

BILANCIO SOCIALE 2020 - 2021

predisposto ai sensi dell'art. 14
del decreto legislativo n. 117/2017



Sommario

Lettera del Presidente	5
Indicatori chiave	6
Capitolo 1	
Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	7
Capitolo 2	
Informazioni generali sull'ente	8
2.1 Profilo generale	8
2.2 Storia	9
2.3 La missione	10
2.4 Le attività statutarie	12
2.5 Collegamenti e collaborazioni	12
2.6 Il contesto di riferimento	13
Capitolo 3	
Struttura, governo e amministrazione	17
3.1 La base sociale	17
3.2 Gli organi della Cooperativa	18
3.2 L'organizzazione	21
3.3 Gli stakeholder	22
Capitolo 4	
Persone che operano per l'ente	25
4.1 Consistenza e composizione	25
4.2 Il personale retribuito dipendente	25
4.3 Il personale non retribuito	28
4.4 Formazione e valorizzazione	30
4.5 Contratto, compensi e retribuzioni	33
4.6 Altri aspetti di rilievo	33
Capitolo 5	
Obiettivi e attività	35
5.1 Le aree di attività	35
5.1.2 Area minori	47
5.2 Gli obiettivi	53

Sommario

5.3 Altri obiettivi	56
5.3.1 L'attività di progettazione	56
 Capitolo 6	
Situazione economico - finanziaria	58
6.1 Risultato dell'esercizio	58
6.2 Provenienza delle risorse economiche	58
6.3 Utilizzo delle risorse economiche	60
 Capitolo 7	
Altre informazioni	63

Lettera del Presidente

Cari Soci,

Nel 2020 la pandemia ha sconvolto il mondo intero gettandolo nella paura e nello sconforto.

L'emergenza sanitaria COVID-19 ha stravolto la nostra quotidianità ed ha imposto alla cooperativa la chiusura di tutte le attività diurne, esclusa la Comunità Sociosanitaria, dal 6 marzo al 13 luglio. Dal 24 febbraio fino a giugno è stato interrotto anche il servizio di assistenza scolastica. Un'ulteriore sospensione nell'anno scolastico successivo, nei mesi di novembre e dicembre, ha invece potuto essere evitata grazie alla frequenza garantita agli alunni disabili frutto di un progetto tra Cooperativa Azzurra, Istituti Scolastici e ATSP Valle Camonica (Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona), che ha portato alla messa a punto di una buona prassi.

In questo clima oggettivamente critico e molto delicato, Azzurra ha dato priorità al mantenimento della relazione con i suoi utenti, sempre con la massima attenzione all'applicazione dei protocolli di sicurezza, volendo a tutti i costi garantire supporto e qualità di vita agli ospiti ed alle loro famiglie, consapevole della necessità di abbassamento del carico emotivo dovuto alla paura e all'incertezza della situazione. Altro focus è stato quello di attenzionare il personale della Cooperativa relativamente alla tutela dei diritti dei lavoratori e del mantenimento dei massimi standard di sicurezza e di salute.

Per fare ciò è stato necessario analizzare i nuovi bisogni e ripensare i servizi, adeguandosi, con grande sforzo, al continuo mutare del quadro pandemico, e affrontando non solo l'evidente impatto economico, ma anche quello sociale, per noi non meno strategicamente importante.

Questo duplice obiettivo è stato raggiunto rimodulando i servizi con focus sulle attività essenziali e alla loro sostenibilità economica, anche grazie al ricorso alla cassa integrazione per il personale impossibilitato a prestare il suo servizio. Il risultato di questi interventi è che Azzurra, pur riducendo il suo volume di affari, è stata in grado di chiudere l'esercizio con un risultato economico positivo.

L'esperienza di quest'anno ci ha portato a identificare nuove fragilità e bisogni, che ci convincono ulteriormente della utilità dell'operato di Azzurra, ma anche della necessità di un rapido cambiamento per poter essere efficaci ma anche sostenibili in futuro. E proprio al futuro guarda la nostra partecipazione al bando di Fondazione Cariplo denominato "Emblematico Maggiore", per la realizzazione di una nuova sede e di nuovi servizi. Alla data di chiusura di questo documento siamo ancora in attesa dei risultati.

Evidentemente mai nella nostra storia si era vissuto un evento critico e drammatico di tale portata; ed è proprio questo il momento per unire le forze nell'auspicio di incontrare qualità, condivisione e comunione d'intenti nel futuro, oggi come non mai. Questo percorso tuttavia non può e non deve essere solo nelle corde del Cda ma deve essere esteso all'intera base sociale. Questo coinvolgimento di tutti, che onestamente non sempre siamo riusciti a realizzare quest'anno, anche per oggettive questioni legate alla pandemia, diventa quindi il primo impegno del cda per l'anno a venire.

Concludo lasciandovi alla lettura del bilancio, le cui informazioni sono alla base dei ragionamenti strategici che ci apprestiamo a fare tutti insieme, con un ringraziamento a soci, famiglie, personale, utenti, amici e a tutta la comunità locale per la vicinanza e l'impegno in quest'anno difficile, che ci ha messo a dura prova, ma durante il quale, grazie alla nostra rete, mai ci siamo sentiti soli.

Indicatori chiave

1.436.209,00 Euro di fatturato

413 Le persone raggiunte dalle nostre attività

8 I servizi erogati

76 I dipendenti

30 I Volontari "Azzurriamoci"

87 I Soci di cui 42 Volontari

Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il bilancio sociale ha lo scopo di presentare alle parti interessate, un quadro complessivo dell'andamento della cooperativa Azzurra nel periodo gennaio - dicembre 2020, consentendo così:

- la valutazione dei risultati ottenuti non solo dal punto di vista economico-finanziario ma anche da quello delle attività realizzate;
- il confronto fra obiettivi e risultati;
- la coerenza di attività e risultati con visione, missione e valori della cooperativa;
- le prospettive, le possibili aree di intervento e miglioramento e le eventuali azioni da intraprendere per rinforzare i punti deboli, cogliere opportunità e prevenire eventuali rischi provenienti dagli ambiti in cui la cooperativa opera.

Per la redazione del suo bilancio sociale Cooperativa Azzurra segue le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" approvato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con decreto del 4 luglio 2019.

A questo scopo tutti i Responsabili di Servizio, il CdA e la Responsabile del processo di Rendicontazione Sociale hanno intrapreso un percorso formativo con un'organizzazione esperta di Rendicontazione non finanziaria, che ha seguito anche la redazione del presente documento. La formazione ha consentito di affidare le parti di competenza ai diversi Coordinatori, e di utilizzare il processo di rendicontazione come base per la pianificazione strategica della cooperativa.

Il Cda di Azzurra ha approvato la bozza del Bilancio Sociale nel corso della riunione del 8 luglio 2021; il documento non è sottoposto a verifica esterna di terza parte.

Il Bilancio Sociale di Azzurra si articola in una sezione preliminare, con la lettera del Presidente e gli indicatori chiave della sua attività, e sette capitoli:

- Metodologia adottata per la redazione
- Informazioni generali sull'Ente
- Struttura, governo e organizzazione
- Persone che operano per l'Ente
- Obiettivi e attività
- Situazione economico finanziaria
- Altre informazioni

Il perimetro di rendicontazione comprende tutte le attività di Azzurra:

Servizi residenziali e semi residenziali: CSS La Fragola - Darfo, CDD Aprimondo - Darfo, CSE Il Pettiroso - Montecchio, SFA/SET - Montecchio

Servizi territoriali: assistenza domiciliare per adulti e minori, assistenza scolastica specialistica, Idea Azzurra, centri estivi

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea dei soci della cooperativa il 20/07/2021; è pubblicato sul suo sito istituzionale www.azzurracoop.org e inviato alla base sociale e ai principali stakeholder.

Informazioni generali sull'ente

2.1 Profilo generale

AZZURRA Società Cooperativa Sociale ONLUS

- Codice Fiscale: 01865000176
- Partita IVA: 00660270984
- Forma giuridica: Cooperativa Sociale di tipo A
- Sede legale: Via Quarteroni, 10 Darfo Boario Terme
- Altre sedi: Via Mazzini, 90 Montecchio di Darfo Boario Terme

L'attività della cooperativa Azzurra si sviluppa prevalentemente nella Bassa Valle Camonica e nell'Alto Sebino, a cavallo fra le province di Brescia e Bergamo, mediante l'erogazione di servizi educativi a beneficio di minori e persone in condizione di disabilità.

Lo scopo principale di tali servizi è migliorare la qualità della vita delle persone prese in carico, attraverso adeguati sostegni e interventi educativi personalizzati che tengano conto dei bisogni della persona e del contesto in cui vive, garantiscano un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti.

Azzurra è iscritta all'albo regionale delle cooperative sociali- Regione Lombardia; attualmente gestisce un Centro Diurno per Disabili, un Centro Socio Educativo, un Servizio di Formazione all'Autonomia, una Comunità Socio Sanitaria, i servizi di assistenza domiciliare e scolastica rivolti a persone in condizione di disabilità; per l'area minori, sul territorio, eroga il Servizio Educativo Territoriale Domiciliare, i Centri Estivi e Idea Azzurra, servizio che valuta e fornisce interventi in relazione ai disturbi dell'apprendimento di bambini e adolescenti.

2.2 Storia

La Cooperativa Azzurra nasce a Darfo Boario Terme nel 1983 dall'incontro di operatori sociali e genitori di persone in condizione di disabilità. Nell'anno seguente prende in gestione a Darfo (BS) il Centro Socio Educativo, come primo servizio erogato alla comunità, dando vita a una realtà che si propone non solo di assistere le persone e dare sostegno alle famiglie nella loro gestione, ma di costruire percorsi di inclusione nella società.

Il nome e il simbolo scelto, Azzurra è una barca a vela, richiamano le nottate estive di quegli anni passati a tifare per lo scafo italiano finalista, contro ogni previsione, all'America's Cup, ma ci raccontano anche di una lunga avventura vissuta senza fretta ma con tenacia, competenza e determinazione verso una grande meta.

Negli anni, progetti, percorsi e servizi si sono allargati al campo educativo più in generale e all'area minori.

L'intuizione alla base di questo progetto è di straordinaria attualità anche oggi dopo 38 anni, il sogno rimane lo stesso: costruire una società in cui ciascuno possa realizzarsi ed essere felice secondo le sue aspirazioni e possibilità.

1983
2020

1983

Nasce la cooperativa
AZZURRA



1992

Sono avviati i servizi scolastici ad
personam sul territorio

2004

...e-venti in AZZURRA
Celebrazione anniversario dell'at-
tivazione del primo servizio

2005

Conversione dei servizi CSE in Centro
Diurno per Disabili e apertura di un
nuovo CSE

Acquisto sede via Mazzini per la
realizzazione di servizi residenziali
con il contributo della Fondazione
Cariplo con il progetto
"Six Feet Above"

2013

Celebrazione del Trentennale della
Fondazione. Restyling del logo
originario.

Nuova sede della Comunità Alloggio
in via Quarteroni



2014

Nascita del progetto "IdeaAzzurra"

2016

Progettazione e sviluppo sito web:
www.azzurracoop.org

2017

Nascita di "RADIO AZZURRA"
web radio redatta e condotta dagli
ospiti dei servizi.

1984

AZZURRA gestisce il CSE
Centro Socio Educativo
a Darfo Boario Terme

2001

Nasce lo SFA
Servizio Formazione Autonomia

2.3 La missione

art. 4 statuto (Oggetto Sociale)

MISSION DELLA COOPERATIVA: FAVORIRE UNA CULTURA CONDIVISA E COMPARTECIPATA CHE PROMUOVA L'INCLUSIONE SOCIALE, SUL TERRITORIO, TRAMITE UN LAVORO DI RETE. PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO SOCIALE, LA COOPERATIVA SI PREFIGGE DI SVOLGERE ATTIVITA' SOCIO-SANITARIE, EDUCATIVE ED ASSISTENZIALI, RIVOLTE PRINCIPALMENTE - ANCHE SE NON ESCLUSIVAMENTE - A PERSONE CON DISABILITÀ.

Azzurra intende attivare nuove modalità e strategie per creare le condizioni di contesto, sociali e materiali, affinché le persone con disabilità vivano come cittadini nel mondo di tutti.

Ci poniamo nella prospettiva della Convenzione ONU per i diritti delle Persone con disabilità, che, rovesciando il paradigma culturale dominante, pone al centro la Persona e la rimozione di tutti gli ostacoli, sia ambientali che culturali, al raggiungimento della piena uguaglianza.

Operiamo inoltre con bambini e ragazzi in progetti di tipo educativo e ricreativo, con particolare attenzione all'area dei percorsi di apprendimento personalizzati e individualizzati, attraverso l'uso di metodologie attive, partecipative, costruttive e affettive.

Per questo lavoriamo ogni giorno sul nostro territorio per dar vita a servizi e progetti basati su desideri, aspettative, preferenze e valori della persona al fine di migliorare la sua Qualità di vita e quella della sua famiglia.

Crediamo nell'importanza di essere competenti e professionali; per questo investiamo in formazione per essere aggiornati e preparati.

Ci rivolgiamo a persone di ogni fascia di età, pronti ad intercettare nuovi bisogni e a dare risposte ad una società in continua evoluzione.

Ci impegniamo anche ad operare in modo efficiente e organizzato, affiancando alle competenze tecniche proprie delle aree psico-pedagogiche, anche competenze gestionali, economiche, organizzative, ed altre che dovessero essere necessarie. Il tutto per rendere Azzurra in grado di raggiungere i suoi obiettivi, allocare al meglio le risorse ed essere un partner capace ed affidabile per soggetti pubblici e privati.

*Visione***Abbiamo dato le ali a un sogno**

Azzurra opera da oltre trentacinque anni nell'ambito della disabilità e dei servizi ai minori. L'ambizione è quella di dare un contributo, nel proprio territorio ma anche oltre, alla creazione di una società con la possibilità per tutti di godere appieno dei diritti fondamentali in quanto Persone.

Non solo servizi e progetti dunque, ma anche cultura, reti, educazione, formazione e comunicazione, tempo libero condiviso, valori ed esempio; con focus costante sulle Persone, il loro modo di essere, le famiglie, il contesto in cui vivono.



L'agire di Azzurra si caratterizza da sempre per:

Valori

- **Territorialità:** un forte legame con il territorio di appartenenza che non è vissuto come limite, ma area in cui nascono i bisogni e in cui si sviluppano anche importanti risorse di cui far tesoro: conoscenze, competenze, partner, idee, reti. È il punto di partenza del nostro viaggio, cui non poniamo limiti.
- **Creatività:** Azzurra si è proposta da subito di colmare vuoti e creare ponti e legami dove non c'erano. La fantasia, l'innovazione e la voglia di osare ci hanno sempre contraddistinto, e non ci abbandonano neanche nella maturità.
- **Autorevolezza:** Con i suoi quasi quarant'anni di esperienza la nostra cooperativa è un riferimento importante del privato sociale della nostra zona. Chi lavora con noi sa di poter contare su un compagno di strada affidabile, competente, solido.
- **Apertura alla società:** Azzurra non ha mai voluto costruire un recinto protetto nei confronti della società e un microcosmo in cui rifugiarsi per sfuggire alle difficoltà; pensiamo il nostro lavoro come un incubatore di esperienze e buone prassi da condividere con gli altri. Attingiamo inoltre a piene mani alla ricchezza di persone ed esperienze che incontriamo nel nostro lavoro, perché lavorare insieme è bello, per contaminare la società con il nostro lavoro e perché il cambiamento inizia concretamente dalle piccole cose.

Ci riconosciamo poi in un **"inconfondibile stile Azzurra"** che ci vede esplorare il mondo senza paura, per mano se la strada è difficile, colorati, audaci e determinati, aperti all'ascolto, curiosi di imparare cose nuove e desiderosi di essere felici.

Infine sposiamo i tradizionali valori della cooperazione sociale:

auto-aiuto, auto-responsabilità, democrazia, eguaglianza, equità e solidarietà;

la cooperazione è veicolo di cittadinanza, un mezzo per mutualizzare e tessere relazioni fra soggetti diversi, spesso fragili, un luogo per costruire ponti, per rappezzare quello che altri hanno strappato.

È un modo per rispondere in modo responsabilizzato e non individualistico ai bisogni, è welfare partecipato. Per questo in Azzurra abbiamo accolto e accogliamo ogni giorno la sfida di coniugare fraternità ed efficienza e di contribuire, in questo modo, nel nostro piccolo, ad umanizzare la società e l'economia.

2.4 Le attività statutarie

Attività di interesse generale previste dall' art 4 dello statuto con indicazione sul loro svolgimento nel corso dell'esercizio 2020		
Attività di interesse generale ai sensi del Codice del Terzo settore	Art. 5 Codice del Terzo settore 2020	Effettivamente svolte nel corso dell'esercizio
Formazione e consulenza nell'ambito della disabilità	interventi e servizi sociali e per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili;	X
Sensibilizzazione e animazione, iniziative per il tempo libero e la cultura	organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale,	X
Interventi di sostegno a persone con disabilità	prestazioni socio-sanitarie; interventi e servizi sociali e per l'assistenza,	X X
Servizi di supporto all'inserimento lavorativo	l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili;	X
Attività di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di apprendimento scolastico	educazione, istruzione e formazione professionale e le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	X

Attività diverse identificate dal consiglio direttivo con indicazione sul loro svolgimento nel corso dell'esercizio 2020	
Attività diverse	Effettivamente svolte nel corso dell'esercizio
Raccolta fondi	X

Per la rendicontazione delle attività svolte si veda il cap. 5.

2.5 Collegamenti e collaborazioni

La Cooperativa Azzurra aderisce a due consorzi territoriali (Solco Camunia e Solco al Serio), è socia di Confcooperative e CGM Finance; è socia di diverse cooperative (Si Può, Arcobaleno, Margherita, Il Leggio e Detto Fatto), con le quali ha diversi livelli di collaborazione su progetti specifici. La Cooperativa collabora con molteplici enti territoriali (Polisportiva disabili, Istituti Scolastici, Comuni e Comunità Montane, CTI di Valle Camonica e molte associazioni locali), con i quali ha rapporti soprattutto di co-progettazione. L'organizzazione della Cooperativa è illustrata al Cap.2, mentre i Servizi sono descritti in dettaglio al Cap. 5.

2.6 Il contesto di riferimento

Aspetti normativi

Il quadro normativo in cui si muove Azzurra è complesso e investe i suoi diversi ambiti di attività; è appena il caso di sottolineare come la capacità di garantire a tutte le Parti Interessate la completa conformità alle norme cogenti applicabili, ma anche a quelle volontariamente sottoscritte, rivesta un'importanza sempre maggiore, e costituisca uno dei fattori determinanti del successo e della sopravvivenza nel lungo termine. Per questo motivo gli aspetti normativi sono oggetto di monitoraggio e valutazione costante da parte del CDA e della Direzione della Cooperativa.

Area Disabilità:

- Legge 328/2000: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge 104/1992: "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone diversamente abili"
- CDPR: convenzioni ONU per i diritti delle persone con disabilità (Convention on the rights of persons with disabilities) approvata dall'ONU nel 2006 ratificata dall'Italia nel 2009 e dall'Unione Europea nel 2010.
- DPCM 12 gennaio 2017

Area Minori:

- CRC: Convenzione ONU per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the rights of the Child)
- DGR di settore

Rapporti con la Pubblica Amministrazione:

- il nuovo codice degli appalti e i successivi regolamenti potrebbero modificare le modalità di partecipazione a gare della cooperativa;
- norme regionali per funzionamento e accreditamento dei servizi,
- regolamento europeo privacy (GDPR): importante per la tipologia di dati particolari gestiti;
- dlgs 231/01 relativo alle responsabilità oggettiva delle imprese.

Area aziendale:

- Gestione delle risorse
- Sicurezza sul lavoro
- Igiene del lavoro
- Diritto del lavoro, sindacale
- Diritti umani
- Privacy
- Gestione degli aspetti ambientali

Amministrazione e corporate governance:

- Bilancio e aspetti fiscali
- Normativa di gestione delle società cooperative e delle cooperative sociali
- Riforma del Terzo Settore



Ambito territoriale

La Valle Camonica, situata nella zona nord-orientale della Lombardia, è la più estesa fra le valli della regione e fra le maggiori vallate delle Alpi Centrali. Nota in tutto il mondo per la straordinaria ricchezza e varietà di incisioni rupestri di età preistorica, è stata inserita nel 1979, quale primo sito italiano, nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO.

Si sviluppa per circa 90 Km di lunghezza dalla provincia di Trento fino al lago di Iseo. Il Distretto di Valle Camonica comprende 42 comuni, afferenti alla Provincia di Brescia.

Secondo le rilevazioni Istat, i residenti sul territorio camuno al 1° gennaio 2018 sono 100.161, ed una densità di popolazione di circa 76 ab./km². Si riscontrano tuttavia grosse differenze fra il fondovalle, molto densamente abitato, e le zone montane, soggette a spopolamento.

L'attuale panorama economico della Valle Camonica è caratterizzato da attività industriali, artigianato, agricoltura, allevamento e turismo; permane, come in passato, una rilevante esportazione di manodopera nelle sue forme di pendolarismo ed emigrazione.

L'agricoltura e l'allevamento in Val Camonica sono una voce economica considerevole e caratterizzate, diversamente dal recente passato, da una situazione di vitalità e crescita, anche se spesso svolte in modo complementare ad un'altra attività lavorativa.

La Valle Camonica ha sempre avuto una vocazione turistica, inizialmente legata a un turismo termale e di soggiorno montano sia estivo che invernale; negli ultimi anni si sta adeguando alle richieste diversificate e alle nuove forme di proposte turistiche, riorganizzando modalità di accoglienza e strutture.

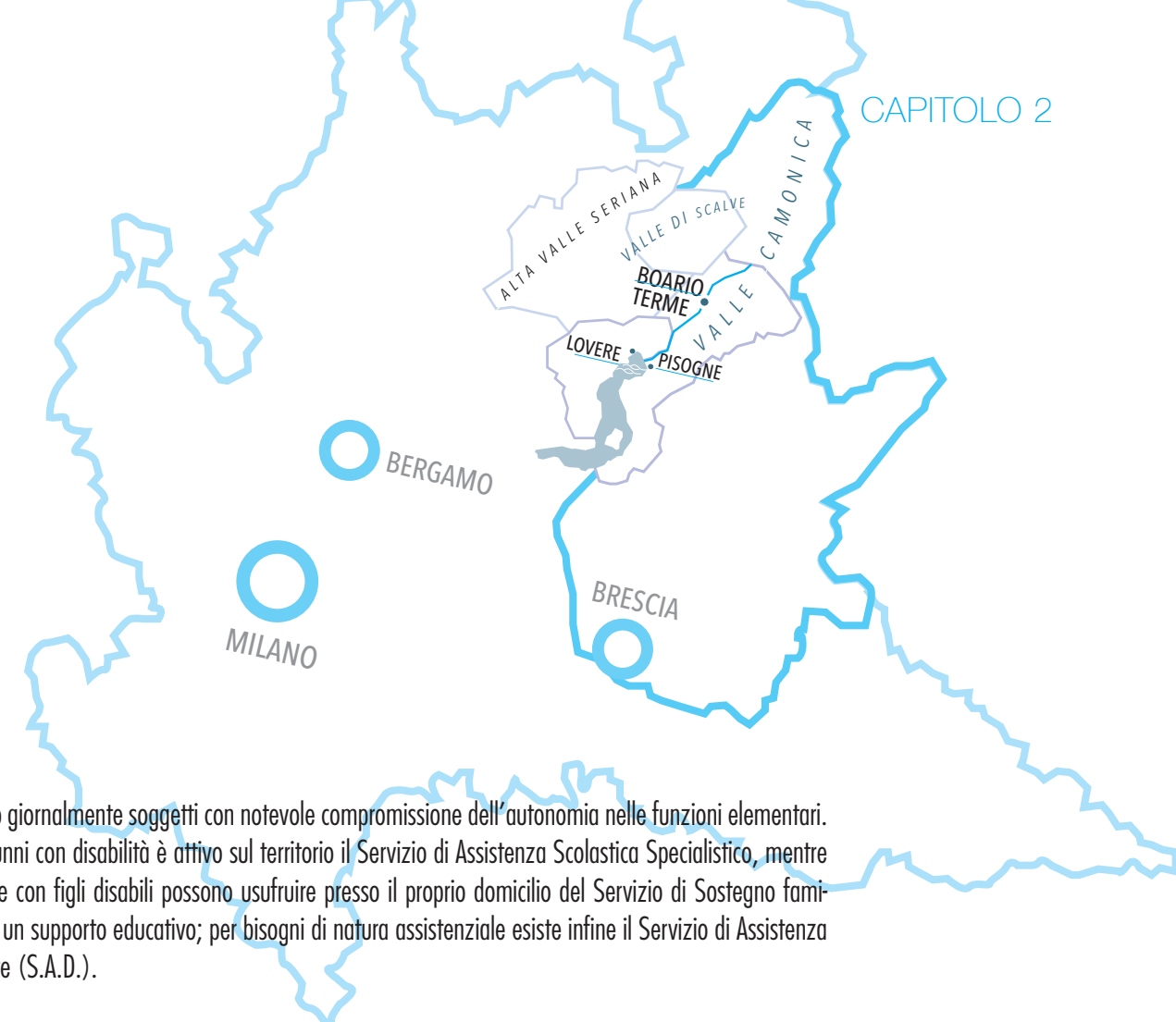
Per quanto riguarda l'offerta scolastica in Valle Camonica sono presenti in modo omogeneo sul territorio scuole statali e paritarie di ogni ordine e grado; Edolo è anche sede universitaria, essendo presente UNIMONT, Università della Montagna.

I presidi ospedalieri sono due: Esine, polo centrale, ed Edolo, oltre a diversi presidi ambulatoriali.

Sul territorio operano 4 realtà che si occupano di disabilità (tre cooperative e una fondazione), che coprono il bacino d'utenza dell'alta, media e bassa Vallecronica.

Relativamente ai servizi sono presenti 4 Centri Diurni Disabili (CDD) strutture semiresidenziali rivolte all'accoglienza di persone con disabilità gravi e che necessitano di un sostegno socio-sanitario, 4 Comunità Alloggio Socio-Sanitarie (CSS) che accolgono persone prive di sostegno familiare, 3 Servizi Educativi Territoriali (S.E.T.). Infine 4 sono i Centri Socio-Educativi (C.S.E.), strutture integrate non residenziali che

1



CAPITOLO 2

accolgono giornalmente soggetti con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Per gli alunni con disabilità è attivo sul territorio il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistico, mentre le famiglie con figli disabili possono usufruire presso il proprio domicilio del Servizio di Sostegno familiare per un supporto educativo; per bisogni di natura assistenziale esiste infine il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.).

In questo panorama Azzurra rappresenta una risorsa importante, che opera nella zona della bassa Valle Camonica e dell'Alto Sebino, a cavallo delle due province di Brescia e Bergamo.

La conformazione territoriale fa sì che ci sia sempre stata una naturale divisione di ambito fra le cooperative operanti lungo la Valle Camonica e non ci siano stati in passato grossi rischi dal punto di vista dell'entrata di nuovi competitor.

Negli ultimi tempi, tuttavia, il mutato contesto economico per giunta caratterizzato dal forte impatto della pandemia, cui fa riscontro un aumento dei bisogni espressi dal territorio, porta segnali di un importante cambiamento. Di fatto oggi il mercato di riferimento della cooperativa è caratterizzato da una offerta variegata e dalla presenza di diversi competitor, per cui Azzurra non può più contare come prima su una "rendita di posizione", e deve attrezzarsi per fronteggiare la concorrenza e conquistarsi fiducia e fedeltà da parte di utenti e committenti.





L'impatto causato dalla pandemia

L'emergenza sanitaria ha colpito duramente anche la Val Camonica: infatti a fine 2020 la popolazione totale sul nostro territorio era pari a 126.043 persone, con un calo di 1.121 unità rispetto a dodici mesi prima. Solamente sei i Comuni dove i residenti sono aumentati: Angolo Terme (+2), Bienno (+7), Brone (+1), Edolo (+16), Piancogno (+10) e Vezza d'Oglio (+4). Tutti gli altri riportano il segno meno. Tra i cali più evidenti, quelli di Borno (-121), Breno (-98), Darfo Boario Terme ed Iseo (entrambi a -90). Le conseguenze economiche sono state ugualmente pesanti, poiché la pandemia ha duramente colpito l'industria turistica e dell'accoglienza che sono trainanti in valle, ma anche gli altri settori economici.

Tuttavia, per quanto importanti siano gli aspetti economici, il punto di osservazione di Azzurra si concentra sul mondo della disabilità: in questo campo la pandemia è stata una sorta di lente di ingrandimento che ha messo in luce - o aggravato - alcune situazioni o problematiche già esistenti ed ha messo in evidenza i limiti di approcci che, in emergenza, hanno sostanzialmente recluso le persone disabili in casa o nelle strutture di accoglienza, privandoli di ogni attività, delle relazioni, della socialità, della scuola, come altri e più di altri per via della mancanza di aiuti e sostegni adeguati. Tragedia nella tragedia l'emergenza sanitaria ha rischiato di cancellare in poche settimane conquiste di anni di creare, in persone che non sono ancora viste come risorsa, ma soggetti ancora minoritari nelle questioni sociali e di diritto¹.

Ad inizio marzo 2020 il Cda di Azzurra ha tempestivamente reagito alla situazione di emergenza e, sentiti i Coordinatori dei vari servizi, ha attuato una serie di provvedimenti quali:

- Convocazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per un focus sulle misure da attuare a protezione della salute del Personale.
- Contatti con la rete cooperativa, ATSP, Istituti scolastici e le altre parti interessate per far luce sulle norme da applicare nei diversi servizi e con le diverse categorie di utenti.
- Coinvolgimento dei Coordinatori dei vari servizi e di tutti gli operatori per attivare canali di comunicazione nei confronti di famiglie, utenti, volontari e in generale di tutta la "Rete Azzurra".
- Attivazione di tutte le risorse e competenze di Azzurra per intercettare i nuovi bisogni e rimodulare i servizi alla luce dell'emergenza sanitaria.

L'efficacia dei provvedimenti presi è dimostrata dai risultati: dopo un primo periodo di stop tutti i servizi hanno funzionato in modo continuativo, anche se con modalità differenti (sostegno da remoto, attività a porte chiuse, chiamate personalizzate, attività su social, didattica a distanza e in presenza, compiti a casa, ecc.). Di tutte queste attività si dà conto al capitolo 5. Vale la pena di sottolineare da subito tuttavia, che non si sono creati focolai nei Servizi di Azzurra e che coloro i quali hanno contratto il virus hanno avuto un decorso positivo e senza gravi conseguenze.

Struttura, governo e amministrazione

3.1 La base sociale

Dati generali:

Soci al 31/12/2021		
	N°	%
Persone fisiche	85	97,71
Di cui uomini	36	41,38
Di cui donne	49	56,33
Persone giuridiche	2	2,29
Totale	87	100

Le persone giuridiche socie sono:

- Cooperativa Sociale Si Può
- Cooperativa Arcobaleno

Tipologie di Soci	
Tipologia	Specifiche
Soci operatori prestatori	Persone fisiche che possiedono i requisiti tecnico professionali e svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali mettendo a disposizione le proprie capacità professionali.
Soci operatori fruitori	Usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della cooperativa.
Soci operatori volontari	Persone fisiche che svolgono la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà.
Soci sovventori	Conferiscono azioni che costituiscono il fondo per il potenziamento aziendale.

Nell'anno 2020:

- è stato ammesso n.1 socio volontario;
- è stata rifiutata n.1 richiesta di ammissione. Il C.d.A. nella seduta del 29/06/2020 ha deliberato la non ammissione in quanto il richiedente in oggetto ha palesato un profondo ed insanabile dissenso nei confronti delle scelte della cooperativa esternato in una comunicazione del 18/05/2020 di recesso del contratto di incarico professionale, manifestando altresì un sostanziale disinteresse al perseguimento dello scopo mutualistico di lavoro con la cooperativa.
- Sono stati esclusi n.2 soci sul presupposto dell'intervenuta cessazione del rapporto di lavoro.

Dinamica Base Sociale					
Soci al 31/12/2020	Soci ammessi	Richieste di ammissione rifiutate	Recesso soci	Decadenza/esclusione soci	Soci al 31/12/ (anno di rendicontazione)
88	1	1	0	2	87

¹ - Così l'analisi FISH svolta ad un anno dallo scoppio della pandemi

Composizione Base Sociale							
Tipologia Soci	Numero e percentuale		Donne	Uomini	Persone giuridiche	N° Quote sociali	Importo Quote sociali (Euro)
Prestatori	27	31,04%	18	9	0	27	44386
Volontari	42	48,28%	25	17	0	42	15201
Fruitori	12	13,80%	6	6	0	12	360
Sovventori	6	6,88%	0	4	2	36	18055,60
Totale	87	100%	49	36	2	117	78002,60

Età soci persone fisiche					
Fasce d'età	Soci prestatori	Soci volontari	Soci fruitori	Soci sovventori	Totale
Superiore ai 70 anni	0	22	0	0	22
60 - 69	2	6	7	3	18
50 - 59	5	9	3	1	18
40 - 49	10	2	2	0	14
30 - 39	10	1	0	0	11
20 - 29	0	2	0	0	2
Inferiore ai 20 anni	0	0	0	0	0
Totale	27	42	12	4	85

AZZURRA non si è dotata di meccanismi e organi istituzionali volti a favorire la partecipazione dei soci e delle parti interessate alla vita dell'Ente. Questa avviene per lo più attraverso incontri su temi specifici e/o contatti informali e, per quanto riguarda i soci, durante le Assemblee della cooperativa.

3.2 Gli organi della Cooperativa

Gli organi della cooperativa e le loro competenze sono stabiliti da legge e Statuto.

- Assemblea dei soci
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio sindacale

Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci è l'organo sovrano della cooperativa: ad essa spettano le decisioni principali per la vita della società, l'approvazione degli indirizzi strategici, nonché la nomina dei componenti degli altri organi sociali. È un organo collegiale che segue il principio maggioritario secondo il quale le deliberazioni della maggioranza vincolano tutti i soci compresi i soci assenti e quelli dissenzienti. Per il principio democratico alla base della cooperazione secondo il quale "una testa un voto", ogni socio cooperatore ha

diritto a un voto, indipendentemente dal numero di quote della società posseduta, non esistendo quindi soci con più potere decisionale di altri.

In relazione al tipo di deliberazione l'assemblea dei soci può essere ordinaria o straordinaria.

Le funzioni dell'assemblea ordinaria sono le seguenti:

- approva il bilancio sociale e il bilancio d'esercizio, destina gli utili e ripartisce i ristorni;
- procede alla nomina degli amministratori;
- procede all'eventuale nomina dei sindaci e del Presidente del collegio sindacale;
- determina la misura dei compensi da corrispondere agli amministratori ed ai sindaci;
- approva i regolamenti interni;
- delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo statuto.

L'assemblea dei soci nell'anno 2020 si è riunita 1 sola volta a causa della situazione pandemica, scegliendo la modalità in presenza; la partecipazione, in relazione ai temi all'ordine del giorno, è in linea con quella degli anni precedenti.

Assemblee tenute nel corso dell'anno				
Data	Tipologia (ordinaria/straordinaria)	Tem	N°. partecipanti (totale/delega)	% di partecipazione
28/07/2020	Ordinaria	Approvazione bilancio d'esercizio 2019 e bilancio sociale	39	44,83%

Consiglio di Amministrazione

Gli amministratori sono le persone alle quali è affidata l'amministrazione della cooperativa, ossia il compimento di tutti gli atti diretti al conseguimento dello scopo della società, ivi compresa l'esecuzione delle deliberazioni adottate dall'Assemblea.

Pur derivando la sua nomina dall'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione è autonomo nello svolgimento dei propri compiti, nei limiti delle disposizioni di legge e di statuto.

Gli amministratori deliberano su tutti gli argomenti attinenti alla gestione della società e che non siano riservati dalla legge o dall'Atto costitutivo all'Assemblea, convocano l'Assemblea ogni qual volta lo ritengano opportuno, curano la tenuta dei libri sociali e delle scritture contabili della società.

Il Consiglio di amministrazione in carica al 31/12/2020 è stato eletto dall'assemblea dei soci il 24/04/2019 e resterà in carica fino all'approvazione del bilancio economico dell'esercizio 2021.

A norma di Statuto il CdA è composto da 5 membri eletti dall'Assemblea. Al suo interno elegge un presidente e suddivide deleghe e responsabilità per rendere più efficace ed efficiente la sua gestione.

		<i>nascita</i>	<i>nomina</i>		<i>nella Coop.</i>
Gasparetti Michele	Presidente	1973	11/05/2017	prestatore	Gestione dei rapporti politici e istituzionali
Tonsi Renato	Vice - Presidente	1961	24/04/2019	volontario	Consulenza economica
Garatti Francesca	Consigliere	1982	09/06/2017	prestatore	Gestione bilancio economico e iniziative sociali
Serioli Gianpietro	Consigliere	1956	24/04/2019	fruitore	Gestisce i rapporti bancari e finanziari, controllo parco mezzi della cooperativa
Bertoli Maria Grazia	Consigliere	1969	27/10/2020	volontario	In attesa di ratifica in assemblea

Il 27 ottobre 2020 il C.d.A. prende atto delle dimissioni di Disetti Virginia dalla carica di consigliere per motivi personali e, di conseguenza, viene cooptata come sua sostituta la socia volontaria Bertoli Maria Grazia che rimarrà in carica fino alla prossima assemblea soci utile per la ratifica della sua cooptazione.

Riunioni del CDA e livello di partecipazione	
N°. riunioni effettuate nell'anno	N°. medio di partecipanti
10	4,7

Le principali questioni trattate nell'anno 2020 sono:

1 Nomina nuovo medico del lavoro.

Il C.d.A, per motivi logistici e per snellire gli aspetti pratici e afferenti alla quotidianità aziendale, ritiene opportuno che il medico del lavoro operi in zona e presso un ambulatorio; decide pertanto di nominare la Dott.ssa Elisabetta Farisè che riceve nel proprio ambulatorio sito in Breno, concludendo l'encomiabile collaborazione con il Dott. Di Pisa.

2 Bando emblematico maggiore con fondazione Cariplo.

Il C.d.A ha investito parecchie risorse nell'anno 2020 per la realizzazione del progetto "emblematico maggiore" con Fondazione Cariplo per la costruzione di un'eventuale nuova sede visto i disagi delle strutture attuali che la cooperativa si trascina da tempo.

3 Emergenza covid-19.

L'anno 2020 è stato un anno delicato e critico, il C.d.A. ha speso molte energie per affrontare al meglio la pandemia, per tutelare i dipendenti della cooperativa, per molti mesi è rimasta operativa solo la CSS, la gestione della riapertura graduale dei servizi e l'adeguamento di tutti i protocolli necessari.

4 Cambio fornitore mensa servizi.

Il C.d.A dopo avere preso atto della criticità riportata da molto tempo da coordinatori e operatori, ha deciso, suo malgrado, di cambiare il fornitore del servizio mensa in carico da qualche anno, per cercare di dare una qualità di vita maggiore agli utenti di cooperativa AZZURRA e ai dipendenti che operano all'interno di essa.

5 Individuazione nuovo membro C.d.A.

In seguito alle dimissioni di una consigliera, il C.d.A si è dato da fare per individuare all'interno della

nostra base sociale una persona che avrebbe potuto dedicare tempo e risorse alla cooperativa. È stata individuata la figura di Bertoli Maria Grazia che si è resa subito disponibile. Sarà poi decisione dei soci, nella prossima assemblea utile, ratificare la persona individuata dal Consiglio di Amministrazione o provvedere all'elezione di una nuova figura.

Collegio Sindacale

Il collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e due sindaci supplenti, eletti dall'assemblea. Il collegio sindacale esercita il controllo contabile e la revisione legale dei conti.

Composizione Collegio Sindacale 12/2019 - 04/2022		
<i>Nome</i>	<i>Ruolo</i>	<i>Data di prima nomina</i>
Cappello Fiorenzo	Presidente	04/12/2019
Romele Luigi	Sindaco effettivo	04/12/2019
Cristini Gilberto	Sindaco effettivo	04/12/2019

3.2 L'organizzazione

La struttura

La figura xy illustra l'organigramma di Azzurra. Questa struttura organizzativa è frutto di una riorganizzazione supportata da consulenti esterni avvenuta nel corso 2019.

Il progetto ha coinvolto l'intero CdA ed i coordinatori dei vari servizi, a valle di alcuni incontri formativi e conoscitivi che hanno portato ad avere a fine anno un nuovo regolamento interno ed un organigramma dettagliato.

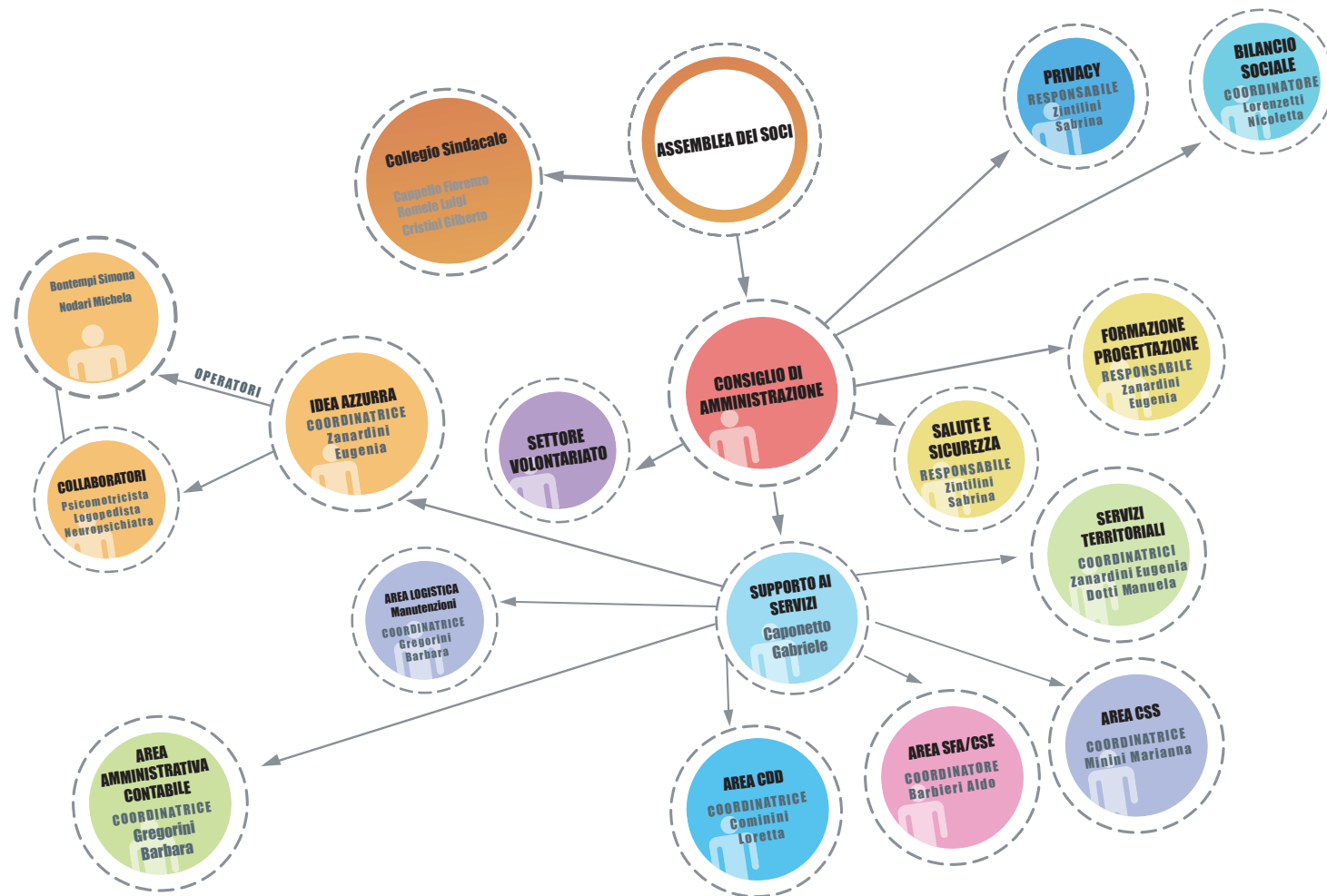
La figura centrale del nuovo schema organizzativo è il Responsabile dei Servizi, che al momento svolge anche le funzioni di Responsabile delle Risorse Umane. A lui rispondono tutti i Responsabili delle diverse aree operative della cooperativa:

- Area Logistica
- Area Amministrativa,
- Servizi territoriali,
- CDD, (Centro Diurno per Disabili)
- SFA/CSE, (Servizio Formazione all'autonomia/Centro Socio Educativo)
- CSS (Comunità Socio Sanitaria)
- Idea Azzurra

Al CdA riportano direttamente:

- Responsabile dei Servizi
- Responsabile della Formazione e progettazione.

ORGANIGRAMMA

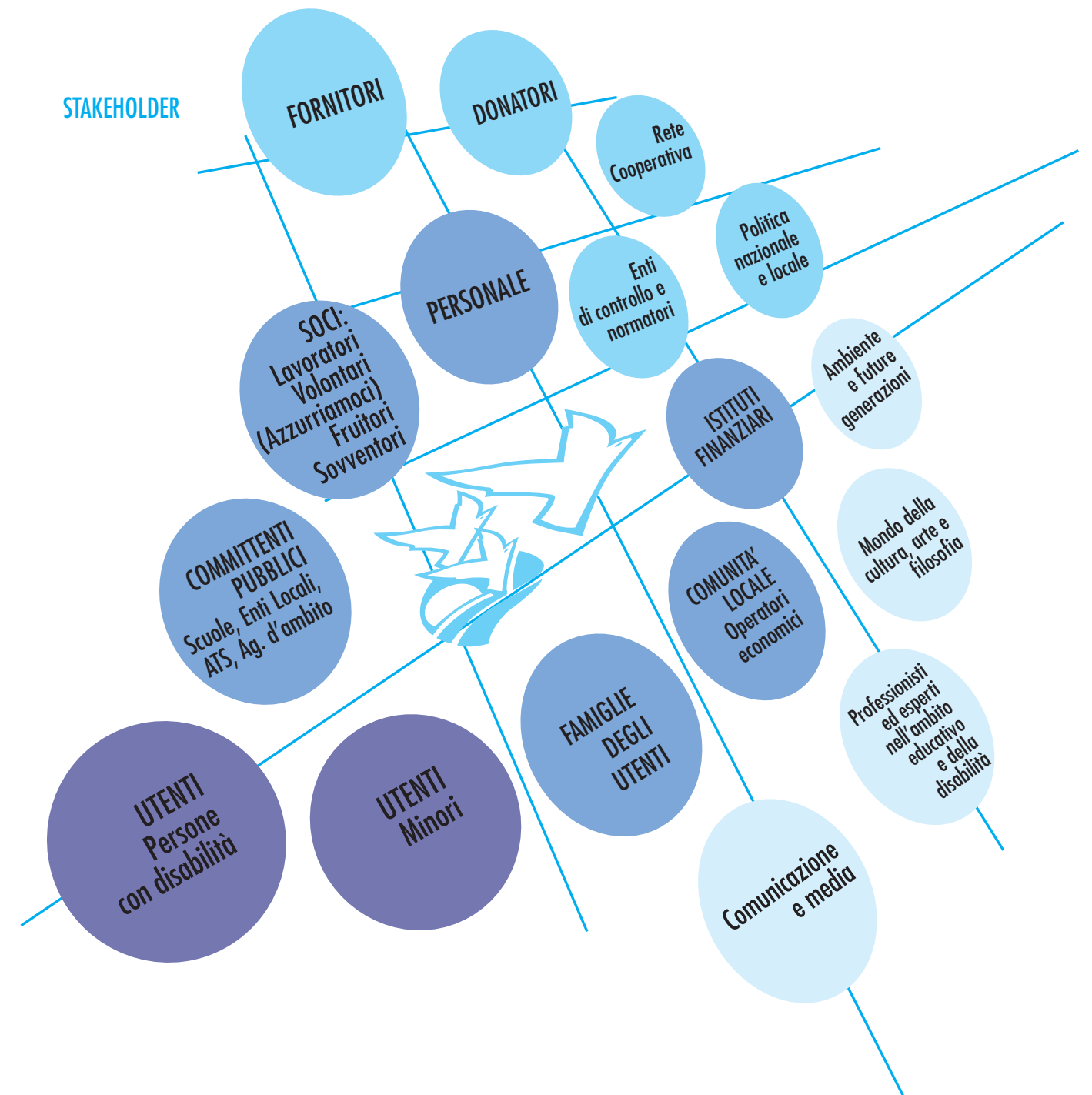


3.3 Gli stakeholder

La tabella riporta la mappatura degli stakeholder della cooperativa Azzurra, in cui sono state evidenziate tre categorie di Parti Interessate:

- Al primo livello troviamo i cosiddetti "stakeholder di missione", cioè i soggetti cui si dirige principalmente l'attività della cooperativa; questi stakeholder costituiscono il motivo per cui AZZURRA è nata e continua ad operare e sono quindi interlocutori privilegiati e primi soggetti cui AZZURRA rivolge attenzione e risorse.
- Al secondo livello sono evidenziati gli stakeholder strategici, quei soggetti che sono fortemente influenzati o influenzano in modo determinante la cooperativa e i suoi risultati; anche nei loro confronti Azzurra investe notevolmente, conscia che è nella relazione con questi soggetti che si pongono le basi per il successo e la sopravvivenza.
- Più sullo sfondo, ma comunque da monitorare e gestire, troviamo tutta una serie di altri soggetti che popolano l'ambiente in cui operiamo e che ne determinano in qualche misura l'evoluzione, condizionando quindi anche la nostra possibilità di operare.

Il successo della nostra organizzazione, oggi più che mai, sta quindi nella capacità di individuare e perseguire strategie dinamiche ed efficaci verso questi soggetti, soddisfare le loro aspettative, cogliere le opportunità che offrono, prevedere attacchi e minacce e soprattutto stabilire con loro relazioni proficue.



Nel prospetto che segue è rappresentata la mappatura dei principali stakeholder, dei principali canali di dialogo, delle questioni di interesse e degli impegni presi nei loro confronti.

STAKEHOLDER	CANALI DI DIALOGO	QUESTIONI DI INTERESSE	IMPEGNI
Utenti e loro famiglie	- Colloquio di conoscenza della persona, presentazione Servizi ed eventuale inserimento - Colloqui periodici programmati - Colloqui a richiesta per necessità - Incontri di verifica con Assistenti Sociali di riferimento - Comunicazioni e condivisioni documenti - Call e comunicazioni da remoto - Social media - Visite a domicilio.	- Qualità della vita degli utenti e delle famiglie - Articolazione del servizio (orari, tempi, continuità...) - Condivisione sulla storia e sulle caratteristiche della persona - Descrizione della metodologia di presa in carico - Verifiche intermedie - Programmazione attività - Aspetti relativi alla sicurezza e alla cura.	- Competenza, professionalità, aggiornamento continuo - Obiettivi di inclusione e miglioramento e non solo di sollievo/ricreazione - Costruzione di servizi "su misura" e non standardizzati - Presa in carico del progetto di vita/educativo della persona - Massima trasparenza e collaborazione con le famiglie - Acquisizione informazioni e conoscenza della persona, - Raccolta delle aspettative e dei desideri della persona e della famiglia. - Elaborazione e condivisione del progetto educativo con capacità di interlocuzione con tutti i soggetti che partecipano alla vita degli utenti nei vari ambiti.
Personale	- Bacheche presso uffici e sedi dei singoli servizi - Corsi di formazione e di aggiornamento - Momenti di trasmissione informazioni e ascolto attraverso coordinatori ed equipe - Mail di comunicazione interna e ordini di servizio - Colloqui su richiesta - Momenti di informazione e condivisione relativamente a obiettivi, risultati, eventi relativi alla vita della cooperativa.	- Problematiche relative a salute e sicurezza sul lavoro - Comunicazione strategie, risultati, eventi significativi della vita della cooperativa, prospettive, problemi, ecc. - Qualità del lavoro - Bilanciamento tempi di lavoro/tempi personali - Percorsi di crescita personale e professionale.	- Garantire un luogo di lavoro in cui il personale è trattato come una risorsa e con rispetto, correttezza, trasparenza. - Qualità della vita e del lavoro, possibilità di crescita professionale e personale - Fornire le informazioni e gli strumenti adeguati per affrontare il lavoro quotidiano - Massima tutela della salute, delle norme e prassi sul luogo di lavoro.
Soci	- Assemblee - Mail - Comunicazioni informali.	- Andamento della cooperativa e risultati - Decisioni del CDA - Eventi significativi in cooperativa e nel suo ambiente di riferimento - Piani e prospettive.	- Prendersi cura della cooperativa, dei suoi scopi, storia e sua reputazione e proseguire nel cammino ampliando la base sociale, migliorando i risultati in termini di servizi resi e benessere sociale prodotto, nel rispetto dell'equilibrio economico, allocando le risorse con efficienza. - Rispettare i valori cooperativi - Creare momenti di condivisione sull'andamento della cooperativa - Riportare in modo completo e trasparente le azioni del CDA e le loro ricadute.
Committenti	- Tavoli tecnici - Commissioni e comitati territoriali - Corsi di formazione - Mail e comunicazioni ufficiali - Relazioni sui singoli servizi - Azioni di lobbying e promozione della cooperativa e dei servizi.	- Creazione di interlocuzioni con i soggetti politici che si susseguono, indipendentemente dal loro orientamento - Tariffe e Rendicontazioni - Trasparenza e puntualità nelle comunicazioni relative ai servizi finanziati.	- Garantire il servizio richiesto e dimostrarsi flessibili e capaci di risposte efficaci in caso di necessità - Dare puntuale evidenza degli aspetti economici - Mantenere un rapporto corretto, diretto e trasparente con la committenza e un alto livello di comunicazione - Rispettare convenzioni, documenti contrattuali e di appalto e tutte le norme applicabili.

Persone che operano per l'ente

4.1 Consistenza e composizione

Tipologia	Numero
Dipendenti	76
di cui soci	25
Altro personale retribuito (eventuale)	-
Operatori Servizio Civile	0
Volontari della Coop	-
Volontari di altri enti	Nessuno
Tirocinanti	0

4.2 Il personale retribuito dipendente

Le tabelle che seguono rappresentano la situazione del personale di Azzurra al 31/12/2020. Rispetto al 2019 l'organico è calato di 3 unità, mentre i soci lavoratori sono passati da 29 a 25.

Consistenza Personale e Dipendente al 31/12/2020		
Tipologia contrattuale	Donne	Uomini
A tempo indeterminato	53	13
Di cui soci	17	8
Di cui a part time	49	9
A tempo determinato	9	1
Di cui soci	0	0
Di cui a part time	9	1
Totale	62	14

Turn over nel corso del 2020 - Personale Dipendente		
	Tempo indeterminato	Tempo determinato
N°. assunti	9	10
N°. usciti	7	2
Motivi di uscita	6 dimissioni volontarie 1 licenziamento per giustificato motivo oggettivo	2 per scadenza naturale del contratto non rinnovato

Distribuzione Personale Dipendente per genere e funzione			
Funzione	Maschi	Femmine	Totale
AUTISTI	0	2	2
OSS	0	4	4
ASA	2	1	3
EDUCATORI	10	49	59
PSICOLOGI	0	1	1
IMPIEGATI AMMINISTRATIVI	0	2	2
COORDINATORI	1	2	3
OPERAIO	1	1	2
Totale	14	62	76

Distribuzione Personale Dipendente per età		
Fascia d'età	N°.	%
Meno di 30 anni	13	18%
Da 30 a 40 anni	30	40%
Da 41 a 50 anni	19	25%
Da 51 a 60 anni	11	14%
Oltre i 60 anni	3	3%
Totale	76	100%

Distribuzione Personale Dipendente per età		
Titolo di studio	N°.	%
Master post laurea	3	3%
Laurea	32	43%
Diploma (quadriennale o quinquennale)	34	45%
Diploma di licenza mediai	7	9%
Totale	76	100%

Distribuzione personale dipendente a tempo indeterminato per anzianità aziendale		
Anni di assunzione	N°.	%
Meno di 3 anni	22	34%
Da 3 a 5 anni	9	13%
Da 6 a 10 anni	16	25%
Oltre 10 anni	19	28%
Totale	66	100%

Due lavoratrici sono distaccate presso la sede di Lovere del Consorzio di Cooperative Sociali Mestieri Lombardia per un totale di 10 ore alla settimana su una sperimentazione a sostegno della genitorialità e reddito di cittadinanza.

Non ci sono lavoratori facenti parte di categorie protette.

La prolungata sospensione di molti servizi a causa dell'emergenza sanitaria ha comportato il ricorso alla cassa integrazione per il personale sia a tempo indeterminato che determinato; i dati sono forniti alla tabella che segue:

N°. dipendenti per i quali sono stati richiesti fondi di integrazione salariale suddivisi per mese										
Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
42	69	66	67	59	12	15	13	10	7	4

23.000 il totale delle ore di cassa integrazione di cui ha usufruito Azzurra per il 2020.



Il personale retribuito non dipendente

Personale retribuito non dipendente con contratto in essere nell'anno		
Tipologia contrattuale	Ultimo anno	Penultimo anno
Collaboratori coordinati e continuativi	-	-
Collaboratori occasionali	-	-
Lavoratori autonomi	5	5
Lavoratori interinali	-	-
Totale	5	5

Distribuzione personale retribuito non dipendente per genere e funzione			
Funzione	Maschi	Femmine	Totale
Arteterapeuta	-	1	1
Psicologa per la supervisione equipe dei servizi	-	1	1
Consulente area comunicazione	-	1	1
Referenze servizi territoriali, formazione e progettazione	-	1	1
Neuropsichiatra	-	1	1
Totale	-	5	5

I lavoratori autonomi sono professionisti che aggiungono specificità e qualità ai nostri servizi. Si tratta di figure altamente specializzate che svolgono azioni mirate: neuropsichiatra, arte terapeuta, esperta di comunicazione, fisioterapista, esperta di coordinamento e servizi scolastici, medico, psicoterapeuta per supervisione equipe.

4.3 Il personale non retribuito**Volontari**

Fin dalla sua fondazione cooperativa Azzurra si è avvalsa dell'aiuto dei volontari come supporto per alcune specifiche attività. Sulla base delle proprie disponibilità e dei bisogni della Cooperativa, i volontari possono impegnarsi in modo continuativo nelle attività (con frequenza settimanale o mensile) oppure partecipare alla realizzazione di specifici eventi, operando in stretto contatto con gli educatori e gli altri operatori in servizio.

Le attività svolte si collocano nei seguenti ambiti:

- Servizi per persone con disabilità: ogni volontario dedica una quantità di tempo che varia dalle due alle otto ore settimanali

- Soggiorni estivi e invernali: i volontari dedicano il tempo di permanenza al soggiorno
- Centri estivi per bambini: ogni volontario dedica una quantità di tempo che varia dalle due alle sei ore settimanali
- Attività logistiche e di raccolta fondi.

- Totale volontari attivi nel 2020, 30
- Ore di volontariato nei servizi, 321
- Ore di volontariato nei soggiorni, 0
- Ore di volontariato nei centri estivi, 605
- Ore di volontariato per logistica, eventi e raccolta fondi, 20

Il canale privilegiato attraverso cui arrivano i volontari in Cooperativa è quello dell'incontro diretto con persone che conoscono Azzurra, come i genitori delle persone che frequentano i nostri servizi. Il servizio svolto dai volontari nei servizi si è bruscamente interrotto a fine febbraio 2020 con l'inizio dell'emergenza sanitaria, e non è più ripreso per tutto l'anno.

Le uniche attività che hanno potuto usufruire di un molto limitato - e controllato - contributo dei volontari sono state la raccolta fondi, il trasporto e i centri estivi.

Per il tipo di servizio svolto dalla Cooperativa e per il modo in cui lo concepisce, cioè con un contatto stretto col territorio e la comunità, l'apporto dei volontari è irrinunciabile; nella speranza che dal 2021 la loro attività possa riprendere, la Cooperativa intende riorganizzare la loro gestione prevedendo momenti formativi e informativi, di ascolto e verifica del servizio, di reciproca conoscenza, conviviali e di festa, il tutto coordinato dalla figura di un Responsabile che funga anche da collegamento da un lato con i Coordinatori dall'altro con il CdA e la base sociale, per assicurare la necessaria consonanza di stile, intenti, operato nonché la qualità e la continuità necessarie.

NB: Con la definizione di "volontari attivi" si identificano le persone che abbiano prestato opera di volontariato per almeno 10 ore nell'anno 2019.

Tirocinanti

La cooperativa Azzurra è accreditata come ente ospitante per il tirocinio di studenti universitari e provenienti da scuole ed istituti di ogni ordine e grado. Nel 2020, in continuità con l'anno precedente, Azzurra ha scelto di limitare gli ingressi in sede di tirocinanti nel numero di due massimo per servizio, avendo sperimentato l'efficacia di tale scelta nel corso del 2019.

Nei primi mesi dell'anno non erano attivi tirocini; la possibilità di attivarli dopo il lock down, con la graduale riapertura dei servizi, è venuta meno con l'acquisizione dei protocolli interni per la sicurezza che prevedevano la reintegrazione, con gli utenti, del solo personale assunto.

Volontari del Servizio Civile

Il progetto presentato da Solco Camunia con il bando 2019 non è stato finanziato, quindi per l'anno 2020 non ci sono stati volontari del servizio Civile Universale nei servizi di AZZURRA.

Durante l'anno è continuata l'attività di accreditamento di nuove sedi e di figure necessarie alla nuova progettazione del Servizio Civile Universale per partecipare al bando 2020.

a fine anno è stato scelto il progetto a cui ha aderito Azzurra; pertanto sono stati stanziati i fondi per selezionare tre giovani candidati al servizio civile volontario che saranno impiegati nei servizi accreditati a partire da giugno 2021.

4.4 Formazione e valorizzazione

Il Servizio Progettazione Formazione di Cooperativa Azzurra ha il compito di rilevare i fabbisogni formativi del personale della cooperativa, che possono essere originati sia da linee di sviluppo generali definite dal CDA, sia da obblighi di legge e/o specifiche necessità, che vengono rilevate dai coordinatori rispetto ai servizi e agli operatori ad essi afferenti.

Questi bisogni vengono inseriti nel modulo e rielaborati dal responsabile mediante il confronto all'interno del Tavolo Coordinatori al fine predisporre il piano della Formazione e individuare i corsi/ formatori più idonei a rispondere alle esigenze segnalate e predisporre, per ogni corso, un progetto formativo tenendo anche conto dell'accREDITamento dei servizi che prevede 20 ore annuali.

Piano annuale della formazione

Sulla base di quanto raccolto nelle fasi precedenti, il Responsabile della Formazione redige un prospetto, che porta in approvazione del CdA, riportante:

i tipi di corso individuati (titolo/argomento, descrizione, obiettivi, metodo di lavoro)

- il personale coinvolto;
- la durata;
- l'indicazione dei costi;
- reperimento di risorse economiche esterne

Valutazione delle attività formative

La ricaduta in termini di efficacia della partecipazione alle attività formative viene verificata dal Responsabile Formazione e dai diretti Coordinatori di Processo sulla base delle prestazioni e dei risultati conseguiti dal personale nello svolgimento delle proprie mansioni o nell'applicazione degli insegnamenti del corso stesso. Tale valutazione tiene conto degli obiettivi specifici che avevano motivato la partecipazione ai corsi previsti nel Piano.

Alla fine di ogni percorso formativo viene chiesto ai partecipanti di compilare un questionario di valutazione sul corso e sui docenti.

Un elemento di miglioramento di questo processo è la valutazione della ricaduta dell'azione formativa all'interno del servizio o della Cooperativa stessa.

Al termine di ogni anno, il Responsabile Formazione, fornisce un report sullo stato di attuazione del Piano di Formazione Annuale al CDA, con relativa valutazione degli esiti conseguiti.

Dal 2020 la cooperativa ha deciso di avvalersi della collaborazione del Consorzio Koinon - ente di formazione, consulenza e progettazione promosso da Confcooperative Brescia - non solo per la realizzazione dei corsi finanziati dal conto Formativo di Foncoop, ma come fornitore di formazione con possibilità di scelta condivisa dei formatori e la opportunità di accedere a Bandi in quanto ente accreditato.

Dati complessivi attività formativa personale dipendente		
	2020	2019
N° . iniziative formative	24	10
Durata totale iniziative formative (in ore)	141	175
N° . partecipazioni personale dipendente ²	148	169
N° . ore totali partecipazione personale dipendente ³	864	1181
Media procapite (N° . ore) formazione personale dipendente	10,840	15,95

Attività formativa personale dipendente per ambito		
Ambito formativo	N° . partecipanti	N° . ore totali partecipazione
Amministrativo - gestionale	10	10
Governo - strategia - comunicazione	10	150
Approccio di fondo: ICF e QdV Certificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute e Qualità della Vita	15	172
Corsi covid	69	140
Temi specifici legati ai servizi	45	190
Sicurezza e privacy (obbligatoria)	20	91
Supervisione	21	93
Totale	190	846

² - È la somma dei partecipanti a tutte le iniziative formative.

³ - Ottenuta moltiplicando la durata in ore di ciascuna iniziativa formativa per il numero dei partecipanti, e sommando tutte le iniziative formative dell'anno di riferimento.

La formazione dei volontari ⁴

Dati complessivi attività formativa personale volontari		
	2020	2019
N°. iniziative formative	1	0
Durata totale iniziative formative (in ore)	2	0
N°. volontari che hanno partecipato	8	0

La situazione di emergenza sanitaria e la conseguente di incontrarsi in presenza hanno caratterizzato tutta l'attività del 2020. Molte iniziative formative sono state inerenti la formazione obbligatoria e la formazione specifica per fronteggiare l'emergenza Covid con l'obiettivo di formare il personale dei vari servizi alla procedura di prevenzione dal contagio e l'utilizzo dei DPI. Si è anche formata la Figura del Covid Manager. Tali corsi sono stati realizzati in presenza o a distanza a seconda delle fasi della pandemia e della relativa regolamentazione.

Nei primi mesi dell'anno si è conclusa con 16 ore di corso la formazione sulla progettazione educativa basata sul Modello della Qualità della vita; vi hanno partecipato, in presenza, i 5 coordinatori e alcuni educatori. Tale processo è stato interrotto dalla pandemia, che ha impedito lo svolgimento della parte di sperimentazione nei servizi con supervisione del formatore.

Sempre i coordinatori dei servizi hanno partecipato ad un corso promosso dall'ATS sul tema del Progetto di Vita della persona con disabilità. Scopo del corso la definizione di un modello unico di approccio ai servizi nel territorio della ATS della montagna.

Per i servizi educativi scolastici si sono organizzate 6 ore di formazione su temi individuati dell'equipe del Servizio di Assistenza Scolastica, utilizzando formatori interni e su specifiche aree di interesse/interventi. Si sono svolti nella prima parte dell'anno e poi ripresi a fine anno i percorsi di Supervisione nei servizi residenziali e semi residenziali mentre nel 2020 non si è attivata la supervisione sui servizi domiciliari educativi.

Relativamente al tema della disabilità un coordinatore e un operatore del CDD hanno partecipato on line ai primi due incontri di un Corso promosso da Anffas per il coinvolgimento dei familiari nella progettazione dei servizi; non hanno invece avuto luogo i corsi previsti per formare gli operatori dei servizi residenziali e semi residenziali sui temi dell'Invecchiamento dell'ospite e delle comorbilità psichiatriche.

Per quanto riguarda i temi individuati dal CDA, la formazione più importante è stata quella sul Bilancio Sociale, che ha coinvolto i 5 membri del CDA, il referente del Bilancio sociale e i 4 coordinatori, con l'obiettivo di conoscere la nuova normativa e strutturare una modalità e un processo condiviso per la realizzazione del Bilancio Sociale. Tale corso ha visto un incontro in presenza e i restanti a distanza, per un totale di circa 15 ore da febbraio e giugno con ripresa ad ottobre 2020.

4 - I dati sono riferiti a un corso di formazione organizzato dal Comune di Darfo sulle modalità di contenimento dell'infezione da covid-19 nelle attività estive nell'ambito dei servizi per infanzia e adolescenza cui hanno partecipato volontari e operatori.

4.5 Contratto, compensi e retribuzioni

Il contratto applicato ai lavoratori dipendenti è CCNL delle cooperative sociali.

Rapporto tra retribuzione massima e minima del personale dipendente 2020		
	Valore	Note
Retribuzione annua lorda massima	26.655,46 euro	Livello E2 a 38 ore settimanali
Retribuzione annua lorda minima	17.178,72 euro	Livello A1 a 38 ore settimanali
Rapporto tra valore massimo e minimo	21.917,09 euro	-

Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti del CdA			
	Importo	Rimborsi spese	Eventuali note
Gasparetti Michele	8352,00	559,67	Compenso amministratore
Gasparetti Michele	20.301,36	-	Dipendente assistente <i>ad personam</i>

Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti dell'organo di controllo		
Componenti	Importo	Eventuali note
Presidente Collegio Sindacale	4.000,00	Rivalsa 4%
Sindaco effettivo	3.000,00	Rivalsa 4%
Sindaco effettivo	3.000,00	Rivalsa 4%
Totale	10.400,00	-

4.6 Altri aspetti di rilievo

La sicurezza sul lavoro

A settembre 2020 si è registrato un infortunio ancora aperto a fine anno.

Indicatori su assenze per malattia - ultimo triennio		
	N°. persone coinvolte	Giorni totali di assenza
2020	34	331
2019	39	842
2018	33	299

In vista della riapertura dei servizi, la cooperativa ha intensificato i rapporti di consulenza e collaborazione con la responsabile della sicurezza per l'implementazione di protocolli interni delle misure di prevenzione e protezione da contagio COVID-19 relativamente alle attività svolte.

Tale documento di Valutazione dei Rischi si applica all'erogazione dei servizi secondo i principi di sicurezza, gradualità e modularità nel rispetto dei D.G.R. e dei Rapporti dell'Istituto Superiore della Sanità. Ha validità, ai sensi e per gli effetti dei decreti governativi vigenti e futuri connessi alla pandemia Covid-19 in corso, nella fase 2 fino al termine dell'emergenza.

Ogni operatore, ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs 81/08, "deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni". L'inosservanza di tale disposizione da parte degli operatori potrebbe comportare, anche a tutela della collettività, l'applicazione di sanzioni disciplinari.

Pertanto, gli operatori si devono impegnare a rispettare tutte le disposizioni contenute nel presente Protocollo.

Ogni servizio si è dunque attenuto al protocollo relativo all'erogazione della propria attività con una certa sofferenza per le limitazioni, impegno nelle le azioni di precauzionali e rigore nel rispetto delle determinazioni contenute, con il buon risultato di non aver avuto contagi fra gli operatori.



Obiettivi e attività

5.1 Le aree di attività

L'Attività di Azzurra può essere suddivisa in due macro aree: servizi agli adulti e servizi ai minori.

La cooperativa come noto nasce per iniziativa di famiglie ed operatori impegnati nel mondo della disabilità; da una decina di anni a questa parte tuttavia, Azzurra, cogliendo un'istanza del territorio e un bisogno derivante dalla mutata situazione sociale e ambientale, ha sviluppato anche servizi per minori e famiglie non riferibili all'area del disagio. La tabella che segue dettaglia i servizi offerti a ciascuna area. I paragrafi che seguono approfondiscono poi obiettivi, attività e risultati dei singoli servizi, dettagliando altresì opportunità e possibili linee di azione per il 2021.

Area di attività	Finalità statutarie perseguite	Servizi/Attività di interesse generale coinvolte
Adulti	- Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l'inclusione sociale - Servizi per il miglioramento della vita di persone principalmente, anche se non esclusivamente, con disabilità - Attività di sensibilizzazione e animazione, nonché altre attività per il tempo libero e la cultura - Interventi di sostegno, principalmente anche se non esclusivamente, alla famiglia di persone con disabilità - Servizi di supporto all'inserimento lavorativo	- Cdd Aprimondo - Cse Pettiroso - Csa La Fragola - Sfa/Set - Progetti finanziati con reddito di autonomia
Minori	- Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l'inclusione sociale - Servizi per il miglioramento della vita di persone principalmente, anche se non esclusivamente, con disabilità - Attività di sensibilizzazione e animazione, nonché altre attività per il tempo libero e la cultura - Interventi di sostegno, principalmente — anche se non esclusivamente, alla famiglia di persone con disabilità - Servizi di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di inserimento scolastico	- Servizio assistenza scolastica specialistica - Servizio Sad - Idea Azzurra - Centri estivi - Servizi domiciliari - Ade - Sd consulenza - Sportello scolastico

5.1.1 Area Adulti

CDD Centro Diurno Disabili “Aprimondo”

Tipologia servizio	Semi residenziale sociosanitario																																														
Destinatari	Persone con disabilità complessa grave e gravissima di età compresa tra i 18 e i 65 anni.																																														
Autorizzazioni e aspetti normativi	Autorizzato al funzionamento con Decreto ASL n° 853 del 26/11/2009; Accreditamento Regionale n° 1147 del 23/11/2005 e DGR 4437 del 28/05/2013. Delibera regionale VII/18334 del 23/07/2004 “definizione della nuova unità di offerta “centro diurno per persone con disabilità” (CDD): requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento																																														
N°. posti autorizzati	25 posti autorizzati e accreditati																																														
N°. e tipologia utenti iscritti al 31/12/2020	25 <table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr></thead><tbody><tr><td>Oltre i 60 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>7</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>4</td><td>-</td></tr><tr><td>Totale</td><td>17</td><td>8</td></tr></tbody></table>				Tipologia utenza			Fasce d'età	Donne	Uomini	Oltre i 60 anni	-	1	Tra i 51 e 60 anni	7	1	Tra i 41 e 50 anni	4	4	Tra i 31 e 40 anni	2	2	Tra i 21 e 30 anni	4	-	Totale	17	8																			
Tipologia utenza																																															
Fasce d'età	Donne	Uomini																																													
Oltre i 60 anni	-	1																																													
Tra i 51 e 60 anni	7	1																																													
Tra i 41 e 50 anni	4	4																																													
Tra i 31 e 40 anni	2	2																																													
Tra i 21 e 30 anni	4	-																																													
Totale	17	8																																													
Modalità di funzionamento	Il servizio è aperto dalle 8.30 alle 16.30 per 35 ore settimanali su un minimo di 47 settimane annue (235 giorni), dal lunedì al venerdì.																																														
Obiettivi del servizio	Perseguimento del benessere globale della persona; mantenimento e miglioramento dei livelli di autonomi acquisita e sviluppo delle competenze personali; integrazione sociale-territoriale.																																														
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare qualificata e integrata. <table border="1"><thead><tr><th colspan="5">Consistenza personale impiegato</th></tr><tr><th>Ruolo</th><th>Donne</th><th>Età</th><th>Uomini</th><th>Età</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ausiliario Socio Assistenziale</td><td>1</td><td>59</td><td>1</td><td>51</td></tr><tr><td rowspan="2">Operatore Socio Sanitario</td><td rowspan="2">2</td><td>37</td><td rowspan="2">-</td><td rowspan="2">-</td></tr><tr><td>44</td></tr><tr><td rowspan="3">Educatori professionali</td><td rowspan="3">3</td><td>34</td><td rowspan="3">1</td><td rowspan="3">34</td></tr><tr><td>42</td></tr><tr><td>42</td></tr><tr><td>Operatore specializzato in scienze motorie</td><td>1</td><td>32</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Coordinatore</td><td>1</td><td>40</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td>Età media équipe</td><td colspan="2">41,5</td></tr></tbody></table>				Consistenza personale impiegato					Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età	Ausiliario Socio Assistenziale	1	59	1	51	Operatore Socio Sanitario	2	37	-	-	44	Educatori professionali	3	34	1	34	42	42	Operatore specializzato in scienze motorie	1	32	-	-	Coordinatore	1	40	-	-			Età media équipe	41,5	
Consistenza personale impiegato																																															
Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età																																											
Ausiliario Socio Assistenziale	1	59	1	51																																											
Operatore Socio Sanitario	2	37	-	-																																											
		44																																													
Educatori professionali	3	34	1	34																																											
		42																																													
		42																																													
Operatore specializzato in scienze motorie	1	32	-	-																																											
Coordinatore	1	40	-	-																																											
		Età media équipe	41,5																																												
- 36 -																																															

	L'équipe è affiancata da altre sei figure complementari e di supporto per lo svolgimento del lavoro quotidiano: 3 infermiere a rotazione per la somministrazione dei farmaci, un fisioterapista, una psicologa per la supervisione d'équipe e una autista per il trasporto degli utenti dalle proprie abitazioni al centro.
Personale volontario	A inizio 2020 erano operativi 8 volontari come supporto alle attività e al trasporto: 2 uomini over 65 anni e 6 donne di età compresa fra i 45 e i 65 anni. Con il lockdown la loro attività è stata sospesa e la collaborazione non è potuta riprendere con la riapertura del servizio, in quanto i protocolli interni per la sicurezza prevedono il reintegro del solo personale assunto.
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte del beneficiario (o della famiglia) effettuata al comune di residenza. La retta giornaliera è composta dalla quota socio assistenziale, a carico dell'utente/comune, e dalla quota sanitaria, a carico del Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Retta Frequenza giornaliera tempo pieno da Euro 96,58 a Euro 83,18 a seconda della classe SIDI.
Prestazioni erogate	Prestazioni sociosanitarie personalizzate in base al PEI (Piano educativo individualizzato): somministrazione terapie farmacologiche, terapia riabilitativa fisioterapica, attività ludico ricreative, attività per il mantenimento delle autonomie personali e relazionali; attività per il mantenimento delle capacità cognitive, socializzanti ed inclusive; attività sportive (anche sul territorio e in collaborazione con enti e volontari); soggiorni estivi e invernali.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della qualità della vita delle persone con disabilità Shalock e Verdugo e relativi strumenti come la Personal Outcomes Scale; le scale San Martin e le Scale di intensità dei sostegni. Convenzione ONU Diritti Umani. Modello biopsicosociale del funzionamento umano.
Criticità	Il servizio è collocato in una struttura poco funzionale per la tipologia di bisogni emergenti dagli ospiti e della conseguente risposta di intervento da parte degli operatori. Lo stabile che lo ospita, di proprietà del Comune, è inserito nell'area denominata “ex-convento”, i cui vincoli storico-architettonici impediscono di fatto gli adeguamenti strutturali di cui necessiterebbe per la destinazione d'uso.

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

L'attività del Centro ha dovuto essere ridefinita alla luce dell'emergenza sanitaria.

Il Cdd è stato chiuso ufficialmente causa pandemia da Covid l'11 marzo 2020 per tutti gli ospiti frequentanti a tempo pieno, anche se la maggior parte degli utenti aveva scelto di restare a casa già dal 24 febbraio. Da questa data in poi, e fino al 13 luglio 2020, il Centro Diurno ha spostato la sua sede al piano superiore, all'interno dei locali che ospitano il CSS, destinando le attività ai soli ospiti residenti.

Questi ultimi per settimane non sono usciti dalla Comunità protetti da una sorta di “bolla” secondo un protocollo che ha ridotto al minimo i contatti con l'esterno ed ha permesso di evitare il contagio.

Nel periodo febbraio - luglio sono stati messi in atto una serie di interventi educativi a distanza per mantenere i contatti e supportare sia i nostri ospiti che le loro famiglie:

- chiamate, videochiamate e messaggi degli operatori di riferimento e del coordinatore ogni due o tre giorni presso l'abitazione, con l'intento di monitorare lo stato di salute e dare conforto nel delicato momento che si stava vivendo;

- raccolta di foto e video degli ospiti nei momenti di quotidianità casalinga con le proprie famiglie, poi condivisa sul gruppo WhatsApp creato tra gli operatori;

Tutti gli interventi sono proseguiti con un buon riscontro e con numeri in crescita fino al mese di giugno 2020. Da qui in poi s'inizia a parlare di riapertura graduale.

Allo scopo di tornare il più velocemente possibile all'erogazione "standard" dei servizi senza mettere a repentaglio la sicurezza di utenti, operatori e famiglie, si è proceduto alla raccolta dei bisogni delle singole famiglie degli utenti del centro diurno per capire come riorganizzare il servizio, nel rispetto dei protocolli molto stretti in materia di prevenzione, pulizia, sanificazione e distanziamento sociale.

A valle della fase analitica si è deciso che gli ospiti del Cdd in doppia frequenza con comunità residenziale avrebbero continuato lo svolgimento della loro quotidianità sempre all'interno dei locali della comunità. Sono inoltre state create cd "bolle" tra gli operatori, cioè dei meccanismi di turnazione che minimizzano l'incontro fra personale in servizio al centro diurno.

Prese queste determinazioni 13 luglio 2020 può finalmente riaprire il servizio, attivando interventi diversificati per tipologia di fruizione: presenza, remoto, domiciliare e per durata dell'accesso.

Dal 21 settembre c'è un grande cambiamento: il servizio può riaprire a tempo pieno e con l'erogazione del servizio mensa, per una capienza massima di 14 ospiti.

AL 31/12/2020, la gestione del servizio, proseguita in modalità modificata, ha prodotto il buon risultato di aver rafforzato i legami con utenti e famiglie, non aver registrato contagi o una significativa dispersione dell'utenza (solo una persona ha temporaneamente sospeso il servizio) e di non aver provocato peggioramenti nelle condizioni degli ospiti dovute all'isolamento prolungato.

Da sottolineare il fatto che dalla chiusura del servizio e per tutto il 2020 gli 8 volontari non sono stati più impiegati, con difficoltà percepite sia dal punto di vista della qualità del servizio e delle relazioni costruite fra operatori, ospiti e volontari.

Tutto nella speranza di un 2021 di ritorno alla normalità arricchito dalle esperienze e dalle competenze maturate durante l'emergenza.

Obiettivi per il 2021

Per l'anno 2021 il servizio ha individuato obiettivi in continuità con il 2020:

- mantenimento del benessere degli ospiti attraverso attività ludico ricreative, sportive, motorie e sensoriali, cognitive, di conoscenza del territorio che i ragazzi abitano, relazionali
- mantenere e sviluppare la qualità del rapporto con le famiglie, anche attraverso l'identificazione di modalità di partecipazione alla pianificazione delle attività e alla presentazione dei feedback
- procedere alla realizzazione di una nuova sede (per la quale si concorre al finanziamento nell'ambito del "Progetto Emblematico" di fondazione Cariplo, di cui alla data di approvazione del presente documento non si conoscono i risultati).

L'attività si caratterizza in particolare con un approccio di rete sia nella costruzione delle attività che nella attenzione data ai rapporti con le famiglie e le altre parti interessate.

CSS Comunità Socio Sanitaria "La Fragola"

Tipologia servizio	Residenziale sociosanitario																																											
Destinatari	Persone con disabilità complessa grave e gravissima di età compresa tra i 18 e i 65 anni.																																											
Autorizzazioni e aspetti normativi	Decreto di accreditamento n.2288 del 18.03.2014, autorizzazione al funzionamento secondo la normativa DGR18333 del 23 luglio 2004.																																											
N°. posti autorizzati	10 posti autorizzati e accreditati																																											
N°. e tipologia utenti iscritti al 31/12/2020	10 <table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr></thead><tbody><tr><td>Oltre i 60 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>3</td><td>-</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>-</td><td>4</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>-</td><td>-</td></tr></tbody></table>				Tipologia utenza			Fasce d'età	Donne	Uomini	Oltre i 60 anni	-	1	Tra i 51 e 60 anni	3	-	Tra i 41 e 50 anni	-	4	Tra i 31 e 40 anni	1	2	Tra i 21 e 30 anni	-	-																			
Tipologia utenza																																												
Fasce d'età	Donne	Uomini																																										
Oltre i 60 anni	-	1																																										
Tra i 51 e 60 anni	3	-																																										
Tra i 41 e 50 anni	-	4																																										
Tra i 31 e 40 anni	1	2																																										
Tra i 21 e 30 anni	-	-																																										
Modalità di funzionamento	Il servizio è aperto h. 24, 365 giornall'anno.																																											
Obiettivi del servizio	Perseguimento del benessere globale della persona; mantenimento e miglioramento dei livelli di autonomia acquisita e sviluppo delle competenze personali; integrazione sociale-territoriale.																																											
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare <table border="1"><thead><tr><th colspan="5">Consistenza personale impiegato</th></tr><tr><th>Ruolo</th><th>Donne</th><th>Età</th><th>Uomini</th><th>Età</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ausiliario Socio Assistenziale</td><td>1</td><td>40</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Operatore sociosanitario</td><td>1</td><td>30</td><td>2</td><td>47 33</td></tr><tr><td>Educatori professionali</td><td>1</td><td>25</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Tecnico dei servizi sociali</td><td>1</td><td>43</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Coordinatore</td><td>1</td><td>47</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td>Età media équipe</td><td colspan="2">37,8</td></tr></tbody></table> L'équipe è supportata dalla figura di una psicologa con ruolo di supervisore.				Consistenza personale impiegato					Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età	Ausiliario Socio Assistenziale	1	40	-	-	Operatore sociosanitario	1	30	2	47 33	Educatori professionali	1	25	-	-	Tecnico dei servizi sociali	1	43	-	-	Coordinatore	1	47	-	-			Età media équipe	37,8	
Consistenza personale impiegato																																												
Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età																																								
Ausiliario Socio Assistenziale	1	40	-	-																																								
Operatore sociosanitario	1	30	2	47 33																																								
Educatori professionali	1	25	-	-																																								
Tecnico dei servizi sociali	1	43	-	-																																								
Coordinatore	1	47	-	-																																								
		Età media équipe	37,8																																									

Personale volontario	Nessuno per il 2020
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte del beneficiario (o della famiglia) effettuata al comune di residenza. La retta giornaliera è composta dalla quota socio assistenziale, a carico dell'utente/comune, e dalla quota sanitaria, a carico del Servizio Sanitario della Regione Lombardia.
Prestazioni erogate	Prestazioni sociosanitarie personalizzate in base al PEI (Piano educativo individualizzato) e al PAI (Piano assistenziale individualizzato): somministrazione e preparazione terapie farmacologiche, terapia riabilitativa fisioterapica, attività ludico ricreative, attività per il mantenimento delle autonomie personali e relazionali; attività per il mantenimento delle capacità cognitive, socializzanti ed inclusive; attività sportive (anche sul territorio in collaborazione con enti e volontari); soggiorni estivi ed invernali.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della Qualità della vita delle persone con disabilità Shalock e Verdugo e relativi strumenti come Personal Outcomes Scale; le scale San Martin e le Scale di intensità dei sostegni. Convenzione ONU Diritti Umani. Modello biopsicosociale del funzionamento umano.
Criticità	Il servizio è collocato in una struttura poco funzionale per la tipologia di bisogni emergenti dagli ospiti e della conseguente risposta di intervento da parte degli operatori. Lo stabile che lo ospita, di proprietà del Comune, è inserito nell'area denominata "ex-convento", i cui vincoli storico-architettonici impediscono di fatto gli adeguamenti strutturali di cui necessiterebbe per la destinazione d'uso.

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

L'attività della CSS ha dovuto essere ridefinita alla luce dell'emergenza sanitaria.

I centri diurni della cooperativa, presso i quali si recano gli ospiti con doppia frequenza, sono stati chiusi ufficialmente a causa della pandemia l'11 marzo 2020; da questa data la comunità è diventata operativa su tutte le 24 ore, anche per le attività precedentemente svolte esternamente, che fino all'11 maggio sono state gestite interamente dal personale della CSS. Successivamente si è resa necessaria l'integrazione di altre figure: 1 OSS, un tecnico dei servizi sociali e un'educatrice, che sono stati introdotti nella "bolla" nel rispetto dei protocolli di sicurezza.

Nel periodo da marzo a dicembre, sono stati messi in atto una serie di interventi educativi per mantenere i contatti e supportare sia i nostri ospiti che le loro famiglie:

- chiamate, videochiamate e messaggi degli operatori di riferimento e del coordinatore a cadenza settimanale, con l'intento di monitorare e aggiornare sullo stato di salute e dare conforto nel delicato momento che si stava vivendo;
- raccolta di foto e video degli ospiti nei momenti di quotidianità della CSS condivise con compagni degli altri servizi e le loro famiglie.

Con la riapertura dei servizi, per gli ospiti della comunità con doppia frequenza al CDD è stata creata un'équipe ad hoc costituita da 3 operatori del servizio diurno che, lavorando prettamente nelle ore centrali della giornata, hanno svolto le attività programmate dal CDD presso la struttura e gli spazi esterni alla CSS che fossero ad uso esclusivo. Le due persone iscritte con doppia frequenza rispettivamente al Centro Socio Educativo e al Servizio Formazione Autonomia, non hanno potuto riprendere a frequentare i servizi di appartenenza.

Nel periodo estivo, come da protocollo, c'è stata l'occasione di un riavvicinamento tra agli ospiti ed i

propri familiari con la possibilità di soggiornare presso le proprie abitazioni per un periodo non inferiore a 14 giorni e/o l'opportunità di ricevere visite in presenza, benché all'aperto e della durata di mezz'ora. La modalità sopra descritta è stata prontamente sospesa con l'inasprimento dell'emergenza sanitaria dei mesi autunnali.

Al 31/12/2020, all'interno del nucleo della comunità non si sono verificati contagi, grazie anche alla scrupolosa applicazione dei protocolli interni, che per questo servizio si sono rivelati particolarmente restrittivi dal punto di vista dei contatti esterni.

Sebbene in questa modalità di erogazione del servizio alcuni ospiti abbiano trovato una dimensione confortevole, in particolare le persone di età più avanzata, per altri l'impossibilità di tornare a frequentare il territorio, i servizi di appartenenza e incontrare compagni, amici e parenti ha costituito un fattore di sofferenza da affrontare e gestire con l'aiuto degli operatori.

Obiettivi per il 2021

- Mantenere alta la soglia della sicurezza per ospiti e operatori;
- Assicurare il benessere fisico ed emotivo degli ospiti;
- Mantenere e sviluppare rafforzare la qualità del rapporto con le famiglie;
- Procedere nel progetto di realizzazione di una nuova sede (per la quale si concorre al finanziamento nell'ambito del "Progetto Emblemativo" di fondazione Cariplo, di cui alla data di approvazione del presente documento non si conoscono i risultati).

CSE Centro Socio Educativo "Il Pettiroso"

Tipologia servizio	Semi residenziale sociosanitario																				
Destinatari	Persone in condizione di disabilità, di età compresa fra i 18 e i 65 anni.																				
Autorizzazioni e aspetti normativi	Autorizzato al funzionamento con DGR 16 febbraio 2005 n. 20763																				
N°. posti autorizzati	10																				
N°. e tipologia utenti iscritti al 31/12/2020	4 <table><thead><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>-</td><td>3</td></tr></tbody></table>			Tipologia utenza			Fasce d'età	Donne	Uomini	Tra i 51 e 60 anni	-	1	Tra i 41 e 50 anni	-	-	Tra i 31 e 40 anni	-	-	Tra i 21 e 30 anni	-	3
Tipologia utenza																					
Fasce d'età	Donne	Uomini																			
Tra i 51 e 60 anni	-	1																			
Tra i 41 e 50 anni	-	-																			
Tra i 31 e 40 anni	-	-																			
Tra i 21 e 30 anni	-	3																			
Modalità di funzionamento	35 ore settimanali per un minimo di 47 settimane pari a 235 gg all'anno, dal lunedì al venerdì.																				
Obiettivi del servizio	Migliorare la qualità della vita delle persone, attraverso percorsi finalizzati allo sviluppo delle autonomie e alla piena inclusione nel territorio di appartenenza.																				

Personale impiegato	Equipe educativa				
	Consistenza personale impiegato				
	Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età
	Educatori professionali	4	53	1	40
			47		
			44		
			40		
Coordinatore	-	-	1	47	
	Età media équipe	45,1			
Personale volontario	Nei primi mesi dell'anno erano operative 3 volontarie a supporto delle attività; la collaborazione non è potuta riprendere con la riapertura del servizio, in quanto i protocolli interni per la sicurezza prevedevano il reintegro del solo personale assunto.				
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte del beneficiario (o della famiglia) effettuata al comune di residenza.				
Prestazioni erogate	Il servizio offre percorsi individualizzati che, dopo un periodo di osservazione della persona e l'individuazione delle risorse utili allo svolgimento del percorso, cercando di coinvolgere attivamente la persona e tutti i soggetti che costituiscono la rete della presa in carico, procede alla stesura del PEI (Piano Educativo Individualizzato). Il percorso, attraverso attività programmate periodicamente, cogliendo e creando opportunità sul territorio, intende: - perseguire il benessere globale della persona, misurato secondo i parametri previsti dal progetto individuale; - mantenere e migliorare i livelli di autonomia acquisiti e sviluppare le proprie competenze; - favorire l'inclusione sociale nel territorio e negli ambiti di riferimento, attraverso interventi educativi personalizzati; - costruire rapporti basati sul rispetto, la comunicazione ed il confronto reciproci come abito mentale nella gestione della relazione, all'interno della cooperativa, con la famiglia e nel contesto sociale in generale.				
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della qualità della vita delle persone con disabilità Shalock e Verdugo e relativi strumenti come le Personal Outcomes Scale; le scale San Martin e le Scale di intensità dei sostegni. Convenzione ONU Diritti Umani. Modello biopsicosociale del funzionamento umano.				
Criticità /Opportunità	Non tutti gli utenti hanno tratto giovamento dalle prestazioni erogate a distanza; in particolare una persona non in possesso di dispositivi che consentissero di effettuare videochiamate, per la quale le telefonate tradizionali non si sono rivelate uno strumento adatto a dare continuità all'intervento educativo. All'opposto, i video inviati dai ragazzi agli educatori, relativi alla loro quotidianità in famiglia sono emersi elementi hanno fornito elementi utili a individuare indicatori delle loro capacità potenziali, dando l'opportunità di ripensare modalità e strumenti di sostegno per lo sviluppo di abilità residue o emergenti.				

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

Dopo un primo periodo di totale sospensione del servizio, in linea con gli altri servizi diurni, l'équipe si è attivata per riprendere i contatti con utenti e familiari; successivamente ha cercato di delineare modalità di continuità dell'intervento educativo agendo da remoto. Con l'approssimarsi dei mesi estivi, da un'analisi dei bisogni di utenti e famiglie, è chiaramente emersa la volontà e la necessità di rientrare in presenza.

Il servizio ha riaperto il 13 luglio con il contingentamento degli accessi, un rapporto educatore/utente ridotto da 1/5 a 1/3 e con l'orario parziale in quanto non era possibile somministrare il pranzo.

Da settembre è ripartito il servizio mensa, con il passaggio per tre ospiti da tempo parziale a tempo pieno. Al 31/12/2020 le persone iscritte al servizio CSE sono 4: un giovane viene ritirato in quanto la famiglia non ha trovato, nella proposta educativa contingente all'emergenza sanitaria, la risposta ai suoi bisogni. Si è delineata, in questo modo, una dispersione di tre persone nel corso del 2020, che rappresenta quasi il 50% degli iscritti a inizio anno. Non si sono verificati contagi.

Nel corso dell'anno si è concluso anche un progetto di "Reddito di autonomia sociale" che ha coinvolto una giovane donna di 35 anni.

Obiettivi per il 2021

- Migliorare la sostenibilità economica del servizio
- Contrastare la dispersione degli utenti
- Ripensare il servizio, durante il graduale reinserimento delle persone, in modo da rispondere in maniera più adeguata e attuale ai bisogni emersi dal cambiamento sociale ed economico determinato dalla pandemia.

SFA/SET - Servizio Formazione all'Autonomia

Tipologia servizio	Sociale territoriale																							
Destinatari	Persone in condizione di disabilità di età compresa tra i 16 e i 35 anni (65 per il modulo SET) che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze																							
Autorizzazioni e aspetti normativi	D.g.r. 13 giugno 2008 – n.8/7433. Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità di offerta sociale "servizio formazione all'autonomia per le persone disabili". Autorizzato alla sperimentazione del modulo SET dall'Azienda territoriale per i servizi alla persona dal 2014.																							
N°. posti autorizzati	35 La capacità ricettiva non viene individuata come numero di posti, ma, basandosi il servizio sul progetto individualizzato, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La massima capacità progettuale è definita in 35 progetti.																							
N°. e tipologia utenti iscritti al 31/12/2020	<table><tr><td>14</td><td><table><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>-</td><td>7</td></tr><tr><td>Tra i 16 e 20 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr></table></td></tr></table>	14	<table><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>-</td><td>7</td></tr><tr><td>Tra i 16 e 20 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr></table>	Tipologia utenza			Fasce d'età	Donne	Uomini	Tra i 51 e 60 anni	-	2	Tra i 41 e 50 anni	1	1	Tra i 31 e 40 anni	-	2	Tra i 21 e 30 anni	-	7	Tra i 16 e 20 anni	-	1
14	<table><tr><th colspan="3">Tipologia utenza</th></tr><tr><th>Fasce d'età</th><th>Donne</th><th>Uomini</th></tr><tr><td>Tra i 51 e 60 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 41 e 50 anni</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Tra i 31 e 40 anni</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>Tra i 21 e 30 anni</td><td>-</td><td>7</td></tr><tr><td>Tra i 16 e 20 anni</td><td>-</td><td>1</td></tr></table>	Tipologia utenza			Fasce d'età	Donne	Uomini	Tra i 51 e 60 anni	-	2	Tra i 41 e 50 anni	1	1	Tra i 31 e 40 anni	-	2	Tra i 21 e 30 anni	-	7	Tra i 16 e 20 anni	-	1		
Tipologia utenza																								
Fasce d'età	Donne	Uomini																						
Tra i 51 e 60 anni	-	2																						
Tra i 41 e 50 anni	1	1																						
Tra i 31 e 40 anni	-	2																						
Tra i 21 e 30 anni	-	7																						
Tra i 16 e 20 anni	-	1																						

Modalità di funzionamento	Il modulo SFA/SET prevede un'apertura 30 h. settimanali distribuite su 5 giorni.																												
Obiettivi del servizio	Favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali; contribuire all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo, attraverso progetti individualizzati.																												
Personale impiegato	Equipe educativa <table><tr><th colspan="5">Consistenza personale impiegato</th></tr><tr><th>Ruolo</th><th>Donne</th><th>Età</th><th>Uomini</th><th>Età</th></tr><tr><td rowspan="4">Educatori professionali</td><td rowspan="4">4</td><td>53</td><td rowspan="4">1</td><td rowspan="4">40</td></tr><tr><td>47</td></tr><tr><td>44</td></tr><tr><td>40</td></tr><tr><td>Coordinatore</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>47</td></tr><tr><td></td><td colspan="2">Età media équipe</td><td colspan="2">45,1</td></tr></table>	Consistenza personale impiegato					Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età	Educatori professionali	4	53	1	40	47	44	40	Coordinatore	-	-	1	47		Età media équipe		45,1	
Consistenza personale impiegato																													
Ruolo	Donne	Età	Uomini	Età																									
Educatori professionali	4	53	1	40																									
		47																											
		44																											
		40																											
Coordinatore	-	-	1	47																									
	Età media équipe		45,1																										
Personale volontario																													
Modalità di accesso	La richiesta di inserimento da parte dell'interessato o della sua famiglia deve essere inviata presso il Comune di residenza.																												
Prestazioni erogate	Il servizio è caratterizzato dall'offerta di percorsi socioeducativi e socio formativi condivisi e individualizzati, con carattere permanente e/o determinati temporalmente. All'interno di questo servizio vengono erogate prestazioni costruite ad hoc sui bisogni dell'iscritto e opportunamente rendicontate all'interno di un fascicolo socioassistenziale individuale (FASEA), frutto di analisi e di azioni educative individuate all'interno da parte dell'équipe.																												
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della qualità della vita delle persone con disabilità Shalock e Verdugo e relativi strumenti come le Personal Outcomes Scale. Convenzione ONU Diritti Umani. Modello biopsicosociale del funzionamento umano.																												
Criticità /Opportunità	Grazie alla sua duttilità, abbiamo rilevato che lo strumento da remoto è una buona fonte di potenziamento per le competenze delle persone con disabilità intellettiva e fisica. In particolare si è utilizzato il Blog "Sfo-bel", creato nel 2010 e sviluppato con un progetto concepito per puntare all'apprendimento di ragazzi disabili. Le condizioni di utilizzo in un momento di reale necessità ha fatto sì che la figura dell'educatore sia andata, nel corso dei mesi, a riposizionarsi lasciando più autonomie possibili al gruppo di lavoro ritagliandosi un ruolo di formazione, consulenza, supervisione e verifica. Parallelamente le competenze tecnologiche di base dell'utenza si sono allineate verso buone performances. Il contingentamento, sebbene rappresenti un limite in termini di sostenibilità economica, ci ha dato la possibilità di lavorare in piccolo gruppo e l'opportunità, così, di ripensare il servizio con moduli personalizzati e interventi più mirati.																												

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

Dal 10 Marzo gli ambienti del servizio sono stati chiusi, così come sono state sospese tutte le attività in presenza sul territorio. Le attività sono proseguite, ove possibile, con contatti diretti con l'utenza o con il familiare di riferimento tramite telefono o PC. Sono, pertanto, state definite le seguenti azioni per la sostenibilità e la continuità del servizio:

- Mantenimento dei contatti con utenza e familiari;
- Proseguimento delle attività, ove possibile, in forma online;
- Mappatura delle risorse informatiche delle famiglie a rischio di esclusione digitale;
- Raggiungimento dell'utenza costante con personalizzazione dei mezzi a disposizione del nucleo familiare o della persona;
- Offerta di percorsi coerenti con quelli attivati nella pre-emergenza;
- Rimodulazione dei suddetti parametri con una valutazione ex ante chiamando in causa utenza e famiglie.

Il Servizio Formazione Autonomia è caratterizzato da percorsi educativi costruiti su misura per la persona, ma anche da mobilità sul territorio. Pertanto è difficilmente conciliabile con una situazione di emergenza come quella che si è venuta a creare a marzo 2020.

Allo scopo di comprendere i bisogni degli ospiti e dei loro familiari, è stato somministrato un questionario, il cui esito ha orientato la scelta di accogliere nella struttura, in via prioritaria, quelle persone che davano segno di maggior disagio per la prolungata permanenza a casa.

Il 13 luglio 2020 il servizio riapre con accessi contingentati con rapporti educatore/utente ridotti da 1/7 a 1/4 con composizione di gruppi fissi e con meccanismi di turnazione che impediscono l'incontro fra gruppi diversi.

Dal 21 settembre il servizio può riaprire a tempo pieno e con l'erogazione del servizio mensa, per una capienza massima di 8 ospiti.

Al 31/12/2020 le persone iscritte al servizio SFA/SET sono 14 con dispersione di due utenti, uno in quanto ospite della CSS, l'altro ha scelto di sospendere il servizio. In questo caso non è tanto rilevante la dispersione degli utenti, quanto di dispersione delle ore per utente, in quanto solo 2 persone di 14 frequentano a tempo pieno rispetto alle 10 di inizio anno. Non si sono verificati contagi. Nel corso dell'anno si sono conclusi tre progetti di "Reddito di autonomia sociale" che ha coinvolto tre uomini di età compresa fra i 25 e i 60 anni, di cui uno indirizzato al servizio CSE, e una donna di 47 anni indirizzata al servizio SET.

Obiettivi per il 2021

- Individuare percorsi per migliorare la sostenibilità economica del servizio
- Attraverso un processo di ricerca e di condivisione usufruire al meglio delle potenzialità del mezzo Blog, e se necessario ridefinirne gli scopi.
- Impiegare le competenze acquisite in progetti che coinvolgano gli utenti come attori e risorse a favore del territorio e non solo come destinatari di interventi.
- Rimodulare i rapporti con il territorio come ambiente educativo privilegiato per le finalità educative del servizio.
- Aumentare la comprensibilità interna ed esterna del servizio declinando maggiormente le tappe del processo formativo.
- Aumentare la plasticità interna del servizio diversificando i moduli formativi secondo i bisogni delle singole persone.

Servizi Domiciliari per adulti con disabilità

Tipologia servizio	- Sostegno Domiciliare per persone con disabilità; - Servizi Domiciliari di Consulenza (Domiciliari su Misura B1: voucher mensili adulti/minori per il miglioramento della qualità della vita degli utenti in gravissima disabilità e delle loro famiglie. - Domiciliari e percorsi territoriali attraverso la realizzazione di un modello d'intervento flessibile e integrato con le risorse del territorio, in risposta alle difficoltà e alle problematiche di disagio sociale di giovani e adolescenti e delle loro famiglie SD– D.g.r. x/7602 del 20/12/2017). Nuovo servizio attivato nel 2020.
Destinatari	Adulti con disabilità.
Autorizzazioni e aspetti normativi	Accreditamento ATSP di Breno per ADE, Sostegno e Misura B2 (D.g.r. XI/2720/19 e XI/2862/20 e XI/3055/20). ATS per Accreditamento Misura B1 (DGR XI/2720/19 e XI/2862/20) e D.g.r. Adolescenti 7602/2017.
N° . posti	Senza limiti.
Modalità di funzionamento	A domicilio o sul territorio (per es. in luoghi di socializzazione). La durata della prestazione erogata dipende dal piano di intervento personalizzato.
Obiettivi del servizio	L'obiettivo generale del servizio è quello di sostenere le famiglie con focus sulla genitorialità e il rapporto con i figli, e con progetti specifici che declinano gli obiettivi a seconda dei beneficiari e delle misure di riferimento.
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare composta da educatori, pedagogisti, psicologi, educatori, supervisore.
Personale volontario	Il servizio non prevede l'impiego di personale volontario
Modalità di accesso	Richiesta diretta delle famiglie ai comuni o all'ASST. Richiesta diretta delle famiglie alla Cooperativa per contratti privati
Prestazioni erogate	Attività di natura educativa; attività di supporto alla gestione familiare; attività socializzanti ed inclusive; interventi di natura educativa e psicologica.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della Qualità della vita delle persone con disabilità di Shalock e Verdugo; ICF; Convenzione ONU.
Criticità/opportunità	

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

I servizi sono stati sospesi a marzo 2020 e si sono attuate misure di prossimità tramite chiamate e videochiamate. A giugno il servizio è stato riattivato con la possibilità di fare azioni sia in presenza sia a distanza a seconda delle situazioni.

Questa modalità è tutt'ora attiva e permette di non interrompere la continuità educativa in presenza di misure di distanziamento sociale.

Obiettivi per il 2021

Riattivare la supervisione sui casi in modo congiunto con la Cooperativa Arcobaleno, riattivazione équipe in presenza e sperimentazione di nuovi dipendenti sul servizio.

5.1.2 Area minori

Servizio Idea Azzurra

Tipologia servizio	Servizio ambulatoriale, consulenziale e formativo specializzato nei disturbi specifici dell'apprendimento e nei disturbi comportamentali di bambini e adolescenti.
Destinatari	Minori, minori con disabilità
Autorizzazioni e aspetti normativi	Autorizzazione n.0028846/14 del 10.10.2014 dell'ASL di Vallecamonica-Sebino
N° . posti autorizzati/ accreditati	Senza limiti.
N° . persone beneficiarie	60 alunni su 4 Istituti Comprensivi e 1 Istituto Superiore
Modalità di funzionamento	Attività erogate previo appuntamento e presso gli sportelli scolastici
Obiettivi del servizio	Valutazione e certificazione di Disturbi Specifici dell'Apprendimento Fornire consulenza, formazione e supporto nell'attivazione di interventi rivolti a bambini e ragazzi che presentano: difficoltà scolastiche e disturbi specifici dell'apprendimento come dislessia, discalculia, disortografia e disgrafia; disturbi del comportamento; difficoltà di organizzazione e gestione della routine scolastica; problematiche legate all'emotività, all'ansia, alla relazione e alla motivazione.
Tipologia utenza	Studenti, familiari, operatori ed istituti scolastici
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare composta da professionisti/i con competenze psicologiche, relazionali e formazione specifica DSA: neuropsichiatria; psicologa psicoterapeuta; pedagogisti; psicologi; logopedista; psicomotricista.
Personale volontario	No
Modalità di accesso	Accesso diretto della famiglia, dell'Istituto Scolastico, dell'Ente interessati ai servizi. Modalità di pagamento: con le famiglie in forma privata, con le scuole su contratti o bandi.
Prestazioni erogate	- Area Ambulatoriale: percorsi di valutazione e certificazione; Percorsi di abilitazione individuali e trattamenti logopedici e psicomotori; Percorsi individuali su metodo di studio; Percorsi individuali sulle abilità informatiche e strumenti compensativi; Sostegno psicologico; Percorso diagnostico e attività di prima certificazione per disturbi specifici di apprendimento. - Area Consulenziale (attività svolte presso gli Istituti Scolastici): sportello di consulenza per i disturbi dell'apprendimento e del comportamento; screening; osservazioni in classe; percorsi su metodo di studio a gruppi; percorsi sulle abilità informatiche e strumenti compensativi doposcuola progetti per la scuola dell'infanzia: pronti per la prima percorsi di psicomotricità; sportelli di consulenza agli insegnanti e ai genitori. - Area Formazione, interventi formativi presso istituti scolastici o enti oppure destinati ai genitori: DSA - dalla diagnosi al potenziamento; Strumenti compensativi e misure dispensative; Dalla diagnosi al PDP; ecc.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Consensus Conference (ministero della Salute e Istituto Superiore di Sanità); indicazioni Associazione Italiana Dislessia; Linee Guida Società Italiana neuropsichiatria infantile.
Criticità/opportunità	Possibile sviluppo di collaborazione con la scuola.

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

Da marzo 2020 il servizio è stato sospeso ed è ripartito a maggio; allo scopo di assicurare continuità del servizio il servizio si è ristrutturato con interventi e colloqui on-line con gli insegnanti e le famiglie delle scuole in cui sono attivi gli sportelli.

Le valutazioni e i training individuali sono stati sospesi e sono ripresi in presenza a giugno 2020, con rimodulazione di prove e interventi per ridurre al minimo il numero di accessi.

Tale modalità si è rivelata positiva per cui nel mese di settembre 2020, successivamente ad una specifica valutazione si è deciso di mantenerla, così come la modalità on line per le restituzioni alle famiglie e agli insegnanti.

Per poter garantire anche i training si è attivato l'uso di una piattaforma che permette lo svolgimento dell'attività di potenziamento con la supervisione a distanza di un professionista formato all'utilizzo di questa modalità.

La riattivazione degli sportelli scolastici nell'anno 20/21 è stata spostata da ottobre a dicembre 2020, mese in cui sono stati riaperti tutti e 5 i punti di ascolto con un numero di accessi in linea con il periodo pre-emergenza sanitaria.

Obiettivi per il 2021

Gli obiettivi 2021 puntano a incrementare le azioni nelle scuole e a potenziare l'attività svolta attraverso Ridinet, una piattaforma on line che consente interventi di tele riabilitazione integrata In presenza e online per alunni DSA e BES. casa con

Intendiamo potenziare le attività di valutazione e trattamento nel periodo estivo, e infine migliorare la comunicazione e dare maggior visibilità all'attività del servizio, che ha potenzialmente un numero elevato di utenti.

**Servizi Domiciliari per minori**

Tipologia servizio	- ADE Assistenza Domiciliare Educativa, a sostegno della genitorialità e/o su provvedimento del Tribunale dei Minori. - SD Sostegno Domiciliare per persone con disabilità; - Servizi Domiciliari di Consulenza (Domiciliari su Misura B1: voucher mensili adulti/minori per il miglioramento della qualità della vita degli utenti in gravissima disabilità e delle loro famiglie. - Domiciliari su Misura B2: misura a favore delle persone con disabilità grave o comunque in condizione di non autosufficienza. - Domiciliari e percorsi territoriali attraverso la realizzazione di un modello d'intervento flessibile e integrato con le risorse del territorio, in risposta alle difficoltà e alle problematiche di disagio sociale di giovani e adolescenti e delle loro famiglie - dgr x/7602 del 20/12/2017). Nuovo servizio attivato nel 2020 - Contratti privati con le famiglie
Destinatari	Minori, minori con disabilità
Autorizzazioni e aspetti normativi	Accreditamento ATSP di Breno per ADE, Sostegno e Misura B2 (DGR XI/2720/19 e XI/2862/20 e XI/3055/20). ATS per Accreditamento Misura B1 (DGR XI/2720/19 e XI/2862/20) e DGR Adolescenti 7602/2017. Bando Dote Infanzia CDR XI 2599/2019 (accreditati ma non ancora attivato)
N° . posti	Senza limiti.
N° . persone beneficiarie	47 di cui 4 Dgr Adolescenti; 6 Misure B2; 6 misure B1; 6 Sostegni domiciliari; 15 ADE; 2 contratti privati, 8 misure We are stronger per inserimento ai Centri Estivi.
Modalità di funzionamento	A domicilio o sul territorio (per es. in luoghi di socializzazione). La durata della prestazione erogata dipende dal piano di intervento personalizzato.
Obiettivi del servizio	L'obiettivo generale del servizio è quello di sostenere le famiglie con focus specifici sulla genitorialità, il rapporto con i figli e l'inclusione sociale. Gli interventi si basano su progetti specifici, concordati con i case manager, che declinano gli obiettivi a seconda dei beneficiari e delle misure di riferimento.
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare composta da educatori, pedagogisti, psicologi, educatori, supervisore.
Personale volontario	Per questo servizio non è previsto personale volontario
Modalità di accesso	Richiesta diretta delle famiglie ai comuni o all'ASST. Per decreto del Tribunale dei Minori. Richiesta diretta alla Cooperativa per contratti privati
Prestazioni erogate	Attività di natura educativa per minori e genitori; attività di supporto alla gestione familiare; attività socializzanti ed inclusive; interventi di natura educativa e psicologica.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della Qualità della vita delle persone con disabilità di Shalock e Verdugo; ICF; Convenzione ONU.
Criticità/opportunità	Una criticità è rappresentata dalla richiesta di concentrare molti interventi al sabato (per interventi sulla relazione padri / figli.) Un'altra criticità è relativa alla selezione del personale: pochi curricula e poche persone sufficientemente formate e strutturate per interventi complessi. Il periodo di pandemia ha permesso di sperimentare forme flessibili di intervento in presenza e a distanza che sono diventate modalità ordinarie in presenza di difficoltà di accesso al nucleo familiare. La possibilità di sostenere l'inclusione ai Centri estivi dei minori con disabilità attraverso le misure B2

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

Il servizio è stato sospeso a marzo 2020 e si sono attuate misure di prossimità tramite chiamate, video chiamate, invio materiale video e supporti all'impegno scolastico a distanza.

A giugno il servizio è stato riattivato con la possibilità di fare azioni sia in presenza sia a distanza a seconda delle situazioni. Questa modalità è proseguita per tutto il 2020, permettendo di non interrompere la continuità educativa in presenza di quarantene.

Obiettivi 2021

Riattivare la supervisione sui casi in modo congiunto con la Cooperativa Arcobaleno, riattivazione equipe in presenza e sperimentazione di nuovi dipendenti sul servizio.

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica

Tipologia servizio	Socio assistenziale
Destinatari	Minori e persone con disabilità in percorso scolastico dai 3 anni alla conclusione del percorso scolastico.
Autorizzazioni e aspetti normativi	Accreditamento ATSP di Breno
N° . posti	Senza limiti.
N° . persone beneficiarie	Nel 2020 si sono affiancati 72 alunni con disabilità in 10 Istituti Scolastici
Modalità di funzionamento	Attivazione su richiesta della famiglia e per un numero di ore stabilite in base alla diagnosi funzionale.
Obiettivi del servizio	Obiettivi concordati con l'equipe degli insegnanti, le famiglie e i servizi specialistici all'interno del PEI (Piano educativo individualizzato).
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare composta da educatori, pedagogisti, psicologi, operatori dell'assistenza scolastica.
Personale volontario	Per questo servizio non è previsto personale volontario
Modalità di accesso	Richiesta diretta delle famiglie ai comuni. Il servizio è gratuito per le famiglie Il servizio funziona durante il periodo scolastico con un numero di ore stabilite in base alla diagnosi funzionale.
Prestazioni erogate	Attività di natura educativa per l'inclusione scolastica e sociale con particolare riferimento alle aree della socializzazione, comunicazione ad autonomia.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della Qualità della vita delle persone con disabilità di Shalock e Verdugo e relativi strumenti come le POS (Personal Out Comes Scale, Scala della qualità della vita di persone con disabilità intellettiva; le scale San Martin e le Scale di Intensità dei sostegni). Convenzione ONU e diritti umani; Modello bio-psico-sociale del funzionamento umano: ICF-CY Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute versione minori.
Criticità/opportunità	La possibilità di fare azioni sia in presenza sia a distanza a seconda delle situazioni e con la possibilità di svolgere il servizio presso il domicilio dell'utente collegandosi in DAD ha permesso di non "perdere" ore di servizio.

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

I servizi sono stati sospesi a marzo 2020 e si sono attuate misure di prossimità tramite chiamate, video chiamate, invio materiali e video e supporti all'impegno scolastico a distanza e con la partecipazione alla DAD tramite le piattaforme utilizzate dalle scuole. A settembre il servizio è stato riattivato con la possibilità di fare azioni sia in presenza sia a distanza a seconda delle situazioni e con la possibilità di svolgere il servizio presso il domicilio dell'utente collegandosi in DAD. Questa modalità è tutt'ora attiva e permette di non interrompere la continuità educativa in presenza di quarantene nella classe o di fragilità che impediscono la frequenza scolastica.

Obiettivi per il 2021

Dal 2021 il servizio sarà erogato dal Consorzio Solco Camunia. Azzurra sarà una unità locale.

Si lavorerà per ridurre il numero di persone concentrando gli incarichi degli educatori sui medesimi istituti scolastici; si riattiveranno le equipe in presenza, ma si manterranno quelle organizzative a distanza.

Si prevede un intervento formativo sulla comunicazione e gestione dei conflitti.



Centri estivi

Tipologia servizio	Nel 2020 Azzurra ha organizzato, sulla scorta di una lunga esperienza sul nostro territorio, il Centro estivo per minori con l'istituto comprensivo Darfo 2 che ha messo a disposizione i locali, il contributo della Fondazione della comunità Bresciana e del Comune di Darfo e di Pisogne. Il progetto è nato e si è sviluppato all'interno del tavolo minori istituito dal comune di Darfo. I giorni erogati sono stati 45 sul Comune di Darfo e 25 sul Comune di Pisogne con il coinvolgimento di 26 educatori e 2 coordinatori.
Destinatari	Minori, minori con disabilità.
Autorizzazioni e aspetti normativi	Domanda per contributo ai comuni.
N° . posti	Senza limiti.
N° . persone frequentanti	A Darfo Hanno partecipato 120 bambini e ragazzi tra i 6 e i 14 anni di cui 39 con Bisogni educativi speciali. A Pisogne hanno partecipato 60 bambini di cui 5 con Bisogni Educativi Speciali.
Modalità di funzionamento	Il progetto di Darfo ha coperto i mesi di luglio e agosto e la prima settimana di settembre con un'apertura diurna dal lunedì e venerdì dalle ore 8 alle ore 17 con possibilità di frequenza part time. Il progetto di Pisogne ha coperto le 5 settimane di luglio con un'apertura diurna dal lunedì e venerdì dalle ore 8 alle ore 17 con possibilità di frequenza part time.
Obiettivi del servizio	Gli obiettivi sono di natura educativa e socializzante con un'attenzione particolare all'inclusione di tutti i bambini e alla conoscenza del territorio.
Personale impiegato	Equipe multidisciplinare composta da educatori, pedagogisti, psicologi, operatori dell'integrazione.
Personale volontario	15 volontari Le ore di volontariato sono state 605 prestate da 15 volontari di cui alcuni ragazzi provenienti dal servizio ADE, alcuni da Comunità Minori con le quali collaboriamo e altri coinvolti dalle Parrocchia di Pisogne.
Modalità di accesso	Richiesta diretta delle famiglie alla Cooperativa.
Prestazioni erogate	Attività di natura educativa per minori; attività di supporto al percorso scolastico; attività ludiche, socializzanti ed inclusive.
Approcci scientifici utilizzati per la gestione	Modello della Qualità della vita delle persone con disabilità di Shalock e Verdugo; ICF; Convenzione ONU.
Criticità/opportunità	L'impatto della pandemia sulle modalità organizzative che ha previsto attività limitate e in piccolo gruppo, ha consentito di accettare un numero ridotto di bambini. Il piccolo gruppo e la suddivisione per età è stata positiva per le relazioni e l'inclusione. Riconoscimento da parte delle famiglie e delle scuole della qualità del servizio.

La gestione dell'emergenza sanitaria e la rimodulazione degli obiettivi

L'impatto della pandemia è ricaduto sulle modalità organizzative che hanno previsto, sulla base delle normative, gruppi chiusi di 7/10 bambini e la limitazione rispetto alle attività possibili.

Il Centro Estivo 2020 è stato quindi caratterizzato da attività interne con laboratori attivati con il supporto di associazioni e professionisti. Il piccolo gruppo ha permesso una migliore inclusione dei bambini con BES e una maggior partecipazione di tutti i bambini.

Obiettivi per il 2021

- Ampliare le fasce d'età con proposte specifiche di centri estivi per l'infanzia e per gli adolescenti.
- Ampliare le collaborazioni con realtà locali per attività, merenda.
- Rendere maggiormente riconoscibili i Centri estivi a "marchio" Azzurra attraverso materiale comunicativo ad hoc.
- Promuovere una maggior sostenibilità a livello economico.

La comunicazione a supporto dei servizi

L'emergenza Covid ha portato all'aumento dell'attività di comunicazione della Cooperativa, nel tentativo di non interrompere le relazioni e mantenere, anche se in forma diversa, le attività, nella consapevolezza che la fragilità dei nostri utenti imponeva di non abbandonarli in un momento così difficile.

A questo scopo sono state lanciate numerose iniziative:

- utenti, operatori e amici della cooperativa erano invitati a inviare foto e video della loro quotidianità nel periodo del lockdown per essere pubblicati sulla pagina Facebook ufficiale di cooperativa Azzurra. Anche dall'esterno, le persone che ci seguono e ci conoscono hanno potuto, attraverso i commenti, dare un buon sostegno positivo ai nostri ospiti; di particolare impatto il video con i saluti di alcuni ex giocatori di calcio del Brescia e dell'Atalanta
- sempre sulla pagina Facebook sono poi state create delle rubriche quotidiane che possono essere viste dai nostri follower: lo psicologo che dà consigli su come gestire gli stati di ansia e le preoccupazioni in questo periodo, la fisioterapista che insegna qualche esercizio base da fare a casa per mantenere il benessere fisico, la specialista in ginnastica che supporta nella pratica ludico sportiva da fare anche nel proprio giardino, l'educatrice che insegna piccoli lavoretti con materiale da riciclo o semplici ricette da fare in casa... semplici idee su più fronti con l'unico scopo di dare a distanza un sostegno per mantenere una buona qualità di vita anche da casa e anche durante l'emergenza;
- infine Azzurra ha attivato uno sportello di consulenza telefonica individuale gratuita "andrà tutto bene" rivolto a tutti gli abitanti delle province di Bergamo e Brescia, dove in maniera completamente anonima e senza dover rilasciare alcun tipo di dato personale (se non il recapito telefonico o mail per essere contattati dall'operatore esperto), è stato offerto supporto alle persone della comunità bresciana e bergamasca in questa fase d'incertezza e preoccupazione.

5.2 Gli obiettivi

L'inizio del 2020 ha visto Azzurra lavorare su obiettivi strategici e operativi fortemente orientati al futuro della cooperativa e in continuità con quelli dell'anno precedente. In primo luogo la partecipazione ad un bando per l'assegnazione di un importante finanziamento da parte di Fondazione Cariplo per la realizzazione di un intervento "Emblematico Maggiore"⁵ con il quale si concorre all'erogazione di un importante contributo teso a dotare Azzurra, ma soprattutto la Comunità della Bassa Valle Camonica tutta, di nuovi spazi ove realizzare servizi e iniziative a misura di Persona e di cittadino in ottica inclusiva e di rete (v. infra, pag. 53).

5 - Fondazione Cariplo destina a tre province lombarde ogni anno €5.000.000, per progetti realizzati sul territorio della provincia a beneficio della quale è stato effettuato lo stanziamento; i progetti devono avere dimensioni significative, idonee a generare un positivo ed elevato impatto sulla qualità della vita e sulla promozione dello sviluppo culturale, economico e sociale del territorio di riferimento.

Il piano strategico prevede anche lo sviluppo di nuovi Servizi in entrambe le aree che connotano l'agire della cooperativa, cioè Adulti e minori, nonché azioni per promuovere la partecipazione della base sociale alla vita e alle decisioni della cooperativa e per migliorare organizzazione e processi

L'emergenza sanitaria a fine febbraio 2020 ha completamente stravolto lo scenario e le prospettive, ed ha reso necessaria la rimodulazione degli obiettivi, secondo due direttrici principali: la tutela della salute di utenti e personale e lo sforzo di mantenere i servizi nonostante la gravità della situazione.

Eppure i servizi e le relazioni intessute da Azzurra diventavano se possibile ancora più utili nel momento in cui sembrava dovessero interrompersi: mantenere le relazioni, rinsaldare i legami, conoscere le necessità delle famiglie e attivarsi per dare una risposta, ecco le priorità.

E soprattutto, esserci.

In modi nuovi, usando la tecnologia, la fantasia, la creatività, la competenza degli operatori le risorse messe a disposizione del territorio, la disponibilità delle famiglie, ma esserci, assicurando contatto, sollievo, amicizia e ascolto.

In questi mesi Azzurra ha rinsaldato antiche relazioni, ma anche creato nuovi contatti, in una rete che è stata preziosa e che intende coltivare anche in futuro.

Nei prospetti che seguono una sintesi degli obiettivi 2020 e il piano strategico 2021.

a) Obiettivi Anno 2020



Ambito	Oggetto	Responsabilità	Indicatori	Risultato	Note
				Spostato a 2021	
Progetti strategici	Partecipazione a Bando Emblemativo Maggiore	CdA/Area Progetti e Bandi	Assegnato o non assegnato ad Azzurra	Non realizzato causa emergenza sanitaria, Spostato a 2021	Sospeso in attesa di comunicazione risultato da parte di Fondazione Cariplo
Sviluppo nuovi servizi Area Adulti	Lavoro condiviso con le altre cooperative del Consorzio il Solco sui disabili "anziani" per la progettazione ed esercizio di Struttura residenziale (RSD), con caratteristiche di scalabilità e replicabilità.	CdA/Area Formazione e Progettazione	Progetto pronto entro...	Non realizzato causa emergenza sanitaria, Spostato a 2021	
Sviluppo nuovi servizi Area Minori	Progettazione di servizi per coprire il vuoto istituzionale post scuola per minori disabili, e/o in caratteristiche di fragilità, a rischio dispersione scolastica e difficile inserimento nel mondo del lavoro	Gruppo di lavoro ad hoc composto responsabile progettazione, coordinatori, educatori, esperti.	Progetto pronto entro 2021	Non realizzato causa emergenza sanitaria, Spostato a 2021	Esiti non pianificabili a priori perché prevista una coprogettazione in via sperimentale con i familiari dei possibili destinatari.
Area sociale	Progetto per coinvolgimento nella vita della cooperativa della base sociale nelle sue diverse categorie: volontari, lavoratori, amministratori	Gruppo di lavoro ad hoc con coordinatori, consiglieri, soci.	Progetto pronto per la discussione in cda entro fine anno	Spostato a 2021	Azioni da definire in quanto il progetto prevede un'analisi di contesto i cui esiti daranno l'orientamento
CdA	Messa a punto e implementazione di progetto di sviluppo organizzativo, in particolare: - Inserimento di una nuova risorsa, Responsabile del Progetto - Analisi dei processi e definizione di prassi operative condivise da applicare in modo sistematico e di relativi indicatori - Definizione e implementazione di metodologia di pianificazione strategica e operativa Inserimento di elementi di controllo di gestione per poter misurare i costi dei diversi servizi, misurare le performance delle diverse Aree e poter fare in modo consapevole e suffragato da dati attendibili scelte operative e strategiche	CdA	Progetto pronto entro fine anno	In parte spostato a 2021	

Ambito	Oggetto	Responsabilità	Indicatori	Risultato	Note
				Spostato a 2021	
Personale e utenti	Messa in sicurezza allo scopo di assolvere agli obblighi normativi, e minimizzare il rischio di contagio, mantenere i servizi compatibilmente con la situazione di emergenza	CdA/Direzione	- Euro spesi in DPI, - Ore di formazione e riunioni, - Ore di progettazione e coordinamento	N° servizi riorganizzati, N° famiglie contattate, etc N° operatori/utenti contagiati N° ore di servizi erogati in emergenza	
Servizi	Riprogettazione dei servizi alla luce dell'emergenza e delle norme per gestirla	CdA/Direzione Coordinatori	- Ore progettazione e coordinamento - Ore servizi erogati secondo nuove modalità e utenti seguiti - n° nuovi servizi in risposta a bisogni emergenti (es. consegna spesa a domicilio, servizio di telefono amico, creazione "bolle" etc.) e relative ore e operatori impegnati	- % di utenti contattata per ciascun servizio - % utenti che ha abbandonato il servizio n° contatti su social, etc	
Servizi	Riprogettazione e adeguamento servizi alla ripartenza e a eventuali emergenze future	CdA/Direzione Coordinatori	- Ore progettazione e coordinamento - Ore servizi erogati secondo nuove modalità e utenti seguiti - n° nuovi servizi in risposta a bisogni emergenti (es. consegna spesa a domicilio, servizio di telefono amico, creazione "bolle" etc.) e relative ore e operatori impegnati	- n° utenti seguiti con nuove modalità (es a domicilio, piccoli gruppi, all'aperto, ecc.) - % di utenti seguiti rispetto alla situazione ante pandemia	

5.3 Altri obiettivi

5.3.1 L'attività di progettazione

L'area progetti ha il compito di raccogliere, bisogni e domande per elaborare progetti di interventi e servizi con la ricerca di finanziamenti attraverso i bandi delle Fondazioni e l'attivazione di contributi degli enti locali e dei privati.

Dati d'insieme	
Numero di richieste inviate nel corso dell'anno 2020	24
Numero di richieste accolte nel corso dell'anno 2020	2 nel 2019
Di cui inviate in anni precedenti	2 nel 2018 1 nel 2017
Numero di richieste non accolte nel corso dell'anno	6
Di cui inviate in anni precedenti	2
Numero di richieste ancora in attesa di risposta a fine anno	4
Di cui inviate in anni precedenti	1

Interventi/Progetti che hanno ricevuto un contributo nel corso dell'anno		
Progetto	Ente che ha concesso il contributo	Importo del contributo
Progetto oltre il bosco	Sol.Co Camunia	1.097
Contributo tenuta spazio verde	Comune Darfo B.T.	500
Contributo formazione anno 2018	Camera Di Commercio	416
Contributo progetto Oltre casa	Fondazione Bresciana	6.500
Contributo aiutiamo Brescia	Fondazione Bresciana	19.200
Contributo per progetto Segni di futuro	Azienda Territoriale	3.800
Contributo per progetti Grest estivi (2 progetti)	Fondazione Bresciana	10.966
Contributo per pulmini nuovi	Credito Cooper. di Brescia	400
Contributo x trasporto e dpi	Comune Darfo B.T.	14.400
Contributo x progetto estivo Pisogne	Comune Di Pisogne	6.905
Contributo x acquisto pulmini	Valle Camonica Servizi	2.500
Contributo x acquisto pulmini	Fondazione Tassara Breno	1.000
Contributo x agende	Comune Darfo B.T.	500
Totale		68.157

Nel 2020 la progettazione prioritaria è stata quella relativa alla realizzazione della nuova sede di Cooperativa Azzurra per garantire spazi idonei ai servizi esistenti, spazi per nuovi servizi e un posizionamento aperto al territorio. Il progetto denominato "L'Azzurra che vorrei", è stato presentato a Fondazione Cariplo nell'ambito del bando per gli "Interventi Emblematici", progetti che devono avere dimensioni significative, idonee a generare un positivo ed elevato impatto sulla qualità della vita e sulla promozione dello sviluppo culturale, economico e sociale del territorio di riferimento.

Il progetto intende rispondere in modo adeguato ed innovativo al crescente e differenziato bisogno di presa in carico vissuto dalle persone con disabilità, e dalle relative famiglie, residenti nel territorio della bassa e media Valle Camonica.

L'idea di base è la realizzazione di un nuovo immobile in frazione Montecchio a Darfo Boario Terme, non lontano dall'attuale sede della cooperativa, caratterizzato da ambienti accessibili, utilizzabili, comodi e piacevoli (secondo i principi dell'Universal design). Un edificio all'interno del quale trasferire tutti i servizi attualmente gestiti dalla cooperativa, attivare nuovi servizi specialistici, organizzare attività ed eventi in partnership con gli stakeholder presenti sul territorio e aperti alla comunità locale.

Un'altra linea di progettazione è stata quella a supporto dei Centri estivi, che ha coinvolto sia Fondazione Comunità bresciana sia il livello comunale, sia nella fase di progettazione che nella fase di concessione di ulteriori finanziamenti. Il progetto è volto alla riorganizzazione dei centri estivi alla luce dell'emergenza Covid, al fine di garantire ai minori la socializzazione nel periodo estivo. La progettazione era iniziata nel novembre 2019 con la partecipazione congiunta con il Comune di Darfo e l'I.C. Darfo 2 a un Bando. Nel 2020 il servizio è stato riprogettato nel rispetto delle normative Covid e si è partecipato a 4 bandi per finanziarne il maggior costo.

Altre richieste di finanziamento sono state volte a sostenere l'acquisto di due pulmini per il trasporto delle persone con disabilità sempre in connessione con l'emergenza Covid.

Situazione economico - finanziaria

6.1 Risultato dell'esercizio

Sintesi dati economici		
	2020	2019
Ricavi e proventi	1.436.209	1.711.304
Costi e oneri	1.421.049	1.707.315
Imposte dell'esercizio		-
Avanzo/disavanzo	15.160	3.989

Si nota che nell'anno 2020 c'è stata una riduzione del fatturato generale di circa Euro 275.000, dovuta alla chiusura di alcuni servizi causa emergenza Covid-19.

6.2 Risultato dell'esercizio

Provenienza delle risorse economiche						
	2020			2019		
Origine	Pubblica	Privata	Totale	Pubblica	Privata	Totale
Ricavi/proventi dai servizi erogati	1.062.583,00	113.903,00	1.176.486,00	1.419.176,00	107.267,00	1.526.443,00
5 per mille	10.180,03	-	10.180,03	9.521,00	-	9.521,00
Liberalità	-	19.479,00	19.479,00	-	22.838,00	22.838,00
Contributi	141.160,35	82.359,35	223.520,00	131.070,53	17.280,47	148.351,00
Altro	-	6.543,97	6.543,97	-	4.151,00	4.151,00
Totale	1.214.353,65	221.855,35	1.436.209,00	1.559.767,53	151.536,47	1.711.304,00

Il lieve aumento del fatturato da privati rispetto all'anno precedente è ascrivibile al fatto che, nell'anno 2020, si è fatturato alle famiglie il GREST (Centro ricreativo estivo) organizzato dalla cooperativa. Aumento della voce contributi privati aumentata rispetto all'anno precedente (+ x000 euro) grazie ad un contributo di importo pari a x000 euro ricevuto da Fondazione Comunità Bresciana per sostenere l'acquisto dei Dispositivi di Protezione Individuale richiesti dai protocolli di sicurezza per minimizzare il rischio di contagio da Covid-19, e per finanziare le attività estive dei GREST di coop. Azzurra. Infine alla voce "altro" si nota un leggero aumento dei contributi (+ x000 euro), dovuti all'erogazione di un sostegno economico che Azzurra ha chiesto per far fronte all'acquisto di nuovi mezzi.

Quota percentuale contributi pubblici e privati		
	Ultimo anno	
Ricavi e proventi	Contributi pubblici	Contributi privati
% su totale	63	37

La percentuale dei contributi pubblici ricevuti è notevolmente più alta rispetto a quelli privati in quanto tale voce comprende il F.S.R. (Fondo Sociale Regionale), erogato dall'ATSP per la copertura dei costi del trasporto dei servizi CDD, CSE e SFA.

Ripartizione ricavi/proventi dai servizi erogati per tipologia di servizio				
Tipologia dei servizi	Pubblici	Privati	Altro	Totale
CDD	386.498,05	159,83	16.846,07	403.503,95
SFA	27.975,80	1.146,20	41.004,33	70.126,33
CSS	186.948,76	45.399,35	101.601,61	333.949,72
CSE	16.404,58	3.547,61	33.641,04	53.593,23
DSA	9.782,36	6.853,86	100,01	16.736,23
TERRITORIALI	433.473,65	53.201,84	47.700,88	534.376,37
ALTRO	1.499,80		22.423,37	23.923,17
Totale	1.062.583,00	110.308,69	363.317,31	1.436.209,00

Ripartizione dei ricavi/proventi dai servizi erogati ricevuti da enti pubblici per tipologia di enti	
Tipologia	Importo
Regione	-
Comuni	10.200,00
Ministeri / Agenzie Nazionali	-
UE	-
Altri	1.052.383,00
Totale	1.062.583,00

Contributi ricevuti da fondazioni			
Nome ente erogante	Progetto / iniziativa finanziata	Importo totale deliberato nel 2020	Importo di competenza 2020

FONDAZIONE COMUNITA' BRESCIANA	OLTRE CASA	6.500,00	706,00
FONDAZIONE COMUNITA' BRESCIANA	I CALL TO ACTION	10.939,00	10.939,00
FONDAZIONE COMUNITA' BRESCIANA	AIUTIAMO BRESCIA	19.200,00	19.200,00
FONDAZIONE COMUNITA' BRESCIANA	CENTRI ESTIVI	10.000,00	10.000,00
Totale		46.639,00	40.845,00

Da notare che il progetto "Oltre Casa", partito nell'anno 2019 e terminato nei primi mesi dell'anno 2020, e' stato poi liquidato interamente nell'anno 2020, ma la competenza maggiore e' riferita al 2019.

Contributi 5 per mille ultimo triennio			
Anno dichiarazione dei redditi	Anno di contabilizzazione in bilancio dell'Ente	Importo	N° Preferenze
2018	2020	5.175,85	-
2017	2020	5.004,18	-
2016	2019	4.582,84	-

Dalla tabella si evince un leggero aumento per quanto riguarda la donazione ricevuta per il 5 per mille tramite l'agenzia delle entrate.

6.3 Utilizzo delle risorse economiche

Quadro di insieme sull'utilizzo delle risorse economiche (costi e oneri al netto delle imposte): dati seguenti con eventuali commenti e segnalazione di andamenti di rilievo.

Costi e oneri (al netto delle imposte)		
	2020	2019
Personale dipendente	757.852,00	980.343,00
Personale non dipendente	37.393,00	68.218,00
Affitto, utenze e manutenzione immobile (con relativi ammortamenti)	45.026,00	48.233,00
Materie prime, di consumo e merci	18.752,00	36.754,00
Per servizi	189.046,00	183.363,00
Noleggi passivi	1.709,00	2.072,00
Contributi	208.245,00	275.589,00
Accantonamento TFR	76.649,00	69.591,00
Ammortamenti materiali ed immateriali	17.120,00	12.560,00
Accantonamenti	0	4.352,00
Oneri di gestione	60.700,00	24.548,00
Altri proventi e oneri finanziari e svalutazione	8.557,00	1.692,00
Totale	1.421.049,00	1.707.315,00

*Importi gestiti da altri enti nell'ambito di progetti in partenariato

Attività di raccolta fondi

Nel corso dell'anno 2020, grazie allo sforzo di diverse figure della nostra cooperativa (chi? Cda?, volontari, personale, famiglie, benefattori...), siamo riusciti ad attivare varie iniziative di raccolta fondi che hanno portato benefici, non solo economici, ma anche di visibilità e qualità all'interno dei nostri servizi e non solo. Sicuramente un progetto che, nonostante il periodo critico di emergenza, si e' fortemente voluto portare avanti e' stato la realizzazione della nostra ormai tradizionale e attesissima agenda "Azzenda" che, quest'anno, piu' che mai, e' stata molto apprezzata, tant'è che tutte le copie stampate (1.500) sono state distribuite. Per poter ottenere tutto cio' ci siamo avvalsi della preziosa collaborazione di giornali e televisioni locali, esercenti, ma anche del classico passaparola, che ha aiutato in maniera decisiva la distribuzione. A questo proposito e' stata sicuramente fondamentale la collaborazione tra la Azzurra e l'azienda di distribuzione Conad che, inserendo all'interno della nostra agenda dei buoni spesa, ha contribuito al raggiungimento dei nostri obiettivi; da sottolineare anche il contributo di tante realtà del territorio che, nonostante il periodo critico, hanno voluto sostenerci fortemente in questa iniziativa. L'importo ricevuto al netto delle spese sostenute e' stato di circa Euro 10.000,00. Inoltre dall'anno 2020 la coop. Azzurra si e' attivata attraverso il progetto con la società della Grande Distribuzione Iperal "la spesa che fa bene", a promuovere i nostri servizi via social e con materiale pubblicitario, per aiutarci nell'acquisto di nuovi automezzi in sostituzione di quelli usurati e garantire maggiore sicurezza di trasporto ai nostri utenti. L'importo erogato e' stato di Euro 2.000,00.

A tutti coloro che ci hanno aiutato va il nostro più caloroso grazie.

Eventuali criticità

dell'esercizio non si è manifestata alcuna criticità gestionale con rilievo economico-finanziario grazie anche a contributi e ammortizzatori sociali.

Altre informazioni

7.1 Contenziosi e controversie

AZZURRA, nel corso dell'esercizio 2020, non ha avuto alcun contenzioso/controversia rilevante ai fini della redicontazione sociale in nessuno dei seguenti ambiti:

- Lavoro
- Salute e sicurezza
- Gestione dei servizi
- Aspetti ambientali

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE AZZURRA Onlus
25047 Darfo Boario Terme (BS) Via Quarteroni, 10
25047 Darfo Boario Terme (BS) Via Mazzini, 90
Tel. 0364 532374

www.azzurracoop.org