenza del Sindaco e di altri esponenti del Consiglio Comunale nonché del Parroco di Mussotto; con l'occasione si è voluto anche 'festeggiare' il ritorno alla normalità grazie



agli importanti lavori di ristrutturazione intercorsi nel mese di agosto (realizzati con il sostegno della Fondazione CRT), per ripartire poi con le attività del nuovo anno scolastico.

Dal 2010 la scuola realizza un **Giornalino informativo bimestrale dal titolo 'La famiglia dei topolini'** messo a disposizione delle Famiglie che lo desiderano e realizzato dalla Direttrice, Dorian Cencio, in stretta collaborazione con le insegnanti ma soprattutto con i bambini che, a turno, diventano 'redattori'.

1.6 La progettazione e la conduzione delle attività trasversali

Nell'ambito del **potenziamento dell'area clinica e dei gruppi di sostegno, psicoeducativi o strettamente terapeutici**, la Cooperativa ha portato avanti il **percorso 'Le Buone cure'**. Il progetto prevede incontri specializzati

...Le buone cure...

Pensando ai progetti educativi crediamo nella possibilità (o necessità?) di inserire al loro interno una parte dedicata ai progetti di vita immaginati dall'Utente. I partecipanti al percorso hanno portato molte riflessioni e desideri che li vedono attori non solo solitari (andare a vivere da soli, avere la patente, avere un lavoro vero) ma anche in coppia (convivere, sposarsi, avere figli). Al di là della possibilità o meno di concretizzare tali esigenze, sembra importante riconoscere e dare spazio alle loro narrazioni e insieme a questo comprendere meglio come si rappresentano nel futuro, in un possibile percorso che va nella direzione della maggiore autonomia realizzabile. Durante il percorso sono stati utilizzati dei momenti per verificare le conoscenze acquisite dai partecipanti rispetto alle informazioni che riteniamo fondamentali, non tutti sono riusciti ad essere orientati e chiari ma molti sì, nel lavoro in sottogruppi tutti hanno prodotto le risposte corrette anche se non sempre complete.

Infine vogliamo ringraziare la Cooperativa che ha reso possibile la nascita di questo gruppo in cui abbiamo creduto molto, aprendo un discorso nuovo e in molte realtà ancora "scomodo": Un grazie anche ai coordinatori delle strutture per l'interesse mostrato nelle interviste, ai singoli Operatori coinvolti in tutto il percorso e che si trovano a dover rispondere quotidianamente alle tante domande dei nostri Ospiti.

Antonella Vietti e Erica Chiola

con gli Ospiti dei Gruppi Appartamento sul tema dell'affettività e sessualità, come forma di conoscenza con la quale è possibile comprendere se stessi e gli altri in un modo ricco, speciale e profondo. A conclusione della seconda parte del

percorso i partecipanti sono apparsi più cresciuti e maturi nelle relazioni tra di loro. La nascita e il consolidamento di vere e proprie amicizie ed un maggiore clima di fiducia e di ascolto reciproco sembrano confermare l'importanza che è stata data, in particolare nell'ultimo anno, al potenziamento di una rete sociale attraverso il ritrovo in occasioni informali e formali (gruppi trasversali, calcio, gite, soggiorni...).

Rispetto alle tematiche proposte ed emerse nel gruppo, c'è stata una grande partecipazione ed attenzione sia nelle attività che nelle discussioni, voglia di saperne di più, domande e diminuzione dell'imbarazzo. L'attenzione particolare data allo stile di conduzione (metodo e linguaggio), cooperativo e non giudicante, ha contribuito a creare questo tipo di ascolto sensibile. Il gruppo stesso ha imparato ad autoregolarsi e in questo secondo ciclo, benché il tema della sessualità fosse più complesso da affrontare rispetto al tema dell'affettività trattato l'anno prima, è stato con grande stupore molto più semplice. Il gruppo ha saputo fin da subito avere cura di sé. È stato evidente il desiderio da parte di alcuni di avere uno spazio di ascolto uno-a-uno rispetto a tematiche affettivo - sessuali.

Con il **Progetto 'Can you help me? Gruppo Spazio Famiglia'**, grazie alle psicologhe Michela Sperone e Irene Castiglione, si è dato il via durante il 2010 ad un gruppo di sostegno psicologico rivolto alle Famiglie delle persone diversamente abili che sono Ospiti delle strutture della Cooperativa, per individuare forme di sostegno e di integrazione per la persona e la sua famiglia nelle varie fasi della vita, attraverso l'attivazione di reti sociali formali ed informali.

Nell'ambito dei **gruppi di sostegno, psicoeducativi o strettamente terapeutici**, proposti 'Progetto Emmaus' ha realizzato nel corso del 2010 numerose attività di gruppo, si pensi ad esempio ai laboratori di ippoterapia, musicoterapia, acquaticità e arte terapia.

Con il contributo della Compagnia San Paolo di Torino, e in collaborazione con il Consorzio Alba Langhe e Roero, sono stati avviati due gruppi: uno di **Drammaterapia** curato da Daniela Penacchia, e l'altro di **Danzamovimentoterapia**, guidato dalla consulente Paola Castagno, destinati ad Utenti disabili del territorio e Ospiti delle strutture. Il primo ciclo di incontri si è concluso a dicembre 2010: dopo una prima fase di valutazione dei casi, il percorso è andato delineandosi, a partire da quelli che emergevano come i reali bisogni dei partecipanti, con un'accettazione ed ascolto del loro 'movimento in quel momento', in una continua ridefinizione e con l'obiettivo primario di creare un ambiente accogliente e contenitivo al fine di favorire l'espressione di contenuti emotivi, affettivi e la relazione. Non è stato facile, a volte, mediare tra le diverse esigenze delle persone, in relazione ai loro diversi livelli evolutivi e psichici e ai loro movimenti.

È emerso da subito il loro bisogno di un modello di riferimento strutturato e strutturante, attraverso consegne chiare e molto semplici, nominando, rispecchiando, notando similitudini e differenze, restituendo movimenti e "nutrendo" per ognuna il bisogno di essere viste e di essere più consapevoli a partire dal corpo e dal movimento. Si è cercato di lavorare attraverso tecniche e giochi per migliorare la consapevolezza del proprio corpo nella sua percezione segmentaria, simmetrica, globale nella definizione dei confini corporei. Sono stati utilizzati movimenti ritmici in forme diverse e sperimentate qualità del movimento quali peso, spazio, tempo, flusso nella diversità del vissuto di ogni paziente. Si è lavorato sul riconoscimento di uno spazio personale, sulla sua dimensione, e su quello collettivo con forme diverse, in particolare in cerchio.

Partendo dall'esperienza innovativa del 'Roma tour', viaggio ad ospitalità con cui si è realizzato un soggiorno nella capitale nel corso del 2009, con Utenti ed Operatori, promosso, ideato e coordinato da Nemo Villeggia, grazie ad un'intensa **attività** di animazione sociale e l'ospitalità gratuita da parte di famiglie locali, si è continuato anche per il 2010 a proporre esperienze innovative, viaggi vacanza e soggiorni organizzati sebbene a fronte di una considerevole riduzione di risorse. Dalle idee di diversi Operatori, a partire



da Davide Crudi, si sono proposte attività legate alla natura, pensate come esperienze educative e socializzanti in un'ottica innovativa: week-end in tenda al Parco del Roero di Sommariva Perno, soggiorni brevi estivi al mare o in montagna (tra le mete più gettonate Alassio, Varigotti, Saint Jacques), formule creative di mini break o week-end, viaggi ad ospitalità couch surfing. Per la prima volta, ad esempio, gli Utenti dell'area psichiatria (Comunità Emmaus, G.A. Duepassi, G.A. Ariete e Convivenza Guidata) hanno fatto un soggiorno estivo insieme in Liguria; molto positivo sia per l'integrazione e l'incontro tra gli Operatori di diverse équipe, sia per l'occasione offerta agli Ospiti. Ci sono stati esempi di auto mutuo aiuto, amicizie nate o approfondite tra l'utenza.

Nel corso del 2010 è proseguita l'attività del **Progetto Agricolo** che promuove la partecipazione di Utenti, dei Gruppi Appartamento e delle Comunità alle attività agricole proposte dall'Azienda Agricola Taliano di Corneliano d'Alba, Località Scaparoni, per perseguire la riabilitazione dell'Ospite attraverso il contatto con la natura, con attività manuali, svolte in gruppo, e partecipative. La strategia è quella di sperimentare un impegno/svago, come quello del lavoro agricolo sostenibile, che rappresenta un avvicinamento alla

natura compatibile al tipo di abilità posseduta dal singolo Utente a cui è rivolta l'attività, promuovendo al tempo stesso la cultura del biologico/etico, del consumo consapevole e dei prodotti alimentari di qualità, km0, inserendosi all'interno delle iniziative proposte dalla Cooperativa nell'ambito della responsabilità Sociale e ambientale. Il programma, seguito da Simone Castagnolo e Cristina Piampiano, è stato organizzato sul principio della 'formazione personalizzata' che all'interno di una situazione strutturata, come quella della campagna, è in grado di conformarsi in modo ottimale alle condizioni e alle potenzialità di ciascuno.

Per il terzo anno consecutivo si è svolta l'attività con la **Fondazione Ferrero** di Alba che ha visto partecipare, nel 2010, due Utenti provenienti da un Gruppo Appartamento e dalla Comunità Casa Maria Rosa, che partecipano attivamente al laboratorio di pasticceria insieme agli 'Anziani Ferrero'.

Ormai dal 2007 la squadra della Cooperativa '**I Fallo Tattico**', composta da Utenti del servizio territoriale e Ospiti delle strutture, partecipa al Campionato 'Matti per il calcio', organizzato dall'Unione Italiana Sport Per tutti (U.I.S.P.) in collaborazione con la Regione Piemonte, con grandi risultati sportivi e riabilitativi.

La passione per il calcio è la stessa che muove diversi Ospiti, insieme ad Operatori, del **gruppo 'Ultimo stadio'** che, attraverso trasferte allo stadio Olimpico di Torino, seguono le partite delle loro squadre del cuore.

Nel giugno 2010 il torneo 'Matti per il calcio' 2009-2010 si è concluso con l'incontro finale realizzato a Chivasso e relativa assegnazione dei titoli. I Fallo Tattico si sono classificati all'8° posto, ottenendo negli anni passati il 1° posto (campionato 2007/2008) e il 3° posto (campionato 2009/10).

Al campionato partecipano squadre composte dai pazienti dei Dipartimenti di Salute Mentale, di strutture e servizi territoriali terapeutici che operano in ambito psichiatrico, sul territorio del Piemonte e della Valle d'Aosta. Tale progetto conta al proprio interno un Gruppo di coordinamento composto da medici Psichiatri, Psicologi ed Educatori Professionali coinvolti nel percorso, al fine di partecipare alla realizzazione di una ricerca scientifica circa l'efficacia terapeutica del percorso riabilitativo sportivo. La ricerca viene svolta anche grazie alla collaborazione di personale della nostra Cooperativa che, attraverso una costante attività di monitoraggio e reporting sui risultati raggiunti e le criticità riscontrate, fornisce dati ed elementi di studio fondamentali per la realizzazione della stessa. Nel corso dell'anno avvicendamento tra i Mister: Andrea Gosmar ha ceduto il posto in panchina, e in campo, a Davide Musso.

La squadra della Cooperativa 'I Fallo tattico' partecipa ormai da quattro anni a tale campionato che, con il tempo, è diventato un vero e proprio laboratorio in cui maturare strategie comportamentali in base ai bisogni che emergono dall'Utente per rafforzare la propria identità personale. L'attività calcistica in questo caso ha rappresentato, e continua a rappresentare, un più che valido strumento riabilitativo, attualmente promosso anche su altri territori della Provincia di Cuneo, su cui viene richiesto alla Cooperativa 'Progetto Emmaus', di portare la concreta esperienza terapeutica-calcistica della squadra. Oltre a riconoscere la spiccata valenza terapeutica dello sport come occasione di integrazione Sociale, si evidenzia l'importanza della realizzazione di un progetto di squadra per la definizione di un contesto grupppale di riferimento, per la valenza educativa dell'azione e il senso di responsabilità, cura del sé, igiene personale che si rafforzano per il tramite dell'attività calcistica.

La Squadra 'I FALLO TATTICO' è composta da n. 13 ragazzi e n. 2 ragazze, di età compresa tra 18 e 42 anni, appartenenti all'area handicap e psichiatria, provenienti dalle strutture residenziali della Cooperativa. Con ognuno di loro si sta lavorando per aumentare le autonomie di base e le capacità relazionali, con particolare attenzione alla funzione creativa come stimolo delle loro capacità cognitive e alla loro consapevolezza circa i propri limiti e quindi la loro relativa conversione in punti di forza per costruire dei percorsi di autonomia ed integrazione Sociale.

Nell'ambito delle attività progettuali dell'iniziativa 'La qualità della vita e le attività educative dopo di noi', realizzate con il contributo della Fondazione CRT di Torino, la Cooperativa ha intrapreso il **percorso di Pet-Therapy** con l'Associazione Argos, Il Cane come terapia, percorso rivolto agli Utenti disabili gravi delle due comunità alloggio Casa Maria Rosa e Aurora.



Fonte: La Stampa

La pet – therapy si presenta come forma terapeutica innovativa volta allo sviluppo delle capacità di relazione e al potenziamento dell'autonomia del singolo soggetto. L'idea nasce dalla proposizione della Cooperativa di utilizzare forme nuove di riabilitazione e rafforzare, al contempo, il lavoro di rete con i vari attori sociali del territorio. Il Corso si basa sull'importanza del rapporto 'uomo – animale familiare' e sull'utilizzo terapeutico degli animali da compagnia al fine di migliorare le condizioni di salute psicofisica di un paziente, come terapia complementare volta a rafforzare ed integrare le terapie normalmente effettuate. La validità di tali percorsi terapeutici è stata riconosciuta a livello mondiale da numerose ricerche scientifiche che hanno convalidato l'importanza del ruolo svolto dall'animale per il miglioramento di alcuni fattori quali il miglioramento del benessere psicologico e l'accrescimento dell'autostima del soggetto e la moderazione dello stress e la maggior autosufficienza. In particolare il percorso di pet - therapy è finalizzato a mantenere le residue funzioni mentali e rallentare i processi degenerativi, favorire la mobilità ed alleviare la depressione dell'Utente.

Argos, Il cane come terapia



1.7 Processo di riassetamento e riorganizzazione dei servizi

Nel corso del 2010, 'Progetto Emmaus' ha visto al proprio interno un riassetamento delle varie équipe al fine di ottenere una più funzionale riorganizzazione interna che ha previsto un processo di rivisitazione del modello nell'erogazione dei servizi. In seguito alle difficoltà riscontrate ad operare in un sistema di welfare in cui è diventato sempre più impegnativo e complesso lavorare, soprattutto alla luce delle recenti difficoltà e dei cambiamenti legati ai servizi, la Cooperativa ha avviato una serie di processi e variazioni volte alla riorganizzazione operativa interna e delle attività. In primo luogo nel primo trimestre del 2010 si sono rivisti i **modelli di copertura turni** di tutte le strutture residenziali che hanno portato, da metà marzo, ad adottare turnazioni nuove che hanno in sé una riduzione sempre nel rispetto delle convenzioni in essere. In secondo luogo l'ufficio amministrativo ha introdotto, sotto la regia di Barbara Giardino e in collaborazione con Sandra Tortore, una **contabilità per centri di costo** così da poter indicare la "cura" individuale da applicare alle varie situazioni, introducendo quindi i centri di costo che permettono un raffronto per singole realtà. Dal secondo trimestre 2010 un'attenzione unica va a questi indicatori, da controllare periodicamente, con rendicontazioni trimestrali per valutare l'incidenza e l'efficacia degli interventi proposti.

Fin dall'inizio il processo di trasformazione si è sviluppato all'interno delle linee guida tracciate da due obiettivi ambiziosi: razionalizzare le spese con una complessiva riduzione dei costi e mantenere gli standard di qualità nella fornitura dei servizi.

Il processo di cambiamento ha investito in modo trasversale tutta la Cooperativa, tutte le sue parti ne sono state coinvolte attivamente, a partire dai Soci Lavoratori che attraverso lo strumento delle assemblee hanno condiviso e votato le varie proposte legate alla ristrutturazione.

L'obiettivo di sanare il Bilancio Economico, dopo un triennio in passivo, è stato raggiunto grazie al contributo costante e corposo di tutti gli Operatori della Cooperativa, senza il quale sarebbe stato impossibile raggiungere tale finalità.

I Gruppi appartamento

Il primo Gruppo Appartamento per disabili nasce ad Alba nel 1997 attraverso una concertazione

tra la Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' ed i Servizi, dopo anni di confronti e riflessioni sulla residenzialità da parte delle équipe di lavoro con realtà esterne.

Creati per far fronte a diverse situazioni della vita della persona adulta con disabilità di grado medio e lieve, i G.A. hanno avuto come punto di forza quello di favorire l'acquisizione di autonomie intese non come condizione assoluta di indipendenza dagli altri, ma come modo di porsi di fronte all'atto della scelta: l'obiettivo è quello di creare le condizioni che le persone con disabilità si prendano il potere decisionale e di cittadinanza, questo attraverso un continuo lavoro educativo che pone molta attenzione ad usare o meno un rapporto tutorio.

I G.A. sono alloggi - case normali, facilmente permeabili al contesto sociale allargato favorendo una maggiore socializzazione, ma anche una conoscenza realistica dei sistemi normativi della Società. Negli anni hanno sempre più assunto la funzione di offrire il necessario sollievo alla famiglia che ha un congiunto con una disabilità tale da non poterlo immaginare in una situazione comunitaria, ma neppure in una vita da solo. Hanno l'intento di offrire alla persona adulta con disabilità un ambiente di vita familiare che permetta uno stato di benessere psico-fisico, il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali, lo sviluppo delle proprie potenzialità e la promozione di attività e relazioni con il territorio nella quotidianità.

Gli obiettivi che i Gruppi Appartamento perseguono attraverso l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, sono orientati alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità residue ed a favorire esperienze di vita autonome. Il miglior trattamento per quella persona. In questi anni abbiamo continuamente cercato di chiederci qual è il miglior trattamento per "quella" persona, che sia lungo o breve, valutando adeguatamente situazione per situazione, perché un mancato trattamento o un trattamento non adeguato è la cosa più costosa di tutto.

In tale prospettiva non solo crediamo che i gruppi appartamento siano per alcune persone la struttura più adatta e la situazione in cui migliorare le proprie capacità personali, di autonomia, lavorative e di gestione della quotidianità, ma possono anche rappresentare un periodo sperimentale di rafforzamento delle abilità necessarie ad una vita in



piena autonomia in una prospettiva di convivenza guidata o di vita da soli. Nel contesto del Bilancio Sociale è bene sottolineare come questa soluzione abitativa abbia un alto valore aggiunto in termini di autonomia e contribuisca a connotare maggiormente come cittadini, con diritti e doveri, le persone che lo abitano.

La ristrutturazione dei G.A. disabili con la nascita del G.A. di tipo B.

La Cooperativa 'Progetto Emmaus' ad oggi gestisce 4 Gruppi Appartamento per persone disabili, con una copertura operativa di 16 ore giornaliere in ogni presidio.

Nella gestione e progettazione dei G.A., si è sempre dato ampio spazio per supportare **esperienze riabilitative e terapeutiche**, oltre sostenere una enorme funzione di integrazione sociale favorendo la creazione di reti sociali ed ha progettato ed attuato diversi interventi. Il **raggiungimento della massima autonomia possibile degli Ospiti** in una situazione di benessere psico-fisico è la mission di un G.A.. Partendo proprio dalla mission, si è lavorato alla costruzione di un nuovo modello, attraverso una strategia connotata in particolare dall'aumento delle **sinergie** tra i 4 Gruppi Appartamento, sia tra Ospiti che Operatori, dal modello dell'**operatore unico**, caratterizzato dalla flessibilità e dalla disponibilità a mettere a servizio della struttura le proprie capacità personali e professionali con uniformità di

1. Identità dell'organizzazione

ruolo e mansioni (con rafforzamento delle reti esterne, familiari e Sociali), e dall'**idea di differenziare il servizio** offerto dai G.A. per disabili, trasformando una delle strutture da G.A. tipo A in gruppo di tipo B, con una copertura di ore Operatori significativamente inferiore. Ciò nasceva dal desiderio di permettere agli Ospiti che si erano sperimentati per anni in un certo tipo di percorso e che avevano potenziato le proprie autonomie, di giocare una partita più difficile, sperimentandosi in un contesto meno protetto, seppur con un supporto educativo di qualità. Il G.A. di tipo B è dunque una struttura che non prevede la presenza notturna di un operatore, ma con una reperibilità continua sulle 24 ore. In quest'ottica abbiamo co - progettato con i Servizi un nuovo modello di gruppo appartamento in cui persone, che hanno fatto notevoli progressi, hanno la possibilità di avvantaggiarsi da un punto di vista di acquisizione di poteri ed autonomie, con un minor costo sociale.

Alla luce di tali revisioni si è ottenuto, tra gli altri, un nuovo modello operativo tra i Gruppi. L'ASL Cn2 e la Regione Piemonte hanno deliberato l'assunzione del percorso accogliendo in pieno ciò che è stato proposto dalla Cooperativa (cronoprogramma delle attività, percorso e vari passaggi, trasformazione identificata nell'alloggio Pepenero, etc) per la trasformazione, a metà 2011, di un G.A. da tipo A a tipo B.

La creazione di un'équipe unica per i G.A. della Psichiatria.

I 2 Gruppi Appartamento per pazienti psichiatrici hanno una copertura oraria giornaliera che varia dalle 5 alle 7 ore. Solitamente gli Ospiti che meglio riescono ad inserirsi, sfruttando in pieno la possibilità di condurre una vita maggiormente autonoma offerta da questa tipologia di struttura, sono coloro che hanno fatto un buon percorso comunitario. Il progetto di Convivenza Guidata coinvolge invece due pazienti psichiatrici con un supporto operativo ancora inferiore e percorsi progettuali fortemente individualizzati e differenziati.

In seguito al ridimensionamento delle coperture orarie e al confronto con altre realtà simili ed i relativi modelli organizzativi ed operativi, si è avviato un progetto sperimentale che ha previsto l'accorpamento dei tre mini gruppi di lavoro, composti da 2-3 persone, in un'unica équipe

multi professionale formata da 6 Operatori, tra psicologa, educatore professionale, operatore Socio sanitario e personale non professional. Questo cambiamento ha portato ad un miglior impiego delle risorse umane rispetto a prima. Con la nuova équipe è nata una nuova realtà che ha assimilato il bagaglio di esperienze delle precedenti équipe e ha iniziato a costruire un nuovo modello operativo, basato su di un maggior livello di scambio e socializzazione tra gli Ospiti. Il percorso 'pilota' vuole essere finalizzato a trovare soluzioni snelle e flessibili nella risposte all'utenza psichiatrica, in un modello che per necessità sta cambiando, magari verso formule anche più creative ed utili. Partendo dall'interrogativo centrale "Gli Ospiti hanno quello che avevano prima?" ci si è confrontati sulle modifiche che i cambiamenti organizzativi introdotti hanno portato, con il risultato che non ci sono risposte vere 'di per sé' in assoluto ma dipende spesso dal tipo di servizio e dal tipo di autonomia degli Ospiti. La ricerca di equilibri e soluzioni va continuamente proseguita in tutti i servizi, per riuscire a mantenere e migliorare gli standard qualitativi di intervento mantenendo saldo il principio della centralità dell'Ospite e dell'Operatore.

Comunità Terapeutica Emmaus: revisione del modello operativo per una maggior efficienza

Nel corso del 2010 l'équipe della comunità terapeutica Progetto Emmaus, cercando di non subire la crisi, ha dato vita ad un percorso che ha portato a ridiscutere e modificare il modello operativo; in particolare si è lavorato sulla valenza di due aspetti che hanno da sempre contraddistinto il modello comunitario: l'accoglienza nei confronti dell'Ospite e l'operatore unico.

Il principio dell'accoglienza dell'Ospite è stato per anni una priorità assoluta, non solo per la Comunità Emmaus ma per tutta la Cooperativa. Nel confronto in équipe ci si è resi conto che questa non poteva più essere incondizionata, e risultava necessario delineare meglio tale concetto, per sua natura molto ampio ed astratto, definendolo qualitativamente. Per poter rimanere punto fermo del modello operativo comunitario l'accoglienza deve forse oggi essere più strutturata e meglio delimitata, evitando che l'operatore arrivi ad avere a volte la sensazione di essere quasi "fagocitato" dall'Ospite o dal suo lavoro. Anche l'Ospite attraverso un'accoglienza 'pensata', fi-

nalizzata e non quindi totale ed incondizionata, può imparare con il sostegno degli operatori a tollerare meglio le frustrazioni. Non essere sempre subito a disposizione degli Ospiti ma allenarli all'attesa, a tollerare di rimandare il soddisfacimento di un'esigenza personale può aiutarli nel loro percorso terapeutico e prepararli meglio ad affrontare nuovamente il mondo esterno.

Altro punto fermo della comunità è stato fino ad oggi quello di avere l'operatore unico, senza una netta definizione di ruoli. Tale situazione è stata rivista, aggiornata, modificata dall'équipe, anche sotto la spinta della necessità di razionalizzare le presenze degli operatori. Si è quindi dato il via ad un processo di graduale trasformazione del concetto di operatore unico. Distanziandosi quindi dal "tutti fanno tutto" si è proceduto con una maggior definizione delle aree di intervento, con l'obiettivo di trarre dei benefici sia in termini di efficienza che di efficacia.

Per quanto riguarda la figura del referente, si è cercato di definirne meglio il ruolo e i compiti: questi è colui che deve avere maggiormente in mente l'Ospite e il suo progetto e il suo compito, più che di tipo relazionale, concerne gli aspetti tecnici del percorso terapeutico dell'Ospite.

Programmi di intervento, area handicap.

In seguito all'indicazione dell'ASL di riconvertire i progetti individuali che prevedono la partecipazione dell'Utente ad attività svolte nei Centri Diurni '...in forme alternative di educativa.' (ovvero dimettere dai centri diurni coloro che già usufruiscono di un inserimento in struttura (sia esso comunità o gruppo appartamento), è emersa la necessità di rafforzare le attività educative - riabilitative nelle nostre strutture attraverso percorsi che possano offrire risposte ancor più adeguate alle esigenze dell'utenza, in un'ottica di razionalizzazione ed integrazione delle risorse esistenti grazie all'utilizzo della rete degli enti e delle associazioni presenti sul territorio locale. Da qui la necessità di riguardare al mondo del Volontariato con più attenzione, perché i Volontari sono e possono essere una importante risorsa sicuramente da coltivare e seguire con molta attenzione.

Parallelamente si è iniziato un confronto intra-Cooperative per migliorare la rete presente tra le Cooperative Sociali del territorio per poter attuare possibili interscambi con altre Cooperative

per attivare attività trasversali che coinvolgano i diversi Utenti ed Operatori, gestire collettivamente le trattative con gli interlocutori e creare una rappresentanza Cooperativa credibile e forte.

I Gruppi Trasversali

Nell'ottica di intervenire con azioni concrete volte a una maggiore efficienza ed efficacia della gestione delle risorse, nell'ottobre 2010, in seguito alle proposte emerse in Assemblea dei Soci, sono stati costituiti gruppi ai quali si sono delegati approfondimenti da svolgere:

- il **Gruppo bio-eco** con il compito di elaborare e monitorare il piano per la valutazione dei fornitori, dell'acquisto e dell'utilizzo dei detersivi utilizzati nelle varie strutture residenziali, promuovere buone pratiche ed incentivare nelle strutture della Cooperativa un uso consapevole di cibi, prodotti ed altro compatibili con una salvaguardia dell'ambiente ed allo stesso tempo economici (Marco Tarditi, Silvana Casetta e Danila Sobrero);
- il **Gruppo sulle ferie** con il compito di elaborare annualmente un adeguato calendario per l'organizzazione delle ferie. Ad oggi c'è una scadenza nel primo trimestre che, ipotizzando e programmando la scansione dell'anno, prevede anche i periodi di maggior copertura sui singoli servizi e quindi apre alla programmazione (Davide Tedesco, Paola Giamello, Simona Demontis);
- il **Gruppo Risorse Umane**, con il lavoro sul piano delle competenze, dei ruoli e delle responsabilità in Cooperativa, sul personale e sulla vita dei singoli servizi; è stata inoltre elaborata e definita una **Bacheca Informativa** il cui utilizzo è previsto costantemente per annotare gli esuberanti ed i bisogni dei singoli servizi/Operatori e per poter meglio pianificare l'organizzazione del lavoro.

Le risorse umane, centrali nell'organizzazione del lavoro, nella valutazione dei profili e dei percorsi, sono state impegnate nel corso del 2010 a riformulare continuamente bisogni e risorse, per trovare dinamici punti di equilibrio, sempre legati alle commesse di lavoro e ai dipendenti. E' in programma l'approfondimento di un sistema di valu-

tazione interno che permetta di introdurre sistemi incentivanti e premianti. Con il **Gruppo Risorse Umane** (Antonella Vietti, Alberto Bianco, Anna Nota e Augusto Dalmasso) è iniziato un lavoro di programmazione e ideazione di un sistema di riferimento per la valutazione, argomento finora poco trattato all'interno della Cooperativa. Negli ultimi anni l'allargamento della Cooperativa ha promosso l'emancipazione di parecchi Operatori, che hanno allargato il loro operato al di là della singola struttura di riferimento.

1.8 Le principali novità dei servizi 2010

Nel mese di febbraio 2010 a preso il via, il **Progetto di Convivenza Guidata**. Il progetto, realizzato in collaborazione con il Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero e la Psichiatria, si caratterizza come un servizio a bassa intensità, cioè con un limitato supporto degli Operatori. L'obiettivo che si prefigge non è tanto quello di perseguire un'indipendenza totale, quanto quello di individuare una relazione di interdipendenza ottimale tra l'Utente, il suo ambiente di vita, il servizio stesso, la rete sociale e la cittadinanza attraverso un supporto personalizzato e a lungo termine.

E' destinato a persone che presentano una disabilità e/o una patologia psichiatrica (2 Utenti) tale per cui è impossibile una totale autosufficienza ed indipendenza abitativa, ma che sono in una situazione di relativa autonomia. Si tratta di un servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona nel senso più ampio, al mantenimento/crescita delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti in famiglia o durante precedenti percorsi in struttura e all'inserimento sociale. L'organizzazione del progetto prevede una soluzione abitativa che permetta una relativa indipendenza e una presenza minima degli Operatori, finalizzata a garantire le condizioni minime per una sostenibile convivenza degli inquilini. La presenza degli Operatori deve essere flessibile, in modo da poter modellare e modificare il tipo di intervento.

Questo approccio rappresenta un vero possibile cambiamento di paradigma e ci affascina. Viene a saltare il continuum lineare rappresentato dalle diverse strutture residenziali e si cambia marcia, nel senso che rispetto alle Comunità e ad i G.A. è un passo successivo nel percorso di crescita. Quale il significato di un inserimento in G.A. se

non si lavora per il 'dopo', per una crescita continua dell'autonomia di ogni singolo Ospite?

Il focus dell'intervento educativo diventa la possibilità per gli inquilini (volutamente non più Ospiti!) di diventare sempre più normali cittadini e sempre meno pazienti o assistiti. In questo nuovo paradigma la relazione di potere operatore-inquilino/cittadino viene riformulata nel senso di riattivare una contrattualità reale tra le parti. L'obiettivo di entrambi consiste nel trovare un'alleanza basata su una mutua accettazione, sulla condivisione dell'intero processo di costruzione, su di un alto livello di esplicitazione degli obiettivi e delle attività da mettere in cantiere e realizzare. Di conseguenza, immaginando un tipo di servizio ed un supporto individualizzato e flessibile, devono essere i bisogni stessi della persona piuttosto che i criteri del programma a dettare il programma stesso.

Volutamente le Operatrici non si sono dotate di un modello standardizzato di progetto/contratto ma stanno costruendo insieme agli Utenti due progetti individualizzati, molto diversi per contenuto e forma. Nel rispetto delle loro caratteristiche personali, del loro livello di maturità, dei loro interessi si cercano di creare 'un abito su misura'. La loro presenza è variabile e viene definita di settimana in settimana. *"...Di continuo ci chiediamo quale significato dare alla parola accompagnamento. Accompagnare significa necessariamente 'fare o stare con'? Non esserci significa abbandonarli? Quanto a volte il bisogno di esserci è più un bisogno nostro che loro? ..."*

A partire dal 2010 gli Operatori della Cooperativa 'Progetto Emmaus' organizzano il **Soggiorno estivo rivolto agli Utenti dei servizi territoriali di Bra**, in collaborazione con le Famiglie su un progetto proposto e seguito da Stefano Carlotta e Andrea Gosmar. Il servizio realizzato dalla Cooperativa propone una settimana di vacanza in un luogo di villeggiatura, una vacanza nel vero senso della parola, con momenti di riposo, altri di svago e altri di Socializzazione. Le proposte/attività sono calibrate sulle esigenze del gruppo che si crea, in base alle necessità e disponibilità degli Utenti e delle loro Famiglie. Le figure professionali messe a disposizione dalla Cooperativa sono Educatori Professionali, a seconda del numero dei partecipanti e alla tipologia di handicap. Il servizio si rivolge ad Utenti portatori di handicap maggiorenti, non inseriti in strutture re-

sidenziali del territorio del Consorzio Int.Es.A. di Bra. A richiesta, a fronte di posti vacanti, è prevista la partecipazione di Utenti non appartenenti al territorio braidese. Sono ammessi da un minimo di otto ad un massimo di quindici Utenti (anche Utenti in carrozzina per un massimo di due persone, con un rapporto operatore/Utente 1:1). L'obiettivo del progetto è quello di fare sperimentare ai ragazzi coinvolti una Vacanza, intesa come momento di riposo, di stacco dalla routine quotidiana e dai propri familiari, con la possibilità di sperimentare le proprie capacità nel relazionarsi con persone nuove, nel vivere un contesto di gruppo in cui non ci sono solo le proprie esigenze ma anche quelle degli altri, nel mettere in gioco le autonomie acquisite sia in famiglia che al centro diurno, nel condividere spazi e nel potersi organizzare il proprio tempo libero, nel vivere esperienze alternative (pub, discoteca, giro in barca, gita in treno ecc...) superando anche certe paure o convinzioni infondate e nel vivere positivamente il distacco dalla famiglia.

Nel mese di luglio la Cooperativa si è aggiudicata il **rinnovo dell'appalto annuale sul territorio di Bra** riguardante il **Servizio di Promozione all'autonomia** con Educatori Professionali per 80 ore settimanali.

È stata **rinnovata la Convenzione**, per due anni, per il **Servizio di Assistenza Notturna presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Alba**. L'équipe ha avuto un parziale rimpasto nei mesi, alcuni passaggi a tempo indeterminato e nell'ultimo trimestre si è avviata una formazione delle Operatrici in orario diurno presso il presidio, realizzata a novembre.

Ad inizio anno il Gruppo Appartamento di Bra **'La Rocca'** si è trasferito da Via Adua n. 4 a Via Vittorio Emanuele n. 284, acquistando così una posizione maggiormente centrale per i servizi e le attività degli Ospiti e, al contempo, lasciando spazio alla sede di Via Adua per i nuovi uffici territoriali dei servizi erogati sul territorio braidese.

Per quanto concerne le **infrastrutture** in generale (edifici, strutture, spazi di lavoro, attrezzature medicali e d'ufficio, automezzi, strumenti e mezzi per comunicazione interna ed esterna) e ambiente di lavoro, nel corso dell'anno 2010 gli interventi più significativi sono stati il migliora-

mento dell'ufficio territoriale Bra, l'allestimento del nuovo laboratorio Girandole Rosse in santa Vittoria d'Alba, la ristrutturazione con interventi sulla scuola materna, tinteggiature/decorazioni presso varie strutture, acquisti materiale didattico e arredamento di alcune sedi locali del territorio. La regia, e la realizzazione di questi interventi è stata seguita da Paolo Torchio e Roberto Reggio.

1.9 La qualità



La Cooperativa assicura da sempre la garanzia della qualità dei servizi nelle diverse fasi dei processi attuati, con il miglioramento continuo e il potenziamento del metodo di lavoro

attraverso il **sistema della qualità certificata ISO 9001:2008** e la costante valutazione della qualità percepita mediante l'individuazione di indicatori di qualità adeguatamente monitorati, accanto al consolidamento dei processi legati alla garanzia della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro, igiene degli alimenti (H.A.C.C.P.), trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel primo trimestre 2009 il Sistema Gestione Qualità, con il grande lavoro del Gruppo ISO composto da Patrizia Bonomi, Roberta Pucci e Marina Galleano, ha messo a punto e portato in certificazione tutti i Servizi Territoriali per Disabili e la Scuola Materna N.S. Suffragio, servizi approvati e certificati. Tutti i servizi erogati dalla Cooperativa 'Progetto Emmaus' sono certificati ISO: 9001:2008 dall'ente certificatore TUV Italia.

Nel corso del 2010, da mercoledì 13 a venerdì 15 gennaio, si è svolta l'**annuale verifica del Sistema Gestione Qualità** da parte dell'ente certificatore, con risultati positivi e senza l'apertura di eventuali non conformità.

In generale si è riscontrata una buona applicazione del SGQ nelle strutture e nei servizi della Cooperativa.

Durante gli audit interni 2010 non sono state rilevate non conformità, ma solo osservazioni che sono state gestite.

Le problematiche emerse, in particolare rispetto ai servizi territoriali, sono prevalentemente da imputare alla tipologia del servizio che, per sua natura, risulta più dispersivo e itinerante sul territorio, avendo quindi maggiori difficoltà nell'ag-

giornamento del personale che, di fatto, ruota su più servizi, con variabili in gioco decisamente maggiori rispetto alle strutture residenziali.

Presso gli uffici dei servizi territoriali, la sede, gli uffici di ogni struttura residenziale e la scuola materna, è presente e disponibile una copia del **Manuale della Qualità Edizione n. 1, Rev. 5, del 21/09/2010** che fornisce le Linee Guida sulla Qualità da seguire per ogni servizio e struttura, in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Come ogni anno è stato somministrato il **Questionario di soddisfazione 2010** ai Lavoratori, tra i mesi di ottobre e novembre 2010. Il questionario è stato rinnovato nella formula con domande aperte. Dopo un anno molto intenso di cambiamenti e modifiche del modello e riduzioni di orario, si è impostato un questionario che potesse essere anche strumento per raccogliere suggerimenti, critiche proposte. Sono stati distribuiti n. 96 questionari (uno per operatore/trice) e sono ritornati nei tempi indicati n. 54 questionari (il 56%), percentuale ribassata rispetto all'80% di questionari compilati nel 2009.

Questo, se da un lato può indicare disaffezione, dall'altro è imputabile anche alla ricchezza dello stesso ed all'impegno maggiore richiesto nella compilazione (non solo crocette da scrivere ma domande aperte).

A fianco dei voti, alti con una media del 7,3 rispetto ad ogni quesito posto, si sono registrate molte indicazioni proposte, indice di una buona partecipazione, spirito di iniziativa propositivo e volontà di partecipare attivamente al cambiamento. Questo materiale, organizzato in categorie e preparato, è stato discusso nelle Riunioni Soci e condiviso con la base Sociale della Cooperativa, focalizzando l'attenzione sulle osservazioni, le critiche e le proposte emerse dalla base sociale.

La soddisfazione e le idee del cliente interno, sia il Socio che il Dipendente, sono un patrimonio molto prezioso da custodire, rimotivare e nutrire costantemente.

Il 2010, con tutti gli sforzi e i sacrifici che ha comportato, è stato anche l'anno dell'innovazione e del rilancio. Le novità e i nuovi servizi, come da anni accade, spesso sono proposti, ideati e promossi dagli Operatori: verificate le fattibilità alcuni nuovi progetti sono poi assunti e realizzati dalla cooperativa.

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE 'PROGETTO EMMAUS' ONLUS

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2010

n°1 "la comunicazione ai vari livelli in cooperativa": voto medio 7.3

"La comunicazione è fondamentale ed è fondamentale averne cura. Per noi educatori la cura non è solo legata ad un fare delle cose ma è legata ad un come che è dato dalla professionalità, ma ancora prima dalla nostra persona. Spera che non si perda mai di vista che la comunicazione è tra persone, che coprono ruoli ma con lo stesso potenziale positivo ed attivo. Pur ingrandendoci dobbiamo salvaguardare e creare nuovi luoghi di comunicazione. Bene le proposte nelle ultime riunioni soci: coinvolgere maggiormente i soci e non soci. Bene informare ma utile andare oltre i dati per costruire soluzioni comuni."

n°2 "progettazione educativa assistenziale": voto medio 7.6

"Credo che la progettazione individuale o di un servizio sia al centro del nostro operare... Fa parte di quel bagaglio di competenze preziose e va giustamente difesa come componente da mantenere del vecchio modello operativo..."

n°3 "la qualità lavorativa": voto medio 6.7

"Credo che la risposta qualitativa aumenti se aumenta la formazione individuale, gli aggiornamenti e migliora la nostra selezione del personale: l'operatore fa davvero la differenza... Dopo il trauma della primavera scorsa, si evidenzia la capacità e la volontà in alcuni di noi di trasformare i modelli e usare la crisi per farsi delle nuove domande... Per altri la qualità è peggiorata con la sensazione di non avere più il tempo per fare tutto, per cui si richiedono altre soluzioni"

n°4 "la formazione offerta": voto medio 7.8

"Supervisione è un diritto per noi, non un dovere. Meglio fare crescere il bisogno, anche con periodi senza. Per renderla così più desiderata, quindi efficace, e gustarla di più."

n°5 "il turn-over interno": voto medio 6.4

"Problema oggettivo: incastrare le varie attività. Da una parte l'esigenza di gemellare le attività dall'altra l'esigenza dell'operatore di non andare troppa giù di ore. Bisogna calibrare bene gli impegni degli operatori. Credo che sia una cosa buona il turn-over, ma penso debba essere migliorata nella sua gestione e richiede sicuramente maggior fatica dal punto di vista organizzativo e maggior flessibilità."

n°6 "il livello organizzativo": voto medio 7.0

"Penso che il livello di complessità raggiunta della Coop. richieda un'organizzazione maggiore, penso che il cammino iniziato sia quello giusto, ma ancora non si è compiuto."

n°7 "l'incidenza della iso in cooperativa": voto medio 7.4

"... Pur se a volte sembra una macchina burocratica ultimamente l'ho riscoperta come risorsa per ridefinire, ottimizzare alcuni processi di lavoro..."

n°8 "l'importanza dei momenti comuni": voto medio 8.0

"I momenti comuni se sono pensati in un'ottica di aggregazione ed empowerment sono positivi, se sono lo pensati in un'ottica di risparmio sono 'svilenti'. Bene gli scambi quando sono necessari, mi piace l'idea di gruppi e comunità più aperti all'ospitalità dell'altro. Siamo una cooperativa grande che lavora con diversi utenti per cui credo che sia molto stimolante questo confronto tra pari utenti che attivano relazioni, fanno amicizie, propongono eventi... Credo che le relazioni profonde siano più naturali tra persone 'simili' senza nulla togliere all'altro fondamentale aspetto: l'integrazione."

n°9 "la struttura della riunione soci": voto medio 7.5

"Credo che il senso di appartenenza sia un concetto che fa parte soprattutto della vecchia guardia, purtroppo! Sarebbe importante trovare un modo per coinvolgere di più anche i nuovi assunti, fra i quali coloro che lavorano sul territorio, magari facendo riunioni alle 19 con relativo buffet."

n°10 "che voto ti dai?": voto medio 7.7

"Credo che in questi anni ognuno di noi abbia dato molto; per continuare a dare è necessario creare zone di equilibrio. Dialogo, risoluzione dei problemi reali e percepiti, fattibilità organizzativa per evitare sovraccarico personale che diminuirebbe la qualità del lavoro. Mi impegna ogni giorno per arrivare al 10!"

n°11 "il tuo progetto professionale": voto medio 7.7

"... L'idea cara è questa che ognuno possa portare un po' di sé in coop. e metterla a disposizione della collettività. Credo fermamente che il microcosmo che riusciamo a creare per noi stessi e per i colleghi, che ci sono e che arriveranno, sia lo stesso che possiamo sperare per le persone malate di cui ci prenderemo cura. Avere un posto dove portare se stessi è la cura per tutti..."

n°12 "i valori più importanti per te in cooperativa"

Motivazione: 27 voti

Collaborazione: 21 voti

Formazione: 11 voti

Efficienza: 10 voti

Comunicazione interna: 9 voti

Come prescritto dalla normativa ISO, si è svolto anche per il 2010 l'annuale **Riesame della Direzione**, in data 15/12/2010, sull'analisi dei dati, l'adeguatezza del sistema qualità, la verifica degli obiettivi del 2010 e l'identificazione degli obiettivi per l'anno 2011-2012. Il documento rappresenta 'il punto della situazione ufficiale' che aiuta a fare un bilancio ed una verifica delle attività svolte nel corso del 2010, dei vari servizi ed allo stesso tempo rappresenta il momento in cui si rilanciano gli obiettivi per il futuro della Cooperativa, in linea con la normativa ISO. Dal Riesame, nonostante il particolare anno di tagli e contrazioni di risorse, tutte le strutture residenziali hanno registrato almeno il 90% di posti letto occupati.

Per continuare a dare attuazione alle finalità istituzionali, in linea con le politiche per la qualità adottate dalla Cooperativa e con le delibere regionali sull'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, sono state adottate tutte le misure necessarie definite dai parametri gestionali e strutturali per future convenzioni, con l'**AccREDITAMENTO di tutte le strutture** interessate presso la Regione Piemonte.

Tutte le strutture residenziali hanno ottenuto l'accREDITAMENTO regionale ai sensi della Delibera della Giunta Regionale 25-12129 del 14 settembre 2009, con la quale viene definito il processo di accREDITAMENTO di tutte le strutture residenziali e semiresidenziali che operano nell'area dell'integrazione socio-sanitaria, vale a dire i presidi

ospitanti soggetti anziani, disabili, minori ed eroganti prestazioni assistenziali e sanitarie in regime di convenzione con il sistema pubblico e che, quindi, in tale contesto vengono remunerate dal Servizio Sanitario Regionale per le prestazioni a rilievo sanitario. Le strutture sono state accreditate in maniera definitiva nel dicembre 2009 e nel mese di gennaio 2010 sono giunte le delibere definitive.

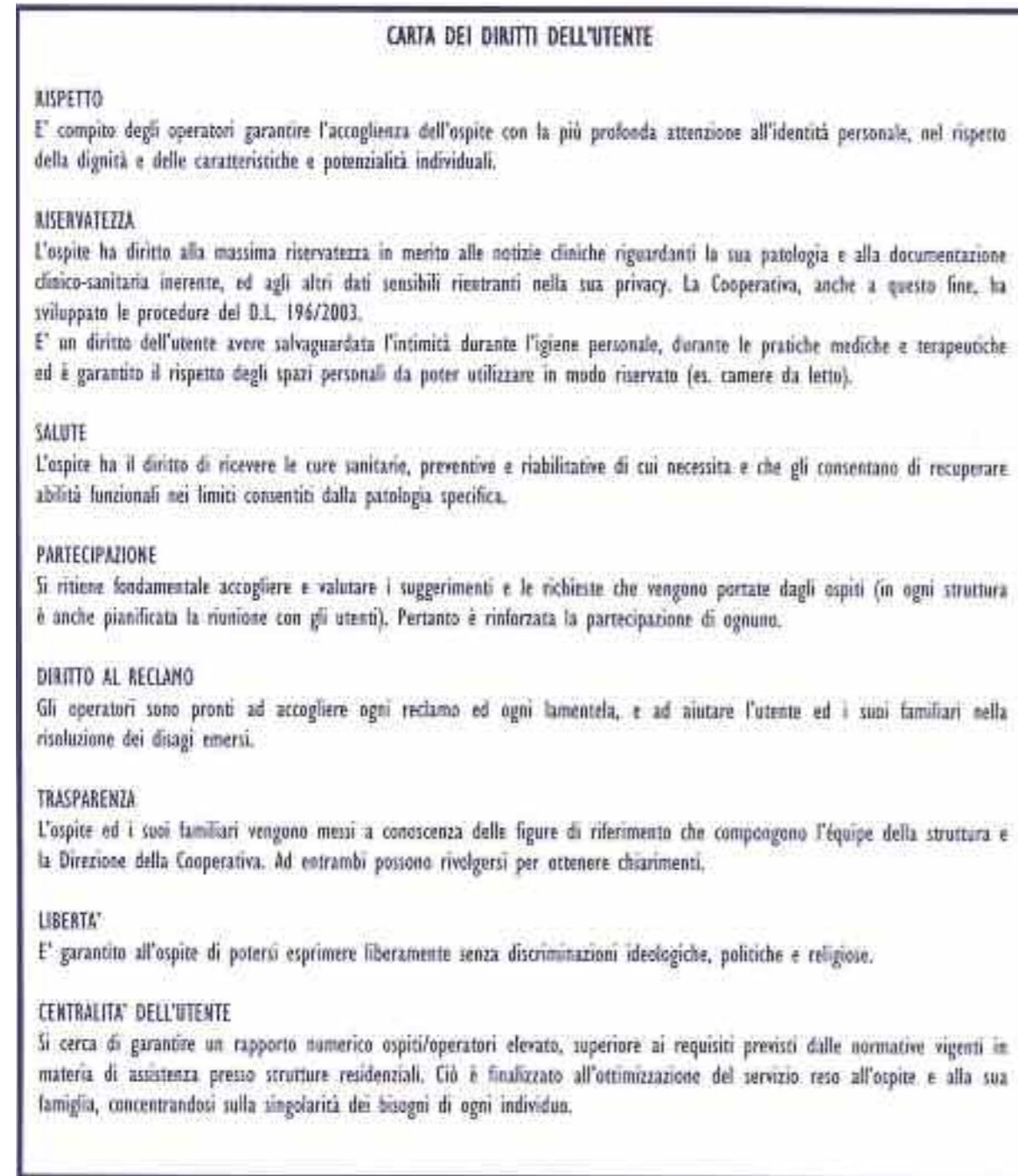
Contestualmente il Gruppo Appartamento Tetti-Blu ha ottenuto l'autorizzazione per n.1 posto letto in più, arrivando a 5, ed il G.A. La Rocca ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento per n. 2 posti letto in più, arrivando a 6 posti letto. Entrambi gli ampliamenti sono stati richiesti per rispondere meglio alle necessità di inserimento del servizio in via.

Ai fini del processo di accREDITAMENTO, la Cooperativa ha perfezionato varie procedure con l'introduzione, nei gruppi di lavoro, di un nuovo **Schema turni** che contempla le richieste così come prescritte dalla commissione di vigilanza e, nelle strutture residenziali, di uno **Schema alimentare** calibrato da somministrare ai pasti, visibile in tutte le strutture.

Nella **Carta dei Servizi** della Cooperativa (disponibile anche sul sito www.progettoemmaus.it) sono elencati e descritti tutti i servizi erogati da 'Progetto Emmaus', con l'indicazione delle modalità operative, degli obiettivi e della missione della Cooperativa.



All'interno della Carta dei Servizi si può trovare anche la **Carta dei Diritti dell'Utente**.



Nell'ambito della **Responsabilità Sociale di impresa**, la Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' ha deciso di adottare adeguati strumenti per comunicare e formalizzare il proprio impegno sociale e la propria responsabilità verso la collettività locale, partendo dal presupposto che il bene comune è l'interesse generale della comunità all'integrazione sociale.

In linea con le politiche di Responsabilità Sociale, nel corso del 2010 è stato adottato, e quindi approvato prima dal Consiglio di Amministrazione e successivamente dalla Riunione Soci (in data

28/04/2010), il **Codice Etico della Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus'**, presente nell'ufficio di tutti i servizi a disposizione del personale. Tale documento, elaborato con il Gruppo ISO con la collaborazione di una consulente esterna, è stato adottato quale affermazione dei valori eticamente corretti, tradotti in concreti comportamenti di gestione che sottolineano l'etica dell'agire cooperativo, quale valore aggiunto alla qualità dei servizi offerti che sono un concreto risultato di anni di costante impegno sociale sul territorio.

III. Il Codice Etico come strumento

.....L'adozione del Codice Etico è intesanell'ottica di adottare una 'Carta dei diritti e doveri morali' che definisca la responsabilità etico - sociale di ogni partecipante all'organizzazione, al fine di aumentare la fiducia sia interna che esterna, formalizzando una sorta di contratto sociale con gli stakeholder con cui la Cooperativa annuncia in maniera consapevole i propri obblighi comportamentali verso la cittadinanza.....In tal senso il Codice Etico della Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' si struttura come l'insieme dei doveri verso tutte le categorie di stakeholder: Lavoratori, Soci Lavoratori, Soci, Soci Volontari, Utenti, Famiglie, committenti, fornitori di beni e servizi, soggetti del Terzo Settore, finanziatori, stato e comunità locale, cittadinanza, Volontari.

La decisione di realizzare e adottare una 'Carta dei Valori' è nata infatti per formalizzare il legame delle proprie attività con la cultura etica e soprattutto per fornire uno strumento normativo chiaro e semplice, in grado di definire un comportamento morale univoco nella conduzione delle attività, al fine di garantire e preservare la buona reputazione della realtà Cooperativa e tramandare al futuro i valori con i quali è nata e si è sviluppata. Il codice etico è anche visibile su sito della Cooperativa www.progettoemmaus.it.

1.10 Finalità e valori

In linea con le finalità no-profit della Cooperativa, 'Progetto Emmaus' da anni sostiene alcune realtà di solidarietà internazionale tra cui:

- Associazione 'Zena Zeni' in Bosnia Erzegovina - prosegue il sostegno di 'Progetto Emmaus' all'Associazione di donne bosniache per le loro attività svolte nell'ambito di una rete di Associazioni che si occupano di contrastare la violenza in famiglia, soprattutto nei confronti delle donne Rom della comunità di Zavidovici;
- sostegno alle attività educative di Don Renato Rosso per le Scuole per nomadi in Bangladesh e India in un'ottica di restituzione e ridistribuzione delle risorse;
- sostegno all'emergenza legata al terremoto di Haiti, con l'attuazione di una raccolta fondi destinati alle attività in loco che sono stati consegnati per il tramite di un'operatrice Volontaria ad Haiti.

La Cooperativa si propone di raggiungere le proprie finalità attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

1. Miglioramento continuo e crescita, come costante impegno ad ampliare il proprio oggetto e campo di intervento in base alle esigenze territoriali che vengono riscontrate, sviluppando capacità di adattamento dei servizi offerti in base alle richieste pervenute dai committenti e alle richieste dell'utenza (territorialità e specializzazione dei servizi). Operiamo nella continua ricerca di risposte nuove e stimolanti in grado di soddisfare i bisogni dei singoli Utenti e della committenza.
2. Garanzia della qualità dei servizi nelle diverse fasi dei processi attuati, con il miglioramento continuo e il potenziamento del metodo di lavoro attraverso il sistema della qualità certificata ISO 9001:2008 e la costante valutazione della qualità percepita mediante l'individuazione di indicatori di qualità adeguatamente monitorati, accanto al consolidamento dei processi legati alla garanzia della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro, igiene degli alimenti (H.A.C.C.P.), trattamento dei dati personali e sensibili.
3. Valorizzazione delle diverse risorse umane per una maggiore qualità dei servizi attraverso la costante crescita e formazione continua degli/le Operatori/trici, grazie allo sviluppo di abilità e capacità lavorative che attengano sia alla competenza specifica (psichiatria, disabilità, prima infanzia, territorialità) che all'ambito relazionale - motivazionale nel lavorare insieme; un continuo sistema in apprendimento.

4. Collaborazione ed integrazione territoriale, quale logica collaborativa e sinergica con gli altri soggetti pubblici e privati del territorio, nell'ottica del continuo sviluppo dell'intervento sociale. Rafforzamento della rete territoriale e del sistema cooperativo, in linea con gli enti, le Famiglie, le diverse forme associative locali come consolidamento della costante azione di radicamento, finalizzata al "perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale".
5. Responsabilità sociale e ambientale con un equilibrato livello di attenzione nei confronti di tutti gli interlocutori attraverso la valorizzazione del valore sociale, e quindi non solo economico, delle attività realizzate caratterizzate da una costante promozione, presso tutte le sedi operative, di una sensibilità 'ecologica' basata sul rispetto dell'ambiente attraverso costanti accorgimenti quotidiani nella gestione domestica, l'utilizzo di prodotti naturali in alternativa ai detersivi chimici, la raccolta differenziata, il risparmio energetico ed idrico nelle strutture, il consumo di cibi ed alimenti a km zero, Gruppi acquisto solidale, accanto ad attività terapeutiche che promuovono il contatto con la natura.
6. Gestione corretta, trasparente e democratica delle attività e dei rapporti con i vari stakeholder (Operatori/trici, soggetti terzi, donatori ecc...) con promozione costante della dignità Sociale dei Lavoratori e criteri di buona gestione al fine di un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse per il raggiungimento dei fini sociali.
7. Etica e trasparenza delle finalità No profit degli interventi in campo sociale promossi sul territorio e costante attenzione e sostegno ad iniziative di solidarietà internazionale.



La Cooperativa, nel perseguimento della missione per il proprio agire, si ispira ai seguenti valori:

1. La Centralità dell'Ospite e Tutela della persona quale principio fondamentale in base al quale le persone beneficiarie dei servizi, senza discriminazione alcuna, sono al primo posto nelle scelte della Cooperativa; l'autonomia della persona, compatibilmente con le sue condizioni di vita, è alla base del lavoro degli Operatori. La nostra realtà è sempre incoraggiata a definire i bisogni dell'utenza e a scegliere le soluzioni più adeguate. I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della persona e il suo diritto alla riservatezza sono tutelati nella 'Carta dei diritti dell'Utente' adottata dalla Cooperativa;
2. La moralità, lealtà e correttezza in tutti i rapporti posti in essere, con pieno senso di responsabilità verso la collettività e verso gli interlocutori primari;
3. L'equità, eguaglianza ed imparzialità che connota l'operato della Cooperativa, per la tutela dei diritti di tutte le persone, tenendo conto delle concrete circostanze, senza comportamenti discriminatori od opportunistici alcuni.
4. La territorialità quale valore primario per lo sviluppo del lavoro in condivisione con la comunità locale, per valorizzare in chiave solidaristica e di Cooperativa le potenzialità di cui ogni territorio dispone e fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, raggiungendo così l'utilità Sociale che contraddistingue l'operato della Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus';
5. Lo sviluppo del senso di appartenenza alla Cooperativa, per accrescere il rispetto e la fiducia reciproca e valori quali l'onestà, la diligenza e l'impegno degli/le Operatori/trici nell'agire per conto della Cooperativa, nell'ottica di una politica comune condivisa e partecipata.

MISSION

- Solidarietà
- No – profit
- Professionalità Operatori: competenza, crescita e formazione professionale, in un clima motivato, collaborativo e "comunicativo"
- Centralità della persona (Ospite)
- Dare risposte con caratteristiche adeguate ai bisogni delle Famiglie di disabili psichici e fisici

VISION

Una realtà che allarga la propria capacità di risposta ai nuovi bisogni gratificando e responsabilizzando il personale interno e soddisfacendo la committenza (ASL / Consorzi / Utenti /Famiglie)

Un'organizzazione flessibile che sta dietro al mercato del sociale, pur sempre fedele ai valori fondanti di solidarietà, cooperazione e centralità della persona.

"L'ultima speranza per la pacifica e felice sopravvivenza dell'umanità sarà la cooperazione. Cooperazione tra le religioni, le razze, le nazioni, le attività economiche, le Famiglie, i singoli individui. Un sogno? Sì, ma non impossibile"

1.11 La Storia

"...Ripensare al Gruppo Spontaneo Handicappati vuol dire ripercorrere col pensiero i luoghi della Langa, dove ho lavorato per tanti anni. Si era agli inizi degli anni Ottanta: con l'aiuto degli amici del GSH di Alba avevamo cercato di fare un percorso di sensibilizzazione sul tema dell'integrazione dei disabili. A Cortemilia eravamo un bel gruppo di giovani con molto entusiasmo ma poca esperienza: i genitori ed i volontari del GSH, che allora erano venuti ad incontrarci, avevano lavorato con noi onde evitarci errori dovuti alla nostra scarsa conoscenza della tematica..."
N. Bordone, Assistente Sociale, 1999.

Per la Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' il forte legame territoriale deriva dalla storia. La nascita della nostra organizzazione si colloca, in-

fatti, all'interno di un'esperienza iniziata negli anni settanta ad Alba e sviluppata partendo da un gruppo di Volontari, il 'Gruppo Spontaneo Handicappati' (GSH) che, constatato il bisogno impellente che le Famiglie di disabili psichici e fisici manifestavano, decise di adoperarsi per la creazione di strutture residenziali atte ad ospitare, per un periodo di tempo più o meno lungo, questi loro famigliari. Partendo da una grande opera di sensibilizzazione del territorio albese si iniziarono a progettare le prime iniziative idonee a dare risposte concrete e dignitose alle persone diversamente abili e alle loro Famiglie, attraverso il lavoro e la promozione di gruppi locali che si rendevano portavoce dei bisogni realmente percepiti. Il Gruppo portava alla ribalta, con assemblee pubbliche e articoli su giornali, un mondo ignorato e sconosciuto costituito da Famiglie che vivevano piccoli e grandi drammi, sovente nella più completa solitudine. Gradatamente si individuavano i primi bisogni ai

quali era possibile dare risposte serie quali ad esempio insegnanti di appoggio nelle scuole materne ed elementari, équipe psico – mediche – pedagogiche per il sovvenzionamento delle quali si coinvolgevano Comuni, Province e Provveditorato agli Studi, attività riabilitative, attuate in un primo momento presso l'Ospedale Don Gnocchi di Bra e, successivamente, presso l'Ospedale San Lazzaro di Alba, insieme all'eliminazione delle prime barriere architettoniche, all'istituzione del Centro Diurno in Via Senatore Como in Alba e alla prima Comunità Alloggio in Corso Piave. Grazie all'opera di sensibilizzazione condotta capillarmente in Alba e nelle Langhe, nascevano altri gruppi con le medesime finalità; prendevano forma nuove speranze in Famiglie lasciate per troppo tempo sole con le loro difficoltà. I Gruppi si incontravano per conoscersi, evidenziare problemi, progettare soluzioni possibili; gruppi che con il passare del tempo hanno acquisito una fisionomia propria e sono diventati promotori di iniziative nuove sul territorio. Verso la fine degli anni Ottanta nasceva in Alba, in Via Pola, la Cooperativa Sociale Insieme, qui citata perché uno dei primi esempi di centro diurno – centro ergoterapico della città; in essa numerosi Operatori della Cooperativa Sociale Emmaus si sperimentavano.

tavano nelle prime attività.

Riprendere in questa sede il racconto di fatti noti che hanno costituito parte della storia dell'ultimo quarantennio di Langhe, Alba e Bra è utile per delineare meglio il filo che in quegli anni spostava l'attenzione e l'impegno dal territorio alle strutture.

La Cooperativa Sociale 'Progetto Emmaus' nasce formalmente nel 1995 e prende forma, energie e fondatori dall'esperienza di Via Pola. La nostra Cooperativa è stata introdotta e presentata in quel periodo anche attraverso un ciclo di incontri con il Prof. Paolo Henry e Prof. Agostino Pirella ed altre professionalità di riferimento, partendo dall'obiettivo primario di rispondere ai bisogni delle Famiglie e degli Utenti con particolare attenzione ai temi della casa e del lavoro, in base alle necessità del singolo Ospite, attraverso la gestione di strutture sanitarie e socio assistenziali destinate ad ospitare disabili e pazienti psichiatrici.

Con le due Cooperative, alcuni dei Volontari del GSH cominciano ad occuparsi direttamente di strutture organizzative, spostando il campo d'azione e unendo allo stimolo culturale, politico e sociale, anche l'attività diretta e quotidiana. Alla spinta dei non professional e dei Volontari si aggiungeva sempre di più il contributo di per-

sonale formato, professionale, sentito come indispensabile per strutturare una risposta riabilitativa ed un'offerta di cura che, partendo dal valore dell'accoglienza, si arricchiva di contributi e contenuti professionalizzanti.

La territorialità si concretizza quindi in quegli anni in una serie di risposte date ai bisogni del territorio: nascono così le comunità alloggio e Alba conosce i suoi primi gruppi appartamento.

Ecco che dal 1996 ai giorni nostri, la Cooperativa 'Progetto Emmaus' apre nove strutture residenziali, pensate sull'integrazione, sulle attività di gruppo e sul territorio, inteso come risorsa e potenzialità; gite, scambi e confronto, inserimenti socializzanti, terapie occupazionali, diventano le tante soluzioni inventate dal basso per trovare risposte a bisogni che continuamente si rinnovano nelle persone, nelle Famiglie, nei tempi e nei modi.

"Progetto Emmaus" nasce quindi come risultato di un'opera di Volontariato attivo che, in oltre un decennio di operatività sul territorio albese e braidese, ha maturato una serie di esperienze nel campo della psichiatria e della disabilità attraverso la gestione di strutture residenziali in convenzione con le ASL e i Consorzi Socio Assistenziali, e l'erogazione di servizi territoriali e di educativa territoriale, di integrazione, assistenza scolastica, assistenza presso terzi, gestione servizi per la prima infanzia ed erogazione servizi educativa per anziani.

Il percorso di crescita ha visto lo sviluppo di un'organizzazione 'aziendale' primaria che si è arricchita nel tempo aumentando le proprie professionalità e le proprie competenze, in base alle effettive necessità del territorio, iniziando a confrontarsi sempre più direttamente con il tema della territorialità e della domiciliarità. Tale passaggio è avvenuto per diversi motivi legati in parte al ridimensionamento del sistema del welfare e soprattutto per cause di ordine teorico-terapeutico relative al pericolo di istituzionalizzazione che si intravedeva nella gestione degli Utenti all'interno delle strutture, pur ben organizzate e condotte. La

prevenzione dell'istituzionalizzazione della persona disabile, insieme alla promozione di possibilità di vita indipendente diventano il nuovo obiettivo, la nuova frontiera.

Oltre al tratto territoriale, inteso come attivazione di servizi sul territorio per la comunità allargata di riferimento, la nostra Cooperativa in 14 anni di attività e presenza, è cresciuta molto e ha puntato gran parte delle sue energie sulla professionalità, compiendo un percorso culturale, sociale e professionale di qualificazione della tradizione non professional che attraverso l'acquisizione di pratiche, strumenti e metodologie si professionalizza. Si è investito molto sulla qualità del rapporto tra Operatori e Ospiti, sulla formazione degli Operatori, sul lavoro di gruppo e sul cliente interno.



2. GOVERNO E STRATEGIE

2.1 Tipologia di governo

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

Nome e cognome	Carica	Altri dati
ARMANDO BIANCO	Presidente dal 28/04/2010 al 2013	Socio Volontario dal 01/08/1995 residente a Alba
VINCENZINO TORCHIO	Vice Presidente dal 28/04/2010 al 2013	Socio Volontario dal 01/08/1995 residente a Alba
ALBERTO BIANCO	Componente dal 28/04/2010 al 2013	Socio lavoratore dal 02/01/1996 residente a Trezzo Tinella
ANTONELLA VIETTI	Componente dal 28/04/2010 al 2013	Socio lavoratore dal 15/11/1999 residente a Diano d'Alba
AUGUSTO DALMASSO	Componente dal 28/04/2010 al 2013	Socio Volontario dal 01/03/2001 residente a Alba
MASSIMILIANO VULLO	Componente dal 28/04/2010 al 2013	Socio lavoratore dal 01/03/2008 residente a Santa Vittoria d'Alba
ANNA CARLA NOTA	Componente dal 28/04/2010 al 2013	Socia lavoratrice dal 01/08/2009 residente a Cervere

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei Soci ogni tre anni ed è composto da tre a sette membri eletti tra i Soci dell'Assemblea che ne determina il numero.

Momento significativo, che va nel senso di **augmentare le opportunità di partecipazione** dei Soci, è stato nell'aprile 2010 quando il CDA è stato rinnovato alla scadenza del mandato; prima composto da 5 membri, l'Assemblea Soci di marzo ha proposto ed approvato l'idea di **passare da 5 a 7 componenti** per poter garantire una maggiore rappresentanza ed allargare le responsabilità. In tale occasione l'Assemblea proponeva ed approvava inoltre le modalità di candidature: autocandidature da presentare entro il 19 marzo al Presidente. Nell'Assemblea di aprile sono stati quindi votati i 7

componenti, in una lista di 8 nominativi.

Il **Presidente** è il Legale Rappresentante della Cooperativa, ha la firma e la rappresentanza legale della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio.

Fin dalla nascita, il Presidente della Cooperativa 'Progetto Emmaus' è Armando Bianco, il Vice-Presidente è Vincenzo Torchio, entrambi Soci-Volontari fondatori della Cooperativa, ai quali va il merito di aver portato avanti negli anni, con impegno e dedizione, l'idea originaria di risposta ai problemi che emergevano dalle Famiglie, lavorando per lo sviluppo sul territorio di politiche Sociali di integrazione.

Augusto Dalmasso, il terzo socio volontario eletto nel consiglio di amministrazione, è il Responsabile Amministrativo della nostra Cooperativa.

2.2 Organi di controllo

Revisore Contabile

Nome e cognome	Nomina
CIRIO PIERUCCIO	22/09/2009



Annualmente viene fatta la Revisione da parte di ConfCooperative, revisione esterna, che nel mese di dicembre 2010 ha rilevato un buon andamento *“...la Cooperativa prosegue con regolarità l'attività conseguendo l'oggetto Sociale e gli scopi mutualistici a beneficio dei propri Soci Lavoratori, degli Utenti e beneficiari dei servizi Socio assistenziali ed educativi posti in essere e dalla Comunità civile nel suo complesso, secondo il disposto della legge 381/91 a cui correttamente si richiama.*

Nel corso del 2010 sono stati posti in essere i correttivi di natura gestionale ed operativa atti a prevenire il ripetersi di negativi risultati di esercizio, pertanto i dati contabili sono tali da far prevedere un positivo risultato per l'esercizio corrente.

Si formula nel complesso giudizio globalmente ed ampiamente positivo, proponendosi l'emissione dell'attestato di revisione.”

2.3 Struttura di governo

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

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nell'anno 2010 si è riunito n. 17 volte e la partecipazione media è stata del 99 % (la partecipazione alle attività del C.d.A. non è retribuita). L'Assemblea dei Soci della Cooperativa negli ultimi tre anni (2008-2010) si è riunita costantemente per deliberare sulle varie questioni di competenza Assembleare.

Il tema della partecipazione negli anni 2008, 2009 e 2010 è meglio visualizzato dalla tabella sottostante che riporta le varie **Assemblee Ordinarie** svolte nelle singole annualità.

Nel corso del triennio 2008-2010, oltre alle assemblee ordinarie, si sono svolte n. 2 **Assem-**

Anno	N	Data	% Presenti	% Deleghe	Odg
2008	1	28/04/2008	40%	0%	Esame approvazione Bilancio al 31//12/2007. Copertura perdite d'esercizio. Varie ed eventuali.
	2	10/09/2008	40%	0%	Inizio attività 'Servizio territoriale per disabili'. Rinnovo CCNL. Attività formativa. Varie ed eventuali.
	3	31/10/2008	30%	4%	Nomina Revisore Contabile. Varie ed eventuali.
2009	1	25/03/2009	46%	0%	Restituzione questionari di soddisfazione. Andamento generale della Cooperativa e prospettive. Varie ed eventuali.
	2	18/05/2009	50%	0%	Esame approvazione del Bilancio al 31/12/2008. Copertura perdite d'esercizio. Varie ed eventuali.
	3	30/06/2009	37%	14%	Proposte per la razionalizzazione dei costi. Varie ed eventuali.
	4	05/11/2009	35%	12%	Comunicazione esito visita ispettiva, valutazione giornata di studio, presentazione questionario di soddisfazione, situazione economica. Varie ed eventuali.
2010	1	18/02/2010	39%	0%	Primi dati bilancio anno 2009, proposta modifica composizione del Consiglio di Amministrazione, Varie ed eventuali.
	2	19/03/2010	60%	0%	Esame proposte razionalizzazione costi, Varie ed eventuali
	3	28/04/2010	47%	20%	Esame ed approvazione del Bilancio al 31.12.2009 e bilancio preventivo 2010, copertura perdite di esercizio, relazione Revisore Contabile, esame ed approvazione Codice Etico, Rinnovo Consiglio di Amministrazione, Varie ed eventuali.
	4	29/07/2010	37%	0%	Verifica andamento economico, Varie ed eventuali.
	5	13/10/2010	34%	0%	Andamento economico, rol e ferie anni 2010-2011, presentazione progetto Promozione all'autonomia, rendiconto attività fund raising, varie ed eventuali.
	6	17/12/2010	32%	0%	Aggiornamento dati di bilancio, acquisto prodotti pulizia, attività Scuola Materna, ferie e rol, questionari di soddisfazione, varie ed eventuali.

blee Straordinarie. Nel febbraio 2008 l'Assemblea Straordinaria ha deliberato la modifica di Statuto (art. 4) finalizzata alla acquisizione della gestione della Scuola per l'Infanzia N.S. del Sufragio, ubicata in Frazione Mussotto d'Alba. Nel mese di settembre 2009, la medesima Assemblea, ha deliberato la modifica statutaria per procedere alla sostituzione della normativa di riferimento, da quella dettata per le Srl a quella dettata per le Spa, con nomina del Revisore Contabile e l'ampliamento dell'oggetto sociale: svolgimento attività di psicoterapia.

Al fine di **aumentare il senso di appartenenza**, messo un po' a rischio dalla notevole crescita avvenuta in breve tempo, nel 2010 si sono **intensificate le riunioni Soci**, sempre **aperte anche ai non-Soci**, nell'intento di coinvolgere il più possibile la base, che da noi vuole essere vista come il vero vertice, il luogo dal quale partono le idee. Questo perché riteniamo importante condividere lo spirito, la mission della Cooperativa e le attività, che nell'ultimo periodo si sono notevolmente ampliate e diversificate.

La riunione Soci, oltre a far partecipi tutti delle varie attività ed iniziative, vuole coinvolgere direttamente le persone sulla gestione di problematiche interne. Desideriamo rendere la Cooperativa una realtà dinamica, che vive della forte relazione con i propri Soci, la base sulla quale costruire scelte di sviluppo e di crescita, nell'intento di aumentare la nostra capacità di rispondere ai bisogni che la Società rende evidenti.

Attualmente sono molti gli associati che, oltre a mettere a disposizione le proprie capacità professionali nel lavoro di cui sono incaricati, mettono anche a disposizione abilità personali in attività particolari come il teatro, il calcio ec... Questi sono un valore aggiunto della Cooperativa, ciò che la rende preziosa per noi Soci. *“Quando ci metti del tuo, sia che siano idee, energie, tempo..., e questo tuo è caro e prezioso per te, anche la Cooperativa diventa cara e preziosa per te”* (risposta al questionario di soddisfazione). La flessibilità diventa anche flessibilità. Da qui sono nati ad esempio: un gruppo di “auto aiuto” con famigliari di persone disabili Ospiti delle strutture con le operatrici Michela Sperone e Irene Castiglione, il gruppo “buone cure” con le operatrici Antonella Vietti e Erica Chiola, attività di “dramma terapia” con Daniela Pennacchia, “danza

movimento terapia” con Paola Castagno (consulente esterna), il progetto “Matti per il calcio” con gli operatori Andrea Gosmar e Davide Musso, laboratori di ‘arteterapia’ con Elena Vecchi e tanti altri ancora. Dal contributo dei Soci sono nate inoltre preziose idee: l'idea di una nuova struttura di convivenza guidata, il giornalino per farci conoscere, ecc. Si è inoltre costituito un gruppo che lavora sull'area clinica e si interroga sulla possibilità di diventare più efficaci nel processo di cura.



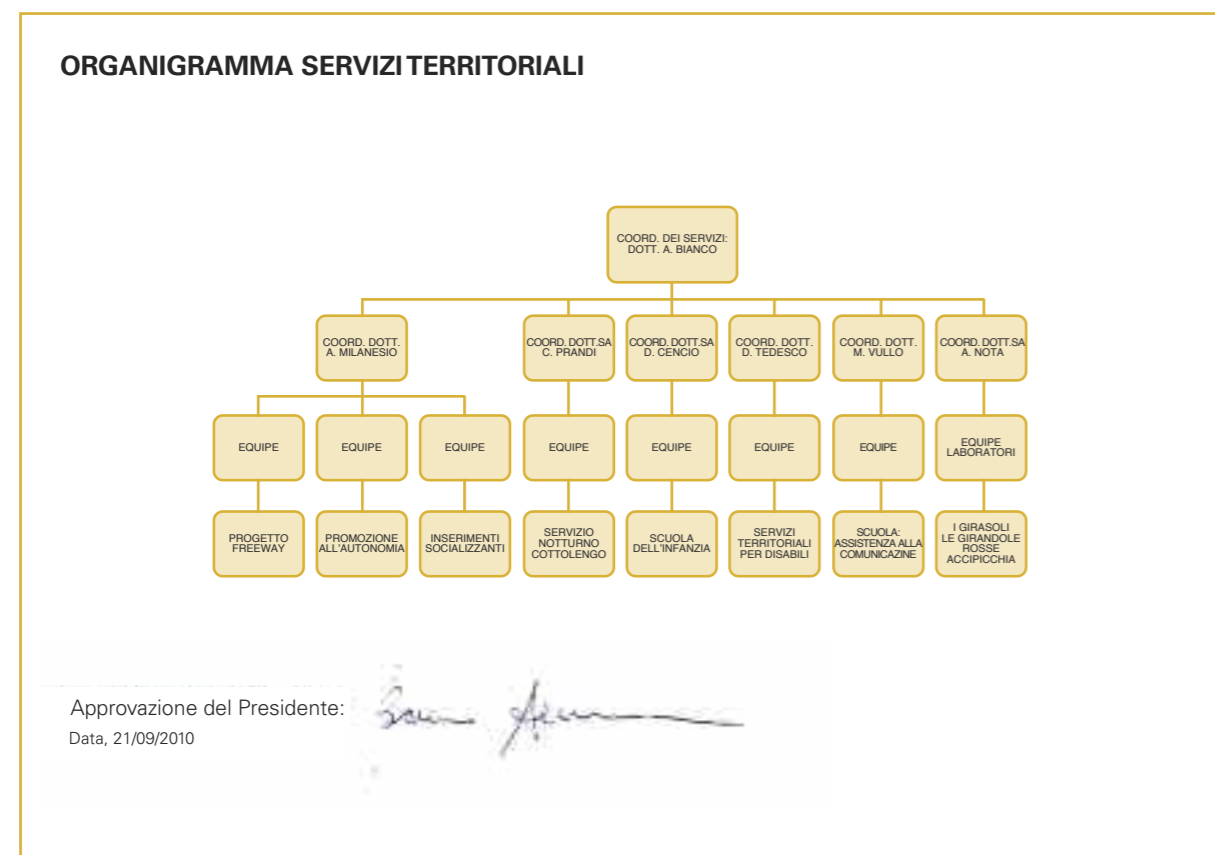
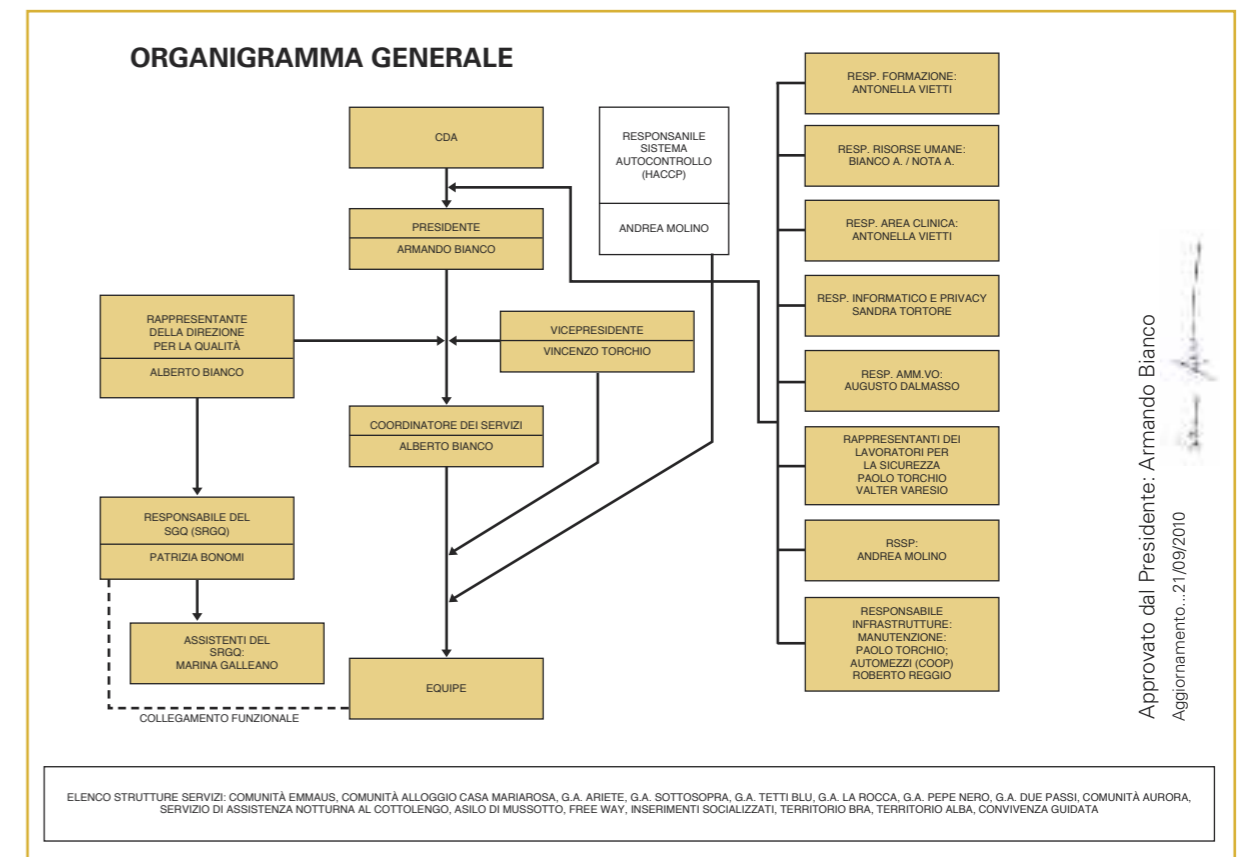
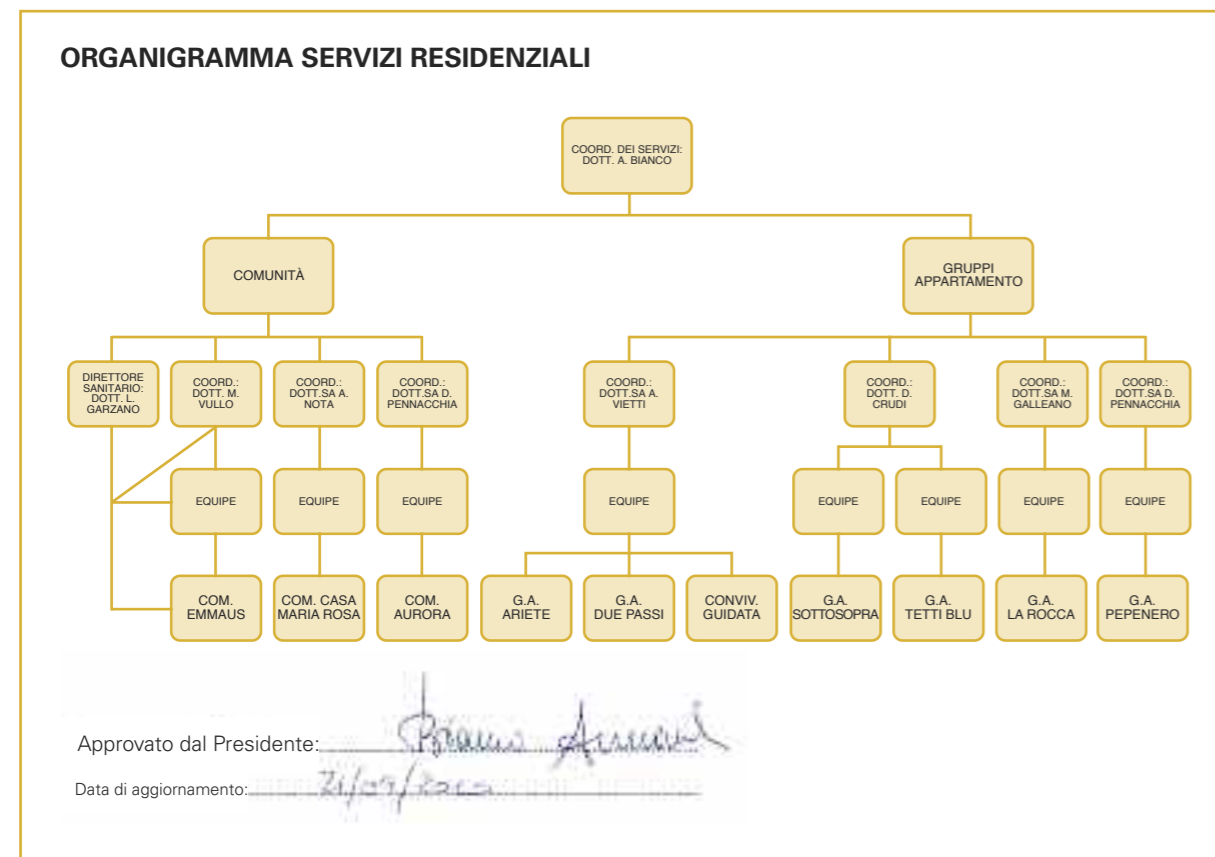
2.4 Processi decisionali e di controllo

2.4.1. Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della Cooperativa al 31/12/2010

In applicazione della Politica e del Sistema Gestione Qualità ISO:9001:2008, la Cooperativa definisce all'interno del piano della qualità le responsabilità, le autorità e le interrelazioni tra le diverse funzioni dell'organizzazione attraverso l'adozione di determinati strumenti quali:

1. n. 3 Organigrammi gerarchico – funzionali (Servizi Residenziali, Servizi Territoriali e Organigramma Generale);

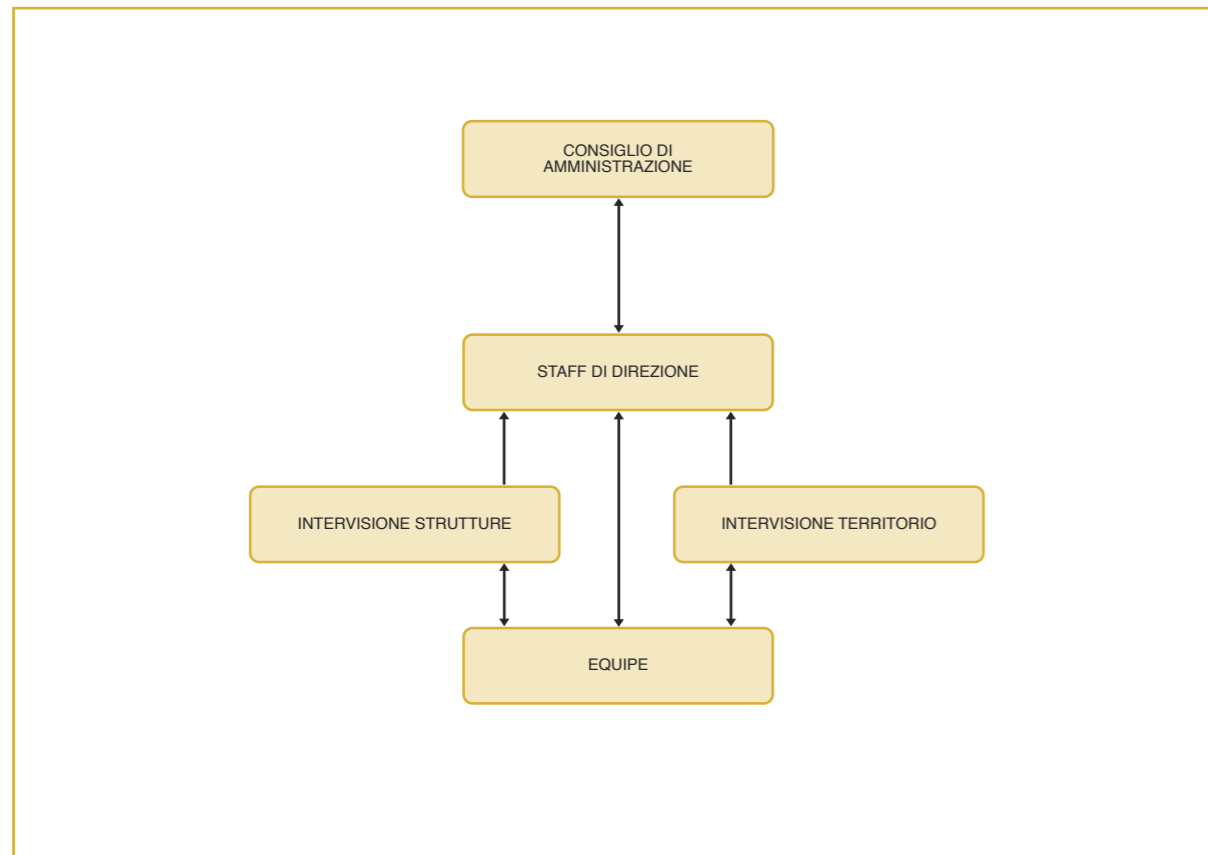


2. n. 1 Mansionario relativo alle diverse funzioni (Presidente e Vice Presidente, Coordinatore Strutture Residenziali, Coordinatore Servizi Territoriali, Coordinatrice della Scuola dell'Infanzia, Coordinatore dei Servizi, Responsabile Area Clinica, Operatore di Struttura/Referente Ospite, Operatore Territoriale, Responsabile Automezzi e Manutenzione della Cooperativa, Responsabile RSP, Rappresentante della Direzione per la Qualità, Assistenti al Responsabile del Sistema Gestione Qualità, Responsabile Sistema Autocontrollo HACCP, Responsabile Formazione, Addetto all'Assistenza Notturna alla Piccola Casa della Divina Provvidenza, Responsabile Privacy, Responsabile Informatico, Rappresentante Lavoratori, Responsabile Amministrativo, Insegnante/Assistente Scuola dell'Infanzia, Personale Ausiliario presso la Scuola dell'Infanzia, Responsabile Risorse Umane);
3. n. 12 Funzionigramma di struttura con l'indicazione delle relative mansioni per ogni G. A. – Comunità e Asilo.

Dal punto di vista tecnico e strutturale, le diverse figure operative si muovono in costante coordinamento mediante organismi interni riconosciuti, quali:

- Lo **Staff di Direzione** che comprende tutti/e i/le Coordinatori/trici di struttura e dei servizi territoriali della Cooperativa, in presenza del CdA e del Coordinatore dei servizi, riunione mensile di due ore;
- L'**Intervisione Strutturale**, comprende i Coordinatori delle comunità e dei gruppi appartamento e il Coordinatore dei servizi, riunione mensile di due ore;
- L'**Intervisione Territoriale** che comprende i Coordinatori/trici dei servizi territoriali e della scuola per l'infanzia, in presenza del Coordinatore dei Servizi, riunione mensile di due ore;
- L'**Équipe** che comprende il Coordinatore del servizio territoriale/residenziale in questione e gli Operatori del servizio/struttura, riunione settimanale di due ore.

Gli organismi tecnici- operativi della Cooperativa



2.4.2. Strategie e obiettivi

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	Potenziamento della rete informatica, telefonica e di comunicazione interna; riorganizzazione degli uffici amministrativi. Consolidamento dei servizi territoriali su Alba e Bra con idonee sedi operative e di servizio. Maggiore identificazione dei ruoli e dei compiti all'interno dell'organizzazione. Prosecuzione dell'opera di decentramento e di maggiore autonomia delle équipe operative.	Migliorare l'organizzazione e il management della Cooperativa, integrando territorio e strutture.
I Soci e le modalità di partecipazione	Pianificazione della Riunione Soci, aperta e viva, almeno tre volte l'anno. Miglioramento del sistema di identificazione con la Cooperativa per gli Operatori attraverso la condivisione degli obiettivi, la valutazione di un 'nuovo modello' di essere Socio e la realizzazione di momenti di aggregazione all'interno dei servizi.	Aumentare la cura dei momenti di confronto tra i Soci e il senso di appartenenza alla Cooperativa.
L'integrazione con il territorio	Valorizzazione delle potenzialità di cui il territorio dispone per fronteggiare i bisogni emergenti operando in sinergia.	Consolidare l'azione di radicamento sul territorio e di costruzione di rapporti con le Famiglie, i cittadini, i gruppi sociali e il mondo del Volontariato.

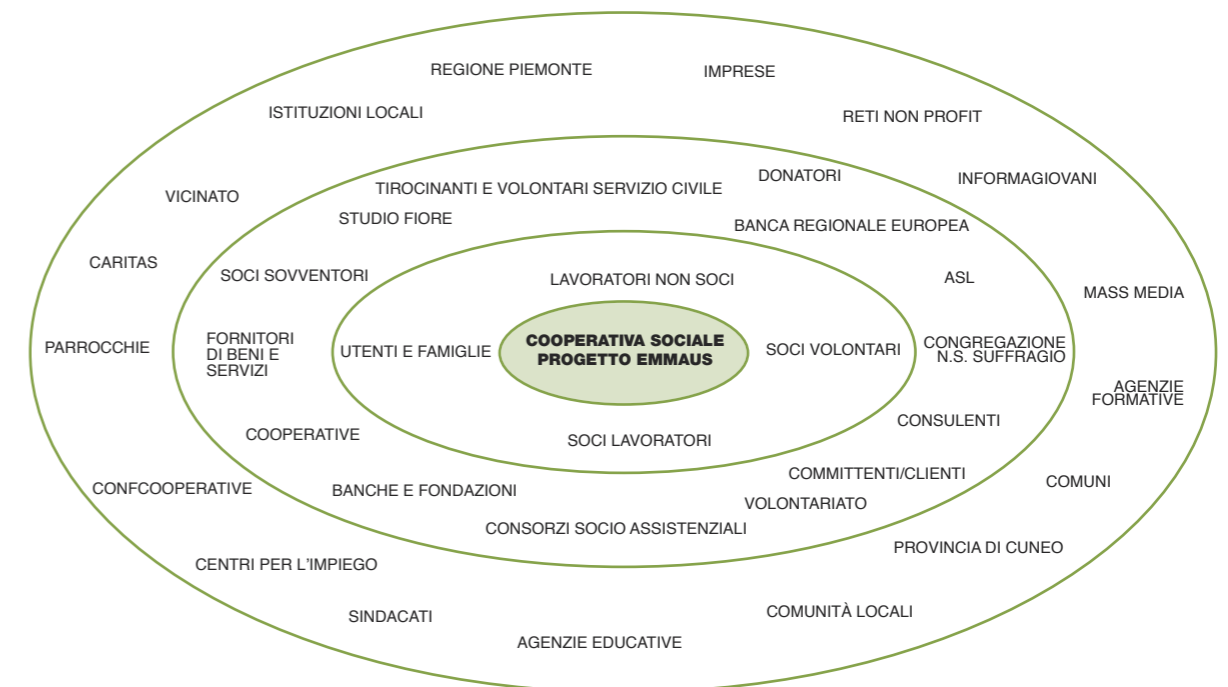
La produzione, le caratteristiche o la gestione dei servizi	Progettazione e realizzazione, a più livelli, di iniziative rivolte in maniera trasversale all'utenza della Cooperativa e alle Famiglie, grazie al supporto di psicologi psicoterapeuti.	Introdurre in maniera più sistematica la clinica all'interno del lavoro quotidiano.
Il mercato	Progettazione e realizzazione dei servizi richiesti dagli Enti committenti, emersi dall'analisi dei bisogni del territorio (anziani, minori, psichiatrici). Ricerca e sviluppo di contatti relativi a potenziali committenti. Sviluppo del Gruppo Appalti. Partecipazione alle attività di programmazione dei servizi (Piani di Zona).	Adeguare ed innovare i servizi erogati dalla Cooperativa a seconda delle necessità che emergono sul territorio e ricercare nuovi committenti. Potenziare il rapporto con la committenza.
La rete	Rafforzamento dei legami nell'ambito del sistema cooperativo e del privato sociale, in linea con i bisogni dell'utenza.	Lavorare nell'ottica di collaborazione con le realtà sociali, private e Cooperative, del territorio orientandosi al continuo ed ulteriore sviluppo dell'intervento sociale.
La pianificazione economico-finanziaria	Introduzione di indici economici e di budget preventivi per le spese, per ogni gruppo di lavoro. Razionalizzazione di energie e risorse umane ed economiche. Rafforzamento delle azioni di reperimento fondi.	Sostenere lo sviluppo della Cooperativa adeguandone l'organizzazione alle continue nuove esigenze e sviluppare il concetto di budget riprogrammando gli interventi senza abbassare la qualità del servizio.
Risorse umane	Valutazione del benessere degli Operatori attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione, la costante realizzazione di riunioni di équipe e l'attenzione alle richieste presentate in sede di staff attraverso i/le coordinatori/trici.	Sviluppare la 'cura', la crescita e la motivazione del personale attraverso azioni che sviluppino l'attenzione al lavoro e alla realtà Cooperativa.
Formazione	Consolidamento del piano di formazione interno (supervisioni) e del budget annuale per la formazione individuale dell'operatore. Corso di formazione teorico-pratica periodico per i neo-assunti. Rafforzamento del sostegno rivolto ai/le coordinatori/trici dei servizi e delle strutture attraverso momenti di supervisione e formazione ad hoc. Potenziamento del 'gruppo formazione'.	Ampliare le conoscenze e la capacità professionale del personale per sviluppare abilità attinenti sia a competenze specifiche che all'ambito relazionale motivazionale nel quale si eroga il servizio.
Controllo di gestione	Potenziamento del Gruppo ISO e revisione delle procedure e del questionario di soddisfazione interna.	Migliorare il Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2008).
Comunicazione	Potenziamento degli strumenti informatici di comunicazione esterna (sito web). Miglioramento degli strumenti di informazione e della loro divulgazione (carta dei servizi, giornali locali). Realizzazione di momenti di incontro con la collettività (convegno).	Curare la comunicazione esterna e la visibilità della Cooperativa sul territorio.
Responsabilità sociale e ambientale	Sensibilizzazione ad una costante attenzione all'ambiente attraverso l'adozione di pratiche ed accorgimenti quotidiani eco-compatibili. Potenziamento della rete dei contatti nel settore agricolo per la progettazione di percorsi ad hoc indirizzati ad Ospiti delle strutture. Avvio di pratiche e strumenti di responsabilità etica.	Avviare una politica di responsabilità sociale ed ambientale nel rispetto del territorio e degli interessi dei vari stakeholder, interni ed esterni alla Cooperativa.

3. PORTATORI DI INTERESSI

I portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori della Cooperativa. Sono singole persone e gruppi organizzati che portano valori, bisogni, interessi ed aspettative nei confronti dell'organizzazione. Progetto Emmaus è ricca, fin dal suo nascere, di stakeholder: amici, enti istituzioni, professionisti, gruppi formali ed informali che in questi anni, a diverso titolo, hanno condiviso percorsi con lo sviluppo e la crescita della nostra Cooperativa. La pluralità di questi portatori di interesse varia e

si può graduare a seconda del tipo di relazione (diretta ed indiretta) e dell'intensità dello scambio con la Cooperativa; inoltre questi possono essere interni o esterni all'organizzazione. Abbiamo pensato di sintetizzare questi continui scambi professionali e relazionale proponendoli in una veste grafica di immediata comunicazione e comprensione evidenziando anche la maggiore o minore vicinanza con la quotidianità della Cooperativa e di proporre nella sezione successiva un elenco degli stakeholder esterni.

3.1 La mappa



3.2 L'elenco degli stakeholder esterni

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

Portatori di interesse esterni

	Tipologia di relazione
Istituzioni locali	Rapporti istituzionali e coinvolgimento dei vari organismi a livello comunale, provinciale e regionale attivi nell'area dei servizi socio assistenziali, sanitari e scolastici.
Comunità locale	Collaborazione ad eventi e manifestazioni realizzati sul territorio locale per promuovere l'integrazione sociale.



Committenti/clienti	Erogazione da parte della Cooperativa di servizi personalizzati individuati.
Fornitori di beni e servizi	Rapporti per la fornitura di beni e servizi.
Donatori	Supporto alla realizzazione di attività e progetti.
Mass media e comunicazione	Diffusione di notizie e valorizzazione delle attività
Imprese	Rapporti nell'ambito del Servizio Inserimenti Socializzanti
Centri per l'impiego	Rapporti legati all'utenza.
Volontariato	Coinvolgimento nella realizzazione delle attività.
Banche e Fondazioni	Rapporti finanziari e supporto ad eventuali attività progettuali.
Banca Regionale Europea	Rapporti di servizio.
Consulenti	Rapporti di servizio e collaborazioni progettuali.
Studio Fiore	Rapporti di servizio.
Vicinato	Collaborazioni ed attività territoriali.
Utenti e loro Famiglie	Fruitori diretti e indiretti dei servizi erogati dalla Cooperativa.
Reti non profit	Collaborazione per il consolidamento della rete territoriale locale.
Consorzi Socio Assistenziali	Rapporti istituzionali, programmazione partecipata dei servizi.
Aziende Sanitarie Locali	Rapporti istituzionali, gestione dei servizi.
Cooperative	Rapporti, scambio, confronto nell'erogazione dei servizi.
Agenzie educative - Agenzie formative	Rapporti istituzionali e di servizio
Comuni	Rapporti istituzionali e di servizio
Parrocchie	Collaborazioni ed attività sul territorio
Congregazione N.S.del Suffragio	Rapporti istituzionali
Regione Piemonte	Rapporti istituzionali nell'area dei servizi socio assistenziali, sanitari e scolastici
Informagiovani	Collaborazioni ed attività sul territorio
Caritas	Collaborazioni ed attività
Provincia di Cuneo	Rapporti istituzionali nell'area dei servizi socio assistenziali e scolastici
ConfCooperative	Rapporti istituzionali e collaborazioni
Sindacati	Rapporti istituzionali



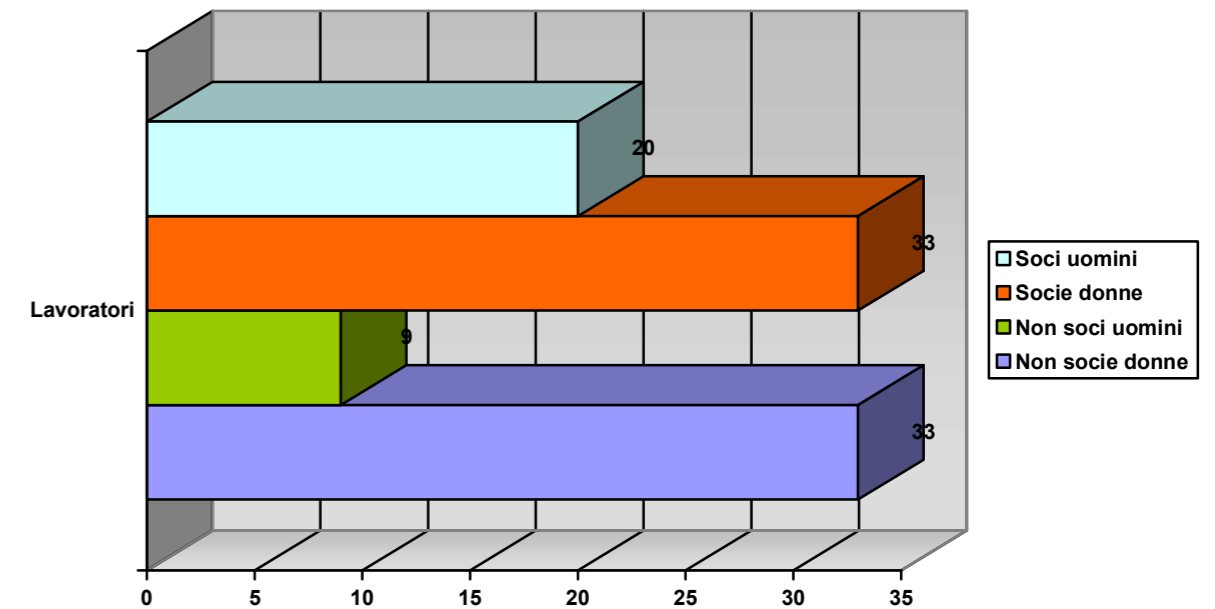
4. RELAZIONE SOCIALE

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

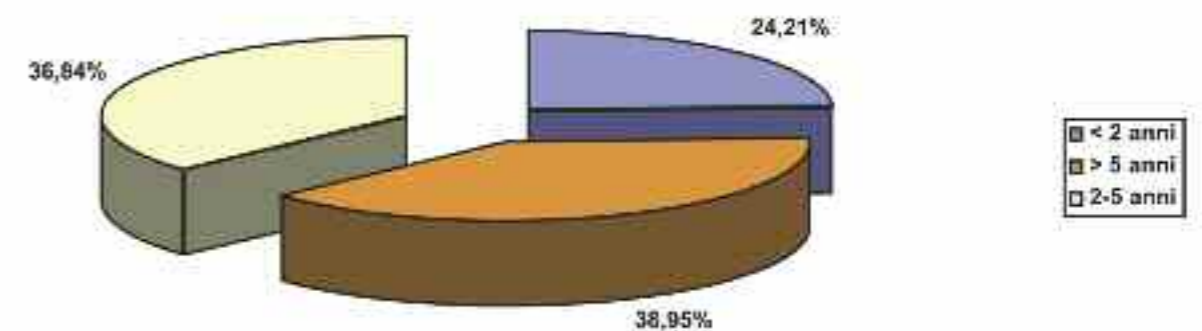
4.1 Lavoratori

Soci e non Soci

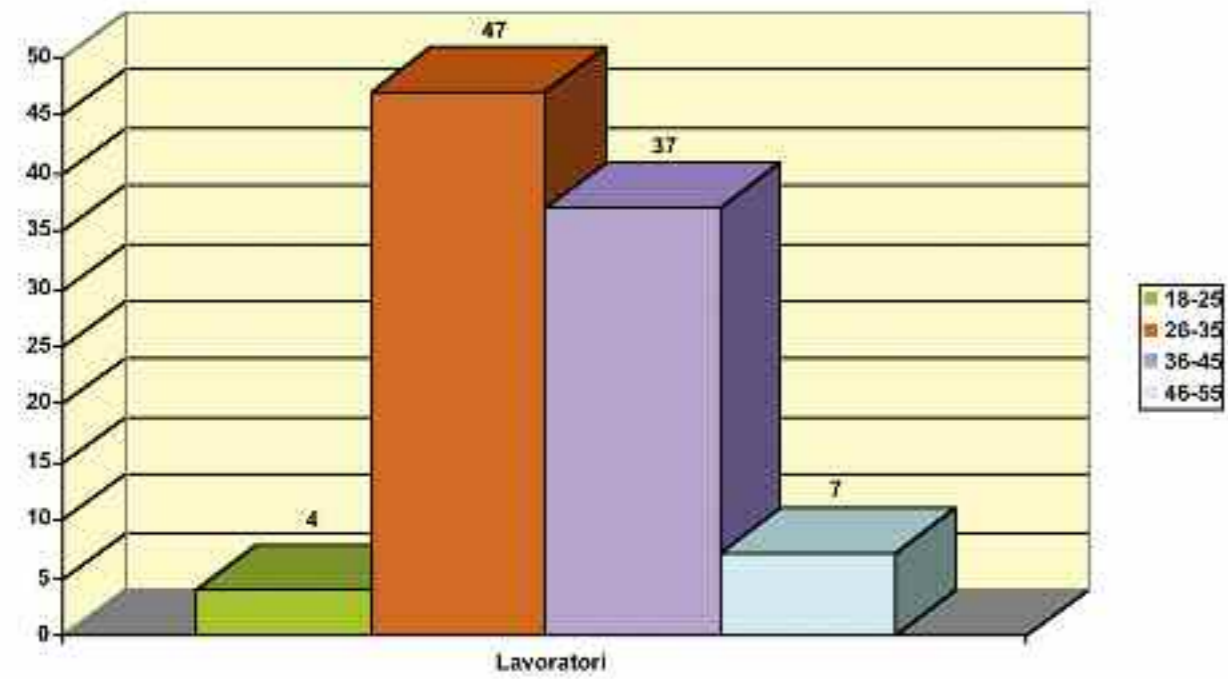
Il totale dei Lavoratori al **31.12.2010** è di n. **95 Operatori** tra Soci Lavoratori, Dipendenti e collaborazioni a progetto, rispetto 31.12.2009 da cui risultavano n. 100 Lavoratori. I dati risultano infatti dall'annuale Riesame della Direzione che evidenzia un decremento del 5% (mentre nel 2009 la crescita era stata del 5,3% e nel 2008 del 26,75%). Al 31.12.2010 risultano attivi n. 2 consulenti esterni.



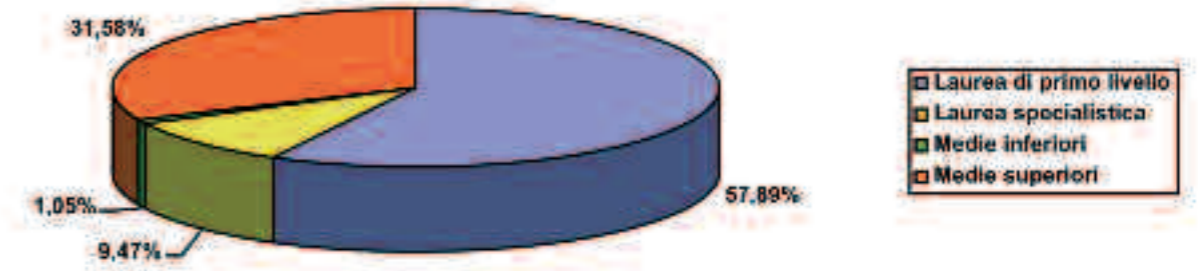
Anzianità lavorativa



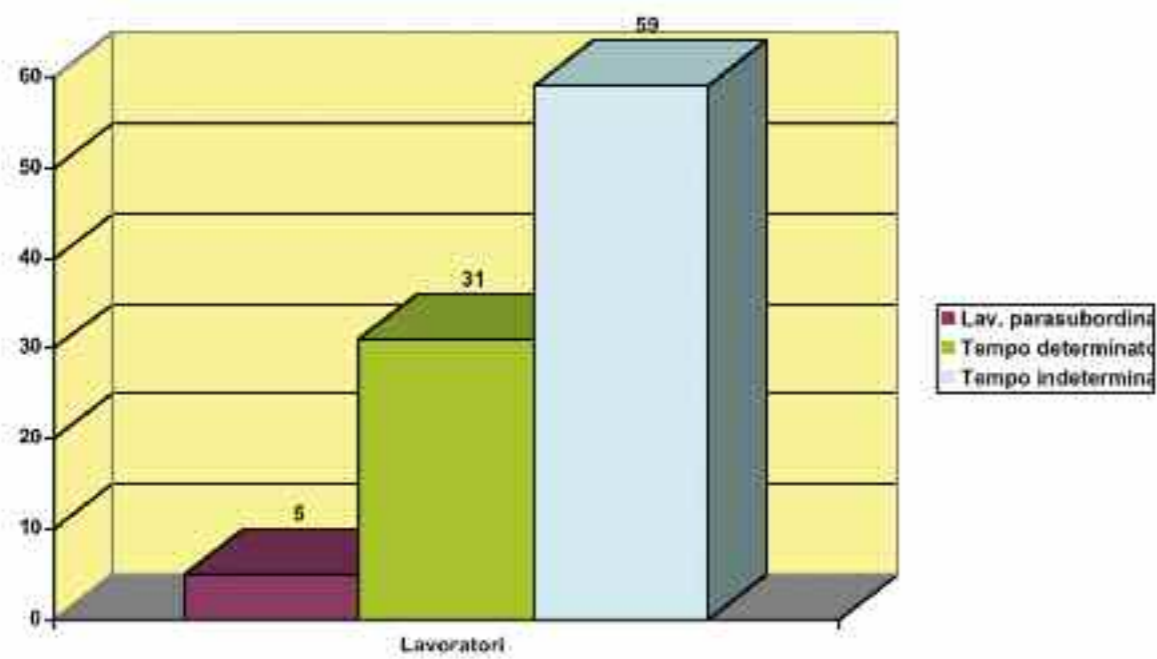
Classi di età



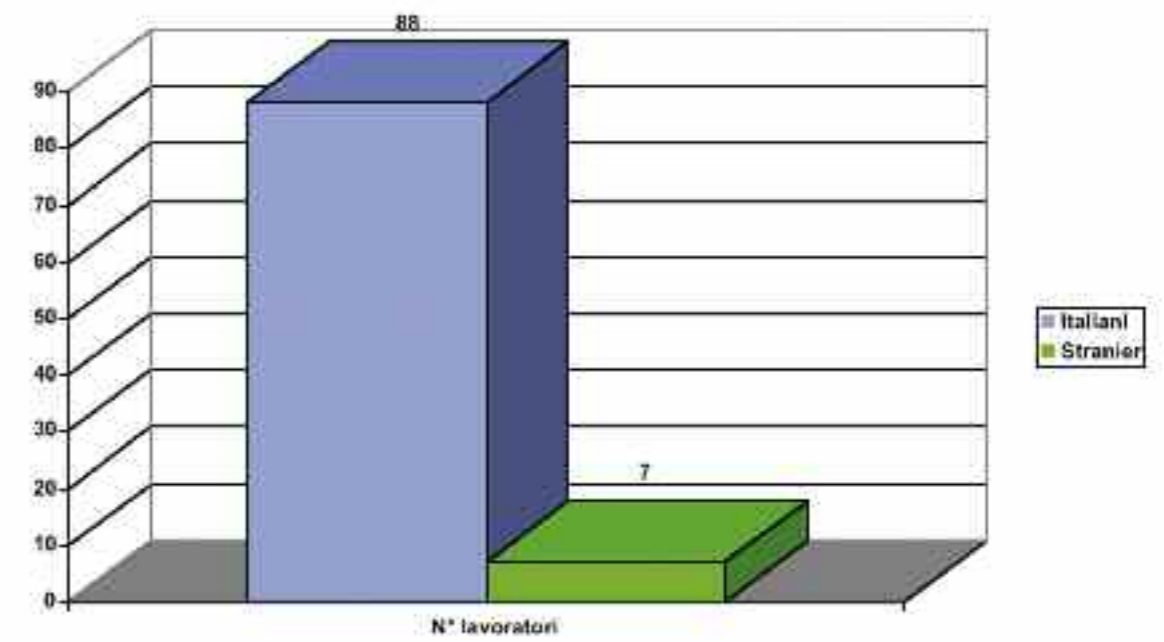
Titolo di studio



Rapporto lavoro



Cittadinanza



4.1.1 Pari Opportunità

Particolare attenzione della Cooperativa va alle **politiche per le pari opportunità**, come evidenziato dai numeri della struttura: su n. 95 dipendenti **n. 66 sono donne**, pari al **69,47 %** (al 31.12.2010).

La Soc. Coop. Soc. 'Progetto Emmaus' è infatti una Cooperativa che ha avuto sempre nelle sue pratiche, non solo il rispetto, ma la promozione delle politiche di pari opportunità, come si evince dalla seguente tabella che esprime con i numeri l'importanza del mondo femminile nella Cooperativa.

Cooperativa 'Progetto Emmaus'	Breve descrizione del ruolo	Numero unità dedicate	% femminile attuale
Consiglio di Amministrazione	Organo decisionale centrale composto da sette membri; presenze femminili continuative in tutti i mandati fin dall'inizio (1995).	7	28,5%
Responsabile Area Clinica	Psicologa che si occupa di programmare e coordinare le varie attività cliniche e terapeutiche dei vari gruppi di lavoro, le loro formazioni e supervisioni.	1	100%
Coordinamenti Unità Operative	Ogni équipe, gruppo di lavoro ha un coordinatore di unità operativa che risponde del suo gruppo, organizza programma e verifica le attività della U.O.A	13	69%
R.S.G.Q. Gruppo Qualità ISO 9001	Il sistema della qualità ISO 9001, centrale nell'organizzazione del lavoro della cooperativa dal 2003, ha nel gruppo Iso il suo motore	3	100%
Responsabile Privacy Responsabile Informatico Responsabile Formazione	Alcune responsabilità trasversali alla cooperativa con funzioni di supporto. Di queste la gran parte è gestita e rappresentata da figure femminili (organigramma)	3	100%
Part-time	Concessione dei part time ai Soci/dipendenti che lo richiedano per motivi personali / famigliari / scolastici o altro	37	75%
Aspettativa	Concessione di periodi di aspettativa ai Soci/dipendenti che lo richiedano per motivi personali / famigliari etc	3 aspettative concesse in 13 anni	100%
Maternità anticipate	Concessione delle maternità anticipate, posticipate e facoltative a chi ne ha fatto richiesta	25 maternità in 14 anni	attualmente 10 maternità

Nell'arco dell'anno ci sono state n. 13 nuove maternità di Operatrici e n. 2 Operatrici sono rientrate dopo il periodo di maternità.

4.1.2 La formazione

La nostra Cooperativa investe da sempre notevoli risorse ed energie sulla formazione rivolta agli Operatori e alle Operatrici ritenendola uno strumento indispensabile per favorire lo sviluppo delle competenze, la crescita professionale dei propri Lavoratori, la trasmissione dei valori e della storia che la caratterizzano. La formazione è erogata a tutti i dipendenti, Soci e non Soci. Nonostante il 2010 sia stato un anno difficile a causa della crisi economica incombente si è scelto di continuare ad investire sulla formazione continua, che si è rivelata una risorsa fondamentale per i gruppi di lavoro nell'affrontare i processi di ristrutturazione interni e di rivisitazione dei modelli operativi.

L'area clinica

In Cooperativa si è ritenuto fondamentale mantenere viva l'attenzione all'area clinica che comprende vari aspetti:

- attivare interventi di attività clinica (gruppi terapeutici, gruppi psicoeducazionali, di formazione e percorsi psicoterapeutici individuali)
- mantenere un ruolo di raccordo e confronto rispetto a questi aspetti ed alla riflessione sui casi clinici
- attivare tirocini per specializzandi in psicoterapia

- occuparsi di una formazione continua che va monitorata e supportata (vedi capitolo seguente)
- promuovere verso l'esterno ed il territorio le riflessioni prodotte all'interno.

Si occupa della cura e attivazione di questi aspetti Antonella Vietti.

Supervisione

Si classifica 'Supervisione' l'attività formativa effettuata in équipe con scelta di lavorare sul gruppo di lavoro, sulla coesione interna e la crescita del gruppo di lavoro per raggiungere un modello operativo condiviso. La supervisione permette di effettuare l'analisi dei casi e delle situazioni critiche che quotidianamente si presentano agli Operatori e di lavorare sui loro vissuti, grazie all'apporto di professionalità e competenze di docenti specifici, quali ad esempio counselor e psicologi-psicoterapeuti esterni. Il focus dell'attività formativa può essere l'équipe o l'Ospite e le tecniche utilizzate sono role play, simulazioni e lavoro di gruppo, a differenza delle più tradizionali lezioni frontali. Questo genere di formazione viene erogata durante tutto l'arco dell'anno, infatti si tratta di percorsi formativi diluiti nel tempo che coprono in genere periodi che vanno dai 6 ai 9 mesi, accompagnando il lavoro dell'operatore in maniera costante.

Nel corso dell'anno 2010 sono state erogate n. 150 ore di Supervisione a n. 58 Operatori/trici, che hanno partecipato a più corsi.



Formazione tecnica

All'interno di questa seconda tipologia di formazione rientrano i percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di conoscenze specifiche, teorie ed insegnamenti in ambiti definiti volti ad accrescere la professionalità degli Operatori e le loro competenze, anche in risposta alle leggi vigenti e quindi agli adempimenti normativi previsti. Si elencano brevemente alcune formazioni tecniche erogate nel corso dell'anno 2010:

Affiancamento tra coordinatori, corsi Addetti al

Primo Soccorso (Bls), Aggiornamento ampliamento norma Iso (Gruppo Iso), Bilancio Sociale (Gruppo Iso), Formazione continua Gruppo Coordinatori, Corsi specifici: 'L.I.S. Lingua Italiana dei Segni', Formazione specifica rivolta agli Operatori della Scuola dell'Infanzia, Formazione rivolta agli Operatori dei servizi territoriali Alba-Bra, Formazione per Operatori dei Servizi Socializzanti Alba-Bra.

I corsi di formazione tecnica sono stati svolti attraverso lezioni frontali ed esercitazioni pratiche e,

generalmente, hanno avuto durate medio brevi perché sviluppati su temi individuati specifici. Nel corso del 2010 la Cooperativa 'Progetto Emmaus' ha erogato n. 192 ore di formazione tecnica rivolta a circa 70 partecipanti.

Nel corso dell'anno 2010, tra formazione tecnica e corsi di supervisione, sono state erogate n. 342 ore supportate, in parte, con i fondi del Fondo Sociale Europeo e di FonCoop. Claudia Prandi, insieme a Marco Castrone ed Elisa Cagnazzo, ne ha curato gli aspetti organizzativi, dall'ideazione alla rendicontazione, passando attraverso la realizzazione con un monitoraggio continuo.

Formazione individuale

Per ogni singolo Operatore/trice la Cooperativa mette a disposizione un budget (di € 200 per un tempo pieno) per la formazione personale esterna alla Cooperativa, oltre ai percorsi di supervisione strutturati nei diversi servizi e rivolti ai diversi gruppi di lavoro. Tale budget viene utilizzato dall'operatore che ne fa richiesta per la partecipazione a giornate di studio, convegni, seminari, percorsi formativi che abbiano una attinenza al proprio lavoro svolto.

Anche per il 2010 è stato confermato il budget personale per la formazione professionale per gli Operatori aventi diritto, ovvero assunti con contratto a tempo indeterminato, di cui hanno usufruito n. 6 Operatori/trici (il 9,7%), per un importo totale di € 900,00 (7,25% di quanto stanziato che è pari a € 12.414 c.ca). Questo aspetto va migliorato perché una formazione permanente professionale rileva un buon indice di professionalità. Sono allo studio nuove formule per promuovere maggiormente l'utilizzo del bonus individuale tra gli operatori.

Per quanto concerne i permessi studio e permessi esami nel corso dell'anno hanno usufruito di permesso studio n. 3 Operatori. Coloro che erano impegnati in formazioni universitarie, hanno presentato documentazione ufficiale degli esami sostenuti al coordinatore per usufruire di permessi per esame retribuiti.

4.1.3 Formazione e rete esterna

1. Comunità Du Parc

Ormai da tempo si parla in Cooperativa di formarsi maggiormente sulla cura dei disturbi di personalità. Dopo varie esperienze nell'area

della psichiatria è divenuta evidente la necessità di impostare interventi differenti su Utenti con diagnosi di psicosi e Utenti con un disturbo di personalità. Dal mese di marzo 2010, si è costituito un gruppo trasversale di Operatori che, riunendosi periodicamente, ha approfondito e discusso queste tematiche. Tutto ciò ha portato, nell'agosto 2010, a un confronto con l'Associazione Du Parc di Torre Pellice che gestisce una comunità psichiatrica e due gruppi appartamento. Durante la visita alcune Operatrici della Cooperativa (Claudia Prandi, Erica Chiola e Michela Sperone) hanno partecipato ad una giornata di formazione e confronto tra modelli e modi di intendere l'intervento educativo e terapeutico; sono così nate interessanti riflessioni sull'importanza o meno della normatività nell'agire quotidiano e sulla valenza del lavoro sul mondo interno degli Ospiti. Il tutto ha portato ad ipotizzare un gemellaggio con scambi di Operatori tra le due realtà per poter osservare da diversi punti di vista il lavoro, confrontare le esperienze ed arricchirsi reciprocamente.

2. La Cooperativa L'esprit a l'envers.

Abbiamo avuto modo di approfondire la conoscenza con la Cooperativa l'Esprit a l'Envers, Cooperativa Sociale di Aosta che si occupa di psichiatria. L'incontro ha dato vita ad un interessante confronto riguardo all'organizzazione ed ai modelli di intervento in ambito residenziale e territoriale. Alcuni Operatori e consulenti della Cooperativa hanno partecipato, in qualità di docenti, a quattro giornate di formazione di 8 ore l'una sul tema L'USO DEL GRUPPO NEL PERCORSO DI CURA IN PSICHIATRIA, all'interno di un corso, organizzato dalla Cooperativa di Aosta, finanziato da Foncoop dal titolo "Progettare gli interventi ed i servizi". È stata fatta una precisa analisi dei bisogni in seguito alla quale ha preso il via, nel mese di aprile 2010 fino a giugno 2010. Il percorso formativo che ha visto Docenti gli Operatori e le Operatrici della Cooperativa 'Progetto Emmaus', per un totale di n. 32 ore (4 giornate da 8 ore l'una). I vari incontri hanno avuto ad oggetto le seguenti tematiche: I^a giornata: (Antonella Vietti) Quali tipi di gruppo in psichiatria con pazienti psicotici e riflessione sulla terapeuticità dei nostri interventi, (Elena Vecchi) Laboratorio esperienziale di arte terapia e riflessioni teori-

che; II^a giornata: (Antonella Vietti, Paola Castagno) Laboratorio esperienziale di psicodramma e danzamo- mentoterapia e riflessioni teoriche, III^a giornata: (Nemo Villeggia, Andrea Gosmar) Progettazione e narrazione di due progetti educativi in gruppo trasversale, (Daniela Pennacchia) Laboratorio esperienziale di dramma terapia e riflessioni teoriche; IV^a giornata (Nemo Villeggia, Elena Vecchi) Progettazione creativa (simulazione di una progettazione di intervento) e restituzione del percorso.

3. Associazione di Volontariato San Giovanni.

In quest'ottica nel corso del 2010 due Operatori della Cooperativa, Massimiliano Vullo e Nemo Villeggia, hanno partecipato in qualità di docenti al corso di formazione per Volontari organizzato dall'Associazione di Volontariato San Giovanni di Bra, il Consorzio Int.Es.A. e il Centro Servizi per il Volontariato Società Solidale, dal titolo "Strada Libera". I Volontari interessati al percorso formativo sono stati n. 30: molti prestano servizio presso le varie sedi del Progetto Free Way, altri provengono da realtà associative del territorio come l'Associazione Sportiamo, l'Associazione Piedi per Terra. Il percorso ha avuto ad oggetto le tematiche relative alle motivazioni del Volontariato, alla disabilità, ai servizi territoriali per i disabili, alla

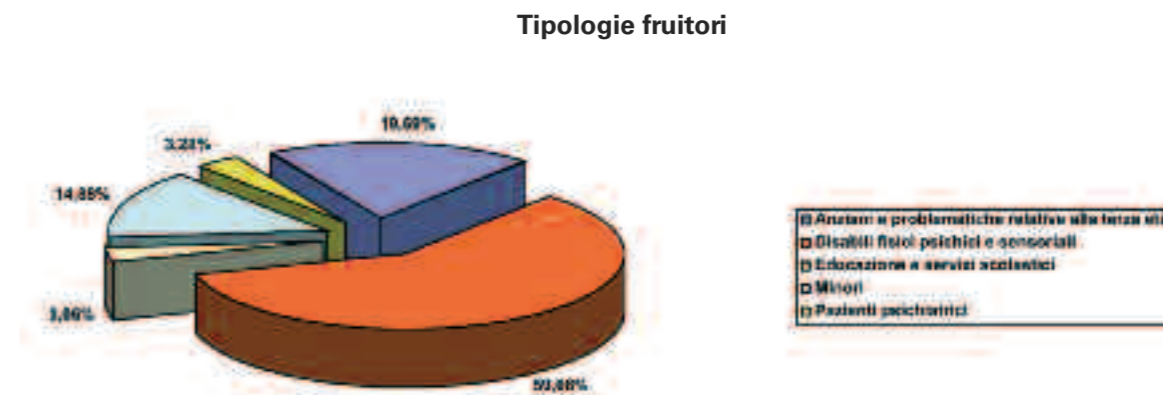
progettazione di interventi per disabili. È stato un buon momento di confronto e occasione di incontro per promuovere ed integrare Operatori e Volontari e per condividere le diverse esperienze di Volontariato effettuate nelle realtà presenti.

Interessante è stata la progettazione di tale corso che ha avuto come protagonisti principali un nucleo di Volontari che poi sono stati direttamente tra i fruitori del corso. La co-progettazione tra Volontari e addetti ai lavori ha permesso di raccogliere i bisogni e di calibrarli e leggerli in un'ottica non troppo tecnicistica ma tarata sul gruppo stesso dei Volontari. In questo modo i formatori hanno potuto rendere i loro interventi fruibili ai partecipanti.

4. ConfCooperative

Nel corso dell'anno, nel mese di luglio, l'operatore Nemo Villeggia ha partecipato per la Cooperativa al Corso di qualifica O.S.S. organizzato da Confcooperative. La docenza, nell'ambito delle metodologie ed intervento, ha riguardato l'approccio alla disabilità, nel contesto sociale e lavorativo.

4.2 Fruitori



Nel corso del 2010 la Cooperativa 'Progetto Emmaus' ha erogato servizi a n. 455 Utenti, così suddivisi:

Pazienti Psichiatrici				
	Sede (indirizzo) N.	Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Strutture residenziali	Comunità Emmaus, G.A. 'Ariete', G.A. 'Due Passi', Progetto di Convivenza Guidata	15	Struttura protetta di tipo B ad elevata intensità terapeutica e intervento riabilitativo per pazienti segnati dall'esperienza del disturbo mentale; G.A. per pazienti provenienti dal D. S. M. di differenti ASL; Progetto per servizio residenziale a bassa intensità	Residenziale
Minori				
	Sede (indirizzo)	N. Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Gestione della Scuola dell'Infanzia e Estate Bimbi	Scuola Materna 'N.S. del Suffragio' del Mussotto	68	Gestione della scuola materna e realizzazione dell'Estate Bimbi (luglio - settembre)	Diurno
Educazione e servizi scolastici				
	Sede (indirizzo)	N. Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Assistenza alla comunicazione	Servizi territoriali Alba	14	Gestione del Servizio di Assistenza alla Comunicazione, appalto del Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero.	Territoriale, domiciliare
Disabili fisici, psichici e sensoriali				
Tipologia di servizio	Sede (indirizzo)	N. Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Strutture residenziali	Gruppi Appartamento 'Tetti Blu', 'Sotto Sopra', 'Pepe Nero'; 'La Rocca' a Bra, Comunità Alloggio 'Aurora' a Bra, 'Casa Maria Rosa' ad Alba	41	G.A. per soggetti disabili intellettivi, fisici e psichici cui si accompagna una insufficiente autonomia nella gestione quotidiana e discrete abilità relazionali residue; comunità alloggio di tipo B per disabili gravi con necessità di supporto educativo e sostegno tutelare. (Il numero degli Utenti comprende n. 5 sollievi).	Residenziale
Progetto di Promozione dell'Autonomia e Progetto Adolescenti	Servizi territoriali Bra	31	Attività volta a favorire un percorso di vita più autonomo possibile, percorsi di socializzazione e di integrazione; Interventi volti a creare un luogo neutro di incontro e confronto per minori e giovani disabili nel territorio; appalto del Consorzio Int.Es.A di Bra.	Territoriale

Inserimenti Socializzanti	Servizi territoriali Bra	31	Interventi per l'inserimento attivo di persone diversamente abili in un contesto lavorativo; appalto del Consorzio Int.Es.A di Bra	Territoriale
Progetto Free Way	Servizi territoriali Bra	40	Interventi volti a organizzare spazi di tempo libero per le persone diversamente abili, in collaborazione con giovani Volontari; appalto del Consorzio Int.Es.A di Bra	Territoriale
Interventi territoriali	Servizi territoriali Alba	95	Interventi di tipo educativo assistenziale; servizio di assistenza domiciliare; trasporti; 3 laboratori diurni; progetti di terapie occupazionali con il SIL Alba e n. 3 progetti di vita indipendente. I servizi sono realizzati in appalto del Consorzio Socio Assistenziale Alba Langhe e Roero.	Domiciliare, territoriale, diurno
Assistenza notturna	presso la Piccola-Casa della Divina Provvidenza di Alba	30	Assistenza notturna rivolta agli Ospiti disabili.	Residenziale
Disabili fisici, psichici e sensoriali				
Tipologia di servizio	Sede (indirizzo)	N. Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Attività educative	presso le Case di Riposo di Cornigliano e di Rodello	60	Servizio educativo per la realizzazione di attività ricreative rivolte a persone auto e non auto sufficienti, Ospiti delle case di riposo, con Patrizia Bonada.	Diurno
Assistenza notturna	presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Alba	30	Assistenza notturna rivolta agli Ospiti, anziani.	Residenziale

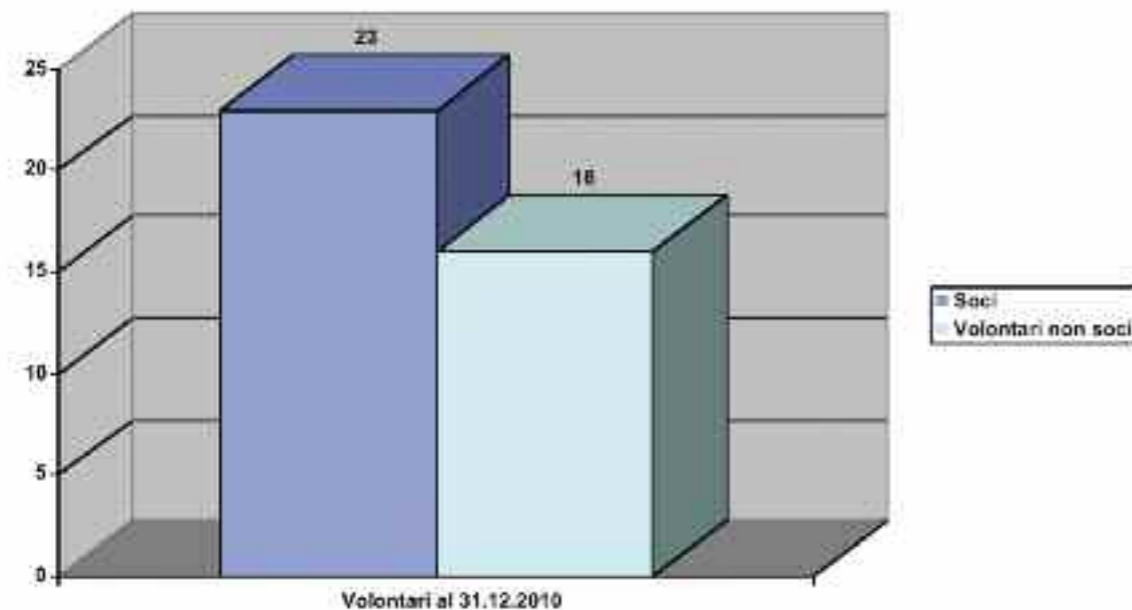
Nel 2010 si sono gettate le basi per provare ad impostare un **modello di lavoro** che possa in qualche modo **coinvolgere maggiormente i famigliari** dei nostri Utenti. E' un processo che richiede tempo e spazio di pensiero per sperimentare queste integrazioni, che rappresentano un po' una novità all'interno del nostro modello operativo, ma che possono incidere significativamente sulla qualità del nostro lavoro. Come ha scritto Corrado Pontalti, "Lavorare set-

timana dopo settimana con i genitori (o i famigliari aggiungiamo noi) per mesi, significa renderli psicoterapeuti competenti con i figli." Traslando questa formula in ambito educativo o assistenziale, potremmo dire che coinvolgere i Famigliari nel processo di cura e accudimento rappresenta un potenziale che attualmente è poco sfruttato, ma che potrebbe in prospettiva trasformarsi in una risorsa preziosa.

4.3 Altre risorse umane

4.3.1 Volontari

Il numero dei Volontari dell'anno 2010 in Cooperativa è stato pari a n. 39 così suddivisi:



I Volontari sono le risorse della comunità che ci permettono di portare avanti attività che altrimenti sarebbe impossibile riuscire a fare. Il Volontariato, proprio in quanto pre - tecnico, appare potenziale elemento equilibratore rispetto alla professionalità degli addetti del settore, introducendo continuamente dosi di empatia, vicinanza interpersonale, intensità emotiva che entrano in dialogo con riferimenti e criteri di tipo tecnico e professionale; elemento centrale se si rivuole, in questi tempi, rifondare il welfare in un'ottica ecologica e di ottimizzazione delle risorse.

Il Volontariato è un potenziale fattore di estensione del raggio d'azione e di amplificazione delle possibilità di lavoro socio-educativo di servizi e progetti. È una potenzialità che si esplica a diversi livelli:

- livello ideativo contribuisce a mettere a punto ipotesi, a tenere presenti sguardi e posizioni più articolate e a sondare terreni di azione educativa insoliti ma utili;
- livello di competenze il Volontariato risulta essere portatore di capacità e risorse che possono non essere a disposizione degli Operatori e dell'organizzazione;
- livello organizzativo e logistico si possono ri-

trovare flessibilità e capacità di messa insieme di risorse originali diverse da quelle che si sono strutturate nel tempo nei servizi e che, spesso, sono legate a una serie di vincoli e freni di tipo formale e burocratico.

Un altro aspetto interessante riguarda la relazione tra servizi e contesto territoriale, dato che il volontariato può contribuire a migliorare e a facilitare le interazioni tra questi due ambiti. È una funzione delicata e cruciale, che si può intravedere nel fatto che il volontariato, vivendo e abitando nel contesto, si muove tra interno ed esterno dei servizi, e realizza vere e proprie mediazioni culturali tra la percezione sociale dei servizi, la loro immagine, e ciò che effettivamente accade al loro interno. Inoltre, il volontariato porta all'interno del servizio la cultura e la sensibilità di un luogo, di altre organizzazioni, di altri circuiti relazionali, e aiuta l'interno del servizio ad entrare in contatto con tali elementi.

Accanto a questi fattori positivi, vanno considerati anche gli aspetti problematici e critici, che spesso accompagnano e rendono complesso il contributo del volontariato. In particolare possono esservi difficoltà legate a problemi di motivazione e competenza dei Volontari, quando non

è chiaro ed esplicito perché una persona o un gruppo decidano di passare del tempo con persone disabili e quando le risorse di riflessione, consapevolezza e competenza sono scarse, deboli, fragili.

In altri casi possono esservi difficoltà legate all'attesa di tenuta nel tempo e affidabilità del gruppo o della persona che l'organizzazione esprime in relazione ai propri progetti.

È chiaro quindi che il Volontario va cercato, formato, curato, valorizzato, orientato e nutrito.

Nel 2010 in Cooperativa si è avviato un confronto attivo circa la necessità di potenziare la rete del Volontariato e delle opportunità che si potrebbero aprire nel reclutare nuovi Volontari; le riflessioni hanno portato ad un incremento sensibile del loro numero. A tal fine, è stato realizzato il **Giornalino informativo della Cooperativa** e l'occasione della manifestazione **Collisioni** di Novello è stato un bel momento di cultura per tutti, dove si è respirata aria di libertà, per Ospiti ed Operatori, e soprattutto è stato occasione di incontro con Volontari, in una dimensione extralavorativa pia-

cevole e rigenerante; logistica ed organizzazione hanno avuto grandi risultati grazie soprattutto al loro coinvolgimento.

Naturalmente occorrono energie e grandi attenzioni per evitare che il Volontario venga investito di un ruolo che non gli appartiene, non possiamo infatti pensarlo come sostituto dell'operatore, quanto piuttosto come una risorsa aggiuntiva che può portare all'interno della Cooperativa un sapere "terzo" da incanalare attraverso riflessioni continue.

Attualmente molti dei Volontari che offrono parte del loro tempo in attività legate alla Cooperativa non sono Soci, ma svolgono la loro attività legata prevalentemente ad un servizio specifico. Ora, tenendo ferma la necessità di lasciare ai singoli Volontari la decisione di dove fare Volontariato (parafrasando Pennac il termine Volontariato è in antitesi con ogni forma verbale imperativa) pensiamo che si possa lavorare per alimentare nei Volontari il senso di appartenenza alla nostra Cooperativa, attraverso la loro inclusione nei Soci, strutturando magari spazi ad hoc di confronto e condivisione con loro. *Grazie Volontari!*



La nostra Cooperativa è stata anche presentata presso l'**Agenzia Formativa Apro di Alba** per promuovere future collaborazioni e occasioni di prestare Volontariato presso servizi e strutture: all'interno del corso sulla sartoria, durante l'anno scolastico, si è infatti avviata una proficua collaborazione tra gli allievi e la Comunità Emmaus avente come diretti beneficiari gli Ospiti delle strutture.

4.3.2 Servizio Civile Volontario



Nel corso del 2009 si è verificata una temporanea interruzione del flusso di Volontari del Servizio Civile a causa di una netta riduzione delle risorse finanziarie a disposizione.

E' stato comunque utile proseguire con un attento monitoraggio sul territorio, attivando incontri per fare emergere possibili candidati Volontari per le strutture. Il servizio civile, "...oggi più che mai, deve essere per i giovani un'esperienza di impegno sociale a tutto tondo contro la minaccia della disgregazione sociale". È quanto ha affermato Giuseppe Guerini, presidente nazionale di Federsolidarietà ConfCooperative durante i lavori del convegno "Servire al futuro: il servizio civile nazionale, occasione di formazione alla responsabilità e all'impegno Sociale per cittadini di domani", promosso a Torino l'8 luglio 2010 per fare il punto, a dieci anni dalla nascita del nuovo servizio civile su base Volontaria, sulle azioni fin qui realizzate.

La nostra Cooperativa aveva presentato nel mese di ottobre 2009 il progetto per l'attivazione del Servizio Civile per l'anno solare 2010 che la Con-

fCooperative Cuneo ha inserito in una più ampia progettazione dal titolo 'Drago Volante'. L'approvazione da parte degli organi preposti alla selezione e la conseguente copertura finanziaria avallata dal Ministero Competente ha dato il via nel periodo 3 settembre 2010 – 4 ottobre 2010 alla Campagna 'Volontari Cercasi', finestra di selezione e ingaggio di **n. 4 Volontari** presso le strutture: **Comunità Casa Maria Rosa, Comunità Emmaus, G.A. SottoSopra e Comunità Aurora**. La fase di progettazione è stata seguita da Doriana Cencio ma è stato essenziale il coinvolgimento di tutti gli Operatori per individuare sul territorio le risorse ottimali, ovvero giovani volenterosi e carichi di energia.

Ad ottobre i Volontari sono andati a Cuneo per le consuete visite e colloqui e **dal 1° dicembre 2010 hanno iniziato a prestare il loro servizio civile** nelle relative strutture, seguiti in modo attento e responsabile sia dai Coordinatori delle strutture che dai vari Operatori, ma soprattutto dalla figura dell'O.L.P. (Operatori Locali di Progetto) e nello specifico: Nadia Pelassa per la Comunità Emmaus, Fabio Carletto per il G.A. SottoSopra, Anna Nota per la Comunità Casa Maria Rosa e Silvia Crudi per la Comunità Aurora.

4.3.3 Tirocini formativi e stagisti

Tipologia	Numero	Ente inviante	Attività svolta
Tirocinante Liceo Psico Pedagogico (Istituto Magistrale)	8	Informagiovani Alba, Liceo Psico Pedagogico	Affiancamento Operatori Estate Bimbi presso la Scuola Materna N.S. del Suffragio del Mussotto (2); affiancamento Operatori in assistenza e animazione Ospiti Casa Maria Rosa (2), Comunità Emmaus (4)
Tirocinante Liceo Artistico	2	Informagiovani Alba	Affiancamento Operatori Estate Bimbi presso la Scuola Materna N.S. del Suffragio del Mussotto
Tirocinanti scuola superiore	8	Scuola Superiore Cillario Ferrero, Alba	Affiancamento Operatori, attività animazione con gli Ospiti di Casa Maria Rosa
Tirocinanti Qualifica Riqualfica Operatore Socio Sanitario O.S.S.	24	Enti Formazione Professionale APRO, CNOS-FAP Bra; Irecoop Piemonte, ConfCooperative	Affiancamento Operatori, attività animazione con gli Utenti G.A. La Rocca (6), Comunità Emmaus (4), Casa Maria Rosa (3), Comunità Aurora (6); Servizi Territoriali (5)
Tirocinante Psicologa Psicoterapeuta	1	Scuola di Specializzazione Psicoterapia	Affiancamento Operatori, Comunità Emmaus
Tirocinante ArteTerapeuta	1	Istituto Art Therapy Italiana	Affiancamento terapeuta in attività territoriali
Totale tirocinanti 2010	44		

4.4 Reti territoriali

4.4.1 La Comunicazione esterna

Nell'ottica di integrazione territoriale e di comunicazione che caratterizza l'operato della Cooperativa, si sono da sempre promossi adeguati momenti di incontro con la cittadinanza, a partire dai due convegni realizzati nel 2006 e nel 2009, quali giornate di studio e sensibilizzazione.



Sul territorio 'Progetto Emmaus' si è resa partecipe a numerosi incontri sul territorio, tra cui:

1. Incontro organizzato dall'Associazione La Carovana di Alba, nel mese di aprile 2010, dal titolo "La riabilitazione oltre la riabilitazione" con l'inaugurazione ufficiale della nuova sede dell'Associazione in via Pola.
2. Alcuni Operatori sono intervenuti all'interno della settimana organizzata dall'Associazione Alba per te 'Art Brut' nella tavola rotonda della mattinata sul tema 'L'arte come terapia?', portando le riflessioni sulle esperienze maturate in Cooperativa in questi anni.
3. A partire dal 2010 la Cooperativa partecipa, con Marina Galleano, al neo costituito **Comitato disabili di Bra**, che vede la presenza di tutte le realtà, Associazioni, attori, enti che operano nel settore della disabilità.
4. A maggio, sulla Piazza di Pollenzo a Bra, si è svolto l'annuale **appuntamento** organizzato dall'**Associazione 'Il Ponte'** a favore, tra gli altri, anche delle attività della Comunità Alloggio Aurora. Protagonisti della manifestazione, i Trelilu in concerto.
5. Il 5 maggio 2010 alcuni Operatori della Cooperativa hanno partecipato all'incontro che si è svolto a Bra presso il Consorzio Int.ES.A. sul tema dell'alzheimer, dal titolo 'Io sono la

tua memoria'. La serata ha approfondito i contenuti legati al dialogo con le Famiglie degli anziani affetti da patologie da deterioramento cognitivo, informazioni, risorse e servizi a sostegno della domiciliarità. Il Presidente della Cooperativa, Armando Bianco, ha partecipato al corso dal titolo **'My POD Percorso operativo di deterioramento cognitivo: informazione risorse e servizi a sostegno della domiciliarità'**.

6. Lunedì 17 maggio 2010, presso la Sala "Beppe Fenoglio" ad Alba, 'Progetto Emmaus' ha partecipato all'incontro **"La libertà è terapeutica?"**: a 32 anni dalla legge 180, a 30 dalla morte di Franco Basaglia, incontro con il Dott. Pasquale Evaristo, Psichiatra, Responsabile della U.O. n.2 – CSM "Maddalena" di Trieste, con la Dott.ssa Cecilia Dalcielo, Direttore del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL CN2 e rappresentanti del privato sociale e delle Famiglie, in collaborazione con la Cooperativa libreria La Torre.
7. Giovedì 10 giugno 2010 la Cooperativa ha partecipato all'incontro che si è tenuto a Cuneo sul Welfare organizzato con le Cooperative, le amministrazioni comunali e dei Consorzi della provincia. Il seminario dal tema **"Welfare locale: Terzo Settore e Programmazione Partecipata"** è stato un importante momento di

confronto con le realtà sociali del territorio, organizzato dal Centro per la Cultura Cooperativa ed il Consorzio CIS.

8. Massimiliano Vullo ha partecipato per tutto l'anno 2010 alle periodiche riunioni dell'Associazione HRede di insegnanti di sostegno.

Anche nel corso del 2010 si sono svolti vari incontri con i diversi stakeholder coinvolti, a partire dall'annuale **Incontro con le Famiglie** degli Utenti nel mese di aprile, volto a mantenere e rafforzare il dialogo tra l'utenza e la Cooperativa, al fine di raccogliere difficoltà, richieste e proposte anche in conseguenza della riorganizzazione dei servizi, per far conoscere maggiormente le attività svolte e per promuovere le iniziative messe a punto dalla Cooperativa, tra cui il 5xmille. Tali incontri rappresentano di fatto buone occasioni di dialogo per scambiarsi opinioni e rinsaldare l'alleanza con le Famiglie in un periodo critico, sia per la cooperazione che per i servizi in generale.

Il G.A. Pepenero ha organizzato, grazie ad Emanuela Grillo, un **torneo di carte a scala 40** su proposta di un Ospite della struttura. Il torneo, conclusosi nel mese di novembre 2010, ha coinvolto oltre venti persone tra Operatori, Ospiti, famigliari.

Nel mese di giugno 2010 Operatori ed Utenti della Cooperativa hanno partecipato alla **manifestazione culturale** che si è realizzata a Novello dal titolo **'Collisions'**. E' stata un'opportunità per essere presenti per tre giorni consecutivi ad un momento di contatto con varie agenzie e rappresentanze: il mondo giovanile, le iniziative culturali e più in generale una buona occasione per la Cooperativa di farsi conoscere e diffondere del materiale sulle attività realizzate, ma anche sul servizio civile, sui tirocini ecc. Una vera e propria occasione per sensibilizzare sul tema dell'integrazione sociale, con la proposta anche di dare eventuale ospitalità di autori o scrittori presso strutture (prima o dopo le esibizioni)...etc.



I giornalino di 'Progetto Emmaus'

La Cooperativa ha partecipato alla manifestazione con la realizzazione di un **Giornalino Informativo** diffuso attraverso la bancarella organizzata a Novello, che ha messo a disposizione materiale divulgativo e oggetti creati nei laboratori (I Girasoli, Girandole Rosse e Accipicchia).

È stata allestita una mostra fotografica di un Ospite dei G.A. nella confraternita di Novello aperta tutti i giorni per le visite esterne e, nel pomeriggio di sabato, sono state interpretate le poesie di un Utente della Cooperativa. Circa sei Ospiti in totale hanno partecipato all'organizzazione (come Volontari) tutti i giorni. È stato un investimento che ha avuto come primo obiettivo la partecipazione e la festa: l'aria di libertà, per Ospiti ed Operatori, è stata la prima sensazione e considerazione. È stata anche un'occasione per incontro tra Operatori, in una dimensione extralavorativa piacevole e rigenerante.

Partecipazione ai piani di zona – Anche per il 2010 sono proseguiti i lavori per i Piani di Zona con il Consorzio Socio Assistenziale Int.Es.A. di Bra e Consorzio Socio Assistenziale Alba, Langhe e Roero, che vedono impegnati anche la nostra Cooperativa. Dal mese di gennaio Alberto Bianco rappresenta la cooperazione sociale locale all'interno dell'Ufficio di Piano del Consorzio Int.Es.A. e Anna Nota, dal mese di giugno rappresenta, la cooperazione albese all'interno del Tavolo tematico disabili per il Consorzio Alba Langhe e Roero.

Nel 2010 la Cooperativa ha avuto modo di approfondire l'amicizia con l'**Associazione 'Alfapp Liguria'**; questa Associazione di famigliari di

pazienti psichiatrici e Volontari ha richiesto espressamente a 'Progetto Emmaus' la possibilità di essere affiancata per la progettazione di una struttura residenziale a Genova. Dopo una attenta valutazione è risultato inopportuno in questo momento entrare nella gestione di una realtà così distante geograficamente, ma è stata una buona occasione per condividere la nostra esperienza e per creare nuove amicizie, tenendosi sempre disponibili a future consulenze o formazioni. In particolare, grazie al Presidente dell'Associazione, Paolo Pescetto, molti Operatori ed Utenti di 'Progetto Emmaus' hanno avuto modo di rinsaldare l'amicizia e la collaborazione con l'Associazione, visitando il centro diurno di Genova e, soprattutto, realizzando numerosi weekend estivi, da maggio

a fine settembre. In molte occasioni i gruppi appartamento sono stati ospitati dal presidente Paolo Pescetto che ha messo a disposizione la sua casa sopra Celle Ligure.

Domenica 4 luglio 2010, presso il centro polifunzionale Arpino di Bra, si è tenuta la **fiesta estiva del progetto "FreeWay"** che ha coinvolto un centinaio di persone. La manifestazione ha vissuto due momenti ben distinti: il primo in cui i clown dell'Associazione VIP Onlus (Viviamo in Positivo) hanno dato vita a un bellissimo spettacolo comico, un secondo momento di musica e danze organizzato dai dj Volontari del CinemaVekkio di Corneliano d'Alba. La giornata è stata intervallata da un apericena offerto a tutti dalla Cooperativa. È stato un modo simpatico per riunire insieme i partecipanti del progetto "FreeWay", Operatori, Volontari e Utenti e per festeggiare la buona riuscita del progetto, attivo ormai da diversi anni sul territorio del Consorzio INT.ES.A.

Durante il 2010 è stato organizzato un primo incontro di approfondimento interno sul tema del-

l'Amministrazione di sostegno. Presso la Cooperativa, durante una riunione di staff, i coordinatori hanno avuto modo di incontrare la Presidente dell'Associazione di Bra 'La Cordata' che si occupa di amministrazione di sostegno, tutela e curatela per persone in difficoltà. Il momento informativo è molto interessante e ha dato vita a molte riflessioni per orientamenti futuri.

Come tutti gli anni, anche per il 2010, la Cooperativa ha organizzato e realizzato la brochure promozionale per il **5xmille**, inoltrata via mail e distribuita su cartaceo durante i vari momenti di incontro con la cittadinanza.



I GRUPPI APPARTAMENTO: PUBBLICAZIONI E INTERVENTI DEGLI ULTIMI ANNI

In questi anni si è scritto e condiviso molto per sviluppare riflessioni e conoscenze sui gruppi appartamento, sulla disabilità e sul nostra metodologia operativa (in ordine temporale):

- Intervento alla giornata "Vado a vivere da solo" in sala Ferrero, Antonella Vietti, Alberto Bianco
- Intervento al Convegno disabilità e malattia, Settembre 2005: "Le relazioni difficili- L'assistenza residenziale e semiresidenziale-" Antonella Vietti
- Pubblicazione su Animazione Sociale 2006/6-7: Questo ti direi, se solo potessi- Densità delle relazioni in un gruppo appartamento- Daniela Pennacchia
- Pubblicazione su Animazione Sociale 2006/8-9: Potrebbe essere mio padre – Daniela Pennacchia
- Interventi sulla gruppalità alla giornata di studio di ottobre 2009: "Intrecci- percorsi di cura attraverso il gruppo" con diversi interventi di riflessione e condivisione, in particolare riguardante esperienze fatte con Utenti dei g.a.:
La casa dei gruppi, gruppo Operatori e gruppo Ospiti nel lavoro residenziale- Stefania Musso, Roberta Pucci
Le buone cure, esperienza di gruppo nell'incontro tra affettività e sessualità- Erika Chiola, Antonella Vietti
Svago e cura nel gruppo trasversale -Andrea Gosmar, Davide Muò, Nemo Villeggia
Famiglie e disabilità, il sostegno del gruppo tra vincoli e risorse- Irene Castiglione, Michela Sperone
La funzione creativa nelle terapie espressive di gruppo -Paola Castagno, Guido Marconcini, Daniela Pennacchia, Elena Vecchi
Apertura serale dei gruppi appartamento con visione di film a tema o attività organizzate per permettere alla cittadinanza di entrare e scambiarsi il piacere della relazione (ottobre 2009).
- Pubblicazione periodico di Cooperativa n.1-2010 in particolare intervista ai residenti dei gruppi appartamento "Vado a vivere...in gruppo", racconto "Questo ti direi" e narrazione di esperienze di gruppo.
- Interventi al convegno "L'arte come terapia?" organizzato da "Alba per te" giugno 2010 -Antonella Vietti, Guido Marconcini, Elena Vecchi, Paola Castagno-
- Pubblicazioni a settembre 2010 sulla rivista Plexus (del laboratorio di gruppoanalisi) A. Vietti, E.Chiola.

4.4.2 Rete e comunità locale

Uno sguardo per parlare della territorialità della Cooperativa intesa non tanto come appartenenza geografico/culturale alla nostra zona, quanto piuttosto come un tendere alla comunità locale in quanto bacino di risorse, di opportunità, di stimoli che risultano fondamentali nel percorso riabilitativo di alcuni nostri Utenti e che possono costringerci al pensare alla cura come a un qualcosa che si porta avanti non solo all'interno dei luoghi tradizionalmente dedicati (ospedali, centri di riabilitazione, comunità, centri diurni) ma anche nell'incontro con la comunità territoriale.

Fanno parte della comunità a cui apparteniamo alcune Associazioni e Fondazioni con le quali collaboriamo oramai da parecchi anni che, di fatto, hanno una grande importanza nel coadiuvare il nostro lavoro, in connessione con la comunità, restituendo alla disabilità e al disagio psichico

quella visibilità che è parte del diritto alla cittadinanza, diritto su cui tanto aveva insistito uno dei formatori storici della nostra Cooperativa, il prof. Paolo Henry. Il 2010 è stato anche un anno ricco di incontri e di scambi con realtà appartenenti ad altri contesti, occasioni da ricercare in futuro, sforzandosi di ritagliarsi spazi di tempo e di pensiero per guardare altrove o meglio "oltre".

Qui di seguito si presenta una fotografia, riassuntiva, delle principali realtà che hanno collaborato con la nostra Cooperativa, alla luce degli incontri, dei progetti, delle attività realizzate con Utenti e Ospiti, e del dialogo portato avanti nel corso dell'anno. Nella breve descrizione abbiamo inteso rappresentare quanti, a diverso titolo, hanno avuto rapporti al di là degli ambiti specifici di committenza e dei fornitori e prestatori d'opera e servizi.

Realtà territoriale	Forme di collaborazione
Ass. Cinema Vekkio di Corneliano d'Alba	Iniziative rivolte ai giovani
Associazione 'Sportiamo', Alba – Bra	Partecipazione degli Utenti ad attività sportive e di sensibilizzazione, gare, manifestazioni
Istituto Salesiano di Bra	Collaborazione realizzazione iniziative rivolte all'autonomia e adolescenti
Associazione 'Star Wheels', Alba UISP, Dipartimento Salute Mentale Alba-Bra, Centro Sportivo Europa	Partecipazione degli Utenti ad attività sportive Avvio e partecipazione degli Utenti, con la squadra 'Fallo tattico' al Campionato MATTI PER IL CALCIO 2009
Città di Cuneo 'Ex Chiesa S.Chiera'	Iniziative di sensibilizzazione 'Di...versi segni' partecipazione degli Utenti del Laboratorio 'I Girasoli'
Suore Minime N.S. del Suffragio, Torino Associazione 'Kairon', Alba	Scuola materna e attività estive Iniziative di sensibilizzazione nell'ambito dell'assistenza alla comunicazione, collaborazione e partecipazione ad attività (Convegno annuale Buoni Frutti)
Gruppo 'Hrete', Alba	Iniziative di sensibilizzazione nell'ambito dell'assistenza alla comunicazione, collaborazione con Operatori della Cooperativa e insegnanti scolastici
Città di Alba 'Ex Chiesa di S.Domenico'	Partecipazione degli Utenti del Laboratorio Le Girandole Rosse all'esposizione 'Art Brut'
Presenza territoriale nella città di Torino	'La partita infinita', quadrangolare al Parco Ruffini e partecipazione di alcuni Ospiti, giocatori della squadra 'Matti per il calcio'. 'Ultimo stadio' trasferite di Ospiti e Operatori alle partite presso lo Stadio Olimpico. Partecipazione ad eventi e manifestazioni quali ad esempio la Fiera del libro, etc...

Azienda agricola Taliano di Scaparoni, Cornelianò d'Alba	<i>Collaborazione attivazione di progetti legati alla conoscenza del biologico e natura</i>
Parrocchia del Mussotto, Alba	<i>Iniziative di sensibilizzazione legate alla scuola materna</i>
Presenza territoriale nella città di Alba	<i>Partecipazione degli Utenti a varie iniziative locali, mercati, fiere, manifestazioni (Lecture Corsare, Notte bianca, Capodanno in Piazza, Infinity Festival, Marcia dell'Avis, Fiera del Tartufo etc...)</i>
Presenza territoriale nella città di Bra	<i>Partecipazione degli Utenti a varie iniziative ed attività locali (Cheese, manifestazioni sportive come la Stra Bra e Giocagym...)</i>
Presenza territoriale nei paesi limitrofi	<i>Partecipazione degli Utenti alle manifestazioni locali a partire dall'evento letterario Collisioni, a Navello, Cuneo etc...</i>
Coop. Insieme a Voi, Busca	<i>Dialogo e collaborazioni in campo sociale</i>
Associazione di Volontariato 'Dia.psi.'	<i>Dialogo e collaborazioni in campo sociale</i>
'L'Esprit à l'Envers' Coop. Sociale di Aosta	<i>Dialogo e collaborazioni in campo psichiatrico</i>
Associazione Under King, Alba	<i>Attività con gli Utenti, inserimenti.</i>
Canile di Cinzano	<i>Partecipazione ad attività con gli Utenti.</i>
Associazione Bakhita, Alba	<i>Partecipazione degli Utenti a varie iniziative ed attività</i>
Associazione Centro Volontari Assistenza (CVA), Alba	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività e Volontariato</i>
Fondazione Piera, Pietro e Giovanni Ferrero, Alba	<i>Partecipazione degli Utenti al laboratorio di pasticceria, insieme agli 'Anziani Ferrero'.</i>
ENPA, Canile di Vaccheria a Guarene	<i>Partecipazione degli Utenti alle attività, Volontariato</i>
Associazione Il ponte di Pollenzo, Bra	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività territoriali</i>
Parrocchia di Pollenzo, Bra	<i>Partecipazione degli Utenti ai momenti di incontro</i>
Associazione 'La Bottega del Possibile' Torre Pellice (To)	<i>Partecipazione degli Utenti alle attività, inserimenti</i>
Associazione culturale 'La Torre', Alba	<i>Partecipazione degli Utenti ad incontri e gruppi di lettura, organizzazione di eventi territoriali</i>
Centro Territoriale Permanente 'C.T.P.', Alba	<i>Partecipazione degli Utenti a corsi serali</i>
UNI3 Università Terza Età Albese	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività e lezioni</i>
Parrocchia del Duomo, Alba	<i>Frequenzamento e partecipazione ad incontri da parte degli Utenti</i>
Cooperativa Sociale Insieme, Alba	<i>Collaborazione, iniziative e progetti.</i>
Scuole del territorio Alba – Bra	<i>Attività assistenza alla comunicazione, dialogo e collaborazione</i>
Ente Nazionale Sordi Cuneo	<i>Dialogo e collaborazioni</i>
Istituto Ferrero di Alba	<i>Attività, iniziative collaborazioni</i>
Centro Sordi di Pianezza (To)	<i>Collaborazione per la realizzazione del percorso formativo di primo livello LIS (Lingua Italiana dei Segni) realizzato con il sostegno della Provincia di Cuneo. Collaborazione con Operatori per accompagnamento e sostegno di Utenti e Famiglie.</i>
FonCoop, Torino	<i>Collaborazione per la realizzazione e sostegno del piano formativo (2009-2010)</i>

ConfCooperative, Alba – Cuneo	<i>Dialogo e collaborazioni nella realizzazione e progettazione dei servizi</i>
Federsolidarietà, Cuneo – Torino	<i>Dialogo e collaborazioni nella realizzazione e progettazione dei servizi</i>
Comune di Alba	<i>Dialogo e collaborazioni nella realizzazione dei servizi, strutture per attività calcistica de I Fallo Tattico</i>
Piscina comunale San Cassiano, Comune Alba	<i>Collaborazione e partecipazione Utenti della Cooperativa a progetti educativi che hanno coinvolto il Laboratorio Aperto I Girasoli e Utenti individuali con fisioterapisti e tecnici della riabilitazione.</i>
Comune di Bra	<i>Dialogo e collaborazioni nella realizzazione dei servizi</i>
Fondazioni di origine bancaria: Cassa di Risparmio di Cuneo, Cassa di Risparmio di Torino, Cassa di Risparmio di Bra, Compagnia di San Paolo di Torino.	<i>Sostegno e collaborazioni ad iniziative progettuali.</i>
Fondazione Umana Mente, Milano	<i>Dialogo per idee progettuali</i>
Unionetica, Torino	<i>Contatti per iniziative progettuali sulla responsabilità sociale</i>
Associazione Biteb, Banco Informativo Tecnologico e Biomedico, Milano	<i>Sostegno mediante la fornitura di apparecchiature informatiche per le strutture residenziali.</i>
Ass. Protezione Civile 'Le misericordie', Alba	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività.</i>
Associazione 'La Carovana', Alba	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività estive ed iniziative, feste, ricorrenze</i>
Associazione 'Sportabili', Alba	<i>Realizzazione di eventi e iniziative di sensibilizzazione. Partecipazione degli Utenti ad attività sportive, danza e per il tempo libero, in collaborazione con i familiari e con i servizi invianti</i>
Piscina Sari Club, Alba	<i>Partecipazione degli Utenti ad attività, corsi di acquaticità.</i>
APRO, Alba	<i>Collaborazione stage e tirocini presso le strutture della Cooperativa.</i>
CNOS-FAP, Salesiani Bra	<i>Collaborazione stage e tirocini presso le strutture della Cooperativa.</i>
Istituto d'Istruzione Secondaria Piera Cillarò Ferrero, Alba	<i>Collaborazione stage e tirocini presso le strutture della Cooperativa</i>
Liceo delle Scienze Sociali Leonardo da Vinci, Alba	<i>Collaborazione stage e tirocini presso le strutture della Cooperativa</i>
A.L.FA.P.P. Associazione Ligure Famiglie Pazienti Psichiatriche ONLUS, Genova	<i>Amicizia e collaborazione. Organizzazione di weekend estivi, grazie alla disponibilità del Presidente dell'Associazione, Paolo Pescetto, che ha messo a disposizione la sua casa sopra Celle Ligure.</i>
Cooperativa "Alice nello specchio", Torino	<i>Incontro di conoscenza che può preludere a scambi futuri.</i>
Associazione di Volontariato 'La cordata', Bra	<i>Incontro di conoscenza per approfondire il tema dell'Amministrazione di Sostegno con la Presidente L. Bima</i>
Comunità Du Parc, di Torre Pellice	<i>Confronto e scambio sul tema della psichiatria</i>
Videoteca Casablanca	<i>Inserimento Socializzante n. 1 Utente</i>
mrElettrica	<i>Sostegno attività calcistica della squadra 'I Fallo Tattico'</i>
Progetta srl	<i>Sostegno attività calcistica della squadra 'I Fallo Tattico'</i>

Mokafè	Sostegno attività calcistica della squadra 'I Fallo Tattico'
Associazione di quartiere Viale Masera	Collaborazione ad attività ed integrazione in quartiere
Oratorio di S. Antonino, Bra	Collaborazione e partecipazione Festa, Corsi e attività laboratoriali
Fattoria Agrisapori di Pralormo	Gite e attività didattiche per i bambini della scuola materna
Laboratorio di Pasticceria, Montaldo di Mussotto d'Alba	Attività di laboratorio per i bambini della scuola materna
Associazione Intonando, Mussotto d'Alba	Collaborazione e messa a disposizione di strutture (Chiesa) per lo spettacolo natalizio della scuola materna
Libreria Mondadori, Alba	Gita didattica bambini della scuola materna
Comando dei Vigili Urbani (Vigile di Quartiere), Alba	Collaborazione attività della scuola materna per spostamenti in zona Alba
Informagiovani, Alba	Collaborazione per stages e tirocini presso le strutture della Cooperativa
Associazione La bottega di Elia, Alba	Partecipazione alle attività da parte di Utenti dei servizi territoriali di Alba con progetti di assistenza domiciliare e terapie occupazionali.
Centro Ciechi, Fossano	Collaborazione e partecipazione Operatori della Cooperativa per potenziamento capacità e strumentazioni volte al sostegno dell'utenza (libro tattile per assistenza scolastica)
Associazione Terapia d'Arte, Alba	Collaborazione e partecipazione Utenti dei servizi territoriali con Operatori della Cooperativa ad attività e spettacoli.

5. DIMENSIONE ECONOMICA

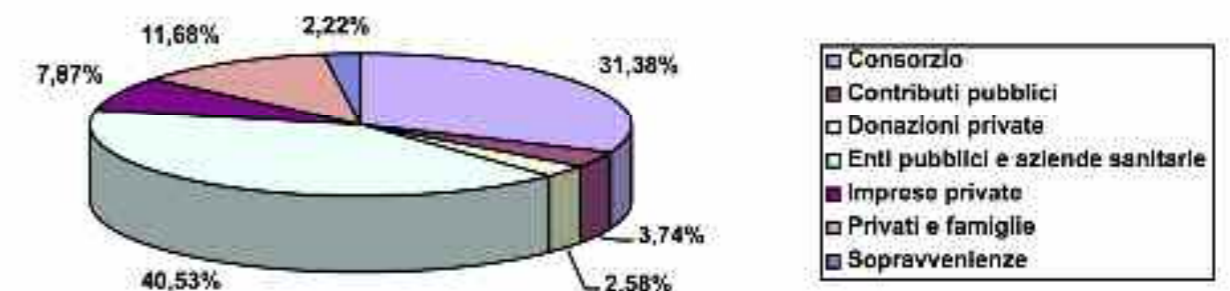
"(...) Questi signori ogni anno invece di presentare un bilancio ne presentano due. Uno è obbligatorio: quanto ho speso e quanto è entrato. Se spendo c'è un meno, se entrano dei soldi c'è un più. Quindi meno spendo meglio è. L'altro è il Bilancio Sociale, appunto. Nessuno ti obbliga a farlo. Apriamo e vediamo che qui il mondo è alla rovescia. I soldi spesi hanno un segno più, si chiamano ricchezza distribuita. Quanta ricchezza ho distribuito ai dipendenti? Quanto ho investito per migliorare la qualità del loro lavoro? Ho pagato correttamente i fornitori? E come ho rispettato la società non danneggiando l'ambiente e pagando le tasse? (...) Tutto questo nel Bilancio Sociale non sono spese brutali che ti fanno guadagnare di meno ma valore aggiunto, un investimento."

Report, Raitre

5.1 Valore della produzione

	2008	2009	2010
Privati e Famiglie	€ 244.790,00	€ 351.170,00	€ 353.984,00
Imprese private	€ 208.957,00	€ 220.600,00	€ 238.672,00
Consorzio	€ 566.438,00	€ 847.395,00	€ 951.144,00
Enti pubblici e aziende sanitarie	€ 1.138.080,00	€ 1.168.339,00	€ 1.228.252,00
Contributi pubblici	€ 164.272,00	€ 148.703,00	€ 113.458,00
Donazioni private	€ 30.944,00	€ 44.224,00	€ 78.076,00
Sopravvenienze	€ 80.148,00	€ 66.868,00	€ 67.223,00
Totale	€ 2.433.629,00	€ 2.847.299,00	€ 3.030.809,00

Produzione ricchezza 2010

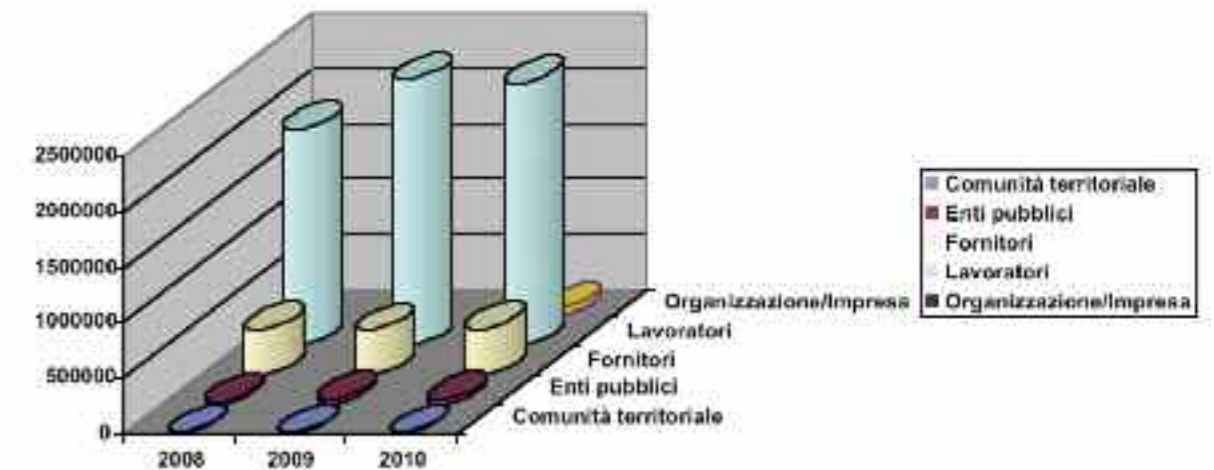


5.2 Distribuzione del valore aggiunto

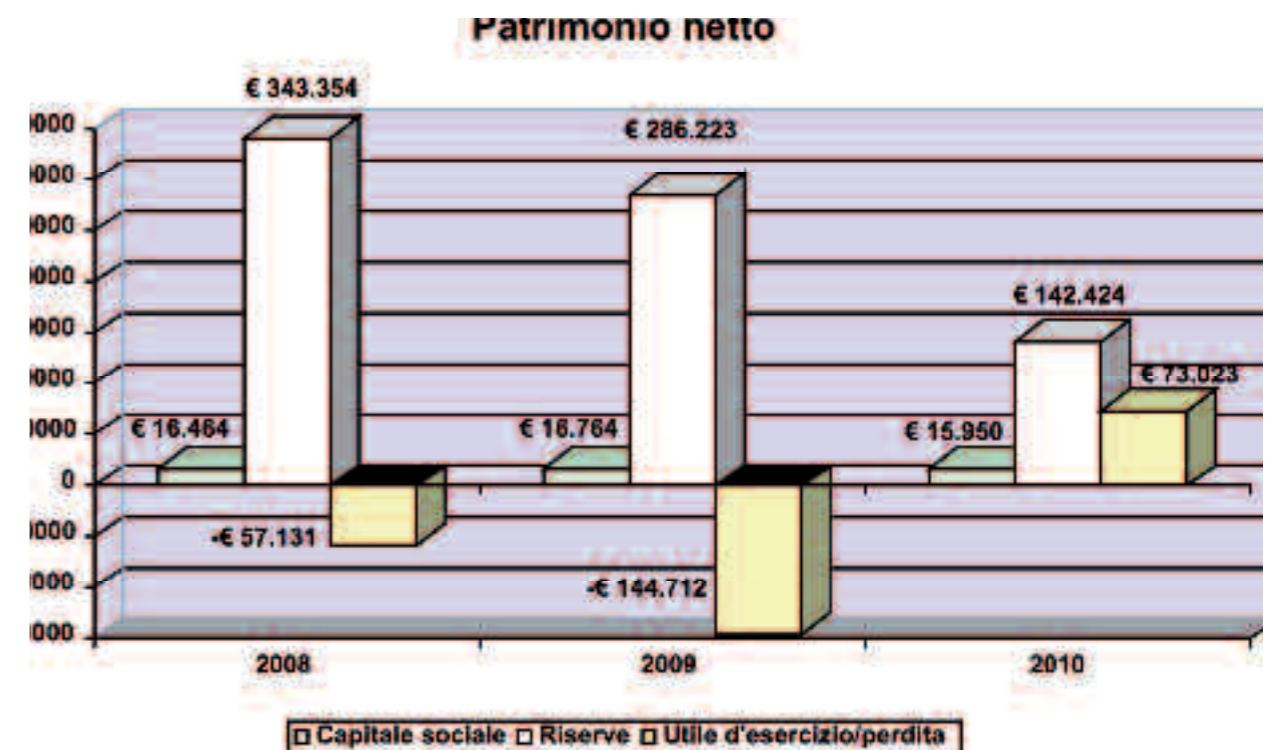
Nella tabella sotto riportata viene messa in evidenza la distribuzione della ricchezza economica prodotta.

	2008	2009	2010
Comunità territoriale			
Associazioni e soggetti del terzo settore	€ 3.800,00	€ 1.650,00	€ 1.950,00
Totale	€ 3.800,00	€ 1.650,00	€ 1.950,00
Organizzazione/Impresa			
Utile di esercizio/perdita	€ -57.131,00	€ -144.712,00	€ 73.023,00
Totale	€ -57.131,00	€ -144.712,00	€ 73.023,00
Enti pubblici			
Tasse	€ 29.172,00	€ 36.785,00	€ 40.626,00
Totale	€ 29.172,00	€ 36.785,00	€ 40.626,00
Lavoratori			
Dipendenti Soci	€ 1.417.551,00	€ 1.539.172,00	€ 1.452.549,00
Dipendenti non Soci	€ 549.281,00	€ 880.396,00	€ 902.468,00
Ristorni ai Soci Lavoratori			€ 30.000,00
Totale	€ 1.966.832,00	€ 2.419.568,00	€ 2.385.017,00
Fornitori			
Fornitori di beni	€ 138.234,00	€ 168.238,00	€ 146.023,00
Fornitori di servizi	€ 237.915,00	€ 190.072,00	€ 231.133,00
Godimento beni di terzi	€ 36.201,00	€ 44.442,00	€ 43.742,00
Totale	€ 412.350,00	€ 402.752,00	€ 420.898,00
TOTALE	€ 2.355.023,00	€ 2.716.043,00	€ 2.921.514,00

Distribuzione del valore aggiunto nel tempo



5.3 Produzione e distribuzione della ricchezza patrimoniale

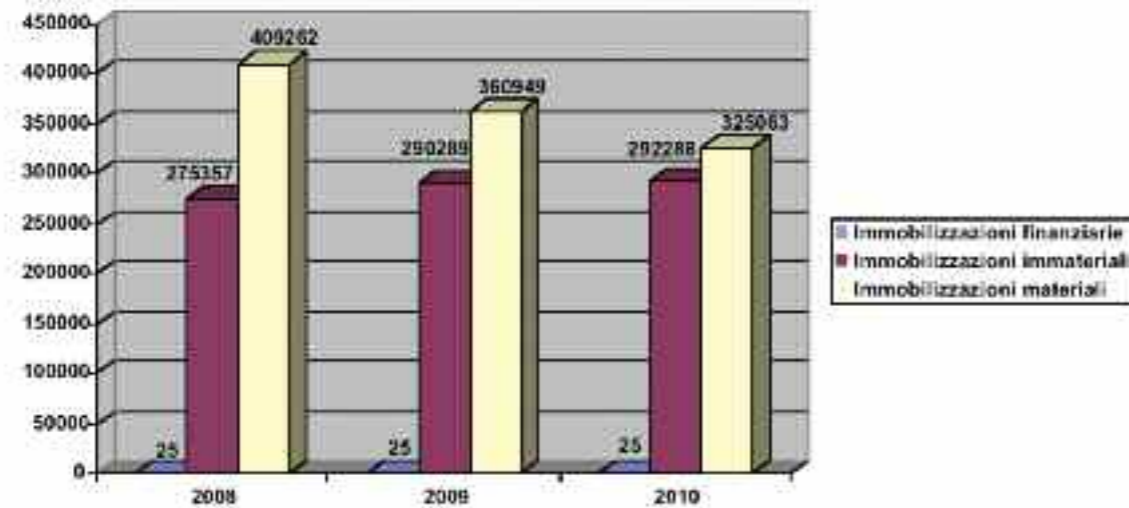


5.4 Ristorno ai Soci

	2010
Ristorni	€ 30.000,00

5.5 Il patrimonio

Investimenti



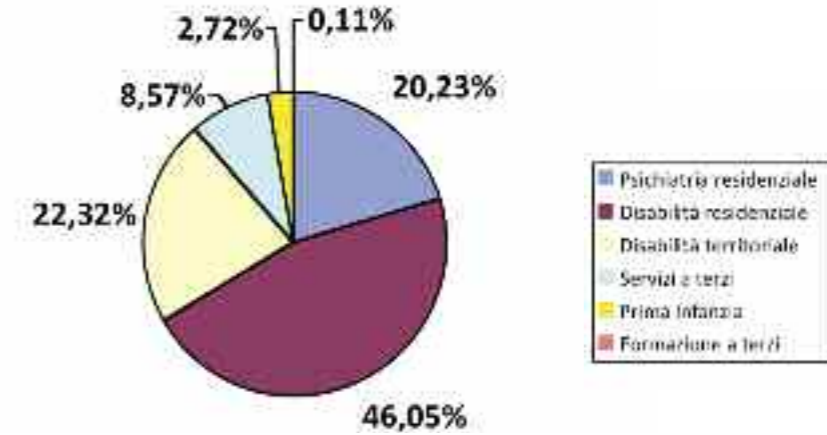
5.6 Fotografia 2010

La seguente tabella illustra la distribuzione del Valore economico prodotto nel corso del 2010 dalla nostra Cooperativa, secondo alcune macro categorie di servizi erogati.

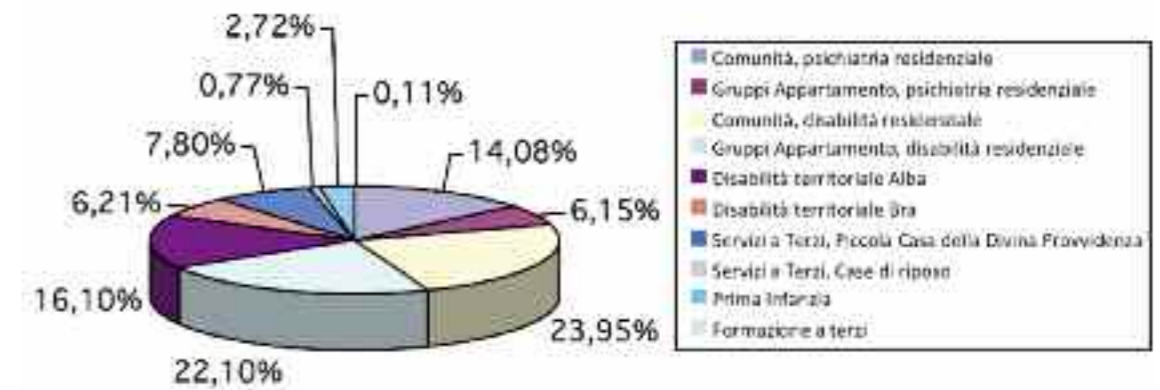
La tabella è stata prodotta tenendo in considerazione il fatturato 2010.

Tipologie	Valore	%
Psichiatria residenziale	560.817,00	20,23
Comunità	€ 390.286,00	
Gruppi Appartamento	€ 170.531,00	
Disabilità residenziale	1.276.442,00	46,05
Comunità	€ 663.855,00	
Gruppi Appartamento	€ 612.587,00	
Disabilità territoriale	618.707,00	22,32
Territorio Alba	€ 446.432,00	
Territorio Bra	€ 172.275,00	
Servizi a terzi	237.552,00	8,57
Piccola Casa della Divina Provvidenza	€ 216.145,00	
Case di Riposo	€ 21.407,00	
Prima Infanzia	75.447,00	2,72
Formazione a terzi	3.087,00	0,11
Totale	2.772.052,00	100,00

Distribuzione Valore prodotto 2010



Distribuzione Valore prodotto 2010 per specifiche categorie di servizi



Dall'analisi dei bilanci degli ultimi tre anni, se da una parte si evidenziano delle difficoltà, dall'altra si devono sottolineare i risultati del 2010 ottenuti grazie allo sforzo di tutti gli Operatori e di tutti i Soci Lavoratori.

Nel 2008 e 2009 a fronte dell'aumento del valore della produzione non si è ottenuto un pari riscontro in termini di utile netto.

Il fatturato ha avuto un'impennata di oltre 400.000 euro nel 2009 grazie all'acquisizione di un appalto territoriale e nel 2010 si è ulteriormente incrementato di quasi 200.000 euro grazie alla pianificazione ed alle azioni finalizzate ad avere sempre le strutture al completo.

Sostanzialmente la somma dei contributi pubblici, delle donazioni e delle sopravvenienze attive è rimasta costante nel tempo, per cui con il 2010 si può affermare che la Cooperativa Emmaus sta imparando a crescere ed a mantenersi con le proprie risorse.

La distribuzione del valore aggiunto (costi) mette in luce la percentuale dell'81% destinata ai Lavoratori: nel corso delle diverse assemblee Soci del 2010 si è sottolineato come lo sforzo di tutti gli Operatori, soprattutto nella gestione dei residui ferie e riduzione di orario, ha permesso di diminuire il costo globale del lavoro prodotto portando la percentuale dall'89% del 2009 appunto all'81% del 2010.

Il patrimonio netto, dopo due anni di decremento, presenta un aumento di 73.000 euro che ci fa guardare al futuro con più ottimismo, pur in una situazione di estrema difficoltà dovuta alle incertezze economiche generali e del comparto Socio sanitario in particolare.

Infine occorre sottolineare come la Cooperativa Emmaus si caratterizza per il forte intervento nel campo della disabilità con un valore prodotto superiore al 68% del totale, mentre il settore della psichiatria raggiunge il 20%. Gli altri servizi pur nella marginalità attuale del valore prodotto, potranno diventare il trampolino per una maggiore diversificazione degli interventi, verso nuove necessità del territorio a cui dare risposte adeguate.



6. PROSPETTIVE FUTURE

6.1 Prospettive della Cooperativa

Alla luce dell'andamento dell'anno 2010, delle attuali politiche di welfare e della situazione di crisi generale che ha caratterizzate tale annualità, la nostra cooperativa intende procedere verso gli anni futuri con l'obiettivo di perseguire la durabilità. Questa si potrà raggiungere sviluppando la flessibilità negli Operatori per poter essere abili a cogliere le nuove richieste della Società con bisogni costantemente in evoluzione. Parallelamente è importante continuare a confrontarsi con i servizi committenti co-progettando gli interventi e soluzioni innovative nell'ambito del welfare.

In linea con il piano della qualità, nel prossimo biennio (2011-2012) la Cooperativa Progetto Emmaus intende sviluppare alcuni **obiettivi di miglioramento** indirizzati in maniera particolare a 4 macro obiettivi, aventi ognuno una serie di azioni e step successivi.

Le quattro macro aree possono essere così descritte brevemente:

- 1. aprire maggiormente la Cooperativa verso l'esterno**, potenziando gli strumenti di comunicazione esterna e visibilità (pubblicazioni esterne, addetto stampa, giornalino interno, aggiornamento sito web ecc..), consolidando la collaborazione alla programmazione dei servizi (Piano di Zona) su Alba e Bra, ricercando nuovi committenti, potenziando la rete territoriale di cooperazione Sociale e sviluppando maggiormente l'attenzione alla Responsabilità Sociale d'Impresa;
- 2. potenziare il senso d'appartenenza** alla cooperativa attraverso la riunione Soci, gruppi tra Ospiti e momenti di ritrovo e la crescita degli Operatori mediante gruppi di lavoro, affiancamenti, formazioni esterne, valutazione e selezione del personale;
- 3. ridefinire e potenziare il modello clinico-riabilitativo** con l'obiettivo di tendere ad una sempre maggiore terapeutività degli interventi e ad un processo trasformativo del mondo intrapsichico dell'Utente, uti-

lizzando le risorse interne ed esterne (giornata di studio e gruppi terapeutici, interventi individuali, gruppi tra Utenti e sul territorio, modello territoriale, lavoro di rete con i servizi psicoterapeuti, terapeuti specializzati);

- 4. crescere l'indipendenza economica e l'imprenditorialità** della cooperativa attraverso la riconversione dei servizi, planning sul mercato per le tendenze da seguire, strumenti quali fund raising a vari livelli e appalti ecc..

Obiettivi di miglioramento che andranno nell'ottica di potenziare le nostre attività, i rapporti e la rete territoriale, con particolare attenzione al ruolo attivo del volontariato, quale fonte importante di sostegno concreto. Nel corso del 2011 si continuerà a lavorare su questi temi per organizzare questi aspetti: al fine di adottare un modello efficace si pensa di poter ricorrere a consulenze esterne e confronti con modelli già operativi in questo ambito, in programma per il primo trimestre dell'anno il confronto con altre Cooperative Sociali già individuate; anche formazioni ad hoc possono essere utili al miglioramento di questa area, strategica e fondamentale per la cooperativa.



6.1 Il futuro del Bilancio Sociale

“penso che il livello di complessità raggiunto dalla cooperativa richieda una sempre maggiore organizzazione... penso che il cammino iniziato in questi anni sia quello giusto, ma non si è ancora compiuto”

Questionari interni di soddisfazione 2010

Con questa prima edizione del Bilancio Sociale, la nostra Cooperativa si proponeva di adottare per la prima volta uno strumento ad hoc per la rendicontazione sociale di quanto realizzato sul territorio, che potesse dar conto di ciò che è stato prodotto in termini di 'valore sociale' e non solo economico nel corso del 2010.

In particolare, gli obiettivi specifici relativi a questa prima edizione erano:

- coinvolgere le diverse figure della cooperativa in un processo condiviso;
- rendere conto dell'operato della nostra organizzazione. La rendicontazione sia con finalità interne, orientate all'autovalutazione, sia esterne, ossia orientate a comunicare all'esterno i nostri valori, obiettivi e risultati
- valutare un'impostazione ideale per un'adeguata comunicabilità del nostro Bilancio Sociale, in linea con le Linee guida attualmente esistenti nel settore non-profit.

Rispetto al percorso realizzato, si sono rilevati alcuni punti di forza e di debolezza che sono stati presi come riferimento per l'individuazione degli obiettivi di miglioramento per la prossima edizione del documento.

Tra i **punti di forza** sono emerse:

- la completezza delle informazioni e dei dati rispetto alle attività e ai

servizi erogati nel corso dell'anno;

- l'attenzione alle Linee guida esistenti in tema di rendicontazione sociale, a completare il modello proposto da ConfCooperative, per la realizzazione di un prodotto finale il più completo possibile e in linea con le necessità della cooperativa;
- la complementarietà dei dati rispetto al sistema di gestione della qualità attuato in cooperativa, a partire dalla rilevazione dei bisogni e del grado di soddisfazione interno attraverso la somministrazione del questionario annuale;
- il rafforzamento del lavoro di squadra degli Operatori al fine di stimolare la creatività e la propositività di ognuno.

Tra le **criticità** rileviamo:

- la tendenza a 'dare per scontato' alcuni aspetti ed attività realizzate nella quotidianità dei servizi erogati e nella gestione delle strutture residenziali che rivestono invece notevole importanza e rilevanza nelle politiche di integrazione sociale territoriale che per l'appunto contraddistinguono la nostra realtà cooperativa;
- il coinvolgimento 'minimo' degli stakeholder nella stesura del documento. Il loro coinvolgimento crea "valore organizzativo" che si aggiunge a quello economico ed a quello sociale: "il processo con cui si cerca di inglobare le opinioni degli stakeholder attraverso rapporti duraturi tra portatori di interesse ed azienda in modo che l'azienda possa soddisfare le reciproche aspettative"

- la tendenza a intendere il Bilancio Sociale come un fine e non come uno strumento di Rendicontazione Sociale. La rendicontazione come reporting è importante ma dovrebbe rappresentare un punto di partenza e non di arrivo, e più che la rendicontazione è importante il processo di coinvolgimento

Per le prossime edizioni del Bilancio Sociale la nostra Cooperativa intende sviluppare maggiormente il coinvolgimento dei vari stakeholder, a partire dalla somministrazione dei questionari di soddisfazione non solo interni ma anche esterni alla realtà cooperativa, con particolare attenzione alla realtà del Volontariato e della cooperazione Sociale presenti sul territorio, e promuovere incontri con i vari stakeholder per un confronto sull'operato della cooperativa. Inoltre l'intenzione è quella di utilizzare la rendicontazione sociale come serio strumento di analisi della realtà interna per promuovere miglioramenti insieme ai soci, dai quali spesso giungono le soluzioni e suggerite le strade da intraprendere.

“...credo che in questi anni ognuno di noi abbia dato molto; per continuare a dare bisogna creare zone di equilibrio. Dialogo, risoluzione dei problemi reali e percepiti, fattibilità e sostenibilità organizzative evitare sovraccarico personale che diminuirebbe la qualità del lavoro...”

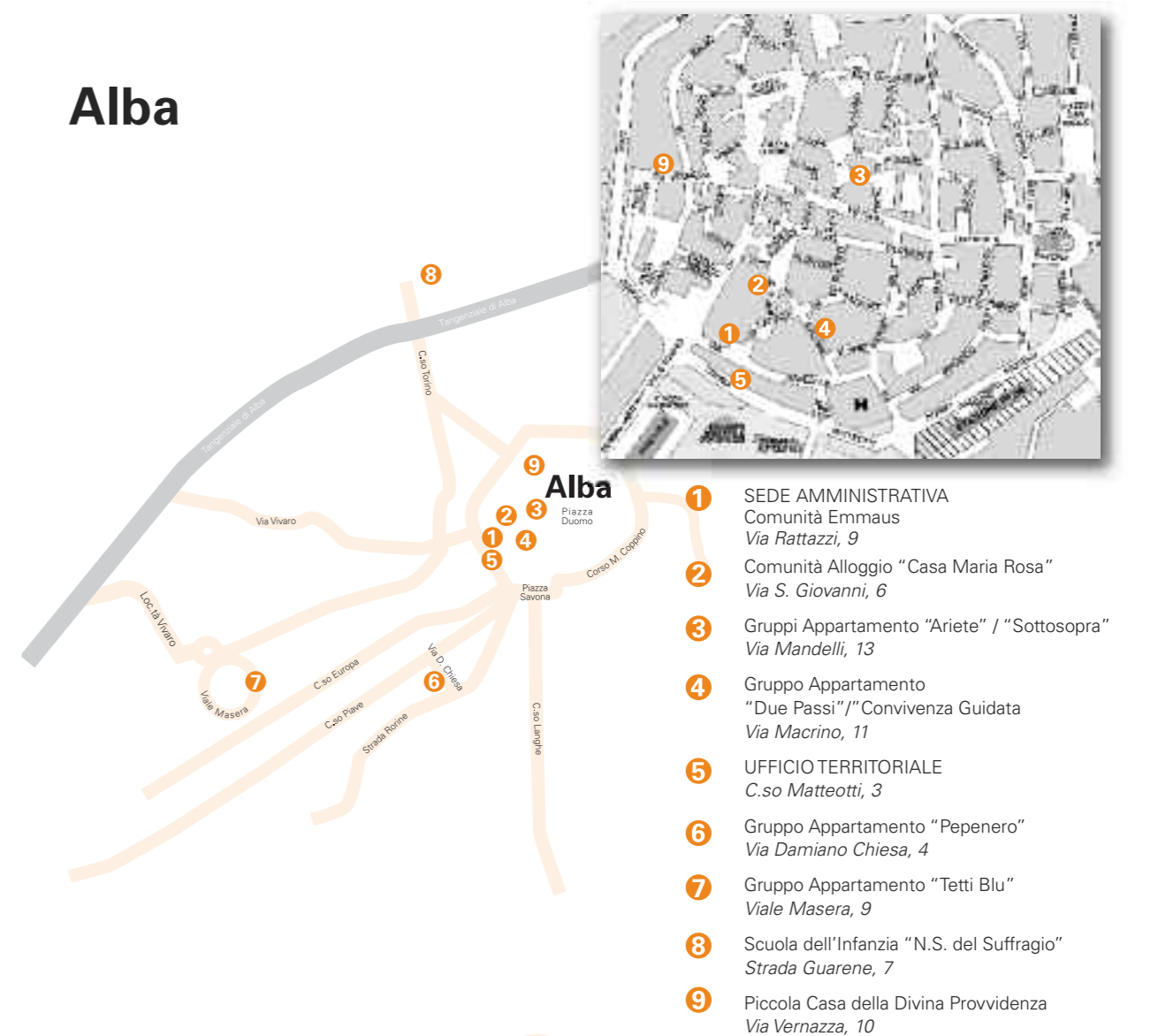
“...l'idea è questa...che ognuno possa portare qualcosa di sé in cooperativa e metterlo a disposizione della collettività. Credo fermamente che il microcosmo che riusciamo a creare per noi stessi e per i colleghi sia lo stesso che possiamo sperare per le persone malate ed in difficoltà di cui ci prendiamo e prenderemo cura. Avere un posto dove portare se stessi è la cura per tutti...”

Questionari interni di soddisfazione 2010



DOVE SIAMO

Alba



Bra



Bra



PROGETTO EMMAUS




PROGETTO EMMAUS
COOPERATIVA SOCIALE

Bilancio Sociale 2010