

FARSI PROSSIMO onlus società cooperativa sociale



costruiamo cittadinanza dal 1993

Bilancio sociale 2009

SOMMARIO

Sommario	3
1. Presentazione	5
2. La nostra identità.....	6
2.1 La nostra storia.....	6
2.2 La mission e gli obiettivi.....	6
2.3 Come ci presentiamo.....	7
2.4 Il sistema di governo	12
2.5 Cosa facciamo	13
3. I portatori di interesse	24
3.1 La mappa dei portatori di interesse	24
3.2 I portatori di interesse interni	24
4. La relazione sociale.....	25
4.1 Il grado di soddisfazione del consiglio di amministrazione, dei coordinatori e degli operatori.....	25
4.2 La qualità e il grado di soddisfazione dei beneficiari	28
5. La dimensione economica.....	30
5.1 Analisi del valore aggiunto	32
5.2 Considerazioni sulle variazioni del valore aggiunto	32
6. Le prospettive future	33

1. PRESENTAZIONE

Il bilancio sociale rappresenta per le imprese no profit uno strumento fondamentale per rendere conto a tutti i soggetti interessati delle attività realizzate, dei progetti e dei servizi gestiti di anno in anno, dell'impegno sociale e degli investimenti operati in termini di risorse umane ed economiche.

Dal 2008 è diventato un adempimento obbligatorio per tutte le cooperative sociali della regione Lombardia, che devono redigere il documento entro il mese di luglio di ogni anno per poter mantenere l'iscrizione all'Albo regionale delle cooperative. Al momento, a fronte di alcune linee guida per la compilazione (le ultime presentate nel febbraio di quest'anno dall'Agenzia per le Onlus), non è ancora stato previsto un modello definitivo e obbligatorio cui far riferimento per la compilazione.

Farsi Prossimo propone quindi anche per quest'anno una versione ormai consolidata del proprio bilancio sociale che approfondisce alcuni degli aspetti che consideriamo più significativi nel rendiconto del lavoro svolto: le caratteristiche del personale che opera nelle diverse attività, il dettaglio dei servizi e degli interventi realizzati da ciascuno di essi, gli investimenti in termini di qualità, formazione, rilevazione della soddisfazione dei portatori di interesse.

Il bilancio sociale dà infatti l'opportunità, al di là del semplice bilancio di esercizio, di far comprendere ai propri interlocutori come la mission di Cooperativa si concretizzi di anno in anno in azioni rivolte ai soggetti più vulnerabili e in risultati concreti di natura sociale.

Grazie, ancora una volta, a tutti coloro che con noi si impegnano in questa sfida quotidiana.

Il Consiglio di Amministrazione
di Farsi Prossimo Onlus s.c.s.

2. LA NOSTRA IDENTITÀ

2.1 LA NOSTRA STORIA

La Cooperativa Farsi Prossimo è stata fondata nel novembre del 1993 su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi. Con la fondazione di Farsi Prossimo, Caritas intendeva conciliare le proprie finalità promozionali con la necessità e l'urgenza di dare risposte concrete e tempestive alle situazioni di bisogno, dando nel contempo un chiaro messaggio educativo alla comunità cristiana e civile.

In 17 anni di attività la Cooperativa è cresciuta e si è evoluta, ha ampliato e differenziato le proprie attività ed i propri servizi, per poter rispondere in modo efficace alle variazioni del contesto sociale e culturale di riferimento e alle nuove priorità e problematiche che via via emergevano.

Nel tempo, alcuni servizi legati a territori o settori specifici di attività si sono distaccati costituendo a loro volta nuove cooperative. Nel novembre 1998 è stato così costituito il Consorzio Farsi Prossimo, che si pone come punto di convergenza delle varie realtà cooperative legate alla Caritas Ambrosiana.

Le attuali aree di intervento di Farsi Prossimo hanno come principali destinatari gli stranieri e i richiedenti asilo, le donne vittime della tratta, i minori e le loro famiglie, le situazioni di grave emarginazione; alcuni servizi svolgono inoltre attività formative e consulenziali sui temi dell'integrazione interculturale e delle politiche sociali.

L'azione di Farsi Prossimo si sviluppa sul territorio della Diocesi Ambrosiana, con prevalenza nel territorio del Comune di Milano e del suo hinterland.

2.2 LA MISSION E GLI OBIETTIVI

La Cooperativa intende concorrere alla promozione umana e sociale dell'uomo in funzione della sua completa formazione e integrazione sociale. Persegue, mediante la cura e la presa in carico di soggetti deboli e attraverso la gestione di servizi socio-educativi, la promozione pastorale e culturale della carità secondo lo spirito e le finalità di Caritas Ambrosiana.

Farsi Prossimo intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati rivolti a persone in situazione di difficoltà e vulnerabilità, quali: comunità residenziali e semiresidenziali, strutture di semi-autonomia, servizi di integrazione e aggregazione sociale, servizi di counselling, servizi di orientamento territoriale, servizi socio-educativi per minori italiani e stranieri. Svolge inoltre attività di consulenza, progettazione e formazione rivolte ad operatori pubblici e privati, di iniziativa propria o in convenzione con Enti Pubblici e Privati.

Per poter conseguire tali finalità, Farsi Prossimo cerca ogni anno di consolidare gli obiettivi raggiunti, e di migliorare alcuni aspetti strategici funzionali a sostenere il lavoro sociale svolto sul territorio.

Per l'anno 2009 gli interventi di consolidamento si sono concentrati in particolare:

- per quanto riguarda la gestione del personale, sulla definizione dei mansionari e dei profili professionali di tutti i coordinatori ed operatori, ai fini di una più mirata e precisa selezione del personale e di un investimento più puntuale sulla formazione in itinere;
- per quanto riguarda gli aspetti economici e patrimoniali nell'avvio di un significativo percorso di capitalizzazione che si è voluto preparare e condividere il più possibile con la base sociale.

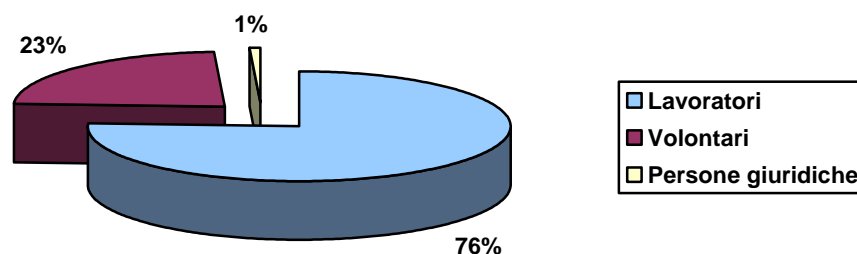
2.3 COME CI PRESENTIAMO

2.3.1 I Soci

Al 31 dicembre 2009 i soci della Cooperativa erano 124 di cui:

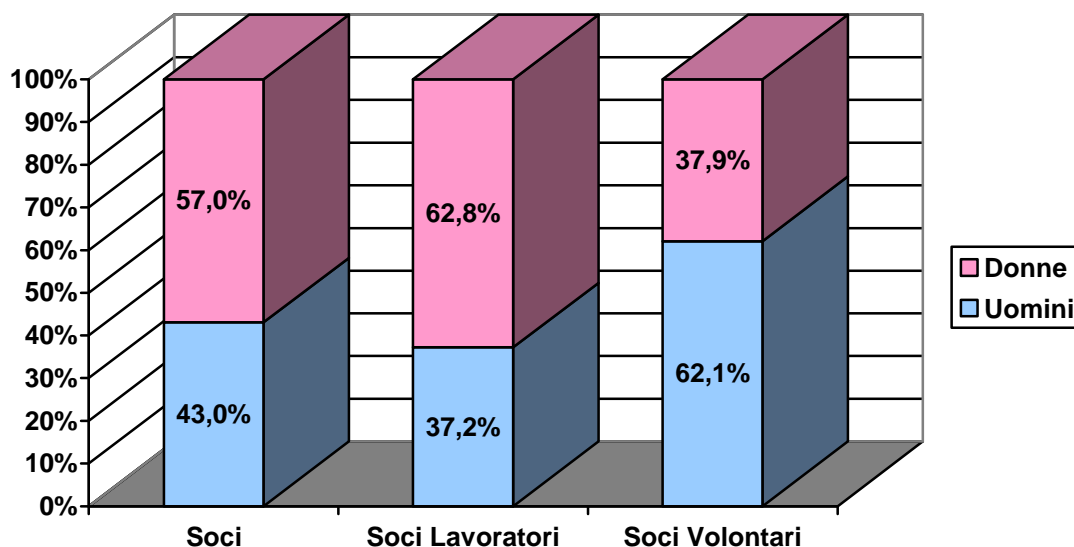
- Soci Lavoratori 94
- Soci Volontari 29
- Persone giuridiche 1

A) Distribuzione in percentuale dei soci, divisi tra lavoratori e volontari



B) Distribuzione uomo – donna

Soci:	uomini	53	pari al	43,0%
	donne	70	pari al	57,0%
Soci lavoratori:	uomini	35	pari al	37,2%
	donne	59	pari al	62,8%
Soci volontari:	uomini	18	pari al	62,1%
	donne	11	pari al	37,9%



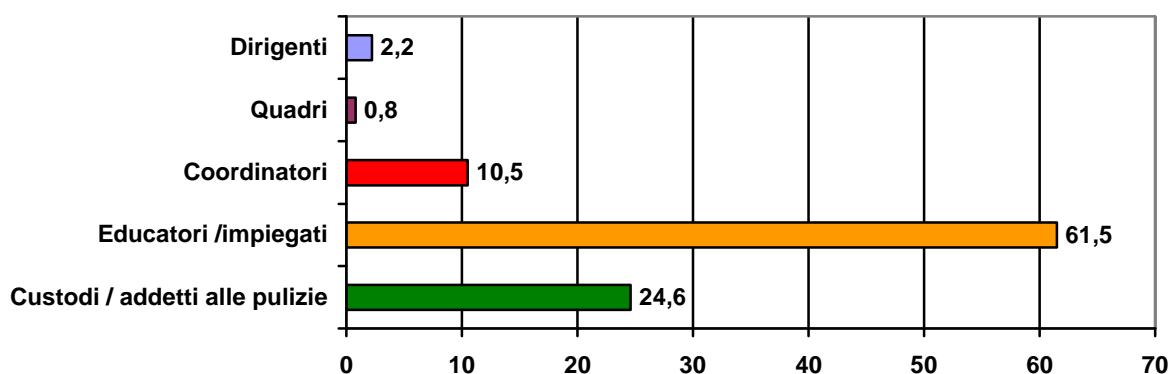
2.3.2 Il personale della Cooperativa

Il personale della Cooperativa al 31 dicembre 2009 è composto da 134 unità.

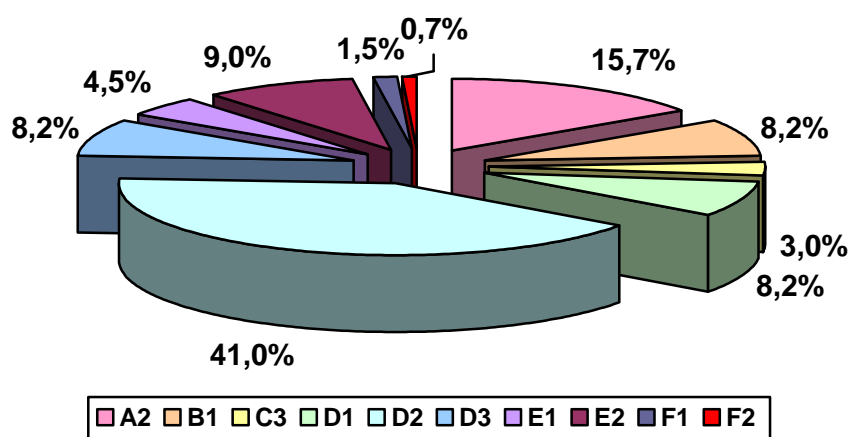
a) Suddivisione per categoria e relativo turnover

Categorie	Al 31.12.08	Assunti 2009	Dimessi 2009	Al 31.12.09
Custodi / addetti pulizie	34	11	12	33
Educatori / impiegati	83	21	21	83
Coordinatori	14	2	2	14
Quadri	1	0	0	1
Dirigenti	3	0	0	3
Totali	135	34	35	134

b) Distribuzione per mestieri / qualifiche



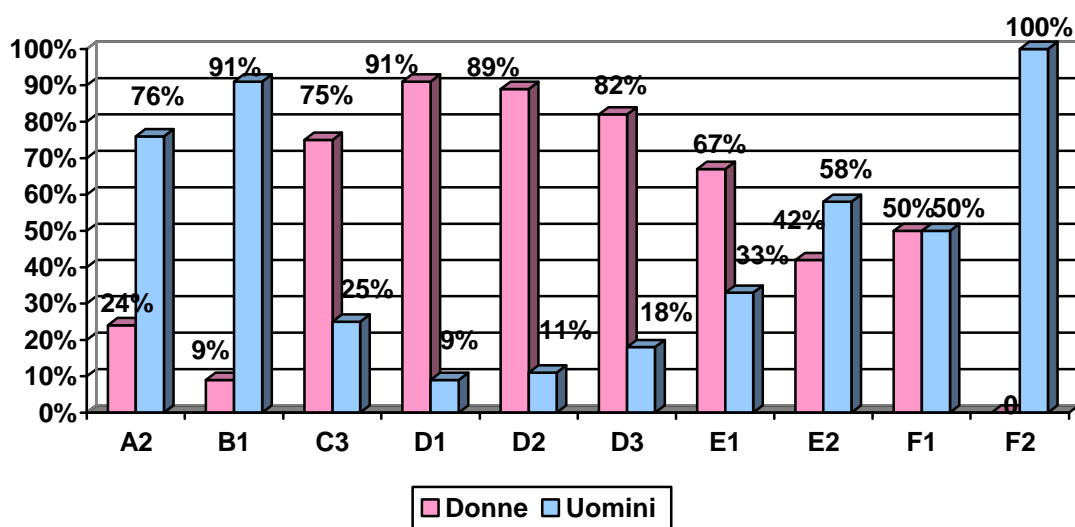
c) Distribuzione per livello in percentuale



d) Distribuzione uomo-donna nell'ambito di ciascun livello (valori assoluti)

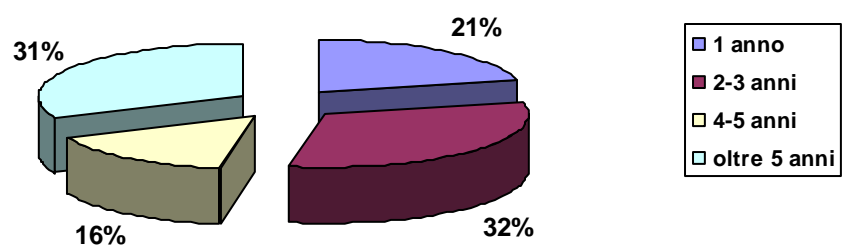
Livelli	Femmine	Maschi	Totali	Percentuale
A2	5	16	21	15,7
B1	1	10	11	8,2
C3	3	1	4	3,0
D1	10	1	11	8,2
D2	49	6	55	41,0
D3	9	2	11	8,2
E1	4	2	6	4,5
E2	5	7	12	9,0
F1	1	1	2	1,5
F2		1	1	0,7
Totali	87	47	134	100,0

e) Distribuzione uomo donna nell'ambito di ciascun livello (percentuale)

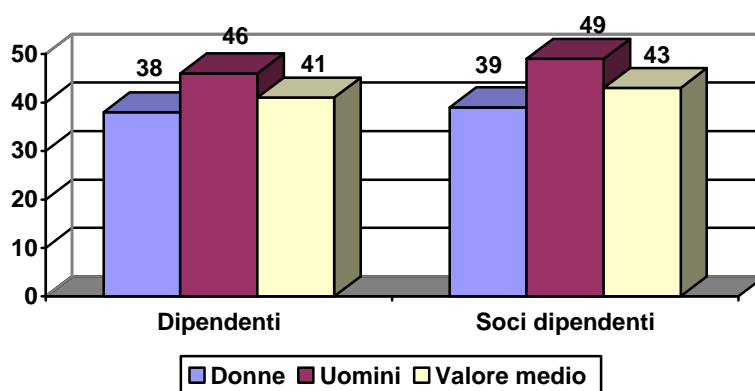


f) Anzianità di lavoro

Fino a un anno	30
Da 2 a 3 anni	44
Da 4 a 5 anni	22
Più di 5 anni	44
Totale	134



g) Anzianità media in mesi



h) La formazione del personale

La Cooperativa dedica una costante attenzione alla formazione; il monitoraggio delle iniziative di formazione rivolte agli operatori nel corso del 2009 conferma il notevole investimento sul tema.

Per quanto riguarda la formazione permanente sono stati frequentati 48 corsi, di cui 8 organizzati da servizi di Cooperativa o dalla Cooperativa stessa e 40 proposti da enti esterni. La partecipazione ha riguardato operatori provenienti da quasi tutti i servizi (38 partecipanti per i corsi interni e 48 per quelli esterni) per un totale di 1.771 ore.

Sono stati realizzati 4 corsi sulla formazione obbligatoria (sicurezza e HACCP), frequentati complessivamente da 180 partecipanti per un totale di 1.048 ore.

6 operatori hanno inoltre usufruito dei permessi per il diritto allo studio, per un totale di 300 ore.

Complessivamente sono quindi state utilizzate 3.119 ore (circa il 18 % in più dello scorso anno), cui vanno aggiunte le partecipazioni ai convegni, frequentati da 13 persone per un totale di 132 ore.

Il totale dedicato alla formazione è stato quindi di 3.251 ore lavoro.

2.4 II SISTEMA DI GOVERNO



ASSEMBLEA DEI SOCI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
 Giovanni Carrara [Presidente - Consigliere Con Delega]
 Palma Felina [Vice Presidente - Consigliere Con Delega]
 Paolo Grassini [Consigliere con delega]
 Monica Napoli [Consigliere con delega]
 Alphonse Mbaraga [Consigliere con delega]

Responsabile Amministrativo
 Marco Diotti (Consorzio FP)

RSPP / Responsabile infrastrutture
 Alfio Donzelli (Consorzio FP)

SEGRETERIA Alphonse Mbaraga	TRATTAMENTO DATI PERSONALI Paolo Grassini	SERVIZI INFORMATICI Paolo Grassini Alphonse Mbaraga	QUALITA' Paolo Grassini Responsabile Qualità Monica Napoli	BILANCIO SOCIALE Monica Napoli	FORMAZIONE PERSONALE, SERVIZIO CIVILE, TIROCINI Palma Felina	FACILITATORE Giorgio Grassi
TRATTA Palma Felina	STRANIERI Giovanni Carrara	COLLABORAZIONI Giovanni Carrara	GRAVE EMARGINAZIONE Giovanni Carrara	MINORI-FAMIGLIA Giovanni Carrara	CONSULENZA, PROGETTAZIONE, FORMAZIONE E INTERCULTURA Palma Felina	SERVIZI TERRITORIALI EST MILANO Giovanni Carrara
ASCOLTO E ORIENTAMENTO Palma Felina* UdS Avenida SeD (Servizio Disagio Donne)	ACCOGLIENZA RESIDENZIALE CA Giorgi Stefano Joli* CA Novara Paolo Grassini* CA Testi Davide Garofalo* CA Sammartini Rocco Festa* Casa Famiglie / Appartamenti Giorgio Grassi* Centro Diurno Rifugiati Il filo dell'aquilone Paolo Pagani*	CARITAS AMBROSIANA AREE DI BISOGNO Adulti in difficoltà Stranieri Tratta Rom e Sinti	Centro Diurno Piazzetta Vincenzo Gravina*	ACCOGLIENZA RESIDENZIALE Luca Massari Centro Insieme Fabrizia Ferrari* La Casa Fabrizia Ferrari* Comunità Chicco di Grano Patrizia Moscatelli* Rete Appartamenti minori Patrizia Moscatelli* Servizi territoriali Varese Massimo Pili* Sestante Giorgio Grassi*	COME Monica Napoli* Casa di Tutti i Colori Rossana Siboni* Casa delle Culture Manuela Fumagalli*	MINORI CERNUSCO Silvia Ciceri Friends Massimo Bearzatto* Variopinto Debora Comito* ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO Silvia Ciceri Sportelli immigrazione Silvia Ciceri*
ACCOGLIENZA RESIDENZIALE Spomenka Maric* Casa Liri 2a accoglienza				ASILO NIDO Palma Felina Casa di Tutti i Colori-Nido Rossana Siboni*		

2.5 COSA FACCIAMO

L'azione della Cooperativa, come evidenziato dell'organigramma, si sviluppa attraverso sei aree di intervento articolate in 26 Centri di servizio. La Cooperativa collabora inoltre con la Caritas Ambrosiana nello sviluppo delle iniziative in particolari aree di bisogno (Carcere, Rom, e Segreteria Stranieri).

Le attività sono svolte in via prevalente sulla base di convenzioni o in attuazione di progetti gestiti con e per conto di Enti Pubblici territoriali, della Fondazione Caritas Ambrosiana e di alcune associazioni e/o Enti privati.

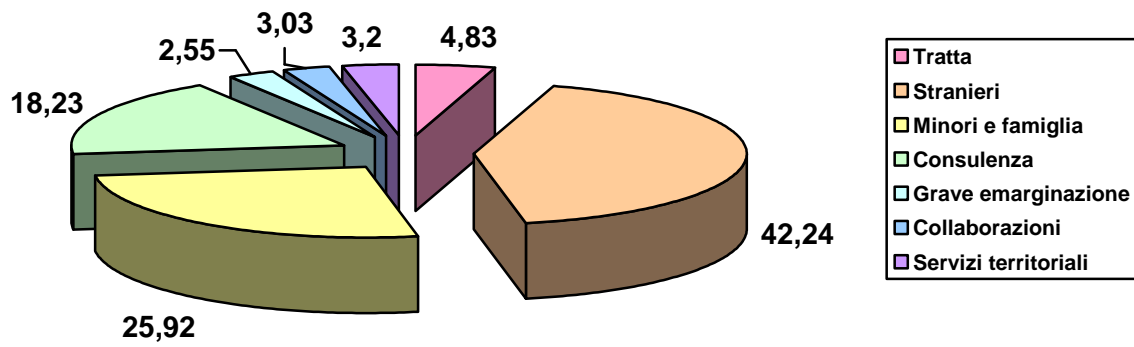
2.5.1 Centri di servizio e località operativa

Area	Centro di servizio	Località
Tratta	Unità di strada	Milano Via della Signora 3/a
	Servizio Disagio Donne	Milano Via della Signora 3/a
	Accoglienza residenziale Casa Liri	Indirizzo segreto
	Appartamenti seconda accoglienza	Milano e provincia
Stranieri	Centro Accoglienza Giorgi	Milano Via Giorgi 31
	Centro Accoglienza Novara	Milano Via Novara 451
	Centro Accoglienza Testi	Milano Viale F. Testi 302/a
	Centro Accoglienza Gorlini	Milano Via Gorlini
	Centro Accoglienza Sammartini	Milano Via Sammartini 75
	Casa Famiglie – appartamenti	Milano Ind. Vari
	Centro diurno Il filo dell'aquilone	Milano Via San Cristoforo 3
Minori e Famiglia	Centro Insieme	Rho C.so Europa 238
	La Casa	Taino loc. Boscoforte
	Progetto Eurosia	Taino Via Garibaldi 6
	Comunità Il Chicco di grano	Milano Viale Lazio 19
	Rete Appartamenti Minori	Milano Ind. Vari
	La Casa di Tutti i Colori- Asilo Nido	Milano Via Mancinelli 3
	Sestante	Milano via Garofalo 36
	Servizi Territoriali – Varese	Taino Ind. Vari
Consulenza, Progettazione Formazione e Intercultura	Centro Come	Milano Via Galvani 16
	La Casa delle culture del mondo	Milano Via Natta 11
	La Casa di Tutti i Colori - Progetti	Milano Via Mancinelli 3
	Punto M	Milano Viale Piceno 60
Servizi Territoriali Est Milano	Friends 1e 2	Cernusco s/Naviglio Via S.Francesco 12, Via Gozzano 9
	Variopinto	Cernusco s/Naviglio Via S.Francesco 12
	Sportello Immigrazione	Comuni del Distretto IV ASL 2 Ind. Vari
Grave Emarginazione	Centro diurno La Piazzetta	Milano Viale Famagosta 2
Collaborazioni	Collaborazioni con Caritas Ambrosiana	Milano Ind. Vari

2.5.2 Percentuale di costi riferita alle aree e ai centri

Incidenza in percentuale dei centri di servizio e delle aree di intervento sulla base dei costi diretti			
Area	Centri di servizio	Costi diretti	
		Centri	Area
Tratta	Unità di strada	2,00	4,83
	Servizio disagio donne		
	Accoglienza residenziale Casa Liri	2,83	
	Appartamenti seconda accoglienza		
Stranieri	Centro Accoglienza Giorgi	30,00	42,24
	Centro Accoglienza Novara		
	Centro Accoglienza Testi		
	Centro Gorlini	8,40	
	Centro Accoglienza Sammartini		
	Casa famiglie appartamenti		
	Centro diurno Il filo dell'aquilone		
Minori e famiglia	Centro Insieme	6,34	25,92
	La Casa Taino	6,94	
	Progetto Eurosia	1,06	
	Comunità Il Chicco di grano	4,89	
	Rete Appartamenti Minori	0,66	
	La Casa di tutti i colori - Asilo Nido	2,85	
	Sestante	0,96	
	Servizi Territoriali Varese	2,22	
Consulenza, progettazione formazione e intercultura	Centro Come	7,46	18,23
	La Casa delle culture del mondo	2,71	
	La Casa di tutti i colori - Progetti	6,18	
	Punto M	1,88	
Servizi territoriali Est Milano	Friends	1,97	3,20
	Variopinto		
	Sportello Immigrazione	1,23	
Grave emarginazione	Centro diurno la Piazzetta	2,55	2,55
Collaborazioni	Collaborazione con Caritas Ambrosiana	3,03	3,03
Totale		100,00	100,00

B) Distribuzione dei costi diretti



Nb.: il costo del personale parasubordinato dei consulenti è stato incluso nei costi diretti.

2.5.3 Attività e performance sviluppate e conseguite per area

A - Area tratta	
Comprende i centri di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Se.D. – Servizio Disagio Donne • Unità di Strada Avenida • Prima Accoglienza Casa Liri • Appartamenti di seconda accoglienza
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 7 operatori specializzati • 2 volontarie religiose • 13 volontari laici
Destinatari	Donne vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale
Iniziative sviluppate e servizi	<p>Ascolto e orientamento telefonico; uscite settimanali sulle strade di Milano con un mezzo mobile per contattare direttamente le donne che si prostituiscono; accompagnamenti sanitari e socio-assistenziali; orientamento e sostegno nel caso di scelta di cambiare vita; orientamento e consulenza di tipo legale e psicologica; promozione di stage formativi e lavorativi.</p> <p>Accoglienza (vitto e alloggio) in una casa a indirizzo segreto e successivamente in appartamenti; accompagnamento all'autonomia lavorativa e abitativa.</p>
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 213 colloqui • 25 consulenze • 979 contatti sulla strada • 11 accompagnamenti sanitari • 15 donne ospitate nella casa di prima accoglienza • 4 donne inserite in corsi di formazione • 10 donne inserite in tirocini formativi • 7 donne inserite in corsi di italiano • 6 donne ospitate in due appartamenti di seconda accoglienza • 3 donne hanno raggiunto l'autonomia abitativa • 4 donne hanno conseguito un inserimento lavorativo stabile

B – Area Stranieri	
Comprende i centri di servizio	a) Centro di accoglienza Giorgi, Centro di accoglienza Novara, Centro di accoglienza Testi b) Centro polifunzionale di via Sammartini c) Casa famiglie e rete appartamenti d) Centro diurno rifugiati Il filo dell'aquilone
a) Centri di accoglienza	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 3 coordinatori • 11 operatori specializzati • 17 custodi • 5 volontari
Destinatari	Uomini adulti inviati dall'ufficio Stranieri del Comune di Milano: richiedenti asilo politico, rifugiati politici, titolari di protezione internazionale
Iniziative sviluppate e servizi	Vitto e alloggio; accompagnamento nel percorso di inserimento / integrazione sociale sulla base di progetti personalizzati; occasioni di alfabetizzazione e formazione professionale; assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative; accompagnamenti sanitari; orientamento al lavoro; assistenza nella ricerca di alloggio; orientamento verso i servizi, le istituzioni e le associazioni attivi sul territorio.
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 300 persone accolte • 16 accompagnamenti sanitari • 130 persone che hanno frequentato corsi di italiano • 46 persone che hanno frequentato corsi di formazione professionale • 55 fruitori di borse lavoro • 30 soluzioni abitative post-accoglienza consolidate

Segue Area Stranieri	
b) Centro polifunzionale di via Sammartini	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 8 operatori specializzati • 5 custodi • 8 volontari
Destinatari	Donne e bambini stranieri bisognosi di protezione umanitaria inviati dall'Ufficio Stranieri del Comune di Milano
Iniziative sviluppate e servizi	Vitto e alloggio, formazione linguistica e professionale; orientamento ai servizi attivi sul territorio; sostegno nel disbrigo di pratiche amministrative; supporto alla ricerca lavorativa e abitativa post-accoglienza; accompagnamento nel progetto di integrazione sociale.
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 138 persone transitate: 112 donne e 26 bambini • 90 donne hanno frequentato corsi di formazione • 34 borse lavoro attivate • 11 soluzioni abitative autonome consolidate in post-accoglienza
c) Casa delle famiglie e rete appartamenti	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 2 operatori specializzati
Destinatari	Donne e bambini stranieri a rischio di esclusione sociale, già ospitati in centri di prima accoglienza.
Iniziative sviluppate e servizi	Alloggio, corsi di alfabetizzazione e accompagnamento ai servizi attivi sul territorio in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo (per i minori); orientamento al lavoro; sostegno nell'educazione dei figli; eventuale erogazione di un <i>pocket money</i> giornaliero.
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 21 donne e 6 bambini accolti in 9 appartamenti • 15 donne e 1 bambino hanno raggiunto l'autonomia abitativa

Segue Area Stranieri	
c) Centro diurno rifugiati Il filo dell'aquilone	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 2 operatori specializzati part-time
Destinatari	Uomini adulti inviati dall'ufficio Stranieri del Comune di Milano: richiedenti asilo politico, rifugiati politici, titolari di protezione internazionale
Iniziativa sviluppate e servizi	Laboratori e attività di intrattenimento e socializzazione
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 75 presenze settimanali ai laboratori di italiano • 20 presenze settimanali ai laboratori di ricerca lavoro • 25 presenze settimanali per disbrigo pratiche e accesso ai servizi • 10 presenze settimanali ai laboratori espressivi

C - Area Grave Emarginazione	
Comprende i centri di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Diurno La Piazzetta
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 2 operatori specializzati
Destinatari	Persone maggiorenni senza dimora e gravemente emarginate sia italiane che straniere, che versino in stato di bisogno
Iniziativa sviluppate e servizi	Attività ludico creative: lettura dei giornali, uso del computer, tornei di carte e scacchi, visione di film, laboratori di cucina e ceramica.
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 3.905 presenze, 10% donne e 90% uomini

D – Area Minori e Famiglia	
Comprende i centri di servizio	a) Centro Insieme, La Casa di Taino e Progetto Eurosia, Comunità Il chicco di grano, Rete appartamenti minori b) Servizi territoriali c) Sestante d) La Casa di Tutti i Colori - nido
a) Centri di accoglienza	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 4 coordinatori • 21 operatori specializzati • 1 operatore • 2 custodi
Destinatari	Mamme con bambini in difficoltà, sia italiani che stranieri.
Iniziative sviluppate e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Due appartamenti di seconda accoglienza • Accoglienza di donne con bambini, vitto e alloggio • Promozione e sostegno del rapporto mamma-bambino • Tirocini formativi • Percorsi educativi per i minori • Aiuto nella ricerca di soluzioni abitative post-accoglienza • Accompagnamenti • Attivazione di un laboratorio per la produzione di marmellata, conserve e piccola pasticceria
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 25 donne accolte • 31 bambini accolti • 4 tirocini lavorativi
b) Servizi territoriali Varese	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 3 operatori specializzati
Destinatari	Minori in difficoltà, genitori, amministrazione comunale di Taino
Iniziative sviluppate e servizi	Progettazione e coordinamento dei servizi sociali resi nel Comune di Taino
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 6 minori presi in carico • 20 incontri con i genitori • 81 ore settimanali di attività presso strutture comunali

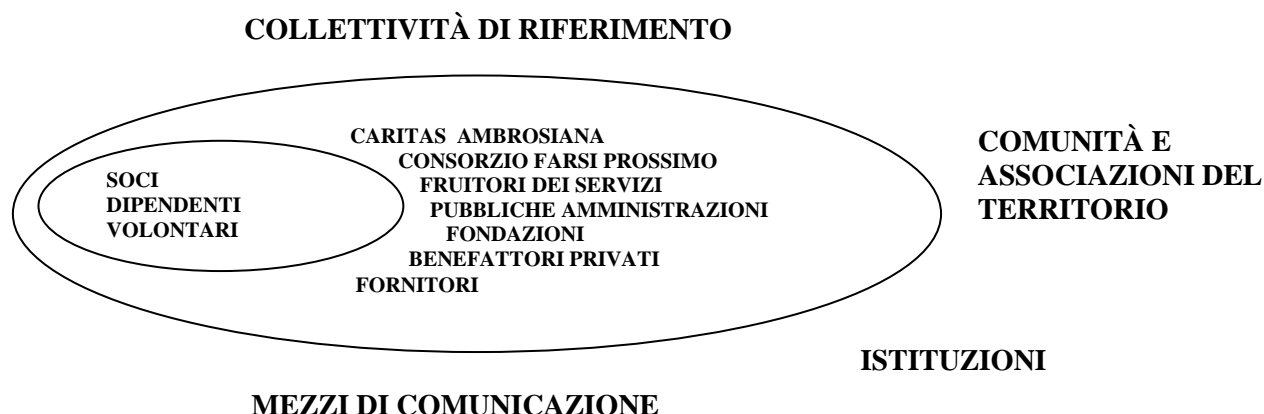
Segue Area Minori e Famiglia	
c) Sestante – Centro Couselling Zona Loreto	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 2 operatori specializzati
Destinatari	Famiglie e minori in difficoltà anche temporanea
Iniziative sviluppate e servizi	Colloqui con minori e loro familiari, sostegno, orientamento e avvio di servizi specializzati
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 19 nuclei familiari presi in carico, per complessive 41 persone • 243 colloqui
d) La casa di tutti i colori - Nido	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 4 operatori specializzati • 1 ausiliaria
Destinatari	Bambini italiani e stranieri in età di frequenza asilo nido e loro famiglie
Iniziative sviluppate e servizi	Gestione di un asilo nido a tempo pieno (dalle 8.00 alle 17.00), momenti di incontro con insegnanti e genitori
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 18 / 20 bambini frequentanti

E – Area Consulenza, Progettazione, Formazione e Intercultura	
Comprende i centri di servizio	a) Centro Come, La Casa delle culture del mondo, La Casa di tutti i colori – Progetti b) Punto M
a) Consulenza, Progettazione, Formazione e Intercultura	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 3 coordinatori • 37 operatori specializzati • 3 consulenti • 10 volontari • 4 tirocinanti
Destinatari	Studenti italiani e stranieri; famiglie italiane e straniere; docenti scolastici; operatori; enti locali; associazioni e servizi del territorio
Iniziative sviluppate e servizi	Percorsi formativi; progetti di integrazione interculturale; laboratori e corsi di italiano come seconda lingua; laboratori per la facilitazione linguistica; laboratori per l'infanzia; doposcuola; sportello per consulenza socio-pedagogica, sito internet
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 90 laboratori di italiano seconda lingua • 261 ore di mediazione interculturale • 1.641 accessi allo sportello • 300 ore di doposcuola • 10 laboratori di facilitazione linguistica • 14 seminari e presentazioni
b) Punto M	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 1 operatore specializzato
Destinatari	Amministrazioni comunali della provincia di Milano
Iniziative sviluppate e servizi	Consulenza e supporto metodologico in materia di organizzazione di servizi ed elaborazione di Piani di Zona in materia di politiche sociali
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 390 mezze giornate per supporto tecnico-metodologico • 63 mezze giornate per monitoraggio e verifica attività • 220 mezze giornate per l'elaborazione di linee guida provinciali

F – Servizi Territoriali Est Milano	
Comprende i centri di servizio	a) Centro di aggregazione giovanile – Friends, laboratorio scolastico Variopinto b) Sportelli immigrazione
a) Minori Cernusco sul Naviglio	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 2 coordinatori • 5 operatori specializzati
Destinatari	Ragazzi delle scuole medie italiani e stranieri; bambini delle scuole elementari italiani e stranieri e relative famiglie
Iniziativa sviluppate e servizi	Aiuto scolastico sia individuale che in piccoli gruppi; attività espressive e laboratori di apprendimento; gioco libero e strutturato; interventi educativi volti alla promozione di una cultura di solidarietà e convivenza multietnica, supporto alle famiglie, orientamento ai servizi territoriali operanti sul territorio.
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 35 ragazzi iscritti (Friends) • 35 bambini iscritti (Variopinto) • 44 bambini partecipanti ai laboratori • 10 progetti educativi realizzati complessivamente • 8 famiglie assistite
b) Sportelli immigrazione	
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinatore • 3 operatori specializzati
Destinatari	Popolazione immigrata dei Comuni dell'ASL Milano 2; operatori dei servizi comunali; agenzie impegnate a fornire supporto agli insegnanti
Iniziativa sviluppate e servizi	Consulenza, ascolto e divulgazione di informazioni generali; ausilio nella compilazione di atti e istanze e cura del buon esito delle stesse; orientamento ai servizi operativi sul territorio; supporto, consulenza e orientamento agli operatori dei comuni e delle agenzie in materia di sostegno e integrazione degli immigrati
Performance	<ul style="list-style-type: none"> • 9 sportelli dislocati nei seguenti nove comuni dell'ASL 2 di Milano (Distretto 4): Cernusco s/N, Bussero, Carugate, Cassina De' Pecchi, Gorgonzola, Pessano, Gessate, Bellinzago, Cambiagio • 2.693 risposte a richieste presentate agli sportelli • 1.991 persone incontrate

3. I PORTATORI DI INTERESSE

3.1 LA MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE



Nel suo legame con il territorio, Farsi Prossimo da sempre progetta insieme ai committenti ed agli interlocutori locali interventi a partire dai reali bisogni dei fruitori e dei beneficiari delle attività. Gestisce azioni e offerte concrete, chiedendo ai suoi portatori di interesse un riscontro e una valutazione degli esiti e della qualità dell'intervento.

Riportiamo di seguito alcuni tra i principali portatori di interesse del 2009:

Fondazione Caritas	Distretto IV ASL 2
Fondazione San Carlo	Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme
Fondazione Umana-Mente	Parrocchia di Cernusco sul Naviglio
Fondazione Cariplo Varesotto	I.C. Carugate
Consorzio Farsi Prossimo	CEI
Consorzio C.G.M. Finance	Cooperativa Lule
Regione Lombardia	Associazione Centesimus Annus
Provincia di Milano	Banca Etica
Comune di Milano	Banca Popolare di Milano
Comune di Cernusco sul Naviglio	Banca Prossima
Comune di Garbagnate	UniCredit
Comune di Pioltello	Università degli Studi di Milano Bicocca
Comune di Taino	Università cattolica del Sacro Cuore
Comune di Vimodrone	

3.2 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI

Nel corso del 2009 sono state realizzate due assemblee dei soci e si è cercato di condividere maggiormente con la base sociale le scelte strategiche per l'anno in corso. In particolare, per la preparazione del percorso di capitalizzazione avviato a fine 2009, e reso possibile grazie alle risorse del Fondo Jeremie messe a disposizione dal Fondo Sociale Europeo e dalla Regione Lombardia, sono stati organizzati incontri e momenti di presentazione con i coordinatori, nelle équipe e in assemblea soci.

4. LA RELAZIONE SOCIALE

4.1 IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, DEI COORDINATORI E DEGLI OPERATORI

Anche per il 2009 la Cooperativa Farsi Prossimo ha proceduto alla rilevazione del grado di soddisfazione di tutti coloro che operano al suo interno per il conseguimento degli obiettivi stabiliti e dei risultati attesi.

La rilevazione, funzionale alla redazione del Bilancio sociale, ha comunque la finalità di monitorare il “clima aziendale” nella prospettiva di una adeguata politica del personale.

Per la rilevazione sono stati adottati specifici questionari che, fatti salvi gli adattamenti riferibili alle peculiarità di ciascuna delle categorie a cui si rivolgono, indagano i seguenti aspetti: rapporti istituzionali, motivazione, struttura organizzativa e ambiente di lavoro, sistema informativo, sviluppo professionale, gestione dei conflitti, sistema di qualità.

Tutti i questionari sottintendono la domanda “sei soddisfatto...”. Ai compilatori è stato richiesto di esprimere il proprio gradimento secondo una scala di valori che prevede cinque risposte: NO – POCO – QUANTO BASTA – SI – MOLTO, cui corrispondono rispettivamente i punteggi : 0 – 25 – 50 – 75- 100. Sulla base dell’algoritmo già utilizzato nelle precedenti rilevazioni è stato calcolato il grado di soddisfazione dei componenti del C.d.A. dei Coordinatori, dei Lavoratori e Volontari.

Sintesi degli esiti della rilevazione

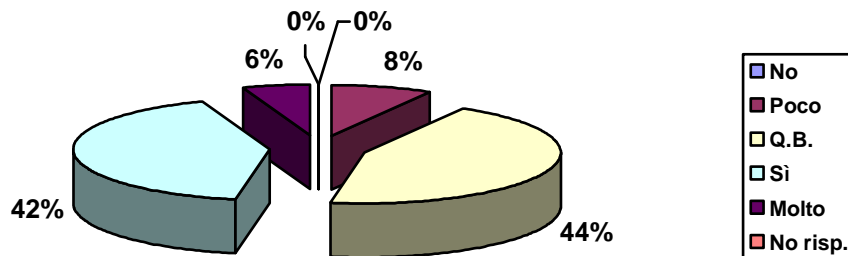
Su 133 soggetti coinvolti hanno aderito 101 persone pari al 75,94%.

Il grado di soddisfazione è risultato:

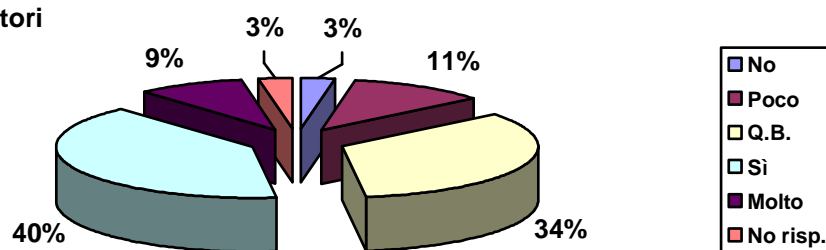
- per il **C.D.A.**: 61,11 punti
- per i **Coordinatori**: 60,53 punti
- per i **Lavoratori e Volontari**: 61,47 punti.

La distribuzione in percentuale delle risposte fornite dalle tre categorie considerate è la seguente:

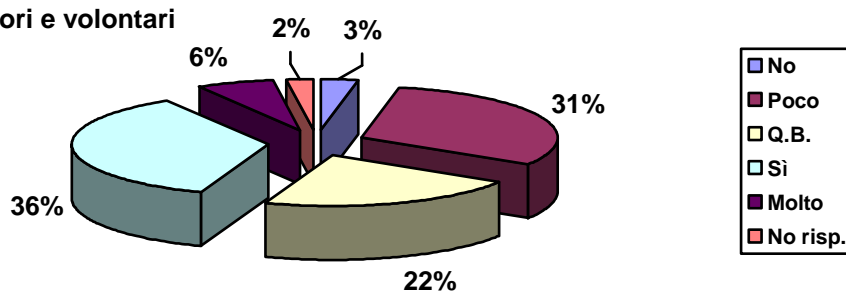
CdA



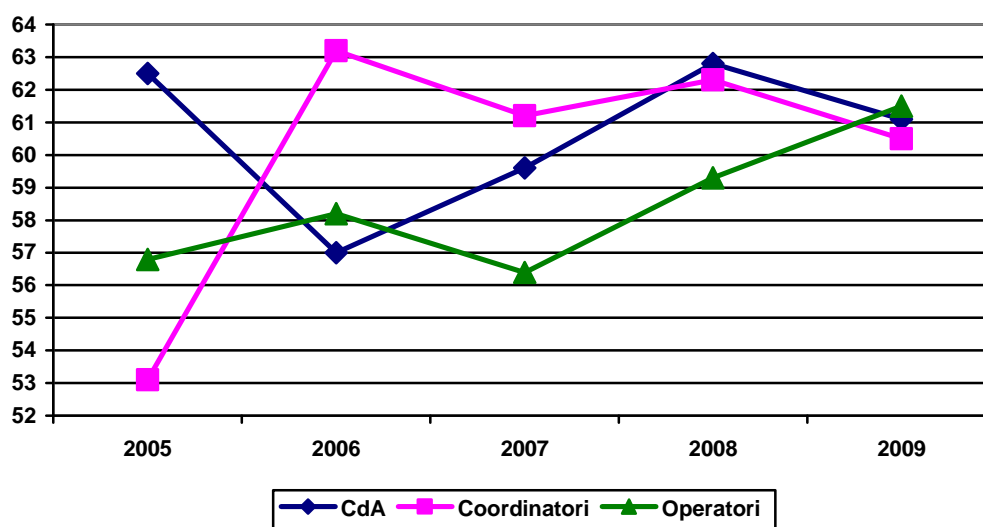
Coordinatori



Lavoratori e volontari



Andamento dei punteggi dal 2005 al 2009



Andamento degli indici di soddisfazione dal 2006 al 2009

Tabella 13 - Consiglio di amministrazione

n.	Tipologia quesiti	2006	2007	2008	2009
1	Sistema delle motivazioni	50,0	66,7	75,0	66,67
2	Sistema informativo e delle comunicazioni	55,5	50,0	55,6	63,89
3	Struttura organizzativa e ambiente di lavoro	65,0	54,2	62,5	54,17
4	Sistema decisionale, partecipativo e di coord.	56,3	61,2	64,7	65,00
5	Analisi dei risultati	50,0	53,6	60,7	50,00
6	Rapporti di lavoro e sviluppo professionale	66,5	75,0	70,8	70,83
7	Gestione dei conflitti	50,0	50,0	75,0	50,00
8	Sistema di gestione per la qualità	66,7	66,7	50,0	50,00
Punteggio complessivo		57,0	59,6	62,8	61,11

Tabella 14 - Coordinatori

n.	Tipologia quesiti	2006	2007	2008	2009
1	Rapporti con gli organi decisionali	57,4	54,2	62,3	60,71
2	Motivazioni	70,3	70,8	71,5	72,22
3	Informazioni e comunicazioni	60,2	60,9	61,2	60,81
4	Struttura organizzativa e ambiente di lavoro	64,5	59,0	59,8	61,57
5	Coinvolgimento e coordinamento	64,1	57,7	62,8	60,20
6	Sistema retributivo e sviluppo professionale	67,2	67,1	65,7	50,84
7	Gestione dei conflitti	60,6	60,7	63,2	61,84
8	Sistema di gestione per la qualità	60,7	61,3	53,2	36,54
Punteggio complessivo		63,2	61,2	62,3	60,53

Tabella 15 - Lavoratori

n.	Tipologia quesiti	2006	2007	2008	2009
1	Rapporti con gli organi della Cooperativa	54,4	51,3	49,2	55,38
2	Motivazioni	60,4	55,2	57,9	65,29
3	Informazioni e comunicazioni	58,1	58,9	57,6	64,74
4	Struttura organizzativa e ambiente di lavoro	58,7	55,7	61,7	64,68
5	Coinvolgimento e coordinamento	-	59,1	60,7	63,43
6	Rapporti di lavoro e sviluppo professionale	54,2	56,9	59,2	53,85
7	Gestione dei conflitti	55,2	55,0	60,0	61,54
8	Sistema di gestione per la qualità	-	-	-	57,65
Punteggio complessivo		58,2	56,4	59,3	61,47

4.2 LA QUALITÀ E IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI

Nel corso del 2009 è proseguito il percorso di aggiornamento e riorganizzazione del sistema di qualità adottato dalla Cooperativa. E' stata aggiornata la certificazione in base alla nuova norma ISO 9001:2008 ed è stato realizzato un momento di formazione per i coordinatori e il C.d.A. sull'adeguamento al nuovo sistema di certificazione.

E' stato predisposto un nuovo modello di valutazione delle attività da applicare nelle riunioni annuali di riesame dei singoli servizi e del C.d.A., al fine di approfondire gli esiti degli interventi realizzati e definire obiettivi e prospettive per l'anno successivo, in un'ottica di miglioramento continuo e attenzione ai destinatari. E' stato impostato e condiviso con i coordinatori ed

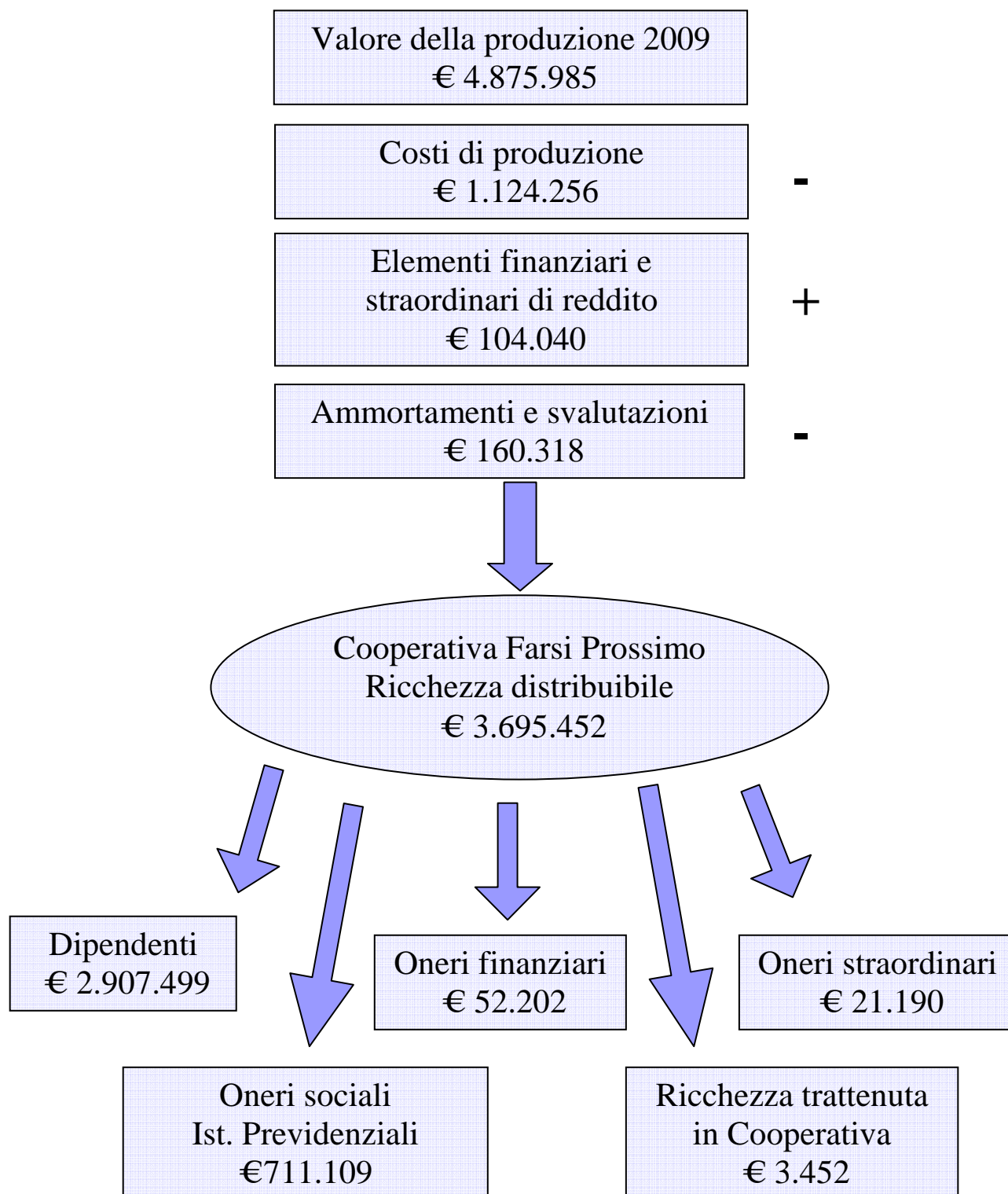
è tuttora in corso un percorso di ridefinizione degli indicatori di risultato delle attività realizzate, finalizzato alla valutazione della sostenibilità economica e della solidità organizzativa e gestionale da un lato, della soddisfazione dei beneficiari dei diversi servizi dall'altro.

Alcuni servizi hanno indicatori ormai utilizzati da tempo e che permettono una lettura precisa e trasversale. Altri centri, che si rivolgono a fasce di destinatari più delicate e che realizzano attività per cui è più complesso monitorare in modo oggettivo la soddisfazione (ad es. i Centri di Accoglienza o le comunità mamma/bambino) stanno tuttora elaborando strumenti e modalità di raccolta.

Alcuni esiti monitorati nel corso del 2009 tramite gli indicatori di risultato:

Area di intervento	Indicatore	Esiti
Consulenza, formazione, progettazione, intercultura	Questionari di soddisfazione dei committenti	6 questionari positivi su 6 somministrati (100%)
	Questionari di gradimento partecipanti corsi di formazione	149 positivi su 156 somministrati (95%)
	Promozione alla classe successiva di studenti stranieri che hanno seguito i percorsi di insegnamento dell'italiano	210 promossi su 300 partecipanti (70%)
	Copertura posti corsi di italiano per donne straniere e di doposcuola per ragazzi italiani e stranieri	40 donne iscritte su 40, 30 in lista d'attesa 22 minori iscritti, 7 in lista d'attesa
Servizi Territoriali Est Milano – servizi per minori	Soddisfazione dei bambini che hanno partecipato al doposcuola e delle loro famiglie	92 bambini su 100 86 famiglie su 100
Area Minori – Sestante	Raggiungimento degli obiettivi dei percorsi di counselling	90% dei casi seguiti
Area Stranieri – Centro Diurno Rifugiati	Questionario di soddisfazione ospiti	100 questionari positivi su 100

5. LA DIMENSIONE ECONOMICA



ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO - LA COSTRUZIONE DELLA RICCHEZZA

	al 31/12/2009	%	al 31/12/2008	%	Al 31/12/2007	%
Valore della produzione						
da pp.aa per progetto	€ 4.419.843,00	90,65	€ 3.785.067,00	84,15	€ 3.243.676,00	87,64
da Caritas per progetti	€ 280.150,00	5,75	€ 381.176,00	8,47	€ 277.332,00	7,49
	€ 4.699.993,00	96,40	€ 4.166.243,00	92,62	€ 3.521.008,00	95,13
contributi da pp.aa.e privati	€ 172.968,00	3,54	€ 329.728,00	7,33	€ 176.811,00	4,78
Vari	€ 3.024,00	0,06	€ 1.999,00	0,04	€ 3.267,00	0,09
totale valore produzione	€ 4.875.985,00	100,00	€ 4.497.970,00	100,00	€ 3.701.086,00	100,00
costi della produzione						
Materie prime	€ 173.233,00	3,55	€ 131.265,00	2,92	€ 135.961,00	3,67
per servizi	€ 813.395,00	16,68	€ 805.644,00	17,91	€ 643.195,00	17,38
godimento beni di terzi	€ 88.195,00	1,81	€ 91.766,00	2,04	€ 85.505,00	2,31
oneri vari di gestione	€ 49.433,00	1,02	€ 104.834,00	2,33	€ 94.058,00	2,54
	€ 1.124.256,00	23,06	€ 1.133.509,00	25,20	€ 958.719,00	25,90
ammortamenti	€ 160.318,00	3,29	€ 84.333,00	1,87	€ 71.465,00	1,93
proventi vari	-€ 102.848,00	-2,11	-€ 68.835,00	-1,53	-€ 58.195,00	-1,57
interessi attivi	-€ 1.193,00	-0,03	-€ 4.890,00	-0,11	-€ 5.860,00	-0,16
totale costi	€ 1.180.533,00	24,21	€ 1.144.117,00	25,44	€ 966.129,00	26,10
Valore della produzione	€ 4.875.985,00	100,00	€ 4.497.970,00	100,00	€ 3.701.086,00	100,00
costi della produzione	- € 1.180.533,00	24,21	-€ 1.144.117,00	25,44	-€ 966.129,00	26,10
RICCHEZZA DISTRIBUITA	€ 3.695.452,00	75,79	€ 3.353.853,00	74,56	€ 2.734.957,00	73,90
distribuzione della ricchezza						
Lavoratori Soci	€ 1.277.664,00	26,20	€ 1.104.467,00	24,55	€ 990.107,00	26,75
Lavoratori non soci	€ 705.697,00	14,48	€ 731.378,00	16,26	€ 482.746,00	13,04
Altri	€ 924.138,00	18,95	€ 786.671,00	17,49	€ 626.518,00	16,93
	€ 2.907.499,00	59,63	€ 2.622.516,00	58,30	€ 2.099.371,00	56,72
Tfr						
Lavoratori Soci	€ 102.735,00	2,11	€ 82.607,00	1,84	€ 65.764,00	1,78
Lavoratori non soci	€ 56.610,00	1,16	€ 52.858,00	1,17	€ 45.138,00	1,22
	€ 159.345,00	3,27	€ 135.465,00	3,01	€ 110.902,00	3,00
ist. Previdenziali						
Lavoratori Soci	€ 309.323,00	6,34	€ 296.413,00	6,59	€ 130.140,00	3,52
Lavoratori non soci	€ 242.441,00	4,97	€ 211.249,00	4,70	€ 276.641,00	7,47
	€ 551.764,00	11,31	€ 507.662,00	11,29	€ 406.781,0	10,99
Finanziatori	€ 21.190,00	0,43	€ 6.362,00	0,14	€ 13.054,00	0,35
	€ 52.202,00	1,07	€ 79.490,00	1,77	€ 69.273,00	1,87
	€ 73.392,00	1,50	€ 85.852,00	1,91	€ 82.327,00	2,22
RICCHEZZA TRAT. IN COOP	€ 3.452,00	0,07	€ 2.358,00	0,05	€ 35.576,00	0,96

5.1 ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

La forma che meglio si presta alla reinterpretazione in chiave sociale dei risultati economici di una Cooperativa è l'analisi del valore aggiunto, inteso come creazione di ricchezza, e della sua redistribuzione agli interlocutori.

Il valore aggiunto misura la differenza tra il valore dei servizi resi dalla Cooperativa nell'anno (valore della produzione) e il valore dei beni e servizi che ha acquistato all'esterno (costi della produzione).

Il valore aggiunto è la misura della ricchezza "aggiunta" dalla gestione della Cooperativa nel periodo considerato (è la ricchezza che la Cooperativa è in grado di produrre e distribuire fra i componenti che hanno partecipato alla produzione).

Il valore della produzione è il fatturato del periodo considerato.

Costi della produzione sono l'insieme dei costi di beni e servizi acquistati all'esterno nel periodo considerato.

La differenza tra il Valore della produzione e i Costi della produzione dà la Ricchezza prodotta che viene distribuita tra:

- dipendenti
- stato e istituzioni previdenziali
- finanziatori
- Cooperativa

5.2 CONSIDERAZIONI SULLE VARIAZIONI DEL VALORE AGGIUNTO

Valore della produzione: continua l'incremento: dal 2007 al 2008 +18,31%, dal 2008 al 2009 + 12,79%.

Andamenti dei contributi: permane altalenante, anche se rimane poco significativo rispetto al valore della produzione.

Costi: si rileva un lieve incremento dei costi delle materie prime, pressoché costante quello dei servizi e del godimento di beni di terzi.

Gli oneri vari di gestione si riducono notevolmente.

La percentuale dei costi totali sul valore della produzione passa dal 25,44 al 24,21.

Valore della ricchezza distribuita: continua l'andamento positivo che passa dal 74,56 del 2008 al 75,79 del 2009.

Distribuzione della ricchezza: aumenta la quota destinata ai lavoratori che passa dal 58,30 al 59,63.

Diminuisce la ricchezza destinata ai finanziatori che passa dall'1,91 al 1,50 in conseguenza della riduzione del costo del denaro.

6. LE PROSPETTIVE FUTURE

In un contesto sociale e culturale sempre più complesso, e a fronte della forte contrazione delle risorse destinate ai servizi di prevenzione e cura, la Cooperativa ha avviato per il 2010 un impegnativo percorso di riorganizzazione dei servizi, al fine di migliorare il collegamento tra attività della stessa area, ridurre i costi, ottimizzare le figure e le risorse umane ed economiche.

L'obiettivo prioritario del 2010, vista la scadenza della gestione dei Centri di Accoglienza in appalto con il Comune di Milano, riguarda la partecipazione alla nuova gara. La possibilità di proseguire la collaborazione con il Comune resta strategica per la sostenibilità futura di Farsi Prossimo.

In generale, Cooperativa ha potenziato il monitoraggio gestionale e il controllo dei centri di costo, al fine di verificare in modo più puntuale e costante l'andamento economico di ciascun centro di servizio e di ridurre costi e spese.

E' stato avviato il ripensamento dell'area consulenza, progettazione, formazione ed intercultura, ed è in corso un'azione di riorganizzazione dei servizi Centro COME e Casa di Tutti i Colori. L'obiettivo è quello di prevenire alla creazione di un unico servizio che possa garantire, con una struttura più snella e agile, sia il lavoro di progettazione e consulenza di secondo livello, sia l'attivazione di iniziative direttamente rivolte alle donne e ai minori di origine straniera.

Questo intervento di razionalizzazione prevede anche il trasferimento all'Area Est Milano delle attività di Casa Colori realizzate in alcuni comuni dell'ASL 2.

E' stata intrapresa nel 2009 ed è tuttora in corso nell'area minori la messa a regime del collegamento tra le comunità per mamma/bambino e gli appartamenti di seconda accoglienza, con il potenziamento da un lato di figure educative che operano trasversalmente su entrambi i servizi, dall'altro di operatori educativi che garantiscano in comunità anche la copertura delle ore notturne.

Per il 2010 è infine previsto l'avvio di un significativo percorso di capitalizzazione che coinvolgerà 34 sottoscrittori tra soci, lavoratori e volontari. Il Fondo Jeremie, tramite risorse messe a disposizione dal Fondo Sociale Europeo e dalla Regione Lombardia, permette di implementare e consolidare in modo importante la capitalizzazione delle cooperative sociali. L'adesione a tale Fondo, avviata a fine 2009, dovrebbe diventare operativa in corso d'anno.