

Società
Cooperativa Sociale
Nuovi Orizzonti

Bilancio di Responsabilità
Etica e Sociale 2020

INDICE

PREMESSA.....	pag. 3
1 – NOTA METODOLOGICA	pag. 3
2 – INFORMAZIONI GENERALI SULL’ENTE.....	pag. 5
2.1 – La storia della cooperativa.....	pag. 6
2.2 – Valori e finalità perseguite.....	pag. 10
2.3 – Attività svolte.....	pag. 12
2.4 – I riconoscimenti.....	pag. 13
2.5 – Contesto di riferimento.....	pag. 15
3 – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	pag. 15
3.1 – Stakeholder.....	pag. 16
4 – PERSONE CHE OPERANO PER L’ENTE.....	pag. 18
5 – OBIETTIVI E ATTIVITA’.....	pag. 22
5.1–Servizio di assistenza domiciliare rivolto a minori/adolescenti e loro famiglie (ADM)....	pag. 22
5.2 – Servizio di assistenza domiciliare rivolto a disabili e loro famiglie (ADH).....	pag. 22
5.3 – Il servizio di sostegno socio – educativo – assistenziale per l’integrazione scolastica degli alunni disabili nelle scuole	pag.23
5.4 – SFA Servizio di Formazione all’Autonomia rivolto ad utenti disabili.....	pag. 24
5.5 –Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e loro famiglie ed adulti fragili.....	pag. 25
5.6 – Il servizio di assistenza domiciliare integrata ADI.....	pag. 26
5.7 – Attività integrative realizzate con risorse proprie	pag. 27
5.8 – I laboratori doposcuola per minori, laboratori per anziani e persone con disabilità.....	pag.27
5.9 – Il servizio di sostegno psicologico.....	pag. 28
5.10 – Valutazione impatto sociale.....	pag. 28
5.11 – Impatto sociale sugli stakeholder.....	pag. 28
6 – SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA.....	pag. 29
7 – ALTRE INFORMAZIONI.....	pag. 30
7.1 – Riunioni degli organi CDA.....	pag. 30
7.2 – Sicurezza e salute negli ambienti di lavoro D.Lgs. 81/2008 e S.S.M.I.	pag. 31

7.3 – Misure di protezione per il trattamento dei dati personali D.Lgs. 196/2003 S.S.M.I. e del Regolamento UE 2016/679.....	pag. 31
7.4 – Progetti futuri.....	pag. 31
8 – MONITORAGGIO ORGANO DI CONTROLLO.....	pag. 32

PREMESSA

- **Obiettivi** che l'impresa si pone nell'attivare il percorso che porta alla relazione del Bilancio di responsabilità sociale

La realizzazione di questa edizione del Bilancio Sociale ha permesso alla Nuovi Orizzonti Società 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, 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, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

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

In particolare per questa edizione del Bilancio Sociale la Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale ha deciso di evidenziare le valenze:

- ✓ di comunicazione;
- ✓ informative.

Oltre che per adempiere ad una prescrizione regionale, gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell'edizione 2020 del Bilancio Sociale sono prevalentemente i seguenti:

- ✓ favorire la comunicazione interna;
- ✓ informare il territorio;
- ✓ misurare le prestazioni dell'organizzazione.

- **Destinatari principali** ai quali è rivolto il documento

Destinatari principali sono i seguenti stakeholder interni ed esterni:

- ✓ I soci
- ✓ I soci lavoratori
- ✓ I dipendenti
- ✓ I fruitori dei servizi
- ✓ Le amministrazioni pubbliche

1 – NOTA METODOLOGICA

Per la redazione del Bilancio Sociale Nuovi Orizzonti ha realizzato un gruppo di lavoro costituito dalla direzione tecnica, dal responsabile dell'area progettazione e dai coordinatori dei servizi, prendendo ad esame i dati riferiti all'anno 2020. Per fornire un panorama più esaustivo delle problematiche incontrate, per quanto riguarda alcuni servizi, sono state prese in esame le informazioni riguardanti l'intero periodo della gestione.

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto ispirandosi alle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore" adottate con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019.

Negli anni passati, invece, il Bilancio Sociale veniva 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 Iniziative).

A questi si aggiungevano diversi riferimenti dal punto di vista normativo:

- ✓ 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;
- ✓ Circolare n. 14 della Direzione Generale Industria, Piccola e Media Impresa e Cooperazione del 29 maggio 2009.
- ✓ Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit emanate dall'Agenzia per le organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale.

➤ **Modalità di utilizzo e di pubblicizzazione del Bilancio Sociale**

Nell'anno 2020 non si riscontrano cambiamenti di metodi di misurazione rispetto al periodo precedente. Non si riscontrano inoltre cambiamenti significativi di perimetro: sono state considerate tutte le attività svolte dalla cooperativa nei confronti dei vari soggetti a cui la Nuovi Orizzonti offre i propri servizi. Non si sono verificate variazioni significative per quanto riguarda la struttura organizzativa, le dimensioni e gli organi di amministrazione e controllo della cooperativa.

Considerato che l'obiettivo che ci siamo proposti è fondamentalmente informativo e di comunicazione del presente Bilancio Sociale, una particolare attenzione viene posta ai soggetti portatori d'interesse interni, ovvero i soci ed i lavoratori della cooperativa, per rendere maggiormente leggibili i dati sul valore economico e sociale prodotto dalla cooperativa. Quindi il Consiglio di Amministrazione, in osservanza delle vigenti normative, presenta all'assemblea dei soci il Bilancio Sociale congiuntamente al bilancio d'esercizio redatto al 31 dicembre di ogni anno.

La comunicazione è estesa agli stakeholder interni ed esterni. Le modalità di diffusione prevedono:

- la presentazione e l'approvazione dell'Assemblea dei soci;
- la pubblicazione sul sito ufficiale della cooperativa al fine di renderlo visibile.

Il Bilancio Sociale ha anche una valenza di supporto alla governance della cooperativa per permettere una migliore pianificazione strategica, e quindi si integra a tutti gli effetti con il riesame della direzione per la Gestione del Sistema di Qualità.

➤ **Data e modalità di approvazione del Bilancio Sociale**

L'edizione del Bilancio Sociale 2020 è stata approvata dall'Assemblea dei Soci in prima convocazione andata deserta convocata in data 29 giugno 2021 ed essendo andata deserta, in seconda convocazione, il 21 luglio 2021.

2 – INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Di seguito vengono riportati i dati societari dell'organizzazione al 31/12/2020

➤ **Oggetto sociale come previsto dallo Statuto**

Secondo quanto riportato nello statuto, all'articolo 3, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

Oggetto della cooperativa sono **la gestione e la produzione di servizi socio-sanitari ed educativi di cui all'articolo 1, comma 1 lettera a), della legge 8 novembre 1991 n. 381.**

- **Denominazione:** Società Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti
- **Sede Legale:** Via Sabaudia n. 8 - Milano
- **Altra sede:** viale Faenza n. 25, Milano
- **Forma Giuridica:** Società Cooperativa Sociale a R.L.
- **Qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore:** Impresa Sociale
- **Codice Fiscale e Partita I.V.A.:** 08872610152
- **Iscrizione nel registro delle imprese alla Camera di Commercio di Milano:** C.F. e numero d'iscrizione 08872610152 data di iscrizione 19/02/1996
- **Iscrizione con il numero Repertorio Economico Amministrativo:** 1258197 il 02/11/1987
- **Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali:** n° 325, foglio 163, sez. A, data iscrizione 22/07/1996, decreto 60255
- **Iscrizione Albo Nazionale Cooperative:** n° A118308, data iscrizione 25/03/2005
- **Iscrizione al Registro Prefettizio di Milano:** Decreto n. 2978 della sezione cooperazione "Produzione e Lavoro" ed al n. 91 sezione cooperazione "Sociale"
- **Iscrizione INPS:** n. 4953902103.00
- **Iscrizione INAIL:** n. 06356394/82
- **Telefono:** 02.66988437 – 02.66988033
- **Fax:** 02.66988076
- **Sito Web:** www.nuoviorizzonticooperativa.it
- **E-mail:** nuoviorizzonti.scarl@tiscali.it
- **Aree territoriali di operatività:** durante la sua vita la cooperativa ha ampliato il territorio di riferimento, passando dal lavoro nel e con il Comune di Milano all'estendere la sua presenza e collaborazione con i comuni della provincia di Milano, sempre attenta a sviluppare interventi di rete e di sviluppo della comunità in cui è inserita la sua azione.

2.1 – La storia della cooperativa

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti viene fondata nel **Giugno del 1987** ad opera di alcune persone con esperienza pluriennale nella gestione di Servizi Domiciliari, Residenziali e nel Volontariato rivolti ad Anziani e persone in condizioni di Fragilità Sociale. La società, fortemente connotata nel suo Dna dall'importanza dei valori della Prossimità nei Servizi rivolti alle persone fragili, fin dall'inizio della Sua costituzione svolge Servizi come previsti dallo statuto Socio – Assistenziali Infermieristici, Educativi ecc. in collaborazione con Enti pubblici e strutture private. Contestualmente la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti promuove e realizza autonomamente un progetto di “Prossimità” e di Assistenza Domiciliare nei confronti delle persone affette da Aids. Tale Progetto viene realizzato attraverso l'organizzazione di una raccolta di fondi in loro favore all'interno dello stadio Meazza con la collaborazione della Croce Rossa Italiana. La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, nell'ottica del lavoro di rete, sin dal 1987 ha promosso un convegno “Assistenza Domiciliare Incontro tra Pubblico e Privato” con il patrocinio del Ministero della Sanità, Regione Lombardia e Comune di Milano e la partecipazione del Centro Studio contro L'Aids, “Amici del Cesca”. Come risultato di questo progetto è stato costituito un gruppo di volontari appartenenti alla Cooperativa che ha operato presso l'ospedale Sacco di Milano in stretta collaborazione con il Prof. Moroni all'interno del suo reparto.

Nel 1990 la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti estende il proprio ambito d'intervento anche nel settore del **disagio minorile**, partecipando al bando e risultando aggiudicataria del Servizio Assistenza Domiciliare Educativa. Da allora ha continuato a maturare l'esperienza nel campo Educativo in accreditamento con il Comune di Milano fino al 31/12/2020, con continuità anche per l'anno 2021.

La Cooperativa dal **1991** in avanti ha gestito Servizi Socio Sanitari, Socio Assistenziali, Socio Educativi Domiciliari e presso strutture Residenziali in convenzione con importanti committenti quali Comune di Milano, Comune di Brescia, Comune di San Donato Milanese, Comune di Biassono.

La Cooperativa ha inoltre collaborato nel **1993**, nell'ambito del Progetto Unicef Internazionale; con il Comune di Milano e l'istituto degli Innocenti di Firenze al Progetto “Bambino Urbano”.

Nel **2002** ha partecipato all'appalto del **Servizio di Portierato Sociale**, Servizio che si è protratto per 5 anni e proseguita per 3 anni nel “Servizio di Custodia Sociale”. Inoltre acquisisce mediante gara pubblica uno **spazio in V.le Faenza n. 25 Quartiere Barona - nel Municipio ex Zona 6 di Milano**. Tale spazio diventa la **sede del Centro Socio Ricreativo L'Albero** all'interno del quale saranno organizzati eventi socio ricreativi per il Servizio rivolto ai Minori ed alla Famiglia, alle Persone con Disabilità ed agli Anziani. Dall'anno 2016 risultiamo accreditati per il Servizio di formazione all'autonomia per persone disabili.

Nel **2006**, in relazione al bisogno crescente di Servizi di Trasporto Protetto in favore degli Anziani la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti sviluppa il **Progetto “Le Ali di Alice”**, un Servizio di Trasporto Protetto gratuito in favore degli Anziani con automezzo e accompagnatore presso Centri Diurni, Istituti di Riabilitazione, Ospedali, Laboratori Diagnostici.

Sempre nell'anno **2006** la Cooperativa promuove inoltre un **Progetto di Sostegno Psicologico** rivolto ad Anziani Fragili e Nuclei Familiari di Anziani con figli Disabili per il Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani e del Sostegno Integrato in convenzione con il Comune di Milano. Un'ulteriore iniziativa che la cooperativa ha promosso già dall'anno 2006 il **servizio di sostegno psicologico domiciliare**, per persone anziane sole o con carenti reti di protezione. Anche questo progetto è **finanziato interamente dalla Cooperativa senza l'apporto di nessun contributo pubblico o privato**. Il servizio è stato interrotto per l'anno 2020 causa Sars-Cov2.

Un ulteriore sviluppo è dato dall'aggiudicazione nell'anno **2005** del **servizio ADM/ADH nel Comune di Biassono** per il triennio 2005 – 2008 e per il successivo biennio 2008 – 2010.

Dal **2007 al 2010** la Cooperativa ha gestito mediante convenzione di appalto il **Servizio di Custodia Sociale Ex Portierato Sociale** per il Lotto 3 che comprende i **Municipi delle ex Zone 1 – 5 – 6**, operando al fianco di altre organizzazioni coinvolte nel progetto.

Dal 2009 la cooperativa è **accreditata dal Comune di Milano per la gestione di Servizi e Interventi Domiciliari Socio Assistenziali a favore di Anziani, Disabili e loro famiglie nel Municipio ex Zona 6 e nel Municipio ex Zona 7 e di Servizi e Interventi Domiciliari Socio Educativi e Socio Assistenziali per Minori e Disabili e nei Municipi ex Zona 1 e 6.**

Nel corso dell'anno 2012 la Cooperativa ha ricevuto un contributo economico da Fondazione Cariplo per il Progetto promosso dalla cooperativa **“Una Finestra nel Mondo”**, servizio di sostegno e supporto domiciliare rivolto ad anziani soli o con carenti reti di protezione.

Dal **2009 al 2013** la Cooperativa ha gestito in accreditamento con l'Ambito Territoriale dei Comuni del Corsichese i Servizi Educativi Domiciliari a favore di persone con disabilità.

Dal **2010 ad Aprile 2016** gestisce in **ATI con l'Associazione Gaetano Negri il Centro Socio Educativo Giotto**

Dal **2010 al 2014** la Cooperativa è aggiudicataria dei Servizi Socio Educativi Domiciliari rivolti a Minori per il Comune di Sedriano.

L'accreditamento ai **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** rappresenta per la cooperativa un obiettivo importante, in quanto i Servizi Socio Sanitari di Assistenza Domiciliare Integrata che si rivolgono alla cittadinanza intera rappresentano un investimento futuro dove le cure domiciliari integrano il classico modello di Welfare riducendo il numero dei ricoveri ospedalieri. La cooperativa nella logica dell'integrazione socio sanitaria, è accreditata dal 2010 per i **Servizi ADI dell'ATS Città Metropolitana** per il distretto 5 e durante l'anno 2012 in occasione del nuovo bando indetto dalla Regione Lombardia, ha ottenuto l'accreditamento per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per tutti i distretti **dell'ATS città di Milano.**

Al termine dell'anno 2012, la cooperativa ha conseguito l'accreditamento per il **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per ATS Città Metropolitana, ATS della Brianza.**

Nel corso dell'anno 2013 la cooperativa ha conseguito l'accreditamento per il **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per ATS Pavia, ATS della Val Padana.**

Dal **2012** la cooperativa si è accreditata in convenzione con il Comune di Milano per il servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi. Nell'anno 2020 ha operato nei seguenti Istituti Scolastici in totale 8: **Istituto Scolastico Zaccaria, Istituto Scolastico Ettore Conti, Istituto Madre Cabrini, Istituto Scolastico Morosini, Istituto SS. Redentore, Istituto Faes Aurora, Istituto Faes Monforte e Istituto Caterina Da Siena., Istituto Comprensivo Statale Teodoro Ciresola.**

Risultiamo, inoltre, inseriti nell'elenco degli enti accreditati per l'erogazione dei voucher per l'assistenza educativa scolastica nell'ambito di Carate Brianza.

Siamo inoltre iscritti nell'elenco dei soggetti qualificati allo svolgimento degli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale nell'anno scolastico 2018/2019 per ATS Città Metropolitana di Milano.

La rete dei Servizi

Nell'aprile del **2002** la Cooperativa è promotrice della **Rete dei Servizi rivolti a Persone Disabili nel Municipio ex Zona 6 di Milano**, coinvolgendo in percorsi di co-progettazione le risorse Formali ed Informali del territorio. Contestualmente dell'anno **2005** viene promossa dalla Cooperativa la **“Rete dei Servizi del Pubblico e Privato Sociale” per Anziani e Disabili nei Municipi delle ex Zone 6-7 di Milano**, con l'obiettivo di coinvolgere il maggior numero di risorse formali ed informali presenti nel territorio per sviluppare percorsi di co-progettazione in grado di rispondere alla pluralità dei bisogni delle persone fragili e della Comunità in generale.

Infatti, nel corso degli anni la cooperativa si è sempre posta come soggetto non solo gestore di servizi, ma come sensore dei bisogni del territorio e promotore di politiche sociali a livello locale, promuovendo e partecipando alla costituzione di **Reti Locali di Servizi**, quali **la Rete dei Servizi del Pubblico e Privato Sociale rivolto a Minori e Giovani del Giambellino nel Municipio ex Zona 6 di Milano**, **la Rete dei servizi del pubblico e privato sociale rivolta a persone Anziane e Disabili nei Municipi delle ex-Zone 6-7 di Milano**, prendendo parte ai **tavoli di area** previsti dai **Piani di Zona per i Servizi Sociali**. La cooperativa, infatti, ancor prima dell'uscita della legge 328/00, interpretando il suo ruolo non come semplice esecutore di prestazioni, ma come attore di un sistema a rete plurale per opportunità offerte e per responsabilità dei soggetti, ha sempre partecipato in modo attivo alla governance della comunità in cui opera, nel rispetto delle competenze e responsabilità dei diversi interlocutori istituzionali e sociali.

Come riportato in altre parti del documento l'elemento che ha caratterizzato lo sviluppo della cooperativa è stato l'accreditamento per la gestione dei voucher sociali.

Attualmente la cooperativa è **accreditata**:

➤ **Dal Comune di Milano nell'ambito del Sistema della Domiciliarità per la gestione delle seguenti linee di prodotto:**

- 1) **EDUCATIVA**
- 2) **SOCIO ASSISTENZIALE**
- 3) **AIUTI FAMILIARI**

Per la Regione Lombardia per la gestione di Servizi Socio Sanitari di Assistenza Domiciliare Integrata ADI in convenzione con le ATS dei seguenti distretti: ATS Città Metropolitana, Milano 1, Milano 2, ATS Monza e Brianza.

➤ Politiche di impresa sociale

La scelta della cooperativa di investire energie e risorse rispetto all'accreditamento si è rivelata strategica. Infatti, altre amministrazioni pubbliche della provincia di Milano stanno procedendo nella stessa direzione. In base al principio della libera scelta da parte del cittadino e della sussidiarietà, le amministrazioni pubbliche erogano ai propri cittadini quote sempre più consistenti di servizi tramite titoli sociali – voucher sociali – per l'acquisto delle prestazioni dai soggetti accreditati, riducendo la gestione diretta o convenzionata dei servizi.

La pubblica amministrazione sempre più assume il ruolo di:

- ❖ pianificatore e regolatore del sistema, accreditando i soggetti e controllando la qualità del servizio offerto;
- ❖ porta di accesso e di valutazione del bisogno, con la definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI- PID).

➤ **Ambito territoriale nel quale la cooperativa svolge la propria attività:**

Durante la sua vita la cooperativa ha ampliato il territorio di riferimento, passando dal lavoro nel e con il Comune di Milano all'estendere la sua presenza e collaborazione con i comuni della provincia di Milano, sempre attenta a sviluppare interventi di rete e di sviluppo della comunità in cui è inserita la sua azione.



2.2– Valori e finalità perseguite

➤ Mission, valori ed esperienze

La cooperativa sociale Nuovi Orizzonti è un'organizzazione con know out consolidato, compiendo 32 anni di attività sociale nel giugno 2019. In accordo con la legge 381/91, e come previsto dall'articolo 2 dello statuto, si propone come **finalità istituzionale il perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il lavoro dei soci.**

Dal 1987 opera nel **settore dei servizi socio educativi, socio sanitari e socio assistenziali, domiciliari e di prossimità rivolti a nuclei familiari composti da anziani, persone con disabilità (minori e adulti), minori, adulti in difficoltà e soggetti in condizione di disagio psichico.**

Durante la sua pluriennale attività ha consolidato e sviluppato costantemente la sua mission e il suo campo d'intervento: **sostenere la famiglia nelle diverse fasi del suo ciclo di vita e nei suoi compiti di cura dei figli, dei familiari fragili, anziani, persone con disabilità, soggetti in condizione di disagio sociale o psichico.** In particolare ha la finalità di **venire incontro ai bisogni espressi ed inespressi della popolazione in situazione di fragilità, ed aiutare le famiglie che si fanno carico della cura dei propri familiari, decidendo di sostenerli al proprio domicilio, nei servizi diurni ed anche nelle strutture residenziali.**

➤ Valori di riferimento

La cooperativa, oltre a far propri i valori ed i principi che stanno alla base della cooperazione, ha approvato il codice etico che rappresenta un patto con l'Utenza, la Famiglia, la Comunità ed i Servizi Istituzionali e non.

Il presente Codice Etico è parte integrante del Modello di Organizzazione e Controllo adottato dalla Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti ai sensi del Decreto 231/01.

Nuovi Orizzonti riconosce e fa propri i seguenti valori:

❖ **Centralità della Persona e della Famiglia**

- ✓ Il Rispetto dei valori etici, morali di ogni Persona per tutte le culture, etnie, religioni.
- ✓ La centralità della Persona e della Famiglia;
- ✓ Il riconoscimento dei Bisogni espressi ed inespresi della Persona e della Famiglia;
- ✓ La cura dei legami di rete;
- ✓ L'integrazione a livello intergenerazionale;
- ✓ L'integrazione delle Persone e della Famiglia nella comunità di riferimento;
- ✓ La crescita dei valori della solidarietà e della reciprocità nelle persone e nella comunità di riferimento;
- ✓ La Prossimità come valore aggiunto;
- ✓ La Prevenzione di ogni forma di Disagio;
- ✓ La Prevenzione di ogni forma di Isolamento ed emarginazione;
- ✓ La promozione di azioni di integrazione ed inclusione sociale.

❖ **Lavoro di Rete**

- ✓ La Promozione del Lavoro di Rete con le Risorse Formali ed Informali;
- ✓ La Co-progettazione condivisa con le Risorse Formali ed Informali;
- ✓ L'impegno ad operare con i Servizi per la riduzione delle barriere culturali ed architettoniche;
- ✓ La Co-progettazione con gli Stakeholder di azioni di coesione sociale nei processi di riqualificazione urbanistica.

❖ **Qualità dei Processi/Servizi**

- ✓ Qualità Gestionale Tecnico Organizzativa;
- ✓ Qualità e Comunicazione;
- ✓ Qualità Professionale;
- ✓ Qualità Formazione;
- ✓ Qualità e Coordinamento Servizi;
- ✓ Qualità Progettuale;
- ✓ Qualità dei Processi di Intervento e Realizzazione del Servizio;
- ✓ Qualità delle Prestazioni;
- ✓ Qualità e Integrazione;
- ✓ Qualità Percepita;
- ✓ Qualità e Strumenti Operativi;
- ✓ Qualità e Innovazione;
- ✓ Qualità e Sicurezza.

2.3 – Attività svolte

La Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale, per quanto riguarda le attività statutarie elencate nel D.Lgs. 112/2017 art. 2, ha come obiettivo la gestione e la produzione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi di cui all'articolo 1, comma 1 punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381. Tra i servizi offerti, in accreditamento con il Comune di Milano, tramite i Servizi Sociali, e i distretti delle ASST presenti sul territorio, si erogano, servizi quali:

- assistenza domiciliare con personale ASA, rivolto a persone anziani, disabili e fragili
- assistenza infermieristica e fisioterapica dedicata a soggetti anziani e disabili, tramite l'ausilio di personale specializzato che, insieme al caregiver e alla rete, captano e rispondono ai bisogni delle persone in base alla segnalazione delle ATS e dei Servizi Sociali.
- assistenza domiciliare rivolta a minori, in accreditamento con il Comune di Milano

La cooperativa non svolge ad oggi alcuna attività secondaria e/o strumentale.

Nuovi Orizzonti ha tra i suoi valori fondanti l'attenzione alla dimensione comunitaria e a promuovere il lavoro di rete. Questo è un elemento costitutivo del lavoro con la persona e con la famiglia. Unitamente al lavoro diretto con le famiglie gli operatori ed il personale di coordinamento svolgono un **lavoro di rete con le risorse Formali ed Informali del territorio**. La costruzione di una rete può avere due finalità e due livelli d'intervento: l'attivazione di una serie di risorse formali ed informali attorno a persone in situazione di fragilità, per consentire la co-progettazione sulla singola situazione e sulla famiglia e quindi la realizzazione di un servizio "prossimo" alle persone, o per sviluppare una co-progettazione condivisa tra le risorse di rete proiettata nel territorio, migliorando l'interattività degli stessi e rivalutandoli quali risorse della comunità, che realizzi progetti, eventi socio ricreativi, culturali nel, per e con il territorio, feste di quartiere, azioni solidali, programmi di formazione interdisciplinare per i cittadini e gli operatori, coinvolgendo sempre i servizi istituzionali per promuovere il benessere della comunità, del singolo e della famiglia.

La progettazione condivisa e allargata con le risorse di rete consente il "faccia a faccia" con tutti gli interlocutori per enucleare esperienze, progetti, valori, risorse da mettere in campo nel territorio.

Nel 2020, come rappresentato nella mappa degli stakeholder della cooperativa, la Nuovi Orizzonti ha avuto rapporti e contatti con:

- cooperative sociali;
- associazioni di volontariato;
- parrocchie e centri di ascolto;
- Aler;
- scuole;
- operatori e dirigenti dei servizi sociali;
- operatori dei servizi residenziali e semiresidenziali;
- operatori dei servizi educativi;
- operatori dei servizi socio sanitari (ADI);
- operatori dei servizi sanitari (CPS, MMG, ambulatoriali, ospedalieri).

2.4 – I riconoscimenti

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti negli anni 2009 - 2010 nell'ambito del servizio di Custodia Sociale ha ricevuto dal Comune di Milano un riconoscimento *per la dedizione dimostrata nella cura delle famiglie milanesi*.

Nel 2011 ha ricevuto dal sindaco di Milano e dall'assessore alla salute una targa in ringraziamento alla collaborazione denominata “**La salute a Milano è un impegno Comune**”.

Nel 2020, invece, ha ricevuto da parte del Comune di Milano l'Attestato di Benemerenzza Civica a **Milano Aiuta**.





2.5 – Contesto di riferimento

La Nuovi Orizzonti Società Cooperativa presta i propri servizi prevalentemente all'interno del Comune di Milano nei Municipi 6 e 7, con personale ASA, educatori, fisiatristi, fisioterapisti, infermieri e logopedisti. Oltre a tali Municipi, opera su tutti i distretti di Milano per quanto concerne l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), in accreditamento con la Regione Lombardia.

Uno tra gli scopi principali fondanti della Cooperativa risulta essere, come descritto nel Codice etico modello 231/01 di Organizzazione, gestione e controllo (revisionato in data 15/11/2016), quello della prevenzione in un'ottica bio-psico-sociale. Il fine è quello di sostenere i caregivers e la famiglia, per poter assistere il più a lungo possibile presso il proprio domicilio la persona anziana e/o disabile. Ciò permette di agire in un'ottica di prevenzione all'ospedalizzazione, all'istituzionalizzazione, in quanto i pazienti sono seguiti nelle loro patologie e nei loro bisogni quotidiani.

All'interno dei servizi si struttura un rapporto di rete tra diverse figure tra cui: medico di base, infermieri, coordinatori, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedista, educatori e operatori OSS/ASA.

Spesso gli operatori sopra descritti, si trovano a dover operare in contesti sociali degradati sia dal punto di vista abitativo, sia da quello economico, sia da quello culturale. All'interno di questi contesti si colloca il Servizio di assistenza domiciliare rivolto ai minori, servizio gestito in accreditamento con il Comune di Milano, prevalentemente nella zona 7 e nella zona 3 con il progetto Qubì.

In riferimento ai minori, la prevalenza dei progetti gestiti dai Servizi Sociali e affidati alla Cooperativa Nuovi Orizzonti riguarda casi con decreti del Tribunale, che evidenziano la presenza di nuclei familiari problematici.

3 – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Alla data del 31/12/2019 il numero dei soci era 64.

Al 31/12/2020 il numero dei soci è costituito da 56 persone fisiche. Il numero totale di soci effettivamente attivi come forza lavoro presso la cooperativa risulta essere 54.

Lo statuto della Cooperativa Nuovi Orizzonti, così come modificato in sede di adeguamento alle norme sul diritto societario, per gli organi di amministrazione e controllo prevede il sistema tradizionale di cui agli articoli da 2380 al 2409 – septies del codice civile. In particolare prevede che la società sia amministrata da un consiglio di amministrazione e si avvalga di un revisore legale.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è composto da tre a nove membri (attualmente ne sono nominati tre), viene eletto dall'Assemblea dei soci ogni tre esercizi ed è rieleggibile; la scadenza del suo incarico coincide con l'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio sociale della sua gestione. Al CdA sono conferiti i poteri per la gestione dell'impresa sociale, senza distinzione tra atti ordinari e straordinari.

Nella tabella è specificata la composizione del Consiglio di Amministrazione.

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Durata dell'attuale nomina
Graziella Cinotti	Presidente	04 Luglio 1988	Triennio 2020-2021-2022
Gabriele Ingrassia	Vice presidente	19 Agosto 1996	Triennio 2020-2021-2022
Carlo Gandini	Consigliere	07 Giugno 1999	Triennio 2020-2021-2022

Presidente

È eletto dal Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della cooperativa.

Organo di controllo

Il controllo contabile viene esercitato da un revisore contabile iscritto nel registro istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nella tabella è specificato il nome del revisore legale, dottor Marco Colombo.

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Durata dell'attuale nomina
Colombo Marco	Revisore Legale n. iscrizione 127084	21 luglio 2020	Triennio 2020-2021-2022

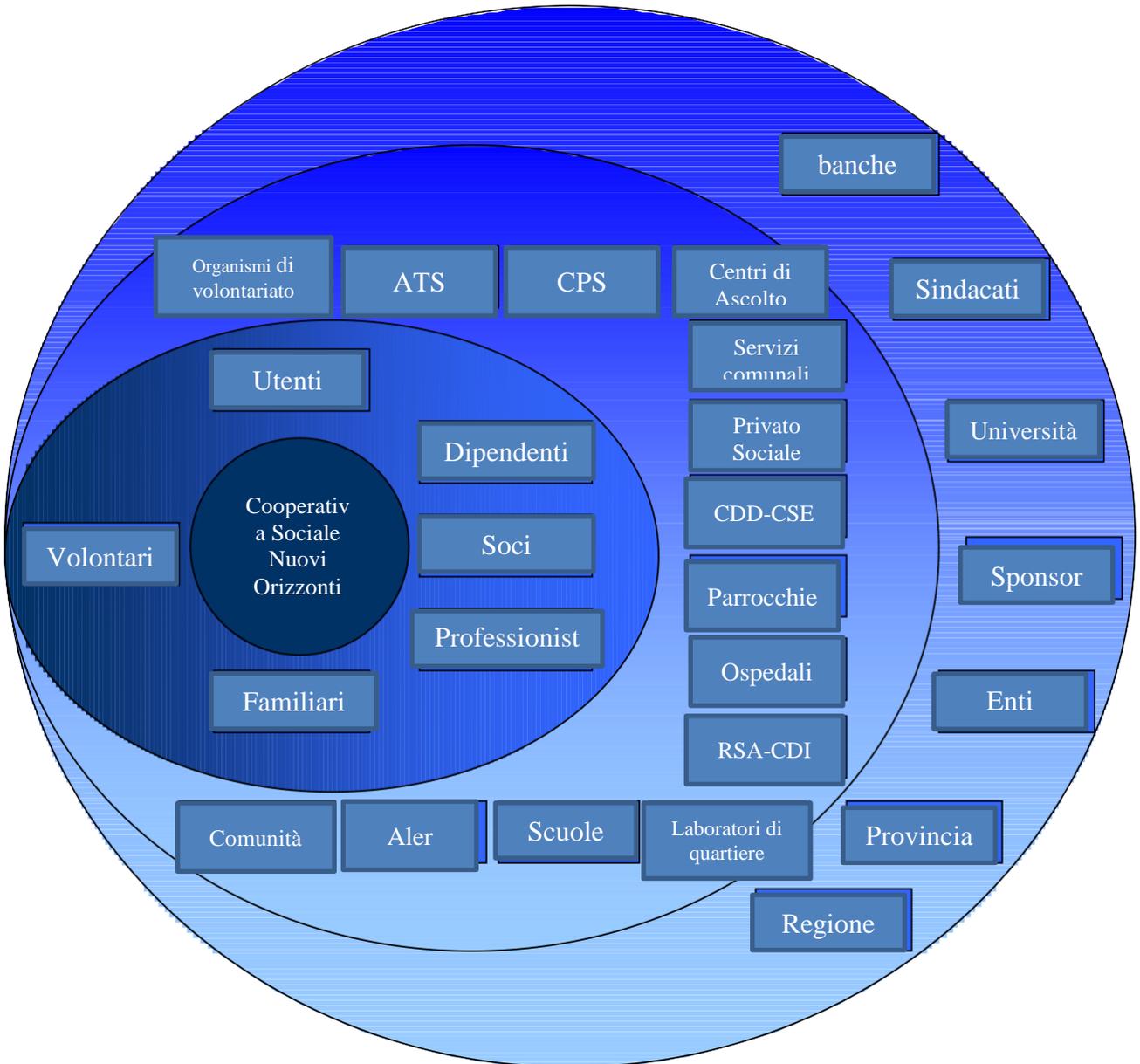
Nell'assemblea di nomina degli amministratori è stato deliberato di erogare un compenso lordo di euro 3.500 al revisore legale Colombo Marco nominato con l'assemblea in seconda convocazione del giorno 21 Luglio 2020.

3.1 – Stakeholder

Di seguito presentiamo la mappa dei soggetti portatori d'interesse della cooperativa Nuovi Orizzonti con il relativo peso, in termini di intensità relazionale con la cooperativa. Sono soggetti che direttamente e/o indirettamente sono coinvolti nel sistema aziendale, la cui partecipazione ed interazione influenza il sistema.

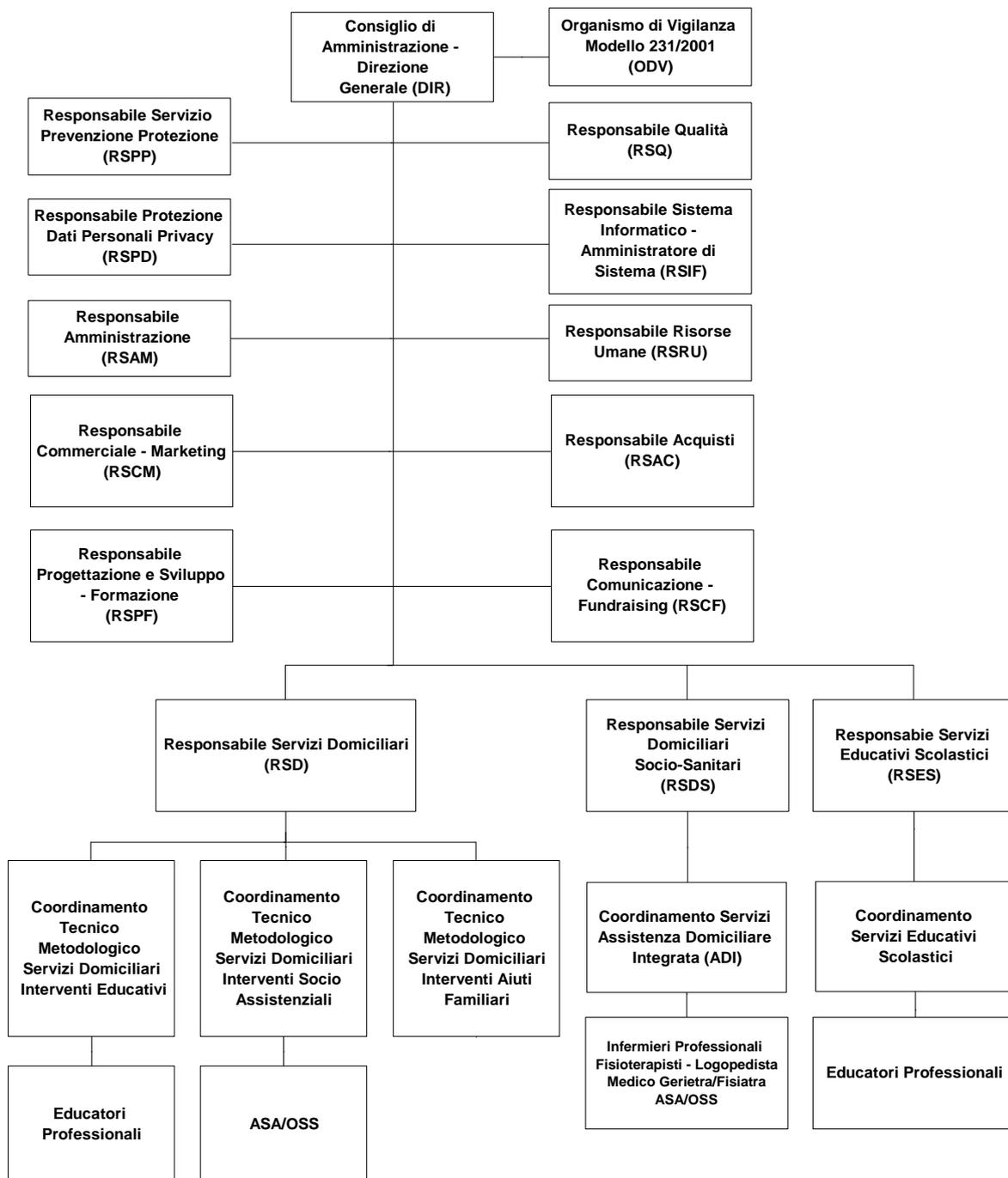
Gli Stakeholders dell'azienda sono:

- ✓ **Reti Primarie:** Utenti e loro Familiari;
- ✓ **Reti Secondarie Formali:** Istituzioni Pubbliche Sociali e Socio-Sanitarie;
- ✓ **Reti Secondarie Informali:** Scambi di Solidarietà;
- ✓ **Reti Secondarie del Terzo Settore:** Organizzazioni di Volontariato, Cooperative Sociali, Associazioni, Fondazioni;
- ✓ **Reti Secondarie di Mercato:** Aziende, Società del Privato;
- ✓ **Reti Secondarie con Scambi di Diritto e di Denaro:** Banche, Enti Previdenziali, Enti Assicurativi.



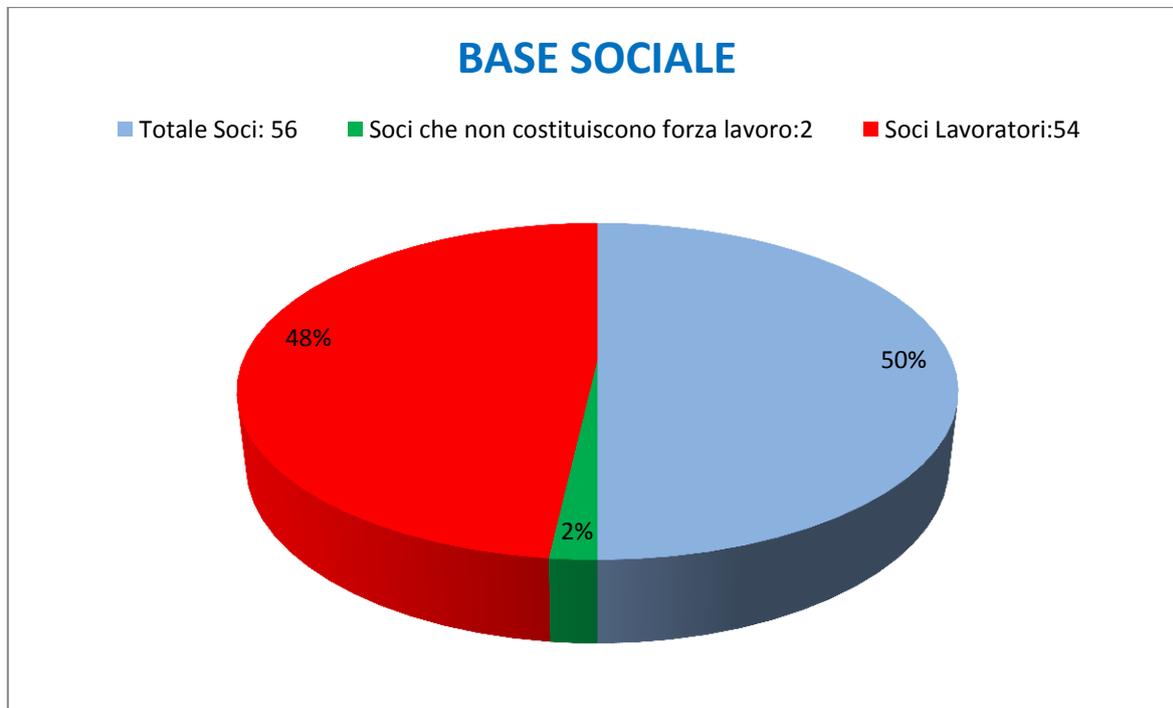
4 – PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Di seguito viene presentata la struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2020, così come strutturato nel Sistema di Qualità, da cui si evincono le responsabilità con le relative funzioni ed interrelazioni.



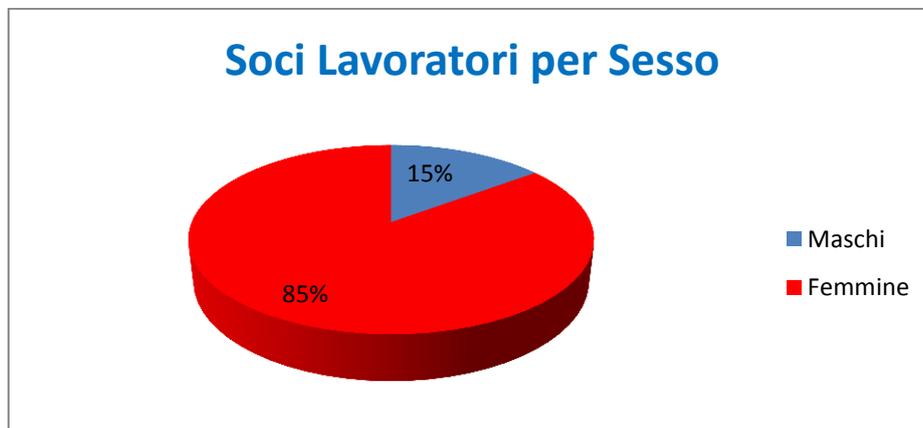
➤ **Personale occupato nelle diverse attività**

Il totale dei soci lavoratori che hanno costituito nell'anno 2020 la Forza Lavoro della Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale è stato pari a 54 lavoratori dal totale dei soci pari a 56 di cui 2 soci non costituiscono forza lavoro.

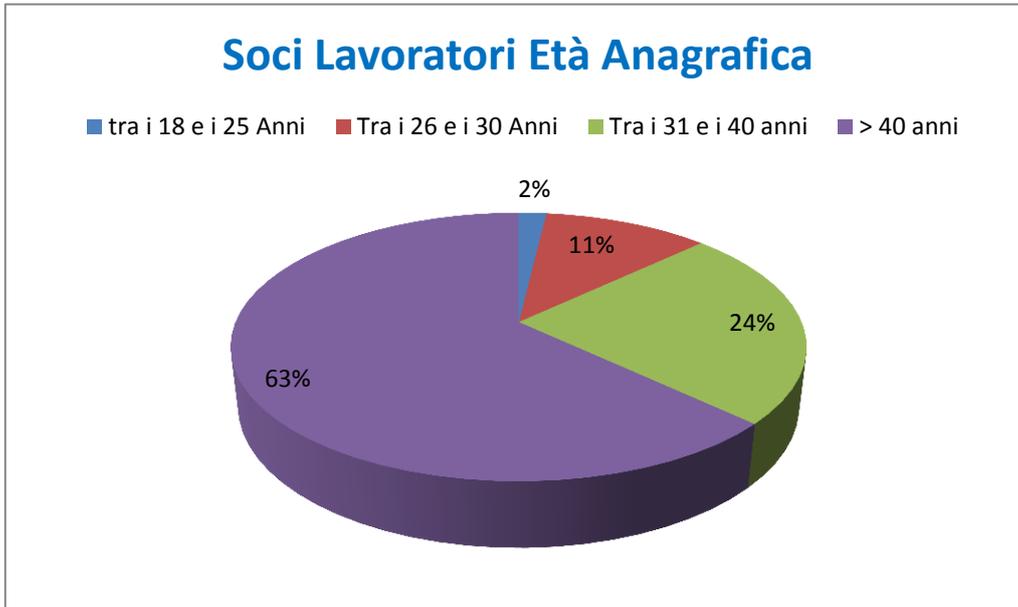


Nuovi Orizzonti conta come tipologia di soci solo lavoratori, in prevalenza di sesso femminile. Infatti, come si può rilevare dalla tabella sottostante l' 85,185% della Forza Lavoro dei soci risulta essere di sesso femminile.

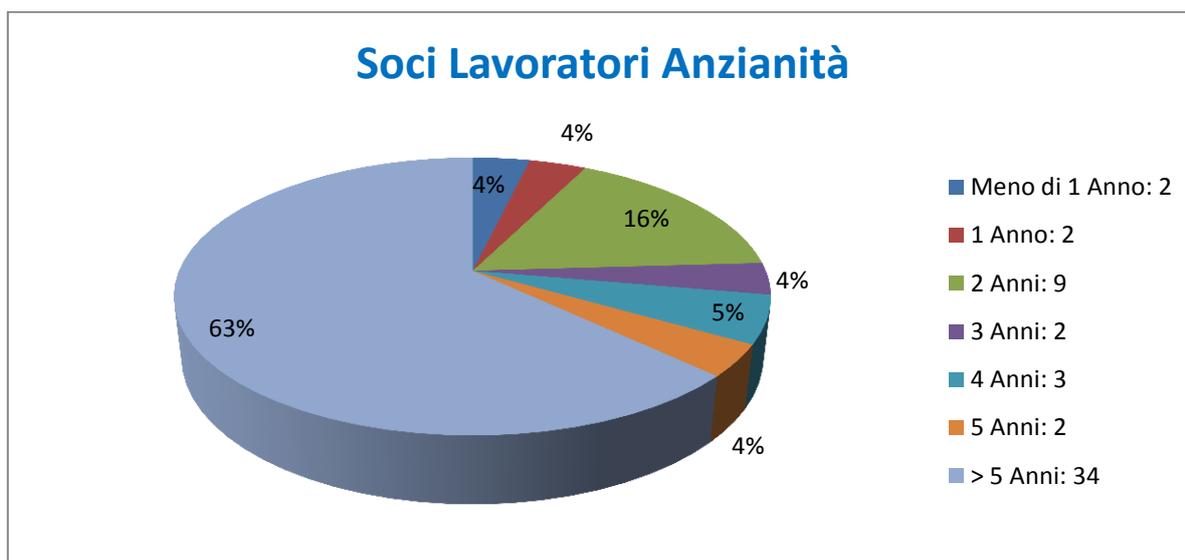
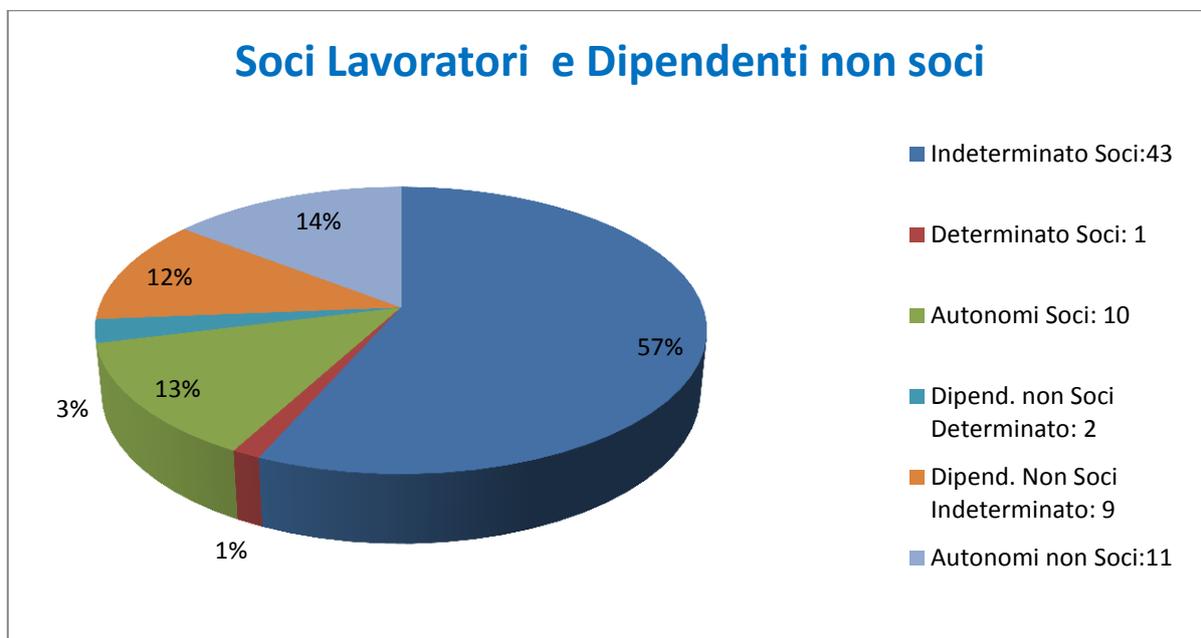
TIPOLOGIA DEI SOCI	MASCHI		FEMMINE		TOTALE	
	n.	%	n.	%	n.	%
Cooperatori	8	14,814	46	85,185	54	100



Soci distinti per anno 2018 - 2019 - 2020						
	Soci Forza Lavoro al 31/12/2018	Totale Soci al 31/12/2018	Soci Forza Lavoro al 31/12/2019	Totale Soci al 31/12/2019	Soci Forza Lavoro al 31/12/2020	Totale Soci al 31/12/2020
Numero	62	64	62	64	54	56



Nella Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale operano sia lavoratori dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato e determinato, sia lavoratori autonomi che esercitano abitualmente il tipo di attività prestata per la cooperativa quale, per esempio, prestazioni infermieristiche o fisioterapiche, e anche lavoratori autonomi che svolgono l'attività solo occasionalmente.



Per quanto riguarda i compensi erogati al personale che costituisce la forza lavoro, si specificano per l'anno 2020 i seguenti importi:

- ✓ emolumenti ai soci (dipendenti e titolari di partita IVA): euro 1.010.919,59;
- ✓ emolumenti ai dipendenti non soci: euro 144.537,37;
- ✓ partite IVA non soci: euro 150.968,52;
- ✓ componenti degli organi di controllo: euro 3.500,00.

Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti risulta essere del 5%.

5 – OBIETTIVI E ATTIVITA'

5.1 – Servizio di assistenza domiciliare rivolto a minori/adolescenti e loro famiglie (ADM)

È un servizio finalizzato a favorire il diritto del bambino e dell'adolescente, di crescere all'interno della propria famiglia, luogo naturale capace di fornire affetto, cura e senso di identità e a sostenere i genitori nello svolgimento del loro ruolo educativo, attraverso interventi di sostegno nella vita quotidiana, accompagnando e rafforzando il minore nell'assunzione graduale di autonomia e responsabilità sociale, facilitando la relazione e la comunicazione tra genitori e figli e una positiva interazione con i loro ambienti di vita.

Di seguito viene riportato il monte ore relativo ai servizi in oggetto, il numero di casi seguiti e il fatturato.

Per l'ADM la maggior parte degli interventi effettuati nell'anno 2018 hanno riguardato i seguenti obiettivi:

- sul minore: relazioni familiari positive (in particolare: costruzione di una relazione di fiducia educatore-minore per una fase iniziale di conoscenza; conoscenza, decodificazione e mediazione delle dinamiche familiari), positivo inserimento scolastico (acquisizione di un adeguato metodo di studio e cura nei rapporti con gli insegnanti e supporto all'insegnante per la valorizzazione delle risorse del minore) e socializzazione autonomia (accompagnamento, mediazione e facilitazione all'accesso delle risorse); più di rado l'obiettivo è stato la soddisfazione necessità di accudimento e cura in supporto o sostituzione del genitore.
- sulla famiglia: relazioni familiari positive (in particolare: costruzione di una relazione di fiducia famiglia-educatore-minore per una fase iniziale di conoscenza; conoscenza, decodificazione e mediazione delle dinamiche familiari); rinforzo della capacità genitoriali (affiancamento nella cure del minore, individuazione e rinforzo delle risorse genitoriali, sostegno alle difficoltà gestionali del nucleo); sostegno nella comprensione della funzione della scuola (cura dei rapporti con gli insegnanti, rinforzo della funzione di controllo e cura dell'iter scolastico); socializzazione e autonomia (accompagnamento all'uso di altri servizi/risorse del territorio e costruzione di una rete di aiuto formale/informale).

Comune di Milano	N. Utenti	Fatturato
ADM 2020	10	10.394,40

5.2 – Servizio di assistenza domiciliare rivolto a disabili e loro famiglie (ADH)

Da sempre la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco. Per la Cooperativa non esistono «assistiti», ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «Disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

Il soggetto in situazione di Disabilità ha il diritto di essere riconosciuto come persona e accettato per se stesso, nella sua diversità e unicità, ed è, pertanto, degno di rispetto, apprezzamento e

valorizzazione. Lo sfondo privilegiato del progetto è sempre e comunque costituito dall'ambiente naturale di vita: la famiglia laddove presente.

Per questo motivo è utile per il raggiungimento degli obiettivi la partecipazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività.

Il Servizio si rivolge a minori e ad adulti disabili che necessitano di percorsi di autonomia personale e di emancipazione finalizzati a promuoverne la piena partecipazione agli ambiti sociali di appartenenza; ai nuclei familiari che necessitano di essere accompagnati nei percorsi di accettazione e di comprensione dei bisogni speciali dei propri figli e nell'attivazione delle risposte adeguate.

Durante l'anno 2018, viene rilevato un trend in diminuzione del monte ore annuo, per i continui tagli ai servizi domiciliari effettuati dal Comune di Milano per l'introduzione dell'ISEE.

Di seguito viene riportato il monte ore relativo ai servizi in oggetto, il numero di casi seguiti e il fatturato.

Per l'ADH la maggior parte degli interventi effettuati nell'anno 2019 hanno riguardato i seguenti obiettivi educativi:

- sviluppare e potenziare il grado di autonomia possibile per la persona seguita procedendo per passi nell'acquisizione di competenze utili per la gestione della vita quotidiana, che vanno dalla gestione del denaro, alla conoscenza del territorio, l'uso dei mezzi, l'alimentazione;
- il progetto di vita dell'utente e la consapevolezza dei propri limiti e potenzialità;
- facilitazione della comunicazione con la famiglia e della socializzazione con i pari;
- attività e uscite sul territorio;
- dialogo e ascolto, contenimento e elaborazione di ansie e preoccupazioni.

Quando la famiglia era presente, si è lavorato su:

- supporto alla famiglia nella gestione del figlio dal punto di vista pratico e delle strategie educative e comunicative;
- permettere ai genitori dei momenti di sollievo in cui dedicarsi agli altri figli presenti o a loro stessi;
- la consapevolezza della patologia del figlio ma anche delle sue risorse;
- ascolto e restituzione dei vissuti;
- facilitazione all'accesso alla rete dei Servizi Territoriali e delle risorse formali e informali.

Comune di Milano	N. Utenti	Fatturato
ADH 2020	3 educativi; 21 socio-assistenziali	164.124,57

5.3 – Il servizio di sostegno socio – educativo – assistenziale per l'integrazione scolastica degli alunni disabili nelle scuole

Il servizio consiste nel complesso delle prestazioni di natura socio-educativa-assistenziale erogate all'interno delle scuole a sostegno del percorso di autonomia, di integrazione e di comunicazione degli alunni disabili, in considerazione della globalità della persona e del percorso di crescita di ogni individuo.

I destinatari interessati al processo d'integrazione scolastica ai sensi dell'art. 3 comma 1 Legge n. 104/1992 sono minori che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o

progressiva, certificata dalla Unità Multidisciplinare per l'integrazione scolastica della azienda sanitaria locale, che è causa di difficoltà di apprendimento e di relazione tale da determinare un processo di svantaggio sociale e di emarginazione, tanto da richiedere a seguito di validazione da parte della

Equipe di Valutazione Integrata la presenza di personale specializzato per superare e rimuovere le barriere che ne impediscono l'apprendimento e la frequenza.

Come recita l'articolo 12 della legge 104/92, scopo generale dell'integrazione scolastica è quello di favorire lo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni, nella socializzazione, al fine di migliorare la sua capacità di vivere, in maniera costruttiva, collaborativa e produttiva, la vita all'interno della scuola.

Gli interventi progettati non solo devono permettere allo studente disabile di ottemperare all'obbligo scolastico, ma dovranno concorrere a valorizzarne le competenze nel rispetto della personalità e delle abilità che gli sono proprie.

Il servizio vuole porsi in un'ottica integrativa rispetto alla scuola e alla famiglia.

L'obiettivo primario del servizio è di migliorare la qualità della vita ed il benessere sia della famiglia sia dell'alunno Disabile.

Pertanto privilegerà un processo d'integrazione, orizzontale reticolare, che faccia riferimento alle moderne strategie educative per attivare e mettere in sinergia le risorse di tanti altri attori significativi che a vario titolo si occupano dell'integrazione scolastica.

Comune di Milano	N. Utenti	Fatturato
Sostegno socio-educativo	47	155.100,00

5.4 – SFA Servizio di Formazione all'Autonomia rivolto ad utenti disabili

Dall'Ottobre 2016 il Centro Socio Ricreativo l'Albero aperto in Milano Viale Faenza n.25 dall'anno 2002 ad oggi, la Cooperativa dopo aver presentato domanda al Comune di Milano per l'accreditamento del Servizio di Formazione all'Autonomia per gli anni 2016 2019 è risultata accreditata ed inserita nell'elenco del Comune di Milano dei soggetti erogatori e può accogliere fino a trentacinque progetti articolati nelle varie fasce orarie della giornata dalle ore 09.00 alle ore 16.30 da lunedì a venerdì.

Negli ultimi mesi dell'anno 2016 ottobre-dicembre sono stati inseriti Part-Time al mattino tre nuovi utenti. Il Servizio prevede come figura responsabile una dottoressa psicologa e per il coordinamento una figura educativa ogni cinque accessi.

Nel corso dell'anno 2018 il Servizio essendosi consolidato ha accolto 4 utenti. Lo spazio all'interno dello SFA nelle ore pomeridiane ha mantenuto dei giorni dedicati a Laboratori Creativi e gratuiti rivolti ad anziani e minori aperti al territorio.

Di seguito viene riportato il monte ore relativo ai servizi in oggetto, il numero di casi seguiti e il fatturato.

Comune di Milano	N. Utenti	Fatturato
ED SFA 2020	3	22.919,29

5.5 – Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad anziani e loro famiglie ed adulti fragili

È un servizio professionale di aiuto e supporto alla persona fragile e di sostegno alla famiglia, che viene modulato, in accordo o su segnalazione dei servizi sociali, secondo un **Progetto Assistenziale Individuale (PID)** che tiene conto di diversi fattori di tipo sociale e sanitario.

Gli obiettivi fondamentali del servizio sono i seguenti:

Sostenere il benessere psico-fisico dell’anziano in condizioni di particolare fragilità socio-sanitaria mediante un sistema di interventi e servizi che garantiscano un buon livello di qualità della vita;

Favorire la permanenza dell’anziano parzialmente autosufficiente al proprio domicilio ritardando, il più a lungo possibile, il ricovero in struttura;

Sostenere i nuclei familiari composti da genitori anziani con figlio disabile con mirati interventi socio-assistenziali e socio-educativi al fine di supportare l’anziano negli atti della vita quotidiana e garantire il mantenimento/sviluppo delle capacità residue nel figlio disabile;

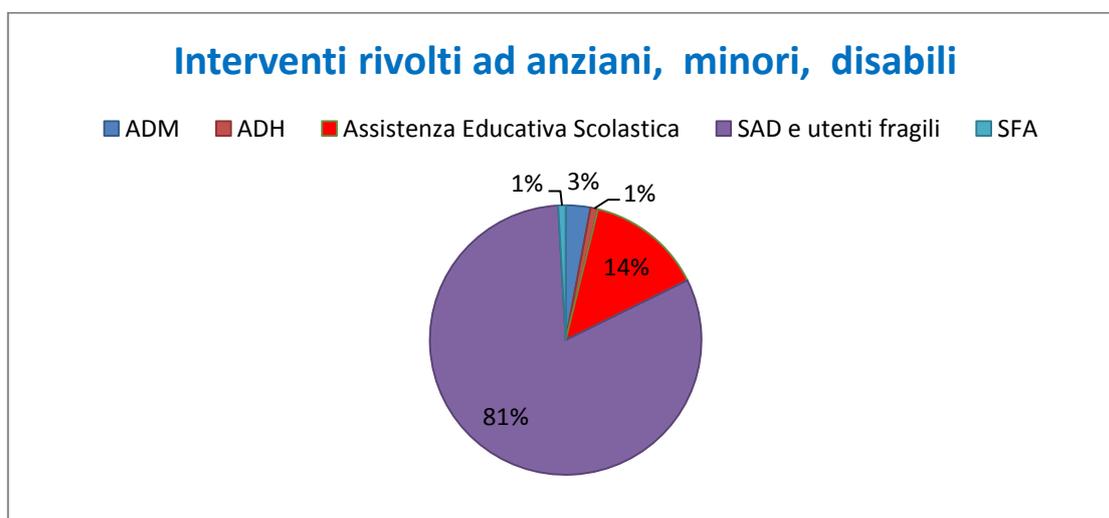
Sostenere e accompagnare l’anziano parzialmente autosufficiente facilitando l'uso delle agenzie e dei servizi presenti sul territorio, al fine di individuare risposte personalizzate ai bisogni espressi.

Per quanto attiene gli adulti fragili, spesso tali fragilità emergono da segnalazioni spontanee dai vicini di casa, dai servizi del territorio tra questi il C.P.S. e soprattutto nei periodi caldi da situazioni che rasentano l'inconveniente igienico tanto che spesso devono intervenire i vigili allertati sempre dai vicini di casa.

La presa in carico di adulti fragili segue le stesse modalità degli altri utenti, ad eccezione di casi che rivestono caratteristiche di pericolosità quali (perdite di gas, infestazioni di insetti, alimenti scaduti, etc...) , in tali situazioni il soggetto/i possono essere allontanati dalla loro abitazione per un risanamento del contesto abitativo e prese in carico al loro rientro dai servizi sociali con un **Progetto Assistenziale Individuale (PID)** che tenga conto dei diversi fattori sia tipo sociali e sanitari.

Di seguito viene riportato il monte ore relativo ai servizi in oggetto, il numero di casi seguiti e il fatturato.

Comune di Milano	N. Utenti	Fatturato
SAD 2020	275	943.060,45
Utenti Fragili	1	5.814,70



5.6 – Il servizio di assistenza domiciliare integrata ADI

È un servizio professionale gratuito di aiuto e supporto alla persona fragile e di sostegno alla famiglia, che viene modulato, su richiesta del cittadino, in accordo con il Medico di Famiglia, secondo un Progetto Assistenziale Individuale (PAI) che tiene conto di diversi bisogni di tipo sanitario, riabilitativo e sociale. Le cure domiciliari sono rivolte a cittadini fragili che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie.

Gli obiettivi del Servizio sono:

- ✓ rivalutazione delle cure domiciliari rispetto alla ospedalizzazione;
- ✓ qualificazione e umanizzazione dell'assistenza socio-sanitaria;
- ✓ riduzione dei ricoveri o delle degenze prolungate nei presidi sanitari e socio-assistenziali;
- ✓ integrazione operativa tra i servizi socio assistenziali e sanitari.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti in accreditamento con l'ATS Città di Milano effettua il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) **per tutti i distretti ATS di Milano che comprende i Municipi delle ex Zone 1-2-3-4-5-6-7-8-9 di decentramento cittadino.**

Inoltre la Cooperativa è accreditata con le ATS della Regione Lombardia seguenti:

ATS Città Metropolitana di Milano, Milano 1, Milano 2
ATS Monza e Brianza

Nel Piano di Assistenza Personalizzato, concordato con l'interessato, la sua famiglia e con il Medico di famiglia, sono comprese una *serie di prestazioni, gratuite per il cittadino*:

- ✓ **infermieristiche** (medicazioni piaghe da decubito, sostituzione di catetere vescicale, educazione sanitaria etc.)
- ✓ **mediche** (visite del medico di famiglia e, se necessario, di medici specialisti)
- ✓ **fisioterapiche - riabilitative** domiciliari
- ✓ **assistenza di base domiciliare con operatori ASA e OSS** (aiuto nell'igiene personale, nella gestione domiciliare di pazienti allettati, etc.).

ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO	N. Utenti	Fatturato
ADI 2020	300	409.350,75

ATS DELLA BRIANZA	N. Utenti	Fatturato
ADI 2020	19	16.536,18

5.7 – Attività integrative realizzate con risorse proprie

Anche per l'anno 2020 la Cooperativa ha realizzato nel Comune di Milano diverse attività integrative, ovvero offerte aggiuntive, rivolte a:

➤ **Minori e Disabili**

- due laboratori doposcuola e creativi gratuiti per ragazzi di età di frequenza delle scuole elementari: uno nel Municipio ex Zona 7 ed uno nel Municipio ex Zona 6;
- servizio di trasporto protetto.

➤ **Anziani**

- servizio di sostegno psicologico;
- servizio di trasporto protetto;
- servizio l'Infermiera di Condominio;
- laboratorio aggregativo presso il Centro Socio Ricreativo L'Albero.

Di seguito ci soffermeremo nella descrizione delle due attività maggiormente rilevanti in termini di impiego di risorse e di risultati conseguiti: **i laboratori per minori e disabili ed il servizio di sostegno psicologico e l'Infermiera di Condominio.**

5.8 – I laboratori doposcuola per minori, laboratori per anziani e persone con disabilità

I laboratori hanno l'obiettivo di integrare i progetti educativi individualizzati per i minori, nella costante comunicazione con il servizio sociale della famiglia, compiendo un'osservazione e mediazione delle dinamiche da loro messe in atto nel gruppo, supportandoli a livello scolastico e nella socializzazione.

Nel **Municipio ex Zona 7** il laboratorio, realizzato in uno spazio messo a disposizione da una scuola è stato aperto per quattro pomeriggi la settimana e frequentato per gli anni 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 con costanza da diversi minori in carico alcuni di essi seguiti dal Servizio Sociale della Famiglia.

Nel **Municipio ex Zona 6** il laboratorio aperto nel 2009 e proseguito nel 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 si svolge tre pomeriggi alla settimana in uno spazio della Cooperativa collocato in **viale Faenza n. 25** presso il **Centro Socio Ricreativo L'Albero**, ed è frequentato da minori/disabili seguiti dalla Cooperativa. I minori in carico al laboratorio sono per lo più di origini straniere e vengono seguiti con progetti individualizzati che prevedono attività di alfabetizzazione, supporto scolastico, socializzazione e dialogo. Alcune delle situazioni seguite sono state condivise con il Servizio Sociale della Famiglia di zona. In questo laboratorio è stato possibile realizzare anche degli interventi di supporto e consulenza alla genitorialità. Verso la fine dell'anno 2015 è stato attivato un progetto sperimentale totalmente innovativo denominato **l'Infermiere di Condominio**. Il servizio è stato attivato nelle zone dove la Cooperativa risulta essere accreditata Municipio ex Zona 6 e Municipio ex Zona 7; sono stati visitati con cadenza quindicinale ed intercettati utenti fragili. Il progetto è proseguito nell'anno 2016 e sono stati intercettati dall'infermiera di condominio un totale di **100 utenti fragili**, monitorati a livello sanitario e socio-sanitario indirizzati nei vari comparti di competenza in stretta collaborazione con i coordinatori metodologici per le varie segnalazioni di pertinenza.

Il servizio svolto da personale infermieristico con esperienza ventennale.

Il progetto ha avuto carattere di gratuità.

5.9 – Il servizio di sostegno psicologico

Il Progetto di Sostegno Psicologico è nato dall'esigenza di coniugare, alle prestazioni socio-assistenziali erogate in regime di accreditamento, un momento di relazione privilegiata presso il domicilio degli anziani con l'obiettivo di sostenere quei soggetti che vivono in condizioni di disagio psico-fisico privi e/o carenti di reti primarie e secondarie, e in situazioni di solitudine e di isolamento sociale.

Avvalendosi della collaborazione di una psicologa professionista, Nuovi Orizzonti si prefigge di sostenere a domicilio le persone che necessitano di supporto, di ascolto e di orientamento verso ulteriori servizi etc. Infatti, nella maggior parte dei casi, l'età senile e, spesso, l'avanzare del decadimento psicofisico della persona possono comportare la perdita di relazioni sociali/affettive, l'isolamento sociale e la perdita del ruolo acquisito nel corso della vita. Pertanto il principale obiettivo dell'intervento consiste nella **riaffermazione del ruolo sociale dell'anziano**, laddove è possibile, attraverso il recupero di una **presenza attiva sul territorio** in prima persona con i propri diritti di soggettività, di scambio e di partecipazione.

Sono state prese in carico persone anziane, prevalentemente donne, con un'età media di circa ottantacinque anni. La maggior parte di loro vive **sola** e in **abitazioni di edilizia residenziale pubblica gestite da ALER**, residenti nei **Municipi ex Zone 6-7** di Milano, in carico ai **Centri Multiservizi Anziani del Comune di Milano**, in condizioni di **ristrettezze economiche, senza l'appoggio costante dei familiari**. Alcuni di loro ha patologie dovute all'anzianità con **difficoltà motorie e di deambulazione**.

Gli utenti che hanno aderito all'iniziativa attivata dall'anno **2009 al 02/07/2019** sono stati in totale **237**, per complessivi **660 interventi**. Gli incontri condotti al domicilio dell'anziano, sono stati progettati con cadenza **quindicinale**.

5.10 – Valutazione impatto sociale

Da sempre la Nuovi Orizzonti è attenta all'impatto sociale generato attraverso le molteplici attività offerte a servizio delle persone svantaggiate e in difficoltà. La cooperativa infatti, prima di intraprendere nuove iniziative o nuovi progetti, si è sempre posta la domanda sull'effettiva utilità che il nuovo proposito possa generare in termini di aiuto sociale.

Ciò che rende orgogliose le persone che lavorano all'interno della Nuovi Orizzonti è la consapevolezza di aver contribuito a migliorare la situazione di disagio e difficoltà delle persone che chiedono i suoi servizi. Nel corso del 2020 per esempio, attraverso il progetto Infermiere di Condominio, sono state realizzate prestazioni rivolte a soggetti anziani con un monitoraggio effettuato dai nostri infermieri. Tale servizio sanitario innovativo ed aggiuntivo ai servizi già presenti sul territorio, è nato per ampliare il range di risposte a favore di coloro che si trovano in una condizione di fragilità o di rischio prevalentemente all'interno degli stabili Aler, spesso privi di reti primarie.

5.11 – Impatto sociale sugli stakeholder

Per la Nuovi Orizzonti è sempre stato di fondamentale importanza il contatto diretto con gli stakeholder. La cooperativa, lavorando a contatto con persone fragili e disagiate ben conosce l'importanza di comunicare con loro al fine di assicurare sostegno e fiducia, nella più totale trasparenza di informazione.

La comunicazione con gli stakeholder avviene innanzitutto tramite il sito internet della cooperativa in cui sono presenti tutti i riferimenti di contatto. Sul sito della Nuovi Orizzonti si trovano elencati

tutti i servizi che vengono offerti e si trova una descrizione di tutti i progetti e le iniziative che vengono portati avanti a favore dei più deboli.

La cooperativa Nuovi Orizzonti ospita nella propria sede anche lo spazio WeMi Loreto, che si inserisce in una rete cittadina di 16 spazi WeMi. WeMi Loreto è nato dal desiderio di creare uno spazio fisico, in cui la piattaforma digitale WeMi (<https://wemi.comune.milano.it>)- che raccoglie tutti i servizi domiciliari che la rete degli Spazi offre alla cittadinanza - possa incontrare il bisogno del cittadino. Lo Spazio WeMi ha la funzione di orientamento al sistema dei servizi domiciliari per offrire ai cittadini soluzioni coerenti con i loro bisogni. È un luogo in cui realizzare un welfare condiviso, permettendo a tutti i cittadini di poter accedere alle opportunità promosse dal sistema di welfare dei servizi domiciliari del Comune di Milano, attivare risposte ai bisogni nell'ottica dell'integrazione socio-sanitaria, costruire una trama sociale diffusa, attivando un sistema di socialità "veicolata", che consenta il superamento dell'isolamento e la creazione di una maggiore condivisione delle soluzioni di welfare nella logica di aggregare i bisogni ed offrire risposte in forma condivisa.

6 – SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

La maggior parte delle entrate economiche della Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale è rappresentata da **prestazioni a corrispettivo** effettuate grazie all'accreditamento:

- con il Comune di Milano, per i servizi della domiciliarità rivolti ad anziani, disabili e minori
- con il Comune di Milano per il servizio all'integrazione all'autonomia (SFA)
- con il Comune di Milano per l'integrazione scolastica rivolta a soggetti disabili
- con la Regione Lombardia per i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, per i distretti Milano Città, Milano 1, Milano 2, Monza e Brianza

Inoltre, le prestazioni a corrispettivo effettuate provengono anche da:

- Utenza private
- Progetti Qubì
- Progetti effettuati dalla piattaforma We-Mi

Tutti i proventi incassati sono stati utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi che ci eravamo prefissati nel corso dell'anno precedente. Lo strumento maggiormente utilizzato dalla Nuovi Orizzonti al fine di fornire informazioni al pubblico e agli stakeholder sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse è il nostro sito internet.

L'importo del **5x1000** ricevuto nel 2020 è pari ad euro 1.311,64. La Nuovi Orizzonti non ha effettuato nel corso dell'anno 2020 campagne finalizzate alla **raccolta di fondi**.

In ottemperanza alle norme sulla trasparenza e, nello specifico ai sensi della Legge 124/2017 si specifica che la cooperativa ha incassato nell'anno 2020 i seguenti emolumenti:

DENOMINAZIONE E C.F. DEL SOGGETTO RICEVENTE	DENOMINAZIONE E SOGGETTO EROGANTE	SOMMA INCASSATA	DATA DI INCASSO	CAUSALE
Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale - C.F. 08872610152	Fon Coop	euro 2.480,0	30/01/2020	Formazione generale e specifica sicurezza sul lavoro con Fon Coop
Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale - C.F. 08872610152	Cooperativa Sociale Tuttinsieme	euro 898,00	08/10/2020	Acconto progetto Qu.Bi Fondazione Cariplo e Fondazione Vismara progetto Qu.Bi ricetta contro la povertà infantile - servizio dopo scuola a Baggio

7 – ALTRE INFORMAZIONI

7.1 – Riunioni degli organi CDA

Nel 2020 il consiglio del CdA si è riunito 14 volte, per deliberare l'ammissione e il recesso dei soci, l'esclusione dei soci, la relazione dell'Organismo di Vigilanza 231/2001, la nomina e composizione del consiglio di amministrazione e la nomina del referente covid . In dettaglio:

Recesso soci 2020	Esclusione soci 2020	Ammissioni 2020	Delibere varie 2020
31/01	27/07	22/06	Delibera Gennaio 2020 tassa di ammissione a socio
31/03	18/09	07/07	23/04 bozza approvazione bilancio anno 2020
30/06	31/12		22/07 nomina presidente, vicepresidente, consigliere e attribuzione dei poteri
31/07			28/07 nomina signora Cinotti responsabile Covid
			25/09 relazione organismo di vigilanza ODV

L'assemblea dei soci è stata convocata due volte, in prima e seconda convocazione, rispettivamente 29 giugno 2021 e il 21 luglio 2021. Hanno partecipato numero soci 41 su 51 quote. L'assemblea è stata convocata per l'approvazione del Bilancio Sociale, Bilancio di Esercizio al 31/12/2020, nota integrativa, relazione sulla gestione, relazione del revisore.

7.2 – Sicurezza e salute negli ambienti di lavoro D.Lgs. 81/2008 e S.S.M.I.

Nuovi Orizzonti è attenta al tema della sicurezza dei lavoratori, ha provveduto da tempo alla redazione del piano di prevenzione e di protezione, alla nomina del medico competente, del responsabile della sicurezza e all'individuazione del rappresentante dei lavoratori per la prevenzione, ha aggiornato il documento di valutazione dei rischi.

Il medico competente, secondo il piano di sorveglianza stabilito, effettua una visita annuale dei lavoratori per verificarne l' idoneità lavorativa.

Il responsabile della sicurezza coordina l'effettuazione della formazione in materia di prevenzione e protezione e tiene costantemente aggiornata la redazione del piano di sua competenza.

Ogni operatore dispone degli indumenti di lavoro, dei presidi di prevenzione e protezione indicati nel manuale dei rischi per le diverse figure professionali, per ASA e OSS (guanti in lattice monouso, o in vinile monouso per gli operatori con intolleranza e/o allergie, guanti in vinile rinforzati per uso di sanificazione ambientale e/o pulizia, mascherine protettive per ridurre il rischio di contaminazioni batteriche, camici monouso per i casi di disinfezioni o similari, cuffia protettiva per i capelli per le prestazioni relative alla preparazione dei pasti, camice - grembiule per i normali utilizzi), del tesserino di riconoscimento che, in base ai protocolli operativi, viene apposto in modo visibile.

La Cooperativa ha aggiornato in itinere in corso d'anno il documento di valutazione del rischio, anche in relazione alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato.

7.3 – Misure di protezione per il trattamento dei dati personali D.Lgs. 196/2003 S.S.M.I. e del Regolamento UE 2016/679

Gli amministratori danno atto che la Cooperativa si è adeguata alle misure in materia di protezione dei dati personali, alla luce delle disposizioni dettate dal D. Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018 che adegua la normativa italiana al Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR entrato in vigore in Italia il 25/05/2018. In particolare segnalano che il Documento Programmatico sulla Sicurezza, depositato presso la sede sociale e liberamente consultabile, è stato redatto nei termini previsti dalla legge e si è provveduto al suo aggiornamento nei termini di legge.

7.4 – Progetti futuri

I progetti futuri della Nuovi Orizzonti Società Cooperativa, si fondano sul principio di farsi garante del lavoro in corso e di conseguenza di rinnovare tutti i principali accreditamenti, principalmente con il comune di Milano per i servizi della domiciliarità, garantendo il lavoro ai nostri soci e ampliare i servizi sul territorio, stabilire maggiori connessioni con la rete del territorio e del terzo settore affinché si possano attivare più risorse per persone in condizioni di fragilità sia dal punto di vista economico che intellettuale attivando insieme ai servizi sociali e alla piattaforma WEMI progetti condivisi nel territorio.

8 – MONITORAGGIO ORGANO DI CONTROLLO

NUOVI ORIZZONTI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale: VIA SABAUDIA, 8 MILANO (MI)

Iscritta al Registro Imprese della CCIAA DI MILANO MONZA BRIANZA LODI

C.F. e numero iscrizione: 08872610152

Iscritta al R.E.A. n. MI 1258197

Capitale Sociale sottoscritto € 1.556,58 interamente versato

Partita IVA: 08872610152

N. iscrizione albo società cooperative: A118308

[Relazione del Revisore legale indipendente ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. del 27 gennaio 2010, n.39](#)

All'assemblea dei soci della NUOVA ORIZZONTI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Relazione sulla revisione legale del bilancio abbreviato

GIUDIZIO

Ho svolto la revisione legale dell'allegato bilancio della NUOVI ORIZZONTI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, costituito dallo stato patrimoniale al 31/12/2020, dal conto economico, dal rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

L'esercizio in esame chiude con un utile di euro 7.797,00.

A mio giudizio, il bilancio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31/12/2020 e del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

ELEMENTI ALLA BASE DEL GIUDIZIO

Ho svolto la revisione legale in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione "Responsabilità del revisore per la revisione legale del bilancio" della presente relazione. Sono indipendente rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione legale del bilancio. Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio.

RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI PER IL BILANCIO

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

RESPONSABILITÀ DEL REVISORE PER LA REVISIONE LEGALE DEL BILANCIO

I miei obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione legale svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche degli utilizzatori prese sulla base del bilancio.

Nell'ambito della revisione legale svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), ho esercitato il giudizio professionale e ho mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione legale. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzatura del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione legale allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- sono giunto ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuto a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Ho comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione legale e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione legale.

A mio giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio abbreviato della Nuovi Orizzonti Soc. Coop. Sociale al 31 dicembre 2020 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'articolo 14, comma 2, lettera e), del DLgs 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione della società cooperativa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non ho nulla da riportare.

Milano, 9 giugno 2021

Il Revisore Legale
Dott. Marco Colombo

