

---

# PALOMA 2000

---

BILANCIO SOCIALE 2025



*Anno di rendicontazione: 2025*

*Ogni giorno trasformiamo bisogni in possibilità, relazioni in comunità, impegno in futuro condiviso.*

*Radicati nel territorio, cresciamo con la comunità e per la comunità, creando opportunità reali.*

## INDICE

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Premessa                                                             | 2  |
| Lettera del Presidente                                               | 6  |
| Modalità di redazione del Bilancio Sociale                           | 7  |
| Identità della Cooperativa                                           | 10 |
| Area territoriale d'intervento                                       | 14 |
| Relazione sociale                                                    | 16 |
| Analisi dei dati di Attività 2025: uno sguardo concreto sull'impatto | 20 |
| Area della partecipazione sociale ed economica                       | 22 |
| Risorse Umane                                                        | 28 |
| Operatori                                                            | 30 |
| Attività e servizi                                                   | 34 |
| Reti e partnership                                                   | 38 |
| Impegno nella comunità e per l'ambiente                              | 39 |
| Valore economico generato e distribuito                              | 40 |
| Soddisfazione degli stakeholder                                      | 44 |
| Conclusione                                                          | 46 |

## 1. PREMESSA

*“Prendersi cura significa scegliere ogni giorno di stare dalla parte della fragilità, trasformandola in forza condivisa.”*

Care lettrici e cari lettori,

con questo bilancio sociale desideriamo aprire uno spazio di riflessione e di dialogo, un luogo in cui la nostra cooperativa — Paloma2000 — possa raccontarsi con sincerità, responsabilità e gratitudine. Quasi trent'anni di storia non sono soltanto una sequenza di progetti, servizi e numeri: sono soprattutto volti, relazioni, scelte quotidiane che hanno dato forma a una comunità capace di riconoscere valore e dignità in ogni persona.

In questi anni abbiamo imparato che la fragilità non è un limite, ma un punto di partenza. È il luogo in cui si incontrano la professionalità dei nostri operatori, la fiducia delle famiglie, la resilienza degli utenti e la responsabilità delle istituzioni. È lì che nasce il nostro lavoro: nel costruire percorsi che non si limitano a rispondere a un bisogno, ma che generano possibilità, autonomia, appartenenza.

Milano è una città complessa, dinamica, in continuo cambiamento. È una città che chiede ascolto, competenza e capacità di innovare. Paloma2000 ha scelto di esserci, con discrezione e determinazione, accanto alle persone anziane, a chi convive con malattie neurodegenerative, a chi affronta disabilità fisiche o psichiche, a chi vive situazioni di marginalità. Abbiamo scelto di esserci con un modello integrato, multidisciplinare, che unisce dimensioni sanitarie, sociali ed educative in un'unica visione: quella della persona nella sua interezza.

Il nostro impegno non sarebbe possibile senza la rete che ci sostiene e ci accompagna. Le istituzioni pubbliche, i servizi territoriali, le associazioni, i volontari, le famiglie: ognuno contribuisce a costruire un welfare più giusto, più umano, più vicino alla vita reale delle persone. A tutti loro va il nostro ringraziamento più sincero.

Questo bilancio sociale non è solo un documento: è un atto di trasparenza, un gesto di responsabilità e un invito alla partecipazione. Racconta ciò che abbiamo fatto, ma soprattutto ciò che vogliamo continuare a fare. Racconta la cura, la fatica, le sfide, le conquiste. Racconta la nostra volontà di crescere, di formarci, di migliorare, di aprirci a nuove collaborazioni e a nuove visioni.

Siamo consapevoli che il futuro ci pone davanti a sfide importanti: l'invecchiamento della popolazione, l'aumento delle fragilità, la trasformazione dei modelli familiari, la necessità di servizi sempre più personalizzati e integrati. Ma siamo altrettanto consapevoli della forza che nasce dal lavorare insieme, dal condividere responsabilità e prospettive, dal credere che ogni persona meriti un luogo in cui sentirsi accolta, rispettata, accompagnata.

A tutti coloro che ogni giorno rendono possibile la vita della cooperativa — soci, lavoratori, volontari, utenti, famiglie, partner — va il nostro grazie.

Un grazie che non è formale, ma profondamente sentito.

Un grazie che riconosce il valore di ogni gesto, di ogni parola, di ogni presenza.

Con questo bilancio sociale rinnoviamo il nostro impegno: continuare a costruire una comunità capace di cura, di inclusione e di futuro.

Il consiglio d'Amministrazione

## 2. LETTERA DEL PRESIDENTE

Gentili soci e socie, gentili lettori e lettrici,

il 2025 è stato un anno di profondi cambiamenti, dentro e fuori la nostra cooperativa. Viviamo in un tempo in cui le fragilità sociali si intensificano, i bisogni si trasformano rapidamente e le comunità chiedono risposte sempre più integrate, competenti e umane. In questo scenario complesso, Paloma2000 ha scelto non solo di resistere, ma di rinnovarsi.

La nostra cooperativa ha attraversato un processo di trasformazione interna significativo: nuovi referenti, nuovi coordinatori, nuovi ruoli e nuove energie hanno trovato spazio all'interno dell'organizzazione. Ogni cambiamento porta con sé una sfida, ma anche un'opportunità. E noi abbiamo scelto di viverlo come una rinascita. Una rinascita fatta di vitalità, di sguardi nuovi, di competenze che si intrecciano, di responsabilità condivise che si ridisegnano. Una rinascita che non cancella il passato, ma lo onora, trasformandolo in terreno fertile per il futuro.

In questo contesto di rinnovamento, non abbiamo mai smesso di essere vicini alle persone. Abbiamo continuato a prenderci cura degli utenti nella loro globalità, mettendo al centro la dignità, i desideri, le potenzialità di ciascuno. Lo abbiamo fatto con professionalità, certo, ma anche con quella umanità che rappresenta la cifra più autentica del nostro lavoro. La relazione resta il cuore pulsante dei nostri servizi: è lì che si costruisce fiducia, è lì che nasce il cambiamento vero.

Il 2025 è stato anche un anno di crescita culturale e professionale. Abbiamo investito nella formazione, nella supervisione, nel confronto tra operatori. Abbiamo rafforzato il nostro approccio multidisciplinare, consapevoli che solo l'integrazione di competenze diverse permette di rispondere ai bisogni complessi delle persone che incontriamo ogni giorno.

Parallelamente, abbiamo ampliato e consolidato la nostra rete territoriale: istituzioni, università, imprese sociali, associazioni, famiglie. Sono alleanze preziose, che ci permettono di costruire un welfare più inclusivo, più equo, più capace di generare valore sociale. La cooperazione, per noi, non è solo un modello organizzativo: è un modo di stare nel mondo.

Il bilancio sociale che presentiamo racconta tutto questo. Racconta il lavoro quotidiano dei nostri operatori, la fiducia delle famiglie, le sfide affrontate, i risultati raggiunti. Racconta la forza di una comunità che ha saputo attraversare il cambiamento senza perdere la propria identità, anzi rafforzandola. Racconta la vitalità di una cooperativa che sa rinnovarsi, che sa ascoltare, che sa immaginare il futuro.

Desidero esprimere un ringraziamento sincero a tutte le persone che rendono possibile il cammino di Paloma2000: ai soci, ai lavoratori, ai volontari, agli utenti e alle loro famiglie, ai partner istituzionali

e territoriali. Ognuno, con il proprio contributo, partecipa alla costruzione di una comunità più attenta, più solidale, più capace di prendersi cura.

Guardiamo al futuro con fiducia e responsabilità. Sappiamo che le sfide non mancheranno, ma sappiamo anche che la nostra forza risiede nella capacità di trasformare ogni cambiamento in un'occasione di crescita, di rigenerazione, di nuova energia.

Con gratitudine e rinnovato impegno,

Il presidente  
Tullio Pietro Giuliani

### 3. MODALITA' DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La redazione del Bilancio Sociale rappresenta per la Cooperativa Sociale Paloma2000 un momento fondamentale di riflessione, confronto e rendicontazione, che va ben oltre la semplice formalità amministrativa. Questo documento nasce dall'esigenza di costruire una narrazione trasparente, completa e condivisa delle attività svolte, degli impatti prodotti e delle risorse mobilitate, al fine di offrire a tutti gli stakeholder una visione chiara e articolata del valore sociale generato nel corso dell'anno.

#### 3.1 Finalità del bilancio sociale

Il Bilancio Sociale ha come obiettivo principale quello di rendere conto in modo trasparente, responsabile e approfondito dell'azione della cooperativa, sia in termini quantitativi sia soprattutto in termini qualitativi. Non si tratta semplicemente di un documento di natura contabile o finanziaria, ma di uno strumento che intende raccontare la storia di un impegno collettivo, di un progetto condiviso che coinvolge diverse persone e comunità. La finalità è quindi duplice: da un lato, offrire agli stakeholder — soci, lavoratori, utenti, istituzioni, famiglie e comunità locale — una fotografia completa e onesta dell'attività svolta; dall'altro, creare un'occasione di partecipazione e dialogo, capace di alimentare un processo di miglioramento continuo.

Attraverso il bilancio sociale, Paloma2000 vuole consolidare il rapporto di fiducia costruito nel tempo, valorizzando la dimensione sociale del proprio operato, evidenziando i risultati ottenuti ma anche le criticità e le sfide future. Questo documento è uno strumento strategico di governance, che accompagna la cooperativa nel suo percorso di crescita e di innovazione, favorendo una cultura della trasparenza e della responsabilità condivisa.

#### 3.2 Metodologia e fonti dati

La redazione del Bilancio Sociale si è basata su una metodologia rigorosa e partecipata, che ha combinato l'analisi quantitativa con approfondimenti qualitativi per garantire una rappresentazione equilibrata e aderente alla realtà. In particolare, sono stati raccolti e analizzati dati provenienti da diverse fonti: i report interni sulle attività e i servizi erogati, le rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie, le registrazioni delle ore di lavoro e dei percorsi formativi, nonché informazioni raccolte attraverso incontri e interviste con i diversi attori coinvolti.

È stata inoltre posta particolare attenzione all'analisi degli indicatori di qualità e impatto sociale, attraverso strumenti di monitoraggio che consentono di valutare non solo l'efficacia delle

prestazioni, ma anche il contributo della cooperativa alla promozione dell'autonomia, del benessere e dell'inclusione sociale. Questi dati sono stati integrati con testimonianze e storie di vita raccolte durante il corso dell'anno, per restituire una narrazione più ricca e umana delle esperienze vissute.

La metodologia adottata privilegia un approccio integrato e sistemico, che tiene conto delle molteplici dimensioni dell'attività cooperativa: da quella organizzativa e gestionale, a quella relazionale e sociale, fino a quella economica e finanziaria. Questo approccio permette di cogliere la complessità e la ricchezza del lavoro svolto, evitando una lettura parziale o eccessivamente burocratica.

### 3.3 Partecipazione degli stakeholder interni alla sua redazione

Un elemento distintivo del processo di redazione di questo Bilancio Sociale è stata la partecipazione attiva degli stakeholder interni, a partire dai soci e dai lavoratori fino ai membri del Consiglio di amministrazione e ai coordinatori di progetto. La cooperativa ha promosso momenti di confronto, workshop e incontri dedicati, con l'obiettivo di coinvolgere quanti più attori possibile nella raccolta e nella validazione delle informazioni, nonché nella riflessione sugli obiettivi raggiunti e sulle prospettive future.

Questa partecipazione ha permesso non solo di arricchire il contenuto del bilancio con punti di vista diversi e complementari, ma anche di rafforzare il senso di appartenenza e la consapevolezza del valore sociale prodotto collettivamente. I lavoratori hanno avuto modo di contribuire con osservazioni concrete, suggerimenti e valutazioni sulle pratiche quotidiane, mentre i soci hanno potuto esprimere una visione strategica sull'orientamento futuro della cooperativa.

La scelta di adottare un processo partecipato riflette la cultura cooperativa di Paloma2000, che fonda la propria identità sulla democrazia interna e sulla condivisione delle responsabilità. Il bilancio sociale diventa così non solo uno strumento di rendicontazione, ma anche un'occasione di crescita organizzativa e di rafforzamento della coesione interna.

### 3.4 Riferimenti normativi e standard seguiti

La redazione del Bilancio Sociale si è ispirata e ha seguito i principi e le linee guida elaborate a livello nazionale e internazionale per il Terzo Settore, al fine di garantire qualità, trasparenza e comparabilità del documento. In particolare, sono stati presi come riferimenti fondamentali:

- Le Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale del Terzo Settore, elaborate dall'Agenzia per il Terzo Settore e da organismi rappresentativi del mondo cooperativo e associativo, che forniscono indicazioni precise sulle modalità di raccolta, analisi e rappresentazione delle informazioni;

- I principi del Global Reporting Initiative (GRI), che rappresentano uno standard internazionale riconosciuto per la rendicontazione di sostenibilità e responsabilità sociale, e che sono stati adottati in modo adattato per rispondere alle specificità del contesto cooperativo e sociale;
- Le indicazioni del GBS (Gruppo di Studio sul Bilancio Sociale), un network di esperti che supporta le organizzazioni non profit nella definizione e implementazione di modelli di rendicontazione sociale efficaci e coerenti con le migliori pratiche del settore.

Inoltre, il bilancio tiene conto delle disposizioni normative nazionali di riferimento, in particolare il Codice del Terzo Settore (Decreto Legislativo 117/2017), che promuove la diffusione della rendicontazione sociale come strumento essenziale per garantire trasparenza e responsabilità.

Questi riferimenti normativi e metodologici hanno garantito alla Cooperativa Sociale Paloma2000 un quadro di lavoro rigoroso, flessibile e aderente alle migliori pratiche, permettendo di realizzare un documento che risponda sia alle esigenze informative degli stakeholder sia agli obiettivi di qualità e trasparenza della cooperativa stessa.

## 4. IDENTITA' DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Paloma2000 si configura come una realtà radicata nel territorio milanese, con una storia, una missione e un sistema valoriale ben definiti che ne guidano l'operato quotidiano e la visione strategica a lungo termine. Questa sezione vuole restituire in modo chiaro e articolato l'identità profonda della cooperativa, illustrandone la natura giuridica, i principali ambiti di intervento, le relazioni associative, i valori condivisi e i risultati conseguiti nel corso del 2024, con uno sguardo aperto alle sfide e opportunità future.

### 4.1 Ragione sociale, forma giuridica, data di fondazione, sede

La Cooperativa Sociale Paloma2000 è formalmente costituita come cooperativa sociale di tipo A, iscritta nel Registro delle Cooperative italiane, e opera con un'organizzazione strutturata e trasparente, conforme alle normative vigenti. Fondata nel 2000, da cui deriva il nome stesso "Paloma2000", la cooperativa ha progressivamente consolidato la sua presenza nel territorio di Milano e nelle province limitrofe, sviluppando una rete stabile di servizi rivolti alle fasce più fragili della popolazione.

La sede legale e operativa della cooperativa si trova a Milano, in una posizione strategica che facilita l'accesso ai servizi da parte degli utenti e la collaborazione con le istituzioni locali, le scuole, i servizi sanitari e sociali territoriali. La scelta di mantenere un presidio locale è coerente con la missione di prossimità e di radicamento nel tessuto sociale della città.

### 4.2 Settori di intervento

Paloma2000 svolge la sua attività principalmente nei seguenti ambiti, che costituiscono il cuore della sua azione quotidiana e il punto di riferimento per utenti, famiglie e istituzioni:

- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI): un servizio fondamentale che consente agli anziani e alle persone con disabilità di ricevere cure e supporto direttamente nel proprio domicilio, favorendo l'autonomia, il benessere e la permanenza nel proprio ambiente di vita;
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD): complementare all'ADI, il SAD si occupa di fornire assistenza di carattere non sanitario, come aiuto domestico, supporto nella gestione della vita quotidiana e accompagnamento;
- Misure B1 e B2: interventi di supporto specifici previsti dall'Ambito Territoriale di Milano, dedicati a persone con disabilità o fragilità sociale, che richiedono un'attenzione personalizzata e multidisciplinare;

- Centro Diurno Integrato “I Delfini”: struttura semi-residenziale dedicata all'accoglienza e alla cura di anziani fragili, dove si svolgono attività terapeutiche, socializzanti e ricreative che mirano a migliorare la qualità della vita e prevenire il peggioramento delle condizioni di salute.

Questi settori di intervento riflettono l'impegno della cooperativa a rispondere in modo flessibile, competente e umano ai bisogni emergenti delle persone assistite, mantenendo un approccio integrato e multidimensionale.

|                                                                               |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Nome dell'ente</b>                                                         | PALOMA 2000 Cooperativa sociale a responsabilità limitata O.N.L.U.S. |
| <b>Codice fiscale e Partita IVA</b>                                           | 12370860152                                                          |
| <b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b> | Cooperativa Sociale di tipo A + B (mista)                            |
| <b>Indirizzo sede legale</b>                                                  | V.LE TUNISIA, 10 - MILANO (MI)                                       |
| <b>Altre sedi</b>                                                             | VIA TRACIA, 2 - MILANO (MI)                                          |
|                                                                               | VIA CONSOLINI, 18 - MILANO (MI)                                      |
| <b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>                                   | A100547                                                              |
| <b>Telefono</b>                                                               | 0229536073 - 4                                                       |
| <b>Fax</b>                                                                    | 0229536075                                                           |
| <b>Sito Web</b>                                                               | www.paloma2000.it                                                    |
| <b>Email</b>                                                                  | info@paloma2000.it                                                   |
| <b>Pec</b>                                                                    | paloma2000@pec.confcooperative.it                                    |
| <b>Codici Ateco</b>                                                           | 87.10.00                                                             |
| <b>Certificazioni Qualità</b>                                                 | EN ISO 9001:2005                                                     |

### 4.3 Adesioni ad associazioni o reti

La cooperativa Paloma2000 è attivamente inserita in reti associative e partenariati territoriali, che le permettono di consolidare sinergie, scambiare competenze e ampliare la capacità di intervento.

Tra le principali adesioni si segnalano:

- L'appartenenza a Confcooperative Federsolidarietà, che rappresenta una importante rete di imprese sociali impegnate nella promozione di servizi socio-sanitari e assistenziali;
- La partecipazione a tavoli territoriali di coordinamento con il Comune di Milano, l'ASST Metropolitana e il Servizio Sociale Territoriale, al fine di progettare e gestire in modo integrato le politiche sociali;

- La collaborazione con associazioni del Terzo Settore impegnate nei settori dell'inclusione sociale, della tutela dei diritti e del sostegno alle famiglie fragili.

Queste adesioni consolidano la vocazione collaborativa e integrata della cooperativa, che vede nel lavoro di rete un fattore chiave per l'efficacia e la sostenibilità dei propri interventi.

#### 4.4 Mission

La mission di Paloma2000 è centrata sul valore della **cura come relazione**, intesa come impegno concreto per garantire dignità, autonomia e inclusione a tutte le persone assistite, soprattutto quelle più vulnerabili. La cooperativa si propone di offrire servizi di alta qualità, innovativi e personalizzati, capaci di rispondere non solo ai bisogni sanitari e assistenziali, ma anche a quelli sociali, relazionali ed emotivi.

Nel suo agire quotidiano, Paloma2000 si ispira a un modello di assistenza che considera la persona nella sua globalità, valorizzando la famiglia e il contesto di vita come elementi imprescindibili per la progettazione e la realizzazione degli interventi. La mission si traduce quindi in un approccio integrato, interdisciplinare e centrato sulla persona, che promuove il protagonismo e il benessere delle comunità in cui opera.

#### 4.5 Tavola dei valori condivisi

I valori fondanti di Paloma2000 costituiscono il riferimento imprescindibile per tutte le scelte e le azioni della cooperativa. Essi sono:

- Centralità della persona: ogni intervento è orientato al rispetto della dignità, dei bisogni e delle aspirazioni di chi viene assistito;
- Inclusione sociale: promuovere la partecipazione attiva di tutte le persone, abbattendo le barriere di isolamento, discriminazione e marginalizzazione;
- Responsabilità sociale: agire con trasparenza, eticità e consapevolezza dell'impatto delle proprie azioni sul territorio e sulla comunità;
- Solidarietà e cooperazione: valorizzare la collaborazione, il lavoro di squadra e la costruzione di reti di supporto per raggiungere risultati comuni;
- Innovazione e miglioramento continuo: adottare metodologie e strumenti aggiornati, favorire la formazione continua e la ricerca di soluzioni efficaci e sostenibili.

Questi valori non sono solo principi astratti, ma si traducono quotidianamente in pratiche e comportamenti condivisi da tutti i soci e operatori della cooperativa.

## 4.6 Obiettivi raggiunti nel 2024 e prospettive future

L'anno 2024 ha rappresentato per Paloma2000 un periodo di consolidamento e crescita, segnato dal raggiungimento di importanti traguardi in termini di qualità del servizio, ampliamento delle risorse e rafforzamento della rete territoriale. Tra gli obiettivi più significativi raggiunti si annoverano:

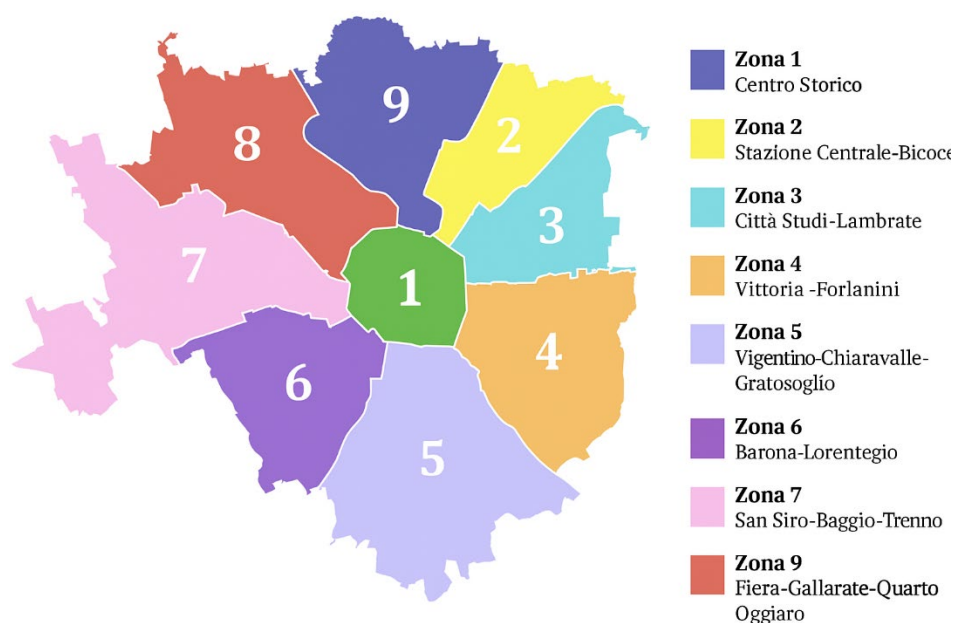
- L'incremento del numero di utenti serviti nei diversi ambiti di intervento, con un'attenzione particolare all'accessibilità e alla personalizzazione dei percorsi assistenziali;
- Il potenziamento delle attività del Centro Diurno "I Delfini", attraverso l'introduzione di nuovi laboratori e iniziative che hanno favorito il benessere psicofisico e la socializzazione degli anziani;
- L'avvio di progetti sperimentali di integrazione tecnologica per migliorare il monitoraggio e la comunicazione tra operatori, utenti e famiglie;
- Il rafforzamento della formazione interna, con programmi dedicati alla valorizzazione delle competenze e al benessere degli operatori.

Guardando al futuro, Paloma2000 intende proseguire su questa strada di innovazione e attenzione alla persona, puntando a:

- Ampliare ulteriormente la gamma dei servizi offerti, con particolare attenzione alle nuove fragilità emergenti;
- Consolidare e sviluppare reti di collaborazione con enti pubblici, privati e terzo settore;
- Investire in sostenibilità economica e ambientale, adottando pratiche responsabili e innovative;
- Rafforzare il coinvolgimento degli stakeholder e la partecipazione attiva della comunità nel processo di progettazione e valutazione degli interventi.

Questa prospettiva conferma la volontà di Paloma2000 di essere non solo un erogatore di servizi, ma un attore dinamico e propositivo nel tessuto sociale, capace di anticipare i bisogni e contribuire allo sviluppo di un modello di welfare più inclusivo e sostenibile.

## 5. AREA TERRITORIALE DI INTERVENTO



| Zona di Milano   | Servizio                                  |
|------------------|-------------------------------------------|
| Tutte le zone    | C-DOM (ex ADI)                            |
| Tutte le zone    | Misura B1 e B2                            |
| Tutte le zone    | Servizi privati di assistenza domiciliare |
| Tutte le zone    | Ex progetto AEOMA                         |
| Municipi 3, 7, 8 | SAD                                       |
| Municipio 7      | CDI I Delfini                             |
| Municipio 8      | Spazio GenerAzione                        |



| Zona di Milano | Servizio                                  |
|----------------|-------------------------------------------|
| Tutte le zone  | SAD                                       |
| Tutte le zone  | Assistenza Educativa Domiciliare          |
| Tutte le zone  | Misura B1 e B2                            |
| Tutte le zone  | Servizi privati di assistenza domiciliare |
| Tutte le zone  | Assistenza Educativa Scolastica           |

Da giugno 2025 Paloma2000 si è accreditata presso il Distretto Nord-Est di Milano (Segrate, Pioltello, Vimodrone e Rodano) per l'erogazione dei servizi di Assistenza Educativa Domiciliare, delle Misure Integrative B1 e B2 e del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD). Da novembre 2025 l'accreditamento è stato esteso, per il medesimo territorio, anche all'Assistenza Educativa Domiciliare.

## 6. RELAZIONE SOCIALE

Nel cuore della missione della Cooperativa Sociale Paloma2000 risiede un impegno autentico, costante e profondamente umano: quello di prendersi cura. Prendersi cura in modo concreto, quotidiano, di coloro che si trovano in situazioni di fragilità, di vulnerabilità, di bisogno. Una cura che non è mera prestazione tecnica, ma relazione, accompagnamento, presenza. La relazione sociale rappresenta, dunque, non solo una sezione di questo bilancio, ma l'essenza stessa del nostro operare, il punto in cui si incontrano i valori fondanti della cooperativa con le vite reali delle persone che assistiamo.

### 6.1 Cure Domiciliari (C-DOM)

Le Cure Domiciliari (C-DOM), servizio accreditato con ATS Milano e offerto in forma totalmente gratuita all'utente, costituiscono un presidio fondamentale nella promozione di un modello di assistenza centrato sul domicilio. Esse sono rivolte a persone non deambulanti e non trasportabili, affette da patologie cronico-degenerative, oncologiche o da condizioni di disabilità permanente o temporanea. La finalità è chiara e imprescindibile: garantire alle persone la possibilità di restare nel proprio ambiente di vita, circondati dai propri affetti, dalle proprie abitudini, dal proprio orizzonte esistenziale, anche e soprattutto nel momento della malattia e della fragilità.

Il modello adottato da Paloma2000 si fonda su una presa in carico globale, multidisciplinare e personalizzata. Ogni percorso di assistenza viene costruito ascoltando con attenzione la storia clinica, ma anche la storia personale dell'utente. È una cura che si scrive al presente, ma si nutre della biografia dell'altro. Gli infermieri entrano in punta di piedi nelle case delle persone, i fisioterapisti modulano gli esercizi non solo sul corpo, ma anche sull'umore e sul tono dell'animo, i medici specialisti osservano con rigore ma anche con empatia. Non si tratta solo di intervenire su una diagnosi, ma di accompagnare un cammino, spesso lungo, complesso, mutevole.

La relazione tra professionisti e utenti si sviluppa in una dimensione di reciproca fiducia, in cui l'assistenza tecnica si fonde con la capacità di ascolto, con la pazienza dell'attesa, con la delicatezza del gesto quotidiano. Le Cure Domiciliari diventano così uno spazio di umanità condivisa, dove l'abitazione dell'utente si trasforma in luogo di cura e di incontro.

### 6.2 Misura B1

La Misura B1, strumento fondamentale di sostegno alle persone in condizioni di gravissima disabilità, rappresenta una delle declinazioni più complesse e delicate del lavoro di Paloma2000. Si tratta di

percorsi di accompagnamento che non riguardano solo l'individuo, ma l'intero nucleo familiare, chiamato a sostenere quotidianamente un carico assistenziale fisico, emotivo e sociale particolarmente gravoso.

Paloma2000 affronta questa sfida con un approccio relazionale profondo. Ogni intervento è pensato come parte di un progetto di vita, non come semplice risposta a un bisogno. L'assistenza educativa, la stimolazione cognitiva, il supporto psicologico, l'accompagnamento nei gesti della quotidianità diventano strumenti di dignità e di autodeterminazione. L'équipe coinvolta è composta da educatori, fisioterapisti, operatori socioassistenziali, psicologi, infermieri: ogni professionista porta con sé competenza, ma anche capacità di relazione, di empatia, di lettura dei contesti familiari.

Il tempo dedicato all'utente non è mai un tempo neutro, è un tempo abitato, condiviso, che costruisce fiducia e continuità. Le famiglie non vengono lasciate sole, ma sostenute in un cammino che intreccia responsabilità e cura, fatica e speranza.

### **6.3 Servizi domiciliari connessi a CRH-MTS (ex AEOMA)**

In collaborazione con i Centri di Riferimento per l'HIV e le Malattie Sessualmente Trasmissibili (CRH-MTS), Paloma2000 ha proseguito nell'erogazione di un servizio altamente specializzato rivolto a persone affette da HIV/AIDS. L'intervento si caratterizza per una doppia attenzione: quella clinica, sanitaria, tecnica; e quella esistenziale, relazionale, sociale.

Le persone che convivono con una diagnosi di sieropositività spesso affrontano non solo le conseguenze fisiche della malattia, ma anche stigmi, isolamento, precarietà lavorativa e abitativa. Paloma2000 interviene proprio su questa soglia sottile tra corpo e società, tra cura medica e riconoscimento di diritti. L'assistenza avviene interamente a domicilio e prevede l'intervento di figure professionali specifiche: infermieri, educatori, operatori, fisioterapisti. Ma ciò che più conta è l'approccio con cui questi interventi si realizzano: ogni visita, ogni incontro, è occasione per creare legami, per riattivare autonomie, per restituire centralità e rispetto alla persona.

### **6.4 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

Nel contesto urbano milanese, segnato da un crescente invecchiamento della popolazione e da nuove forme di fragilità sociale, il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) assume un ruolo imprescindibile. Paloma2000 eroga il servizio in tre municipi del Comune di Milano (3, 7 e 8), contribuendo in modo capillare alla cura delle persone anziane e non autosufficienti nel loro ambiente di vita.

L'intervento SAD è quotidianamente incarnato da operatori e operatrici che entrano nelle case non come ospiti, ma come presenze familiari. Essi accompagnano nella cura della persona, nell'igiene,

nella preparazione dei pasti, nel riordino degli ambienti, ma anche nell'ascolto, nel dialogo, nella costruzione di una routine che restituisca dignità e senso al tempo.

Ogni progetto assistenziale viene elaborato congiuntamente con i Servizi Sociali Territoriali, garantendo continuità, personalizzazione e tempestività nell'attivazione. Il SAD non è un semplice servizio, ma un presidio di prossimità, che riconosce nella casa dell'utente un luogo da valorizzare e da proteggere.

## 6.5 Servizi Privati di Assistenza Domiciliare

A fianco dei servizi pubblici e accreditati, Paloma2000 offre un ampio ventaglio di servizi privati domiciliari, rivolti a coloro che, pur vivendo situazioni di bisogno, non rientrano nei criteri di accesso ai servizi pubblici o desiderano integrare con maggiore flessibilità l'assistenza erogata.

Questi servizi nascono dall'ascolto diretto delle esigenze delle famiglie e si modellano su di esse con grande attenzione e personalizzazione. La cooperativa garantisce prestazioni educative, assistenziali e sanitarie, sempre condotte da personale qualificato e selezionato con criteri rigorosi. L'approccio non cambia: anche nel servizio privato, l'utente non è mai un cliente, ma una persona da accompagnare con rispetto, calore e professionalità.

## 6.6 Centro Diurno Integrato "I Delfini"

Il Centro Diurno Integrato "I Delfini" è uno spazio vivo, pulsante, quotidiano di relazioni, cure e significati. Accredito con Regione Lombardia e convenzionato con il Comune di Milano, il Centro accoglie anziani fragili, in particolare con diagnosi di demenza senile e Alzheimer, offrendo loro un luogo protetto, stimolante e relazionale dove vivere le ore del giorno.

La giornata al centro è scandita da attività che rispondono a bisogni molteplici: motricità, stimolazione cognitiva, arteterapia, momenti conviviali e di socializzazione. Ma è soprattutto lo sguardo degli operatori, la loro capacità di riconoscere ogni utente nella sua specificità, a fare la differenza. "I Delfini" non è solo un luogo di cura, è un luogo dove la fragilità si trasforma in relazione, dove il tempo non è vuoto ma pieno di significato condiviso.

Per le famiglie, spesso affaticate dalla gestione quotidiana, il centro rappresenta anche uno spazio di sollievo e di sostegno, un luogo dove trovare ascolto, consulenza, formazione e condivisione.

## 6.7 Servizi di Trasporto

Infine, il servizio di trasporto sociale si configura come elemento essenziale per garantire accessibilità e continuità degli interventi. Attraverso mezzi attrezzati e personale qualificato, Paloma2000

accompagna quotidianamente persone con fragilità verso strutture sanitarie, centri diurni, visite mediche, o semplicemente per svolgere attività della vita quotidiana.

Il trasporto non è pensato solo come spostamento fisico, ma come momento relazionale, come occasione per ridurre l'isolamento, per favorire l'autonomia e per mantenere vivo il legame con la città e con la rete di relazioni significative.

In ogni tragitto, c'è una cura che accompagna, che rassicura, che sostiene.

## 7. ANALISI DEI DATI DI ATTIVITA' 2025: UNO SGUARDO CONCRETO SULL'IMPATTO

Per dare consistenza misurabile alla narrazione delle attività sopra descritte, Paloma2000 presenta una sintesi dei dati raccolti nel corso dell'anno 2024. I grafici e le tabelle che seguono restituiscono in forma visiva l'intensità, la capillarità e la complessità degli interventi introdotti.

Ogni diagramma è accompagnato da un commento descrittivo che ne chiarisce il significato, ne evidenzia le implicazioni operative e offre una lettura qualitativa dell'impatto prodotto. L'obiettivo non è soltanto quello di rendicontare, ma di raccontare una realtà fatta di presenze quotidiane, di vicinanze silenziose, di cura continua e responsabile.

### 7.1 Servizio cure domiciliari (C-DOM)

Nel servizio Cure domiciliari i pazienti sono seguiti, prevalentemente per gestione delle lesioni (circa il 70% dei casi) e nella gran parte delle dimissioni è avvenuta per il completamento positivo del programma assistenziale o per guarigione che riflette l'efficacia complessiva del modello di assistenza domiciliare centrato sulla persona e sulla continuità terapeutica. Come si rileva dalla tabella le visite sono prevalentemente erogate da figure professionali sanitarie (Infermieri e Fisioterapisti).

### 7.2 Servizio Misura B1

Il servizio Misura B1 che segue persone affette da gravissima fragilità, spesso dipendenti da apparecchiature per la sopravvivenza (ventilazione/nutrizione artificiale) impiega in larga misura la figura professionale dell'OSS/ASA (vedi dato da tabella). L'attività è di accompagnamento alle famiglie nella difficile gestione quotidiana del proprio caro con implicazioni che hanno superato la normale gestione del servizio.

### 7.3 Servizio EX-AEOMA

Le attività del servizio ex AEOMA ci parlano di una attività sociale/sanitaria. L'implicazione della figura professionale socio-assistenziale per gli accompagnamenti ai luoghi di cura è predominante.

## 7.4 Servizio SAD

Il servizio SAD in accreditamento con il Comune di Milano dal 2019. Questa attività di natura sociale è svolta con professionalità e responsabilità dalle figure socio-assistenziali.

## 7.5 Servizi di assistenza educativa scolastica e domiciliare per minori e disabili

Il servizio accompagna minori e giovani e adulti con disabilità nel loro percorso di crescita, favorendo inclusione, autonomia e benessere nei contesti di vita quotidiana. Gli educatori operano in modo coordinato con scuola, famiglia e territorio, costruendo interventi personalizzati che sostengono sia le competenze individuali sia la partecipazione sociale.

| Dati sintetici per Servizi |                |                    |                   |                     |                                           |
|----------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| Figura professionale       | Servizio C-Dom | Servizio Misura B1 | Servizio ex Aeoma | Servizio Sad Milano | Assistenza educativa<br>Minori e disabili |
| Infermiere                 | 6221           | 139                | 440               |                     |                                           |
| Fisioterapista             | 2195           | 146                | 332               |                     |                                           |
| OSS                        | 1099           | 4228               | 2132              | 1970                |                                           |
| Asa/assistente familiare   |                |                    |                   | 3697                |                                           |
| Accompagnamenti            |                |                    | 1002              | 4                   |                                           |
| Psicologo                  | 88             | 76                 |                   |                     |                                           |
| Logopedista                | 6              | 73                 |                   |                     |                                           |
| Educatore                  |                |                    |                   |                     | 152,5                                     |
| Medici specialisti         | 29             |                    |                   |                     |                                           |
| <b>Totale</b>              | <b>9638</b>    | <b>4662</b>        | <b>3906</b>       | <b>5671</b>         | <b>152,5</b>                              |
| numero Utenti              | 188            | 22                 | 32                | 49                  | 8                                         |

## 8. AREA DELLA PARTECIPAZIONE SOCIALE ED ECONOMICA

Nell'ambito della Cooperativa Sociale Paloma2000, la dimensione della partecipazione sociale ed economica costituisce una delle colonne portanti su cui si fonda l'intera struttura organizzativa e la cultura gestionale dell'ente. La partecipazione attiva dei soci e degli operatori, unitamente a una governance trasparente e responsabile, rappresenta un elemento essenziale per garantire non solo il buon funzionamento amministrativo e operativo, ma anche per perseguire con efficacia e coerenza la missione sociale della cooperativa. È proprio attraverso l'articolazione organica dei ruoli, la definizione chiara delle responsabilità e il coinvolgimento sistematico degli stakeholder interni che Paloma2000 si propone di consolidare un modello di gestione inclusivo, dinamico e professionalmente rigoroso.

### 8.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa

| Tipologia soci              | al 31/12/2025 | al 31/12/2024 | al 31/12/2023 |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Soci cooperatori lavoratori | 39            | 33            | 35            |
| Soci cooperatori volontari  | 07            | 07            | 04            |
| Soci cooperatori fruitori   | 39            | 33            | 35            |

### 8.2 Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori del CDA. I nominati sono soci della Cooperativa.

| Nome e Cognome amministratore | Sesso   | Data nomina | Carica             |
|-------------------------------|---------|-------------|--------------------|
| Giuliani Tullio Pietro        | maschio | 20/07/2023  | Presidente del Cda |
| Pisati Laura                  | femmina | 20/07/2023  | Consigliere        |
| Bargellini Fortunata          | femmina | 20/07/2023  | Consigliere        |

### 8.3 Modalità di nomina e durata carica

Nella Assemblea Ordinaria del 20 luglio 2023 l'assemblea alla unanimità ha deliberato per il rinnovo delle cariche sociali

Per il triennio 2023-2025 e fino alla approvazione del bilancio al 31.12.2025 ai signori:

GIULIANI TULLIO PIETRO c.f. GLN TLP 63T16 F205Z

PISATI LAURA c.f. PST LRA 61D49 F952I

BARGELLINI FORTUNATA c.f. BRG FTN 63B46 F839T

I componenti del CdA non percepiscono retribuzioni e/o indennità di carica.

### 8.4 N. di CdA/anno + partecipazione media

anno 2021 - nr. 08 riunioni con partecipazione media del 75,00%

anno 2022 - nr. 08 riunioni con partecipazione media del 75,00%

anno 2023 - nr. 13 riunioni con partecipazione media del 84,00%

anno 2024 - nr. 14 riunioni con partecipazione media del 76,00%

### 8.5 Tipologia organo di controllo

PALOMA Cooperativa Sociale, ai sensi dell'art. 1 della legge n. 381/91, è sottoposta a revisione annuale da parte del Revisore Dott. Baldovino del Mastro nominato dalla Assemblea Ordinaria del 20 luglio 2023 in carica per il triennio 2023-2025 e fino alla approvazione del bilancio al 31.12.2025.

CONFCOOPERATIVE LOMBARDIA è Associazione di categoria riconosciuta del movimento cooperativo cui PALOMA ha aderito.

Data ultima revisione di Confcooperative: 29/01/2024

### 8.6 Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

| Anno | Assemblea | Data       | Punti OdG | % partecipazione | % deleghe |
|------|-----------|------------|-----------|------------------|-----------|
| 2022 | ordinaria | 20/07/2023 | 2         | 54%              | 15        |
| 2023 | ordinaria | 25/07/2024 | 2         | 45%              | 10        |
| 2024 | ordinaria | 24/07/2025 | 2         | 48%              | 50        |

La partecipazione alle assemblee da parte dei soci è momento atteso per conoscere le attività di sviluppo di cui i soci dipendenti e fruitori possono beneficiare. È per questo che il bilancio sociale indica con più efficacia attraverso il racconto la vista dell'anno sociale trascorso in forma unitaria a tutti i soci che lavorano in comparti differenti.

## 8.7 Struttura organizzativa (organigramma)

L'organigramma della cooperativa si configura come una struttura funzionale e gerarchicamente ordinata, attentamente studiata per assicurare un equilibrio tra efficacia decisionale e partecipazione democratica, tra specializzazione tecnico-professionale e raccordo gestionale. Alla sua sommità si erge la figura del Presidente, che rappresenta non soltanto il vertice istituzionale e legale dell'organizzazione, ma anche un punto di sintesi e coordinamento tra le esigenze strategiche, etiche e operative della cooperativa. Il Presidente, eletto dall'assemblea dei soci, incarna la responsabilità ultima della rappresentanza legale e politica, esercitando un ruolo di guida e di indirizzo nel rispetto delle finalità statutarie e degli interessi collettivi.

Accanto al Presidente opera il Consiglio di Amministrazione (CdA), organo collegiale deputato alla supervisione strategica e al controllo dell'operato della cooperativa. Composto da soci eletti in assemblea, il CdA è chiamato a definire le linee di sviluppo, a monitorare la gestione amministrativa e a garantire la sostenibilità sociale ed economica dell'ente, assicurando al contempo la trasparenza e la partecipazione attiva dei soci.

Il cuore operativo della cooperativa è costituito dai Coordinatori sociale e sanitario, figure apicali responsabili del coordinamento tecnico e gestionale dei servizi erogati. Il Coordinatore sociale sovrintende le attività di assistenza domiciliare integrata (ADI), di assistenza domiciliare sociale (SAD) e delle Misure B1/B2, mentre il Coordinatore sanitario si occupa di supervisionare le attività del Centro Diurno Integrato "I Delfini" e di garantire la qualità degli interventi sanitari. Entrambi i coordinatori lavorano in sinergia per assicurare la coerenza tra gli obiettivi sociali e sanitari, promuovendo l'aggiornamento professionale e il benessere sia degli utenti che degli operatori.

Al coordinamento generale si affianca il ruolo fondamentale del **Responsabile amministrativo**, la cui competenza si estende dalla gestione contabile e finanziaria alla cura degli aspetti burocratici e regolamentari, con l'obiettivo di assicurare una gestione trasparente, efficiente e conforme alle normative vigenti. Questa figura riveste una funzione chiave nel bilanciamento tra risorse economiche e finalità sociali, contribuendo a una programmazione strategica sostenibile nel medio e lungo termine.

A supporto delle figure apicali e coordinate, un articolato gruppo di figure di supporto al coordinamento si impegna nel garantire la continuità e la qualità operativa delle attività, promuovendo la comunicazione interna, la formazione e la gestione delle risorse umane.

Infine, a costituire la spina dorsale dell'organizzazione, vi sono i soci dipendenti e i liberi professionisti, che rappresentano la pluralità delle competenze e delle professionalità necessarie per erogare servizi di alta qualità. Tra questi, si annoverano operatori socio-sanitari (OSS), assistenti socio-assistenziali (ASA), assistenti famigliari, fisioterapisti, infermieri, medici e ulteriori figure di supporto sanitario. Essi svolgono un ruolo imprescindibile nell'attuazione degli interventi quotidiani, combinando professionalità tecnico-specialistiche con una profonda attenzione alla dimensione umana e relazionale del lavoro sociale.

## 8.8 Ruoli e funzioni

La distinzione e la definizione puntuale dei ruoli all'interno della cooperativa sono un fattore determinante per il successo delle attività e per il consolidamento di una cultura organizzativa orientata alla responsabilità e alla collaborazione. **I soci lavoratori** – che includono sia dipendenti che liberi professionisti – rappresentano non solo la forza lavoro ma anche i portatori attivi della missione cooperativa. Essi, infatti, partecipano al processo decisionale attraverso l'esercizio del diritto di voto in assemblea e, in alcuni casi, assumono incarichi di rappresentanza negli organi direttivi.

Il **Presidente** e il **Consiglio di Amministrazione** si configurano come custodi della visione strategica e della coerenza tra i valori statuari e le azioni concrete della cooperativa. Il CdA esercita un controllo continuativo sulla gestione, valuta i risultati conseguiti e delibera sulle iniziative da intraprendere per rispondere ai bisogni emergenti della comunità e dei territori di intervento.

I **Coordinatori sociale e sanitario**, grazie alle loro competenze specifiche, garantiscono l'efficacia e la qualità degli interventi, promuovendo l'integrazione tra aspetti sociali e sanitari e la costante innovazione metodologica. Essi svolgono anche una funzione di mediazione tra il livello operativo e quello strategico, assicurando che le decisioni del CdA trovino traduzione concreta nelle attività quotidiane.

Il **Responsabile amministrativo** svolge una funzione di governo delle risorse, assicurando la regolarità delle procedure amministrative, la corretta gestione finanziaria e la trasparenza nei rapporti con enti pubblici, privati e stakeholder.

## 8.9 Organi decisionali e assemblee

Il modello di governance adottato da Paloma2000 si fonda su un sistema decisionale partecipativo e democratico, che valorizza la centralità dell'Assemblea dei soci quale organo sovrano.

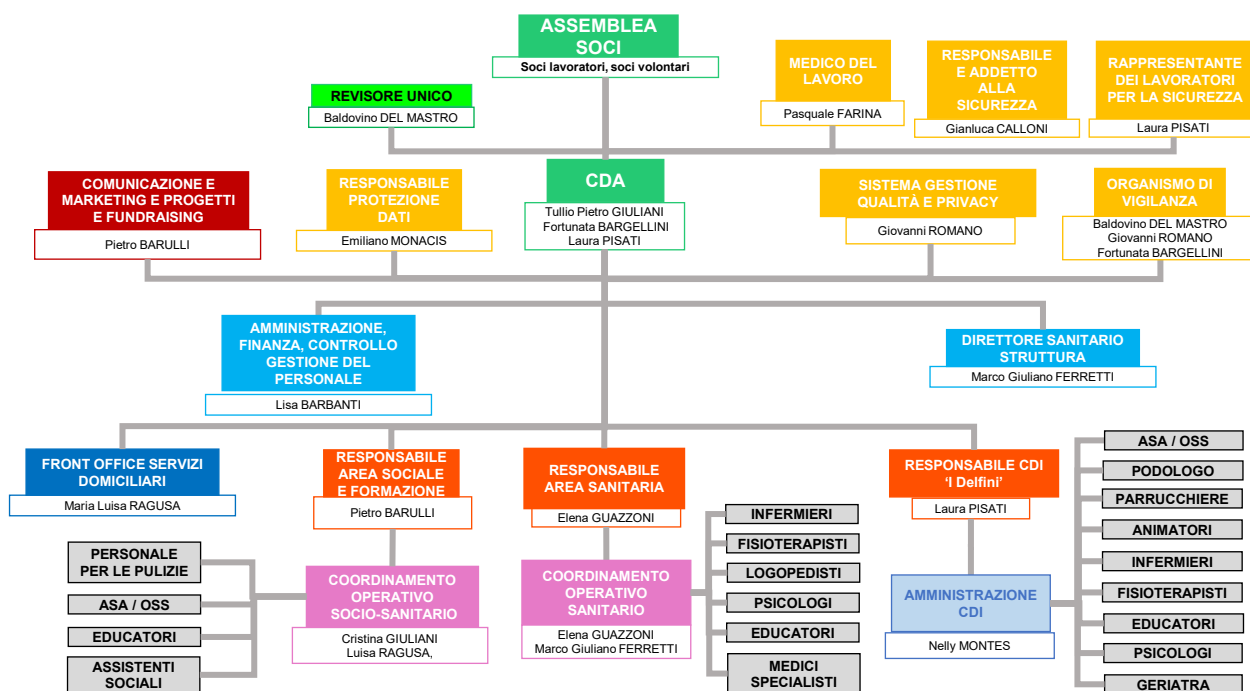
L'assemblea costituisce il momento in cui la comunità cooperativa si ritrova per condividere, discutere e deliberare sulle questioni di maggiore rilevanza, quali l'approvazione del bilancio, le modifiche statutarie, la nomina degli organi sociali e le strategie di sviluppo.

Le assemblee si caratterizzano per un'impostazione inclusiva e trasparente, che consente a ogni socio di esprimere il proprio punto di vista e contribuire attivamente alla definizione degli indirizzi della cooperativa. Questo approccio favorisce un clima di fiducia e di responsabilità condivisa, elementi indispensabili per la vitalità e la solidità dell'ente.

Il Consiglio di Amministrazione, organo esecutivo nominato dall'assemblea, si riunisce con regolarità per monitorare l'andamento delle attività, valutare le performance e adottare le decisioni operative necessarie. La collaborazione sinergica tra CdA, coordinatori e responsabili consente di mantenere un elevato standard qualitativo e di rispondere con tempestività alle sfide organizzative e di servizio. Paloma2000 promuove inoltre l'istituzione di gruppi di lavoro tematici e tavoli di confronto, che coinvolgono soci, operatori, utenti e famiglie, ampliando così la partecipazione e stimolando l'innovazione sociale. Questi momenti di confronto rappresentano occasioni preziose per raccogliere istanze, condividere buone pratiche e costruire insieme nuove progettualità, confermando il carattere cooperativo come spazio di inclusione e responsabilità collettiva.

In definitiva, la struttura organizzativa e i processi decisionali della cooperativa si configurano come strumenti essenziali per tradurre i valori cooperativi in azioni concrete, per favorire l'inclusione sociale, e per garantire un servizio di eccellenza che risponda efficacemente ai bisogni delle persone e della comunità.

## 8.10 Organigramma



## 9. RISORSE UMANE

Le risorse umane costituiscono il pilastro imprescindibile su cui si regge l'intera architettura organizzativa della Cooperativa Sociale Paloma2000. Nel contesto dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, la qualità del lavoro e la competenza professionale del personale sono elementi determinanti per il raggiungimento degli obiettivi sociali e la piena realizzazione della missione cooperativa. La cooperativa si avvale di un ampio e variegato ventaglio di figure professionali, accuratamente selezionate e formate, capaci di rispondere con efficacia e umanità ai bisogni della popolazione servita.

Dal punto di vista contrattuale, la struttura del personale è articolata su diverse forme giuridiche, atte a garantire un equilibrio virtuoso tra stabilità occupazionale e flessibilità operativa. La presenza di contratti a tempo indeterminato rappresenta un segno tangibile della volontà di investire nella continuità e nella crescita professionale delle risorse interne, favorendo un clima di sicurezza e appartenenza. Parallelamente, contratti a tempo determinato e collaborazioni libero-professionali consentono di modulare tempestivamente l'organico in funzione delle variazioni della domanda di servizi, delle specificità progettuali e delle esigenze emergenti del territorio.

Particolare attenzione viene posta alla valorizzazione della diversità di genere all'interno dell'organico, con l'obiettivo di favorire un ambiente inclusivo, equo e rispettoso delle pari opportunità. Tale impegno si traduce non solo nella composizione equilibrata del personale, ma anche nella promozione di politiche interne volte a prevenire discriminazioni e a incoraggiare la valorizzazione delle differenze come risorsa strategica.

La distribuzione del tempo di lavoro, che contempla soluzioni full-time e part-time, risponde alla duplice esigenza di ottimizzare la gestione delle risorse e di garantire un equilibrio tra vita professionale e privata, elemento imprescindibile per il benessere del lavoratore e, conseguentemente, per la qualità del servizio reso. Tale equilibrio è perseguibile anche grazie a politiche di flessibilità e a misure di conciliazione famiglia-lavoro adottate dalla cooperativa.

La formazione continua rappresenta una delle linee guida strategiche della cooperativa, ritenuta strumento indispensabile per mantenere elevati standard professionali e per accompagnare il personale nell'adeguamento alle mutevoli esigenze normative, tecnologiche e sociali. I percorsi formativi sono progettati in modo integrato, comprendendo momenti di aggiornamento tecnico-specialistico, formazione sui temi della relazione d'aiuto, workshop interdisciplinari e sessioni dedicate allo sviluppo delle competenze trasversali, quali la comunicazione efficace, la gestione dello stress e il lavoro di squadra.

Inoltre, la cooperativa pone un'attenzione particolare al benessere organizzativo, concepito come un sistema integrato di iniziative volte a tutelare la salute psicofisica dei lavoratori, a prevenire il burnout e a promuovere un clima aziendale positivo e collaborativo. Attraverso strumenti di ascolto attivo, assesment del clima organizzativo, supervisione professionale e interventi di supporto psicologico, Paloma2000 mira a creare condizioni favorevoli alla motivazione, alla crescita personale e alla soddisfazione lavorativa.

Non meno significativa è la valorizzazione delle **collaborazioni volontarie**, che rappresentano una componente essenziale del capitale sociale della cooperativa. I volontari apportano competenze, tempo e passione, arricchendo il contesto operativo con un contributo di natura umanitaria e comunitaria, e rafforzando il legame tra la cooperativa e il territorio. La gestione dei volontari è orientata alla formazione, al supporto e al riconoscimento del loro impegno, secondo principi di responsabilità e inclusione.

## 10. OPERATORI ASSUNTI-ASSEMBLEE

### 10.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

#### PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

| N. | Occupazioni                                                |
|----|------------------------------------------------------------|
| 29 | Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento |
| 06 | di cui maschi                                              |
| 23 | di cui femmine                                             |
| 4  | di cui under 35                                            |
| 16 | di cui over 50                                             |

#### Composizione del personale

| N. dipendenti       | Profili                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------|
| 29                  | Totale dipendenti                                          |
| 3                   | Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi |
| 10                  | di cui operatori socio-sanitari (OSS)                      |
| 02                  | assistenti domiciliari                                     |
| 05                  | altro                                                      |
| N. Tirocini e stage |                                                            |
| 1                   | Totale tirocini e stage                                    |

Livello di istruzione del personale occupato:

| N. Lavoratori |                   |
|---------------|-------------------|
| 2             | Laurea Magistrale |
| 1             | Laurea Triennale  |

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 7  | Diploma di scuola superiore |
| 14 | Licenza media               |

#### Volontari

| N. volontari | Tipologia Volontari   |
|--------------|-----------------------|
| 2            | Totale soci volontari |

#### Contratto di lavoro applicato ai lavoratori: CCNL Cooperative sociali

##### Tipologie contrattuali e flessibilità:

| N. | Tempo indeterminato             | Full-time | Part-time |
|----|---------------------------------|-----------|-----------|
| 18 | Totale dipendenti indeterminato | 5         | 13        |
| 03 | di cui maschi                   | 01        | 02        |
| 15 | di cui femmine                  | 06        | 09        |

| N. | Tempo determinato             | Full-time | Part-time |
|----|-------------------------------|-----------|-----------|
| 11 | Totale dipendenti determinato | 1         | 0         |
| 05 | di cui femmine                | 0         | 02        |

| N. | Autonomi             |
|----|----------------------|
| 30 | Totale lav. autonomi |
| 20 | di cui maschi        |
| 10 | di cui femmine       |

## 10.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori: CCNL Cooperative sociali

### Tipologie contrattuali e flessibilità:

| N. | Tempo indeterminato             | Full-time | Part-time |
|----|---------------------------------|-----------|-----------|
| 18 | Totale dipendenti indeterminato | 5         | 13        |
| 03 | di cui maschi                   | 1         | 2         |
| 15 | di cui femmine                  | 6         | 9         |

| N. | Tempo determinato             | Full-time | Part-time |
|----|-------------------------------|-----------|-----------|
| 11 | Totale dipendenti determinato | 1         | 0         |
| 05 | di cui femmine                | 0         | 02        |

| N. | Autonomi             |
|----|----------------------|
| 30 | Totale lav. autonomi |
| 20 | di cui maschi        |
| 10 | di cui femmine       |

## **10.4 Formazione e tirocini: investire nella qualità, crescere con le persone**

PALOMA 2000, da sempre attenta alla qualità dei servizi offerti, considera la formazione continua dei propri collaboratori uno strumento strategico e imprescindibile per garantire standard elevati nell'assistenza, nell'accompagnamento e nella relazione d'aiuto. La formazione non è solo un obbligo normativo: è un processo dinamico che accompagna la crescita del singolo professionista e, allo stesso tempo, rafforza la coesione e l'efficacia dell'intera organizzazione.

Nel 2024, la cooperativa ha erogato oltre 300 ore di formazione complessive, di cui 118 ore dedicate alla formazione obbligatoria, mantenendo il proprio impegno nella promozione di conoscenze aggiornate, pratiche innovative e strumenti professionali adeguati alle sfide del lavoro educativo, sanitario e domiciliare. Il piano formativo è stato definito in collaborazione con enti accreditati e docenti esperti, a partire dall'analisi dei bisogni formativi rilevati nei diversi settori d'intervento della cooperativa.

Parallelamente, Paloma 2000 ha continuato ad accogliere tirocinanti, confermandosi come luogo di formazione sul campo e di orientamento al lavoro. Tra le esperienze significative del 2024 segnaliamo quella di Marta Paganini, studentessa dell'indirizzo amministrativo dell'IIS G. Galilei – Rosa Luxemburg, che ha svolto il proprio tirocinio nell'area gestionale della sede centrale della cooperativa, offrendo un valido contributo e sperimentandosi in un contesto professionale dinamico, attento e cooperativo.

## **10.5 Tirocini al CDI “I Delfini”: imparare sul campo, crescere con cura**

Si è proseguito con la collaborazione con la Scuola superiore Istituto Galilei-Luxemburg che ha inviato nel periodo novembre/dicembre 4 studenti dell'indirizzo servizi per la sanità e l'assistenza sociale. La scuola di formazione professionale Formapro ha inviato tre tirocinanti e la Fondazione LUV ha inviato due tirocinanti.



## 11. ATTIVITÀ DEL CDI “I DELFINI”

### 11.1 Esperienze che lasciano il segno

| ATTIVITÀ                                     | Obiettivi                               | Strumenti                                                       | Indicatore percentuale P<br>partecipa | Esito            |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| <b>Laboratorio<br/>cognitivo</b>             | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione<br>Rilevazioni<br>durante l’attività  | 70%                                   | Non<br>Raggiunto |
| <b>Attivazione<br/>motoria di<br/>gruppo</b> | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione<br>Rilevazioni<br>durante l’attività  | 90%                                   | Raggiunto        |
| <b>Feste a tema al<br/>centro</b>            | 3                                       | Griglia di partecipazione<br>Rilevazioni<br>durante l’attività  | Numero di feste                       | Raggiunto        |
| <b>Arteterapia</b>                           | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione<br>Rilevazioni<br>durante l’attività  | 95%                                   | Raggiunto        |
| <b>Danzaterapia</b>                          | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione.<br>Rilevazioni durante l’attività    | 98%                                   | Raggiunto        |
| <b>Laboratorio di<br/>poesia</b>             | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione.<br>Rilevazione durante<br>l’attività | 100%                                  | Raggiunto        |
| <b>Biblioteca</b>                            | Partecipazione non<br>inferiore all’80% | Griglia di partecipazione.<br>Rilevazione durante<br>l’attività | 100%                                  | Raggiunto        |

Le attività proposte, anche se ripetitive, risultano gradite. Attualmente il gruppo di partecipazione alle attività composte da utenti donne (11) è molto attivo e affiatato. Ci sono poi 2 utenti uomini wondering e affaccendati che non partecipano alle attività di gruppo e tre utenti con una demenza avanzata che eseguono le attività solo se accompagnati da operatori in rapporto ad personam. Le attività di movimento (ginnastica di gruppo, danzaterapia) risultano particolarmente gradite. L'interesse e la partecipazione per quelle cognitive dipendono dall'operatore: non tutti riescono ad attirare l'attenzione delle ospiti. Si è rilevato che gli utenti prediligono le attività in cui si sentono attivi e protagonisti.

Gli ospiti che non partecipano alle attività di gruppo sono impegnati in attività singole con operatori per breve periodo o rimangono nel setting delle attività educative/animative come osservatori

Sono riproposti i laboratori di danzaterapia e arteterapia che hanno riscosso notevole successo, mentre non è ancora stato attivato il laboratorio di Pet Therapy

Altre attività:

- Laboratorio di poesia. Serie di incontri con Valentino Ronchi e Francesca Federici date: 14/28 gennaio; 25 febbraio, c/o CDI I Delfini
- Biblioteca I Delfini: catalogare e conservare libri. Incontro con Francesco D'Adda, ex direttore biblioteca di Melzo. Data: 21 gennaio 2025
- "Artisti al Centro" con Alice Carrera, fumettista. Data: 5 marzo
- "Artisti al Centro" con Massimo Caccia, pittore e illustratore. Data: 25 marzo
- "Artisti al Centro" con Giulia Orecchia, fumettista, disegnatrice. Data: 23 aprile
- "Artisti al Centro" con Guido Scarabottolo, fumettista, disegnatore. Data: 6 maggio
- "Artisti al Centro" con Paolo Massari, speaker di Radio Popolare. Data: 27 maggio
- Il Comune all'interno della rassegna Milano è viva nei quartieri organizza Festival del Cinema, in particolare al Centro è stato proposto un incontro ad ottobre 2024: sulle colonne sonore di film famosi e a settembre 2025 sulle dive del cinema muto.
- In occasione della Giornata internazionale dell'Alzheimer, incontro con famiglie per illustrare le attività svolte, il programma 2025/26, un 'ora di danzaterapia e colazione
- Festa di Natale con il duo Marcus e Nadine, con il loro repertorio di canto popolare e lirico, danze con Luigi, merenda dolce/salata e brindisi di Buone feste
- Pranzo di Natale e Capodanno con ospiti operatori e pomeriggi danzanti con Luigi

## 12. ALTRE ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA

### 12.1 Un Alleanza per il territorio

Nel corso del 2024, la nostra cooperativa ha dato vita a un'importante **alleanza territoriale** con il Municipio 3 del Comune di Milano, costituendo un'**Associazione** Temporanea di Imprese (ATI) che ha segnato una svolta significativa nella nostra presenza nei quartieri e nel modo di intendere il lavoro sociale.

La finalità dell'ATI è stata quella di **dare vita a nuove opportunità di socializzazione, partecipazione e benessere**, offrendo attività rivolte agli ospiti delle strutture del territorio all'interno delle due **Case di Quartiere** del Municipio: **Casa Sorriso** e **Casa Boscovich**.

Questi due spazi, già attivi e significativi per la comunità, si sono trasformati — grazie alla sinergia tra pubblico e privato sociale — in veri e propri **luoghi di vita condivisa**, dove il quotidiano si è arricchito di stimoli, legami, esperienze nuove.

All'interno delle Case di Quartiere, organizzeremo nel corso del 2025 **laboratori, incontri, percorsi creativi, momenti di ascolto e socializzazione**, pensati per rispondere ai bisogni reali delle persone, ma anche per stimolare la partecipazione attiva, il protagonismo degli utenti e la valorizzazione delle loro storie e competenze.

Questo progetto ha rappresentato molto più di una semplice proposta di attività: è stato un **modo nuovo di abitare il territorio**, di renderlo realmente inclusivo, accessibile, capace di tessere **relazioni di prossimità** tra cittadini, operatori, istituzioni e realtà del terzo settore.

L'ATI con il Municipio 3 è per noi un **modello virtuoso** di collaborazione e co-progettazione, che desideriamo coltivare anche per il futuro. Perché crediamo che **il benessere delle persone fragili non si costruisca nei recinti dell'assistenza, ma nei crocevia della vita urbana**, là dove le strade, le case, le storie si incontrano e trovano nuovi sensi.

### 12.2 Partecipazione al tavolo sull'invecchiamento attivo

Nel corso del 2024, la nostra cooperativa ha preso parte al **tavolo di lavoro sull'invecchiamento attivo** promosso a livello cittadino. Un'occasione preziosa per confrontarci con altre realtà del territorio, portare il nostro punto di vista e contribuire alla riflessione collettiva su come promuovere il benessere delle persone anziane.

Abbiamo condiviso idee, esperienze e buone pratiche maturate nei nostri servizi, con l'intento di partecipare attivamente alla costruzione di **percorsi inclusivi e di qualità per l'età anziana**. Un piccolo tassello del nostro impegno quotidiano nel valorizzare ogni fase della vita.

## 13. RETI E PARTNERSHIP

Nel contesto complesso e interdipendente in cui opera, la Cooperativa Sociale Paloma2000 riconosce nella costruzione e nel consolidamento di reti collaborative un elemento strategico fondamentale per ampliare l'efficacia e la sostenibilità degli interventi sociali. Le partnership con enti pubblici, privati e altre realtà del Terzo Settore sono sviluppate e mantenute con un approccio proattivo, orientato alla co-progettazione, allo scambio di competenze e alla valorizzazione delle sinergie.

In primo luogo, le relazioni con gli enti pubblici territoriali, quali il Comune di Milano, l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) e altre istituzioni locali, costituiscono un asse portante per l'accesso alle risorse, il coordinamento degli interventi e la definizione di politiche sociali integrate. Queste collaborazioni sono formalizzate attraverso convenzioni, protocolli d'intesa e accordi operativi che ne garantiscono la trasparenza e la continuità.

All'interno del panorama del Terzo Settore, Paloma2000 è attivamente presente in reti associative e piattaforme di coordinamento, dove partecipa a tavoli di lavoro tematici, gruppi di progetto e iniziative di formazione congiunta. Questi spazi rappresentano luoghi privilegiati per l'innovazione sociale, la diffusione delle migliori pratiche e la promozione di iniziative comuni che rispondano in modo efficace ai bisogni emergenti.

La cooperativa è inoltre impegnata in progetti di co-progettazione e di accreditamento, in cui si combinano le competenze specifiche delle diverse realtà coinvolte per realizzare interventi integrati e personalizzati, in linea con le normative e gli standard di qualità del settore socio-sanitario.

## 14. IMPEGNO NELLA COMUNITA' E PER L'AMBIENTE

Oltre all'erogazione di servizi e alla gestione organizzativa, la Cooperativa Sociale Paloma2000 si distingue per un forte impegno nella promozione della responsabilità sociale e ambientale, riconoscendo che il benessere collettivo passa attraverso una partecipazione attiva alla vita della comunità e una gestione sostenibile delle risorse.

Le attività di sensibilizzazione rappresentano un pilastro fondamentale di questa visione, con iniziative rivolte a cittadini, istituzioni, associazioni e stakeholder, finalizzate a diffondere consapevolezza su temi di grande rilevanza sociale quali la fragilità, la disabilità, la salute mentale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva. Eventi pubblici, campagne informative, workshop e momenti di confronto sono organizzati con regolarità, generando occasioni di dialogo, formazione e mobilitazione.

Paloma2000 si impegna inoltre a promuovere una cultura della sostenibilità ambientale, integrando nelle proprie attività politiche e pratiche volte a ridurre l'impatto ecologico. Tra queste, la gestione attenta dei rifiuti con una rigorosa raccolta differenziata, l'adozione di comportamenti orientati al risparmio energetico, l'impiego di materiali ecocompatibili e la promozione di modalità di trasporto sostenibile. Questi principi sono trasversali a tutte le attività, dalla gestione degli uffici fino ai servizi sul territorio, e costituiscono parte integrante dell'identità e della responsabilità etica della cooperativa. Attraverso questo doppio impegno – verso la comunità e verso l'ambiente – Paloma2000 si propone non solo come erogatore di servizi, ma come agente attivo di cambiamento sociale e promotore di uno sviluppo equo, solidale e sostenibile.

## 15. VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

L'analisi del valore economico generato e distribuito dalla Cooperativa Sociale Paloma2000 costituisce un elemento fondamentale per comprendere l'impatto complessivo dell'organizzazione non solo in termini sociali e culturali, ma anche in termini di sostenibilità economica e di capacità di contribuire al benessere collettivo. In un'ottica di responsabilità sociale e trasparenza, la cooperativa pone particolare attenzione alla gestione consapevole delle risorse economiche, che devono essere impiegate in modo efficiente e redistribuite in maniera equa e strategica verso tutti gli stakeholder coinvolti.

### 15.1 Dati aggregati dal bilancio economico

Nel corso dell'ultimo esercizio, i dati aggregati tratti dal bilancio economico della cooperativa mostrano una struttura finanziaria solida e orientata alla crescita sostenibile. Il valore della produzione, inteso come l'insieme delle entrate derivanti dall'attività caratteristica e accessoria, si attesta su una cifra rilevante che riflette l'ampiezza e la complessità dei servizi erogati. Questo dato è frutto di un'attenta gestione dei contratti con enti pubblici, convenzioni con strutture sanitarie e sociali, nonché di contributi privati e donazioni.

I costi di gestione sono stati attentamente monitorati e suddivisi tra costi diretti, inerenti all'erogazione dei servizi, e costi indiretti, connessi alla gestione amministrativa, alla formazione del personale e agli investimenti infrastrutturali. La capacità di mantenere sotto controllo questi costi è testimonianza di una governance attenta e di un'organizzazione efficiente, che massimizza il rapporto tra risorse impiegate e risultati conseguiti.

Il valore aggiunto prodotto rappresenta un indicatore chiave per misurare la ricchezza generata dall'attività cooperativa. Questo valore, calcolato come differenza tra valore della produzione e costi per materie prime, servizi e prestazioni esterne, testimonia la capacità dell'organizzazione di creare valore interno attraverso il lavoro e l'impegno del proprio capitale umano. Tale valore costituisce la base economica dalla quale derivano le risorse destinate alla remunerazione dei lavoratori, agli oneri fiscali, agli investimenti e alla redistribuzione verso la comunità.

### 15.2 Redistribuzione verso gli stakeholder

La redistribuzione del valore aggiunto prodotto dalla cooperativa è realizzata secondo principi di equità, responsabilità e sostenibilità, con particolare attenzione ai diversi soggetti coinvolti nel processo produttivo e sociale.

- **Lavoratori:** Una quota significativa del valore aggiunto è destinata alla remunerazione del personale, riconoscendo il valore del contributo professionale, umano e organizzativo che ciascun operatore apporta quotidianamente. Oltre ai salari e agli stipendi, sono inclusi benefici accessori, incentivi per la formazione continua e azioni volte al benessere lavorativo. Questo investimento nel capitale umano rappresenta una scelta strategica per garantire la qualità del servizio e la fidelizzazione del personale.
- **Pubblica Amministrazione (PA):** Attraverso il pagamento di imposte, tasse e contributi previdenziali, la cooperativa contribuisce in modo significativo al finanziamento delle infrastrutture e dei servizi pubblici, confermando il proprio ruolo di attore economico responsabile e integrato nel sistema territoriale. Questa relazione con la PA non si limita alla fiscalità, ma si estende anche alla collaborazione istituzionale che consente l'accesso a fondi, bandi e programmi di sostegno.
- **Fornitori:** La cooperativa si impegna a mantenere rapporti trasparenti e corretti con i propri fornitori, che rappresentano un elemento essenziale per la qualità dei servizi offerti. La redistribuzione economica verso questi soggetti si traduce nell'acquisto di beni e servizi di qualità, effettuati nel rispetto di criteri di economicità, sostenibilità e responsabilità sociale.
- **Comunità:** Una parte rilevante del valore economico è reinvestita nella comunità attraverso attività di supporto, promozione sociale, formazione e progetti di inclusione. Questi investimenti rafforzano il legame della cooperativa con il territorio, valorizzando le risorse locali e favorendo lo sviluppo di una rete di solidarietà e coesione sociale. L'attenzione all'ambiente, alla cultura e alla partecipazione civica rientra in questa visione integrata del valore condiviso.

La trasparenza nella gestione e redistribuzione del valore economico è garantita da rigorosi processi di rendicontazione, da una governance partecipativa e dall'adozione di standard etici elevati, che costituiscono elementi imprescindibili per la credibilità e la fiducia che la cooperativa riesce a costruire con tutti i suoi interlocutori.

## SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

### Ricavi e provenienti:

|                                                                       | 2025       | 2024       | 2023       |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali e socio-sanitari | 873.777,00 | 803.482,00 | 921.499,19 |
| Ricavi da Privati                                                     | 242.200,00 | 295.953,00 | 247.297,81 |
| Contributi privati                                                    | 4.000,00   | 0,00       | 0,00       |

### Patrimonio:

|                              | 2025       | 2024       | 2023       |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| Capitale sociale             | 1.560,00   | 4.129,00   | 1.807,00   |
| Totale riserve               | 91.766,00  | 75.849,00  | 83.741,00  |
| Utile/perdita dell'esercizio | 9.310,00   | -55.996,00 | -7.891,00  |
| Totale Patrimonio netto      | 102.636,00 | 95.893,00  | 149.568,00 |

### Conto economico:

|                                              | 2025         | 2024         | 2023         |
|----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Risultato Netto di Esercizio                 | 1.171.075,00 | 1.099.435,00 | 1.168.797,00 |
| Valore del risultato di gestione (A-B - CEE) | 6.251,00     | -61.538,00   | -17.970,00   |

### Composizione Capitale Sociale:

| Capitale sociale                                | 2025     | 2024     | 2023     |
|-------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| capitale versato da soci cooperatori lavoratori | 1.560,00 | 4.129,00 | 1.807,00 |

### Valore della produzione:

|                                                                           | 2025         | 2024      | 2023         |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------------|
| Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE) | 1.175.075,00 | 1.099.435 | 1.168.797,00 |

Costo del lavoro:

|                                                                        | 2025       | 2024       | 2023       |
|------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)        | 570.695,00 | 582.366,00 | 580.139,00 |
| Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE) | 313.248,00 | 433.856,00 | 476.731,00 |
| Peso su totale valore di produzione                                    | 75,98%     | 52,97%     | 49,64%     |

Capacità di diversificare i committenti

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2024:

|                           | 2025   |
|---------------------------|--------|
| Incidenza fonti pubbliche | 83,91% |
| Incidenza fonti private   | 16,09% |

## 16. SODDISFAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

Nell'ambito di una progettualità sociale fondata sull'ascolto attivo, sulla trasparenza e sul miglioramento continuo, la Cooperativa Sociale Paloma2000 attribuisce un ruolo cruciale al monitoraggio e alla valorizzazione del grado di soddisfazione degli stakeholder. L'analisi della percezione e delle opinioni di utenti, famiglie, operatori e enti invianti non è concepita come un mero adempimento tecnico, ma come uno strumento di valutazione qualitativa e partecipativa, volto a orientare le strategie future e a garantire la coerenza tra missione, valori e azioni concrete.

### 16.1 Metodologia e strumenti adottati

Nel corso dell'anno 2024, la cooperativa ha somministrato in modo sistematico specifici questionari di soddisfazione differenziati per target di riferimento. Tali strumenti, costruiti secondo criteri di validità e attendibilità, sono stati strutturati in forma sia quantitativa (domande a risposta chiusa su scala Likert) che qualitativa (domande aperte per la raccolta di suggerimenti e osservazioni). I questionari sono stati distribuiti in forma anonima, sia in modalità cartacea presso le sedi dei servizi, sia in modalità digitale tramite link personalizzati, garantendo così un'ampia accessibilità e partecipazione.

L'elaborazione dei dati è avvenuta attraverso un'analisi statistica descrittiva, integrata da una lettura qualitativa dei contenuti testuali forniti dai rispondenti. L'insieme delle informazioni raccolte ha consentito di tracciare un quadro articolato, profondo e trasparente della qualità percepita, evidenziando punti di forza, aree critiche e spunti per future innovazioni.

### 16.2 Soddisfazione degli utenti e delle famiglie

Il primo gruppo analizzato riguarda gli utenti e le famiglie beneficiarie dei servizi domiciliari (ADI, SAD, Misure B1/B2), semiresidenziali (CDI "I Delfini"), educativi e sociali (Spazi Neutri, housing sociale).

I risultati complessivi hanno evidenziato un alto grado di soddisfazione generale, con punteggi medi superiori a 4,5 su 5 in quasi tutti gli ambiti indagati, in particolare rispetto a:

- Cortesia e disponibilità del personale
- Competenza e professionalità degli operatori
- Continuità e puntualità dei servizi
- Qualità della comunicazione e delle informazioni fornite

Le famiglie, in particolare, hanno mostrato apprezzamento per la capacità della cooperativa di costruire relazioni di fiducia, di ascoltare i bisogni e di attivare progetti personalizzati, spesso descrivendo gli operatori come “presenze fondamentali e rassicuranti nel quotidiano”.

Tra le **critiche costruttive** più ricorrenti si segnalano: la richiesta di maggiore flessibilità negli orari di alcuni servizi, il desiderio di una comunicazione ancora più tempestiva in caso di cambiamenti improvvisi e la proposta di incontri periodici per il monitoraggio congiunto dei Piani Assistenziali Individualizzati.

### 16.3 Soddisfazione degli operatori

Il questionario rivolto agli **operatori** interni e collaboratori (OSS, ASA, infermieri, fisioterapisti, psicologi, medici e personale amministrativo) ha restituito un quadro complessivamente molto positivo.

Le aree più apprezzate risultano essere:

- Clima collaborativo e relazionale tra colleghi
- Chiarezza e accessibilità dei referenti coordinatori
- Spazi di confronto professionale e supervisione
- Flessibilità oraria e attenzione al work-life balance

Tuttavia, sono emersi anche alcuni bisogni latenti e spunti migliorativi, tra cui:

- Maggiore strutturazione dei percorsi di crescita professionale
- Potenziamento degli strumenti digitali per la gestione dei turni e della documentazione
- Incremento delle occasioni di formazione continua, in particolare su tematiche emergenti (autismo, burnout, fragilità psico-sociali)

Queste osservazioni sono state raccolte e trasmesse al CdA e ai coordinatori di riferimento, i quali si sono impegnati ad avviare, già dal primo semestre 2025, un piano di aggiornamento delle piattaforme digitali e un calendario formativo ampliato.

### 16.4 Soddisfazione degli enti invianti e dei partner istituzionali

I questionari qualitativi rivolti agli **enti invianti** (Servizi Sociali comunali, ATS, UONPIA, ASST, Centri per l'Impiego) hanno restituito un forte apprezzamento per la serietà, affidabilità e tempestività della cooperativa, nonché per la chiarezza delle procedure di presa in carico e la flessibilità nella costruzione dei progetti.

Le parole chiave più ricorrenti nei feedback degli assistenti sociali e dei referenti pubblici sono state: competenza, dialogo, rapidità, coprogettazione.

Inoltre, è stato sottolineato con favore l'impegno della cooperativa nel mantenere un'identità solida ma allo stesso tempo aperta e integrata nelle reti del territorio, partecipando attivamente a tavoli interistituzionali, commissioni zonali e progetti sperimentali.

## 16.6 Formazione

La formazione rappresenta per Paloma2000 un pilastro irrinunciabile, un investimento strategico che alimenta competenza, qualità e senso di appartenenza. Crediamo profondamente che prendersi cura delle persone significhi, prima di tutto, prendersi cura di chi ogni giorno opera sul campo. Per questo nel 2025 è stato realizzato un piano formativo strutturato, gratuito e accessibile a tutto il personale, che ha previsto oltre **50 ore di lezioni frontali** in ambito sanitario, sociale e relazionale. Un percorso pensato per rafforzare le competenze tecniche, nutrire la dimensione umana del lavoro educativo e assistenziale e sostenere una crescita professionale continua, capace di tradursi in servizi sempre più qualificati e attenti ai bisogni delle persone.

## 16.5 Conclusioni

Il complesso dei dati raccolti conferma come la Cooperativa Paloma2000 sia percepita come un soggetto affidabile, eticamente orientato e professionale, in grado di rispondere con flessibilità e umanità ai bisogni complessi e mutevoli delle persone e delle famiglie. La soddisfazione dei diversi stakeholder rappresenta dunque non solo un indicatore del passato, ma anche una bussola strategica per progettare il futuro, mantenendo salda la centralità della relazione e della cura.

*Ogni cambiamento è una nuova possibilità di rinascita: Paloma2000 cresce, si rinnova e continua a scegliere la cura come forma più alta di futuro...*

