Componenti gruppo COOPSELIOS:

- Silvia Abbati
- Viviana Ferrari
- Emanuele Iori
- Lisa Marianini
- Irene Marson
- Federica Motteran
- Michela Pezzani

Progetto Bellacoopia University 2015-2016

INDICE

- Società: p. 4
- Descrizione del servizio: p. 6
- Analisi di mercato: p. 15
- Strategia di marketing: p. 23
- Organizzazione: p. 27
- Piano economico/ finanziario: p. 31

Sintesi progetto

Il nostro progetto è stato "maturato" con l'intenzione di proporre un'idea semplice e complessa allo stesso tempo che vede la persona al centro dei nostri pensieri e delle nostre azioni: una struttura a Reggio nell'Emilia in cui siano presenti una scuola dell'infanzia, un centro diurno per anziani e un centro diurno socioriabilitativo per disabili. Questo edificio, che si chiamerà " Ritorno al Futuro", sarà aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 per tutto l'arco annuale escluso luglio e agosto; dovrà essere di 400 mq, situato in una zona tranquilla ma raggiungibile dai mezzi pubblici e dovrà possedere un piccolo orto e un giardino esterno. Grazie alla professionalità e alla presenza dell'équipe educativa, tutti gli utenti potranno partecipare a laboratori di tipo ricreativo almeno metà giornata oltre alle attività proprie di ogni servizio. La convivenza forzata potrebbe non essere gradita da tutti gli utenti, per questo motivo sarà compito del personale competente stimolare la partecipazione di tutti senza risultare oppressiva.
Intendiamo offrire questo servizio a Coopselios, cooperativa sociale all'avanguardia nel welfare. Riflettendo sui servizi gestiti da Coopselios e sui bisogni dei suoi utenti principali (bambini, disabili e anziani), abbiamo notato la mancanza di connessione tra i vari servizi e di conseguenza tra i partecipanti. Sono pochi i momenti condivisi insieme, sembra che ogni struttura funzioni in modo isolato rispetto alle altre. Infatti la progettazione educativa riguarda solo una fascia d'età o una categoria di soggetti con le medesime problematiche. A nostro avviso invece bambini, anziani e disabili lievi hanno moltissimi bisogni in comune, come quello di essere ascoltati, di condividere esperienze, di sentirsi autonomi e competenti: perché non affrontarli in modo congiunto in un unico servizio? Inoltre in questi anni di crisi economica di desiderio di solidarietà, di intergenerazionalità e di socializzazione, questa struttura offre una risposta.
Sebbene l'idea risulti semplice, non è facile da realizzare. Innanzitutto bisogna seguire la normativa di tre servizi differenti e in secondo luogo richiede numerose spese da affrontare durante il primo anno. Tra le spese maggiori rientra l'acquisto di materiali (mobili e attrezzature specifiche), l'affitto da pagare al Comune e la spesa per il personale. Un servizio di questo genere non può sostenersi senza dipendenti altamente qualificati, dalle molteplici competenze, che di conseguenza presuppone elevati costi. Per questo motivo pensiamo di avvalerci di volontari e di tirocinanti di Scienze dell'Educazione durante il primo anno. Tuttavia secondo i nostri calcoli l'attività risulterebbe sostenibile dal punto di vista finanziario negli anni successivi.

Tuttavia è un'idea fattibile dal momento che riunire in un'unica struttura tre servizi differenti permette di risparmiare a lungo termine sulla manutenzione e i costi dell'edificio. Quello che viene realizzato nei laboratori di cucina (" Mani in pasta", " il cuoco pasticcione" e " il mio minestrone") sarà cucinato da un cuoco professionista, con l'aiuto degli utenti e del personale della struttura, grazie alle verdure coltivate nell'orto della struttura. Inoltre prevediamo rette nella norma di Reggio nell'Emilia, non eccessive per una struttura innovativa, volendo attivare la procedura di accreditamento.
Questa idea è innovativa perché non esiste una struttura di questo tipo a Reggio nell'Emilia. Il servizio che più si avvicina al nostro è il progetto " ABI: Anziani e Bambini Insieme" ideato e progettato da Unicoop Piacenza. Noi non vogliamo porci come obiettivo solo l'intergenerazionalità, ma intendiamo creare un network in cui tutti gli utenti e le loro famiglie possono sentirsi parte di una grande famiglia. Inoltre nel progetto " ABI" non è prevista la presenza di soggetti disabili, contrariamente al nostro. Diversamente dagli altri servizi a Reggio nell'Emilia il nostro si caratterizza per una convivenza più duratura tra gli utenti che speriamo possa essere molto più formativa e stimolante.

SOCIETA'

RITORNO AL FUTURO è una Cooperativa Sociale di tipo A no-profit ai sensi della legge 381/91, iscritta all'Albo Regionale con decreto n° 431/95.

Il nostro progetto nasce come un ulteriore servizio che può erogare Coopselios e il suo scopo è condividere esperienze tra anziani e bambini e persone affette di problematiche fisiche, abbiamo creato un'unica struttura dove si adattano i bisogni delle tre categorie. L'obiettivo di unire in uno stesso edificio una scuola dell'infanzia, un centro diurno. Alla base del progetto intergenerazionale vi è la convinzione che gli anziani e i bambini stanno bene insieme e sono ricchezza gli uni per gli altri. Il contatto tra bambini e anziani fa "rivivere" e può restituire all'anziano una dimensione progettuale sul domani che lo renda protagonista in prima persona della propria vita; ai bambini permette di allacciare relazioni significative con altri adulti al di fuori della loro famiglia.

Realizzazione di una Scuola dell'Infanzia e una Casa per Anziani all'interno della stessa fa sì che sia un luogo di incontro sociale, culturale ed educativo; punto di scambio di esperienze tra gli anziani in grado di offrire alla società le proprie capacità e le nuove generazioni in crescita.

Pensare azioni intergenerazionali è valorizzare la vita concepita come arco, continuum esistenziale in cui ogni frammento di vita è concepito in divenire e assume un valore intrinsecamente legato ai momenti che lo hanno preceduto come a quelli che lo seguiranno.

La scuola dell'infanzia si propone come luogo in cui ogni bambina e ogni bambino possa trovare occasioni di gioco, di socializzazione, di esplorazione dell'ambiente, di

fare e sperimentare, di sviluppare e consolidare le proprie abilità nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Gli obiettivi del servizio educativo sono:

• sostenere la progressiva conquista dell'autonomia;

• favorire la socializzazione, la solidarietà, la cooperazione e l'espressività del bambino;

• stimolare tutte le potenzialità del bambino favorendo un'autonoma strategia di apprendimento.

Gli obiettivi caratterizzanti la scuola dell'infanzia vengono tradotti nel quotidiano in azioni e comportamenti. Tali azioni vengono pianificate annualmente, mensilmente, settimanalmente, e quotidianamente attraverso la progettazione annuale e la programmazione educativa.

I Centri diurni per anziani e disabili sono strutture che offrono vari servizi di natura socio-assistenziale alle persone della terza età e diversamente abili. Hanno la finalità di essere un punto d'incontro, di aggregazione e sono un utile strumento di integrazione sociale e di serenità.

Il centro diurno ha un carattere prettamente sociale, opera senza fini di lucro e ha anche il compito di favorire, arricchire e sviluppare le relazioni interpersonali tra gli anziani.

Grazie alla molteplice varietà di iniziative, possono favorire inoltre il benessere psicofisico delle persone anziane e/o con disabilità e contrastare quelle che sono condizioni di isolamento ed emarginazione.

Sono localizzati prettamente nell'ambito di strutture messe a disposizione dai Comuni e possono iscriversi di norma, tutti i cittadini che hanno superato i 55 anni di età ed i pensionati e gli invalidi anche se di età inferiore.

Il Centro diurno propone agli utenti varie e differenti attività a seconda del complesso. Le attività che il Servizio può erogare sono:

- · attività di impegno sociale;
- · attività ricreative;
- · attività culturali;
- · attività associative;
- · attività di interesse interno e/o esterno al centro.
- Attività di carattere preventivo:
- · assistenza infermieristica (somministrazione di terapie, misurazione della pressione, gestione del catetere, ecc.);
- · riabilitazione (fisiokinesiterapia, terapia occupazionale);
- · assistenza medica garantita dal medico di medicina generale;
- · servizio podologico;
- · protocolli riguardanti il ricorso alla contenzione fisica concordati fra i vari operatori.

Questo tipo di società cosi strutturata è stata già proposta sul territorio di Piacenza ed ha avuto successo, sul territorio reggiano e modenese non sono presenti questi tipi di strutture e i nostri potenziali concorrenti sono i centri sociali e le case di riposo, ma la concorrenza rimane comunque bassa perché nel territorio saremmo i primi a creare una struttura di questo tipo, funzionale per tutte le categorie prese in considerazione.

I rischi per far fallire la nostra azienda sarebbe un eccesso di costi ma che terremo ben controllati e l'esubero di personale e gli eventuali posti vuoti.

SERVIZIO " Ritorno al futuro"

Abbiamo intenzione di proporre un servizio alla collettività differente dagli altri presenti sul territorio perché si ha l'obiettivo principale di coinvolgere in un'unica struttura bambini, anziani e disabili, che sono diversi tra loro per l'età, le capacità motorie e le abilità che possiedono, ma in realtà sono molto simili, perché tutti presentano svariati bisogni in comune che devono essere soddisfatti. Tutti questi soggetti hanno necessità di essere ascoltati, di socializzare, di condividere esperienze e saperi, di sentirsi competenti e autonomi. Con la speranza che questa struttura veicoli questo messaggio, crediamo nella necessità di questo luogo, dal momento che ha lo scopo primario di soddisfare i bisogni di inter-generazionalità e di solidarietà tra i vari soggetti a cui si rivolge.

DESTINATARI DEL SERVIZIO:

Noi ci rivolgiamo a TUTTI, a chiunque voglia soddisfare questi BISOGNI:

- Di ascolto
- Di socializzazione
- Di condivisione di esperienze
- Di competenza
- Di autonomia

In particolare, la struttura " Ritorno al futuro" si rivolge a:

- Bambini dai tre ai sei anni: questi sono già destinatari di numerosi servizi e iniziative. A Reggio nell'Emilia sono numerose le scuole per l'infanzia di alta qualità. Tuttavia, crediamo che questo servizio possa produrre dei benefici notevoli al loro sviluppo perché tiene conto del loro bisogno di autonomia, di apprendimento di nuove abilità e di relazione con diversi soggetti. Ogni settimana supportati dagli altri utenti e supervisionati da educatori professionisti, tutti i bambini possono partecipare a laboratori manuali molto stimolanti dal punto di vista cognitivo e relazionale;

- Anziani autosufficienti dai 60: a loro si rivolge con successo la maggioranza delle attività dei centri sociali pomeridiani e serali. Tuttavia in questo contesto si vuole

dare loro la possibilità di “essere maestri” nel pieno rispetto delle abilità di ognuno e senza gerarchie di alcun genere;

- Disabili: a questi soggetti si vuole offrire uno spazio in cui vige l’uguaglianza e il rispetto per l’altro. Anche loro possono offrire quello che sanno agli altri e ricevere quanto hanno bisogno.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
1. Target ampio	1) Convivenza “ forzata”
2. C’è bisogno di solidarietà	2) Possibile squilibrio tra domanda e offerta
3. Autonomia dei destinatari	3) rischio di “ ghettizzazione” della diversità

Attualmente Reggio nell’Emilia offre già moltissime attività a carattere sociale e ricreativo non solo nel Terzo Settore. Nonostante questo, la nostra struttura si rivolge ad un target ampio di persone cercando di promuovere l’integrazione tra bambini, anziani e disabili che condividono gli stessi bisogni, diversamente dalla concorrenza, la quale spesso offre i servizi esclusivamente a una determinata tipologia di individui, non focalizzandosi quindi sull'idea di creare un continuum tra i vari utenti, che potrebbero aiutarsi vicendevolmente, nei limiti delle proprie capacità/possibilità. Attraverso i vari laboratori manuali proposti ogni settimana si ha l’obiettivo di facilitare il dialogo e gli scambi tra questi individui. Condividere insieme spazi e attività può giovare a tutti questi soggetti in un’ottica di educazione permanente e di rispetto per la diversità.
Integrazione, ascolto, condivisione e rispetto sono le parole chiave della comunicazione che verrà promossa in questo centro.
Soprattutto in questi anni di grande crisi economica che vanno a compromettere anche i rapporti affettivi, si rivela fondamentale la creazione di una rete di persone dalle vite e dalle esperienze diverse che si possono riunire in un luogo che favorisce la condivisione e la partecipazione di tutti, al fine di migliorare la qualità delle relazioni e la vita stessa di ognuno a seconda delle proprie necessità e mancanze. Affinché un centro (un'associazione, un centro diurno, nidi, scuole di infanzia, ludoteche, baby parking e tanti altri) funzioni alla perfezione e soddisfi a pieno le necessità degli utenti che ospita, è indispensabile la presenza di personale competente, ma la nostra struttura vorrebbe prediligere lo sviluppo di autonomia e indipendenza, permettendo quindi agli utenti di esprimersi al meglio e sentirsi valorizzati e gratificati in ciò che fanno, ovviamente tutto sotto la supervisione dell'équipe educativa. Inoltre gli educatori e i volontari non lavoreranno solo sulla base di una logica assistenzialistica e sanitaria, bensì supporteranno gli utenti nella gestione e nell’esecuzione delle attività. Il loro ruolo è

simile a quello di un " mediatore": una figura intermedia che supervisiona, aiuta le persone che ne hanno necessità e crea le condizioni per un'atmosfera serena e creativa. A nostro avviso il rischio maggiore risiede nella percezione che i potenziali utenti possono avere del servizio. Non vogliamo costruire una struttura in cui risiedano soggetti " deboli" agli occhi della società, bensì avvicinare persone, altrimenti lontane, con bisogni simili. La convivenza e la condivisione di tempo strettamente a contatto, sebbene momentanei, potrebbero risultare problematici per alcuni: sarà perciò compito degli operatori offrire agli utenti attività motivanti e coinvolgenti e creare un clima accogliente, nel quale ogni soggetto possa imparare a relazionarsi in maniera corretta e possa condividere i propri vissuti personali con gli altri "abitanti" del centro.

GLI SPAZI

Il centro " Ritorno al futuro" risiederà in una zona residenziale, tranquilla, ma non lontana dal centro cittadino. Sarà ben servita da mezzi di trasporto cittadino, che consentiranno agli utenti di potersi sentire parte della comunità. Inoltre saranno previste gite in città a seconda delle proposte della comunità.
Si tratterà di un'unica struttura che accoglierà al suo interno una scuola dell'infanzia, un centro diurno riabilitativo per diversamente abili e uno per anziani.

Sulla base dei nostri obiettivi, in particolare quello di condivisione e socializzazione, la struttura sarà dotata di molti spazi in comune:

- Un laboratorio creativo attrezzato;
- Sala relax arredata con divani e poltrone;
- Cucina;
- Mensa;
- Servizi igienici accessibili alle persone con disabilità;
- Area verde esterna;

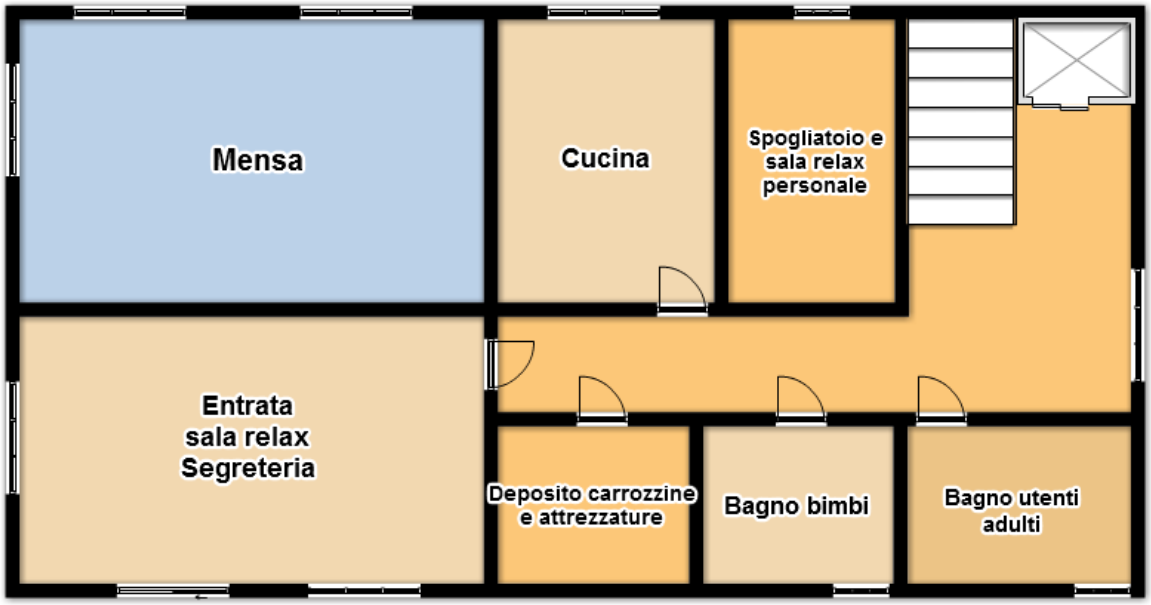
Tuttavia ogni servizio avrà i suoi locali necessari a soddisfare bisogni specifici:

- Deposito attrezzature e carrozzine;
- un'infermeria;
- locale per la fisioterapia;
- Alcuni letti in cui poter riposare durante l'orario di apertura.

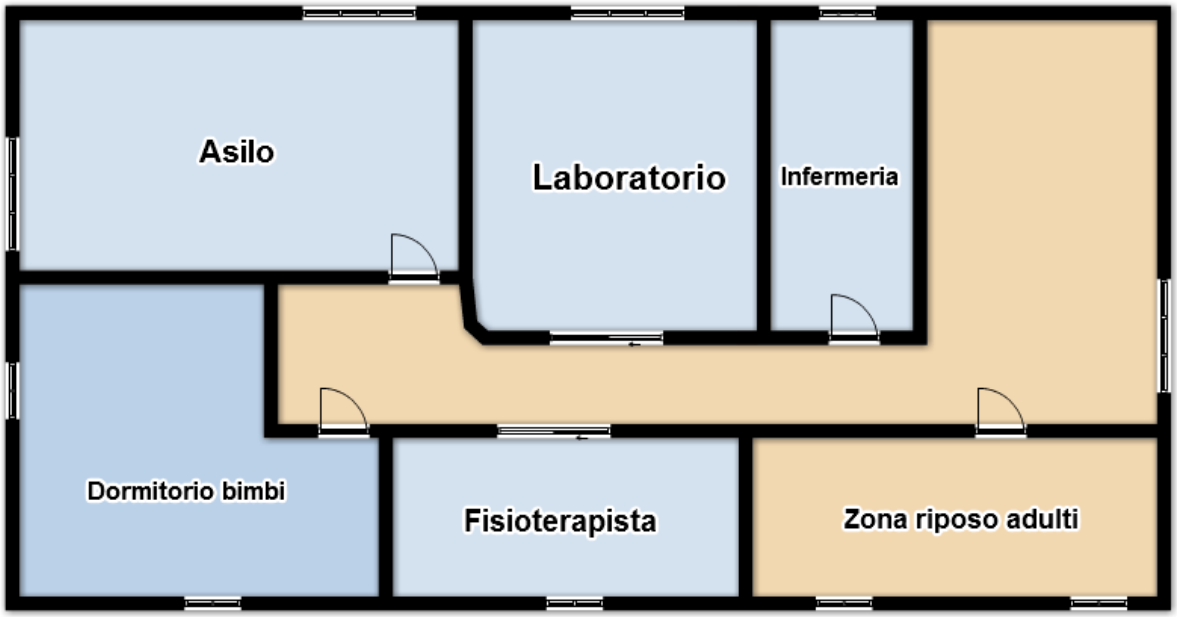
Oltre a questi sarà presente anche la sala relax e lo spogliatoio del personale, l'asilo e il dormitorio per i piccoli utenti.
La scuola d'infanzia, il centro diurno per disabili e anziani hanno propri spazi finalizzati allo svolgimento delle attività in un'ottica inclusiva con gli altri utenti. Ogni giorno verrà proposta un'attività da svolgersi insieme agli altri utenti negli spazi in comune grazie al supporto del personale qualificato.
Per un maggiore coinvolgimento degli utenti, oltre alle varie attività previste, vi sarà la possibilità di lasciare la propria impronta e/o dedica su un grande telo bianco appeso alla

parete di fianco all'ingresso principale al fine di personalizzare e rendere ancora più accogliente l'ambiente in cui si trascorrerà più tempo.
Abbiamo progettato i due piani della struttura di circa 400 mq (200 mq a piano) nelle due planimetrie riportate di seguito:

PIANO TERRA



PRIMO PIANO



Oltre a questi locali bisogna ricordare anche una piccola area verde esterna, fondamentale per le attività degli utenti, in particolare un modesto orto da coltivare.
Nel 2018 abbiamo previsto un investimento di 30 000 € nella costruzione di una piccola palestra finalizzata allo svolgimento di attività psicomotorie.

ORARI DI APERTURA

Il centro “Ritorno al futuro” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 18:00.

La struttura rimarrà chiusa nei mesi di Luglio e Agosto.

ATTIVITA’

Sono previsti laboratori di ogni genere per entrare a contatto con odori e sapori, per imparare a conoscere tutti i prodotti della natura e soprattutto per educare al rispetto verso l'ambiente attraverso il riciclaggio di qualsiasi tipo di materiale e la cura delle piante. I loro "frutti", raccolti dagli utenti, saranno utilizzati nella preparazione di piatti prelibati e soprattutto genuini, perché la piantina è stata cresciuta con cura e in modo naturale, senza l'uso di fertilizzanti ed infine potranno essere assaggiati tutti in compagnia. Tutte queste attività hanno come protagonisti bambini, anziani e disabili che collaborano e si divertono sotto la supervisione e grazie all’aiuto di educatori professionisti.

Nella tabella seguente è illustrata una "settimana tipo" di attività svolte in comune (l’orario di apertura è più ampio) presso il Centro “RITORNO AL FUTURO”:

LUNEDI’ 10:00 – 12:30	MARTEDI’ 15:00 – 18:00	MERCOLEDI’ 10:00 – 12:30	GIOVEDI’ 10:00 – 12:30	VENERDI’ 15:00 – 18:00
MANI IN PASTA (laboratorio di pasta fresca)	COSTRUIAMO RICICLANDO (costruzione di oggetti e giocattoli con materiale di riciclo)	ANIMIAMO L'ARGILLA (Manipolazione dell'argilla e costruzione di vari oggetti)	GIARDINAGGIO	IL CUOCO PASTICCIONE (preparazione di biscotti e torte della tradizione)
			IL “MIO MINESTRONE” (Preparazione di minestrone a seconda delle verdure scelte dai singoli)	MERENDA IN ALLEGRIA

Descrizione delle attività proposte nella settimana tipo:

- Il laboratorio di **"Giardinaggio"** nasce con l'obiettivo primario di rendere consapevoli gli utenti del concetto di cura in un clima di collaborazione e

socializzazione. Le piante alla stessa maniera delle relazioni necessitano di continuità, responsabilità, costanza e attenzione. Gli utenti entrano a diretto contatto con la natura, sviluppando soprattutto il senso del tatto e dell'olfatto; si esercitano a prendersi cura non solo di qualcosa di altro da sé, ma anche di se stessi; possono sfogare le proprie tensioni e gestire la propria emotività. All'interno della struttura ci sono piante ornamentali di ogni genere, mentre all'esterno viene messo a disposizione un orto e il giardino che circonda la struttura. I vari "frutti" raccolti dalle piante coltivate nell'orto vengono utilizzati in cucina per preparare piatti prelibati di ogni genere, dai primi piatti al dolce. In particolare, nell'attività "**il mio minestrone**" ogni utente che partecipa all'attività può preparare il proprio minestrone, scegliendo le verdure che preferisce accostando colori, profumi e sapori diversi, lasciando quindi largo spazio alla fantasia e alla creatività.

- "**Costruiamo riciclando**" è un'attività di tipo ricreativo, ma anche educativo perché insegna a non sprecare nulla di ciò che si utilizza, ma soprattutto a riutilizzare tutti i materiali, per tenere pulito l'ambiente che ci circonda. Si dà largo spazio alla fantasia di ogni utente, poiché ogni utente può costruire tantissimi oggetti di qualsiasi tipo e forma e si sviluppa anche un forte senso di responsabilità;
- "**Animiamo l'argilla**" ha il fine di aiutare gli utenti anziani e disabili nella riacquisizione della manualità e di supportare i bambini nella scoperta della manipolazione di materiale plastico. Inoltre questa attività stimola la creatività dei singoli oltre a divertire;
- "**Mani in pasta**" e "**il cuoco pasticcione**" sono altre due possibili attività laboratoriali da proporre come momento di condivisione e socializzazione attraverso le quali le signore, esperte nella preparazione di piatti tipici della cucina tradizionale, mostrano a bambini e disabili come preparare della gustosa pasta fresca, per esempio tagliatelle, lasagne, passatelli. Oltre alle famose specilialità emiliane, vengono confezionati dolci di ogni genere, dalla tipica crostata con la marmellata, alla ciambella bicolore, torta paradiso, biscotti e brioches, da gustare tutti in compagnia durante il momento della "**merenda in allegria".**

Non saranno solo queste le occasioni in cui gli abitanti di " Ritorno al futuro" potranno " mettersi in gioco": verranno organizzate numerose giornate a tema con la finalità di far partecipare la comunità alla vita della struttura e di offrire momenti di condivisione preziosi alla cittadinanza.
Di seguito alcuni esempi di queste iniziative:

- Festa dei nonni
- Letture ad alta voce
- Festa di carnevale, Halloween
- Natale, Pasqua

<u>COMUNICAZIONE e TRASPARENZA</u>

Sarà compito dell'équipe progettuale la pianificazione dei diversi laboratori e il monitoraggio continuo della loro qualità. Sulla base dello statuto è prevista una riunione obbligatoria del team educativo ogni settimana in cui parlare di ogni problematica relazionale e pedagogica degli utenti. Le attività settimanali previste saranno comunicate ai soggetti e alle famiglie attraverso email, bacheca nella sala relax, telefono e documentazione delle attività redatta dagli educatori (su richiesta).
Per noi è molto importante il feedback dell'utenza: solo attraverso una riprogettazione continua, attenta alle sue esigenze e perplessità, è possibile offrire un servizio di qualità.

PREZZI DI VENDITA, COSTI E MARGINI DI PROFITTO

Per stabilire i prezzi di vendita ci siamo basati sulle rette previste dal Comune di Reggio Emilia.
Per tutti gli utenti è previsto un pagamento della retta mensile sulla base della dichiarazione ISEE.
Per quanto riguarda la scuola d'infanzia, abbiamo utilizzato la tabella seguente, che presenta la suddivisione in fasce sulla base della dichiarazione ISEE del nucleo familiare:

Indicatore ISEE	Comunali e Convenzionate retta mensile (euro)
fino a euro 4.000**	63
fino a euro 6.200**	93
fino a euro 8.300**	141
fino a euro 15.000	156
fino a euro 21.000	171
fino a euro 28.000	191
fino a euro 30.000	207
fino a euro 32.000	220
oltre a euro 32.000 o ISEE non presentato	240

(LINK: http://www.comune.re.it/retecivica/urp/retecivi.nsf/PESDocumentID/A566B85823609981C12576C2003C459A?opendocument).
Il presupposto è che si tratti di una scuola convenzionata, in questo senso il restante valore di una retta di € 240,00 (€ 691,00) dovrà essere corrisposto dal Comune.

Per quanto riguarda gli utenti anziani, essere accreditati permette di recepire i contributi del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA). Per questo motivo per coloro che pagano € 30,50 al giorno, la restante parte della retta (€ 50,00/ 58,00) sarà a carico del FRNA.
Anche per gli utenti diversamente abili è prevista la partecipazione del FRNA: dovrà corrispondere € 64,00 per una retta di € 29,00 al giorno a carico del destinatario. Nei € 29 sono compresi anche i costi per il trasporto che ammontano a € 16 a persona. È prevista una compartecipazione del Comune alla spesa.
Quindi volendo attivare la procedura di accreditamento col Comune di Reggio nell'Emilia e con l'AUSL, le rette avranno i seguenti importi massimi.

BAMBINI	ANZIANI	DISABILI
Scuola dell'Infanzia	Centro Diurno	Centro Diurno Socio-riabilitativo
€ 240,00 al mese	• € 30,50/ giorno, quindi € 671,00/ mese. • € 20,25/ mezza giornata, quindi € 445,50/ mese	€ 29,00/ giorno, quindi € 638,00/ mese

La normativa che abbiamo utilizzato e che andrà tenuta in considerazione nelle procedure di autorizzazione e di accreditamento dei centri diurni sono le seguenti:

- L.R. 6/ 2012: "Modifiche e integrazioni alla legge regionale 10 gennaio 2000, n. 1
- D.G.R. 219/2010: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi semiresidenziali socio-sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio
- D.G.R. 2110/ 2009: "Accreditamento del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani valevole per accreditamento transitorio"
- D.G.R. 514/ 2009: "Primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/ 08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari"
- L.R. 4/ 2008: "Disciplina degli accertamenti della disabilità"
- D.G.R. 183/2003
- D.G.R. 564/ 2000: "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap e malati di AIDS"
- L.R. 1/ 2000: "Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia"

PORTAFOGLIO CLIENTI

Con questa struttura ci rivolgiamo ai bisogni quotidiani delle famiglie, offrendo oltre ai servizi conosciuti la progettazione specifica di momenti educativi atti a soddisfare i

bisogni di autonomia e di inclusione sociale dei destinatari. Abbiamo intenzione di offrire un servizio che ascolti anche le esigenze delle famiglie; per questo motivo abbiamo pensato di riunire tre strutture distinte in un'unica, denominata "Ritorno al futuro". Per questo motivo i nostri potenziali clienti sono numerosi vista la complessità e la numerosità dei soggetti che intendiamo coinvolgere.
Le rette di ciascun utente corrisponderanno a quelle previste dal Comune di Reggio nell'Emilia, in quanto la nostra sarà una struttura accreditata.

FORNITORI
Il centro "Ritorno al futuro" si avvarrà della professionalità di numerose aziende e cooperative esterne.
In primo luogo, avrà bisogno di pasti caldi e adeguati dal punto di vista nutrizionale ogni giorno: a nostro avviso un servizio mensa che risponda alle sopra specificate richieste necessita di un cuoco professionista.
L'igiene deve essere garantito costantemente. A questo scopo pensiamo di rivolgerci a un'altra cooperativa di servizi, come Coopservice.
Per quanto riguarda i numerosi laboratori sarà compito del pedagogista informare l'équipe del budget mensile a disposizione: sulla base delle attività previste verrà acquistato il materiale da aziende esterne, con le quali si cercherà di instaurare un rapporto esclusivo di fiducia.
Per quanto riguarda la fornitura giornaliera di beni di prima necessità, necessari alla preparazione di cibi col giusto apporto nutrizionale, pensiamo di stipulare convenzioni basate sulla fiducia con aziende o cooperative del territorio.

ANALISI DI MERCATO

La frontiera dello sviluppo socio economico oggi è questa: i protagonisti saranno coloro capaci di costruire il capitale relazionale, di farlo ruotare più velocemente, producendo con esso identità e quindi valore. Vogliamo dare valore a ciò che ce l'ha, al lavoro sociale, trasformabile in denaro sul mercato dei servizi con una visione chiara, calibrando gli sforzi nei diversi segmenti, definendo in corrispondenza di ciascun vettore di sforzo un adeguato portafoglio di prodotti/servizi innovativi identificati in relazione ai bisogni e alle esigenze del target istituzionale di riferimento.
Il nostro ruolo è quello di un soggetto istituzionale importante per moltiplicare la raccolta di capitale, accendere e coordinare le risorse del volontariato, incrementare la diffusione delle progettualità nel web e sui social, estendere il progetto alle categorie più isolate o comunque svantaggiate della comunità (diversamente abili, nonne casalinghe, anziani, bambini).
In questo contesto certamente grande ma concretamente sottile, caratterizzato da elevata specializzazione nei diversi ambiti della tecnologia, la nuova iniziativa si propone di generare valore grazie alla ricchezza delle esperienze consolidate nei soggetti proponenti e nelle figure professionali e accademiche che collaborano nella loro rete, grazie alla quantità e qualità di informazione disponibili. Abbiamo compiuto una analisi preliminare dello scenario, identificando alcuni soggetti che operano nel medesimo settore, con

diverse dimensioni, scegliendo alcuni di loro come benchmark di riferimento. Il tasso di insuccesso nel settore è abbastanza importante, se si tiene conto che si tratta di un mercato già ben "coperto".
Il principale campo di applicazione è quello dei Servizi Innovativi. Tuttavia il nostro prodotto/servizio assume rilevanza anche con riferimento ad ulteriori due campi di applicazione, costituiti dalla Mobilità Sostenibile e dalla inclusione sociale.
Le relazioni con gli stakeholders esterni riguardano sia le relazioni con i fruitori e con la pubblica amministrazione, sia quelle con ulteriori soggetti del privato sociale, particolarmente importanti considerato il target. Dal punto di vista degli ambiti operativi, sono infatti molto importanti le relazioni con soggetti quali la Pubblica Amministrazione, gli enti associativi, le autorità di territorio e tutto il terzo settore, tanto più se si considera quanto sia fondamentale per questa iniziativa l'approccio al livello locale. Dal punto di vista delle relazioni di filiera, è certamente rilevante la qualità e la quantità delle collaborazioni con strutture pubbliche e private al fine di rendere possibile l'esecuzione di grandi progetti.
Le problematiche che potrebbero sorgere nel progetto sono:
-difficoltà di integrare in modo efficace ed efficiente, a livello operativo, mondi così apparentemente diversi ma che in realtà condividono alcune categorie di bisogni;
- necessità di effettuare ingenti investimenti in beni immateriali, difficilmente comprensibili dai finanziatori e in ogni caso con discutibile valore monetario in caso di fallimento dell'iniziativa;
- necessità di integrare le progettualità offerte con quelle della pubblica amministrazione o comunque di altri soggetti, conciliando la sempre maggiore importanza dei vincoli sui costi con la necessità di effettuare investimenti che sono fondamentali per tenere elevata la qualità.

Nella redazione del piano assume criticità la valutazione e la stima della domanda potenziale e dei volumi complessivi di vendita, poiché da questa stima dipendono le scelte relative alla composizione numerica delle risorse umane, del materiale da acquistare (capacità e dimensioni e relativi investimenti), della localizzazione e commercializzazione del sistema di offerta. Obiettivo dell'analisi di mercato è infatti verificare l'ampiezza e attrattività dello stesso. Una volta definito il proprio sistema di offerta è necessario posizionare il proprio servizio nell'ordine di preferenze del destinatario finale tenendo presente la leva prezzo, le asimmetrie informative e i bisogni latenti.

I dati utilizzati per valutare l'andamento del settore sono stati reperiti tramite:

- i principali siti dei concorrenti specializzati nel settore;
- Comune di Reggio Emilia;
- consultazione di riviste di settore come "HP-Accaparlante", SuperAbile;
- ricerche su Internet.

Ne risulta che il settore, nonostante negli ultimi anni siano sorte molte nuove imprese, sia ancora in fase di sviluppo, grazie alla crescente attenzione rivolta dalla gente al

welfare. In presenza di una concorrenza notevole rinvenuta in relazione alla suddetta tipologia di attività, tali prospettive ancora positive devono essere perseguite cercando con la massima attenzione l'ubicazione ottimale, onde evitare di aprire in zone in cui operi da tempo una concorrenza consolidata e con una clientela fidelizzata.

Le attività di business sociali si pongono il problema di risolvere i bisogni sociali in modo sostenibile. La dimensione imprenditoriale delle imprese sociali viene definita oltre che dal carattere innovativo anche dall'orientamento al mercato, dei bisogni sociali appunto e richiede maggiore trasparenza delle dinamiche economiche, migliori condizioni di risorse e limitazione al minimo delle asimmetrie informative.

Da una prima analisi il territorio è risultato coperto dalla tipologia del servizio di riferimento, aumentando il raggio chilometrico si arriva a un caso di cooperativa sociale a Piacenza che fornisce un servizio di integrazione delle varie categorie molto simile, il centro "Unicoop". Unicoop ha realizzato un Nido d'Infanzia e una Casa per Anziani all'interno della stessa struttura, un luogo di incontro culturale ed educativo e un punto di scambio di esperienze tra gli anziani in grado di offrire alla società le proprie capacità e le nuove generazioni in crescita.

Il loro progetto intende realizzare la coesistenza nello stesso luogo di un Centro Residenziale e un Centro Diurno rivolto a persone anziane insieme a un nido d'infanzia per bambini della fascia d'età 3 mesi-3 anni.

I servizi sono realizzati all'interno della struttura Opera Nazionale Familiari Sacerdoti.

Il centro diurno attua programmi di cura, riattivazione e socializzazione attraverso prestazioni socio-sanitarie, attività ricreative e di animazione. Garantisce una buona qualità di vita agli anziani e conseguente loro benessere psico-fisico, mantenimento e sviluppo delle capacità cognitive, affettive, relazionali e sociali. Rappresenta un'opportunità per combattere la solitudine e l'isolamento attraverso occasioni di socializzazione e una forma di tutela dell'anziano nelle ore diurne consentendone la permanenza nel proprio nucleo familiare.

Il servizio di centro diurno funge come cerniera fra il ricovero in struttura apposita e il supporto domiciliare che permette alla persona di rimanere nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, evitando il ricorso a strutture geriatriche. Professionalità specifiche aiutano gli anziani nello svolgimento delle attività quotidiane rispettando lo stile di vita, i tempi e l'identità di ognuno.

Il centro residenziale di Unicoop offre servizi generali per l'aiuto nelle attività quotidiane, possibilità di vita occupazionali e ricreativo-culturali. E' destinato prevalentemente a persone anziane in condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza, che non avrebbero la possibilità del mantenimento nel proprio contesto familiare e sociale. Attualmente l'Opera Nazionale Familiari Sacerdoti di via Pubblico Passeggio 24 ospita 60 anziani, uomini e donne; dispone di 60 camere, disposte su 4 piani, tutte singole e provviste di servizi.

La scuola d'Infanzia è invece un servizio educativo rivolto a bambini dai tre ai sei anni. Attraverso la realizzazione di un nuovo Nido la cooperativa offre un servizio educativo che concorre alla crescita e formazione dei bambini nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa; offre inoltre continuità extrafamiliare nella cura e accudimento dei

bambini, di cui vengono stimolate tutte le potenzialità cognitive, affettive e relazionali, favorendo nel bambino un'autonoma strategia di apprendimento.
Un altro esempio di concorrenza forte nel campo è rappresentato da La Cooperativa sociale *Il Piccolo Principe*, con sede a Reggio Emilia, nata nella primavera del 2004 per la gestione di servizi rivolti al tempo libero delle persone disabili. Oggi operano su tutto il territorio provinciale offrendo servizi rivolti alla disabilità (progetti di socializzazione e tempo libero ma anche servizi educativi), alla marginalità (con un progetto di housing sociale in gestione dal comune capoluogo), gestendo un micronido nel comune di Vetto, un centro diurno per persone disabili a Reggio e un servizio di ausiliariato negli asili nido della città.

Analisi del mercato per tipologia di servizio erogato (centro diurno per anziani)
I Centri Diurni attualmente presenti nel Comune di Reggio Emilia sono 8:

- "Arcobaleno" nella Circoscrizione Città Storica;
- "Lorenzo e Enrico Ferretti" nella Ovest";
- La Coccinella" nella Ovest;
- "Il Sogno" nella Sud;
- "Il Melograno" nella Sud;
- "Coniugi Ferrari Tagliavini" nella Nord-Est;
- "Stella Polare" e "Demenza" nella Nord-Est.

Sono tutti operativi nell'intero anno dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30, ad eccezione del Centro Diurno Demenza aperto anche il sabato, e il Centro Diurno Arcobaleno attivo anche di domenica.

Il Centro Diurno si caratterizza per essere una struttura assistenziale per anziani ultrasessantenni parzialmente autosufficienti o non autosufficienti. Oltre alla tutela socio-sanitaria della persona, i servizi che un centro di questo tipo offre ai suoi destinatari (anziano e relativa famiglia) consistono nel recupero e mantenimento, stimolazione ed eventuale potenziamento delle capacità dell'anziano con attività e interventi inerenti la sfera dell'autonomia, della valorizzazione dell'identità della persona, dell'orientamento spazio-temporale, delle relazioni interpersonali e della socializzazione per il sostegno psicologico. Si promuovono una vita di comunità e progetti educativi personalizzati fatti di relazioni di scambi con il contesto territoriale in cui i soggetti sono collocati.
Le attività svolte comprendono la lettura quotidiana, il rosario, palestra o ginnastica, parrucchiera, e atelier in cui sperimentare, osservare, accrescere le abilità manuali, pratiche e relazionali delle persone. Educatori, atelieristi, operatori SocioSanitari organizzano tali attività secondo le inclinazioni e capacità delle persone, attività di creazione manuale.

Tra i cosiddetti “prodotti sostitutivi” che minacciano lo sviluppo del progetto perché propongono un servizio simile sovrapponibile ai servizi offerti, si collocano i principali 19 centri sociali del territorio reggiano, appartenenti ad ANCeSCAO. E’ un'associazione di promozione sociale riconosciuta quale Ente Nazionale con finalità assistenziali, non ha fini di lucro, è apartitica e non pone discriminazioni di carattere politico, e può vantare un numero di tesserati totali pari a 14.227.
Le attività proposte sono all’incirca condivise tra i vari centri e presentano un alto grado di sostituibilità rispetto alle strutture residenziali. Tra i centri più conosciuti, troviamo:

- Biasola (230 tesserati), che organizza campo giochi estivo, teatro dialettale, il gioco delle carte, mostre, corsi di ginnastica, yoga, ballo; talvolta realizza eventi come cene di solidarietà, feste per grandi e bambini, compleanni e scuole, per promuovere l’integrazione, la convivenza e il senso di appartenenza nella comunità.
- Buco Magico (1070 tesserati) presenta un’offerta più varia e interattiva, in cui si inseriscono oltre alle classiche attività di ballo, carte, ricamo, anche la filatelia, boccette, bocce, ciclismo, dama, gnocco fritto, e anche qui periodicamente si organizzano feste danzanti, spettacoli teatrali, sfilate di moda, mostre di pittura, scultura e fotografia.
- Coviolo in festa (146) si rivolge a tutte le età, che possono condividere momenti di gioco e svago nel gioco delle carte per esempio, e viene aperto su richiesta per eventuali iniziative sociali.
- Fogliano (300) si distingue nella gastronomia con cene a buffet che presentano prodotti tipici locali che comprendono gnocco fritto ed erbazzone. Le animazioni di ludoteca e i corsi di computer per anziani rappresentano una valida alternativa alla solite attività standard.
- Anche Quaresimo(300) Tricolore (600) Venezia (418) propongono contesti ricreativi distintivi in cui integrare giovani e anziani come il biliardo, il gioco degli scacchi, la cucina, la lettura quotidiani, cene sociali, gioco dei videogames, serate di musica, diverse tipologie di ballo (liscio, boogie woogie, sudamericana), parco giochi ragazzi. Sono tutti momenti in cui l’esperienza e la saggezza della terza età vengono messe al servizio delle nuove generazioni, che viceversa, contribuiscono a migliorare il benessere degli anziani.

<u>Centri residenziali per disabili</u>

I centri residenziali sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone disabili non autonome o la cui famiglia non sia più in grado di assisterle.
L’obiettivo di questi centri è garantire, attraverso opportuni interventi, una qualità di vita, un’assistenza adeguata e una valorizzazione delle potenzialità individuali.
I centri residenziali funzionano tutto l’anno. In alcuni centri sono possibili anche ricoveri temporanei, di sollievo.
A Reggio Emilia i principali sono:

- Casa Vellina Tagliavini Ferrari - Via Gattalupa, 5/1 - RE
- Il Focolare - Via Grassi, 7/2 (località Masone) - RE
- La Cava - Via Salimbene da Parma, 53 (località Sesso) - RE
- La Manta - Via Forlanini, 1 (località Roncadella) - RE
- Centro multiservizi "Lorenzo e Carlo Vasconi" - Via Martiri della Bettola, 51 - RE
- Stradora - Via Munari, 5 (località Pratissolo di Scandiano) - RE
- Zorella - Via Cesare Pavese, 70 - (località Boschi di Puianello) - RE

Vengono offerti servizi relativamente alla socializzazione, integrazione nel contesto sociale, assistenza di base, rieducazione, attività per l'espressione del sé corporeo degli utenti, progetti educativi/riabilitativi individualizzati, servizio di ristorazione, pulizia e sanificazione degli ambienti. Le attività ricreative si caratterizzano per essere simili a quelle svolte nei centri per anziani e talvolta per certi aspetti a quelli per l'infanzia: assistenza di base, attività domestiche di riordino e pulizia, attività di cucina, attività di psicomotricità, attività di piscina, attività di musica, attività di riciclaggio, soggiorni Estivi/Invernali, attività individualizzate (guardare un film, ascoltare della musica ecc.). Altre attività che rientrano nell'offerta concorrente sono giardinaggio, serra, attivita' assistita con animali (cavalli,cani,capre).

Clienti

I clienti target a cui il progetto si rivolge sono appartenenti alle tre diverse categorie destinatarie ovvero anziani, bambini da 3 a 6 anni e disabili con disturbi lievi o medi. Sono più largamente considerabili clienti i familiari coinvolti nella scelta di affidare i propri cari alla struttura, che consistono nel soggetto principale verso cui porre la propria attenzione. Coopselios deve continuare a infondere un senso di protezione e fiducia per attrarre e trattenere a sé, in una parola fidelizzare i componenti delle famiglie, consapevoli di poter contare su un servizio unico.
Riprendendo le indagini svolte da Coopselios, possiamo notare che la qualità percepita e i feedback relativamente al servizio nornalmente svolto sono positivi, specialmente nel settore anziani e disabili. Ci si aspetta dunque che anche questo progetto vengano accolto nel migliore dei modi e che la soddisfazione del servizio possa accrescere e intensificarsi anche negli altri settori, promuovendo l'identità aziendale e le caratteristiche distintive di qualità e affidabilità.

QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE ESTERNO

ANZIANI RESIDENZIALE	MOLTISSIMO	MOLTO	DISCRETAMENTE	SUFFICIENTE	PER NIENTE
RITIENE CHE L'ATMOSFERA INTERNA ALLA STRUTTURA SIA ACCOGLIENTE E FAMILIARE?	6.8%	48.6%	36.9%	6.3%	1.5%
VIENE INFORMATO DAL PERSONALE (MEDICI, ASSISTENTI, INFERMIERI) SULLE CURE E L'ASSISTENZA RIVOLTE AL SUO FAMILIARE/CONGIUNTO?	4.5%	41.2%	31.5%	15.1%	7.7%
È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE/CONGIUNTO RICEVE?					
CURE MEDICHE	7.3%	57.6%	25.8%	8.2%	1.2%
CURE INFERMIERISTICHE	6.1%	53.3%	30.7%	8%	1.8%
ASSISTENZA GENERICA	5,0%	50,0%	33%	9%	3%
FISIOTERAPIA	4.3%	45.4%	31.4%	13.5%	5.4%
ANIMAZIONE	4.9%	49.3%	32.7%	10.4%	2.8%
SERVIZIO RISTORAZIONE	5.4%	49.1%	30.5%	10.4%	4.6%
PULIZIA LOCALI	9.3%	56.9%	25.4%	6.4%	1.9%
LAVANDERIA E GUARDAROBA	6.7%	45.3%	29.4%	13.3%	5.3%
MANUTENZIONE	8.8%	51.5%	25.8%	11.6%	2.4%
È SODDISFATTO DELLA CORTESIA E DELLA CAPACITÀ DI ASCOLTO DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA?	7.8%	57.2%	25.9%	6.9%	2.1%
SECONDO LEI, QUANTO È IMPORTANTE, ALL'INTERNO DI UNA STRUTTURA PER ANZIANI CIASCUNO DEI SEGUENTI ASPETTI?					
AMBIENTE	21.7%	64.5%	12%	1.7%	0.1%
INFORMAZIONE RICEVUTA	18%	66.6%	13.6%	1.5%	0.3%
CURE SANITARIE	27.1%	63.1%	8.5%	1.1%	0.2%
ASSISTENZA RICEVUTA	24.3%	63.2%	9.5%	2.7%	0.2%
ANIMAZIONE	13.6%	61.9%	17.8%	6%	0.6%
RISTORAZIONE	14.4%	62.8%	16.6%	5.7%	0.4%
LAVANDERIA E GUARDAROBA	17.5%	59.2%	15.5%	6.8%	1%
COMPLESSIVAMENTE, È SODDISFATTO DI COME IL SERVIZIO ASSISTE IL SUO FAMILIARE?	25.5%	49.6%	19.5%	3.6%	1.7%

Il 75% è molto o moltissimo soddisfatto dei servizi offerti da Coopselios relativamente al settore anziani.

SETTORE DISABILI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO
RITIENE CHE IL CENTRO FORNISCA UNA RISPOSTA ADEGUATA ALLE ESIGENZE DEL SUO FAMILIARE?	20.2%	75%	2.4%	2.4%
IL PERSONALE È CORTESE E DISPONIBILE AL DIALOGO E ALL'ASCOLTO PER I BISOGNI DEL SUO FAMILIARE?	47.6%	50%	2.4%	-
SI SENTE INFORMATO RISPETTO ALLA GESTIONE DEL SUO FAMILIARE PRESSO LA STRUTTURA?	44%	48.8%	4.8%	2.4%
RITIENE IL CENTRO ACCESSIBILE?	33.3%	59.5%	4.8%	-
RITIENE ADEGUATE LE ATTIVITÀ CHE VENGONO PROPOSTE AL SUO FAMILIARE?	26.2%	63.1%	7.1%	1.2%
RISPETTO ALLE ATTIVITÀ SVOLTE ALL'ESTERNO DEL CENTRO, RITIENE SIANO...	8.3%	86.9%	4.8%	-
SI SENTE COINVOLTO ED INFORMATO NELLE ATTIVITÀ CHE IL SUO FAMILIARE SVOLGE PRESSO IL CENTRO?	22.6%	69%	6%	2.4%
È ADEGUATA LA QUANTITÀ E LA QUALITÀ DEGLI INCONTRI ORGANIZZATE PER LE FAMIGLIE (INDIVIDUALI E DI GRUPPO)?	22.6%	66.7%	3.6%	7.1%
CONSIGLIEREBBE QUESTO CENTRO AD ALTRE PERSONE?	94%	-	-	6.0%
COME VALUTA IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE FORNITO DAL CENTRO?	13.1%	67.9%	16.7%	2.4%
COME VALUTA LA PULIZIA DEI LOCALI?	20.2%	76.2%	3.6%	-
COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA?	10.7%	60.7%	28.6%	-
COME VALUTA IL SERVIZIO MANUTENZIONI?	9.5%	73.8%	16.7%	-
LE È CAPITATO DI SEGNALARE AL CENTRO DISSERVIZI O PROBLEMI PARTICOLARI?	86.9%	10.7%	2.4%	-
COMPLESSIVAMENTE QUANTO SI SENTE SODDISFATTO DEL CENTRO?	50%	45.2%	3.6%	1.2%

Il 95,2 è molto o abbastanza soddisfatto del servizio nel settore disabili.

QUALITÀ PERCEPITA DEL CLIENTE INTERNO

DOMANDE DI INDAGINE SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	ANZIANI %SI	INFANZIA %SI	DISABILI %SI	PSICHIATRIA %SI	MEDIA %SI	RISULTATO ACCETTABILE %
GLI OBIETTIVI DELLA STRUTTURA TI SONO CHIARI E BEN DEFINITI?	85%	100%	100%	100%	96%	70%
CI SONO I MEZZI E LE RISORSE PER SVOLGERE ADEGUATAMENTE IL TUO LAVORO?	69%	71%	NON PERVENUTA	69.2%	70%	70%
LA STRUTTURA È DISPONIBILE AD ANDARE INCONTRO ALLE ESIGENZE DEI LAVORATORI?	78%	95%	100%	100%	93%	70%
È FACILE AVERE LE INFORMAZIONI DI CUI HAI BISOGNO?	77%	90%	100%	76.9%	86%	70%
CI SONO PERSONE CHE VENGONO EMARGINATE?	21%	10%	0%	15.3%	15.4%	70%
ESISTE COLLABORAZIONE TRA I COLLEGHI?	79%	100%	100%	69.2%	87,5%	70%
LA STRUTTURA TROVA SOLUZIONI ADEGUATE AI PROBLEMI CHE DEVE AFFRONTARE?	78%	100%	100%	100%	95%	70%
I RESPONSABILI TRATTANO GLI OPERATORI IN MODO EQUO?	77%	93%	100%	100%	93%	70%
LA STRUTTURA È ATTENTA A MIGLIORARE I MODI DI LAVORARE?	79.2%	88%	100%	92.4%	67%	70%
IL PIANO DI LAVORO ASSISTENZIALE È BEN ORGANIZZATO?	76%	95%	100%	100%	93%	70%
L'AMBIENTE DOVE LAVORI È UN AMBIENTE SICURO?	80%	95%	NON PERVENUTA	76.9%	77,7%	70%
È ADEGUATA LA MODALITÀ CON LA QUALE TI ASSEGNANO I COMPITI?	84%	93%	100%	100%	94%	70%
TI SONO CHIARI I RUOLI DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI?	90%	100%	100%	92.4%	92.8%	70%
I COMPITI CHE TI VENGONO ASSEGNATI SONO COERENTI CON LA TUA PROFESSIONALITÀ?	85%	88%	100%	100%	93%	70%
I TUOI COLLEGHI DI LAVORO SONO COMPETENTI?	83%	88%	100%	92.4%	91%	70%
NELL'AFFRONTARE IL TUO LAVORO SEI SUPPORTATO DA MOMENTI DI FORMAZIONE?	82%	100%	100%	100%	96%	70%
NELL'AMBITO DEL TUO LAVORO GODI DI UN PO' DI AUTONOMIA PROFESSIONALE?	83%	95%	100%	100%	95%	70%
TI SENTI COINVOLTO NELL'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA?	73%	100%	100%	76.9%	87.5%	70%
ALL'INTERNO DEL TUO GRUPPO DI LAVORO VENGONO PRESI IN CONSIDERAZIONE I SUGGERIMENTI DEI COLLEGHI?	79%	100%	100%	100%	94.8%	70%

Legenda 5 = Molto; 4 = Abbastanza; 3=Discretamente; 2=Poco; 1=Per niente. Per la domanda 2 il punteggio è attribuito in ordine inverso (es. molto=1). Lo standard è 3.5. Tutti gli aspetti sottoposti a giudizio della committenza sono più che positivi e superiori allo standard.

LA STRATEGIA DI MARKETING

Per delineare la strategia di marketing del centro sociale “Ritorno al futuro” si è partiti da una valutazione della popolazione a cui si intende rivolgersi: bambini (dai 3 ai 6 anni), anziani autosufficienti e disabili (con disabilità lievi). La struttura sarà unica divisa al suo interno in tre “sezioni”, ognuna relativa ad una particolare tipologia di clienti presenti nel centro (e di conseguenza in ogni sezione vi saranno diversi operatori specializzati per il trattamento di una certa fascia); oltre a queste tre “sezioni” vi saranno diversi spazi comuni che si presteranno alla condivisione di vari momenti tra le persone: potremo avere un laboratorio creativo attrezzato, sala relax arredata con divani e poltrone, cucina, zona pranzo, servizi igienici accessibili alle persone con disabilità, qualche letto dove poter riposare, area verde esterna e locale per attività psicomotorie e ginnastica dolce.
In parallelo è stata poi fatta un’analisi della zona geografica di riferimento e delle strutture con cui si desiderano stabilire dei rapporti: l’obiettivo è quello, infatti, di costituire una partnership con alcune strutture gestite da Coopselios nella provincia di Reggio Emilia per avvalersi anche della loro consulenza e in modo da creare una rete di rapporti tramite l’ausilio della cooperativa.

Nel definire la tipologia di servizi offerti, e quindi di attività svolte all'interno della struttura, si è cercata una differenziazione rispetto a ciò che attualmente viene già offerto (soprattutto nell'ambito dei centri gestiti da Coopselios). Le attività sono varie e possono riguardare laboratori di cucina ("mani in pasta" , ovvero la realizzazione congiunta, da parte degli utenti, di specifiche pietanze; oppure "il mio minestrone" realizzato con le verdure scelte dai singoli clienti), attività di riciclo ("costruiamo riciclando" , cioè la costruzione di oggetti e giocattoli, per i bambini, che potranno poi essere portati a casa una volta terminati in modo da aumentare le motivazioni dei clienti e insegnare l'efficacia e l'importanza del riciclare), momenti di realizzazione di oggetti attraverso l'uso dell'argilla. L'obiettivo è quello comunque di portare alla condivisione di ciò che si è realizzato tra i vari utenti in modo da aumentare i momenti di scambio e interazione, sia che si tratti di attività "alimentari" (si prepara e si mangia tutti insieme) o di attività di altro tipo.
Tutti i materiali utilizzati sono puliti, selezionati e classificati; il processo creativo è aperto a tutte le persone coinvolte, insieme agli operatori addetti vengono selezionati i materiali da utilizzare e si discute su come effettuare le diverse attività in modo da dare a tutti la possibilità di sentirsi coinvolti in prima persona nella realizzazione delle diverse attività e non solamente essere passivi e fare delle attività decise totalmente da altri.
Il primo anno la struttura sarà in grado di ospitare 60 persone e avrà un direttore, un coordinatore che gestirà la progettazione educativa di tutto il complesso (pedagogista), un RAA (responsabile attività assistenziali) per ogni nucleo, un'equipe di due infermieri e un fisioterapista; per i bambini vi saranno 2 educatrici (delle quali eventualmente una tirocinante), esclusivamente per gli anziani vi saranno due operatori socio sanitari (OSS) e due educatori, mentre per i disabili saranno presenti 2 operatori (di cui eventualmente uno tirocinante); inoltre lavoreranno nella struttura: un cuoco (impegnato circa 3 ore al giorno), un fisioterapista (impegnato 5 ore al giorno), due infermieri, un animatore, un impiegato alla segreteria, 2 autisti e 2 assistenti alla guida del pullman e un gruppo di volontari possibilmente.

METODI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE: per offrire ai clienti il servizio ci si avvarrà di un sito web e di un link apposito sul sito della cooperativa Coopselios. Saranno inoltre inseriti post sulla pagina Facebook di Coopselios. I principali mezzi di promozione di tale servizio saranno:
-pagine gialle
-volantini
-partecipazione a fiere specializzate
-internet
-passaparola
Oltre a questi mezzi di promozione si punterà a creare una pagina Facebook che permetta di offrire una nuova via per pubblicizzare il servizio (Coopselios infatti non possiede attualmente una propria pagina Facebook).
L'obiettivo sarà evidenziare la preparazione, la serietà e la professionalità degli operatori oltre che la presenza nella struttura di tutte le attrezzature necessarie. Verranno poi mostrate le attività svolte, adattabili "a misura" degli specifici clienti.

POLITICHE DI PREZZO: la politica di prezzo con cui si pensava di offrire il servizio ai potenziali clienti è la seguente:

-**Bambini**: € 240,00 al mese

-**Anziani**: centro diurno, € 30,50 al giorno, € 20,25 mezza giornata.

-**Disabili**: centro diurno socioriabilitativo, €13,00 al giorno più €16 per il trasporto per un totale di €29.

Le rette avranno tali importi in quanto si vuole realizzare una convenzione col comune di Reggio Nell'Emilia e con l'AUSL; per i bambini questo importo potrà essere inserito nella retta della scuola d'infanzia, mentre per anziani e disabili il costo della retta è suddiviso tra utente e Servizio Sanitario Nazionale.

Riassumendo con una tabella, la politica di prezzo definita per il servizio offerto sarà la seguente.

TABELLA DEI PREZZI:

BAMBINI	**ANZIANI**	**DISABILI**
Scuola dell'infanzia	**Centro Diurno**	**Centro Diurno Socioriabilitativo**
€240,00/month	€30,50/day	€29,00/day
	€20,25/1/2day	

PUBBLICITA': per la pubblicità, e quindi per far conoscere il più possibile il centro e i servizi offerti saranno utilizzati mass-media locali (tv e radio), cartelli pubblicitari, quotidiani, periodici e inserti in cataloghi specializzati di settore e di Coopselios. Inoltre vari operatori si occuperanno di andare ad illustrare il progetto della struttura da noi proposta all'interno dei vari centri che ospitano tutti quelli che sono potenziali ospiti del progetto "Ritorno al Futuro"; essi si interfacceranno anche direttamente con le famiglie degli ospiti in modo tale da definire per ogni persona quelle che sono le problematiche e le qualità da valorizzare, visto che l'obiettivo è quello di esaltare le potenzialità di ogni persona in un ambito di condivisione con altri.

Si è pensato di stanziare circa €4000,00 per la pubblicizzazione del servizio il primo anno, €4000 per il secondo e €3000 per il terzo.

DENOMINAZIONE E LOGO: il nome della struttura sarà "Ritorno al futuro":

-**“Ritorno”** indica la possibilità per le persone anziane, grazie al contatto coi bambini, di tornare indietro nel tempo e di vivere esperienze passate ricordando la loro infanzia con gioia e serenità; magari spiegando ai bambini cosa veniva fatto da piccoli tanti anni fa.
-**“Futuro”** viceversa, indica la possibilità per i bambini, grazie al contatto con gli anziani, di iniziare a farsi un’idea, seppur molto astratta, di quello che sarà il futuro che li aspetta; ciò permetterà loro di cominciare a prepararsi ad affrontare il passare del tempo senza alcun timore.

Il logo rappresenta un anziano che guarda e si china verso i due bambini come a volersi avvicinare a loro in modo da condividere qualcosa; la spensieratezza e felicità dei due bambini sono rappresentate dall’aquilone (simbolo di gioco e di libertà per un bambino). La scritta avvolge il tutto in modo da rappresentare l’idea che all’interno della struttura qualcosa di difficile realizzazione come la condivisione tra un anziano e un bambino, che apparentemente non hanno punti in comune, può avvenire grazie allo svolgimento di apposite attività.

RELAZIONI PUBBLICHE: in relazione alle strutture della provincia gestite da Coopselios saranno stabilite opportune partnership.
Come già sottolineato nella definizione della politica di prezzo si vuole, infatti, realizzare una convenzione col comune di Reggio Nell’Emilia e con l’AUSL in modo tale rendere accessibile a tutti questo particolare servizio. Per questo motivo le rette, per ogni utente, corrisponderanno a quelle previste dal comune di Reggio Emilia, dato che la struttura è accreditata.
Saranno poi curate relazioni con altri enti pubblici e privati: la provincia, i singoli comuni della provincia, la camera di commercio ecc.
Potranno anche essere stipulati accordi con altre cooperative, ad esempio:
- per quanto riguarda il servizio mensa e i pasti che verranno offerti ai singoli ospiti
- per quanto riguarda la pulizia e il rispetto delle norme igienico-sanitarie all’interno della struttura.

MARKETING DIRETTO: attività commerciale eventualmente con operatori specializzati nei centri gestiti da Coopselios a livello provinciale e regionale. Come già detto i singoli operatori si occuperanno della pubblicizzazione diretta a coloro che sono direttamente interessati a ciò che viene realizzato in questa nuova struttura.

FORZA VENDITE: professionalità e operatività dei soci dell'azienda e forte capacità nel saper coinvolgere gli utenti nello svolgimento delle attività, stimolando la voglia di condividere il proprio tempo e le proprie capacità con altri individui.

ORGANIZZAZIONE

Abbiamo pensato di dividere le tre diverse aree: infanzia, anziani e disabili in modo tale da potere avere maggiore specializzazione del compito. L'assunzione del personale deve avvenire secondo specifici concorsi ed è stipendiato regolarmente secondo la legge che tutela i diritti e i doveri dei lavoratori. Mentre i tirocinanti non sono stipendiati per svolgere il servizio e devono svolgere le ore richieste dal loro corso di studio (in " Scienze della formazione primaria" o " Scienze dell'educazione"), i volontari, come dice la parola stessa, sono lavoratori non retribuiti che hanno la possibilità di scegliere con che tipo di utenti lavorare: anziani o disabili. Tra le persone volontarie rientrano anche quelle che devono svolgere dei lavori socialmente utili, ad esempio coloro a cui è stata ritirata la patente per guida in stato d'ebrezza o che hanno commesso altre infrazioni.

PERSONALE E TITOLI DI STUDIO

Il numero delle persone impiegate in ciascun reparto deve essere direttamente proporzionale al numero di utenti. Indicativamente abbiamo pensato che la parte del centro dedicata alla prima infanzia (3-6 anni) potrà accogliere fino ad una ventina di bambini, di conseguenza sono necessarie circa **due insegnanti**. Le insegnanti devono essere in possesso di un titolo di studio in " Scienze della formazione primaria". Gli anziani, che devono essere autosufficienti, non devono essere più di trenta con due **educatori**, in possesso di una laurea in scienze dell'educazione, e due **OSS** (operatore socio sanitario) che devono avere seguito un corso di formazione specifico, per seguirli nelle attività. Mentre, abbiamo pensato che il centro può assistere fino a 10 disabili con 2 operatori: un **educatore** e un **OSS.**

Il lavoro sarà organizzato in turni per garantire un servizio adeguato dalle 8:00 alle 18:00.

Avremo inoltre bisogno di un **animatore** in grado di intrattenere gli utenti anziani e disabili.

Sarà necessaria la figura di un **direttore** che svolgerà compiti amministrativi. Come figure di coordinamento prevediamo un pedagogista (per la progettazione educativa della struttura) e un RAA (Responsabile Attività Assistenziali).

Il **pedagogista** del centro è quella figura con il compito di effettuare l'attività di direzione e coordinamento nei confronti dei responsabili delle tre diverse aree. Deve fornire le informazioni e realizzare le attività necessarie per il controllo di gestione dell'azienda e il controllo di qualità dei servizi forniti e delle prestazioni. Deve inoltre favorire la piena integrazione programmatica ed operativa tra i diversi servizi. Ha anche il ruolo di amministratore del personale ed è colui che seleziona gli addetti, i volontari e gli studenti che dovranno svolgere il servizio presso il centro. Il pedagogista è lo specialista dei processi educativi e della formazione in possesso di specifico titolo di laurea quadriennale in Pedagogia o Scienze dell'Educazione o laurea specialistica/magistrale in una delle classi di Scienze dell'Educazione, nonché tutti coloro in possesso di titoli dichiarati equipollenti dalla normativa. L'esercizio della sua

professione comprende l'uso di strumenti conoscitivi, metodologici e di intervento per la prevenzione, la valutazione ed il trattamento dei disagi manifestati dalle persone nei processi di apprendimento e/o di formazione-educazione. Il pedagogista opera altresì per la progettazione, gestione e verifica di interventi in campo educativo e formativo rivolti alla persona. Svolge anche compiti e funzioni di consulenza tecnico-scientifica e attività di coordinamento, di direzione, di monitoraggio e di supervisione degli interventi a valenza educativa, formativa e pedagogica nei settori di competenza. Deve, inoltre, eseguire attività didattica, sperimentazione e ricerca nello specifico ambito professionale. Esercita la sua professione nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti con l'assunzione di responsabilità dei propri atti.

Il **RAA (Responsabile Attività Assistenziali)** opera all'interno della rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, con mansioni di carattere organizzativo e gestionale. Deve promuovere la collaborazione con le altre figure professionali, proponendo attività o momenti di integrazione tra le diverse professionalità che operano nel servizio.

Tutto il personale della struttura deve:

1. mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente;
2. evitare o comunque ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, sostenere l'aggregazione spontanea ed organizzata;
2. fare attenzione all'inserimento graduale del bambino, anziano e disabile;
3. riflettere sulla delicatezza della condivisione delle cure tra famiglia e centro, nel rispetto della centralità della famiglia e della storia personale di ogni utente;
4. articolare il proprio lavoro tenendo conto dei bisogni dell'utente;
5. saper progettare l'ambiente e proporre esperienze che assecondino lo sviluppo sociale e cognitivo di ogni utente, secondo i suoi ritmi;
6. sostenere la famiglia nel riconoscimento del suo valore sociale e formativo.

In particolare, vediamo le principali funzioni di ogni singolo operatore, struttura per struttura.

SCUOLA DELL'INFANZIA

Le insegnanti della scuola dell'infanzia devono essere in grado di:

- Accogliere e integrare i bambini;
- Assicurare l'igiene e l'incolumità dei bambini;
- Definire il piano educativo individualizzato;
- Stabilire e predisporre i materiali necessari allo svolgimento delle attività;
- Tutelare i diritti dei minori promuovendone l'educazione e la socializzazione e adoperandosi contro ogni forma di violenza e/o abbandono;
- Osservare e prendersi cura di ogni bambino, favorendo così il consolidarsi della sua identità ed espressione, attraverso il gioco ed altre attività educative;
- Promuovere le pari opportunità tra i sessi;

- Condividere i progetti con i genitori;
- Informare i genitori dell'andamento dell'apprendimento e dello sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale del bambino;
- Saper risolvere situazioni conflittuali sorte tra bambini;
- Partecipare a corsi di formazione e a progetti e attività proposti dal territorio.

CENTRO DIURNO PER ANZIANI

L'educatore opera nella quotidianità del soggetto, condividendo con lui molte ore della giornata: ciò gli permette di condurre un'osservazione molto più approfondita sul soggetto rispetto ai suoi colleghi ed è quindi in grado di formulare obiettivi educativi e di condurre interventi più incisivi.

L' Educatore sociale deve saper:

- facilitare la permanenza degli utenti nel centro;
- realizzare i diritti degli anziani;
- valorizzare le loro potenzialità, la loro esperienza, la loro cura ed assistenza, promozione di occasioni di incontro e di partecipazione alla vita della comunità;
- progettare e redigere piani educativi personalizzati;
- assicurare l'igiene e l'incolumità degli utenti anziani;
- informare le famiglie riguardo lo stato di salute emotivo e fisico dell'utente;
- gestire eventuali conflitti.

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) deve garantire:

- assistenza sanitaria all'utente;
- la cura e la pulizia dell'ambiente;
- la rilevazione dei bisogni espressi dagli utenti;
- il mantenimento o la rieducazione delle capacità psico-fisiche residue attraverso diverse attività;
- cure di primo soccorso;
- aiuto per la corretta assunzione di farmaci;
- trasporto agli utenti all'interno della struttura;
- educazione al movimento

CENTRO DIURNO SOCIO RIABILITATIVO PER DISABILI

L' educatore sociale deve essere in grado di:

- garantire l'igiene e l'incolumità dell'utente disabile;

- progettare piani educativi e riabilitativi personalizzati;
- intrattenere buone relazioni con la famiglia del disabile;
- supporto ai familiari;
- informare i familiari riguardo allo sviluppo cognitivo, emotivo e relazionale dell'utente;
- aiutare e osservare gli utenti nello svolgimento delle attività;
- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico-sanitarie e relazionali attraverso interventi sia propri sia coordinati ed integrati con quelli di altri operatori
- realizzare i diritti dei disabili e la loro piena integrazione sociale e lavorativa, attuando azioni concrete per l'abbattimento di ogni barriera di comunicazione ed architettonica.

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) deve garantire:

- assistenza sanitaria all'utente;
- la cura e la pulizia dell'ambiente;
- la rilevazione dei bisogni espressi dagli utenti;
- il mantenimento o la rieducazione delle capacità psico-fisiche residue attraverso diverse attività;
- cure di primo soccorso;
- aiuto per la corretta assunzione di farmaci;
- trasporto agli utenti all'interno della struttura;
- educazione al movimento.

L'Educatore professionale deve avere competenze pedagogiche, sociologiche, antropologiche e mediche. Egli possiede spiccate doti relazionali e sa utilizzare le tecniche di comunicazione sia orale che ludico espressiva, nonché quelle di comunicazione sia visiva che motoria; è poi in grado di applicare le metodologie di osservazione, di animazione e di gestione dell'équipe. Per fare tutto ciò, questa figura deve avere una forte predisposizione al lavoro di gruppo. Egli deve infine conoscere le norme che regolano l'organizzazione sanitaria e quelle che tutelano la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

In aggiunta sono necessarie delle figure che svolgono compiti indiretti quali:

- 1 **cuoco** che lavora per circa tre ore al giorno (deve organizzare il pranzo);
- 1 **fisioterapista** presente nel centro cinque ore al giorno;
- 2 **infermieri**;
- 2 **autisti**;

- 2 **assistenti;**
- 1 **impiegato** (addetto ai servizi di segreteria)

Il fisioterapista è un professionista della Sanità in possesso del diploma di Laurea o titolo equipollente, che lavora, sia in collaborazione con il Medico e le altre professioni sanitarie, sia autonomamente, in rapporto con la persona assistita, valutando e trattando le disfunzioni presenti nelle aeree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

L'infermiere è un professionista dell'area delle Scienze Infermieristiche e della professione sanitaria-ostetrica, che secondo i requisiti previsti dalla normativa è responsabile dell'assistenza infermieristica sin dal 1993 in Italia e nel resto d'Europa con le direttive europee 2005/ 36 e 2006/100.

I due autisti guideranno i pullman necessari al trasporto quotidiano di persone disabili o non automunite dalla propria abitazione al centro diurno. Gli assistenti avranno il compito di fornire assistenza e aiuto nelle operazioni di salita e discesa dal mezzo di trasporto, ancoraggio delle carrozzine e di allacciare le cinture di sicurezza. Dovranno inoltre vigilare e prestare assistenza in caso di necessità.

Nel 2017 si ha intenzione di assumere altri due educatori/ insegnanti visto che presumiamo la richiesta aumenti, nel 2018 invece un solo educatore per soddisfare richieste specifiche dei disabili.

Nel 2018 sarà inoltre aggiunto allo staff educativo un psicomotricista.

PIANO ECONOMICO/FINANZIARIO

Ricavi

Il periodo di erogazione del servizio è di 210 giorni circa ottenuto sottraendo dal totale dei mesi che il servizio è attivo, tutti i sabati e domeniche e giorni festivi. Da notare che tutti gli importi sono suscettibili di modifica in relazione al reddito dell'utente. Gli afflussi degli utenti all'interno della struttura sono stati rettificati tenendo conto che il numero previsto presenti dei cali del 10% dovuti da decessi, ritiri, frequenze parziali.
I ricavi che ogni utente anziano deve corrispondere per l'erogazione del servizio è di 30,50 euro al giorno, per ogni giorno di durata del servizio. La differenza tra costo totale del servizio che ammonta a 50 euro a giorno e i 30,50 che l'utente dovrà pagare (50 - 30,5= 19,5 euro) verrà corrisposto dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA). Le stime degli utenti per l'anno 2016 sono di 30 persone, per il 2017 e 2018 è previsto un aumento delle presone da 30 a 40.
I disabili dovranno versare un importo di 29 euro giornalieri cosi scomponibili: 13 euro per il servizio ricreativo e 16 per il trasporto attrezzato e fornito di autista e di una persona di sorveglianza a bordo. L'ammontare necessario per il mantenimento del disabile e il servizio di struttura ammonta a circa 70 euro a giorno (stimato tenendo conto che i disabili con lievi disabilità saranno mantenuti con 64 euro a giorno e quelli con disabilità media dovranno invece versare una quota di 85,3 euro); la differenza tra

l'ammontare totale e la quota che versa l'utente verrà corrisposta dal Fondo regionale per la Non Autosufficienza (FRNA). Il numero dei disabili stimati previsto è di 10 per quanto riguarda l'anno 2016 e 2017, mentre nel 2018 il numero dei disabili stimato che usufruirà del servizio salirà a 15.

Le spese che gli utenti bambini dovranno pagare sarà di massimo 240 euro a mese. Il restante valore verrà coperto dal comune (691,64 - 240 = 451,64 euro). Il numero dei bambini sarà di 20 nel 2016, e di 30 nel 2017 e nel 2018.

Altri Ricavi

In altri ricavi sono rappresentati i contributi corrisposti dal comune e dal FRNA totali, dati dallo somma dei contributi corrisposti per ogni utente di ogni categoria:

- Anziani: (50 euro*210 giorni) - 30,5 euro*210 giorni = 4095 euro a mese per anziano. Questo numero dovrà essere moltiplicato per il numero di utenti stimati presenti ogni anno.
- Disabili: (70euro*210 giorni) - (13 euro*210 giorni) = 11900 euro a mese cadauno. Moltiplicato per il numero dei disabili si otterrà l'importo del contributo del FRNA
- Bambini: (240 euro*10 mesi) = 2400 euro a mese per ogni bambino. Per il numero dei bambini stimati per ogni anno darà il contributo del comune.

COSTI

I costi sono cosi scomposti:

Acquisti e consumi materie prime:

- 5 euro a pasto per ogni utente (63000 euro per il 2016, 840000 euro per il 2017, 89250 euro per il 2018)
- Benzina 10000 euro
- Materiale vario per attività 10000 euro

Totale di 83000 euro per il 2016, 104000 euro per il 2017, 109250 euro per il 2018.

Energia elettrica, gas, acqua: utilizzo della cucina, luci e acqua per le attività e le pulizie. 7000 euro all'anno.

Spese pubblicità e promozioni: importante investimento il primo anno con volantini, pubblicità su web e social network per un importo di 4000 euro. 4000 euro nel 2017 e 3000 nel 2018.

Costi di consulenze e collaborazioni:

- Esperti sicurezza, esperti rifiuti 2000 all'anno;
- Consulenze commercialisti 5000 all'anno

Manutenzioni: riparazioni e manutenzione in buon stato dei bagni e del luoghi in cui si svolgono le attività, compresa la cucina. Negli anni si prevede un uscita di 1000, 3000, 3000 euro.

Lavorazioni di terzi:

- Pulizie 10 euro ora, due persone per 2,5 ore al giorno per 22 giorni a mese per 10 mesi

Premi assicurativi:

- Circa 0,5% dei ricavi per l'assicurazione delle persone (responsabilità civile). 3000 euro.
- L'assicurazione dei furgoni ammonta a 750 euro a furgone per una totale di 1500 euro.

Affitti: 7,5 euro al mq per una struttura di 400 mq. (7,5 euro/mq*400mq*12 mesi= 36000 euro)

Canoni leasing: vengono acquisiti in leasing due furgoni del valore di 20000 ciascuno. Viene stipulato un contratto di leasing che dura tre anni il cui costo totale è di 45000 (40000 è il valore dei beni e 5000 sono gli interessi). Il canone di leasing è dunque di 15000 all'anno.

Altri costi ammnistrativi: cancelleria, autorizzazioni, permessi, ASL. 2500 euro

Altri costi: imprevisti. 1500 euro.

COSTO DEL LAVORO

Viene stimata una retribuzione lorda media per addetto di 20 000 euro. Ciò permetterà di retribuire ampiamente tutti gli operatori coinvolti, dagli educatori, al direttore, al RAA, il coordinatore pedagogico, il fisioterapista, il cuoco, l'impiegato, gli infermieri. Per il 2016 ci saranno 9 educatori (tra questi un animatore), 1 RAA, 1 direttore, 1 coordinatore pedagogico, 2 infermieri, 4 Autisti e sorveglianti (lavorando due ore ciascuno sono considerati come una persona ai fini del calcolo del costo del personale: (1/8*2)*4), un fisioterapista che lavora 5 ore (0,6), un segretario che lavora 4 ore (0,5), e un cuoco che lavora 3 ore (0,4). Nel 2017 verranno aggiunti due educatori (per anziani e bambini) e un altro per i 5 disabili in più che si presume entreranno nella struttura. Nel 2017 verrà aggiunto un secondo animatore e un educatore mentre nel 2018 lavorerà anche un esperto in psicomotricità per svolgere attività fisiche nella palestra che verrà istituita nello stesso anno.

Investimenti

Gli investimenti sono concentrati soprattutto nel primo anno (2016) in cui verranno comprati tutta l'attrezzatura e il materiale necessario per lo svolgimento delle attività e per l'accoglienza e confort degli utenti.

Impianti e macchinari: mobili, pensili, lettini, divani, sedie, tavoli, cucina e attrezzatura connessa ecc. 90000 euro.

Altri beni: carrozzine disabili, computer, giochi bambini didattici e da giardino : 10 000 euro.

Costi di impianto e ampliamento: consulenze relative alla costituzione: commercialista per fase costituzione, geometra per la suddivisione interna dei locali, ecc. 4 000 euro.

Nel 2017 si prevede un ulteriore investimento per integrare i materiali didattici e ricreativi tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni degli utenti per un importo di 5 000 euro.

Nel 2018 si prevede di investire 30 000 euro per costruire una palestra per praticare psicomotricità e ginnastica dolce.

Capitale sociale

Il capitale sociale della società ammonta a 100 000 euro

Finanziamenti

Per finanziare l'avvio del progetto verrà richiesto, il primo anno (2016) un finanziamento di 110 000 euro a Banche con un interesse previsto del 5%. La durata del prestito è fissata a 5 anni. Rata annua di 24 910 euro.

Nel 2017 verrà chiesto un altro finanziamento, per far fronte alla scarsa liquidità, di 10 000 euro ad un tasso annuale del 5 % con scadenza a 2 anni. Rata annua di 5265 euro.

Conto economico previsionale

Il progetto complessivamente prevede una perdita di esercizio di -20375 euro nel 2016. Ma recupera ampiamente negli anni successivi realizzando un utile di esercizio di 29441 euro nel 2017 e un utile ancor maggiore nel 2018 per un importo di 55727,7 euro.

Rendiconto finanziario

Il rendiconto finanziario, tenendo conto dei finanziamenti ricevuti, presenta cifre previsionali sufficienti.

MODELLO DI BUSINESS PLAN

Anno iniziale	2016		
	2016	**2017**	**2018**
Aliquota IRAP	2,00%	2,00%	2,00%
Aliquota IRES	1,00%	1,00%	1,00%
	2016	**2017**	**2018**
Tassi interesse attivi c/c	0,20%	0,20%	0,20%
Tassi interesse passivi c/c	5,50%	5,50%	5,50%
	2016	**2017**	**2018**
Accantonamenti a fondi rischi e oneri			
Svalutazione crediti (%)			
Distribuzione utile esercizio	**2016**	**2017**	**2018**
a riserva legale	30%	30%	30%
ai fondi mutualistici	3%	3%	3%
a dividendi			
a riserva indivisibile e a nuovo	67%	67%	67%

Anziani	2016	2017	2018
Prezzo unitario	6405	6405	6405
Quantità vendute	27	36	36
RICAVI	172935	230580	230580
Giorni di dilazione media	90	90	90
Giorni di rotazione magazzino			
Aliquota IVA (%)	5,00%	5,00%	5,00%

Disabili	2016	2017	2018
Prezzo unitario	6300	6300	6300
Quantità vendute	9	9	13,5
RICAVI	56700	56700	85050
Giorni di dilazione media	90	90	90
Giorni di rotazione magazzino			
Aliquota IVA (%)	5,00%	5,00%	5,00%

Bambini	2016	2017	2018
Prezzo unitario	2400	2400	2400
Quantità vendute	18	27	27
RICAVI	43200	64800	64800
Giorni di dilazione media	90	90	90

Giorni di rotazione magazzino			
Aliquota IVA (%)	5,00%	5,00%	5,00%

	2016	**2017**	**2018**
ALTRI RICAVI			
- CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	332878	418990,2	478840,2
- DONAZIONI			
- ALTRI			
TOTALE ALTRI RICAVI	332878	418990,2	478840,2

Costi gestionali

	2016	2017	2018	Giorni di dilazione	Aliquota IVA
Acquisti e consumi di materie prime	83.000	104.000	109.250	30	17%
Energia elettrica, gas, acqua	7.000	7.000	7.000	30	10%
Spese di pubblicità e promozioni	4.000	4.000	3.000	0	22%
Trasporti				30	22%
Lavorazioni di terzi	11.000	11.000	11.000	30	22%
Consulenze e collaborazioni	7.000	7.000	7.000	30	22%
Manutenzioni	1.000	3.000	3.000	30	22%
Provvigioni				30	22%
Premi assicurativi	4.500	4.500	4.500	0	0%
Affitti e locazioni passive	36.000	36.000	36.000	0	0%
Canoni di leasing	15.000	15.000	15.000	0	22%
Spese postali	500	500	500	0	0%
Altri costi amministrativi	2.500	2.500	2.500	30	22%
Altri costi	1.000	1.500	1.500	0	22%

TOTALE COSTI	172.500	196.000	200.250

Costo del lavoro

	2016	2017	2018
Retribuzione Lorda media per addetto	19.000,0	19.000,0	19.000,0
Contributi previdenziali	5.700,0	5.700,0	5.700,0
Accantonamento TFR	2.470,0	2.470,0	2.470,0
Numero dipendenti	15,8	19,0	21,0
TOTALE COSTO DEL LAVORO	**427.927,5**	**516.230,0**	**570.570,0**

Anno	**2016**		
	Importo (Iva esclusa)	**Aliquota IVA**	**Aliquota ammortamento**
Nuovi investimenti materiali	100000		
Terreni			0%
Fabbricati			3%
Impianti e macchinari	90000		10%
Attrezzature industriali e commerciali			15%
Altri beni	10000	22%	20%
Nuovi investimenti immateriali	6000		
Costi d'impianto e ampliamento	4000	22%	20%
Costi di ricerca e sviluppo			20%
Software, brevetti	2000		20%
Altre immobilizzazioni immateriali			20%
Nuovi investimenti finanziari	0		
Immobilizzazioni Finanziarie			
Depositi cauzionali			
Anno	**2017**		
	Importo (Iva esclusa)	**Aliquota IVA**	**Aliquota ammortamento**
Nuovi investimenti materiali	5000		

Terreni			0%
Fabbricati			3%
Impianti e macchinari			10%
Attrezzature industriali e commerciali			15%
Altri beni	5000		20%
Nuovi investimenti immateriali	0		
Costi d'impianto e ampliamento			20%
Costi di ricerca e sviluppo			20%
Software, brevetti			20%
Altre immobilizzazioni immateriali			20%
Nuovi investimenti finanziari	0		
Immobilizzazioni Finanziarie			
Depositi cauzionali			
Anno	**2018**		
	Importo (Iva esclusa)	**Aliquota IVA**	**Aliquota ammortamento**
Nuovi investimenti materiali	30000		
Terreni			0%
Fabbricati			3%
Impianti e macchinari	30000		10%
Attrezzature industriali e commerciali			15%
Altri beni			20%

Nuovi investimenti immateriali	0		
Costi d'impianto e ampliamento			20%
Costi di ricerca e sviluppo			20%
Software, brevetti			20%
Altre immobilizzazioni immateriali			20%
Nuovi investimenti finanziari	0		
Immobilizzazioni Finanziarie			
Depositi cauzionali			

Mezzi propri

	2016	**2017**	**2018**
Capitale sociale	100.000,0	100.000,0	100.000,0

	2016	**2017**	**2018**
Prestiti da soci			
tasso di interesse su prestito			

Fonti di finanziamento

2016

Importo mutuo	110.000
Tasso annuale	5,00%
Durata prestito (anni)	5

rata annua	24.910

2017

Importo mutuo	10.000
Tasso annuale	5,00%
Durata prestito (anni)	2

rata annua	5.265

CONTO ECONOMICO PREVISIONALE						
	2016		**2017**		**2018**	
Ricavi di vendita	272.835,0	45,0%	352.080,0	45,7%	380.430,0	44,3%
Variazione magazzino	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Altri ricavi	332.878,0	55,0%	418.990,2	54,3%	478.840,2	55,7%
VALORE DELLA PRODUZIONE	**605.713,0**	**100,0%**	**771.070,2**	**100,0%**	**859.270,2**	**100,0%**
Materie prime e consumi	83.000,0	13,7%	104.000,0	13,5%	109.250,0	12,7%
Costi per servizi	34.500,0	5,7%	36.500,0	4,7%	35.500,0	4,1%
Godimento beni di terzi	51.000,0	8,4%	51.000,0	6,6%	51.000,0	5,9%
Costi amministrativi	4.000,0	0,7%	4.500,0	0,6%	4.500,0	0,5%
VALORE AGGIUNTO	**433.213,0**	**71,5%**	**575.070,2**	**74,6%**	**659.020,2**	**76,7%**
Costo del lavoro	427.927,5	70,6%	516.230,0	66,9%	570.570,0	66,4%
MARGINE OPERATIVO LORDO	**5.285,5**	**0,9%**	**58.840,2**	**7,6%**	**88.450,2**	**10,3%**
Ammortamenti	12.200,0	2,0%	13.200,0	1,7%	16.200,0	1,9%
Accantonamenti	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
REDDITO OPERATIVO	**-6.914,5**	**-1,1%**	**45.640,2**	**5,9%**	**72.250,2**	**8,4%**
Oneri finanziari	-5.040,3	-0,8%	-4.664,4	-0,6%	-3.103,2	-0,4%

RISULTATO ANTE IMPOSTE	**-11.954,8**	**-2,0%**	**40.975,8**	**5,3%**	**69.147,0**	**8,0%**
Imposte	8.420,3	1,4%	11.534,8	1,5%	13.419,3	1,6%
RISULTATO DI ESERCIZIO	**-20.375,0**	**-3,4%**	**29.441,0**	**3,8%**	**55.727,7**	**6,5%**

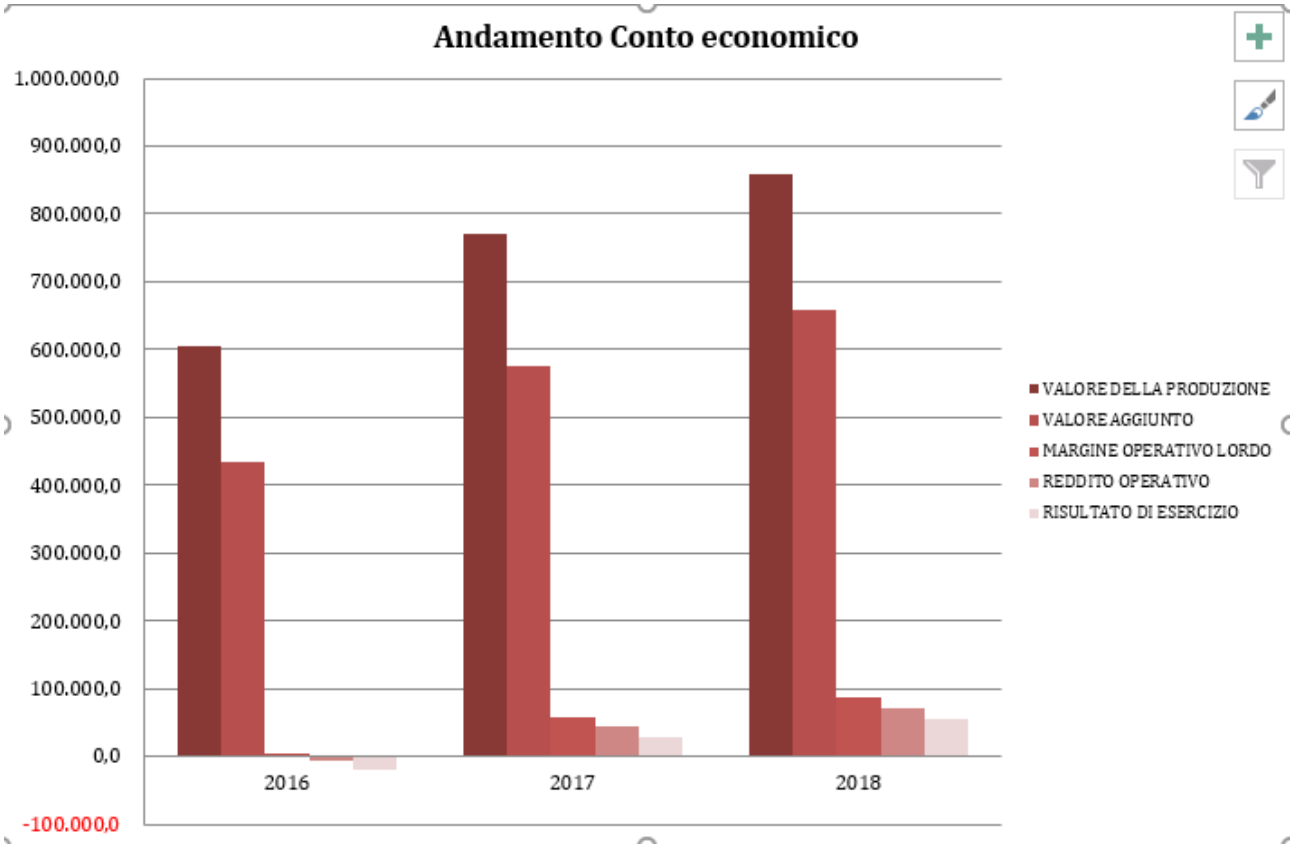
STATO PATRIMONIALE PREVISIONALE						
ATTIVO	**2016**		**2017**		**2018**	
Immobilizzazioni materiali	89.000,0		82.000,0		97.000,0	
Immobilizzazioni immateriali	4.800,0		3.600,0		2.400,0	
Immobilizzazioni finanziarie	0,0		0,0		0,0	
TOTALE ATTIVO FISSO	**93.800,0**	**51,2%**	**85.600,0**	**42,5%**	**99.400,0**	**42,8%**
Magazzino	0,0		0,0		0,0	
Crediti verso clienti	71.619,2		92.421,0		99.862,9	
Altri crediti	12.498,3		22.954,3		32.665,3	
Disponibilità liquide	5.236,5		588,0		391,4	
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	**89.353,9**	**48,8%**	**115.963,2**	**57,5%**	**132.919,5**	**57,2%**
TOTALE ATTIVITA'	**183.153,9**	**100,0%**	**201.563,2**	**100,0%**	**232.319,5**	**100,0%**
PASSIVO						
Capitale sociale	100.000,0		100.000,0		100.000,0	
Riserve e risultato a nuovo			-20.375,0		8.182,7	
Risultato di esercizio	-20.375,0		29.441,0		55.727,7	
PATRIMONIO NETTO	**79.625,0**	**43,5%**	**109.066,0**	**54,1%**	**163.910,4**	**70,6%**
FONDO TFR	**2.470,0**	**1,3%**	**4.940,0**	**2,5%**	**7.410,0**	**3,2%**

ALTRI FONDI PER RISCHI E ONERI	**0,0**	**0,0%**	**0,0**	**0,0%**	**0,0**	**0,0%**
Finanziamenti a medio lungo termine	90.138,9		74.386,4		47.316,4	
PASSIVITA' CONSOLIDATE	**92.608,9**	**50,6%**	**79.326,4**	**39,4%**	**54.726,4**	**23,6%**
Prestiti da soci	0,0		0,0		0,0	
Debiti verso fornitori	10.920,0		13.170,8		13.682,7	
Altri debiti	0,0		0,0		0,0	
Debiti bancari a breve	0,0		0,0		0,0	
TOTALE PASSIVITA' CORRENTI	**10.920,0**	**6,0%**	**13.170,8**	**6,5%**	**13.682,7**	**5,9%**
TOTALE PASSIVITA'	**183.153,9**	**100,0%**	**201.563,2**	**100,0%**	**232.319,5**	**100,0%**

RENDICONTO FINANZIARIO PREVISIONALE			
	2016	**2017**	**2018**
Reddito operativo	-6.914,5	45.640,2	72.250,2
Ammortamenti	12.200,0	13.200,0	16.200,0
Accantonamenti	0,0	0,0	0,0
TFR	2.470,0	2.470,0	2.470,0
FLUSSO REDDITUALE GESTIONE CARATTERISTICA	**7.755,5**	**61.310,2**	**90.920,2**
Variazione crediti commerciali	-71.619,2	-20.801,8	-7.441,9
Variazione credito IVA	-12.498,3	-10.456,0	-9.711,0
Variazione rimanenze	0,0	0,0	0,0
Variazione fornitori	10.920,0	2.250,8	511,9
Variazione debito IVA	0,0	0,0	0,0
FLUSSO MONETARIO GESTIONE TIPICA	**-65.441,9**	**32.303,2**	**74.279,2**
Investimenti netti Immobilizzazioni materiali	-100.000,0	-5.000,0	-30.000,0
Investimenti Immobilizzazioni immateriali	-6.000,0	0,0	0,0
Immobilizzazioni finanziarie	0,0	0,0	0,0
Variazione debiti finanziari a medio lungo termine	90.138,9	-15.752,5	-27.070,0
Oneri finanziari su finanziamenti a medio lungo termine	-5.049,0	-4.422,1	-3.104,6
Aumenti capitale sociale	100.000,0	0,0	0,0
Distribuzione utile		0,0	-883,2
Finanziamenti dei soci	0,0	0,0	0,0

Imposte	-8.420,3	-11.534,8	-13.419,3
Proventi finanziari a breve	8,7	0,0	1,4
Oneri finanziari a breve	0,0	-242,3	0,0
FLUSSO DI LIQUIDITA' TOTALE	**5.236,5**	**-4.648,5**	**-196,6**
LIQUIDITA' NETTA INIZIALE	0,0	5.236,5	588,0
LIQUIDITA' NETTA FINALE	**5.236,5**	**588,0**	**391,4**

INDICATORI SINTETICI	2016	2017	2018
TASSO CRESCITA DEI RICAVI		29,05%	8,05%
MOL/VENDITE	1,94%	16,71%	23,25%
REDDITO OPERATIVO/ONERI FINANZIARI	RO < 0	9,8	23,3
PFN/MOL	16,1	1,3	0,5
FLUSSI DI CASSA/RATE DEI MUTUI	FLUSSI NEGATIVI	1,1	2,5
MARGINE SECONDARIO DI STRUTTURA	80.904	107.732	126.647
ROI	-3,8%	22,6%	31,1%
ROS	-2,5%	-2,5%	13,0%


Andamento Conto economico
1.000.000,0
900.000,0
800.000,0
700.000,0
600.000,0
500.000,0
400.000,0
300.000,0
200.000,0
100.000,0
0,0
-100.000,0
2016
2017
2018
VALORE DELLA PRODUZIONE
VALORE AGGIUNTO
MARGINE OPERATIVO LORDO
REDDITO OPERATIVO
RISULTATO DI ESERCIZIO