

BILANCIO SOCIALE
ESERCIZIO 2009



INDICE

0 PREFERENZA

1 L'IDENTITÀ DI AMBRA

2 AMBRA E IL 2009

3 PERFORMANCE ECONOMICA

4 IL PERSONALE

5 LA RESPONSABILITÀ GESTIONALE
- la partecipazione, la struttura tecnica

6 LE AREE

7 AREA COMMERCIALE
- il 2009 e gli sviluppi per il 2010

8 FORMAZIONE

9 EVENTI

10 AUTOVALUTAZIONE
- misurazione del clima interno

AMBRA: DIALOGO TRA CRISI ED IMPEGNO PER UN NUOVO SVILUPPO

L'agire cooperativo non è misurato solo in termini economici, ovvero di mercato, ma è condizionato anche dall'assunzione di criteri non economici che ne alterano e/o condizionano la logica tipica delle imprese profit.

I criteri non economici sono gli obiettivi sociali che la cooperativa si pone, il ritorno sociale per la comunità che ne deriva, il valore aggiunto che la presenza della cooperazione apporta nei luoghi in cui opera.

Questa peculiarità, questa diversità, è giusto sia fatta conoscere e resa pubblica.

Il Bilancio Sociale di Ambra tenta di rispondere a questa esigenza, nella consapevolezza che una grande impresa, ancor più se cooperativa, ha il dovere di rendersi sempre più leggibile e trasparente sui valori fondanti che la orientano.

Viviamo in una società frammentata, incapace di anteporre l'idea del bene comune agli interessi particolari, in cui cresce la povertà tradizionale e anche le nuove povertà di categorie sino a ieri al sicuro, in cui si dilata il senso di precarietà (in particolare del lavoro) e si diffonde il senso di insicurezza e di sfiducia.

Ambra, nel suo essere cooperativa sociale, nelle sue scelte strategiche e nel suo agire quotidiano, anche nel 2009 ha voluto contrastare questo costante sgretolamento della coesione sociale e della tutela dei diritti delle fasce più fragili della nostra società, lavorando per costruire elementi di sicurezza immediata e una aspettativa di futuro per migliaia di famiglie e persone bisognose di assistenza, di tutela ed inclusione sociale, di cultura e benessere.

Le parole chiave per la lettura del profilo identitario della Coop Sociale Ambra sono perciò:

● Impegno per la **tutela** e il **diritto** del cittadino assistito.

L'impegno al rispetto dei diritti e delle volontà dei cittadini utenti dei propri servizi è connotazione irrinunciabile di Ambra che in questi anni ha realizzato e riaggiornato costantemente le carte dei servizi per ogni attività in corso, nell'ottica di stilare un percorso condiviso tra cooperativa – utente – operatori – famigliari – enti pubblici in cui la persona assistita non sia oggetto dell'operare, ma soggetto attivo nella definizione dei bisogni, delle pratiche e della valorizzazione dei risultati. Ogni pratica coercitiva è bandita dai servizi Ambra e anche ogni persona coinvolta è chiamata al rispetto delle procedure che mettono al primo posto contemporaneamente la sicurezza dell'operatore, la dignità e la tutela dell'utente.

Lo scopo costante del servizio è il sostegno al mantenimento, recupero del benessere e dell'autonomia, riconoscendo che il diritto del cittadino è di poter vivere in contesto familiare, protetto, se necessario ma in condizioni di istituzionalizzazione comunitaria solo laddove altre possibilità siano negate.

● Impegno nella battaglia delle idee e delle politiche di **riforma dei sistemi di welfare** che siano sempre più inclusivi anziché più selettivi.

Ambra è stata nel 2009, come negli anni precedenti impegnata, con convegni, dibattiti pubblici, elaborazione di documenti e soprattutto con impegni progettuali concreti e realizzabili, nel dibattito generale sulle prospettive delle politiche di welfare nei vari territori in cui opera.

Altresì, ha manifestato la sua volontà di essere partecipe e protagonista di percorsi che facendo maturare livelli di condivisione allargati tra le forze sociali e politiche, punti a strutturare un nuovo sistema di protezione, di accoglienza, di formazione e cultura della prevenzione del disagio e della non autosufficienza, basato sulla programmazione dal territorio, riconvertendo risorse oggi sbilanciate su Ospedali e servizi sanitari spesso inefficienti o su burocrazie che si autoriproducono senza un reale ruolo per la cittadinanza.

● **Lavoro**, riconosciuto e promosso, soprattutto in favore dei giovani e delle donne.

La cooperativa ha garantito lavoro giustamente e correttamente retribuito (in un'Italia dove il valore e il riconoscimento dei Contratti Nazionali di lavoro è in stupefacente calo) mediamente a oltre 730 persone, con una distribuzione di salari e stipendi per oltre 13 milioni di euro. La cooperativa, tra l'altro ha scelto di continuare ad applicare il rinnovo del CCNL, molto oneroso per l'economia aziendale, anche a fronte di una quasi assoluta indisponibilità a rivedere prezzi e tariffe da parte degli Enti Pubblici che pur hanno grande interesse ad una regolarità di retribuzione e contribuzione a favore dei lavoratori.

Il valore del riconoscimento economico alle socie e ai dipendenti è uno degli elementi caratterizzanti l'identità di Ambra, che sin dalla nascita (nel 1995) ha mantenuto fermo, al di là dell'andamento economico di bilancio, il dovere del rispetto della professionalità e dei diritti dei soci; sul tema del lavoro, della responsabilità e del senso che assume nel contesto di una organizzazione cooperativa. Nel 2009 è stato avviato un dibattito con la base sociale che nel 2010 e nel 2011 sarà approfondito perché il C.d.A. ne ha ravvisato un'importanza strategica, nel quadro delle relazioni interne e nell'ottica della governance aziendale.

Va segnalato come nel 2009 Ambra abbia organizzato e sostenuto l'impegno a favore della formazione e riqualificazione del personale, erogando oltre 5.300 ore a beneficio di circa il 68% della base sociale, ampliando i contratti a tempo indeterminato sino al 75% del totale dei lavoratori e a tempo pieno il 60% degli occupati.

Se si considera che in Ambra il 90,6% degli occupati è rappresentato da donne, in gran parte giovani e con una buona percentuale (circa il 13%) di straniere, si evince il ruolo di sostegno al benessere e alla qualificazione del territorio che la cooperativa esercita laddove è presente.

■

● **Investimenti e territorio.**

La connotazione sociale di Ambra è da anni l'impegno nel trasferire al territorio una parte delle ricchezze prodotte; in questo caso gli investimenti e lo sviluppo del patrimonio sono a testimonianza di benessere che si radicalizza nel territorio a beneficio di tutta la comunità.

Ambra in questi anni ha aumentato il patrimonio sociale sino a € 1.578.846, mentre gli investimenti, diretti e tramite società partecipate o controllate, sommano a € 4.971.337.

La dislocazione degli investimenti vanno da Ferrara, in una struttura riabilitativa per pazienti dell'area Salute Mentale, a Reggio Emilia, con strutture nell'area Anziani, negli asili nido e con la sede sociale, a Popoli, in Abruzzo, con la partecipazione alla ristrutturazione di una struttura per anziani e la sua gestione pluriennale, a Farra d'Isonzo, Gorizia, con la ristrutturazione e gestione pluriennale di una casa per anziani.

In queste realtà territoriali, come in tante altre dove opera, Ambra ha costruito importanti politiche di alleanze e di intervento in rete con il mondo dell'associazionismo e del volontariato, stipulando protocolli d'intesa e/o accordi tesi alla socializzazione degli interventi volti alla riabilitazione, all'inserimento dei minori o dei disabili mentali nel tessuto sociale.

Ambra si conferma quindi, anche nel 2009, chiaramente impegnata nel rispetto e nel rilancio in termini sempre aggiornati, della propria missione aziendale, che la vuole impresa tesa alla promozione del lavoro dei soci, tesa alla politica di miglioramento dell'offerta di opportunità di benessere e qualità di vita dei cittadini; un impegno che l'Assemblea generale di Bilancio ha confermato, impegnando il C.d.A. ad adottare le scelte aziendali più opportune.

L'IDENTITÀ DI AMBRA



COOPERATIVA
SOCIALE

ambra

raggio verde



L'IDENTITÀ DI AMBRA

Ambra è una cooperativa sociale di tipo A, nata nel 1995 da circa una trentina di persone, attraverso l'acquisizione di servizi provenienti da una grande cooperativa di Reggio Emilia. Da quella data in poi il primo gruppo fondatore si è strutturato, dandosi una identità precisa e continuando ad acquisire servizi, in principio attraverso gare di appalti, poi sperimentandosi anche nella gestione e nella progettazione.

Dal 1995 ad oggi vi sono stati anche momenti non facili per la cooperativa, superati grazie alla tenacia, all'impegno e alla forza di volontà non solo dei

dirigenti, ma anche dei soci che hanno continuato nel tempo ad esprimere appoggio e grande senso di appartenenza alla cooperativa.

Oggi Ambra è una cooperativa sociale che si connota per la propria capacità di esprimere conoscenza ed esperienza in un campo, quello dei servizi, che richiede aggiornamento continuo e grande impegno.

Ambra si rivolge ad anziani, disabili psichici, minori e infanzia, si occupa di gestione e progettazione di servizi ad essi rivolti.

A M B R A

è costituita da tre aree...



ANZIANI



**SERVIZI EDUCATI E
SALUTE MENTALE**



INFANZIA



AMBRA E IL 2009

Corpo... conoscenze... saperi... interpretazioni

cuore polmo nivenemuscoligolaintestinocuoretristezza rabbiapauranoiafelicitàtristezza

The display board is organized into several columns and rows. The top row contains text and a group photo of children. The middle row features a large photo of a child, a text block, and several smaller photos of children. The bottom row includes photos of children, anatomical drawings, and more photos. A central banner with the words 'cuore polmo nivenemuscoligolaintestinocuoretristezza rabbiapauranoiafelicitàtristezza' is prominently displayed across the middle. The board is held up by wooden stands.

Il 2009 è stato giustamente considerato come uno dei più difficili e complessi degli ultimi decenni, sotto l'aspetto economico e sociale - politico, quindi anche per la nostra cooperativa non è certo stato un anno facile.

Ovviamente tutte le "tensioni e le difficoltà" provocate dalla crisi hanno fatto da contesto operativo quotidiano e da orizzonte strategico per le scelte di più vasta portata a cui Ambra ha dovuto far fronte.

Certamente in tutta la cooperativa è andata crescendo la consapevolezza della necessità di definire una direzione di marcia che avesse in sé una strategia di portata più vasta, che la non semplice "resistenza" alla crisi.

Questo ha significato concentrare la riflessione e l'azione su 4 livelli e che abbiamo sintetizzato in:

- 1) identità e missione di Ambra nel panorama dei vari sistemi di welfare regionale
- 2) implementazione della qualità di impresa e non solo del semplice servizio reso
- 3) sviluppo delle risorse dedicate alla ricerca di nuove progettualità e innovazione nei sistemi di offerta di servizi
- 4) governance, partecipazione ed efficienza del modello d'azienda cooperativa a fronte dell'evoluzione culturale ed economica del paese

Il dibattito in Ambra (sostenuto anche da approfonditi momenti di confronto ed analisi svoltisi a livello di Legacoopsociali a Reggio Emilia, a Bologna e a livello nazionale) ha coinvolto in varie fasi tutto il quadro di responsabili aziendali, sia la base in numerose assemblee di servizio sia in momenti di carattere più generale, come l'Assemblea di Bilancio consuntivo. Varie sensibilità si sono espresse e manifestate dentro la cooperativa e negli ambienti (stakeholder's) a cui fa riferimento il nostro insediamento sociale e produttivo nelle varie occasioni di confronto pubblico organizzate dalla Direzione aziendale, portando ricchezza di idee e di proposte ad una discussione che è fondamentale per il futuro aziendale.

Centrale è risultata la questione che orienta la strategia sociale ed economica di Ambra per fronteggiare le evoluzioni future: sviluppare l'impronta imprenditoriale, di autonomia economica e strategica e, al

contempo, rinforzare l'identità di impresa dell'affermazione delle opportunità delle persone lavoratrici, della partecipazione, dell'attenzione ai diritti delle fasce deboli e dei progetti di inclusione.

La base sociale ha aderito positivamente alla discussione: sono state oltre 30 le assemblee generali dei soci organizzate sui luoghi di lavoro, con una partecipazione che si è mediamente aggirata sul 65% e con una notevole ricchezza di contributi, non privi talvolta di critiche e suggerimenti ad una più costante presenza dei responsabili aziendali nei servizi e nel dialogo sui temi fondamentali della cooperativa.

Lo stesso tema dell'applicazione del C.C.N.L., considerato in assoluto un diritto ed una esigenza, ha permesso una discussione reale sulla sostenibilità di costi in azienda mentre da parte degli Enti pubblici si esprime la più larga indifferenza rispetto alle risorse necessarie per applicare un diritto che è, al contempo, un valore per l'intera società.

Il 2009 è stato perciò molto dedicato al confronto interno senza tuttavia togliere energie all'intenso lavoro nei territori per rafforzare le alleanze e conoscerne a fondo le problematiche e agli sforzi dedicati alla competizione commerciale.

Il fatturato nell'anno è andato calando di circa il 2,7% (circa € 600.000,00) ma in realtà l'andamento commerciale non è stato affatto negativo e anzi il C.d.A. lo ha considerato molto positivamente, se rapportato alle previsioni in sede di BDG che segnavano una riduzione molto importante di fatturato; infatti la cooperativa ha saputo acquisire molti appalti e servizi nuovi, andando in sostanza a bilanciare la cessione di attività (2 appalti persi in gara, 1 appalto a cui abbiamo rinunciato per motivi economici e 1 ceduto per scelta di reinternalizzazione dei servizi, effettuata da un cliente pubblico in FVG).

La crescita - ricambio del fatturato della cooperativa è pari circa il 14% del portafoglio (circa 3 milioni di euro di lavori nuovi a fronte di circa 3,5 milioni di fatturato ceduto) e, particolare di indubbio valore, le acquisizioni sono avvenute in ogni territorio in cui Ambra opera ed in ogni settore specifico di attività, a testimonianza di una rinnovata capacità di proposta che tende

a cogliere ogni segmento di interesse.

Sul piano gestionale le note specifiche del 2009 rimandano a 3 grandi assi di impegno :

1) la rinnovata ricerca di migliore produttività senza ridurre i livelli di qualità dei servizi agli utenti e ospiti, al fine di dotare l'azienda di capacità di risposta al calo di risorse che si manifesta nella assistenza e sanità in Italia

2) il processo di unificazione con Coop Raggio Verde di Rimini e l'accostamento e l'integrazione di diverse culture di servizio e di modalità di gestione dell'impresa, in un'ottica di espansione delle culture interne ad Ambra e di sviluppo in quella parte della regione Emilia Romagna

3) il completamento del progetto Fysis sostenuto inizialmente da Ambra e CCFS e poi allargatosi, come da progetto iniziale, sia alle società della CMR sia alla Coop-selios, in una prospettiva di sistema di investimenti che, tutelando maggiormente la nostra cooperativa, offre opportunità di nuove occasioni di patrimonializzazione. Molte risorse umane ed economiche sono state spese su questi versanti, consapevoli che fossero (e saranno anche per gli anni a venire) le vie di sviluppo gestionale atte a rispondere il più efficacemente possibile ai cambiamenti imposti dalla crisi economica e dal mutamento di ruolo delle istituzioni nel campo del welfare.

Il bilancio da trarre, ad opinione del C.d.A. e della direzione aziendale, è positivo in particolare per la capacità di reazione dimostrata in questa fase difficile, in cui la voglia di continuare a ricercare e a sperimentare livelli di rapporto diretto con i vari contesti sociali, innovazione di proposte progettuali e difesa dell'identità valoriale della cooperativa sono comunque stati premiati.

I dati economici in termini di occupazione, di adesione dei soci alla cooperativa, di patrimonio accumulato ed investimenti in corso, di utile finale, pur non essendo ancora al livello di qualità attesa, testimoniano di una cooperativa - di oltre 600 soci e circa altri 150 lavoratori - che è un soggetto sociale ed imprenditoriale vivo e in grado di rinnovare il proprio ruolo.

PERFORMANCE ECONOMICA 3

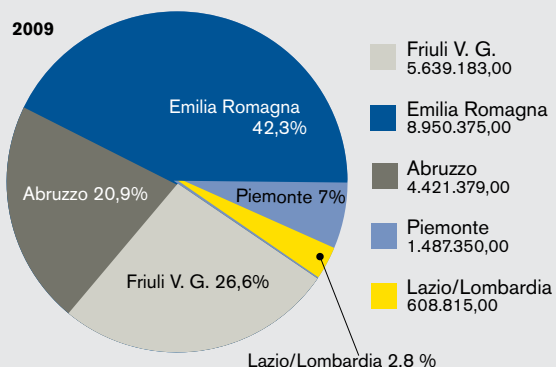


Performance economica (in Euro)

	Utenti Serviti			Fatturato		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Anziani	1.503	1.340	887	16.819.207,00	16.115.066,00	14.276.950,00
Riabilitativa/Salute Mentale	126	146	150	3.544.867,00	4.099.671,00	4.988.691,00
Infanzia	161	372	403	548.983,83	1.394.440,56	1.841.461,00
Altri ricavi				295.655,00	242.808,00	60.081,00
Totali	1.790	1.858	1.440	21.208.712,83	21.851.985,56	21.167.183,00

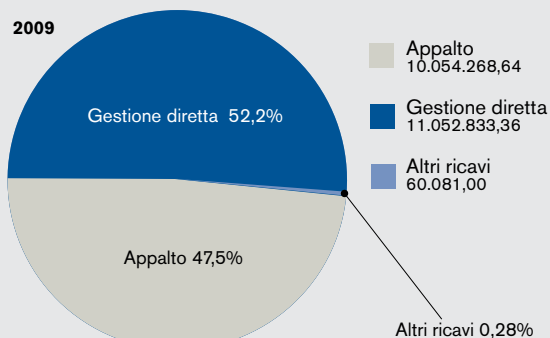
Fatturato per regioni* (in Euro)

	2007	2008	2009
Abruzzo	3.768.903,00	4.086.063,00	4.421.379,00
Emilia Romagna	6.427.555,89	7.598.939,58	8.950.375,00
Friuli	9.648.519,96	8.131.805,78	5.639.183,00
Lazio	58.496,98	71.500,38	72.144,00
Lombardia	72.205,00	289.461,82	536.671,00
Piemonte	937.377,00	1.431.407,00	1.487.350,00
Altri ricavi	295.655,00	242.808,00	60.081,00
Totali	21.208.712,83	21.851.985,56	21.167.183,00



Fatturato per appalto o gestione diretta** (in Euro)

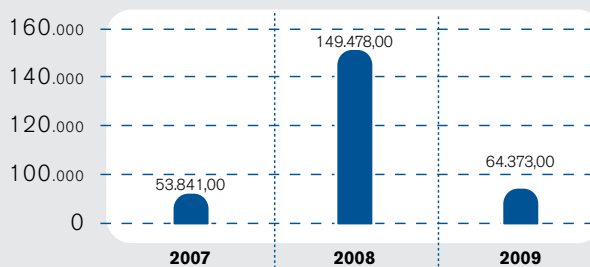
	2007	2008	2009
Appalto	12.508.585,94	11.635.959,98	10.054.268,64
Gestione Diretta	8.404.471,89	9.973.217,58	11.052.833,36
Altri ricavi	295.655,00	242.808,00	60.081,00
Totali	21.208.712,83	21.851.985,56	21.167.183,00



3 PERFORMANCE ECONOMICA

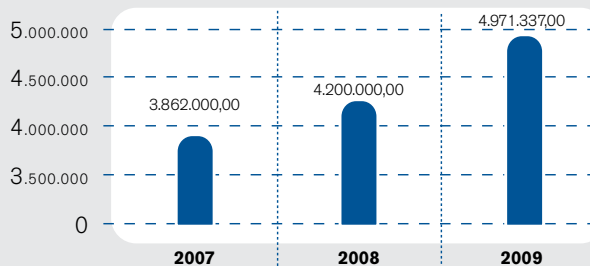
Utile dell'Esercizio*** (in Euro)

2007	2008	2009
53.841,00	149.478,00	64.373,00



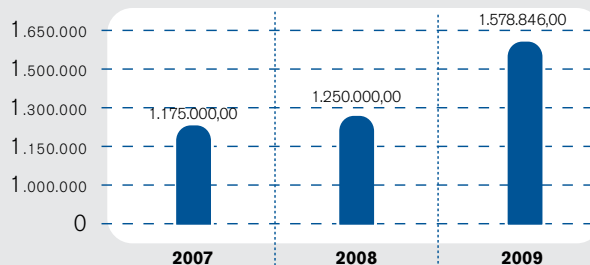
Immobilizzazioni Nette (in Euro)

2007	2008	2009
3.862.000,00	4.200.000,00	4.971.337,00



Patrimonio Netto (in Euro)

2007	2008	2009
1.175.000,00	1.250.000,00	1.578.846,00



La performance economica

Le tabelle delle pagine precedenti mettono in evidenza la performance di Ambra nel triennio 2007-2010.

Partendo dalla tabella Performance Economica, il fatturato è passato da € 21.208.712 del 2007 a € 21.167.183 nel 2009 con un decremento apparentemente irrisorio del 2009 sul 2007.

In realtà nei due anni trascorsi tra 2007 e 2009 i ricavi sono variati sia dal punto di vista delle attività che rappresentano, che del portafoglio clienti stesso.

Abbiamo già detto nei precedenti bilanci sociali come già l'anno 2008 sia stato caratterizzato dalla cessazione di alcuni importanti appalti nell'Area Anziani con importanti volumi di fatturato e per l'apertura e l'avviamento di nuove attività nell'area Infanzia e Salute Mentale.

Anche il 2009 ha visto terminare alcuni importanti appalti per un volume complessivo pari a circa € 4.000.000 su base annuale.

Ambra ha però saputo riscattarsi sia per il rinnovo del portafoglio, acquisendo nuove attività, e consolidando gli avviamenti, portando la cooperativa a mantenere invariati i volumi di fatturato, con le stime del budget 2010 a € 23.000.000.

Il numero degli utenti serviti rispecchia l'andamento della cooperativa con un calo di utenti per l'Area Anziani ed un aumento per la l'Area Salute Mentale e Infanzia.

Il Fatturato per Regioni

Il valore della produzione 2009 ha visto una consistente variazione di portafoglio, dovuto alla cessione di servizi o non rinnovo di gara d'appalto, o come è accaduto per il più grosso servizio presente in portafoglio, per internalizzazione da parte degli Enti in convenzione.

L'incidenza di ciò sulla struttura so-

ciale ed economica aziendale è stata considerevole se si pensa che solo per l'internalizzazione della gestione di una casa di riposo in Friuli Venezia Giulia, la nostra cooperativa ha perso un gruppo di socie di circa 85 unità (tra l'altro molto legate alla nostra società) e un fatturato complessivo di circa 2,5 milioni di euro annui che producevano un reddito considerevole.

Per riassumere, le cessioni sono state 3 in Friuli Venezia Giulia e una in Piemonte e le nuove acquisizioni parlano di 2 asili nido e 1 Casa di Riposo in Friuli Venezia Giulia, una Comunità Educativa a Bologna e una Casa di Riposo in Lombardia.

Il fatturato della regione Abruzzo passa da € 4.086.063 a € 4.421.379 dovuti principalmente al consolidamento dell'attività sulla Rsa De Cesaris e alle Comunità Educative e Riabilitative presenti in provincia di Pescara.

L'Emilia Romagna passa da € 7.598.939 a € 8.950.375 per l'acquisizione dell'attività di 2 Comunità Riabilitative in momenti diversi dell'anno e il passaggio della titolarità del nido Totem ad Ambra.

Il Friuli passa da € 8.131.805 a € 5.639.183 per le cessioni richiamate in premessa.

Nel 2009 si è iniziato a costruire un dialogo con varie aree lombarde che trovano riscontro nell'incremento dell'attività che vede il fatturato passare da € 289.461 a € 536.671 per la nuova Rsa di Desenzano sul Garda oltre che alla gestione dell'asilo nido della Ausl di Mantova e altri piccoli nidi sempre in provincia di Mantova.

Il Piemonte vede il mantenimento del volume di fatturato (nonostante la cessione dell'attività della Casa di Riposo di Novara) per l'acquisizione dell'attività di S.Giorgio Monferrato. Il fatturato per appalto è rappresentativo di quanto già sin qui descritto, pertanto il volume degli appalti passa da € 11.635.959 del 2008 a € 10.054.268 del 2009, le gestioni dirette passano da

€ 9.973.217 del 2008 a € 11.052.833 nel 2009.

L'Utile D'Esercizio, è per il 2010 di € 64.373 dopo aver approntato accantonamenti a fondo rischi per € 50.000.

Anche per il 2009 Ambra ha potuto beneficiare delle plusvalenze realizzate per la cessione della partecipazione Trapezio srl a Fysis srl, società immobiliare costituita nel 2009.

Le Immobilizzazioni Nette rilevano l'acquisizione della partecipazione di Fysis srl per un totale di € 2.015.000, operazione che attesta le Immonilizzazione Nette ad € 4.971.337. Si ricorda che Fysis srl è partecipata oltre che da Ambra da CCFS da Coopselios Società Cooperativa e da Cooperativa Muratori Reggiolo.

Il Patrimonio Netto, composto dal Capitale Sociale, dalle Riserve e dagli Utili dell'esercizio si attesta ad € 1.578.846, l'aumento di oltre € 100.000 e dovuto agli accantonamenti degli utili degli anni precedenti ed all'aumento della base sociale.

Si ricorda che il capitale sottoscritto da ciascun socio è di € 1.600, oltre alla quota di ritorno non distribuita relativa agli esercizi 2005/2008, ed è composta quanto alle persone fisiche, da 64 azioni del valore nominale di € 25, e da importi diversi per quanto riguarda le persone giuridiche (due in totale).

IL PERSONALE 4



La Cooperativa Sociale Ambra scpa, seguendo il dettato dello Statuto in merito alla missione aziendale, ha teso, durante tutto l'esercizio all'esame, alla creazione, in favore dei soci, di stabilità occupazionale e miglioramento sia in termini economici che di riconoscimento professionale. Altresì, in rispetto del settore operativo definito anch'esso dallo Statuto, ha agito al meglio delle proprie capacità per partecipare allo sviluppo della qualità e quantità dei servizi offerti per ogni fascia di popolazione in termini di interventi assistenziali, educativi, riabilitativi e socializzanti, svolgendo una costante azione di sostegno alla crescita della qualità della vita delle fasce deboli e svantaggiate della popolazione, in un impegno che non ha mai distinto gli stessi per reddito, per religione o nazionalità. Il Consiglio di Amministrazione, operando all'interno del mandato sociale e nell'intento di rafforzare costantemente l'identità cooperativa e la sua natura di impresa tesa al bene della collettività, ha accolto numerose domande di assunzione di giovani disoccupati o donne inoccupate e mediante l'importante impegno dell'Area Risorse Umane, ha sviluppato un proficuo dialogo sui principi cooperativi e sugli obiettivi aziendali, tanto da ottenere un notevole aumento delle adesioni di lavoratori alla cooperativa in qualità di soci.

L'azione generale di rappresentanza e di direzione imprenditoriale della nostra cooperativa nell'anno 2009 ha operato per mantenere e salvaguardare il patrimonio di cultura del lavoro, accumulata negli anni attraverso la preziosa opera delle socie e soci, ha teso a difendere e rinnovare le conquiste commerciali e gli spazi di relazione con enti e privati, ha teso a rinnovare le proprie capacità di interpretazione delle dinamiche sociali ed economico - istituzionali che caratterizzano il welfare dei territori in cui si opera, traducendo queste capacità in proposte di servizi qualificati e rispondenti alle esigenze del contesto sociale di riferimento. La grave crisi

economica e finanziaria che caratterizza l'Italia, ha profondamente condizionato questa vasta gamma di attività, incidendo anche in maniera sensibile su aree di intervento, determinando necessarie correzioni in corso di esercizio che sono stati approntate con la dovuta energia dalla direzione operativa e dal Consiglio di Amministrazione.

La tensione che ha cominciato a crescere nella società italiana e che coinvolgendo vari strati sociali a partire dalla metà del 2008, nel corso dell'anno in esame è andata allargandosi a fasce di popolazione che si sono trovate a valutare con estrema preoccupazione l'impegno necessario a mantenere i livelli di qualità

e di tenore economico della vita. In varie parti del paese e in varie realtà anche tradizionalmente forti e garantite, la crisi ha prodotto disoccupazione e perdita diretta o indiretta di reddito e di tutele, causando un diffuso sentimento di incertezza e di pessimismo sulle prospettive. I richiami all'ottimismo da più parti lanciati, non sono stati sostenuti da effettive azioni riformatrici o riparatrici degli strappi prodotti nel tessuto sociale del paese, tanto che la disoccupazione è aumentata tra settembre 2008 e dicembre 2009 di circa 700.000 unità, sono molte di più le imprese e le attività economiche che chiudono di quante non inizino l'attività, è ripresa con forza l'emigrazione dal sud

LA TECNOSTRUTTURA

Roberto Mainardi
Cinzia Malacrino
Stefania Venturi
Anna Zippa
Manuela Polizzi
Paolo Vietti
Mirosa Macciò
Cinzia Conti
Giuseppina Castaldo
Fabio Salsi
Anna Furnari
Cristina Sommella
Vilma Rinaldi
Enrica Bedeschi
Elisa Verzellesi
Salvatore Amato
Giulia Monzani
Vincenza Campo
Francesca Bonazzi
Marica Pedrini
Cristina Espana
Emanuela Bosi

Nerina De Tina

Nadia Paschini

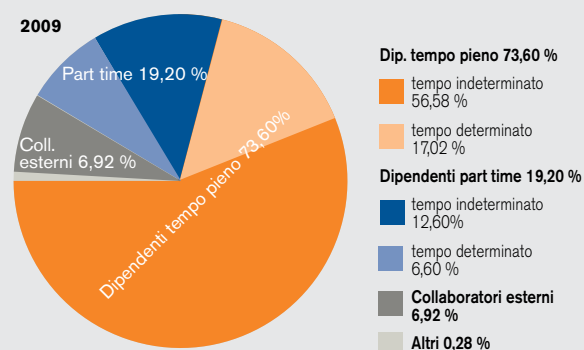
Gabriella D'Antonio
Laura Beggi

Presidente Legale rappresentante
Vicepresidente Direttrice Risorse Umane
Direttrice Amministrativa - Finanziaria
Ufficio Comunicazione Ricerca Sviluppo e Formazione
Responsabile Area Servizi Educativi e Salute Mentale
Responsabile Area Servizi Anziani
Responsabile Area Servizi Infanzia
Responsabile Commerciale
Segreteria Commerciale
Responsabile Organizzazione di sede/procedure
Responsabile Ufficio Paghe
Ufficio Paghe
Ufficio Paghe
Segreteria Ufficio Personale
Ufficio Paghe
Responsabile Amministrativo e Controllo di Gestione
Ufficio Amministrativo
Ufficio Amministrativo
Ufficio Amministrativo
Responsabile Acquisti/ Servizi Prevenzione e Protezione
Centralino/segreteria
Responsabile Organizzazione Servizi educativi e Salute Mentale
Co Responsabile Organizzazione Area Anziani Friuli Venezia Giulia
Co Responsabile Organizzazione Area Anziani Friuli Venezia Giulia
Responsabile Organizzazione Area Anziani Abruzzo
Responsabile Organizzazione Area Infanzia

Italia verso il nord, i consumi sono scesi di vari punti percentuali e molti milioni di famiglie fanno i conti con la difficoltà o l'impossibilità di mantenere il tenore di vita raggiunto prima della crisi. Questi dati e queste situazioni sono state discusse in varie occasioni dal C.d.A. e negli incontri periodici con le socie, i soci e i dipendenti, anche perché questo clima di pesantezza e di incertezza ha certamente un risvolto anche sulla nostra azienda e sui lavoratori che vi sono impegnati. La stessa difficoltà sul piano economico incontrato ad applicare correttamente ed integralmente il rinnovo del C.C.N.L. e non corrisposto in maniera quasi unanime da parte delle istituzioni ha sollecitato una riflessione positiva sulla nostra correttezza di cooperativa, ma ha comportato anche una ulteriore forte attenzione al recupero di ogni dispersione di risorse, di disattenzione o superficialità gestionale ed organizzativa. Questa necessità di recuperare redditività al fine di poter riconoscere il diritto economico alle socie, soci e dipendenti mantenendo al contempo l'equilibrio economico ha stimolato profonde riflessioni di carattere progettuale ed operative nei quadri ad ogni livello, dalla direzione al singolo coordinatore ed anche questo ha portato alla luce uno stress nei ruoli e nelle richieste di efficacia ed efficienza che sino a qualche anno fa erano sconosciuti in Ambra. Tutto ciò non ha però incrinato un sistema relazionale corretto e trasparente che caratterizza la vita sociale e anche organizzativa interna ad Ambra e credo sia possibile affermare che, compatibilmente con il quadro generale del nostro paese in costante peggioramento nel 2009, in Coop Ambra vi è ed è stata difesa una rete di relazioni che partendo dai valori generali di rispetto e di collaborazione, ha costantemente unito la base sociale attorno agli obiettivi di volta in volta proposti. Sul piano delle relazioni sindacali il confronto franco e con evidenza di diversità di opinioni, è proseguito come negli anni precedenti, ma anche su questo piano i ruoli e le prospettive diverse in parte o totalmente che contraddistinguono la cooperativa dalle sigle sindacali non ha impedito rapporti corretti e in qualche caso anche di reciproca collaborazione.

PERSONALE IN ORGANICO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

ORGANICO MEDIO ANNUO (1)	2009
Dipendenti a tempo pieno	73,60%
• Lavoratori a tempo indeterminato	56,58%
• Lavoratori a tempo determinato	17,02%
Dipendenti part time	19,20%
• Lavoratori a tempo indeterminato	12,60%
• Lavoratori a tempo determinato	6,60%
Collaboratori esterni	6,92%
Stage	0,14%
Volontari	0,14%
Totale del personale aziendale	713
(1) Comprende dipendenti e collaboratori sotto ogni forma.	



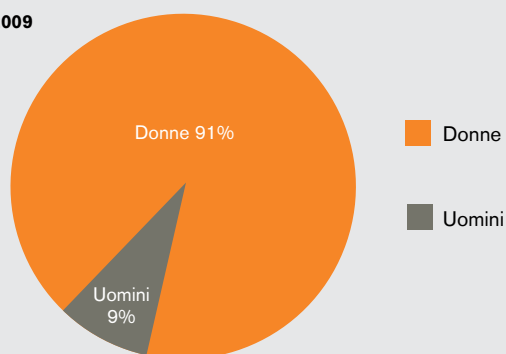
4 IL PERSONALE

PERSONALE AZIENDALE SUDDIVISO PER PROFILI PROFESSIONALI E GENERE

ORGANICO MEDIO ANNUO (1)	2009 totale	2009 maschi	2009 femmine	2008 totale
Aiuto cuoca	17		17	
OSS qualificati	156	15	141	197
ASS. non qualificato	200		200	255
Animatore	5		5	4
Insegnanti	54		54	38
Educatore qualificati	66	17	49	19
Add. pulizie-cucine	65		65	104
Caposala	1		1	
Coordinatore	12	2	10	12
Dirigente	2	1	1	2
Fisioterapista	9	2	7	14
Impiegati ufficio	27	5	22	23
Infermiere	36	7	29	26
Infermiere generico	9	1	8	8
Medico	1	1		1
Operai	49	14	35	56
Psicologo	1		1	
RAA	3		3	3
Totale del personale aziendale (1)	713	65	648	762

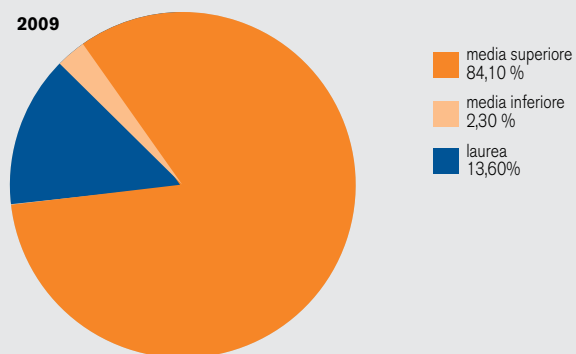
(1) Comprende dipendenti e collaboratori sotto ogni forma.

2009



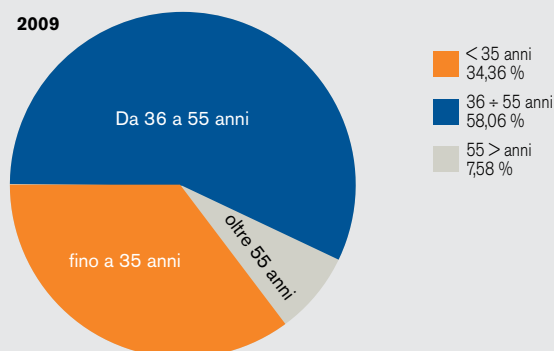
PERSONALE AZIENDALE SUDDIVISO PER SCOLARITÀ

TITOLO DI STUDIO	2009
Laurea	13,60%
Scuola media superiore	84,10%
Scuola media inferiore	2,30%
Totale del personale aziendale	100



PERSONALE AZIENDALE SUDDIVISO PER FASCE DI ETÀ

FASCE DI ETÀ	2009
Fino a 35 anni	34,36%
Da 36 a 55 anni	58,06%
Oltre i 55 anni	7,58%
Totale del personale aziendale	713

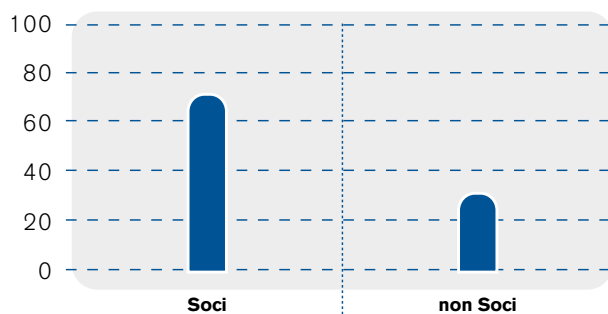


TURN OVER DEL PERSONALE IN ORGANICO PER PROFILI PROFESSIONALI

PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI SOCIO SANITARI, EDUCATIVI, ASSISTENZIALI	Personale Aziendale in forza nel 2009	Personale entrato nel 2009 %	Personale uscito nel 2009 %	Personale Aziendale in forza nel 2008
in totale	713	5,5%	11,92%	762
Personale addetto ai servizi generali (mensa, trasporti, lavanderie, pulizie, fisioterapista, infermiere, ausiliari servizi infanzia, assistent, animatori, educatore)	74,61%	80,00%	94,44%	71%
Personale addetto alle funzioni di coordinamento e di responsabilità professionale (coordinatori, psicologi medico, educatore, infermiere professionale)	20,20%	2,22%	1,11%	21,20%
Personale amministrativo	2,80%	4,44%	1,11%	1,60%
Altro	2,38%	13,33%	3,33%	3,00%

SOCI

	NUMERO	%
Soci	497	69,71
Non Soci	216	30,29
Totale	713	100,00



LA RESPONSABILITÀ GESTIONALE, 5

LA PARTECIPAZIONE, LA STRUTTURA TECNICA



La cooperativa ha proseguito il discorso avviato nel 2008 della ricerca della massima attenzione sui contenuti tecnici qualitativi dell'offerta dei servizi, coniugando l'analisi del beneficio sociale dell'azione con la centralità dell'utente nel servizio e con l'efficienza in termini di vantaggio per il reddito dei soci in cooperativa.

Perno del governo aziendale è stata l'azione sinergica tra il livello di governo istituzionale/sociale e la struttura tecnica, in uno sforzo costante di stimolare ed agevolare la partecipazione della base.

Il livello istituzionale - sociale è dato da:

1. **assemblea generale dei soci**
2. **consiglio di amministrazione**
3. **presidente**

L'Assemblea generale si è riunita 4 volte durante l'anno: in occasione del bilancio consuntivo 2008, il 22 maggio a Rimini, in Assemblea Straordinaria il 24 giugno per la modifica dell'oggetto sociale dello statuto, il 24 settembre per l'approvazione del progetto di fusione con la cooperativa Raggio Verde e l'11 dicembre in occasione della VIII edizione della Giornata della Qualità a Reggio Emilia e per la costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 25 volte. Particolarmente importanti e complessi sono stati i confronti nel CdA in merito all'unificazione con Raggio Verde di Rimini ed alle alleanze cooperative oltre che all'importanza del reperimento delle risorse economiche per fronteggiare la crisi finanziaria economica che ha colpito la società e quindi in modo riflesso anche la stessa attività.

Il Consiglio di amministrazione è formato da 11 socie e soci, la presenza femminile è pari al 91% del totale, mentre le socie operatrici sono il 54,55 % del totale, mentre impiegate, impiegati e funzionari vari è pari al 45,45% del

totale dei componenti. In Consiglio siede una persona rappresentante del socio persona giuridica (CCFS).

Gli invitati al CdA con diritto di intervento sono mediamente 5 o 6 per seduta, tra cui il rappresentante di Legacoop di Reggio Emilia.

Molte decine di riunioni tecniche-operative, di nucleo e/o di equipe, si sono inoltre tenute per affrontare temi quali la definizione della turistica, degli organici, dell'utilizzo di protocolli o metodologie specifiche della composizione e/o l'aggiornamento dei PAI o dei PEI (con una partecipazione molto alta anche tra dipendenti e collaboratori) della diffusione e condivisione del Manuale del Coordinatore e Manuale Procedure Protocolli, rivolti soprattutto ai Coordinatori di Struttura.

La struttura tecnica è data da:

AREE FUNZIONALI

Articolate tra:

- **servizi Anziani**
- **servizi per l'Infanzia**
- **servizi Educativi e Salute Mentale**
- **commerciale Ricerca e Sviluppo**

AREE TECNICHE DI SERVIZIO

Articolate tra:

- **servizi amministrativi e controllo di gestione**
- **servizi personale e paghe**
- **servizi ricerca, selezione e organizzazione**
- **sicurezza**
- **qualità**
- **formazione**
- **finanziario e società partecipate**

Il Comitato di coordinamento, che è andato a sostituire la vecchia Direzione aziendale, si è riunito nel 2009, con una media di un incontro mensile ed ha affrontato le questioni tecnico, organizzative e di carattere economico. Questo livello di governo aziendale è fortemente integrato

con il livello operativo dei coordinatori di servizio sia per le attività in appalto che per quelle a gestione diretta ed integrale. Applicando il percorso di qualità derivante dalla certificazione, il Comitato di Coordinamento ha più volte riesaminato il BDG aziendale sottoposto a verifica critica e l'aspetto organizzativo al fine di rispondere in maniera flessibile ma equa e corretta alla necessità di ampliare l'efficienza della cooperativa.

L'andamento gestionale 2009 con le sue peculiarità positive e le sue evidenti criticità è sempre stato sottoposto alla più ampia discussione e verifica da parte delle istanze sociali e tecniche operative, mantenendo alto l'impegno alla trasparenza amministrativa e alla restituzione al socio del potere di decisione.

COMPOSIZIONE DEL CDA

Roberto Mainardi

Presidente e Direttore Generale

Cinzia Malacrino

Vice Presidente e Direttrice del personale

Alberta Becchetti

operatrice Villa Vittoria

Laura Bigi

(CCFS)

Lidia Di Cecco

psicologa Centro Diurno Alzheimer

Alexia Pariali

coordinatrice Albatros

Adriana Bearzi

coordinatrice Stati Uniti d'America

Rosa Macciò

responsabile Area Infanzia

Gabriella D'Antonio

coordinatrice RSA De Cesaris

Michela Bon

coordinatrice Morsano

Giorgi Anna Maria

(Cooperativa Raggio Verde)

Sindaci

Villiam Bolognesi

Gianni Micheli

Luigi Attilio Mazzocchi

LE AREE 6



AREA ANZIANI



Razionalizzare, garantire, guardare avanti, resistere, continuare, risparmiare. Sono solo alcuni degli imperativi che scandiscono la quotidianità dei nostri servizi. Sono molte e molto spesso contrapposte le tensioni che si vivono nei nostri servizi in un contesto di grande cambiamento del sistema di welfare che si sta vivendo nel nostro paese.

La richiesta di diminuire i costi e contemporaneamente di non

diminuire il livello di qualità raggiunta sottopone l'organizzazione dell'area ad uno sforzo importante che riguarda in maniera principale le risorse dell'organizzazione dell'area. Questa attenzione a " non indietreggiare" sui livelli acquisiti riguarda sia il prodotto di assistenza sia il modo e la qualità delle nostre socie di stare in azienda. Tutto questo dev'essere abbinato ad un mercato dei servizi sempre più affamato e competitivo e





ad un mercato di famiglie ed utenti che la crisi sta rendendo via via sempre più poveri sia per quanto riguarda gli aspetti economici che relazionali ed umani. La modalità di relazione col familiare sta trasformandosi in questo periodo in una relazione sempre più orientata al reclamo piuttosto sterile e molto meno alla volontà e alla ricerca di progettare insieme i servizi.

Infine l'utenza, che ogni giorno si trasforma sempre più nei nostri servizi richiedendoci di innalzare il livello della complessità di prestazioni sanitarie, fisioterapiche, infermieristiche ed assistenziali.

In questo quadro d'insieme si è mossa, e si sta muovendo, l'area anziani di Coop. Ambra al momento in cui redige il presente bilancio sociale. Nell'anno

trascorso abbiamo per tanto ricercato, insieme con i clienti e con le socie le soluzioni migliori e le proposte maggiormente efficaci per la gestione dei servizi in nostro carico. Come si capirà dalla premessa svolta, il cuore del lavoro di questi tempi sta nell'innovare, nel cercare strade nuove che permettano di dare servizi alla persona e alle persone nei modi qualitativamente consolidati nel tempo.

Crediamo sia questo modo più che altro di concepire il nostro lavoro, la nostra risposta alla crisi: un modo che cerca di consolidare valori antichi come la cooperazione sposandoli con strade nuove che ci permettano di andare avanti nella ricerca di far bene che ci ha sempre caratterizzato.



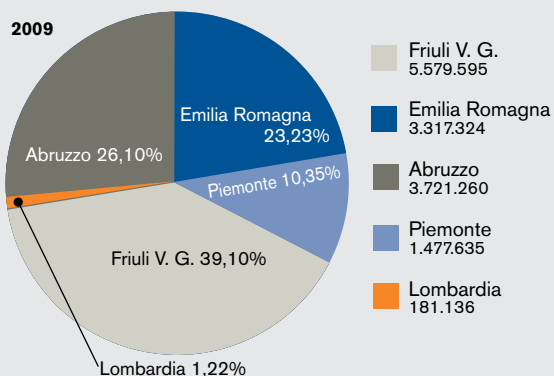
6 LE AREE

Area anziani

Struttura per anziani	Regione	Utenti Serviti		
		2007	2008	2009
Il Giardino	Abruzzo	63	63	66
De Cesaris	Abruzzo	104	104	113
Bosco dei Grilli	Emilia Romagna	60	60	60
Villa Anna Rosa	Emilia Romagna	45	45	44
Villa Bertani	Emilia Romagna	51	51	51
RSA De Asmundis	Lombardia			21
Casa di Riposo Spilimbergo	Friuli Venezia Giulia	204	204	
Rsa Mademar	Friuli Venezia Giulia	93	93	
Istituto Rittmayer per Ciechi	Friuli Venezia Giulia	63	63	
Villa Santina	Friuli Venezia Giulia	70	70	82
Contessa Beretta	Friuli Venezia Giulia	16	16	14
Ente Moro	Friuli Venezia Giulia	113	113	113
Azzano Decimo	Friuli Venezia Giulia	111	111	84
Daniele Moro Codroipo	Friuli Venezia Giulia	129	129	
Fondazione Miccoli Toscano	Friuli Venezia Giulia	86	86	86
Domiciliare Sacile	Friuli Venezia Giulia	112	112	
Casa di Riposo S. Quirino	Friuli Venezia Giulia			42
Comune di Novara	Piemonte	60	60	60
Comune S. Giorgio Monferrato	Piemonte			18
Comune Don G. Opezzo Costanzana	Piemonte			33
Totali		1.380	1.380	887

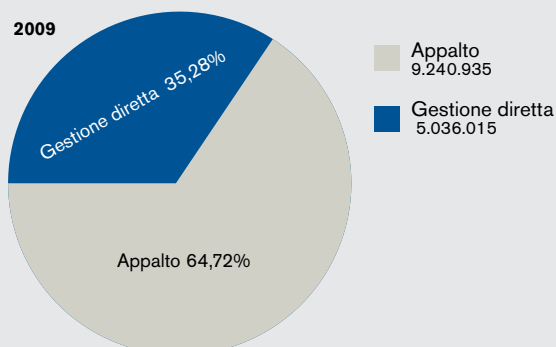
Fatturato per regioni (in Euro)

	2007	2008	2009
Abruzzo	3.229.135,00	3.563.319,00	3.721.260,00
Emilia Romagna	3.040.851,00	3.185.360,00	3.317.324,00
Friuli V. G.	9.611.844,00	7.937.143,00	5.579.595,00
Piemonte	937.377,00	1.429.244,00	1.477.635,00
Lombardia	-	-	181.136,00
Totali	16.819.207,00	16.115.066,00	14.276.950,00



Fatturato per appalto o gestione diretta (in Euro)

	2007	2008	2009
Appalto	11.544.577,00	10.662.602,00	9.240.935,00
Gestione Diretta	5.274.630,00	5.452.464,00	5.036.015,00
Totali	16.819.207,00	16.115.066,00	14.276.950,00

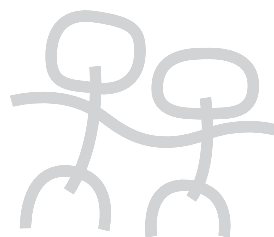


LE ATTIVITÀ

Strutture	Numero di anziani in struttura	Numero di anziani entrati	Numero di dimissioni	Pa.		ogni quanto vengono aggiornati	carta dei servizi		ogni quanto viene aggiornata	schede decubiti		schede cadute in struttura		n° part. Attività fisioterapica	ospiti partecipanti alle attività di animazione
				Si	No		Si	No		Si	No	Si	No		
Emilia Romagna															
Villa Anna Rosa - Cadelbosco (Re)	44	31	15	•		6 mesi	•		al bisogno	•		•		19	23
Villa Bertani - San Martino in Rio (Re)	51	45	35	•		6 mesi	•		al bisogno	•		•		41	43
Il Bosco Dei Grilli - San Benedetto Val di Sambro (Bo)	34	7	3	•		6 mesi	•		al bisogno	•		•			
Friuli Venezia Giulia															
Casa di riposo "Contessa Beretta"- Farra d'Isonzo (Go)	14	4	5	•		al bisogno	•		al bisogno	•		•		6	8
Residence Stati Uniti d'America - Villa Santina (Ud)	82	25	25	•		1 mese	•			•		•			45
Casa di riposo "Daniele Moro" - Morsano al Tagliamento (Pn)															
Casa di riposo "Solidarietà" - Azzano Decimo (Pn)	84	28	3	•			•		sinora mai	•		•		tutti	60
Fondazione "Micoli-Toscano" - Castions di Zoppola (Pn)															
Casa di riposo "San Quirino"	44	13	1	•		6 mesi	•			•		•		18	20
Abruzzo															
Rsa DeCesaris - Spoltore (Pe)	113	507	496	•		al bisogno	•		al bisogno	•		•		70/g	40
Rsa IlGiardino - Poppoli (Pe)	66	43	5	•		2 mesi	•			•		•		20	40
Piemonte															
Centro Anziani "Don Opezzo" - Costanzana (Vc)	33	12	2	•			•			•		•		14	15
Casa di riposo - San Giorgio Monferrato (Al)	18	8	2	•		6 mesi	•			•		•		4,00	4,00
Lombardia															
Rsa "Villa de Asmundis"- Desenzano (Bs)	21	1	0	•		6 mesi	•			•		•		21	10
Totale	604	724	592	11			12			12		12			308



AREA SERVIZI EDUCATIVI E SALUTE MENTALE



Valori:

“Soltanto se in noi nascono e crescono parole delicate, possiamo perlomeno tentare di capire cosa si nasconde nel mistero - perché resta un mistero quella che è la vita interiore di ciascuno di noi”. (Nietzsche)

Questi anni, con il loro carico di richieste di rinnovamento e di riforma, chiamano costantemente la Cooperativa a ripensarsi in maniera agile e flessibile nei confronti della società in sviluppo. E' necessario individuare costantemente i mutamenti dei livelli di bisogno di servizi alla persona, i nuovi equilibri legati alle politiche del welfare state ma, al contempo, rilanciare il valore della mutualità e della solidarietà.

Il lavoro nell'area della salute mentale necessita, in maniera imprescindibile, della sinergia di tutti gli operatori impegnati sul campo. Mettere a disposizione del gruppo un bagaglio di cultura tecnica, di emozioni e sensibilità è essenziale per affrontare i casi specifici e la complessità dell'obiettivo riabilitativo. E' un lavoro di tessitura di conoscenze, di costruzione di processi, di stimoli, di attenzioni, di maturità di consapevolezza, che trasversalmente interessa le intere équipes.

Gli operatori, che a diverso titolo e con diverse qualifiche operano nell'area, hanno il ruolo dello “scienziato di strada”. *Lo scienziato di strada è un viaggiatore alla ricerca non soltanto delle soluzioni migliori per rispondere a dati problemi, ma degli aspetti nuovi che il suo operare disvela e*

che dovrà saper cogliere, osservare, spiegare, interpretare (D. Demetrio, 1994).

Tale suggestione rappresenta ancora oggi uno stimolo alla crescita, allo studio, alla capacità di comprensione dei processi riabilitativi da costruire per e con l'ospite.

La gestione integrata dei servizi di riabilitazione ed assistenza socio-sanitaria da parte di Cooperativa Sociale Ambra muove quotidianamente i suoi passi da un concetto fondamentale: è necessario pensare ad una organizzazione dei servizi in cui i pazienti partecipino attivamente alle decisioni che li riguardano, un servizio in cui le istituzioni non sostituiscano le famiglie e le reti sociali naturali, né tantomeno le squalifichino, ma piuttosto le coinvolgano, restituendo loro sempre più potere, un servizio in cui gli spazi istituzionali promuovano le interazioni sociali, in cui il sapere venga utilizzato come risorsa condivisa e non come strumento di contenzione.

Nel 2009 la cooperativa ha perseguito con grande determinazione due obiettivi:

- La ri-condivisione dei valori di fondo ispiratori dell'azione di Ambra in ambito educativo e riabilitativo;
- La realizzazione della gestione della Comunità educativa per minori “Piccolo Principe” di Bologna

Modalità operative:

Lo strumento di programmazione degli interventi è il Progetto Terapeutico Riabilitativo coerente con il Piano di Trattamento Individuale elaborato in sede territoriale dal servizio inviante. Il Progetto terapeutico è individuale e contiene attività riconducibili a diverse aree: l'area individuale, della famiglia, del lavoro e della socialità, descrivendo le attività necessarie a realizzare gli obiettivi stabiliti, prevedendo obiettivi, tempi e verifiche previsti per la realizzazione dell'intervento.

I momenti fondamentali dell'intervento sono:

- i rapporti costanti con la rete dei servizi, sia nella fase d'ingresso sia nella fase di trattamento;
- il coinvolgimento delle famiglie;
- la chiarezza dell'offerta terapeutica e riabilitativa attraverso la stesura e l'aggiornamento delle Carte dei Servizi;
- la riflessione sugli interventi e la stesura del Progetto Terapeutico all'interno dell'équipe multidisciplinare;
- la documentazione, la trasparenza e la tracciabilità degli interventi svolti, a sostegno di una maggiore efficacia della progettazione;
- l'apertura delle strutture alle realtà del territorio come lotta allo stigma ed alla emarginazione sociale;
- la contaminazione degli ambiti educativi e riabilitativi da parte del mondo dell'arte;
- l'impegno teso al reinserimento dell'ospite nel tessuto sociale.

Personale:**Inaugurazione gestione della Comunità Piccolo Principe**

La Comunità educativa per minori "Piccolo Principe" è situata nella campagna poco fuori dalla città di Bologna.

La gestione da parte della nostra Cooperativa ha avuto inizio a settembre 2009.

L'iter organizzativo per il passaggio dalla precedente gestione alla gestione Ambra ha richiesto alcuni mesi.

La Comunità si caratterizza per essere una grande casa di campagna alle porte di Bologna composta da due edifici su due piani, con un vasto spazio esterno utilizzato per attività sportive, con campo da basket, pista da ballo, da pattinaggio e per organizzare feste e ritrovi.

La capacità massima è di 8 posti letto (ed uno in pronta accoglienza) per la Comunità per minori e di 5 posti letto (ed uno in pronta accoglienza) per la Comunità per ragazzi sino 18/19 anni.

La struttura accoglie minori in difficoltà, su segnalazione dei Servizi Sociali e dietro provvedimenti del Tribunale per i Minorenni.

La Comunità "il Piccolo Principe" assolve a due finalità principali: quella di accogliere minori ed adolescenti con famiglie

problematiche e impossibilitate, anche temporaneamente, ad assolvere alle loro funzioni genitoriali; e quella di accompagnare, attraverso un percorso educativo e un sostegno psicologico, la crescita dei minori per un reinserimento laddove possibile, nella famiglia di origine, ovvero verso situazioni autonome alternative, in accordo con una progettualità condivisa con i Servizi Sociali.

Sperimentazioni significative:

All'interno delle attività educative organizzate dalla Comunità l'Arcobaleno di Penne, da alcuni mesi è stato avviato un laboratorio esperienziale di cucina.

Il cibo, quale veicolo di significati, porta con sé la tradizione ma anche lo scambio, la socializzazione, il valore dello stare insieme e dell'unire culture e storie diverse.

Il cibo quale elemento con il quale giocare, inventare, creare, ma anche dialogare ed esprimere la propria creatività.

Il cibo, significato e significante di gesti che portano alla comunicazione ed al piacere di consumarlo. La conoscenza di profumi, gusti e consistenze diverse, accompagna l'uomo fin dalla sua nascita, attraverso tappe di conquista che si snodano nel tempo e portano a nuove autonomie.

Gli obiettivi del laboratorio sono: far conoscere ai partecipanti piatti tipici della cucina abruzzese; riscoprire la memoria storica legata ai cibi; favorire la socializzazione all'interno del gruppo dei partecipanti.

La raccolta delle ricette sperimentate potranno andare a costituire una piccola pubblicazione da distribuire sul territorio.

L'esperienza diventa significativa perché si propone di favorire il senso di appartenenza ad un luogo ed alle sue tradizioni. I minori ospiti, spesso stranieri, si appropriano di una cultura e dei suoi sapori, sperimentando l'accoglienza, l'inclusione e la costruzione di una relazione "sicura".

Inoltre, attraverso gli elementi comuni tra la tradizione abruzzese e la loro tradizione, possono recuperare anche parti della loro storia.

Come ci racconta l'esperienza narrativa di Proust, spesso la memoria di un cibo, o la percezione di un gusto, riassaporato dopo anni, permettono il ricordo ed il contatto con esperienze di vita.

La possibilità di raccontare e di raccontarsi, di narrare il proprio "romanzo familiare" è un momento significativo nell'esperienza educativa.

Proposte 2010: Occorre condividere le buone prassi in modo che vi sia una migliore rete fra le strutture e una maggiore garanzia per i nostri ospiti che il servizio offerto dalla Cooperativa Ambra, in qualsiasi territorio, sia di uguale qualità.

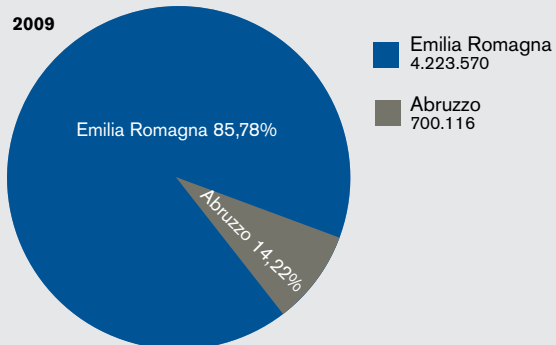
6 LE AREE

Area servizi educativi salute mentale

Struttura servizi educativi salute mentale	Regione	Utenti Serviti		
		2007	2008	2009
Casa Famiglia Esperanza 0/18	Abruzzo	12	12	12
Comunità Gli Ulivi 12/18	Abruzzo	6	6	6
Il Grillo Parlante	Emilia Romagna	20	20	20
Villa Bianconi	Emilia Romagna		12	12
Albratros Gruppo Appartamento	Emilia Romagna	6	6	6
Pegaso Gruppo Appartamento	Emilia Romagna	7	7	7
Villa Vittoria	Emilia Romagna	20	20	20
Luna Nuova	Emilia Romagna	20	20	20
As.Nord S.Giovanni	Emilia Romagna	15	15	15
Centro per adolescenti L'Aquilone 12/18	Emilia Romagna	10	10	10
Villa Giordani 12/18	Emilia Romagna	10	10	10
Il Piccolo Principe	Emilia Romagna	-	-	12
Totale		126	146	150

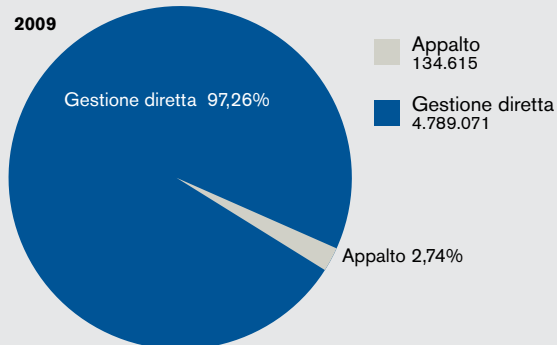
Fatturato per regioni* (in Euro)

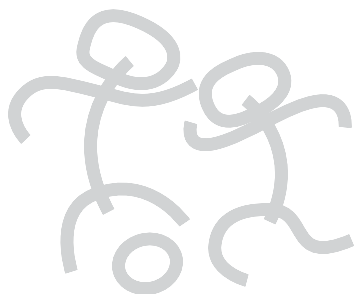
	2007	2008	2009
Emilia Romagna	3.005.099,00	3.576.927,00	4.223.570,00
Abruzzo	539.768,00	522.744,00	700.116,00
Totale	3.544.867,00	4.099.671,00	4.923.686,00



Fatturato per appalto o gestione diretta** (in Euro)

	2007	2008	2009
Appalto	428.779,00	31.488,00	134.615,00
Gestione Diretta	3.116.088,00	4.068.183,00	4.789.071,00
Totale	3.544.867,00	4.099.671,00	4.923.686,00





AREA INFANZIA

INFORMAZIONI E DATI

Attivazione Primo Servizio	1996
Regioni	Emilia Romagna, Friuli V.G., Lombardia, Piemonte, Lazio
Fatturato 2009	Euro 1.841.457
Incidenza Area Infanzia sul fatturato	6,5 %
Operatività	Gestione completa, convenzionata o privata
Utenti	Bambini 0 – 6 anni
Servizi offerti	Progettazione e gestione di Nidi e Scuole dell'Infanzia
Servizi integrativi	Progettazione corsi di formazione e formazione in itinere. Consulenza imprenditoriale e pedagogica e co-design per la realizzazione di spazi socio-educativi per l'Infanzia

All'esperienza maturata nel territorio reggiano, Ambra e To-tem (quest'ultima cooperativa di fatto è una realtà operativa, specialistica della coop Ambra) hanno dedicato risorse, energie ma anche competenze e professionalità, maturate negli anni grazie alla ricca esperienza educativa che la città di Reggio Emilia ha costruito e la cui filosofia è riconosciuta e condivisa da più parti del mondo. Questi anni sono stati di crescita qualitativa e hanno significato importanti opportunità di sviluppo imprenditoriale. Il nostro patrimonio più grande è il sapere costituito da concetti e sensibilità, originali competenze tecniche, organizzative, gestionali e progettuali. La nostra sfida più grande, oggi, negli anni della crisi economica che dal 2008 sta colpendo l'Italia, è quella di lasciare inalterato un patrimonio di servizi, costruiti con meticolosità e pazienza, con il consenso e con la fantasia, coniugando la tutela della qualità con le compatibilità economiche.

Il 2009 in tal senso è stato un anno duro, dove lo sviluppo, che pur c'è stato, è stato contrastato dai tagli dei bilanci dei comuni, dalle ristrettezze economiche delle famiglie, dal grande senso di incertezza che aleggia nella società.

Il percorso dell'Area Infanzia di Coop. Ambra in questi anni è stato caratterizzato dal dialogo, incontro, ascolto, confronto con i territori e con altre cooperative partners.

Ma dialogo, incontro, ascolto e confronto di cosa?

Di cultura, di storia, di esperienze, di due o più contesti diversi che si incontrano. E' un arricchimento reciproco, uno scambio e una contaminazione, un dialogo tra differenze e, si sa, le differenze sono arricchimento. Significa entrare in un territorio in punta di piedi, con la curiosità della scoperta e il desiderio di imparare, imparare sempre, contaminare e farsi contaminare.

Dalle varie esperienze nei diversi territori in cui si gestiscono servizi all'infanzia, nascono idee, visioni diverse o simili che arricchiscono l'idea comune di bambino, un bambino competente, soggetto portatore di diritti; e poi un'idea di Nido come luogo educativo, come luogo di formazione, accogliente, un luogo che ha fatto affiorare le sue potenzialità ed è diventato, e qui si deve citare Loris Malaguzzi, un "LUOGO DI CULTURA, DI PROFESSIONALITA', DI EDUCAZIONE, DI SCIENZA, DI SOCIALITA' E SOLIDARIETA' ATTIVE, UN'OCCASIONE DI GRANDE COMUNITA' DOVE I BAMBINI OCCUPANO UN POSTO CHE COMPETE LORO DI DIRITTO"

Ambra è cresciuta molto nel triennio 2007 - 2009 grazie all'aver concentrato l'attenzione su un punto focale, che abbiamo definito nel Progetto Educativo ed Organizzativo che si va a delineare ogni qualvolta si partecipa ad una gara d'appalto o si vuole dar vita ad un nuovo servizio all'infanzia autogestito. Progetto che diventa parte integrante di quel luogo, che da quel luogo prende origine ed identità ma che è in continuo divenire. Infatti la progettazione intende fare riferimento ad una quotidianità fatta di previsioni, di intenti che si cerca di raggiungere nel tempo con strategie non date. E' quindi flessibile, aperta in continua costruzione, disponibile al cambiamento e alle possibilità. Punto di partenza deve essere la cultura dell'ascolto e della ricerca, dove la molteplicità dei punti di vista e di opinioni diventa risorsa e genera possibilità di confronto. Compito delle insegnanti è creare e proporre contesti in cui ciò che interessa è l'osservazione e l'ascolto dei percorsi e dei processi di apprendimento dei bambini, sia soggettivi che di gruppo. Un'ampia prospettiva di progettazione si dipana ogni volta e che sempre coinvolge tutti gli educatori che operano nel servizio e l'atto del progettare non può quindi fare a meno dell'osservazione, dell'interpretazione e della documentazione che diventano strategie e valori tra loro intrecciati.

La formazione è al contempo struttura portante della progettazione e strumento di verifica della qualità del personale. Nel 2009 il Nido/scuola Totem, completamente privato, pur proponendo un'organizzazione che fa della flessibilità una sua specificità, non è rimasto indenne dalle difficoltà generali che investono anche la città di Reggio Emilia, con un sensibile calo di frequenze e, nonostante la gradimento amplissimo che ci viene testimoniato dalle famiglie, ha subito un calo di marginalità.

Aspetto non secondario del bilancio 2009 è comunque l'affermazione della nostra proposta progettuale in Friuli Venezia Giulia, con l'acquisizione dei nidi di Farra e Romans d'Isonzo, in provincia di Gorizia, tramite una gara d'appalto, dove il nostro progetto ha riscosso il massimo di consenso.

In questi territori friulani, la nostra cooperativa sta giocando una sfida di valore culturale non secondario, proponendosi certamente non in maniera

dogmatica o chiusa, ma orgogliosa della propria identità, laddove un'altra cultura e altre sensibilità hanno sin ora orientato la gestione dei servizi. Inoltre siamo certi che dall'incontro delle due tradizioni uscirà rafforzato in noi e nel territorio una maggiore sensibilità all'approccio pedagogico ed educativo verso il bambino.

Nel 2009 il Nido "il Girasole" di Rio Saliceto - Reggio Emilia, che Ambra gestisce da anni, ha ulteriormente rafforzato l'identità, in un percorso condiviso con le famiglie e il Comune, con le educatrici impegnate da diversi anni in un progetto sulla psicomotricità che è diventato un elemento fondante del nido stesso e che rappresenta una sintesi armoniosa tra teoria sullo sviluppo del bambino, approccio alla relazione educativa, significato dell'adulto come educatore.

I bambini possono beneficiare di un ulteriore e specifico tempo di ascolto da parte degli adulti (psicomotricista,

psicopedagogista, educatori e genitori insieme), di una fondamentale possibilità per esprimere e lavorare sul proprio progetto di crescita motoria, intellettuale, emotiva e relazionale, di essere accompagnati da adulti che vengono comunemente guidati da una comprensione più piena.

Discorso invece complesso per il Nido tartaruga di Rimini, che pur godendo di una ottima valutazione sia delle famiglie che del Comune, stenta a trovare una propria collocazione nella rete dei servizi offerti al territorio. In questo senso si sta adoperando la direzione dell'Area Infanzia congiuntamente con la direttrice del nido e si può considerare obiettivo del 2010 il raggiungimento di un pareggio gestionale.

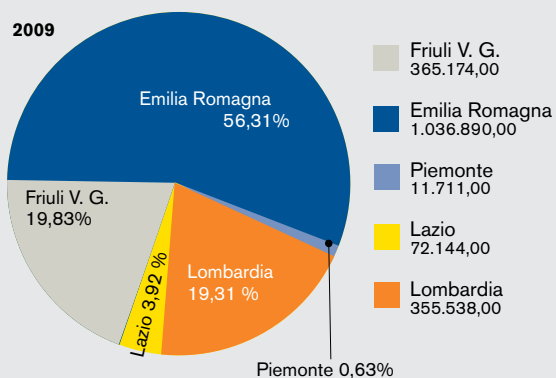
<i>Struttura</i>	<i>Città</i>	<i>Tipologia</i>	<i>Gestione</i>	<i>Utenti</i>	<i>Inizio attività</i>
Il Girasole	Rio Saliceto (RE)	Nido	ATI / Gestione completa	43	1996
Giocareducando	Roma	Nido	ATI / Gestione completa	19	2006
L'Abbraccio	San vito al Tagliamento (PN)	Nido Aziendale	ATI / Gestione completa	50	2007
Nel Parco	Mantova	Nido Aziendale	ATI / Gestione completa	51	2007
Tartaruga	Rimini	Nido	ATI / Privato	19	2007
Totem	Reggio Emilia	Nido / Scuola	ATI / Privato	121	2008
Rosa Galeotti	Reggio Emilia	Nido / Scuola	ATI / Gestione completa	64	2008
Costanzana	Costanzana (VC)	Micronido	ATI / Gestione completa	4	2008
Piccolo Mondo	Barcellona (Spagna)	Nido / Scuola	Società (Srl) / Privato	50	2007
Chicco di Grano	Farra d'Isonzo (GO)	Nido	FVG	21	2009
Il Giardino dei piccoli	Romance d'Isonzo (GO)	Nido	FVG	28	2009

Area infanzia

Struttura per infanzia	Regione	Utenti Serviti		
		2007	2008	2009
Nido Tartaruga - Rimini - <i>Pr*</i>	Emilia Romagna	10	19	19
Nido Scuola Totem - Reggio Emilia - <i>Pr*</i>	Emilia Romagna		90	90
Nido Girasole - Rio Saliceto (RE) - <i>Pu*</i>	Emilia Romagna	42	42	42
Nido Scuola Rosa Galeotti - Reggio Emilia - <i>Pu*</i>	Emilia Romagna		64	64
Nido L'abbraccio - San Vito (PN) - <i>Pr*</i>	Friuli	25	44	44
Nido Estivo Zoppola - <i>Pu*</i>	Friuli	20	20	20
Nido Giocareducando - Roma - <i>Pu*</i>	Lazio	28	28	28
Nido Nel Parco - Mantova - <i>Pu*</i>	Lombardia	20	46	46
Micronido Costanzana - Vercelli - <i>Pu*</i>	Piemonte		3	3
Nido Chicco di Grano - Farra d'Isonzo (GO) - <i>Pu*</i>	Gorizia			21
Nido Il Giardino dei Piccoli - Romance d'Isonzo (GO) - <i>Pu*</i>	Gorizia			26
Totale		145	356	403

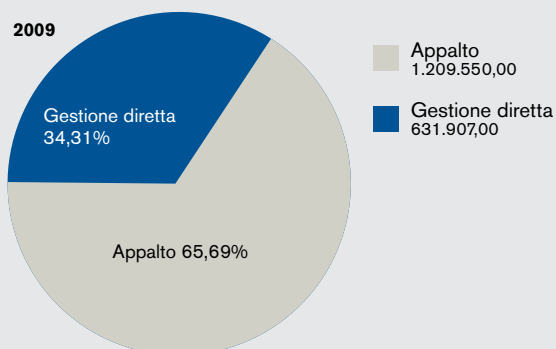
Fatturato per regioni* (in Euro)

	2007	2008	2009
Emilia Romagna	381.605,89	836.652,58	1.036.890,00
Friuli V. G.	36.675,96	194.662,78	365.174,00
Lazio	58.496,98	71.500,38	72.144,00
Lombardia	72.205,00	289.461,82	355.538,00
Piemonte	-	2.163,00	11.711,00
Totale	548.983,83	1.394.440,56	1.841.457,00



Fatturato per appalto o gestione diretta** (in Euro)

	2007	2008	2009
Appalto	535.229,94	941.869,98	1.209.550,00
Gestione Diretta	13.753,89	452.570,58	631.907,00
Totale	548.983,83	1.394.440,56	1.841.457,00



AREA COMMERCIALE

IL 2009 E GLI SVILUPPI PER IL 2010



L'anno commerciale 2009 per Cooperativa Sociale Ambra, si è distinto per diverse peculiarità:

- **La scelta di non partecipare** a gare d'appalto per servizi da noi gestiti, in quanto la nuova gara d'appalto indetta dall'Ente non era confacente agli obiettivi economici ed organizzativi della nostra Cooperativa, quale il servizio di assistenza domiciliare presso il Comune di Sacile (UD), portando al 31/12/2009 alla chiusura delle nuove gestioni.
- L'acquisizione di nuovi cantieri in aree differenziate quali:

REGIONE LOMBARDIA:

acquisizione tramite gara d'appalto della RSA "De Asmundis", sita a Rivoltella del Garda Comune di Desenzano (BS), avvenuta nel luglio 2009 con durata dell'appalto 36 mesi.

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA:

acquisizione tramite gara d'appalto di numero due nidi:

- 1) Asilo nido "Chicco di Grano" presso il Comune di Farra d'Isonzo (GO),
- 2) Asilo nido "Il Giardino dei Piccoli" presso il Comune di Romans d'Isonzo (GO).

Appalto con contratto triennale.

REGIONE EMILIA ROMAGNA

La ricerca di nuovi clienti:

sono iniziate nell'anno 2009 due importanti trattative private, per l'aggiudicazione di due servizi: un servizio nell'Area Psichiatrica/Educativa e un servizio nell'Area Anziani assistenziale/

riabilitativa.

Si tratta nel primo servizio di una trattativa per la gestione di una Comunità Riabilitativa/Educativa nel territorio di Bologna che ospita due nuclei uno per minori e uno per giovani adulti, denominata "**Piccolo Principe**".

Il secondo servizio tratta l'attività di assistenza socio-sanitaria presso un Istituto Riabilitativo Sanitario in Mantova, denominato "**Villa al Lago**" con inizio del servizio **01/01/2010**.

Possiamo essere soddisfatti della nostra riuscita per l'assegnazione del servizio della Comunità Educativa "**Il Piccolo Principe**" di Bologna, che ci viene assegnato nel settembre 2009, potendo così ampliare il nostro portafoglio clienti nell'area Riabilitativa/Educativa.

Va comunque sottolineata non solo la riuscita economica della nostra Cooperativa tramite aggiudicazione di nuovi servizi, ma anche la difficoltà che l'ufficio commerciale ha riscontrato nel farsi riconoscere l'adeguamento dell'indice ISTAT nei confronti dei servizi erogati a favore di Enti pubblici, i quali solo in parte risposero all'adeguamento dei prezzi.

Tutto quanto sopra descritto dispone un quadro di lettura sull'andamento commerciale della nostra cooperativa con luci ed ombre, luci che ci portano a vedere un incremento di fatturato, ombre che ci oscurano la marginalità economica dei nostri cantieri.

Nonostante le luci e le ombre, Ambra continua con tenacia e professionalità a perseguire i suoi obiettivi.

Gli obiettivi commerciale dell'anno 2009 vedono continuare il percorso di fusio-

ne con Cooperativa Sociale RAGGIO VERDE di Rimini, portando la data del 01/01/2010 alla stipula della fusione, potenziando in questo modo la rete territoriale di appartenenza della Cooperativa sul territorio di Rimini e l'acquisizione di nuove strategie commerciali e relazioni con istituzioni locali.

Sicuramente l'aggiudicazione di nuovi servizi in territori in parte nuovi e in parte storici per la nostra Cooperativa, sancisce la capacità di reazione di Ambra, anche in momenti di grande tensione economica locale e nazionale, ponendo le condizioni di continua crescita Aziendale.

Le nostre socie/ci lavoratori/trici possono contare e godere del fatto di fare parte di una Cooperativa sana nei bilanci e nei valori, che persegue obiettivi di continua ricerca e qualificazione di risorse, per garantire ai propri soci/ce lavoratori/trici un futuro lavorativo stabile.



Interventi:

Roberto Mainardi
Presidente

Stefania Venturi
Direttore Amministrativo

Valentina Venturi
CCFS

Mauro Degola
Legacoop Reggio Emilia

Al termine dei lavori saremo
lieti di condividere un aperitivo
con
i partecipanti.

*Gestire le criticità
e cogliere le
opportunità: verso la
nuova frontiera
del welfare italiano.*



Coop. Sociale Ambra scpa

Via Danubio 19 - 42124
Reggio Emilia (RE)
Tel. 0522-515174
Fax 0522-271245

E-mail: info@ambra-sociale.coop

17 Marzo 2010

Ore 10:30

C/o Ristorante Adriano,
Via E. Villa n° 1

Mancasale

Reggio Emilia

**STAKEHOLDER'S
DAY 2010**

*La strategia, le risorse e il
coraggio alla ricerca di
nuovi orizzonti per lo
sviluppo.*

(Le nuove frontiere

del welfare)

Coop.va Ambra. Riconoscere. Incentivare.
Valorizzare. Promuovere. Consolidare. Diffondere.
Sostenere.

8 FORMAZIONE

Il 2009 è stato un anno sicuramente faticoso dal punto di vista economico che ha visto molte aziende entrare in sofferenza. Il panorama italiano, in generale, sull'aspetto economico, si è configurato in difficoltà. Molte le aziende che hanno utilizzato la cassa integrazione e diverse quelle che hanno chiuso. La provincia di Reggio Emilia è stata una tra le province più colpite dalla crisi, soprattutto a causa del tessuto industriale a cui fa riferimento, fatto di piccole e medie aziende, che hanno maggiormente risentito della considerevole contrazione economica.

Il settore che ha tenuto è stato quello della cooperazione, seppure con margini di crescita contenuti. Ambra si è dunque collocata in questo minore trend di crescita, ma la nota positiva è che sono stati mantenuti i posti di lavoro di tutti coloro che lavorano nella cooperativa.

Per rispondere in modo concreto alla diffusa complessità economica, Ambra ha teso a sacrificare spese ritenute non indispensabili, ma non sulla formazione.

La formazione a cui si è guardato nel 2009 ha inteso sostanzialmente definire soprattutto tre ambiti di azione: la riqualifica del personale OSS, indispensabile ai fini dell'accreditamento sulla regione Emilia Romagna, le equipe collettive e la formazione obbligatoria che fa riferimento al D.lgs 81/2008.

Rispetto ad un 2008 in cui la formazione complessivamente erogata si attestava su 7576 ore, nel 2009, siamo passati ad un totale complessivo pari a 5400 ore, di cui 3037 ore di equipe, mentre le restanti 2363 ore sono ripartite tra riqualifiche OSS, formazione obbligatoria prevista dal D. lgs 81/2008, affiancamenti, riunioni e incontri a tema.

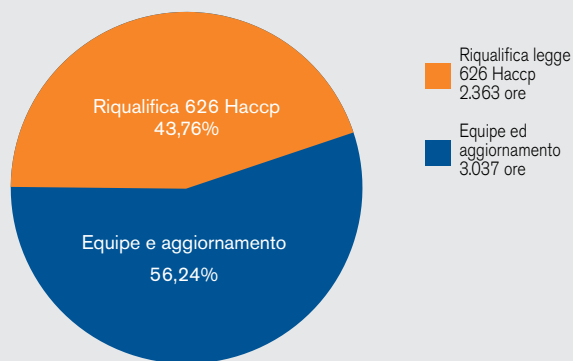


FORMAZIONE

Formazione del personale 2009

<i>Tipologia di formazione erogata</i>	Numero ore
Riqualifica Legge 626 Haccp	2.363
Equipe ed aggiornamento	3.037
Totali	5.400

Ore erogate 2009





Come sempre Ambra ha cercato di essere vicina ai propri soci e alle proprie socie organizzando sui territori convegni e appuntamenti di riflessione di condivisione, creando collaborazioni con altre realtà locali

STAKEHOLDER'S

Il 26 febbraio 2009 – presso l'hotel Ramada di Reggio Emilia – si è svolta la giornata degli stakeholder's di Ambra. Di fronte ad istituti di credito ed assicurazioni si è fatto il punto dell'anno 2008, caratterizzato da una certa criticità finanziaria, e dell'anno 2009 – di difficile apertura dal punto di vista sociale ed economico.



VII Giornata della Qualità

Si è svolta venerdì 11 dicembre 2009 presso la Cantina Albinea Canali, la VII giornata della Qualità di Cooperativa Ambra.

Lo scopo di questo evento è fare il punto su alcuni significativi momenti riconducibili all'idea di qualità che hanno contraddistinto la Cooperativa.

L'edizione di quest'anno si è occupata in particolare del tema Ben-essere nei servizi, dal punto di vista di coloro che erogano le prestazioni professionali e dal punto di vista di coloro che ne usufruiscono.

Assemblea di bilancio

Momento di notevole importanza per Ambra è certamente l'Assemblea di Bilancio, che si è svolta il 22 maggio 2009 a Rimini.

Tema caldo della giornata è stata l'approvazione del percorso di unificazione con la Cooperativa Raggio Verde di Rimini al fine di fondere l'esperienza delle due cooperative per poter far fronte ad un mercato sempre più difficile e competitivo.

A questo proposito il Presidente di Raggio Verde, Giancarlo Zannuccoli ha portato il saluto della sua Cooperativa all'Assemblea dei soci.

Inaugurazione Nido di Pescara

Si è svolto sabato 14 maggio 2009 l'inaugurazione del Nido Totem a Pescara.

Il nido nasce come un servizio ausiliario alle famiglie, in grado di accogliere non solo i bambini fino ai tre anni di età, ma anche quelli fino ai 10.

Inoltre si configura come un importante luogo d'apprendimento, grazie anche alla presenza di laboratori ed atelier.

Tutto ciò è stato possibile anche grazie ad Ambra, che ha supportato la formazione e il progetto educativo delle insegnanti che attualmente lavorano nel nido Totem di Pescara.

Inaugurazione Nido Rosa Galeotti di Reggio Emilia

Evento di notevole importanza nel contesto reggiano è senz'altro l'inaugurazione del Nido Rosa Galeotti, che si è svolto sabato 23 maggio 2009.

All'evento ha preso parte anche il sindaco Graziano Del Rio.

AUTOVALUTAZIONE 100

MISURAZIONE DEL CLIMA INTERNO



RILEVAZIONE DEL CLIMA INTERNO

Nell'ambito del percorso sulla certificazione della qualità, intrapreso da Ambra nel 2000, si collocano i questionari inerenti l'autovalutazione del clima interno e la valutazione dell'efficacia delle prestazioni lavorative secondo i parametri definiti dai familiari, dagli ospiti e dagli enti inviati.

I questionari vengono distribuiti una volta all'anno a quelle strutture certificate che intendono mantenere lo standard qualitativo stabilito e coinvolgono non solo i lavoratori dipendenti, ma più in generale gli stakeholder.

Le strutture certificate di Ambra sono gli uffici della sede di Reggio Emilia, la comunità di Filo d'Argenta "Villa Vittoria" (che si occupa di disabili psichici), il nido "Il Girasole" di Rio Saliceto (Reggio Emilia), il Gruppo Appartamento "Albatros" di Portomaggiore (che si occupa di disabili psichici), R.T.P. Luna Nuova (che si occupa di disabili psichici) dal 2007 è anche accreditata e la casa protetta "Villa Anna Rosa" a Cadelbosco Sopra (Reggio Emilia).

La lettura che emerge da quei questionari pervenuti nel corso del 2009 è sicuramente complessa e intende porsi come momento di riflessione rispetto a ciò che accade all'interno delle diverse comunità in un'ottica di miglioramento continuo. Dobbiamo rilevare che in alcuni casi i questionari restituiti rispetto a quelli distribuiti sono davvero pochi e questo apre a valutazioni che necessitano di un confronto.

Non c'è nulla da dire? Non ci sono tempi per condividere pensieri? Non si evidenziano situazioni degne di nota? Non si vogliono esprimere pareri?... le ipotesi sono davvero multiple e sappiamo benissimo che nel momento in cui parliamo di persone nulla può essere ascrivibile ad una generalizzazione.

Il questionario che è stato distribuito al personale degli uffici della sede di Reggio Emilia (così come per tutto il

personale di Ambra), si compone di due parti ed è anonimo. Ne sono stati distribuiti 16, di cui restituiti 15.

Una prima parte intende valutare il giudizio personale ed ideale rispetto ad alcune variabili che misurano la motivazione e la soddisfazione, l'organizzazione e la gestione della cooperativa e le relazioni interpersonali.

La seconda parte, pur tenendo conto delle medesime variabili, mira ad identificare il reale livello di soddisfazione percepito sul campo.

Per quanto riguarda l'aspetto ideale le scale di valore attribuibili sono comprese tra l'1 (che corrisponde ad un meno importante) ed un 5 (che corrisponde ad un molto importante).

Per ciò che invece riguarda la seconda parte inerente il punto di vista percepito, 1 corrisponde ad un affatto soddisfatto e 5 corrisponde a molto soddisfatto.

Se la motivazione e la soddisfazione ideale rispetto al lavoro si attesta al 4.5, nella realtà si attesta al 3.5, che pure rientra nel parametro indicato come "soddisfacente", ma non corrisponde pienamente all'ideale.

Rispetto alle relazioni interpersonali a livello ideale parliamo di valutazioni che si attestano al 4 che equivale ad un abbastanza importante e a livello di percepito siamo sul 4.5, discostandosi di poco dal valore precedente e rientrando pienamente nell'abbastanza soddisfatto. Per quanto riguarda la valutazione sulla organizzazione e la gestione della coop si parte da un livello ideale che si attesta intorno ai 3.5, per assestarsi ad uno percepito sul campo che arriva a 3.0, collocandosi tra il parametro del soddisfatto.

L'elemento comunque in generale che appare piuttosto importante è l'attribuzione di un valore alto rispetto al benessere della persona in termini relazionali, il che equivale a dire che il carico di lavoro e la forma organizzativa è comunque elemento in secondo piano rispetto alle competenze trasversali che si richiedono come elemento fondamentale per

lavorare bene.

Per quanto riguarda il GA "Albatros" è stato monitorato non solo la percezione dei lavoratori, ma anche quella degli ospiti, dei familiari e dei servizi.

Rispetto agli operatori è stato compilato il 100% dei questionari consegnati, 6 su 6. Ciò che emerge dalla lettura è che tra la parte ideale e la parte percepita sul campo v'è congruenza. Se infatti il grado di soddisfazione ideale si attesta su una media di un 5.0, quello percepito si attesta su un 4.8.

Per quanto riguarda le relazioni interpersonali l'attribuzione di un valore ideale si attesta intorno ad un 4.8, mentre l'aspetto percepito si attesta al 4.3.

Rispetto al nucleo di verifica legato all'organizzazione e alla gestione della coop da un idealizzato 3.8 si passa ad un percepito 3.6.

Quanto evidenziato negli uffici rispetto all'importanza delle relazioni appare chiaro anche in questa situazione, mentre agli aspetti organizzativi viene attribuita minore importanza.

Per ciò che riguarda gli ospiti, i familiari e i servizi la tipologia di questionario distribuito è il medesimo e si connota attraverso 10 domande in cui si chiede di valutare tra gli altri parametri, anche il proprio grado di soddisfazione in merito ai rapporti con il personale, la loro professionalità ma anche la capacità di risposta ai bisogni assistenziali e al grado di integrazione con i servizi territoriali.

Il grado di soddisfazione complessivo espresso dalle diverse categorie a cui è stato distribuito, è estremamente alto e si attesta al 9.10 nella totalità delle risposte. Soprattutto i servizi (10 questionari distribuiti, 10 consegnati) esprimono in modo pieno la fiducia e la professionalità rappresentata dagli operatori del gruppo appartamento, arrivando anche ad attestarsi su una valutazione di un 10 pieno!

Per quanto riguarda gli ospiti l'elemento che si colloca su una media che arriva al 8 in un grado di soddisfazione pari a

10, è il parametro che misura la "capacità di integrare l'utente sul territorio". Questo è sicuramente un elemento sul quale riflettere e lavorare per ottimizzare l'integrazione della persona che viene dimessa dal Gruppo Appartamento e che molto probabilmente ha a che fare con il concetto di rete che occorre creare sul territorio.

Per quanto riguarda la struttura per disabili psichici "Villa Vittoria", le valutazioni espresse aprono ad alcune importanti riflessioni. Il questionario è stato distribuito sia agli operatori che ai medici dei servizi inviati. Per quanto riguarda gli operatori su 16 distribuiti ne sono stati consegnati 12 e anche in questo caso la suddivisione che viene testata è sul grado di soddisfazione ideale e su quello realmente percepito.

Se la motivazione e soddisfazione ideale si attesta su un livello 5, in realtà quella percepita realmente si attesta sui 3.2 su un massimo di 5.

Se la valutazione ideale rispetto all'organizzazione e la gestione della cooperativa si colloca su un 4.7, in realtà quella percepita è al di sotto, collocandosi su un 3.5.

Per quanto riguarda invece le relazioni personali se l'ideale si colloca su un 4.8, quella percepita pur rientrando nella media, è al di sotto di questo parametro, attestandosi su un 4.2.

"Villa Vittoria" nel corso del 2009 ha subito alcune modifiche dal punto di vista di ricambio del personale e di assetto interno, tanto da condizionare in modo profondo l'equipe di lavoro, ma sembra, dal risultato dei questionari pervenuti da parte degli enti inviati, che questo non abbia inciso sul giudizio complessivo della professionalità percepita all'esterno.

Le valutazioni espresse nei confronti sia della professionalità degli operatori sia di quelli che sono gli aspetti gestionali della struttura vengono giudicati positivamente, tanto che la media minima ottenuta si attesta sul 9.

Per quanto riguarda l'area anziani, la struttura certificata a cui si è inteso verificare il clima interno, è "Villa Anna Rosa" a Cadelbosco Sopra. Si tratta di una struttura a totale gestione di Ambra, che ospita 44 persone. In questo caso il questionario è stato somministrato oltre che ai dipendenti, anche alle famiglie e agli enti inviati.

Per quanto riguarda i dipendenti su 20 questionari somministrati, ne sono stati riconsegnati 12.

Se per quanto riguarda la motivazione e soddisfazione ideale il valore medio si attesta su un 4.1, quella realmente percepita si attesta su un 3.8.

Se per quanto riguarda l'organizzazione e gestione della coop la valutazione ideale si attesta su un 4.2, quella realmente percepita si attesta su un 3.9.

Infine rispetto alle relazioni interpersonali ideali se i valori si attestano su 4.5, quelle realmente percepite si attestano su un 4.1.

Per quanto riguarda le valutazioni dei familiari, su 50 questionari inviati ne sono pervenuti solo 19. La modalità di somministrazione è stata veicolata attraverso la spedizione, ma è pervenuto alla cooperativa solo una minima parte. E' pur vero che ciò che caratterizza questa struttura è un rapporto costante e quotidiano che intercorre tra i familiari e la coordinatrice della struttura e che questa quotidianità è fatta di una comunicazione continua.

Vi sono poi persone che abitano la struttura da diversi anni e che hanno grande familiarità con le operatrici e il personale tutto che presta servizio a "Villa Anna Rosa".

Complessivamente le valutazioni espresse dai questionari si attestano su un punteggio che arriva ai 7.5, con punte di 8.5 su un valore massimo di 10, per quanto riguarda la capacità di rispondere ai bisogni sanitari e infermieristici.

L'aspetto della pulizia degli ambienti si attesta ad 6.7 ed è tra i valori più bassi, rispetto ai parametri evidenziati.

A "Villa Anna Rosa" il servizio di pulizia è espletato da una cooperativa esterna ed in effetti anche nel 2009 sono stati segnalati alcuni problemi in questa direzione che si è cercato di arginare in modo tempestivo.

Per quanto riguarda invece i questionari inviati agli enti, non si hanno parametri di riferimento da commentare, poiché nessun questionario è pervenuto in sede della cooperativa.

I questionari distribuiti ai genitori dei frequentanti il nido "Girasole", sono stati curati dall'amministrazione comunale di Rio Saliceto e mira a valutare le modalità di scelta del servizio educativo, i tempi e gli orari di servizio, gli spazi del servizio educativo, le modalità di relazione, il modello educativo didattico e la contribuzione delle famiglie ai costi. Su 42 questionari somministrati, ne sono stati riconsegnati 41.

Si tratta comunque di un questionario completamente diverso da quello proposto da Ambra, e il primo dato che appare evidente è che l'interesse rispetto al progetto educativo è stato determinante per la scelta del nido. Anche gli orari appaiono nella stragrande maggioranza dei casi adeguato alle necessità della famiglia, così come gli spazi esterni ed interni sono percepiti come funzionali ai bambini.

Molto positiva appare poi la valutazione del personale educativo ed ausiliario ed anche il modello educativo. 37 famiglie su 39 hanno valutato il nido capace di offrire una adeguata attenzione personalizzata al singolo bambino, recuperando quindi una dimensione che va al di là del gruppo, seppure in presenza di molte soggettività.

Un dato legato alla contribuzione delle famiglie ai costi ci dice che per 20 famiglie su 39 il costo del servizio appare alto.

