



## **RIESAME DELLA DIREZIONE**

Alba, 14.12.2011

### **Partecipanti:**

<i>Presidente</i>	<i>Armando Bianco</i>
<i>Vice Presidente</i>	<i>Vincenzo Torchio</i>
<i>Direttore, Respon. Risorse umane</i>	<i>Alberto Bianco</i>
<i>Risorse umane</i>	<i>Anna Nota</i>
<i>Responsabile SGQ</i>	<i>Patrizia Bonomi</i>
<i>Coordinatore. GA Tetti Blu e G.A. Pepenero</i>	<i>Crudi Davide</i>
<i>Coordinatore G.A. La Rocca</i>	<i>Marina Galleano</i>
<i>Coord. servizio assistenza notturna al Cottolengo,</i>	<i>Claudia Prandi</i>
<i>Coordinatore Comunità Casa Maria Rosa, Rappresent della Direz per la Qualità</i>	<i>Roberta Pucci</i>
<i>Coordinatore Comunità Aurora e G.A. Sottosopra</i>	<i>Daniela Pennacchia</i>
<i>Coordinatore servizi territoriali Alba</i>	<i>Davide Tedesco</i>
<i>Coord. Com. Emmaus</i>	<i>Massimiliano Vullo</i>
<i>Coordinat servizi territoriali Bra, inserim social, Free Way</i>	<i>Alessandro Milanese</i>
<i>Coordinatore scuola dell'infanzia</i>	<i>Doriana Cencio</i>
<i>Coordin. Ariete, 2passi, conv guidata, Respon. area clinica</i>	<i>Antonella Vietti</i>
<i>Responsabile amministrativo</i>	<i>Augusto Dalmasso</i>

### Ordine del giorno:

- *Aspetti significativi dell'anno*
- *Valutazione parco fornitori*
- *Risultati Audit interni*
- *Azioni a seguire da precedente Riesame*
- *Informazioni di ritorno dalle parti interessate (committenti, operatori, enti preposti al controllo, ospiti)*
- *Politica ed andamento Obiettivi della Qualità-Budget di spesa*
- *Prestazione dei processi e conformità dei servizi –analisi dati*
- *Azioni Correttive e Preventive*
- *Risorse (personale, infrastrutture)*
- *Output dal riesame (necessità di miglioramento su organizzazione, SGQ)*

### Aspetti significativi del 2011:

**Personale:** al 31/12/11 n. 84 tra soci lavoratori, dipendenti e collaborazioni a progetto, al 31/12/10 n. 95 tra dipendenti, soci lavoratori, contratti a progetto. Si evidenzia quindi un decremento del 11,5%. Consulenti esterni fissi n 2 (ovvero Lorenzo Garzaro ed Elisa Cagnazzo).

Le **entrate** relative all'anno appena trascorso superano di poco i 2,8 milioni di Euro. Questa è una proiezione che deve essere ancora confermata dai dati relativi a dicembre 2011, disponibili solo a metà gennaio 2012.

**Alba in scena:** l'associazione "Alba in Scena" ha proposto alla nostra cooperativa di collaborare nella realizzazione di uno spettacolo. In specifico organizzeranno una rappresentazione la prossima primavera ed una parte dei proventi (circa 1000 euro) verrà destinata a finanziare un progetto della nostra realtà: si è pensato all'esperienza dei "Fallo Tattico" che ha ripreso l'attività nel mese di ottobre. Lo spettacolo andrà in scena il 21 aprile 2012 presso la Sala Ordet di Alba e vedrà sul palco quattro cabarettisti dell'**AREA ZELIG** di comprovata esperienza (Cesare Gallarini, Francesco Damiano, Arturo Di Tullio, Viviana Porro) che "caratterizzano" più ruoli.

**Ammissioni/ dimissioni utenti:** ci sono stati alcuni movimenti e nuove richieste dalle ASL che hanno interessato alcune strutture della Cooperativa (CMR, G.A. La Rocca, Duepassi, Comunità Emmaus).

**Appalti:** rinnovati i due appalti: su Bra, proroga di Promozione all'autonomia fino al 31 gennaio 2012; con Alba l'appalto Servizi territoriali per disabili fino al 17 agosto 2014. Servizio psicologico per l'Intesa: Da inizio febbraio aumentate le prese in carico, definito con noi la nuova collaborazione sull'area psicologica per 14 ore settimanali (sommministrazione test, collegamento tra servizi e con le famiglie, colloqui diagnostici e di monitoraggio); a fine novembre incontro di verifica: valutazione positiva per modalità di erogazione del servizio e di ritorno in termini di visibilità. Ancora da definire all'oggi se il servizio proseguirà o meno e in quale misura l'anno prossimo. Appalto Alba: si è svolta una verifica con il Dott. Lusso, il dott. Giachino, rispettivamente Direttore e Presidente del Consorzio di Alba, e la Responsabile dei Servizi Aurora Giacosa in cui si ribadiva la necessità di ridurre la spesa. La soglia minima da capitolato è € 240.000. Nuovi bisogni: guardare al privato che dovrà necessariamente farsi carico di acquistare servizi prima garantiti dal pubblico.

**Asl aggiornamento convenzioni.** Incontri tra cooperative durante tutto l'anno a Cuneo riguardanti la situazione della disabilità in Provincia. I punti e gli obiettivi emersi sono: uniformare rette e servizi; chiedere che non vengano aumentati gli standard (strutturali e di personale) a fronte di un non aumento delle rette; richiedere maggior flessibilità rispetto alle strutture nelle aree non metropolitane.

Firmate ad inizio anno le **convenzioni** 2011 per le strutture residenziali con l'A.S.L. ed i Consorzi, modificate ad inizio giugno 2011 causa mancanza di fondi: in tale circostanza c'è stato il passaggio del Gruppo Appartamento Pepenero da tipo A tipo B. È proseguito il tavolo di contrattazione con l'ASL. Purtroppo le decisioni prese (aumento ISTAT per le Comunità) sono state annullate: si comunica la sospensione delle trattative e la proroga dei contratti in essere alle stesse condizioni attuali per il 2012, testualmente ... *sino al momento in cui sussisteranno i presupposti per poter raggiungere accordi "attuabili" sulla base di entrate certe.* Più che mai resta urgente una progettazione strutturale di servizi "al risparmio". Stessa situazione con le Asl torinesi dove oggi in un incontro si sono confermate le rette del 2011 anche per il prossimo anno, senza alcun aumento, pur apprezzando gli interventi ed i percorsi impostati con gli ospiti che provengono dal torinese.

### **Assemblea Soci**

Convocate n. 6 riunioni soci durante l'anno, i temi trattati sono stati i seguenti:

- Bilancio di esercizio 2010 e 2011: chiuso l'anno con un attivo, dopo un triennio di passività;
- Ferie e rol: periodi entro i quali usufruirle ed organizzazione interna;
- Rendicontazione sociale: bilancio sociale approvato e diffuso e presentato a giugno in asl;
- Questionari di soddisfazione interna: discussione e approfondimento dei risultati con i soci;
- Percorso di trasformazione dei 4 gruppi appartamento sulla disabilità e creazione del ga tipo B;
- Modifica dell'art 7 del regolamento interno sui ristorni e sua approvazione;
- Approvazione del regolamento sul prestito soci;
- Fotografie dei vari servizi della cooperativa e loro andamento;
- Rifacimento sito web e suo utilizzo;
- Prospettive della Cooperativa per il 2012.

**Attività di Drammaterapia.** Il progetto originale, pensato per i soli utenti del territorio, si è trasformato in un progetto integrato che ha coinvolto anche le strutture. Il laboratorio è stato condotto da Daniela Pennacchia insieme a Marco Castrone, gli utenti coinvolti sono stati 8 in totale (2 seguiti territorialmente e 6 inseriti in strutture). L'attività è stata impostata molto sui giochi teatrali; attraverso la narrazione si è cercato di attivare l'immaginazione, di lavorare sulle emozioni e la loro espressione. Ripartiti i lavori a novembre '11 per un ciclo di incontri che terminerà a fine maggio '12.

**Alice nello specchio.** Organizzate nel mese di gennaio giornate di scambio/conoscenza con la Cooperativa di Torino "Alice nello specchio", che si occupa esclusivamente di psichiatria (in particolare con la gestione di gruppi appartamento ed un servizio capillare di affidamenti etero familiari). Possibili progetti comuni in futuro: dallo scambio di operatori alla pari per un periodo di lavoro e di osservazione, all'organizzazione in comune di un soggiorno per utenti del Niguarda di Milano.

**Alimentazione:** progetto di degustazione e analisi sensoriale relativo al gusto rivolto a ospiti e operatori. Promosso e gestito dalla Slow Food, è programmabile per la primavera 2012: ipotesi di 5 incontri; da valutare la partecipazione di un volontario a fianco degli operatori.

**Area clinica.** Costituito il gruppo relativo all'area clinica (Antonella Vietti, Michela Sperone, Lorenzo Garzaro, Daniela Pennacchia, Stefania Musso, Massimiliano Vullo, Erika Chiola, Alberto Bianco). Obiettivi: individuare bisogni, risorse ed obiettivi e continuare il percorso di integrazione con i lavori educativi- riabilitativi e di condivisione. Progetti attivati in questi anni sono stati: - gruppi di sostegno, psicoeducazionali, terapeutici; - percorsi psicoterapeutici individuali; - l'attivazione di uno sportello psicologico a richiesta sull'ambito affettività-sessualità; - lavoro con i sistemi familiari come percorsi di sostegno o psicoterapeutici, strutturati; - giornata di confronto sui modelli operativi della psichiatria; - scritti prodotti e pubblicati o condivisi in convegni esterni; - attivazione di tirocini di specializzazione (scuola di arteterapia, danzamovimentoterapia e psicoterapia); - formazione effettuata da noi verso l'esterno (giornate ad operatori di Aosta e giornate a volontari di Bra); - gruppo di confronto e studio sui disturbi di personalità; - organizzazione di un convegno sui disturbi di personalità.

**Asilo Mussotto.** Attività svolte: spettacolo "Acqua"; gita didattica presso l'acquedotto albese; varie riunioni con i genitori e la "restituzione" dei questionari di soddisfazione; momento di festa per i neo-iscritti per il prossimo anno scolastico; riunione a fine agosto per le insegnanti per ultimare le parti organizzative-tecniche per una buona partenza dell'anno scolastico 2011-2012 lunedì 5 settembre. Estate Bimbi con attività dal 4 al 29 luglio, inclusa anche la prima settimana di settembre: ha coinvolto 57 bambini, 5 operatrici, 3 stagiste, 3 collaboratrici ed un volontario. **Open day** alla scuola materna: sabato 5 febbraio dalle 9.30 alle 12.30 con insegnanti, bambini, genitori, rappresentanti di classe. Attivato un laboratorio aperto per fare conoscere l'asilo in una fase di prescrizioni. Ricostituito il gruppo degli insegnanti con un nuovo ingresso a inizio anno scolastico.

**Bando Conciliazione tempi di vita e di Lavoro:** La Cooperativa si è aggiudicata un finanziamento di 14.000 euro relativi alle attività di reinserimento monitoraggio delle neomamme e più in generale sull'aumento dell'informatizzazione (acquisto del server, consulenze informatiche, parte riservata del sito, etc...). Attività da svolgere interamente nel corso del 2012.

**Bilancio sociale e presentazione.** Sovvenzione Globale ha finanziato la costruzione del bilancio sociale 2010 della Cooperativa (contributo di 10.000 euro), la stesura è stata affidata ad Elisa Cagnazzo. Avvenuta la presentazione l'08/06/2011 nella sala multimediale dell'ASL CN2 alla presenza di molte autorità pubbliche e del settore, durante la quale si è cercato di presentare all'esterno una fotografia il più possibile realistica e completa della nostra realtà, in particolare delle attività svolte nel corso del 2010 e dei processi di cambiamento avviati. Una copia del bilancio sociale è stata distribuita ad ogni partecipante e viene utilizzato anche come strumento di promozione con i vari stakeholder.

**Budget per formazione individuale.** Per promuovere la formazione continua tra gli operatori della cooperativa, si definisce di allargare anche ai tempi determinati la possibilità di utilizzare il bonus formazione di 200 euro annuali, per coprire spese di iscrizione ai corsi. Nel corso del 2011 sono stati utilizzati euro 3130 da parte di 22 operatori, il 18% del budget potenziale da parte del 25% degli operatori della Cooperativa.

**Calcio "Fallo Tattico".** Proseguita per tutto l'anno, tranne la pausa estiva, l'attività dei Fallo Tattico sia sul fronte degli allenamenti che la partecipazione al Campionato Matti per il Calcio e le sue varie iniziative. Ripresi gli allenamenti merc. 12/10/2011 presso il centro sportivo GS Europa, allenatore Davide Musso coadiuvato da Fabio Carletto e Massimiliano Vullo. L'amministrazione ha aderito anche quest'anno all'inserimento nel gruppo calcio di un soggetto esterno alla Soc. Coop. Soc. Emmaus. Ad oggi il gruppo è composto da : 5 ospiti di C. Emmaus - 7 ospiti dei G.A. - 1 ex-ospite (volontariato) F. C. - 3/4 supporters delle strutture.

**Case di Riposo.** Conclusa l'esperienza presso la casa di riposo di Corneliano a fine gennaio 2011. Partita una nuova collaborazione con la Casa di Riposo di Cherasco, definita la presenza di 24 ore settimanali di E.P. Ivana Moraglio a partire da metà febbraio. Per tutto l'anno è proseguita l'attività di animazione a Rodello da parte di Patrizia Bonada, ogni tanto affiancata da Sandra Tortore per animazione musicale. Buone le valutazioni dei committenti durante le verifiche.

**5permille.** A marzo 2011 sono usciti gli elenchi del 5permille sul sito dell'ufficio delle entrate; la nostra Cooperativa per l'anno 2009 ha raccolto 14.300 euro. Proseguita durante tutto l'anno la promozione del 5permille con volantini ad hoc diffusi nella cittadinanza.

**Collisioni.** Buono il successo che ha avuto la presenza della Cooperativa a Collisioni ad inizio giugno 2011. Si trova traccia sui giornali locali (Gazzetta d'Alba con una foto, una lettera di ringraziamenti di Paola Giamello) e ampia documentazione sul nostro sito web. Buone le idee relative alla creazione di spazi aperti di raccolta pensieri scritti e loro successiva lettura pubblica in momenti strutturati, come idea base per proporre stimoli per un lavoro sulla disabilità e diversità. Durante la manifestazione, di

sabato 28 Maggio, sono state allestite, da ospiti e operatori, due bancarelle dove sono stati esposti/venduti i manufatti dei laboratori territoriali. Messo in scena un breve spettacolo teatrale che ha coinvolto gli ospiti nella veste di attori protagonisti, allestito all'interno di un laboratorio di 4 incontri della durata di 2 ore ciascuno tenuto da Daniela Febino supportata da alcuni operatori interni della Cooperativa, rappresentazione della diversità/disabilità/follia attraverso le varie espressioni artistiche.

**Corsi:** come da calendario si è chiuso giovedì 24 marzo il corso neo-assunti con i colleghi entrati in coop nell'ultimo anno. Bel percorso, denso di contenuti e di stimoli anche per chi è in coop da più anni, bel riconoscimento da parte dei colleghi più giovani relativamente all'organizzazione ed al modello di lavoro adottato in coop. Parallelamente, giovedì 31 marzo si è concluso il corso LIS per i colleghi Emmaus, otto dei quali hanno preso l'attestato. Il secondo corso, per operatori esterni alla cooperativa, è in conclusione entro il mese di maggio. Organizzato il corso antincendio: tutti gli operatori coinvolti, due per struttura, hanno seguito il corso, tenutosi nel mese di novembre. Corso ICF a inizio dicembre per 3 soci lavoratori della Cooperativa promosso dai Consorzi e Proposta 80.

**Doposcuola a Cinzano:** da inizio novembre organizzata e partita attività di doposcuola a Cinzano, in cui sono coinvolti n. 8 bambini seguiti da un operatore. Partenza avvenuta con diffidenza da parte del personale della scuola e con le famiglie perché il servizio è nuovo e dobbiamo ancora farci conoscere. Si definisce di portare a termine l'anno scolastico, sondando nel mondo scolastico albese, attraverso incontri mirati, la necessità o meno di attivare servizi analoghi.

**Attività fund raising.** Partecipato a diversi bandi di finanziamento. Attività fund raising è stata condotta con questa metodologia: dalla raccolta idee, proposte, informazioni e bisogni dalle strutture e dai servizi, alla ricerca e monitoraggio di possibili bandi (e materiale di interesse per la coop, es. agevolazioni fiscali disabili, contributi per strumentazione tecnologica disabili ecc.); al confronto interno per studiarne la fattibilità, la valutazione in c.d.a. dei percorsi da portare avanti, fino all'avvio ipotesi progettuale e quindi alla presentazione.

Finanziamenti approvati. Dalla fondazione CRC per attività della Coopeartiva è arrivata comunicazione di un finanziamento di 80mila euro; approvati i progetti del Bando Foncoop per cui, dall'autunno, una serie di attività formative e di supervisione sono riprese regolarmente. Presentata una richiesta alla Fondazione CR Bra nel mese di settembre, che ha come oggetto lo svolgimento dei soggiorni rivolti ai disabili del territorio braidese per l'estate 2012. Su Bandi provinciali della Direttiva occupati abbiamo potuto realizzare, probabilmente per l'ultima volta per mancanza di fondi, corsi per operatori. Sovvenzione globale, come già detto ha finanziato una parte della realizzazione del Bilancio Sociale 2010. Stiamo attuando un progetto finanziato da un bando regionale concernente attività mirate alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, che fornisce risorse per agevolare il rientro in cooperativa dopo le maternità e introdurre nuovi strumenti per migliorare la comunicazione in cooperativa: i risultati a fine anno.

**Famiglia amica:** Michela Sperone presenta un progetto di sostegno per i famigliari delle persone ospiti delle nostre strutture, sperimentalmente in partenza su un GA in questo periodo. Importante risorsa interna alla cooperativa: sarebbe utile riuscire a reperire risorse per estendere questo progetto anche ai famigliari delle altre strutture.

### **Formazioni periodiche con Fondazioni Bancarie.**

- 1) partecipato alla presentazione del progetto 'Veniamo a trovarvi' organizzato dalla Bottega del possibile sulla domiciliarità con gli anziani, sponsorizzato dalla Fondazione CRC;
- 2) due giornate organizzata dalla Fondazione CRT sugli inserimenti lavorativi ed all'inclusione sociale;
- 3) intervento, in qualità di relatori, un convegno dal titolo "Handicap e minori. Un percorso verso l'autonomia.", organizzato in aprile dall'Associazione braidese Il filo di Arianna, i contenuti sono stati sulla presentazione di qualche caso, l'adolescenza, la presa in carico e la socializzazione;

4) intervento, in qualità di relatori, a due giornate di formazione rivolte a insegnanti di sostegno della provincia di Cuneo riguardanti il ruolo dell'assistente alla comunicazione per alunni sordi e ciechi.

**Formazione Coordinatori.** A fine novembre si è concluso il percorso per i coordinatori dopo due anni di attività durante i quali si sono analizzate le dinamiche istituzionali interne ed esterne alla cooperativa, il ruolo del coordinatore in relazione all'utenza, ai famigliari ed all'equipe di lavoro.

**Formazione con Dott.ssa Patrizia Ciccani** dal titolo "dall'incontro alla relazione" si è svolto, a Pollenzo, a gennaio/maggio, ha coinvolto 9 persone in tutto sul tema dell'integrazione della disabilità, partendo dai pregiudizi attraverso strategie educative.

**Giornata di studio "Troppo vicino troppo lontano".** La cooperativa, in associazione con il laboratorio di Gruppoanalisi di Torino ed i servizi di psicologia, psichiatria e sert dell'Asl Cn2, ha organizzato una giornata di approfondimento e studio sui disturbi borderline di personalità. L'evento si è svolto lunedì 28 novembre ed è organizzato in una mattinata con lavori in gruppo e relazione di Antonello Correale e nel pomeriggio con lavoro su di un caso clinico e sua discussione.

**Formazione interaziendale.** Con la cooperativa sociale Alice ed altre realtà locali si sta lavorando all'attivazione di due corsi interaziendali con possibili finanziamenti: uno verterà sull'acquisizione di tecniche non verbali per la gestione di gruppi e laboratori con utenti, l'altro fornirà un inquadramento normativo del settore socio-sanitario e un approfondimento sulle prospettive future delle attività socio-sanitarie. Entrambi i corsi con allievi provenienti da diverse realtà (Alice, Emmaus, Abrate, etc...) sono pensati per una durata di 24 ore, l'inizio è previsto per gennaio 2012.

**Giornate di formazione Celle Ligure** dove hanno partecipato 15 operatori che lavorano nell'area psichiatria. Ci sono stati tre momenti di lavoro più la parte informale. Si è lavorato su cosa è terapeutico nel lavoro residenziale in Cooperativa e sulla ricerca di una nuova identità tra il modello passato e le contingenze anche economiche di oggi. Si sono sviluppati importanti contenuti: cosa è la guarigione in psichiatria? Da cosa la osserviamo... intervento riabilitativo che diventa terapeutico....Come tenere vivo il "fuoco sacro", la passione per il lavoro e la motivazione. Importante è stata la presenza di due osservatori esterni (Davide Crudi e Sara Vaschetto) che nella seconda giornata hanno dato i loro rimandi.

**Autismo.** L'equipe di Casa Maria Rosa ha avuto una interessante **giornata di formazione** in ottobre con il dott. Mauro Coppa che si occupa da anni della comunicazione aumentativa relativamente alla disabilità molto grave. Dopo una intera giornata trascorsa in comunità con gli operatori e gli ospiti ha redatto un documento con interessanti indicazioni pratiche sul lavoro della comunicazione aumentativa per le disabilità gravi.

**Dal GA di tipo A al GA di tipo B:** dopo vari incontri avvenuti sia tra le equipe dei G.A. e sia tra rappresentanti della cooperativa e della committenza, dal 1 Giugno 2011 sono operativi i nuovi assetti dei Gruppi Appartamento disabilità, tre di tipo A (La Rocca, Tettiblu e Sottosopra) e uno di tipo B (Pepenero). Il processo di trasformazione è stato lungo, a volte faticoso, ma molto interessante dal punto di vista professionale in quanto da subito caratterizzato come un processo di gruppo anche grazie alla supervisione trasversale condotta dalla dott.ssa Raffaella Gonella, che si manterrà anche nel 2012 . Si sta lavorando a diversi obiettivi tra i quali la ricerca di modelli operativi ad hoc con l'equipe di lavoro unica Pepenero-Tettiblu , nonché la ricerca di nuovi equilibri e il mantenimento della continuità nel gruppo ospiti in generale. A inizio giugno c'è stata la festa con braciolata tutti insieme all'asilo del Mussotto dove ai piaceri della gola si sono alternati canti, giochi, chiacchiere e semplici ma emozionanti rituali di saluto e di buon augurio a tutti per la nuova avventura. Partito formalmente l'otto giugno 2011 con i provvedimenti amministrativi dell'ASL, il servizio dopo un primo semestre sperimentale viene ufficialmente validato in data odierna (vedi DRQPRG005 del 14/12/11).

**Gruppi espressivi territoriali:** due cicli di incontri durante tutto l'anno. Si è concluso il primo ciclo di 10 incontri di danzamovimentoterapia, al termine del quale si sono incontrate in gennaio le famiglie delle sei ragazze; il secondo è stato riavviato e svolto da febbraio a luglio, con restituzione finale ai famigliari.

**Il the delle 5:** nato a fine ottobre dai GA della psichiatria. Ogni martedì ore 17 ci si incontra per bere il the: il gruppo è itinerante nei bar albesi. Per ora riservato alla psichiatria, in futuro potrebbe essere esteso anche ad altri. Il progetto nasce dal bisogno e l'interesse che le persone ospiti dei GA psichiatria manifestano per le notizie di attualità e la loro esigenza di riflessione e confronto.

**Laboratorio creativo espressivo "Le coccinelle verdi":** Katia Bertero e Roberta Vaninetti presso la Comunità Aurora hanno attivato un laboratorio creativo espressivo al venerdì pomeriggio rivolto agli ospiti della Comunità.

**Legge 23 Regione Piemonte:** approvata la richiesta legata all'aumento di capitale sociale. La cooperativa avrà 24 mesi a disposizione per acquistare un automezzo: la Regione contribuirà a tale acquisto con un contributo di 10.130 euro.

**Master Impresa Cooperativa:** Alberto Bianco dallo scorso aprile frequenta un Master sul management del mondo cooperativo, organizzato dall'Università di Torino, Legacoop, Irecoop, Scuola di Amministrazione Aziendale: il master proseguirà per tutto il 2012. Al suo interno stage in cooperativa sui profili professionali e la loro crescita in cooperativa, affiancata al sistema di incentivi.

**Staff.** Proseguiti per tutto l'anno momenti strutturati di riunione e referenze interne alla cooperativa. Una riunione di staff mensile (2 ore con o.d.g. predefinito in cui si condividono informazioni e si discute di un punto condiviso) e due interviste mensili: Intervista Strutture, 2 ore, e Intervista Territorio, 2 ore. Affiancamento individuale coordinatore-coordinatore: incontro periodico per lavorare sui problemi e sulle dinamiche relazionali con operatori, ospiti, servizi e famiglie.

**Piani di zona.** Con l'inizio del nuovo anno sono ripartiti i Piani di Zona sia ad Alba che a Bra. Partecipazione di Alberto al primo incontro annuale con l'Ufficio di Piano e Anna all'incontro ad Alba di tutti i Tavoli Tematici per la loro attivazione per il triennio 2011-2013.

**Prestito soci:** a fine anno è stato attivato il prestito soci, dopo l'approvazione da parte dell'assemblea del suo inserimento e del suo relativo regolamento. Già iniziata tra novembre e dicembre una discreta raccolta.

**Questionari di soddisfazione esterni per servizi invianti.** Nel mese di settembre 2011 sono stati inviati via e-mail i questionari di soddisfazione 2011 ai Committenti. Sono stati spediti 63 questionari e ne sono arrivati 29, quindi il 46% del totale. Dalla fotografia che appare dai risultati dei questionari, si può dire che i Committenti sono soddisfatti del lavoro che si svolge quotidianamente nelle nostre strutture e sul territorio, dalla presa in carico dell'utente alle verifiche dei progetti, ma gli stessi Servizi invianti conoscono poco la nostra Cooperativa ed i servizi che eroga. L'obiettivo prossimo è di riuscire ad implementare l'attività di promozione dei nostri servizi in maniera più efficace, per avere sempre maggiori opportunità di far conoscere la Cooperativa all'esterno.

**Questionari di soddisfazione esterni per le famiglie.** Buona la risposta dei famigliari alla compilazione dei questionari. In totale, tra servizi residenziali e territoriali ne sono stati somministrati n. 89 e ne sono ritornati n.55; incidenza più alta per i servizi territoriali.

**Questionari di soddisfazione interna per gli operatori.** Somministrati nel mese di novembre n. 82 questionari e ritornati n. 37: la percentuale dei questionari compilati è scesa dal 80% del 2009, al 56% del 2010 al 45% di quest'anno: un trend da discutere in assemblea soci.

Nei paragrafi successivi presente la tabella con i risultati numerici.

**Servizio civile volontario.** Terminato il servizio civile dei quattro ragazzi coinvolti nelle strutture; trovati 7 volontari che intendono affrontare questo tipo di percorso per l'anno 2012 in Cooperativa. Sono stati incontrati e selezionati da Doriana Cencio i quattro ragazzi che partiranno a fine anno.

**Sito web:** realizzato l'accordo con Langhe.net sulla riformulazione del sito internet della Cooperativa e il suo utilizzo e mantenimento. Corrado Morando, come collaboratore Langhe net e come nostro volontario, ha riorganizzato il sito. Il collegamento con la Cooperativa è seguito e curato da Sandra Tortore, a breve partirà attivazione area riservata operatori della cooperativa tramite password.

Sul **settore scuola** si è deciso di non partecipare ai vari bandi delle scuole superiori concernenti l'assistenza all'autonomia, data la poca esperienza in questi tipi di bandi e di servizi (con personale senza qualifica, bandi della durata di pochi mesi, a prezzi non competitivi). Piuttosto la cooperativa può provare a progettare degli spazi privati (tipo dopo scuola) da proporre alle scuole per contrastare i tagli dell'ultimo anno e fornire servizi alle famiglie. Da approfondire: tra gli obiettivi del 2012.

**Soggiorni estivi e gite.** Organizzati i soggiorni estivi delle varie strutture della Cooperativa tra giugno e settembre. Preziosa e molto apprezzata da ospiti ed operatori la rinnovata disponibilità di Paolo Pescetto ad ospitarci nella sua casa a Varazze. Organizzate varie gite durante l'estate. Tenutosi il soggiorno per gli utenti del Consorzio Intesa, in agosto, in Liguria che ha coinvolto una quindicina di ospiti. Al rientro, organizzato l'incontro alla sede territorio in Bra per un momento di verifica, coinvolti anche i genitori e Presidente e vice Presidente di Emmaus.

**Supervisioni.** Nel corso del 2011 si sono attivati n.6 percorsi di supervisione dei vari gruppi di lavoro che hanno interessato sia gli operatori che lavorano nelle strutture che quelli impegnati sul territorio.

**Tagli sul residenziale e diurno:** questi sono periodi nei quali i tagli che la nostra cooperativa ha vissuto un anno fa stanno arrivando come uno tsunami nei servizi pubblici. Sta diventando molto difficile lavorare e programmare con i committenti (sociali e sanitari) il futuro prossimo dei nostri ospiti, dei nostri interventi territoriali e delle persone prese in carico. Regna un'incertezza generale e la difficoltà è di trovare gli interlocutori giusti cui chiedere risposte alle tante domande. Si continua comunque a lavorare come sempre con decisione e professionalità.

Incontri tra Cooperative sul tema della doppia frequenza degli ospiti CD/Comunità con l'intento di concertare una strategia comune con la quale affrontare i problemi derivanti dalla decisione dell'Asl di eliminare la possibilità per i disabili di una doppia frequenza Centro Diurno – Comunità.

A livello provinciale si è passati alle sfide che attendono tutte le coop:

- Efficienza e qualità (non solo tagli ma interventi che preservino livelli qualitativi)
- Territorio e strutture, possibili incontri ed iniziative comuni;
- Innovazione, intendere le fondazioni non solo come erogatori di fondi ma come partner in un campo quello del sociale che sta cambiando molto velocemente e non necessariamente in meglio;
- Legittimazione e riconoscimento. Il sistema di cooperative sociali è molto ampio e si può organizzare per esprimere al meglio le sue potenzialità. Parole chiave dell'incontro sono state: promozione, rappresentanza, partecipazione, visibilità, pro positività.
- La richiesta che arriva da Federsolidarietà, è quella che le cooperative siano in grado di fare un salto culturale ed imprenditoriale che si traduce nella capacità di fare sistema (alleanze, incontri, consorzi) e si sviluppino cooperative di qualità per affrontare le sfide del futuro.
- Riunione genitori e famigliari. Organizzate durante l'anno, dopo l'incontro con il dott. Monchiero, varie riunioni con i famigliari dei disabili albesi. Coinvolte le famiglie dei ragazzi seguiti dalle cooperative sociali Insieme, Alice, Abrate e Progetto Emmaus. Tali incontri hanno visto una partecipazione di oltre 25 famiglie. Si è costituito un comitato che ha contrattato, per la verità con fortune alterne, la difesa dei servizi erogati insieme ai genitori degli ospiti delle altre cooperative

albesi. Nel secondo semestre il gruppo genitori è stato meno presente ed incisivo nelle trattative con l'asl e vediamo il rischio di una rappresentanza che si indebolisca e perda in contrattualità.

**Tirocini: oss:** ospitato lo stage di diversi allievi del corso oss che si svolge all'aprosio di alba. Parte amministrativa tirocinio in collaborazione con il Centro per l'Impiego. Da febbraio un tempo pieno per 6 mesi in ufficio a dare una mano all'amministrazione e Comunità Casa Maria Rosa.

**Torneo scala 40:** anche quest'anno è stato organizzato un torneo di scala 40 che ha coinvolto trasversalmente gli ospiti di tutte le strutture della Cooperativa. In fase di realizzazione un secondo torneo, programmato per domenica 18 dicembre a Tettiblu.

**Asta del Tartufo:** Armando Bianco, presidente della Cooperativa, ha scritto una lettera aperta ai giornali chiedendo che la destinazione dei proventi dell'Asta del Tartufo 2011 sia destinata al Consorzio Socio Assistenziale di Alba, provato dai tagli. Articolo pubblicato sulla Gazzetta d'Alba e ripreso su La Stampa. L'invito di Armando Bianco è stato accolto e parte del ricavato dell'asta (circa 25mila euro) è stato destinato al Consorzio Socio-Assistenziale Alba Langhe Roero.

**Visita periodica sulla qualità:** Si è svolta venerdì 14 gennaio ed ha visto coinvolti i servizi: Comunità Emmaus ed Aurora; GA Sottosopra; Scuola Materna, Cottolengo, Servizi Territoriali Alba e Cooperativa per il sistema in generale; buono l'esito della giornata. Aperte 5 osservazioni che sono state affrontate durante l'anno.

**Wellcome.** L'associazione di Alba ci aveva chiesto, in un'ottica di collaborazione, quale potesse essere un sogno, una proposta progettuale cara alla cooperativa da provare a realizzare insieme, grazie anche al loro contributo: parliamone nelle riunioni di equipe per poter scegliere l'idea da proporre. Molte le idee raccolte (realizzazione di un cortometraggio, realizzazione di un laboratorio fotografico, realizzazione di un quadrangolare di calcetto/calcio, coinvolgendo Sportabili, allestire un banchetto per vendita di panini durante Collisioni, evento di sensibilizzazione sul territorio rivolto a/o che coinvolga le famiglie) ma finora non si è ancora riuscito a programmare nulla nel dettaglio.

**G. G. di Convivenza Guidata:** è partita a inizio novembre una sperimentazione che ha visto il sig. G. G. andare a vivere da solo in un appartamento. Gli operatori di convivenza guidata, i riferimenti terapeutici e in primis Giulio sono stati d'accordo nel sostenere questo ulteriore step di benessere ed autonomia. Da novembre solo con un intervento di supporto territoriale.

### **Incontri vari e partecipazioni esterne.**

**Premiazione Emmaus:** l'11 novembre c'è stata l'inaugurazione della sede albese di Confcooperative presso il Palazzetto Mostre e Congressi, avvenuta la premiazione di alcune realtà albesi del terzo settore. In quel contesto anche Progetto Emmaus ha avuto un importante riconoscimento.

**Manifestazione sulla costituzione.** Il movimento culturale 'Se non ora quando' che settimane fa ha organizzato la manifestazione per i diritti delle donne ha programmato a marzo un'iniziativa relativa alla difesa della costituzione. E' stata una manifestazione che ha previsto un momento in piazza Duomo con lettura di brani e riflessioni. Noi e la cooperativa Alice abbiamo prodotto un lavoro a 4 mani circa l'articolo n.32 sul diritto alla salute.

**Marco Polo snc** Si occupa della produzione e commercializzazione di humus, organizzato un incontro, aperto a tutti, per promuovere il loro prodotto. Quest'azienda aveva partecipato con un'offerta alle attività di Progetto Emmaus e l'organizzazione di un momento promozionale e conoscitivo per loro su questo territorio è stato un bel modo per restituire il favore. Incontro a fine settembre, coinvolte una trentina tra agricoltori e produttori.

**Intervento presso scuola oss.** Marina Galleano e Davide Crudi, insieme a Sandro Durando hanno gestito lo scorso 22 giugno una mattinata di lezione sul mondo della cooperazione per le oss di Bra. L'intervento è stato centrato sulla storia e attualità della nostra cooperativa, sui valori e sulla professionalità, con il racconto di quel che significa lavorare in cooperativa.

**Sussidiarietà.** Due coordinatori hanno partecipato all'incontro a Caramagna con l'avv. Dallamura sul tema nuovi modelli di welfare. Si è parlato della difficoltà dei Comuni di fare fronte ai loro doveri di assistenza ai cittadini, tutte le parti sociali devono essere coinvolte in questo periodo di forte crisi. Si è ribadito il principio di "Sussidiarietà orizzontale". In novembre incontro tra consorzi del cuneese e terzo settore sul bilancio dei consorzi anno 2012.

A dicembre presso la chiesa di San Giuseppe in Alba a dicembre è stata allestita la **Mostra Presepi**: il nostro Asilo ha partecipato con l'esposizione del Presepe dello scorso anno.

### **Valutazione fornitori**

Lo staff si confronta sui fornitori attuali e compila il DRQACQ003 in tutte le sue parti, prestando particolarmente attenzione alla valutazione.

Nel corso dell'anno sono stati aggiunti n. 3 nuovi fornitori di servizi.

Si concorda di attivarsi periodicamente per ricontrattare la percentuale di sconto con Bogliano e il Papiro visto l'aumento dei volumi e fatturati con questi due fornitori.

### **Audit interni ed esterni.**

A seguito dell'osservazione aperta durante l'Audit esterno del 2010 da parte del TUV, gli Audit interni sono stati regolarmente effettuati su tutte le strutture/ servizi e sono stati condotti da personale interno qualificato, durante tutto l'anno. Non eseguito l'audit interno sui laboratori, in quanto la gestione è passato in carico al Committente, causa mancanza di fondi.

Nel corso dell'anno si è confermata come auditor interno alla cooperativa Marina Galleano facente parte del gruppo ISO, insieme alla RSGQ e Alberto Bianco (rappresentante della direzione del SGQ). Anche quest'anno sono state utilizzate le check-list dell'anno scorso, viene riconfermata l'efficienza della stesse. Si evidenziano, nel prospetto che segue, solo i risultati inferiori al 100:

<u>Struttura/servizio</u>	<u>Risultato %</u>	<u>NC</u>	<u>Oss</u>	<u>descrizione NC e osservazioni</u>
G.A. DUEPASSI	97		2	operatori tempo determinato no bls; mancano indicatori del progetto M. V.
COTTOLENGO	97		1	Part-time variabile, crea problemi, x le operatrici poco comprensibile, portare a part-time fisso.
COMUNITA' AURORA	94		5	da aggiornare funzionigramma; serve armadietto piu' funzionale; manca spazio ampio per attivita' in comune; serve tinteggiatura in salone e cucina; mancano indicatori nel progetto di' L.C.; non aggiornato lo schema delle firme delle terapie.
COMUNITA' EMMAUS	99		1	personale è sufficiente a coprire il monte ore ma non permette copertura ferie, mutue, imprevisti.
G.A. LA ROCCA	93		4	Monte ore non sufficiente, mancano 41 ore settimanali, i turni scoperti vengono coperti da operatori jolly; visto verbale cassetta pronto soccorso del 29/04/2011 errata compilazione; non trovati moduli interni compilati su estintori; visto progetto P.C. del 31/01/2007 con relative modifiche mancano indicatori.
CASA MARIA ROSA	99		1	Nel progetto mancano gli indicatori per misurare i cambiamenti in modo oggettivo e per rendere "visibile" il

## RIESAME DELLA DIREZIONE del 14/ 12 /2011

				lavoro svolto anche rispetto alla Committenza
G.A. ARIETE	100		0	-----
G.A. SOTTOSOPRA	100		0	-----
G.A. TETTI BLU	97		2	Verifica cassetta pronto soccorso insufficiente, ultimo controllo risale al 06/11/2010. Mancano indicatori nel progetto di L.M
G.A. PEPENERO	100		0	-----
FREE WAY	95		3	Monte ore insufficiente mancano 10/15 ore mensili; inadeguato titolo di studio personale servono ed. prof.li; i dipendenti con i contratti a tempo determinato non hanno fatto il corso BLS.
INSERIMENTI SOCIALIZZANTI	98		1	Sarebbe utile un mezzo in più, per evitare esuberi di rimborsi: valutare eventuale acquisto.
PROMOZIONE AUTONOMIE	96		2	Manca estintore ufficio Bra; sarebbe utile un altro mezzo insieme al G.A. La Rocca; valutare acquisto seggiolino auto; i dipendenti con contratto a tempo det. non hanno fatto corso BLS;
DIREZIONE/RISORSE UMANE	97		4	Parziale revisione della procedura risorse umane; introdurre concetto di valutazione in modo efficace; visto DRQSYS004 mansionario, da aggiornare con ultime modifiche; obiettivi gestione RU da migliorare.
QUALITA'	98		1	Aggiornare manuale della qualità
SCUOLA DELLA PRIMA INFANZIA	95		4	Bls da rinnovare; da cambiar alcuni vetri, da comprar tappetini antiurti sotto scivoli nel cortile davanti mettere in preventivo 'scivolo' graduato antiurto, ristrutturare bagni; da recuperare documenti caldaia nuova; visto registro attività didattiche anno scolas. 2011/'12 manca riferimento a verbali d'equipe
CONVIV. GUIDATA	98		1	Manca cassetta pronto soccorso
TERRITORIO ALBA (indiv.li+assistente alla comunicazione)	96		3	Rinnovare bls alcuni operatori; necessaria form.ne su lesioni da decubito; verbale cassetta pronto socc. non compilati e mancanti; manca jolly per sostituzione personale in caso di mutua o ferie.

Le osservazioni rilevate sono già state esaminate e le soluzioni e Azioni correttive intraprese anche se alcune ancora in corso di attuazione.

Sulla base dei risultati emersi vengono fatte le seguenti considerazioni generali in merito al SGQ:

### **Grado di adeguatezza e idoneità:**

- Confermato il gruppo di assistenti al RSGQ che lo affiancano nel mantenere aggiornato il sistema.
- Mandate in revisione alcune procedure del SGQ per adattarle meglio alle strutture/servizi della Cooperativa, specialmente per la scuola della prima infanzia.
- Schematizzati gli interventi effettuati in seguito alle osservazioni rilevati nel corso dell'ultimo audit periodico.

<b>OSSERVAZIONI</b>	<b>SOLUZIONI ATTIVATE</b>
Pur se non obbligatorio per tutti i servizi erogati, si raccomanda di valutare l'opportunità di estendere (ovunque effettivamente applicabile) la registrazione individualizzata delle terapie farmacologiche e l'indicazione della data di apertura dei flaconi con specialità in forma liquida.	Modificato il modulo DRQREA008 ed introdotta la firma sull'avvenuta preparazione e somministrazione della terapia di ogni singolo ospite. Questo viene fatto nelle tre comunità, in quanto nei gruppi appartamento vige l'auto-somministrazione dei farmaci, in quanto ci sono percorsi progettuali diversi.
Si raccomanda di migliorare la definizione dei criteri sulla base dei quali viene effettuata la valutazione delle competenze (attese e possedute) del personale.	fatta revisione della scheda di valutazione, già utilizzata durante il 2011 per i contratti in scadenza: da estendere nel 2012 a tutto il personale

## RIESAME DELLA DIREZIONE del 14/ 12 /2011

<b>OSSERVAZIONI</b>	<b>SOLUZIONI ATTIVATE</b>
Sarebbe opportuno formalizzare le modalità già oggi seguite in merito all'affiancamento dei nuovi operatori in fase di inserimento	ci sono incontri periodici di verifica con il coordinatore del servizio, formalizzato nella procedura gestione risorse umane
Al fine di migliorare la rintracciabilità nell'ambito dei servizi erogati, si suggerisce di formalizzare un elenco/inventario delle sigle e/o delle firme degli operatori effettivamente coinvolti.	Preparato un modulo pre-stampato e fatto compilare da ogni operatore della Cooperativa, tenuto in ufficio della sede.
Valutare l'opportunità di distribuire sull'arco di tutto l'anno gli audit interni effettuati, invece di concentrarli in solo due mesi.	Modificato il DRQSYS006 ed eseguiti gli audit interni, da parte gruppo ISO su tutto l'anno 2011.

### **Azioni a seguire da precedente Riesame**

<b>OUTPUT RIESAME 2010</b>	<b>SOLUZIONI ATTIVATE</b>
Collegamento tra i vari servizi (varie strutture e servizi territoriali e tutti con l'ufficio amministrativo)	Maggior utilizzo delle e-mail e potenziata la rete telefonica/cellulare interna
Potenziare area amministrativo contabile	Assunta un'impiegata a tempo pieno in sostituzione maternità, da febbraio 2011 un part time in più sull'area amministrativa, progettazione e rendicontazione dell'area formativa
Potenziare l'area delle risorse umane	Nell'ultimo trimestre definito il passaggio sull'area ufficio e risorse umane di un tempo pieno
Migliorare la comunicazione interna alla cooperativa a tutti i livelli	Raddoppiato il numero dei verbali di staff ed interviste; attività l'e.mail <a href="mailto:risorseumane@progettoemmaus.it">risorseumane@progettoemmaus.it</a>
Migliorare il sistema di contabilità analitica della Coop in termini di informatizzazione e iniziare a ragionare per centri di costo, e avere bilanci trimestrali	Realizzato attraverso la creazione e l'utilizzo dei centri di costo e realizzati i bilanci trimestrali
Lavorare per la realizzazione degli obiettivi 2011-2012 (vedi documento allegato) e per una loro migliore divulgazione nelle equipe.	Vedi documento allegato con l'analisi obiettivi per obiettivi delle azioni realizzate
Ripetere la formazione per i nuovi assunti, nel primo trimestre del 2011	Realizzata nel 1° quadrimestre 2011
Per l'anno 2011 si riconferma il budget di € 200,00 per la formazione a operatore (assunto a tempo indeterminato).	Utilizzato in questa misura: il 25% degli aventi diritto ha utilizzato il 18% della cifra stanziata
Aggiornare il sito della cooperativa entro l'autunno	In primavera è stato realizzato il nuovo sito
Continuare a lavorare affinché i coordinatori acquisiscano sempre più autonomia decisionale e organizzativa.	Snelliti i momenti di affiancamento e le interviste

- Riviste con l'aiuto di un consulente esterno (Dott. Enrico Busso della Free Managers) le procedure, i documenti di registrazione ed il manuale della qualità.

### **Informazioni di ritorno dalle parti interessate**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE INTERNO:** è stato somministrato il questionario del 2010 con alcune modifiche alle domande, oltre al voto numerico si è lasciato lo spazio per commenti, proposte o critiche costruttive. Le singole aree esplorate ottengono dei buoni voti ma rimane bassa la percentuale (45%) dei questionari compilati. Oltre a questa fotografia quantitativa, sono disponibili gli approfondimenti qualitativi (suggerimenti, critiche, nuove proposte, commenti), che una volta sistematizzati verranno presentati e discussi in assemblea soci nel 1° quadrimestre 2012.

<b>n.</b>	<b>Domanda</b>	<b>media dei voti in centesimi</b>
1	la comunicazione ai vari livelli della coop sito web: può essere risorsa? Usi e-mail per lavoro?	72/100
2	la progettazione educativa ed assistenziale	77/100
3	qualità lavorativa erogata nei nostri interventi	72/100
4	l'offerta formativa garantita dalla cooperativa	80/100
5	momenti comuni di supervisione/formazione tra equipe	80/100
6	formazione futura a costi contenuti	65/100
7	valutazione efficacia livello organizzativo della coop	72/100
8	valutazione incidenza qualità	76/100
9	valutazione momenti comuni tra ospiti di diverse servizi	80/100
10	valutazione riunione soci	71/100
11	valutazione ristorno e prestito soci	75/100
12	Innovazione e sostenibilità della cooperativa in futuro	77/100

- **QUESTIONARIO AI COMMITTENTI:** Nel mese di settembre 2011 sono stati inviati via e-mail i questionari di soddisfazione 2011 ai Committenti. Sono stati spediti 63 questionari e ne sono arrivati 29, quindi il 46% del totale.

<b>n.</b>	<b>Domanda</b>	<b>media dei voti in centesimi</b>
1	presa in carico dell'utente è adeguata per tempi e modi	82/100
2	Progettazione	80/100
3	verifica progetti	81/100
4	scambio informazione Committente/Coop	82/100
5	organizzazione della struttura/servizio	86/100
6	personale della coop adeguato e competente	84/100
7	valorizzazione potenzialità dell'utente	81/100
8	gestione emergenze	82/100
9	conoscenza servizi erogati dalla coop	72/100

La 10° domanda riguardava l'interesse a partecipare al Bilancio Sociale della Cooperativa, risultato molto scarso.

Dalla fotografia che appare dai risultati dei questionari, si può dire che i Committenti sono soddisfatti del lavoro che si svolge quotidianamente nelle nostre strutture, dalla presa in carico dell'utente alle verifiche dei progetti, ma come si può vedere (domanda n. 9) i Servizi inviati conosco poco la nostra Cooperativa ed i servizi che eroga, quindi l'obiettivo che sarà importante raggiungere, è quello di riuscire ad implementare il nostro marketing in maniera più efficace, per avere sempre maggiori opportunità di far conoscere la Cooperativa all'esterno.

- **QUESTIONARIO ALLE FAMIGLIE:** Nel mese di ottobre 2011 sono stati inviati alle famiglie degli utenti i questionari di soddisfazione. Qui i prospetti divisi per servizi residenziali e servizi territoriali.  
**SERVIZI TERRITORIALI:** somministrati n.49, restituiti 36.

<b>n.</b>	<b>Domanda</b>	<b>media dei voti in centesimi</b>
1	livello di disponibilità da parte del personale della Coop.	88/100
2	valutazione attività svolta dagli operatori	86/100
3	valutazione mezzi e materiali utilizzati dagli operatori	84/100
4	progetto utile per migliorare qualità vostra vita	86/100

5	progetto utile per migliorare qualità vostro familiare	86/100
6	valutazione livello inserimento operatori nella vostra quotidianità	88/100
7	contatti con coordinatore/operatore in tempi adeguati	88/100
8	gestione emergenze risulta tempestiva ed efficace	82/100
9	conoscenza dei servizi gestiti dalla coop.	72/100
10	disponibilità nel processo per costruzione bilancio sociale	88/100

SERVIZI RESIDENZIALI: somministrati 40 questionari restituiti 19

n.	Domanda	media dei voti in centesimi
1	livello di disponibilità da parte del personale della Coop.	90/100
2	valutazione attività svolta dagli operatori	90/100
3	valutazione mezzi e materiali utilizzati dagli operatori	92/100
4	progetto utile per migliorare qualità vostra vita	86/100
5	progetto utile per migliorare qualità vostro familiare	90/100
6	valutaz.ne livello inserimento operatori nella vostra quotidianità	98/100
7	contatti con coordinatore/operatore in tempi adeguati	92/100
8	gestione emergenze risulta tempestiva ed efficace	98/100
9	conoscenza dei servizi gestiti dalla coop.	80/100
10	disponibilità nel processo per costruzione bilancio sociale	90/100

Positiva la risposta dei famigliari alla compilazione dei questionari. Molti famigliari non hanno solo messo il voto ma hanno anche lasciato brevi commenti/suggerimenti. Da questi scaturisce che, anche se al momento non notano significativi cambiamenti nei servizi erogati, in questo periodo di incertezze, hanno una forte preoccupazione per il futuro; paura che vengano meno le risorse economiche che aiuterebbero nella gestione quotidiana dei propri cari. Molti i commenti positivi sul lavoro che svolge l'operatore, anche abbinando suggerimenti sul come impiegare il tempo libero, su aumento di ore per ulteriori attività...

### **Grado di applicazione.**

In generale si è riscontrata una buona applicazione del SGQ nelle strutture e nei servizi della Cooperativa. Durante gli audit interni non sono state rilevate non conformità, ma solo osservazioni che verranno gestite nel più breve tempo possibile. Le problematiche che emergono rispetto ai servizi territoriali sono prevalentemente da imputare alla tipologia del servizio che risulta dispersivo e itinerante sul territorio e alla difficoltà di tenere aggiornato il personale che viene utilizzato su più servizi. Il nuovo personale assunto è stato formato in merito al SGQ durante la formazione nuovi assunti nel primo quadrimestre del 2011.

Sulla applicazione del sistema al servizio territoriale, si sottolinea che le variabili in gioco sono decisamente maggiori rispetto alle strutture residenziali perché la committenza ha un alto grado di indecisione e variazione dei programmi già definiti e la nostra formulazione di un modello di intervento territoriale è in via di definizione. Questo stato di cose determina un "rincorrere" i programmi ed adeguarli costantemente alle revisioni che modificano i quadri precedenti. Ciò in relazione anche all'incertezza economica che regna in questo periodo: soprattutto in questi ultimi mesi le criticità si sono palesate in forti dubbi circa la prosecuzione dei Consorzi assistenziali locali. Lo stesso destino della nostra Asl territoriale pare essere legato a modifiche di ordine politico che prevedono a breve l'accorpamento con altre asl.

Questo clima di incertezza non facilita la programmazione e rende molto più difficile impostare il lavoro, necessariamente a breve termine e con orizzonti limitati.

### **Politica Qualità ed andamento Obiettivi della Qualità-Budget di spesa.**

La Direzione aveva riesaminato nel mese di dicembre 2009 la Politica per la qualità la mission e la vision, inserita nel Manuale Qualità; la Direzione riesamina e riemette gli obiettivi per l'anno 2012, insieme alle modalità, ai tempi e alle responsabilità necessarie per raggiungerli che sono stati aggiornati e ripianificati

(vedere documento Obiettivi per la qualità).

I nuovi obiettivi e la nuova politica verranno diffusi nelle diverse équipes nelle prossime settimane, in allegato alla sintesi del presente riesame della direzione. I quattro obiettivi saranno:

- 1 Visibilità esterna: aumento committenti, collaborazione con altre cooperative, realizzazione del bilancio sociale su cd, pubblicazioni esterne e visibilità, aggiornamento sito web, piani di zona.
- 2 Crescita operatori: supervisione dei gruppi di lavoro, affiancamenti, formazioni esterne, valutazione e selezione del personale. Potenziare l'Appartenenza: riunione soci, aumento della delega
- 3 Ridefinire e potenziare il modello clinico-riabilitativo: giornata di studio e gruppi terapeutici, interventi individuali e familiari, gruppi tra utenti e sul territorio, indicatori efficaci per i percorsi individuali
- 4 Sostenibilità economica e crescita imprenditorialità: appalti, fund raising, riconversione servizi e analisi di mercato per nuovi servizi

Per quanto riguarda un consuntivo sulle attività svolte ed i risultati raggiunti nel corso del 2011 rispetto ai precedenti Obiettivi si rimanda alla relazione allegata al presente verbale.

Predisposto un bilancio economico preventivo per il 2012 che verrà ultimato una volta disponibili i dati del bilancio 2011. Il monitoraggio sul budget avverrà trimestralmente.

### **Informazioni di ritorno dalle parti interessate Committenti, Ospiti, Enti preposti al controllo**

Nell'anno 2011 sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai committenti, nei paragrafi precedenti la elaborazione dei dati. Si definisce di produrre un report entro il 31.12 sull'attività svolta con indici numerici, considerazioni qualitative sul lavoro svolto da produrre ai committenti, relativamente ai servizi territoriali di Alba e di Bra, così come previsto dal DRQTER002.

**L'accreditamento** entrato in vigore da quest'anno non ha ancora prodotto le tariffe uniformate per tipologia di servizio come era stato previsto, per cui si procede ancora per l'anno 2012 con il convenzionamento; in attesa dell'esito in Regione della revisione della Legge 230/1997.

Dagli incontri avvenuti nell'ultimo trimestre 2011 tra Presidente Coop, i vertici dell'ASL CN2 ed i consorzi di Alba, Bra, Comunità Montana Alta Langa è emersa la volontà di rinnovare le convenzioni per le varie strutture per l'anno 2012 riconoscendo un adeguamento che oscilla tra lo 0% per i gruppi appartamento e l'1% per le comunità Disabili; ancora da definire l'aumento per la psichiatria che generalmente coincide con l'aumento dell'Istat.

Anche per l'anno 2012 si concorda in sede di Riesame di sospendere l'applicazione della POREA011 relativa al rinnovo delle convenzioni in quanto, vista la fluidità politica dei servizi (previste fusioni tra le asl e incerto il futuro dei servizi) non ci sono riferimenti chiari sulla natura giuridica dei committenti, mentre il rinnovo è già comunque stato garantito.

Le cooperative albesi, in seguito al rinnovo del contratto delle cooperative sociali, avevano prodotto un documento comune di richiesta aumenti decisamente maggiori all'indice istat *che tenesse conto del rinnovo. L'accreditamento in fase di attuazione su scala regionale* non ha ancora sostituito le singole convenzioni in essere, uniformando le rette/struttura a livello di tutto il Piemonte. Nel corso del 2010 la cooperazione locale si è mossa compatta nell'interloquire con le Asl ed i consorzi; questo approccio, se non ha portato ai risultati sperati, ha almeno garantito il mantenimento delle posizioni attuali evitando peggioramenti; ha permesso inoltre di sviluppare il concetto di rappresentanza, anche per la nostra cooperativa.

Nel corso del 2011 sono pervenuti n. 0 reclami da parte dei clienti committenti e da familiari.

La cooperativa, visti i ritardi dell'amministrazione pubblica nei pagamenti delle fatture emesse, si è impegnata per tutto l'anno in un continuo lavoro di sollecito e reclami a tutti i livelli delle amministrazioni delle varie ASL e Consorzi ottenendo alterni risultati. Dato questo problema di liquidità contingente si è provveduto a proseguire con un fido bancario per l'esercizio ordinario.

## RIESAME DELLA DIREZIONE del 14/ 12 /2011

A fianco di ciò si sono attivate una serie di richieste mirate a Fondazioni Bancarie del territorio per richiedere contributi specifici per progetti o generici per la congiuntura delicata.

Nel corso del 2011 si è svolta n. 1 visita della commissione di vigilanza dell'Asl CN2, avvenuta nel mese di maggio presso la Comunità Emmaus, nella quale non sono stati richiesti elementi aggiuntivi e non sono state rilasciate prescrizioni, pertanto non è stato necessario aprire NC.

### QUESTIONARI SCUOLA MATERNA

1.	In che misura ritieni siano adeguati i laboratori attivati?	8.8
2.	In che misura ritieni siano adeguate le attrezzature, i giochi, gli spazi ed i materiali didattici presenti nella scuola?	8.3
3.	In che misura ritieni sia adeguato l'intervento didattico delle Insegnanti rispetto all'apprendimento ed alla crescita di tuo figlio/a?	8.5
4.	Ritieni che la programmazione sia adatta alle tue aspettative ed alle competenze di tuo Figlio/a?	8.5
5.	Come valuti l'inserimento di tuo /a figlio/a all'interno del gruppo-classe? e all'interno della scuola?	8.3
6.	Come valuti il clima di accoglienza della Scuola nei confronti di tuo/a figlio/a?	8.5
7.	Le feste ed i momenti informali di condivisione sono un'occasione per incontrarsi e passare due ore insieme. Ritieni che l'organizzazione sia adeguata ?	7.5
8.	In che misura ritieni adeguata la disponibilità riscontrata quando ti rivolgi al personale della Cooperativa Sociale Progetto Emmaus?	8.5
9.	In che misura ritieni utile e costruttivo il colloquio individuale con le Insegnanti (strutturato e programmato almeno 2 volte l'anno)?	8.5
10	In che misura ritieni utile l'orario di apertura e di chiusura adottato dalla Scuola?	9
11	In che misura ritieni siano utili e positive le gite didattiche (ludocascine, laboratori esterni, biblioteca, teatro sociale, altro)?	9
12	In che misura ritieni sia utile ritrovarsi in assemblea per condividere l'andamento dell'anno scolastico (2/3 volte l'anno)?	8.3
13	Come valuti l'iniziativa di Estate Bimbi?	9

Nel maggio 2011 sono stati somministrati i questionari di valutazione ai genitori dei bambini inseriti presso la scuola dell'infanzia di Mussotto, relativa all'anno scolastico 2010/11. Sono stati somministrati n. 32 questionari su 34 bambini (due coppie di fratelli), ne sono stati restituiti n. 19, quindi ha risposto il 60% delle famiglie. La media/voto complessivo alle domande è stato di 8,5.

I commenti/suggerimenti portati dai genitori sono stati affrontati nelle varie riunioni che si tengono durante l'anno scolastico. Ad inizio anno (mese di settembre/inizi ott.) ci sono incontri con Coordinatrice Dott.ssa Cencio indirizzati ai genitori dei neo iscritti: 3 incontri serali sul vissuto di genitori e figli sull'esperienza del distacco, sulle ansie che suscita l'inserimento a scuola; in primavera (aprile) 2 serate con Dott.sa Croce con riflessioni e discussioni sulla genitorialità, le regole, l'accompagnamento alla scuola primaria.

Lo staff conferma l'importanza per monitorare la soddisfazione delle famiglie, di somministrare il questionario n. 1 volta nell'arco dell'anno scolastico.

### **Operatori interni.**

Somministrati nel mese di novembre 2011 i questionari al personale interno al fine di monitorare la soddisfazione. Sono stati somministrati n. 82 questionari e ne sono tornati ad oggi n. 37 (ovvero il 45%). Vedere tabella paragrafo precedente, a pag.12.

I risultati verranno analizzati e condivisi in riunione soci, dove verranno analizzate le domande, con l'ausilio di slide ad agevolare la discussione sui risultati.

La formula del questionario di soddisfazione è la stessa del 2010. E' stato rivolto agli operatori delle varie strutture e servizi territoriali gestiti dalla Cooperativa, con la finalità di fare emergere il grado di soddisfazione relativo ad alcuni aspetti del lavoro quotidiano, per introdurre modifiche nell'organizzazione della Cooperativa e per migliorare le condizioni di lavoro. In un periodo di rapidi mutamenti ed evoluzioni lavorative, servizi e realtà complesse da gestire, sempre più importante diventa lo sguardo, il giudizio e la proposta di chi opera al fine di intercettare le criticità maggiori ed affrontarle per un miglioramento continuo.

### **Prestazioni dei Processi e Conformità del servizio-analisi dati.**

In base alla TABSYS001 " Monitoraggio e misurazione dei processi" e alla TABSYS002 "Analisi dei dati", sono state effettuate le seguenti misurazioni sull'anno 2011 (vedi documenti allegati con dati raccolti) e di seguito definiti i target (valori obiettivo) per il periodo successivo (anno 2012 ).

Si possono fare le seguenti considerazioni sui risultati.

### **Indicatori economico finanziari**

#### **Indicatore: redditività del servizio**

Effettuata misurazione per ogni servizio relativa ai due semestri 2011. Nella seconda metà del 2011 si sono definiti gli obiettivi per ogni struttura ed il punto minimo di pareggio dopo aver installato e messo a regime il nuovo programma di gestione contabile e amministrazione industriale.

#### **Indicatore: rispondenza tra budget preventivo e budget consuntivo di cooperativa**

Il consuntivo ufficio di bilancio è di poco superiore a € 2,8 milioni con una contrazione del 9,3% rispetto allo scorso anno, dovuta ai tagli effettuati dai servizi committenti nei vari settori nel secondo semestre. *Si aspettano i dati definitivi con i dati relativi al bilancio di esercizio 2011 disponibili alla fine del mese di aprile.*

Obiettivo per il 2012: arrivare, dopo la performance realizzata nel 2010 e nel 2011 ad un attivo di bilancio rafforzando le strutture anche sotto il profilo del personale, mettendo in atto i dovuti adeguamenti organizzativi per ottenere risparmi e rinforzare il capitale sociale della cooperativa e rafforzare il fund raising interno.

#### **Indicatore: situazione economica mensile.**

I gruppi appartamenti hanno un bilancio in pareggio quando al completo mentre le tre comunità, se hanno la totalità degli ospiti, sono quelle che hanno un utile che permette un buon andamento generale di tutta la cooperativa. Ancora da definire nel dettaglio il margine per la cooperativa relativamente ai servizi territoriali, che hanno un margine non ancora quantificabile nel dettaglio, ma se gestiti in maniera essenziale portano utile alla cooperativa. Questa nuova essenzialità nella gestione è effettuata da almeno 1 anno e ora la si dovrà confrontare con gli ulteriori tagli effettuati dalla committenza sui vari appalti nell'ultimo trimestre del 2011.

### **Indicatori operativi**

#### **Processo: Ammissione**

##### **Indicatore: % posti occupati/posti disponibili**

Quasi tutte le strutture della Cooperativa hanno concluso il 2011 nel pieno dell'attività, risultano infatti tutte al completo, tranne il G.A. La Rocca, Duepassi e Sottosopra. Avvenuta la chiusura del Servizio di Convivenza guidata a fine anno, per variazione dei progetti dei due ospiti presenti da parte della Committenza.

Valore obiettivo: sup a 80% (ampiamente confermato);

Valore obiettivo per il 2012: superiore al' 90%

##### **Indicatore: % richieste non soddisfatte/ richieste ricevute**

Quasi tutte le strutture sono riuscite a soddisfare le richieste pervenute, tranne 1 sulla Comunità Emmaus e 1 sul G.A. Duepassi.e 2 su G.A. La rocca causa non inserimento da parte della Committenza (mancanza di risorse).

Alcuni gruppi appartamenti non hanno ricevuto richieste di ammissione, in quanto, essendo aperti ormai da anni hanno un gruppo ospiti stabile ed equilibrato.

Valore obiettivo raggiunto: almeno il 98%

Valore obiettivo per il 2012: almeno il 70% pur mantenendo una contrattualità con i committenti e non procedendo a nuove ammissioni quando inopportune.

### Numero bambini ritirati / numero bambini iscritti (scuola dell'infanzia)

I bambini iscritti, per l'anno scolastico 2010/2011, sono stati n. 34, ritirato durante l'anno n.1 bambino. Valore obiettivo per il 2011/2012: non più di 2 bimbi ritirati; aumentare il numero delle iscrizioni (mai meno sotto le 40 unità)

### % casi presi in carico / % casi affidati (solo per i Servizi Territoriali)

Progetto autonomia Bra, Progetto Free Way, Inserimenti Socializzanti, Servizio Territoriale Alba: nell'anno 2011 tutti i casi presi in carico sono stati affidati e seguiti con continuità.

Valore obiettivo per il 2012: non interrompere per cause nostre oltre il 5% dei casi.

### **Processo: Progettazione individuale/Inserimento**

#### Indicatore: n. dimissioni per tipo di modalità (fine naturale, interruzione, fuga, sospensione da parte del committente)

I dati riguardano il periodo da gennaio a dicembre 2011 che ha visto in totale n. 2 dimissioni per fine naturale e n. 4 interruzione di percorso in Comunità Emmaus, n. 2 trasferimenti ospiti in G.A. di tipo B, n. 1 rientro al proprio domicilio in G.A. La Rocca, n. 3 trasferimenti di ospiti in G.A di tipo A, n. 2 trasferimenti di ospiti in altre strutture per modifica del progetto.

Valore obiettivo: non avere mai più del 20% di posti vuoti, raggiunto ampiamente e riconfermato obiettivo per il 2012.

#### Indicatore: n. reclami ricevuti dai servizi committenti

Si evidenziano n. 0 reclami per l'anno 2011.

### **Processo: Realizzazione attività**

#### Indicatore: n. Di NC

n. 0 NC: Emmaus, Ariete, La Rocca, Duepassi, Scuola Infanzia, Prog. Freeway, Prog. Adolescenti, Prom.ne all'autonomia

n. 1 NC CMR, Sottosopra, Comunità Aurora, Pepenero

n. 2 NC Territorio Alba

n. 3 NC Cottolengo, Tettiblu

Totale NC nel 2011: n. 12, valore inferiore all'anno scorso che risultava di n. 18, la diminuzione è da imputarsi alla diversa gestione degli interventi di manutenzione (segnalati al responsabile della Cooperativa utilizzando il DRQREA014) e alla osservazione fatta durante audit tuv di gennaio 2010 dove si è chiarito meglio il ruolo e la gestione delle non conformità. Dopodiché fatti incontri di formazione sull'argomento in staff e in equipe. Dall'analisi odierna le NC sono date da:

- NC persone/relazioni: n. 2 imputabili ad ospiti (crisi comportamentali, fuga); n. 1 sul Servizio al Cottolengo per problemi con ospite causati da valutazione superficiale dell'operatore in turno;

- NC erogazione dei servizi: n. 2 sul territorio di Alba causate da mancato trasporto e rifiuto intervento da parte della famiglia dell'assistito; n. 2 sul Servizio notturno al Cottolengo per mancata copertura turni da parte degli operatori;

- NC farmaci: n. 4 per mancata ed errata somministrazione di terapia: non sono state aperte azioni correttive in merito, in quanto l'assunzione della terapia nei gruppi appartamento è autogestita dall'ospite, discussione in equipe del problema.

- NC amministrazione e finanze n. 1 per persistente situazione di morosità.

*Obiettivo per l'anno 2012: non superare del 10 % i valori del 2011.*

### Indicatore: n. anomalie riscontrate dalla Commissione di Vigilanza

Nel corso del 2011 si sono ricevute N° 1 visite della commissione di vigilanza. Nel mese di maggio la commissione si è recata nella Comunità Emmaus dove non sono state rilevate anomalie.

### Processo: Gestione farmaci

Indicatore: n° 4 NC nella gestione dei farmaci gestite tempestivamente e con successo. Il valore rientra nell'obiettivo che ci si era posti per il 2011.

Valori obiettivo 2012: max n. 6 per semestre

### **Processo: Attività didattica e monitoraggi**

**Scuola dell'Infanzia:** a giugno 2011 è stata effettuata sulle attività formative erogate all'interno del presente anno scolastico l'analisi dei dati. E' emerso:

**Numero di attività realizzate/numero di attività programmate:** realizzate 5 attività su 6 programmate. Obiettivo del 2011 raggiunto.

Valore obiettivo per il 2012: realizzazione attività < a 1 su quelle programmate.

**Numero ore di attività di verifica-monitoraggio effettuate/numero di ore di verifica-monitoraggio programmate:** fatte 4 ore di verifica-monitoraggio a fronte di 3 ore programmate. Obiettivo 2011 raggiunto, sfiorando di 13 ore per avvicendamento nel personale docente.

Valore obiettivo per il 2012: svolgere le attività nelle ore previste

### Numero di ore di riunione con insegnanti finalizzate alla pianificazione e programmazione degli interventi / numero di casi seguiti (Servizi Territoriali)

**BRA progetto autonomie/adolescenti:** indicatore non previsto;

**Free Way:** indicatore non previsto;

**Socializzanti:** indicatore non previsto;

**Territorio Alba (assistenti alla comunicazione):** fatte tot. 42 ore di riunione annue sui 10 casi affidati nell'anno 2011 (range 1-2 ore a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

**Laboratori Alba:** indicatore non previsto. Valore obiettivo per il 2012: mantenere range 2011.

### **Processo: Attività di programmazione e controllo**

#### **Numero ore di riunioni di equipe / numero di casi seguiti (Servizi Territoriali)**

**BRA progetto autonomie/adolescenti:** fatte tot. 28 ore di riunione annue sui 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

**Free Way:** fatte tot. 33 ore di riunione annue su 40 casi seguiti nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

**Socializzanti:** fatte tot. 12 ore di riunione annue su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range 1-2 ore a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

**Territorio Alba:** fatte tot. 83 ore di riunione annue su 105 casi seguiti nell'anno 2011 (range 1-3 ore a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

Valore obiettivo per il 2012: - mantenere 1 ora di riunione a semestre per caso seguito sul servizio territoriale di Bra; - mantenere 2 ore di riunione a semestre per caso sui servizi territoriali di Alba; (differenza tra i due servizi è imputabile anche al diverso conteggio ore/riunione previsto dai due diversi appalti e alle risorse dei due Consorzi).

#### **Numero di ore di riunione con il committente finalizzate alla programmazione e verifica delle attività / numero di casi seguiti (Servizi Territoriali)**

**BRA progetto autonomie/adolescenti:** fatte tot. 20 ore di riunione annue su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

**Free Way:** fatte tot. 7 ore di riunione annue su 40 casi seguiti nell'anno 2011 (range 1 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

**Socializzanti:** fatte tot. 10 ore di riunione annue su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

**Territorio Alba:** fatte tot. 221 ore di riunione annue su 105 casi seguiti nell'anno 2011 (range 1-2 ore a

semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Valore obiettivo per il 2012: - mantenere 1 ora di riunione a semestre per caso seguito sul servizio territoriale di Bra; - mantenere 2 ore di riunione a semestre per caso sui servizi territoriali di Alba; (differenza tra i due servizi imputabile anche al diverso conteggio ore/riunione previsto dai due diversi appalti e alle risorse dei due Consorzi).

### Numero di ore di incontro con le famiglie degli utenti / numero casi affidati (Servizi Territoriali)

BRA progetto autonomie/adolescenti: fatte tot. 41 ore di riunione annue su 30 casi affidati nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

Free Way: fatte tot. 6 ore di riunione annue su 40 casi affidati nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

Socializzanti: fatte tot. 40 ore di riunione annue su 33 casi affidati nell'anno 2011 (range max 1 ora a semestre/caso); obiettivo raggiunto;

Territorio Alba: fatte tot. 145 ore di riunione annue su 105 casi affidati nell'anno 2011 (range 1-2 ora a semestre/caso): obiettivo non raggiunto;

Valore obiettivo per il 2012: mantenere 1 ora di riunione a semestre per caso seguito sul servizio territoriale di Bra; - mantenere 2 ore di riunione a semestre per caso sui servizi territoriali di Alba; (differenza tra i due servizi imputabile anche al diverso conteggio ore/riunione previsto dai due diversi appalti e alle risorse dei due Consorzi).

### Numero di insuccessi (abbandono, rinuncia, rottura)/numero di casi seguiti

BRA progetto autonomie/adolescenti: n. 1 insuccessi su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 5% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Free Way: n. 0 insuccessi su 40 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 5% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Socializzanti: n. 1 insuccessi su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 5% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Territorio Alba: n. 7 insuccessi su 105 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 5% a semestre/caso): ; obiettivo raggiunto;

Valore obiettivo 2012: mantenere range < 5% a semestre/caso.

### Numero di successi (riduz. Ore, assunz. Utente...)/numero di casi seguiti

BRA progetto autonomie/adolescenti: n. 0 successi su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range > 5% a semestre/caso); obiettivo non valutabile perché i casi sono presi in carico con continuità tutto l'anno;

Free Way: indicatore non previsto;

Socializzanti: n. 0 successi su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range > 5% a semestre/caso); obiettivo obiettivo non valutabile perché i casi sono presi in carico con continuità tutto l'anno;

Territorio Alba: n. 11 successi su 105 casi seguiti nell'anno 2011 (range > 5% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Valore obiettivo 2012: mantenere range > 5% di successi a semestre/caso.

### Turn over operatori/n. tot. utenti (si intende quanti utenti hanno cambiato l'operatore di riferimento che gli è stato assegnato)

BRA progetto autonomie/adolescenti: n. 5 operatori su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 40% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Free Way: n. 7 operatori su 40 casi seguiti nell'anno 2011 (range <40% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Socializzanti: n. 0 operatori su 30 casi seguiti nell'anno 2011 (range < 40% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Territorio Alba: n. 14 operatori su 105 casi seguiti nell'anno 2011 (range <40% a semestre/caso): obiettivo raggiunto;

Valore obiettivo per 2012: mantenere range < 40% di turn over operatori a semestre/caso.

### Grado di successo dei laboratori calcolata sulla partecipazione degli utenti al laboratorio

Bra progetto autonomie/adolescenti: % di partecipazione ai laboratori del 91% nel 1° semestre e del 90% nel 2° semestre (range > 75% di partecipazione a semestre): obiettivo raggiunto;

Laboratori Alba: % di partecipazione ai laboratori del 88% nel 1° semestre, non valutabile nel 2° semestre in quanto il progetto è stato gestito direttamente dalla committenza (range > 75% di partecipazione a semestre): obiettivo raggiunto.

Valore obiettivo per 2012: mantenere la partecipazione > 75% a semestre.

Servizio Cottolengo: indicatore giorni lavorativi/giorni di reperibilità scattata: si evidenziano n. 103 turni di reperibilità scattate su n. 1460 di turni annui lavorativi, con una percentuale del 7%, a fronte dell'1% del 2010. Obiettivo raggiunto. Valore obiettivo 2012: reperibilità <90

Sui Servizi territoriali di Alba e Bra gli obiettivi relativi alle riunioni d'equipe, alle riunioni con la committenza e con le famiglie non sono stati raggiunti, la causa è da attribuirsi alla riduzione di fondi destinati ai progetti da parte del committente e alla conseguente riorganizzazione interna. Per contro si sono intensificati gli aggiornamenti via e-mail sui singoli casi, portando ad una gestione più snella dei servizi. Nel corso del 2012 si rivaluterà l'obiettivo tenendo conto di questa variabile: entro il primo trimestre verranno ridefiniti range ed obiettivi.

### **Processo: Attività di coordinamento**

Indicatore: Ore intervizione e staff effettive/ore intervizione e staff previste

Le riunioni di staff., intervizione strutture e intervizione territorio, previste per l'intero anno sono state rispettate. Ogni mese due ore sono state dedicate a ciascuna riunione per un totale di 24 ore per tipologia di incontro.

Valore obiettivo per il 2012: non superare le n. 26 ore annuali per tipologia di riunione.

### **Processo: Gestione risorse umane**

Indicatore: turn over personale interno Nel corso dell'anno si sono registrate 13 dimissioni (tra licenziamenti, contratti a tempo determinato non rinnovati e turn over interno). In questo numero ci sono sia il ridimensionamento della cooperativa dovuto ai tagli dei servizi sugli appalti esterni (7), sia la scelta di alcuni operatori di andare a fare altre esperienze lavorative (6).

Valore obiettivo nel 2011: non più del 15% sul totale operatori 2011. La cooperativa ha valutato molto attentamente le scadenze contrattuali rinnovando solamente gli operatori per i quali si è stati sicuri del valore lavorativo. Il 2011 è stato un anno in cui si sono state fatte scelte molto difficili sui rinnovi. La nostra recente esperienza, le difficoltà economiche generali e le incertezze sulle commesse dei servizi suggeriscono molta cautela nelle trasformazioni a tempo indeterminato ed una politica di assunzioni molto prudente.

Valore obiettivo nel 2012: non più del 10% sul totale operatori 2012

Indicatore: questionario soddisfazione interna

Per le valutazioni si rimanda ai paragrafi precedenti.

Qualità attesa/qualità riscontrata dai committenti

Per le valutazioni si rimanda ai paragrafi precedenti.

Indicatore: % operat. che hanno utilizzato almeno in parte il budget per la formazione individuale

Su n. 82 operatori aventi diritto n. 22 (il 25%) hanno usufruito del budget messo a disposizione per la formazione nell'anno 2011 per un importo totale di € 3.130 (18% di quanto stanziato).

Valore obiettivo 2011: coinvolgere almeno il 30% degli operatori. L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto, a differenza degli anni passati è stato maggiormente utilizzato, anche grazie al fatto che si è dato la possibilità agli operatori, con contratto a tempo determinato, di poterne usufruire.

Uno degli obiettivi rimane anche per il 2012 quello di studiare nuove formule per promuovere e mantenere vivo questo strumento, che ha una diretta influenza sulla qualità del lavoro erogato nel proprio servizio. Va comunque sottolineato, ed in parte può spiegare la lettura del dato, come proprio negli ultimi due anni siano

partite delle formazioni per operatori a costo zero, nel senso che gli operatori mettono le ore e la cooperativa paga il formatore e garantisce l'organizzazione.

La documentazione relativa all'accreditamento delle strutture, ha evidenziato la necessità per il personale sanitario di ottemperare all'obbligo dell'ECM (educazione continua in medicina). Anche su questo versante ci si dovrà attrezzare presto per mettere gli operatori in condizione di soddisfare la norma vigente. Valore obiettivo 2012: coinvolgere almeno il 30% degli operatori.

Indicatore: n. operatori qualificati/n. operatori assunti

Nell'arco del 2011 sono stati assunti n. 13 operatori, tutti qualificati in base al ruolo che hanno coperto in cooperativa. Tutte le assunzioni sono state fatte applicando il Contratto Nazionale delle Cooperative. Valore obiettivo 2012: assumere solo persone qualificate

**Processo: Gestione per la qualità (Indicatore efficacia del SGQ)**

Indicatore: qualità riscontrata dagli operatori a proposito del SGQ

Indicatore per l'anno in corso: voto in cent. espresso da parte degli operatori alla domanda del questionario interno 2011: come valutati l'incidenza della "Qualità" (ISO 9001): 77/100.

**Numero reclami da parte delle famiglie / numero bambini iscritti (solo per Scuola dell'Infanzia)**

Nell'anno scolastico 2010/2011 su 34 bambini iscritti non si sono registrati reclami.

**Processo: Riesame direzione**

Indicatore: utile di bilancio: si rimanda alla riunione soci di aprile 2011 con i dati definitivi.

Come già accennato è stato definito anche per quest'anno un budget, mentre le periodiche verifiche sono diventate trimestrali (allo studio la possibilità di avere situazioni dettagliate aggiornate mensilmente, per poter meglio controllare l'andamento della spesa).

%Raggiungimento Obiettivi qualità: vedi relazione allegata al presente verbale.

---

### **Azioni correttive e Azioni preventive**

Nel corso del 2011:

Azioni correttive: n 0 Chiuse: n. 0

Azioni preventive: In corso: n. 0 Chiuse: n. 0

### **Risorse.**

**-Infrastrutture (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 2011 gli interventi più significativi sono stati i seguenti:

- ✓ Allestimento e miglioramento ufficio territoriale Bra;
- ✓ allestimento nuovo laboratorio Girandole Rosse in santa Vittoria d'Alba;
- ✓ ristrutturazione/rifacimento interventi sulla scuola materna: sostituzione caldaia
- ✓ tinteggiature/decorazioni di camere presso varie strutture
- ✓ acquisti materiale didattico e arredamento di alcune sedi locali del territorio
- ✓ smantellamento dei tre laboratori nel mese di settembre
- ✓ allestimento Pepenero come Ga tipo B
- ✓ acquisto server ed alcuni pc
- ✓ sostituzione caldaia nella sede centrale con le due comunità
- ✓ ascensore: manutenzione e collaudo periodico degli impianti presso comunità Aurora La Rocca

Da una valutazione sull'adeguatezza delle infrastrutture effettuata in data odierna lo staff direzionale ritiene necessari i seguenti interventi:

- ✓ tinteggiature/decorazioni di camere presso alcune strutture
- ✓ acquisto di almeno un'altra autovettura in sostituzione di una da rottamare

### **Risorse umane.**

#### ***Valutazione, incentivi.***

Con il Gruppo Risorse Umane, su discussione all'interno del CDA, inizia un lavoro di programmazione e ideazione di un sistema di riferimento per la valutazione. Si tratta di un argomento finora poco trattato all'interno della cooperativa. 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: oggi parecchi scambi strutture-territorio sono presenti e molti operatori hanno diverse appartenenze. Introdotti alcuni strumenti quali il Chi fa cosa, la Bacheca in via sperimentale.

E' aumentato l'utilizzo dello strumento della delega che ha portato gli operatori ad assumere più ruoli e ad aumentare le responsabilità di ognuno. Se da un lato c'è stato questo percorso, dall'altra si rende necessario oggi un proseguire nel miglioramento della gestione delle risorse umane: partendo dalla valutazione (tema sensibile per la nostra organizzazione) arrivando fino ai riconoscimenti e gli incentivi. E' allo studio un premio in cooperativa come riconoscimento economico per quanto fatto durante l'anno.

In questi ultimi anni di cambiamento molte energie sono state dedicate alla gestione delle risorse umane. In quest'ottica si sono perfezionati alcuni strumenti relativi al monitoraggio degli operatori (tempi determinati, tempistica, maternità in rientro, nuove richieste, sistema di valutazione) e ai ruoli di ciascuna figura, relativamente agli interventi da fare e alla divisione delle responsabilità. L'estate con il rinnovo dell'appalto albese ha visto un ridimensionamento discreto del numero di operatori e l'utilizzo della scheda di valutazione del personale per la loro valutazione. Rispetto a quest'area siamo a buon punto ma ancora c'è da implementare e perfezionare e condividere in cooperativa il modello di valutazione e diffonderlo ai vari livelli, con un corrispondente sistema premiante che rispecchi valori e competenze, compatibilmente con le risorse disponibili. Pur essendo un periodo difficile per la liquidità e le prospettive del 2012, dal momento che il 2011 si chiuderà con un utile di esercizio, il CdA della Coop ha proposto di ringraziare tutti i lavoratori della Coop (siano essi soci lavoratori o dipendenti) con un'una tantum per il risultato ottenuto grazie al contributo di tutti. Sarà suddivisa tra tutti la somma di 12.500 euro lordi.

Il criterio adottato è stato quello delle ore lavorate nel corso dell'anno, anche se in futuro si spera di passare ad una suddivisione in base alla valutazione dell'operato di ciascuno e dei risultati ottenuti: ad oggi, non essendo ancora disponibili criteri e strumenti oggettivi, si è preferito andare sul volume di lavoro svolto da ciascuno.

La decisione è stata presa nella certezza che tutti i lavoratori della Cooperativa Emmaus avranno la maturità ed il senso di responsabilità, fin qui dimostrato, di lavorare insieme con impegno per superare i momenti difficili e di collaborare per il nostro bene primario: gli ospiti ed i servizi che ad ognuno sono stati affidati.

Si definisce che nel corso del 2012 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 due cooperative sociali già individuate; anche formazioni ad hoc possono essere utili al miglioramento di questa area, strategica e fondamentale per la cooperativa.

Nel corso del 2011 a fianco delle formazioni e supervisioni specifiche nell'ambito socio-sanitario, si sono effettuate le seguenti formazioni relative alla sicurezza e salute sul luogo di lavoro: corso BLS, corso antincendio e prove di evacuazione.

### ***OUTPUT DAL RIESAME.***

#### **Necessità di miglioramento a livello organizzativo:**

Occorre continuare a migliorare i seguenti aspetti dell'organizzazione

- ✓ potenziare area amministrativo contabile;
- ✓ potenziare l'area delle risorse umane, con il passaggio a tempo pieno di Anna Nota e ridefinizione degli organigrammi entro il 1° bimestre;

- ✓ migliorare la comunicazione interna alla cooperativa a tutti i livelli attraverso parte riservata del sito, da realizzare entro l'autunno 2012;
- ✓ lavorare per la realizzazione degli obiettivi 2012 (vedi documento allegato) e per una loro migliore divulgazione nelle equipe.
- ✓ Si riconferma il budget per la formazione a tutti gli operatori: nel primo cda dell'anno 2012 verrà definita la cifra individuale massima a disposizione;
- ✓ Aggiornare sistema privacy nel primo trimestre con consulenza di Confcooperative.
- ✓ Continuare a lavorare affinché i coordinatori acquisiscano sempre più autonomia decisionale e organizzativa.

### **Necessità di miglioramento sul SGQ/e modifiche organizzative che comportano adeguamento del SGQ:**

- ✓ migliorare alcune procedure di gestione di processi direzionali/ di cooperativa e valutare attentamente l'impatto del SGQ apportando le necessarie modifiche;
- ✓ Occorre prestare attenzione all'impatto che può avere sul SGQ (es. mappa dei processi, organigramma, procedure) l'attuazione delle azioni associate agli Obiettivi qualità 2012
- ✓ Rivedere periodicamente gli indicatori aggiornandoli e tenere solo quelli significativi
- ✓ Impostare e realizzare il Bilancio Sociale per il secondo anno

**Azioni correttive/preventive in uscita dal riesame:** Nessuna aggiuntiva a quelle già richiamate

Allegato al presente riesame ci sono la relazione di verifica sugli obiettivi 2011-2012 ed il documento con i nuovi obiettivi per l'anno 2012

Alba, 14 dicembre 2011

Si decide di divulgare alle varie strutture i contenuti di questo riesame con un verbale di sintesi emesso dallo staff, allegando inoltre la politica della cooperativa, la mission, la vision e gli obiettivi.

*PROSSIMO RIESAME: Dicembre 2012*