

#### CRITERI SEGUITI PER IL CONSEGUIMENTO DELLO SCOPO MUTUALISTICO

In relazione a quanto previsto dall'art. 2 della legge n.59/92 e alle finalità previste dallo Statuto, che prevede l'esercizio delle attività di cui all'art.1 comma a) della legge 381/91 si evidenzia quanto segue:  
Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari integrati ed educativi e di iniziative e progetti, anche sperimentali, tendenti a sostenere la famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita e nei suoi compiti di cura dei figli, dei familiari fragili, anziani e/o disabili.

Nel mese di giugno è stato approvato il piano degli obiettivi per il 2019, in linea con gli obiettivi definiti nel 2018

Gli obiettivi generali tendono al mantenimento e miglioramento continuo dei servizi offerti (come indicato dai riscontri dei questionari di soddisfazione di cui si ha traccia nelle relazioni 2019 per Sad e CDI), investendo nelle risorse e potenziando le competenze interne con una ricaduta sui nostri utenti e le loro famiglie.

#### Tre gli obiettivi confermati:

- 1) continuare attività di radicamento e fidelizzazione nel territorio attraverso la diffusione di informazioni sul Servizio domiciliare per incrementare i servizi a privati e sul Centro diurno;
- 2) messa a regime del progetto Casa Agape;
- 3) riequilibrio economico attraverso azioni di controllo di gestione;

un obiettivo raggiunto adeguamento alla nuova normativa sistema gestione qualità ISO 9001-2015:

un obiettivo procrastinato nuovo servizio territoriale come risposta alla domanda sempre più crescente e mantenimento dei posti di lavoro ai soci della cooperativa.

Si dà evidenza che il percorso di fusione con incorporazione della Cooperativa Emmaus è stato interrotto nel mese di luglio 2019 in maniera congiunta; la ragione è da individuarsi nelle importanti differenze organizzative delle due società cooperative.

Per quanto riguarda il **Servizio di Assistenza Domiciliare** come rilevato nella relazione relativa all'anno 2019, si conferma un leggero miglioramento. Qui di seguito si riportano i volumi delle ore erogate nell'anno 2019 in comparazione con il triennio precedente.

Ore erogate	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017
Fondo Nazionale Non Autosufficienza	0	120,5	1.051
Estate insieme	100	56,5	100
Sad privato	2.881	3.169,54	3.295,50
Home Care Premium	893,5	734,88	310,5
Voucher	0	0	240,5
Reddito di autonomia	1007	89	160,5
SAD Paderno	15914	16.888,88	14.898,50
SAD Bollate	581	0	0
SAD Senago	531	0	0
	<b>21.908</b>	<b>21.628,62</b>	<b>20.056,00</b>

A fronte di questo risultato, rimane ancora l'obiettivo di personalizzare e avviare un'attività di efficientamento potenziando l'utenza privata accompagnato durante il 2019 da un'implementazione del software di gestione del personale (GECOS) che sta snellendo le procedure di rendicontazione contribuendo alla razionalizzazione delle risorse umane.

Il **Centro Diurno Integrato "Ein Karem"**, autorizzato al funzionamento con decreto n. 192/2004 in data 6 luglio 2004, accreditato dalla Regione Lombardia dal 17 febbraio 2005 con codice struttura n. 236, resta un servizio molto richiesto dai cittadini, è l'unico del territorio dell'ATS ad avere una lista di attesa, dimostrando di essere una risorsa per le famiglie che necessitano di un servizio qualificato a cui rivolgersi per la cura del proprio familiare. Infatti, nel 2019 abbiamo mantenuto la capacità ricettiva massima che è di 40 ospiti in contemporanea, garantendo 9580 giornate di assistenza. Le persone che hanno frequentato il centro nel corso dell'anno sono state 62, 26 uomini (pari al 41,9%) e 36 donne (pari al 58,1%). Gli ospiti dimessi sono stati 20 pari al 32,25%.

La provenienza degli ospiti conferma come Ein Karem sia una risorsa per il territorio. La percentuale di provenienze dall'ambito territoriale è pari al 91,9%. Dalla valutazione effettuata esaminando i risultati delle principali scale di valutazione (IADL, ADL, MMSE-CDR, TINETTI, NPI), numero farmaci assunti, comorbidità, polifarmacoterapia complessa, condizione sociale (età, con chi vive, presenza di servizi domiciliari o di assistenti familiari) emerge che siamo in presenza di ospiti che presentano un quadro di complessità assistenziale elevato.

Nel 2019 si è completato il percorso di saturazione al 100% dei posti disponibili; nonostante ciò rimane estremamente elevata la lista d'attesa.

Nel 2019, in linea con l'obiettivo di riassetto dell'equilibrio economico-finanziario della cooperativa si è proceduto a spegnere gli interventi individualizzati (Relax, tuina, Arteterapia) lasciando particolarmente potenziato solo lo standard di personale del Servizio educativo, fisioterapico e medico e riportando lo standard di personale ASA OSS in linea agli standard gestionali (+ 20%). Nonostante questo si ha evidenza dai questionari di soddisfazione ottimi livelli di apprezzamento del servizio nel suo complesso.

Nel corso del 2019 **Casa Agàpe** ha nuovamente visto un progressivo aumento di nuovi ospiti grazie al lavoro di rete e scambio ai tavoli territoriali e alle collaborazioni con gli assistenti sociali del Comune di Paderno. Tutto ciò ha permesso di consolidare la realtà e scegliere di potenziarlo per: rispondere alle numerose domande ricevute e allo stesso tempo "equilibrare e sostenere" il servizio domiciliare.

Abbiamo risposto ai bisogni emersi in modo flessibile e personalizzato, mantenendo i giorni di apertura (6 giorni su 7 dal lunedì pomeriggio al sabato pomeriggio) e programmando dove necessario interventi personalizzati di Assistenza domiciliare quando richiesti.

Per quanto riguarda l'obiettivo del **riequilibrio economico** il piano di rientro economico è stato portato avanti con rigore e decisione secondo le seguenti azioni che si ritiene siano da mantenere anche per il 2020:

- programmazione per consumo ed estinzione delle ore di ferie/permesso accumulate negli anni precedenti
- mantenimento e monitoraggio flessibilità oraria (banca ore)
- controllo sulla gestione dei servizi e del personale con particolare attenzione al Servizio domiciliare
- implementazione del software di gestione personale per tutti i servizi (da perseguire anche per il 2020)

Nel 2019 si è potenziato il controllo sulla gestione dei servizi monitorando mensilmente il loro andamento in termini di costi. Questo ha permesso e permetterà in maggior misura di compiere scelte gestionali ed organizzative più aderenti alla realtà della cooperativa e flessibili alla domanda.

Si conferma anche il dato relativo alla presenza dei **Volontari** (della cooperativa o di realtà territoriali vicine) presso il CDI e Casa Agàpe, 15 persone che offrono settimanalmente parte del loro tempo per stare vicini alle persone anziane e disabili accolte nei nostri servizi circa 5498 le ore da loro offerte a sostegno dei due servizi. Anche il rapporto con le **scuole** è proseguito in modo proficuo, il numero dei tirocinanti nel 2019 è stato di 7 tirocinanti provenienti da diverse scuole della zona. Cresciute le convenzioni strette con il "Nucleo di integrazione lavorativa" dell'Azienda consortile Comuni insieme (inserimenti lavorativi protetti).

Nel 2019 a seguito della convenzione con il tribunale di Milano per gli inserimenti di cittadini in regime di condanne a Lavori di Pubblica Utilità (L.P.U) e Messa Alla Prova (M.A.P) abbiamo ospitato 13 persone verificando nel concreto il bisogno di accoglienza che emerge dal territorio e portando importanti benefici ai servizi che gestiamo.

Come negli anni precedenti è stata organizzata la “**Vacanza di sollievo**” sulla riviera Ligure. Questa proposta ha lo scopo di dare maggiore completezza alla rosa di servizi in favore di anziani e persone disabili, offrendo a chi è in difficoltà la possibilità di usufruire di un periodo di svago e di relax, assistiti da personale qualificato e da volontari, oltre che essere momento di sollievo per le famiglie. Le persone che hanno aderito sono state 50 di cui 17 (34 %) in carico alla cooperativa (utenti dei nostri servizi) le persone anziane e disabili del SAD, del CDI, di Casa Agàpe; i restanti legati al contesto territoriale.

Prosegue il ritiro e il **noleggito gratuito di ausili sanitari ed ortopedici**, che dà l'opportunità di riutilizzare in tempi brevi materiale sanitario che altrimenti andrebbe distrutto.

La cooperativa da tempo ha scelto di privilegiare la **comunicazione** con i diversi soggetti portatori d'interesse interni ed esterni, pertanto continua:

- ❖ nella redazione, approvazione e divulgazione del bilancio sociale, che affianca il tradizionale bilancio d'esercizio;
- ❖ nell'implementazione ed aggiornamento del sito internet, che ha visto in questo periodo più di 5000 accessi e circa 7.210 pagine visitate;

Anche nel 2019 la cooperativa ha presentato domanda per l'attribuzione della quota del **cinque per mille** che i contribuenti possono destinare alle ONLUS, rientrando tra gli enti che possono beneficiare del contributo, ha incassato la quota del 2019 di € 6307,63.

Nel 2019 abbiamo ottenuto in data 10/12/2019 il Certificato del Sistema Gestione e Qualità UNI EN ISO 9001: 2015, certificato numero 9122CAFD registrazione numero IT-61459. Il principio della territorialità viene perseguito oltre che attraverso la gestione di servizi a favore della popolazione della zona, anche attraverso l'allargamento della **collaborazione** con **altre cooperative sociali** e la **partecipazione ai tavoli di programmazione locale del Piano Sociale di Zona e della programmazione socio sanitaria**, ambiti istituzionalmente deputati alla programmazione nei quali riportare i bisogni emersi e non soddisfatti, al fine di trovare risposte adeguate.

Si è mantenuta l'**adesione alle organizzazioni di secondo livello**:

- ❖ CSSL, Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro, promosso dalle ACLI Milano che prosegue la gestione delle paghe e contributi; la consulenza per servizi amministrativi e contabili; l'iscrizione, presso l'agenzia delle entrate, all'albo degli enti ai quali è possibile destinare la quota del 5 per mille dell'IRPEF.
- ❖ **Confcooperative – Federsolidarietà**, con una maggiore presenza nei momenti associativi e nelle iniziative pubbliche;
- ❖ **Fondazione Caritas Ambrosiana**, dal 2006 Caf Due è accreditata, tramite Caritas Ambrosiana per ospitare giovani del Servizio civile universale, mentre in passato ha ospitato 5 obiettori di coscienza.

La base sociale al 31 dicembre 2019 risulta costituita da 31 (di cui 3 soci volontari).

L'attenzione della Cooperativa CAF due alle risorse umane si esprime nell'organizzazione oltre che di momenti di formazione e di supervisione, anche di momenti di convivialità, di aggregazione e di condivisione, che facilitano l'instaurarsi di rapporti duraturi e rafforza il senso di appartenenza al gruppo e all'organizzazione.

La dimensione conviviale è di supporto a quella professionale, serve a far crescere la condivisione delle motivazioni e delle finalità della cooperativa attraverso modalità e momenti in cui sia possibile valorizzare gli scambi informali.

Gli obiettivi e gli orientamenti valoriali statutari hanno continuato a guidare, come nel passato, le nostre scelte verso una tutela dei soci lavoratori privilegiando soprattutto scelte formative e di qualità del lavoro.

Risultando rispettate le norme di cui alla legge 8 novembre 1991 n. 381, la cooperativa è considerata a mutualità prevalente per effetto di quanto previsto dall'art. 111-septies delle disposizioni per l'attuazione del codice civile.