



Bilancio Sociale 2018

Centro per l'infanzia e la famiglia
imparole 

BILANCIO SOCIALE 2018

**IMPAROLE - CENTRO PER L'INFANZIA E LA FAMIGLIA
SOCIETA' COOPERTIVA SOCIALE**



*“Ciò che abbiamo fatto solo per noi stessi
muore con noi.
Ciò che abbiamo fatto per gli altri
e per il mondo
resta ed è immortale”*



Sommario

1	PREMESSA	4
1.1.	Lettera agli stakeholders	5
1.2.	Metodologia	5
1.3.	Riferimenti normativi e modalità di comunicazione	5
2.	IDENTITA' DELL'ORGANIZZAZIONE	6
2.1	Informazioni generali	6
2.2.	L'oggetto dello statuto sociale	7
2.3	La Storia	8
2.4	La presenza territoriale	9
3.	LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI VALORI	10
3.1	"Mission" ed aree operative	10
3.2.	Le attività di Imparole	12
3.3	Principi applicativi	13
4.	LE POLITICHE DI IMPRESA SOCIALE	14
4.1	La centralità della persona	14
4.2.	L'etica di responsabilità	16
4.3	L'etica di solidarietà	17
5.	ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA GOVERNATIVA	18
5.1	Composizione dei vertici	18
5.2	Soci ammessi ed esclusi	18
5.3	Funzionigramma	19
5.4	Struttura di governo	19
5.5	Dati occupazionali	20
6.	STRATEGIE ED OBIETTIVI	21
5.6	Strategie ed obiettivi consolidati	21
5.1	Strategie ed obiettivi da consolidare	22
7.	PROGETTUALITA' FUTURA	23
7.1	Il Fondo solidale	23
7.2	Progetto Microcredito	24
7.3	Accreditamento MIUR	24
7.4	Certificazione ISO 9001	25
7.5	Servizi remoti	25
8.	DIMENSIONE ECONOMICA	26



8.1	Valore della produzione	27
8.1	Produzione e distribuzione della ricchezza patrimoniale.....	28
8.1	Il patrimonio.....	28
9.	CONCLUSIONI	30



1. PREMESSA

1.1 Lettera agli stakeholder

La realizzazione di questa edizione del bilancio sociale ha permesso alla Cooperativa IMPAROLE-CENTRO PER L'INFANZIA E LA FAMIGLIA – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla Cooperativa.

Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la Cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder (portatori di interesse), interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2018 del bilancio sociale sono prevalentemente i seguenti:

- Informare e aggiornare gli stakeholder*
- Rispondere all'adempimento della Regione Lombardia*

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la Cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno. Auspicando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

*Il Presidente
Rosas Raffaella*



1.2 Metodologia

Il gruppo di redazione del bilancio sociale è stato costituito da persone appartenenti all'area tecnica ed amministrativa (referente amministrativo) e all'area direzionale (amministratore unico e soci).

La bozza del bilancio sociale, una volta finita, viene sottoposta alla supervisione dell'amministratore unico e dei soci non lavoratori che costituiscono la Cooperativa.

I destinatari del documento sono in primo luogo gli enti regionali che l'hanno richiesto ed in secondo luogo i collaboratori e gli utenti che ne vorranno prendere visione.

1.3 Riferimenti normativi e modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (*Global Reporting Initiative*).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n°5536/2007

Il bilancio sociale viene redatto per esigenze di trasparenza e comunicazione sia interna che esterna, per dare una visione più o meno ampia delle scelte effettuate dalla Cooperativa nel tempo e dei progetti che si vogliono realizzare a breve o a lungo termine.

La pubblicità esterna del bilancio sociale viene effettuata tramite la pubblicazione sul sito internet della Cooperativa mentre la diffusione interna avviene attraverso copia cartacea depositata nella sede principale visibile a chiunque voglia essere informato



2 IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Informazioni generali

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2016

DENOMINAZIONE	IMPAROLE-CENTRO PER L'INFANZIA E LA FAMIGLIA - SOCIETA COOPERTIVA SOCIALE
INDIRIZZO SEDE LEGALE	VIA LUINI, 3 20063 CERNUSCO SUL NAVIGLIO - MILANO
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA LUINI, 3 CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI), VIA AMPERE, 9 MILANO (MI), VIA ZEUNER 5 SEVESO
FORMA GIURIDICA E MODELLO DI RIFERIMENTO	COOPERATIVA SOCIALE A.R.L. - SRL
EVENTUALI TRASFORMAZIONI AVVENUTE NEL TEMPO	NESSUNA
TIPOLOGIA	COOP. A
DATA DI COSTITUZIONE	04/08/2004
CF	04506750969
P.IVA	04506750969
N° ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE	A165651
N° ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI	A858
TEL	02 92592030 – 329 4211635
FAX	02 92592030
SITO INTERNET	WWW.IMPAROLE.IT
QUALIFICA IMPRESA SOCIALE (AI SENSI DELLA L.118/05 E SUCC. D.LGS.	
APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE	
ADESIONE A CONSORZI DI COOPERATIVE	CONF COOPERATIVE. CODICE: 58030
ALTRE PARTECIPAZIONI E QUOTE	
CODICE ATECO	CODICE: 88.91.00



2.2 L'oggetto sociale

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

“La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso attività socio-educative e di formazione, così come indica l'oggetto inserito nell'art 3 dello Statuto:

- attività di gestione di servizi socio-sanitari ed educativi; attività diagnostico-riabilitative rivolte a bambini, adolescenti e adulti che presentano difficoltà di apprendimento nella lettura, scrittura, area logico-matematica e nella comprensione da ascolto; corsi di potenziamento e riabilitazione cognitiva per bambini, ragazzi e adulti, attività diagnostico-riabilitative rivolte a bambini, adolescenti e adulti per difficoltà di linguaggio e psicomotorie;*
- attività laboratoriali nell'ambito della creatività e del potenziamento cognitivo in genere; corsi per approfondire la conoscenza, la comunicazione, la confidenza tra genitori e bambino; consulenze psicopedagogiche, psicomotorie, logopediche, psicologiche e neuropsichiatriche per genitori e insegnanti; attività inerenti allo sviluppo pedagogico della famiglia; attività specifiche di introduzione allo sport; elaborazione di strumenti e metodi per la realizzazione e la valutazione di processi formativi e partecipativi;*
- promozione e sperimentazione delle nuove tecnologie informatiche in ambito educativo e formativo; attività specifiche finalizzate all'integrazione degli studenti a rischio dispersione, con particolare attenzione ai minori e agli adolescenti in situazione di disagio;*
- formazione e reinserimento dei giovani nei sistemi di istruzione e formazione*
- corsi di formazione e aggiornamento per dipendenti di imprese e di enti pubblici e per operatori dei servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi.*



2.3 Storia

Imparole nasce nel 2004 dall'idea di Raffaella Rosas, pedagoga formata presso il *Feuerstein Institute* di Gerusalemme che, sulle orme del metodo Feuerstein, inventa e crea un'equipe a disposizione dei bisogni delle fasce più deboli.

La pedagoga è la figura centrale del sistema: si fa garante della rete di relazioni tra intervento diagnostico e riabilitativo, famiglia e scuola, tenendoli in equilibrio in un progetto pedagogico.

Il modello di Imparole è basato su un sistema a "triangolo": Imparole – famiglia – scuola.

Il lavoro dell'equipe multi-professionale e la collaborazione con la famiglia e la scuola sono alla base dello Statuto di Imparole che, per volere di Raffaella e di altri due soci fondatori nasce come Cooperativa Sociale, Centro per l'infanzia e la famiglia.

Pertanto, ad oggi la Cooperativa mette a disposizione con un servizio completo in base all'età di riferimento ed alle esigenze e si prefigge l'obiettivo, nell'ottica di cooperazione sociale di:

- aiutare le persone in difficoltà e tutti coloro che offrono loro un supporto, a partire dalle famiglie e cercare, attraverso percorsi terapeutici mirati, di trovare le soluzioni migliori
- coinvolgere nei propri progetti non solo il personale interno alla Cooperativa ma anche gli utenti, centro intorno al quale ruota tutto l'operato di Imparole
- promuovere e gestire le attività interne della Cooperativa attraverso un'efficace comunicazione e capacità di intervento sociale.

Imparole è da anni autorizzata all'attività di prima certificazione diagnostica e rinnovo, validi ai fini scolastici per i DSA, secondo quanto previsto dalla legge n. 170/2010.



2.4 La presenza territoriale

La Cooperativa persegue i suoi obiettivi e interviene connotando sempre più la progettualità e l'offerta di servizi nell'area dell'hinterland milanese, Milano città e Seveso; in queste ultime sono collocate, peraltro, le sedi operative secondarie.

La presenza nell'Hinterland rimane legata a specificità progettuali.

La sede operativa principale, situata nel comune di Cernusco Sul Naviglio, rimane presenza "storica" per la Cooperativa, legata alla ormai pluriennale esperienza nelle scuole e al positivo rapporto di collaborazione con i referenti comunali.

Si è, così, nel tempo sviluppata una rete di servizi (integrazione scolastica, servizi di diagnosi e riabilitazione in sede e nelle scuole ...) forte della conoscenza dei bisogni del tessuto sociale e territoriale di riferimento.

La Cooperativa opera inoltre all'interno delle scuole di altri Comuni vicini, quali per esempio Agrate Brianza, Pioltello, Liscate, Segrate, Vaprio D'Adda, Cassano D'Adda, Gessate e comuni più remoti quali Assago, Nova Milanese, Vimercate. Nell'anno scolastico 2018/2019 anche nei comuni di Monza e Bussero.

La sede collocata nel territorio brianzolo (Seveso) nasce, invece, per rispondere ad esigenze fortemente legate alla mancanza di *equipe* specializzate sul territorio. Si è voluto, infatti, cercare di incontrare e valorizzare le tematiche sociali supportate dalla Cooperativa in territori dove è stata percepita una necessità.

La permanenza ha permesso di cominciare a presentare progetti presso gli enti territoriali della zona, tra cui il Comune di Seveso; progetti che hanno posto le giuste basi per sinergie che possano durare nel tempo.



3 LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI VALORI

3.1 “Mission” e aree operative

La Cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira a valori cardine che, finalizzano le attività e i comportamenti della Cooperativa e sono i principi ispiratori dell'operato della stessa.

Per alcune persone non è semplice svolgere attività che per altri sembrano normali, le difficoltà cognitive, psicologiche, infatti, limitano la capacità di poter svolgere normali azioni con una certa autonomia.

In questi casi sarà compito delle nostre *equipe* di professionisti supportare l'utente e organizzare e pianificare le attività per rendere più agevole il lavoro.

L'attenzione per la persona è intesa come attenzione per il singolo e condivisione dei suoi bisogni; in particolare le persone a cui rivolgiamo maggiore attenzione sono i minori e i soggetti con disagio.

Imparole, in accordo con la legge n. 381/91 persegue la finalità di gestire i servizi socio-sanitari ed educativi sia presso le proprie sedi che presso istituti scolastici o presso strutture di enti locali che ne richiedono l'intervento. Imparole, sin dall'inizio del suo operato, si è posta l'obiettivo di operare laddove l'individuo incontra le proprie problematiche e dove può sperimentare l'esito dei propri miglioramenti.

Imparole si propone di dare delle risposte alle richieste di difficoltà e di mettere in contatto persone, famiglie e bambini.

Vengono realizzati interventi personalizzati, di iter diagnostico e riabilitativi, sia per minori che per adulti, fondati sulla risoluzione delle problematiche esistenti.



La Cooperativa si pone l'obiettivo di realizzare anche progetti formativi attraverso l'erogazione di corsi per insegnanti, genitori e specialisti.

Opera, nello specifico, nelle seguenti aree attraverso le relative figure professionali:

AREA DI RIFERIMENTO	FIGURE PROFESSIONALI
AREA PEDAGOGICA	Pedagogista
AREA MEDICA	Neuropsichiatra infantile
AREA PSICOLOGICA	Psicologo clinico Psicoterapeuta Neuropsicomotricista Logopedista Mediatore familiare Counselor e applicatore del metodo Feuerstein Educatori del gesto grafico
AREA FORMATIVA	Specialisti del settore di riferimento



3.2 Le attività di Imparole

Imparole nello specifico svolge le seguenti attività:

Attività diagnostico-riabilitative rivolte a bambini, adolescenti e adulti che presentano difficoltà di apprendimento nella lettura, scrittura, area logico-matematica e nella comprensione da ascolto;

Corsi di potenziamento e riabilitazione cognitiva per bambini, ragazzi e adulti,

Attività diagnostico-riabilitative rivolte a bambini, adolescenti e adulti per difficoltà di linguaggio e psicomotorie

Attività laboratoriali nell'ambito della creatività e del potenziamento cognitivo in corsi per approfondire la conoscenza, la comunicazione, la confidenza tra genitori e bambino;

Consulenze psicopedagogiche, psicomotorie, logopediche, psicologiche e neuropsichiatriche per genitori e insegnanti; attività inerenti allo sviluppo pedagogico della famiglia;

Promozione e sperimentazione delle nuove tecnologie informatiche in ambito educativo e formativo;

Attività specifiche finalizzate all'integrazione degli studenti a rischio dispersione, con particolare attenzione ai minori e agli adolescenti in situazione di disagio;



Formazione e reinserimento dei giovani nei sistemi di istruzione e formazione;

Corsi di formazione e aggiornamento per dipendenti di imprese e di enti pubblici e per operatori dei servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi;

Campus estivi sulla mediazione per bambini con difficoltà comportamentali, cognitive e le loro famiglie;

Trattamenti intensivi per bambini con difficoltà cognitive

Riabilitazioni logopediche e cognitive a domicilio



3.3 Principi applicativi

Molto del lavoro dei professionisti prende le mosse dal metodo *Feuerstein* e dalla pedagogia della mediazione.

Fulcro della relazione educativa è il sistema soggetto-mediatore-compito e non il singolo soggetto.

Non basta la stanza di terapia: il progetto pedagogico coinvolge a vari livelli tutti gli attori coinvolti.

Si cerca principalmente di creare un ambiente modificante, cioè una situazione fisica, ma anche sociale e relazionale.

“Accogliere, sostenere, sviluppare il cambiamento: queste sono le funzioni fondamentali di un ambiente modificante”.

Un ambiente modificante è definito da precise caratteristiche:

- È senza pregiudizi e stereotipi, è in grado di garantire a tutti le pari opportunità di accesso alla vita e di realizzare il proprio potenziale.
- Deve saper creare le “condizioni di tensione positiva verso il nuovo”: un ambiente modificante non crea situazioni protette, ma crea le condizioni per far nascere nella persona il bisogno di provare, di sperimentare situazioni nuove, di aumentare i bisogni (cognitivi e affettivi), che possono costituire una buona base motivazionale per il cambiamento.

Crea le condizioni per rendere il soggetto attivo e partecipe del proprio cambiamento: propone situazioni di confronto con compiti nuovi preparati ad hoc, che sappiano garantire l'esperienza del successo, così da costruire in modo graduale la competenza.

In un ambiente modificante è sempre presente l'esperienza della mediazione, che consente di sollecitare e stimolare il potenziale di apprendimento che ognuno presenta.



4 LE POLITICHE DI IMPRESA SOCIALE

La Cooperativa tende alla qualità delle attività svolte e alla professionalità di tutti coloro che lavorano nell'organizzazione attraverso una tensione al miglioramento continuo.

La Cooperativa si propone di raggiungere i propri obiettivi attraverso le seguenti politiche di impresa sociale.

Nel perseguire la propria Missione concentra l'attenzione su alcuni punti cardine attraverso cui si attivano processi orientati al raggiungimento di OBIETTIVI specifici e verificabili tramite precisi indicatori:

- centralità della persona
- etica di responsabilità
- etica di solidarietà

4.1 Centralità della persona

La centralità della persona (utente, lavoratore, cittadino) è ritenuto riferimento costante del nostro sistema (servizi, strutture ed organizzazione), poniamo di conseguenza la massima attenzione alle persone che costituiscono la base sociale e perciò il nostro stesso "tessuto relazionale". Esse vengono valorizzate e coinvolte in quanto "motore" e parte attiva della Cooperativa.

La centralità della persona si sviluppa attraverso due canali

- centralità delle risorse umane
- centralità del paziente / utente

Centralità delle risorse umane

Lavorare nella Cooperativa implica una motivazione al lavoro basata sulla condivisione forte della missione, sull'esercizio della professionalità e sul raggiungimento dell'utilità sociale.



Il senso di appartenenza si manifesta nella coesione, nello spirito di squadra e nella presenza di un clima interno informale e propositivo.

Ogni operatore è attore protagonista in un'ottica di cooperazione con gli altri e mai di supremazia: attraverso l'attività lavorativa in Cooperativa e nelle scuole, determina la realizzazione e la qualità del servizio. È indispensabile perciò porre la massima attenzione alle fasi che determinano e sostengono la vita lavorativa dell'operatore, quali la selezione, la formazione, la specializzazione, la sicurezza e la valorizzazione del lavoro svolto.

La cura e l'attenzione alla risorsa umana si realizzano attraverso:

- il continuo sostegno alla operatività di tutti i giorni;
- la valorizzazione della capacità di ciascun operatore di mettere in rete competenze ed esperienze;
- offrire gli strumenti giusti per poter permettere di operare nella massima efficienza
- la disponibilità della direzione ad un confronto costante.

Centralità dell'utente

Una interazione efficace tra terapeuta e utente concorre a realizzare il principio di centralità di quest'ultimo.

Ogni percorso viene progettato in maniera mirata in base alla difficoltà riscontrata e ogni terapeuta viene scelto in base a quanto emerso dai percorsi di valutazione e a quanto deciso dall'*equipe* di specialisti.

Per il minore vi è sempre un coinvolgimento diretto della famiglia con particolare attenzione, da parte dello staff interno, anche a situazioni congiunte di difficoltà sociali, familiari ed economiche.

Rispetto, dunque, e attenzione ai bisogni dell'utente, garanzia che quelle esigenze andranno a guidare l'intero percorso intrapreso all'interno della Cooperativa sia per quanto riguarda la terapia, sia per questioni che esulino dalla stessa, come



prevedere un tipo di trattamento economico appropriato in caso di disagio (*etica di solidarietà*).

A sostegno di tutto ciò c'è la corretta informazione affinché l'utente possa essere messo nelle condizioni di partecipare alle decisioni che riguardano il proprio percorso terapeutico e per renderlo partecipe in prima persona del processo di cura (*etica di responsabilità*)

4.2 L'Etica di responsabilità sociale

Riconoscendo il valore assoluto della persona si riconosce anche un principio di responsabilità che si esplica nell'"essere con gli altri" e "nell'essere verso gli altri". Si tende a favorire e sviluppare relazioni tra soggetti con esperienze e professionalità diverse per la costruzione di un tessuto sociale ricco di partecipazione e corresponsabilità nei confronti dell'utente.

Questo principio di responsabilità nei confronti dell'altro porta ad incontrarsi nella conoscenza della persona (utente o operatore): l'andare verso l'altro conduce, infatti, a stabilire le giuste relazioni e ad instaurare le comunicazioni efficaci che permettono di operare in maniera efficiente.

Qui entra in gioco il senso di responsabilità collettiva tra molteplici figure professionali nei confronti del percorso pensato per il paziente.

La responsabilità delle figure professionali si traduce in una corretta informazione sia all'inizio del percorso che al termine dello stesso.

- Iniziale: che possa mettere l'utente nelle condizioni di scegliere, accettare o meno il percorso preventivato e relazionarsi, in ogni fase, con il terapeuta di riferimento per poter conoscere gli sviluppi

- Finale: attraverso la trasparenza e la chiarezza, in modo da permettere all'utente di poter effettuare scelte al termine del percorso e poter proseguire, con o senza il supporto della Cooperativa, nella giusta direzione.

La responsabilità sociale è per la Cooperativa elemento costitutivo che si esprime attraverso una risposta ai bisogni sociali tramite azioni atte a trovare le soluzioni attraverso le attività condivise.



4.3 L'etica di solidarietà

Negli anni lo scopo mutualistico, proprio della Cooperativa sociale e i principi di solidarietà e fiducia hanno rappresentato i presupposti etici sui quali è stato poggiato l'intero operato nei confronti delle difficoltà e delle fasce più deboli.

L'utente è il protagonista della *mission* aziendale.

È un utente particolare che richiede interventi rispetto ai quali la Cooperativa offre risposte strutturate e programmate fondate sulla definizione di progetti caratterizzati da obiettivi perseguibili.

Imparole tende a coniugare la richiesta degli utenti, la promozione di progetti pensati in maniera mirata, strategie di sviluppo sostenibile ed istanze di solidarietà.

In merito a queste ultime cerchiamo sempre di coinvolgere i nostri utenti per poter dare un aiuto alle famiglie con difficoltà economica attraverso iniziative che permettono ad utenti sensibili alla tematica, e che possono permetterselo, o alle fondazioni che ci sostengono, di poter fare delle donazioni, piccole o grandi, per "*aiutarci ad aiutare*".

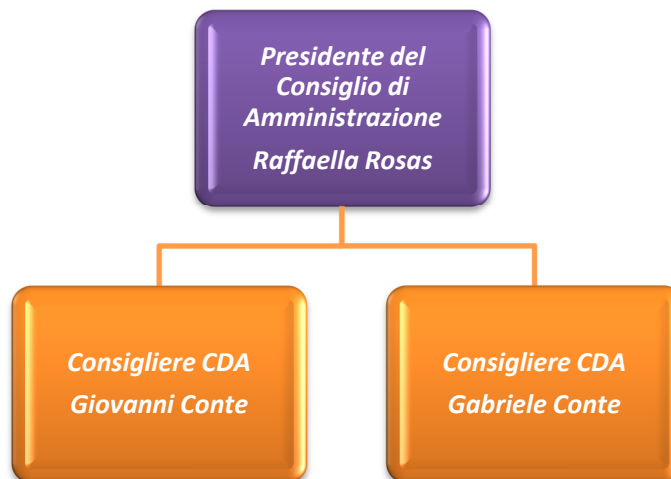
Nei progetti di Imparole c'è, infatti, la costruzione di un "fondo di solidarietà", di cui parleremo all'interno della sezione "progetti per il futuro" che servirà appunto per aiutare le fasce più bisognose.

Il valore della forma cooperativistica, la promozione del benessere sociale stimola anche professionalmente ad investire sulla solidarietà; al momento, infatti, è anche grazie anche a piccole attenzioni da parte dei nostri collaboratori che riusciamo ad essere di ausilio a chi lo richiede.



5 ORGANIGRAMMA E STRUTTURA DI GOVERNO

5.1 Composizione dei vertici

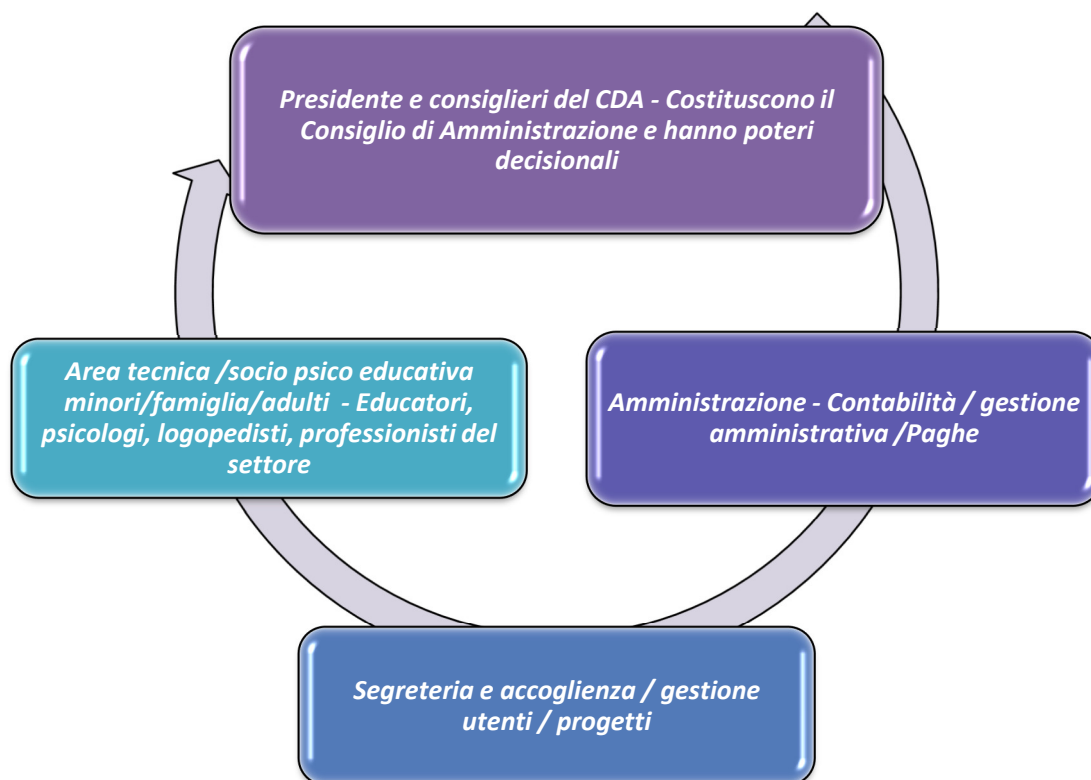


5.2 Soci ammessi ed esclusi

	<u>Soci al</u> <u>31/12/2016</u>	<u>Soci</u> <u>Ammessi</u> <u>2017</u>	<u>Recesso soci</u> <u>2017</u>	<u>Decadenza</u> <u>esclusione</u> <u>soci 2017</u>	<u>Soci al</u> <u>31/12/2017</u>	<u>Soci al</u> <u>31/12/2018</u>
Numero	3	2	1	0	4	4



5.3 Funzionigramma





5.4 Struttura di governo

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

Il Consiglio d'Amministrazione è un organo elettivo composto da Amministratore Unico e i due soci.

Tutti i soci aventi diritto di voto possono esprimersi eleggendo, secondo maggioranza semplice.

Compito del Consiglio d'Amministrazione, o C.d.A., è la gestione di Imparole gli aspetti economici, finanziari, organizzativi, amministrativi ed operativi.

Durante il corso del 2017 ci sono state variazioni nell'assetto del Consiglio di Amministrazione anche in merito alle nuove normative in vigore disciplinanti gli organi direttivi delle cooperative sociali, composto così come presentato nel funzionigramma illustrato precedentemente.

Per quanto riguarda l'assemblea, la partecipazione del Presidente, dei consiglieri e dei soci lavoratori all'interno di Imparole è sempre stata attiva.

Si ritiene verrà incrementato il numero di soci lavoratori all'interno della Cooperativa attraverso dei subentri che sono in progetto.

5.5 Dati occupazionali

ANNO 2017

ANNO 2018

**Tipologia
contratto/collaborazione**

Numero

**Tipologia
contratto/
collaborazione**

Numero



Lavoratori con contratto di lavoro subordinato full time	9	Lavoratori con contratto di lavoro subordinato full time	9
Lavoratori con contratto di lavoro subordinato part time	4	Lavoratori con contratto di lavoro subordinato part time	4
Lavoratori occasionali	4	Lavoratori occasionali	3
Lavoratori autonomi	25	Lavoratori autonomi	29
Lavoratrici in maternità	2	Lavoratrici in maternità	2

Il ricorso al contratto *part-time* in alcuni casi viene richiesto o si propone come miglior strumento per permettere di conciliare la sfera lavorativa e la sfera familiare considerando anche che, all'interno della Cooperativa, c'è una maggiore incidenza di lavoratrici donne.

6 STRATEGIE ED OBIETTIVI

6.1 Strategie e obiettivi consolidati

Nel Triennio 2016 e 2018 Imparole ha subito diversi cambiamenti.

Tra gli obiettivi posti siamo riusciti a:

- Spostare la nostra sede di Seveso portandola in un'area maggiormente raggiungibile e implementare le attività presso questa sede. Questa prima fase, caratterizzata da una timida crescita, è stata attuata attraverso delle strategie di social media marketing mirato ma, anche di passaparola tra utenti in carico e insegnanti delle scuole presso cui svolgiamo importanti progetti formativi
- Consolidare alcune procedure adottate all'interno della Cooperativa per rendere più agevole il lavoro di tutti
- Riorganizzare alcune attività di gestione per rendere l'operato della Cooperativa



più efficiente sia internamente che verso l'esterno

- Cominciare ad incrementare il numero di lavoratori per rendere più efficiente il nostro lavoro

6.2 Strategie e obiettivi da consolidare

Nel mercato contemporaneo, dove la parola d'ordine è **concorrenza** e **competizione** verticale ed orizzontale, giocano un ruolo decisivo la ricerca frenetica del miglior prezzo, spesso a discapito della qualità, e della diversificazione delle richieste che mettono a dura prova l'intero sistema di erogazione dei servizi (e non solo). È per questo che è indispensabile semplificare, efficientare e informatizzare i processi di controllo aziendale, perché la semplificazione porta alla tempestività e quindi all'efficacia e alla qualità decisionale

RISORSE UMANE:

- Aumentare il numero di assunzioni per consolidare il numero di dipendenti focalizzando ruolo e mansioni per l'incremento della qualità del servizio e il raggiungimento dell'eccellenza operativa.
- Incrementare il numero di soci lavoratori

AMBITI DI ATTIVITA'

- Continuare ad attuare maggiori attività promozionali e strategie mirate di marketing volte a diffondere le informazioni sulle modalità di intervento della Cooperativa e determinare l'incontro con le problematiche degli utenti
- Cercare di far crescere le nostre sedi secondarie, Milano e Seveso, attraverso una maggiore informazione da parte di Imparole e dei soggetti coinvolti, per poter guidare le famiglie attraverso un percorso di qualità.
- Coinvolgere maggiormente i collaboratori/dipendenti nell'implementare le attività
- continuare ad implementare alcune attività ancora poco sviluppate

GESTIONE TECNICA ED ECONOMICA

- Raggiungere l'eccellenza nella gestione operativa attraverso miglioramenti tecnici da attuare sul CRM attualmente in uso alla Cooperativa mirando alla



massimizzazione dei processi digitali

- Migliorare gli strumenti per il calcolo degli investimenti, marginalità di guadagno/perdita affinché, accedendo facilmente a questi dati, si possano adottare le giuste misure per migliorare l'efficienza della Cooperativa in tempo reale e trovare le giuste proporzioni di ausilio agli utenti che si trovano in difficoltà economica
- Migliorare la comunicazione tra l'ufficio amministrativo interno che si occupa della contabilità quotidiana interna e lo studio esterno che si occupa di predisporre il bilancio annuale attraverso strumenti informatici atti a semplificare i processi.

IL MERCATO

- Realizzare progetti per enti pubblici o privati al fine di permettere una maggiore conoscibilità della Cooperativa presso realtà differenti ed estendere il proprio raggio operativo ad altre zone geografiche
- Continuare la valorizzazione della nuova sede di Seveso attraverso nuove attività che verranno progettate per le esigenze prospettate e cercare nuovi spunti per poter continuare a far crescere la sedi di Milano e quella di Cernusco sul Naviglio

PROPOSTE PER UTENTI

- Incrementare le iniziative di solidarietà per andare incontro alle esigenze delle fasce più deboli
- intensificare la focalizzazione sulle convenzioni con assicurazioni, enti ed aziende in genere, che siano di ausilio economico per le famiglie

7 PROGETTUALITA' FUTURA

Nel capitolo precedentemente abbiamo illustrato quello che la Cooperativa ha portato a termine in questi anni e definito gli obiettivi che invece intende raggiungere a breve-medio termine.



Per tutti gli obiettivi posti si è cominciato a pensare ad un progetto di sviluppo che ne determini il raggiungimento ricordando che, l'autofinanziamento della Cooperativa permette di muoversi a piccoli passi.

Il filo conduttore di ogni progetto che viene elaborato è sempre la finalità sociale e la ricerca dei giusti mezzi per poter raggiungere l'obiettivo contenendo i costi ma dando sempre un servizio di qualità.

Di seguito alcune idee che cercheremo di realizzare nei prossimi anni.

7.1 Il fondo solidale

Se è vero, come diceva *Thoreau* che *"la solidarietà è l'unico investimento che non fallisce mai"* allora possiamo dire che il progetto di cui stiamo per parlare prende spunto proprio da questa filosofia.

Imparole ha contato sinora solo sulle proprie forze dal punto di vista economico e, quando si tratta di dare voce alle fasce più deboli ed un aiuto economico, non si è mai tirata indietro.

Oggi vogliamo che gli aiuti non siano solo *"piccoli passi autonomi"* ma che possano essere fruibili a tutte le persone che vogliono iniziare un percorso e non ne hanno la possibilità e, poter coinvolgere gli utenti che vorranno aiutarci per la realizzazione di ciò.

Entrando nello specifico l'idea è quella di creare, con le piccole e grandi donazioni, un fondo di solidarietà dal quale attingere tutte le volte che si presenti una situazione di difficoltà economica comprovata.

La Cooperativa vuole garantire trasparenza e correttezza nei confronti del donatore in relazione al proprio operato.

Per rispondere a queste esigenze i movimenti, in entrata e in uscita, del *Fondo solidale* verranno pubblicati in tempo reale sul sito della Cooperativa.

La comunicazione delle informazioni riguardanti le donazioni avverrà nel rispetto dei principi di riservatezza stabiliti dalla legge vigente e sarà riconosciuto, se richiesto, il rispetto dell'anonimato.



7.2 Progetto microcredito

Per rendere più agevole rispondere ai bisogni particolari di persone e famiglie che risentono di una sofferenza economica, la Cooperativa sta cercando, da anni, un istituto finanziario che possa permettere l'accesso ad un microcredito, a condizioni particolarmente vantaggiose, a soggetti che si trovano in una reale situazione di criticità economica per cause non dipendenti dalla propria volontà, che non riescono, da soli, a sostenere le spese di un ciclo riabilitativo e che, a causa delle liste di attesa non riescono ad avere un celere riscontro da parte del servizio di sanità pubblica.

La Cooperativa si sta muovendo per trovare un istituto che possa dare vita a questo tipo di iniziativa.

7.3 Accreditamento MIUR

Come abbiamo illustrato in precedenza, l'esperienza dell'*equipe* di Imparole maturata negli anni viene messa a disposizione anche per diffondere le competenze attraverso offerte formative per gli insegnanti.

La Cooperativa ha attivato la procedura di accreditamento presso il MIUR sia per ottenere il riconoscimento come ente di formazione esterno al mondo della scuola sia per l'ottenimento del riconoscimento di singoli corsi o attività formative.

7.4 Certificazione ISO 9001

La trasparenza e la garanzia di processi di qualità che migliorino servizi offerti agli utenti hanno reso necessario prendere in considerazione la possibilità di intraprendere un percorso di certificazione per rendere la Cooperativa conforme alla normativa UNI EN ISO 9001.



La certificazione mira all'ottenimento dell'eccellenza operativa sia dei servizi offerti dalla Cooperativa, sia dei processi interni organizzativi per un'ottimizzazione del lavoro a 360 gradi.

Al momento la Cooperativa sta valutando l'ente con cui poter iniziare questo processo.

7.5 Servizi remoti

Grazie ai progetti interni che la Cooperativa sviluppa da anni, come il Campus di mediazione o il trattamento intensivo, Imparole è riuscita a farsi conoscere non solo nel territorio della Lombardia ma sul tutto il territorio nazionale.

Nasce così, l'esigenza di strutturare forme di intervento che possano garantire la continuità dell'operato per utenti che usufruiscono dei servizi di Imparole da altre Regioni e che necessitano di una continuità del servizio presso la propria realtà locale.

L'intento è quello di creare una rete di terapisti, stanziati nelle varie regioni d'Italia, per poter attuare forme di intervento sul posto e dare la possibilità, agli utenti che già hanno avuto modo di conoscerci di non interrompere e non perdere il lavoro che l'equipe di Imparole ha iniziato, ed alla Cooperativa di poter creare dei punti di contatto anche in altre regioni d'Italia.

7.6 Progetto Europeo – ICEAL (Inclusive & Cognitive Education Alliance)

In Italia si parla di inclusione sin dall'introduzione della legge 517 del 1977, con la quale si aprivano le porte e si creavano le condizioni per una reale accoglienza degli alunni con disabilità.

La realizzazione di tale obiettivo ha registrato diversi successi, ma anche diverse situazioni in cui la strada da percorrere è ancora lunga. Spesso si tratta di esperienze isolate, che non diventano patrimonio per una messa a Sistema



di buone pratiche, che possano essere messe in atto in modo sistematico e diffuso.

Diverse sono le metodologie utilizzate, che a volte diventano quasi delle mode e delle quali non si conoscono gli effettivi risultati sull'apprendimento. Si determina uno stratificarsi di tecniche, che non

hanno una cornice teorica e metodologica di fondo che ne orienti l'utilizzo.

Scopo del nostro progetto è fare una ricognizione di metodi e pratiche che vengono utilizzati in centri ed enti che lavorano con la disabilità e che promuovono modalità di apprendimento. Confrontare e valutare le pratiche di presa in carico delle famiglie, i metodi terapeutici usati e le proposte didattiche utilizzate nelle scuole.

Dal confronto vorremmo trarre delle conclusioni in termini di efficacia e di praticabilità di un Sistema didattico e di presa in carico strutturato.

7.7 Tecnologie innovative per la riabilitazione

Nell'ottica di un aggiornamento continuo e in ottemperanza ai propri obiettivi di *promozione e sperimentazione delle nuove tecnologie informatiche in ambito educativo e formativo* è nata l'esigenza di approfondire alcuni ambiti di applicazione delle nuove tecnologie ai disturbi del neurosviluppo. E' nata una collaborazione con il Politecnico di Milano, HOC Lab/i3 Lab (Innovative Interactive Interfaces Group), mirato a sperimentare nuove tecnologie di ausilio alle disabilità cognitive e alla definizione di nuovi servizi innovativi per l'ausilio degli interventi diagnostici e riabilitativi.

7.8 Pianificazione strategica

Imparare si è resa conto che per ottimizzare la gestione delle proprie iniziative (quelle riportate precedentemente e quelle che verranno ideate durante il 2019) e per meglio orientare la propria crescita sia necessario un intervento di pianificazione strategica che possa strutturare, rafforzare e rendere coerenti le



iniziative in essere e quelle future. Tale intervento ha l'obiettivo di definire passi a medio e lungo termine e una pianificazione strategica delle azioni tramite accesso strutturato ed esperto ad opportunità di finanziamento.

8. DIMENSIONE ECONOMICA

8.1 Valore della produzione

	2014	2015	2016	2017	2018
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 570.800,00	€ 626.971,00	€724.058,00	€688.074,00	727.106,00
Altri ricavi	€ 4.057,00	€ 2.208,00	€1.751,00	€2.082,00	1271,00
Totale	€ 574.857,00	€ 629.179,00	€725.809,00	€690.156,00	728.377,00

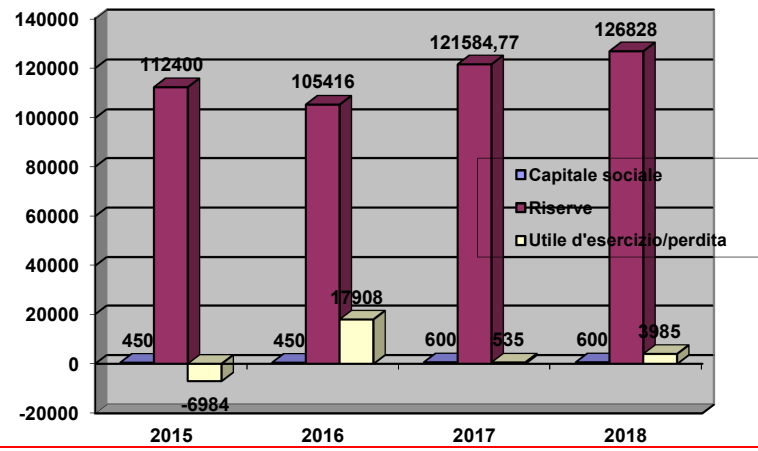
	2014	2015	2016	2017	2018
Utile /perdita di esercizio	€ 8447	€ -3984	€ 17.908	€ 534	€ 3.985

8.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale

Patrimonio netto

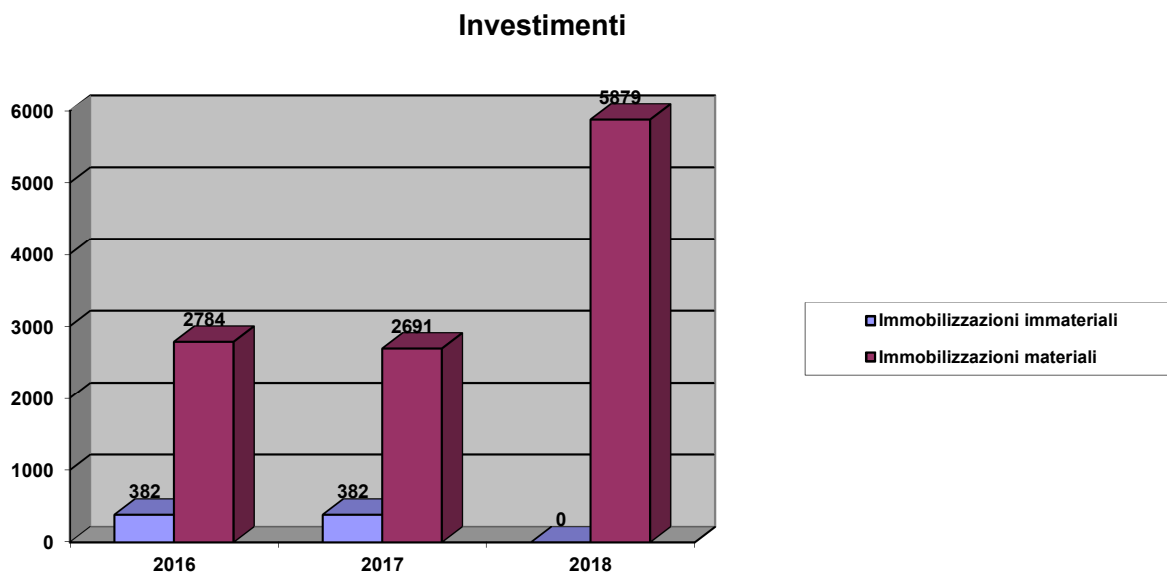


Patrimonio netto





8.3 Il patrimonio



9. Conclusioni

Anche quest'anno ci siamo impegnati affinché, crescendo e progettando nuove iniziative, non venisse meno il nostro impegno andando avanti seguendo i valori e i principi che ci siamo sempre prefissati.

Ogni anno affrontiamo una sfida nuova e speriamo, per il futuro, di affrontarne sempre di più rilevanti e più sostenibili.

Un ringraziamento speciale va, non solo a tutte le persone che fanno parte dello staff, a coloro che dedicano il loro tempo e che ci stanno affiancando anche per un periodo limitato, ma anche e soprattutto ai nostri utenti, abituali e non, che ci supportano e permettono la crescita della nostra Cooperativa.

Speriamo che il bilancio sociale, infatti, venga letto non solo dagli "addetti ai lavori" ma da tutti, in quanto strumento indispensabile di sviluppo, di diffusione del nostro operato e di dialogo.

Il Presidente del C.d.A

Rosas Raffaella