

# Bilancio Sociale C.A.S.A.L.I.G.H.A. SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE 2020

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

### Introduzione

La Cooperativa presenta il Bilancio Sociale come strumento destinato a misurare il “valore aggiunto” generato dalle attività della cooperativa e a far conoscere meglio ai soci ed agli interlocutori il funzionamento della cooperativa stessa.

La lettura di questo Bilancio Sociale permette di avere un focus: sulla struttura, sulle scelte, sui valori, sulle azioni. E' frutto di una riflessione fatta sul lavoro quotidiano, volta non solo a connotarlo ma a coglierne lo spirito, il senso profondo che porta a differenziare un servizio dall'altro soprattutto attraverso la dichiarazione di Missione del servizio stesso; nel contempo fornisce quei caratteri distintivi dell'operare in cooperativa che differenziano una impresa da un'altra.

### La lettera del Presidente

Il 2020 è stato un anno difficile per la cooperativa come in generale per tutto il mondo, che, a causa della Pandemia, ha cambiato in modo significativo le modalità di lavoro sia interne che nei rapporti con l'esterno.

Per quanto riguarda la nostra cooperativa, analizzando lo svolgimento di questo particolare anno possiamo dividerlo in 2 parti: la prima senza l'infezione da Covid 19 e il dopo con la certezza di essere in una pandemia.

Nella prima parte, ovvero fino a febbraio 2020 il lavoro si è svolto nella modalità consueta: abbiamo costituito un gruppo di lavoro stabile che attraverso la progettazione, formazione e marketing sviluppasse nuovi servizi per dare una nuova immagine di efficienza e di stabilità economica alla cooperativa. In pratica è stato un restyling sia gestionale che culturale, dove il senso di appartenenza ha il ruolo più importante.

I soci – lavoratori devono essere parte di questo insieme, apportando idee, progetti e più in generale qualsiasi nuova intuizione per sviluppare opportunità lavorative. Avevamo programmato ad inizio anno e in primavera, delle riunioni di partecipazione aperte a soci e dipendenti, in cui la dirigenza della cooperativa avrebbe esplicitato tutte le novità messe in campo e chiesto la partecipazione fattiva alle varie programmazioni. Tutto ciò come poi è noto, non è stato fatto perché tutti noi ci siamo dovuti adattare ad una modalità operativa asettica che certo non ci appartiene.

Conferma importante: nel mese di novembre è stata effettuata la seconda sorveglianza della Certificazione UNI EN ISO 9001-2015 il cui risultato è stato: nessuna NC e ciò come tutti ormai sanno, ci consente di partecipare a bandi ed eventi vari, indispensabili per il mantenimento e la crescita della cooperativa.

Per quanto riguarda l'appalto ai servizi della USL Umbria 2 è ancora in proroga almeno per altri 6 mesi anche se è stato comunicato che non ci sarà un unico rinnovo ma che si andrà di 2 mesi in 2 mesi. Questa modalità ha due risvolti quello positivo riguarda la sicurezza economica di avere un introito stabile, quello negativo riguarda il dover lavorare, specie nel settore domiciliare, quasi esclusivamente su i servizi rimasti ovvero senza quasi nessuna attivazione durante il corso dell'anno, con conseguente drastica riduzione della percentuale originaria dell'appalto del 2012, mentre per l'assistenza scolastica ,la Neuropsichiatria ha erogato delle ore in più dello scorso anno consentendo così una migliore distribuzione del lavoro.

Analizzando il conto economico si evidenzia ad inizio anno un incremento di ore lavorate nei centri H , dove alcune nuove professionalità hanno completato l'organico della cooperativa, nelle domiciliari fuori regione , nell'assistenza al trasporto CMT , e di circa 70 ore in più nell'assistenza Psicopedagogica con l'impiego di un maggior numero di educatori per l'erogazione del servizio stesso.

La progettazione ha avuto un grande impulso in questo anno, infatti si è partecipato come titolare a sei bandi e come partner ad altri quattro, di cui tre sono stati aggiudicati, tre in attesa di esito e uno non è stato finanziato per esaurimento fondi. Questo grande risultato ci ha inorgoglito e resi certi che la strada intrapresa è quella giusta.

La nostra struttura DCA Città Giardino nei mesi precedenti e nei primi 2 mesi dell'anno 2020 ha mantenuto l'incremento delle richieste di valutazioni, di invii effettuati da altri servizi e ricoveri residenziali che costituiscono la parte più importante per garantire la tenuta economico-gestionale della Comunità. Idem per quanto riguarda il nostro ambulatorio privato specializzato nei Disturbi del Comportamento Alimentare, con un andamento regolare che è andato a diminuire fino alla chiusura verificatasi ad Aprile 2020.

Analizzando ora l'andamento della cooperativa nella seconda parte, in cui in tutti è vivo il senso di smarrimento e di impotenza che ha caratterizzato i primi momenti alla fine del mese di febbraio, si nota come la dirigenza della cooperativa ha preso in mano la situazione sostenuta da una parte degli operatori, che nonostante la paura, ha dato disponibilità a continuare non solo il loro lavoro ma a sostituire i loro colleghi, che per motivi diversi non hanno dato questa adesione, cercando di dare ancora una volta una prova di serietà e compattezza.

Ci siamo immediatamente attivati per reperire i presidi da fornire al nostro personale operante, e nonostante la progressiva diminuzione dei servizi per le chiusure: 4 marzo chiusure scuole e attivazione didattica a distanza e automatica sospensione dell'assistenza al trasporto; il 19 marzo la chiusura dei centri diurni, i cui coordinatori ATI per avviare al disagio degli utenti e

loro famiglie, hanno proposto alla Comittenza la rimodulazione dei servizi facendo riferimento all'art. 48 del Decreto Cura Italia, nel quale si garantiva la continuità assistenziale ri-progettando i servizi sospesi, attraverso piattaforma in remoto o gruppi WA, oppure con l'attivazione su richiesta delle famiglie di domiciliari per il sollievo delle stesse; Il 14 marzo si è scelto, per la sicurezza di tutti, di chiudere la Comunità Terapeutica Città Giardino con rimodulazione di alcune prestazioni sanitarie e psicoterapiche a distanza, è stato sempre garantito il corrispettivo economico al personale facendo ricorso in minima parte agli ammortizzatori sociali.

Per quanto riguarda il settore domiciliare, tranne alcune prestazioni sospese temporaneamente dalle famiglie è stato sempre garantito, anche nelle forme di accompagnamento.

Anche l'apertura dell'ufficio è stata sempre garantita attivando il lavoro in smart working legandolo strettamente alla parte amministrativa, adeguando i locali e attivando misure preventive per chi era in presenza. Anche la formazione ha avuto un ruolo importantissimo in questi momenti, perché tutto il personale è stato informato e formato attraverso piattaforma dell'ISS su infezione da COVID 19 e misure preventive. Tutto ciò si è protratto fino al 23 maggio data in cui ha riaperto la nostra comunità e poi a giugno la ripresa con la riapertura contingentata dei centri diurni, previo esame tampone negativo di ospiti e personale. A maggio è scaduta la convenzione della Struttura, che anche se con effetto retroattivo, è stata effettivamente firmata solo il 27/08/20; anche l'ambulatorio privato del DCA da giugno ha ripreso a funzionare e facendo una osservazione dei dati più approfondita, si è notato un notevole aumento delle visite effettuate per l'effetto del lockdown appena trascorso.

Dalla lettura della relazione si evince che il percorso intrapreso è orientato oltre al miglioramento continuo della qualità dell'organizzazione, che ci consentirà in un prossimo futuro di poter ampliare l'offerta dei servizi della cooperativa in più ambiti e territori, e di conseguenza avere una tranquillità economica per tutti i nostri lavoratori, anche nel mettere in primo piano il valore della collaborazione, del senso di appartenenza e del sostegno che tutto il personale deve sentire come una propria ricchezza.

## Nota Metodologica

Come valutare l'operato di una organizzazione che non intende massimizzare il profitto degli azionisti ma accrescere il benessere della comunità? Come verificare se i valori dichiarati si sono trasformati in azioni concrete? Come valutare se gli obiettivi sociali fissati sono stati raggiunti? Una impresa sociale orientata alla/dalla ricerca della qualità sociale deve dotarsi di strumenti che le permettano di rispondere a questi interrogativi. Il bilancio economico e finanziario (da solo) non permette di dare una risposta a queste domande, servono quindi strumenti aggiuntivi in grado di:

- verificare l'aderenza tra quanto fatto e quanto dichiarato;
- rilevare, governare e comunicare la capacità dell'organizzazione di creare e distribuire valore sociale ed economico;
- descrivere in modo chiaro e trasparente tutte le attività dell'organizzazione;
- evidenziare e migliorare le relazioni esistenti tra l'organizzazione ed i suoi interlocutori accrescendo la reciproca fiducia.

Questi importanti strumenti sono il bilancio e il rapporto sociale.

Il bilancio sociale è prevalentemente uno strumento di governo dell'impresa che permette di rilevare i comportamenti con ripercussioni sociali, offrendo dati ed informazioni necessari per il processo decisionale; che rende possibile evidenziare gli scostamenti dagli obiettivi (sociali ed economici) del periodo ma anche delle finalità (mission) dell'organizzazione; che agevola la confrontabilità nel tempo e nello spazio dei risultati sociali, rendono possibile valutare la congruenza tra risultati raggiunti e risorse impiegate.

In quanto strumento di governo il bilancio sociale permette di leggere in modo incrociato dati economici e dati sociali, aiutando a mantenere in equilibrio l'anima economica con l'anima sociale delle imprese sociali.

Il Bilancio Sociale deve contenere i valori condivisi dalle organizzazioni appartenenti al sistema e gli obiettivi comuni. Per meglio evidenziare l'identità delle organizzazioni è possibile riportare alcuni elementi della storia delle organizzazioni.

## Identità

### Presentazione e dati Anagrafici

#### Ragione Sociale

Società Cooperativa Sociale C.A.S.A.L.I.G.HA.

#### Partita IVA

00363200551

#### Codice Fiscale

00363200551

## Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

## Settore Legacoop

Sociale

## Anno Costituzione

1980

## Associazione di rappresentanza

Legacoop

## Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

---

### Tipologia attività

a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

### Tipologia attività

b) Interventi e prestazioni sanitarie

### Tipologia attività

c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

### Tipologia attività

l) Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa

## Descrizione attività svolta

### AREE DI INTERVENTO

AREA ANZIANI I criteri ispiratori che caratterizzano i servizi a favore degli anziani si basano sui seguenti principi fondamentali:

- centralità dell'anziano e del suo diritto alla cittadinanza, valorizzazione della rete comunitaria e familiare attraverso un approccio reticolare che coinvolge i diversi attori della rete assistenziale e la presa in carico della persona nella sua globalità;
- Prevalenza della qualità relazionale nel rapporto operatore/anziano sulle esigenze organizzative dell'affidatario di servizi, limitando al massimo la variabilità della figura dell'operatore;
- personalizzazione dell'intervento in relazione alla complessità dei bisogni ad esso riferibili così come scaturiscono dal programma assistenziale individualizzato;
- variabilità, per quantità e tipologia, delle prestazioni richieste e richiedibili dalla stazione appaltante sulla base dei piani assistenziali, riabilitativi individuali e di gruppo ;
- condivisione di modalità operative ed obiettivi da parte di tutti i componenti dell'equipe dell'area anziani

AREA DISABILITA' ADULTA il servizio intende mettere in atto un modello integrato di società in cui i percorsi educativi, riabilitativi e di sostegno messi in atto si interfacciano continuamente con un processo di riabilitazione e sviluppo dell'autonomia della persona. Si cerca inoltre di agire sul contesto familiare e sociale per favorire crescita, integrazione e riabilitazione.

AREA SALUTE MENTALE La cooperativa collabora alle attività del DSM costituendone risorsa operativa e garantendo il proprio specifico apporto. La modalità di lavoro mantiene la centralità dell'individuo ed il suo diritto alla salute e alla cittadinanza quali aspetti fondanti dell'intervento in salute mentale. I principi operativi vengono in ogni caso condivisi con i servizi di riferimento attraverso piani terapeutici personalizzati. Nei limiti del possibile si cerca comunque di coinvolgere il contesto familiare nella condivisione di un contratto terapeutico riabilitativo. La cura del clima emotivo, la formazione e la supervisione degli operatori garantiscono la professionalità e la continuità del lavoro; la costruzione di una rete di collaborazione ed integrazione di tutte le realtà territoriali favorisce un reale processo di recupero e reintegrazione sociale.

**AREA EDUCATIVA E FAMILIARE** In questo ambito si mettono in atto, per i minori, funzioni di supporto educativo, psicologico e di prevenzione del disagio. Si effettuano interventi finalizzati a: - acquisizione di abilità personali e sociali - favorire la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti, - mediazione nelle relazioni interpersonali con i coetanei - promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative, - attività di sostegno alla funzione educativa genitoriale. - Sostegno all'interno del contesto scolastico. Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste, inoltre, nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere e sostenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione dal rischio di allontanamento sia per favorire il rientro in famiglia di minori già istituzionalizzati. Gli interventi si realizzano attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo – assistenziale. Le prestazioni, possono essere effettuate, compatibilmente all'età, in ambito scolastico, domiciliare, e sociale.

**AREA DISTURBI COMPORTAMENTO ALIMENTARE** La cooperativa gestisce la struttura residenziale e semi residenziale Città Giardino dedicata a:

- persone con diagnosi di anoressia e bulimia, che non si trovino dal punto di vista clinico in una delle condizioni di acuzie e/o complicanze tali da richiedere un ricovero ospedaliero, e per le quali non risulti sufficiente un trattamento terapeutico ambulatoriale; è rivolto anche a pazienti in fase di dimissione protetta dalla degenza ospedaliera, per le quali la gravità della condizione clinica richieda un programma riabilitativo in ambiente protetto;
- persone con Disturbo da Alimentazione Incontrollata (DAI);
- Per tutti coloro che soffrano di disturbi parziali non altrimenti specificati (EDNOS) Le finalità del servizio sono il miglioramento delle condizioni psico-fisiche e la modifica del comportamento alimentare.

### **Principale attività svolta da statuto di tipo A**

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Interventi socio-educativi domiciliari, Inserimento lavorativo, Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Disabili – Centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali, Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Sostegno e/o recupero scolastico, Trasporto scolastico

**Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.**

L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene esaminato periodicamente facendo attenzione a rilevare le specificità più significative che rientrano nel perimetro di implementazione e mantenimento del SGQ. I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni ed esterni e molto diversificati tra loro.

- fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socioeconomica, sanitari ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale, locale.
- fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

Contesto di riferimento:

- mercato di riferimento: settore sociale-educativo
- legale: contesto normativo europeo, nazionale, regionale
- processi critici: approvvigionamento servizi, gestione risorse umane e tecnologiche
- principali parti interessate: enti/istituzioni, clienti, committenti, fornitori, personale interno

### **FATTORI ESTERNI**

Preso in esame l'arco temporale che va dal 30/10/2019 al 30/10/2020, abbiamo individuato i seguenti cambiamenti rilevanti per la nostra organizzazione:

- Gara d'appalto e convenzioni

L'appalto relativo ai servizi della USL Umbria 2 è in proroga di scadenza (31/12/2020) per impossibilità alla proposizione causa COVID 19.

In relazione alla prossima gara pur non essendo ancora noti i termini e la possibilità di proroghe, sono già stati attivati tavoli di confronto tra le cooperative aderenti all'ATI per

prendere in esame il primo aspetto riguardante la composizione e l'assetto dell'ATI/CONSORZIO partecipante .

- La gara riguarderà non solo i servizi dei Distretti Terni, Narni, Orvieto, ma anche quelli di Spoleto – Foligno e comprendono tutta la USL Umbria 2.

- Dal 5/05/20 è attiva la nuova convenzione triennale con la Usl Umbria 2 per la Comunità DCA Città Giardino.

La nuova convenzione è pressoché identica alla precedente, con particolare attenzione ad alcuni vincoli legati alla possibilità di proroghe nei ricoveri residenziali e semi - residenziali dei pazienti dell'Usl Umbria 2 e con un leggero abbassamento della retta per il residenziale.

- Iter di Accreditamento

La Regione Umbria ha modificato le norme e l'iter per l'accreditamento delle Strutture sanitarie e socio- sanitarie con Regolamento Regionale del 26 settembre 2018 n. 10.

- Accreditamento DCA in scadenza dicembre 2020.

- Affidamento co-progettazione per la gestione e attuazione di interventi in favore di persone con disabilità gravi ai sensi L.N. 112 del 22/06/2016 e della DGR Lazio 454/2017 ambito distrettuale Rieti 1 Rieti 4 Rieti 5. Convenzione firmata in data 05/09/2019

- Accreditamento zona sociale R/4 registro pubblico dei fornitori per l'erogazione delle prestazioni integrative nell'ambito del progetto home care premium 2019 e assistenza domiciliare socio assistenziale e assistenza domiciliare.

- Cambiamenti Politici nel Consorzio di Rieti e Commissariamento Regione Umbria

Da Aprile 2018 la Regione Umbria ha subito uno sconvolgimento nei suoi vertici, che è sfociato nel Commissariamento dal 1/maggio 2019. Ciò ha comportato un blocco di decisioni, appalti e autorizzazioni.

- Il comune di Terni ancora Commissariato sta faticosamente reagendo alla politica restrittiva impressa dai Commissari che sta portando alla ripresa se pur minima delle attività della città.

- Difficoltà alle comunicazioni con tutti i livelli istituzionali locali legati all'emergenza covid 19.

- Nella Città di Rieti, non Commissariata, il blocco delle liquidazioni è derivato dal nuovo assetto politico – organizzativo – amministrativo che è ancora in fase di definizione, sta portando ad una minima erogazione dei debiti pregressi.

- La Usl Umbria 2 ha mantenuto i tempi di pagamento nella norma.

- Emergenza sanitaria

L'emergenza sanitaria che ha interessato e sta interessando il nostro paese ha modificato profondamente la gestione, la struttura e la fruibilità dei diversi servizi.

FATTORI INTERNI

- Riorganizzazione aziendale

- Emergenza sanitaria

- Cambiamento della cultura aziendale

- Sviluppo di nuove opportunità lavorative, di immagine e di risposta di esigenze del territorio

- Partecipazione a bandi e gare

- Stipulata nuova convenzione con firma digitale il 27/08/20 a causa dell'impossibilità di incontri in presenza per emergenza Covid 19, ma con data retroattiva al 05/05/20.

- Adesione alla Giornata Nazionale del Focchetto Lilla per i Disturbi del Comportamento Alimentare, con visite gratuite per la cittadinanza interessata annullata e con data da destinarsi causa Covid 19.

- Delibera di ammissione a socio della nostra Cooperativa alla Fondazione "Vincere Insieme" di RI in data 16 aprile 2019 e 20 luglio 2020 prima assemblea della Fondazione presso sala Consiliare del Comune di Cantalice. Tutti i progetti dei soci della Fondazione in stand by causa Covid 19. Si vedrà la ripresa a settembre – ottobre.

- Mantenimento di rapporti Istituzionali a seguito dei cambiamenti della Direzione Aziendale (Direzione USL Umbria 2 – Direzione servizi sociali Comune di Terni – Organizzazioni Sindacali- Direzioni Cooperative Sociali – Lega Cooperative, Rapporti Istituzionali : Consorzio dei Comuni )

- Rimandate le assemblee straordinarie previste per comunicazione e condivisione con tutti i lavoratori dei cambiamenti e delle scelte avvenuti nell'organizzazione per un maggiore coinvolgimento dei soci nelle scelte aziendali. Il 13 luglio 2020 assemblea di bilancio in presenza.

- Ricostituzione del sistema hw, sw, rete di comunicazione .

- Aumentata necessità di ricorrere a finanziamento presso Istituti Bancari per esigenze di liquidità

- Estinzione del mutuo ipotecario per l'acquisto in ATI della struttura "La Farfalla"

- Assunzione di organico formato per gli incarichi assegnati e progressiva regolarizzazione del personale già in carico.

- Approvazione e comunicazione del nuovo Regolamento aziendale coerente e rispondente al CCNL

- Apertura dell'ambulatorio privato all'interno della Comunità DCA rivolto a tutta la cittadinanza interessata nel mese di settembre 2019- fermo da febbraio 2020 e ripresa attività a giugno 2020.

- Partecipazione a bandi promossi da: Fondazione Carit, Comunità Montana Salto Cicolano, Comuni provincia di Rieti, Ministero Politiche per la Famiglia, Regione Umbria, Bandi europei, Regione Lazio.
- Partecipazione e assegnazione gare in partnership con l'APS La Tartaruga.

## Regioni

Umbria, Lazio

## Province

Rieti, Terni

## Sede Legale

|                  |                  |                              |                             |
|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Indirizzo</b> |                  | <b>C.A.P.</b>                |                             |
| VIA GORIZIA 13   |                  | 05100                        |                             |
| <b>Regione</b>   | <b>Provincia</b> | <b>Comune</b>                |                             |
| Umbria           | Terni            | Terni                        |                             |
| <b>Telefono</b>  | <b>Fax</b>       | <b>Email</b>                 | <b>Sito Web</b>             |
| 0744/221571      | 0744/221571      | info@coopsocialecasaligha.it | www.coopsocialecasaligha.it |

## Sede Operativa

|                              |  |                             |               |
|------------------------------|--|-----------------------------|---------------|
| <b>Indirizzo</b>             |  | <b>C.A.P.</b>               |               |
| VIA GORIZIA 13               |  | 05100                       |               |
| <b>Regione</b>               |  | <b>Provincia</b>            | <b>Comune</b> |
| Umbria                       |  | Terni                       | Terni         |
| <b>Telefono</b>              |  |                             |               |
| 0744/221571                  |  |                             |               |
| <b>Email</b>                 |  | <b>Sito Internet</b>        |               |
| info@coopsocialecasaligha.it |  | www.coopsocialecasaligha.it |               |

## Storia dell'Organizzazione

### Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

La società coop. Sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. si costituisce nel 1980 partendo dall'esperienza dei laboratori protetti. A tutt'oggi svolge progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali in regime residenziale per disabili e soggetti con problematiche di salute mentale; erogazione di servizi socio assistenziali in regime domiciliare per minori, disabili, anziani e soggetti con problematiche di salute mentale, progettazione ed erogazione di servizi educativi per minori svantaggiati presso plessi scolastici. Casaligha svolge la sua attività con massima professionalità e continua formazione dei propri soci/dipendenti. La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze. L'organico della Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. Comprende **100 lavoratori, 48 soci e 52 dipendenti**, con competenze nell'area amministrativa, organizzativa, educativa, socio sanitaria. Le professionalità presenti comprendono nello specifico: operatori socio sanitari - OSS, operatori della riabilitazione psicosociale, educatori, animatori con specializzazione di contesto minori e disabili, autisti con patente D e K, operatori ISEF, logopedisti, tiflogisti, musicoterapisti, pedagogisti, educatori professionali, dietisti, arti terapeuti, psicologi/psicoterapeuti, medici psichiatri e internisti, amministrativi. Dal 1982 lavora in convenzione con l'USL di Terni e dal 1999 in ATI con altre cooperative del territorio in appalto con l'USL Umbria2. Nel mese di Maggio 2014 la Cooperativa Sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. ha aperto la Comunità

Terapeutico-Riabilitativa "Città Giardino" a Terni investendo risorse proprie. La Comunità è certificata dalla Regione Umbria da dicembre 2014 e opera in regime di convenzione con l'USL Umbria2. Dal 2005 CASALIGHA è attiva anche sul territorio della provincia di Rieti. Gestisce, in appalto con il Comune di Greccio, il Centro Diurno S. Rigliani per disabili adulti. Nella provincia del territorio fornisce servizi di assistenza domiciliare e scolastica come soggetto accreditato al Consorzio Sociale Rieti 1. Dal 2019, con la Comunità Montana Salto Cicolano, gestisce e attua in co-progettazione l'intervento in favore di persone con grave disabilità (ai sensi della legge n. 112 del 22/06/2016) attraverso il progetto: "Benvenuti a casa vostra" .

## Mission, vision e valori

### Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

**Nei confronti della comunità** Ci si impegna a svolgere azioni concrete che consentano una approfondita conoscenza del territorio e dei bisogni espressi dalle persone svantaggiate per dare risposte efficaci e sollecite. Si garantisce inoltre informazione rispetto ai loro diritti.

**Nei confronti degli utenti** L'impegno è volto a promuovere l'integrazione e l'autonomia delle persone a valorizzarne la diversità e le attitudini personali, nonché a garantire la qualità dei servizi e l'impegno al miglioramento continuo degli stessi.

**Nei confronti dei lavoratori** Preso atto che i lavoratori sono la ricchezza più grande della cooperativa, ci si propone quanto segue:

- Consolidare il senso di appartenenza.
- Incentivare la propositività e l'informazione.
- Formazione costante
- Partecipazione dei soci e dei dipendenti alla vita della cooperativa.
- Valorizzare le attitudini personali
- Garantire il riconoscimento sociale ed economico della professionalità dei lavoratori

### Partecipazione e condivisione della mission e della vision

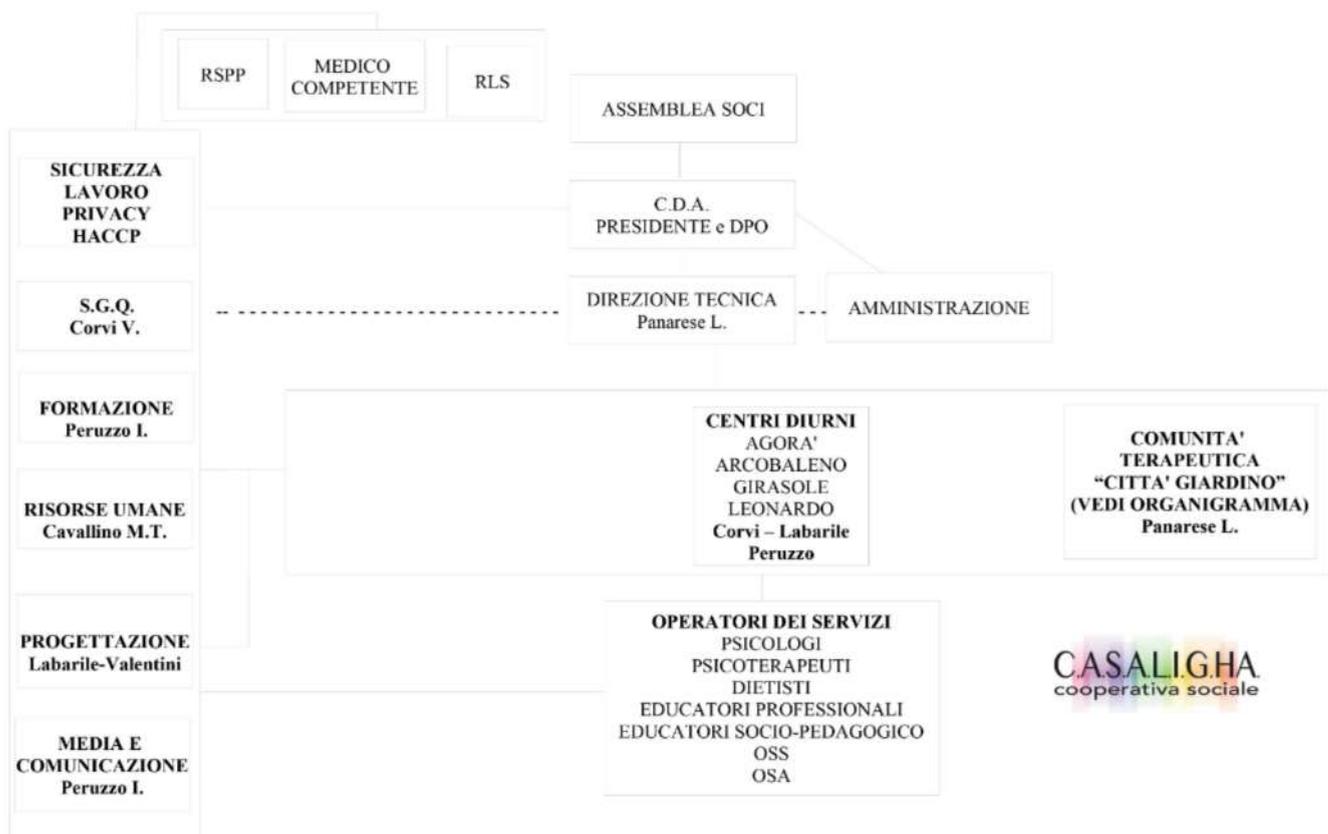
La direzione della Cooperativa definisce, condivide e diffonde la mission attraverso le assemblee dei soci, la diffusione del Bilancio Sociale e i social media.

## Governance

### Sistema di governo

L'Assemblea dei soci è attualmente costituita da 48 soci di cui 40 ordinari, 7 sovventori ed un socio volontario. L'assemblea ogni tre anni elegge il CdA attualmente costituito da 7 consiglieri che a sua volta elegge il Presidente. Il CdA elegge i responsabili di 4 "organi di gestione" quali: risorse umane, formazione, direzione tecnica e progettazione, amministrazione. Il Presidente si avvale dell'ausilio di 3 funzioni di supporto: qualità, sicurezza, reti e comunicazioni. L'organo di gestione "Direzione tecnica" coordina i 5 ambiti di azione della cooperativa: servizi domiciliari, servizi scolastici, centri diurni, comunità terapeutica D.C.A., servizi appalto Lazio.

### Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015

### Responsabilità e composizione del sistema di governo

Assemblea dei soci ordinaria: approva il bilancio, nomina le cariche sociali, nomina/revoca i sindaci e i presidenti del collegio sindacale, determina il compenso di amministratori e sindaci, delibera sulle responsabilità di amministratori e sindaci, delibera su erogazione ristorni, approva i regolamenti interni, delibera un piano di crisi aziendale.

Assemblea dei soci straordinaria: delibera sulle modificazioni dello statuto, delibera sulla nomina sostituzioni e poteri dei liquidatori, delibera su ogni materia attribuita dalla legge, sull'emissione degli strumenti finanziari

Consiglio di amministrazione: nomina in prima seduta il Presidente della Cooperativa e il Vice Presidente, può affidare incarichi a singoli amministratori o a comitato esecutivo, provvede alla gestione della cooperativa compiendo tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Presidente: stipula dei contratti e atti di ogni genere autorizzati dal Consiglio di Amministrazione, nomina revoca e sostituzione di avvocati e procuratori, adempimenti previsti dall'art. 2383 del codice civile per l'iscrizione al registro delle imprese dei Consiglieri e dall'art. 2400 per l'iscrizione della nomina e cessazione dei sindaci, è investito di tutti i compiti e adempimenti previsti dalla legge.

Collegio sindacale: vigila sull'osservazione della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile utilizzato.

### Responsabilità e composizione del sistema di governo

|   |  |  |                                       |
|---|--|--|---------------------------------------|
| <b>Nominativo</b><br>Maria Teresa Cavallino | <b>Carica ricoperta</b><br>Presidente      | <b>Data prima nomina</b><br>16-07-2018 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Alessandro Meloni      | <b>Carica ricoperta</b><br>Vice Presidente | <b>Data prima nomina</b><br>16-07-2018 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Valeria Corvi          | <b>Carica ricoperta</b><br>Amministratore  | <b>Data prima nomina</b><br>23-06-2016 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Agnese Isidori         | <b>Carica ricoperta</b><br>Amministratore  | <b>Data prima nomina</b><br>03-04-2013 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Irene Peruzzo          | <b>Carica ricoperta</b><br>Amministratore  | <b>Data prima nomina</b><br>03-04-2013 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Enrica Bordacchini     | <b>Carica ricoperta</b><br>Amministratore  | <b>Data prima nomina</b><br>23-06-2016 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |
| <b>Nominativo</b><br>Carla Giovenali        | <b>Carica ricoperta</b><br>Amministratore  | <b>Data prima nomina</b><br>30-05-2019 | <b>Periodo in carica</b><br>2019/2022 |

## Focus su presidente e membri del CDA

## Presidente e legale rappresentante in carica

### Nome e Cognome del Presidente

Maria Teresa Cavallino

### Durata Mandato (Anni)

3

### Numero mandati del Presidente

2

## Consiglio di amministrazione

### Numero mandati dell'attuale Cda

1

### Durata Mandato (Anni)

3

### N.° componenti persone fisiche

7

### Maschi

1

### Totale Maschi

%14.29

### Femmine

6

### Totale Femmine

%85.71

### fino a 40 anni

2

### Totale fino a 40 anni

%28.57

### da 41 a 60 anni

3

### Totale da 41 a 60 anni

%42.86

### oltre 60 anni

2

### Totale oltre 60 anni

%28.57

### Nazionalità italiana

7

### Totale Nazionalità italiana

%100.00

## Partecipazione

### Vita associativa

Il 2020 è stato un anno che ha visto l'utilizzo, sempre più frequente, dei social media sia per l'aggiornamento sulle azioni messe in campo dalla cooperativa sia per una partecipazione attiva dei soci alla diffusione delle azioni stesse.

Vista la situazione pandemica sono stati preferiti incontri periodici in remoto piuttosto che quelli in presenza garantendo la riunione assembleare in presenza.

I soci si sono dimostrati pronti a rispondere al cambio di passo richiesto dalla situazione emergenziale mettendosi a disposizione e garantendo il loro supporto.

### Numero aventi diritto di voto

48

### N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

## Mappa degli Stakeholder

### Mappa degli Stakeholder

Una volta determinati i fattori rilevanti del contesto interno ed esterno è possibile determinare il perimetro del sistema di

azione. Occorre prendere in considerazione, gli Stakeholder rilevanti e le loro aspettative. Sono state identificate 5 grandi categorie:

Istituzioni (Comuni, Province, Regioni )

Business Partner( Partner finanziari e creditizi, Associazioni, fondazioni, USL, cooperative)

Utenti/Clienti (Committenza pubblica e privata;Utenti/clienti dei servizi erogati, cittadinanza e collettività)

Lavoratori

Fornitori (fornitori di servizi)

Per ogni categoria sono stati individuati i requisiti che devono essere rispettati per la soddisfazione degli stakeholder stessi.

PARTI INTERESSATE RILEVANTI/ REQUISITI RILEVANTI

ISTITUZIONI Rispetto requisiti contrattuali e requisiti cogenti – crescita del servizio

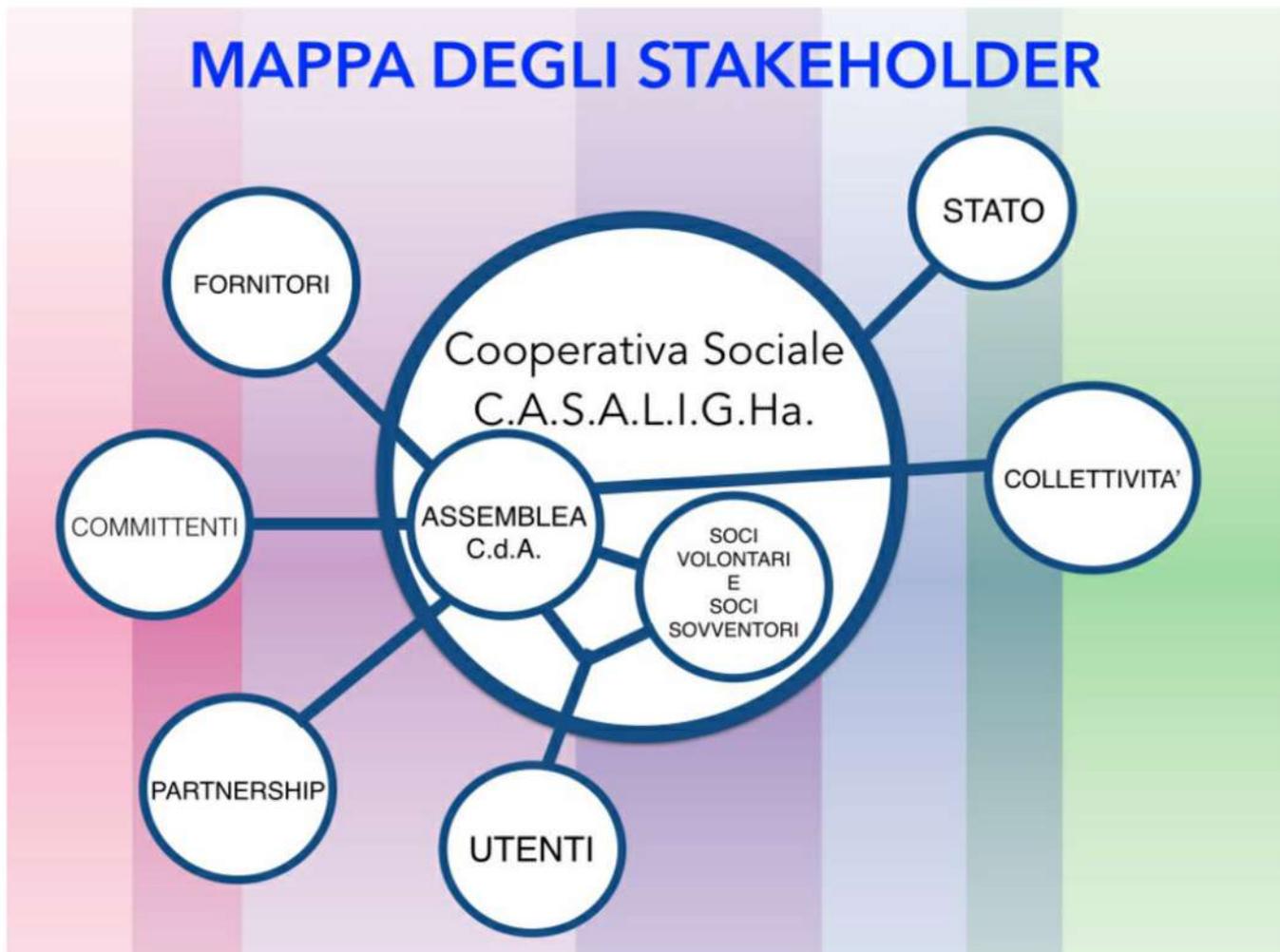
BUSINESS PARTNERS Continuità collaborazioni – sviluppo di nuove collaborazioni

UTENTI/CLIENTI Buon rapporto qualità/prezzo, Rispetto delle norme, Continuità nei servizi, Puntualità del servizio

FORNITORI Trasparenza sistema di qualifica e valutazione, Pagamenti puntualità Continuità del servizio

SOCI E DIPENDENTI Stipendi regolari, livello adeguato alla mansione svolta, indennità se dovuta, formazione, cambiamento di ruolo, continuità occupazionale.

Immagine



**Sociale: Persone, Obiettivi e Attività**

**Sviluppo e valorizzazione dei soci**

**Vantaggi di essere socio**

Possono essere soci tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire, ed in particolare coloro che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della cooperativa o che comunque possano collaborare al raggiungimento dello scopo sociale con la propria attività lavorativa o professionale.

Gli aspiranti soci devono possedere un'anzianità di lavoro maturata in cooperativa di almeno 5 anni, nonché un'esperienza in qualità di socio cooperatore in cooperative affini o similari di almeno 8 anni salvo deroga motivata stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

I soci sono obbligati:

a) al versamento:

- delle azioni sottoscritte, secondo quanto stabilito ai sensi del precedente articolo 8, comma 1 dello Statuto;
- della tassa di ammissione, stabilita dal Consiglio di Amministrazione e in nessun caso restituibile;
- del sovrapprezzo, eventualmente determinato dall'assemblea in sede di approvazione del bilancio su proposta degli amministratori;

b) all'osservanza dello statuto, dei regolamenti interni e delle deliberazioni legalmente adottate dagli organi sociali.

c) a mettere a disposizione le loro capacità professionali e il loro lavoro in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro a disposizione della cooperativa stessa, come previsto nell'ulteriore rapporto instaurato e ferme restando le esigenze della cooperativa.

I soci hanno diritto di esaminare il libro dei soci e il libro delle adunanze e delle deliberazioni dell'assemblea e di ottenerne estratti a proprie spese.

Quando almeno un decimo del numero complessivo dei soci lo richieda, ovvero almeno un ventesimo quando la cooperativa ha più di tremila soci, gli stessi hanno inoltre diritto ad esaminare il libro delle adunanze e delle deliberazioni del consiglio di amministrazione e il libro delle deliberazioni del comitato

esecutivo, se esiste. L'esame può essere svolto attraverso un rappresentante, eventualmente assistito da un professionista di sua fiducia.

## Numero e Tipologia soci

---

|                 |    |
|-----------------|----|
| Soci Ordinari   | 40 |
| Soci Sovventori | 7  |
| Soci Volontari  | 1  |

## Focus Tipologia Soci

---

Soci Lavoratori

37

Soci Svantaggiati

0

Soci Persone Giuridiche

0

## Focus Soci persone fisiche

---

|        |         |    |     |
|--------|---------|----|-----|
| Genere | Maschi  | 9  | %19 |
|        | Femmine | 39 | %81 |

---

**Totale**  
48.00

|                   |  |    |        |
|-------------------|--|----|--------|
| Età               |  |    |        |
| fino a 40 anni    |  | 5  | %10.42 |
| Dai 41 ai 60 anni |  | 29 | %60.42 |
| Oltre 60 anni     |  | 14 | %29.17 |

---

**Totale**  
48.00

|                                  |  |    |        |
|----------------------------------|--|----|--------|
| Nazionalità                      |  |    |        |
| Nazionalità italiana             |  | 47 | %97.92 |
| Nazionalità Europea non italiana |  | 1  | %2.08  |

---

**Totale**  
48.00

|                        |  |    |        |
|------------------------|--|----|--------|
| Studi                  |  |    |        |
| Laurea                 |  | 10 | %20.83 |
| Scuola media superiore |  | 25 | %52.08 |
| Scuola media inferiore |  | 13 | %27.08 |

---

**Totale**  
48.00

## Anzianità associativa

---

|               |                |                 |               |
|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| Da 0 a 5 anni | Da 6 a 10 anni | Da 11 a 20 anni | Oltre 20 anni |
| 9             | 2              | 9               | 28            |
| %18.75        | %4.17          | %18.75          | %58.33        |

---

**Totale**  
48.00

## Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

### Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

A tutti i dipendenti, soci e non soci, viene applicato integralmente il Contratto Collettivo di Lavoro delle Cooperative Sociali in vigore.

### Numero Occupati

100

### Occupati soci e non soci

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| Occupati soci Maschi | Occupati soci Femmine |
| 7                    | 30                    |

---

**Totale**  
37.00

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| Occupati non soci Maschi | Occupati non soci Femmine |
| 12                       | 51                        |

---

**Totale**  
63.00

|                               |                               |                             |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Occupati soci fino ai 40 anni | Occupati soci da 41 a 60 anni | Occupati soci oltre 60 anni |
| 3                             | 25                            | 9                           |

---

**Totale**  
37.00

|                                   |  |                                   |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Occupati NON soci fino ai 40 anni | Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni | Occupati NON soci oltre i 60 anni |
| 21                                | 37                                       | 5                                 |

---

**Totale**  
63.00

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| Occupati soci con Laurea            | Occupati soci con Scuola media superiore | Occupati soci con Scuola media inferiore |
| 6                                   | 19                                       | 12                                       |
| Occupati soci con Scuola elementare | Occupati soci con Nessun titolo          |  |
| 0                                   | 0  |  |

|  |   |   |        |
|--|---|---|--------|
|  |   |   | Totale |
|  |   |   | 37.00  |
| Occupati NON soci con Laurea<br>26           | Occupati NON soci con Scuola media<br>superiore<br>26 | Occupati NON soci con Scuola media<br>inferiore<br>11 |        |
| Occupati NON soci con Scuola elementare<br>0 | Occupati NON soci con Nessun titolo<br>0              |   |        |

|  |  |  |        |
|--|--|--|--------|
|  |  |  | Totale |
|  |  |  | 63.00  |
| Occupati soci con Nazionalità Italiana<br>36 | Occupati soci con Nazionalità Europea non<br>italiana<br>1 | Occupati soci con Nazionalità<br>Extraeuropea<br>0 |        |

|  |  |  |        |
|--|--|--|--------|
|  |  |  | Totale |
|  |  |  | 37.00  |
| Occupati NON soci con Nazionalità Italiana<br>63 | Occupati NON soci con Nazionalità Europea<br>non italiana<br>0 | Occupati NON soci con Nazionalità<br>Extraeuropea<br>0 |        |

|  |  |  |        |
|--|--|--|--------|
|  |  |  | Totale |
|  |  |  | 63.00  |

### Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

|                                       |  |   |  |
|---------------------------------------|--|---|--|
| Volontari Svantaggiati<br>Maschi<br>0 | Volontari Svantaggiati<br>Femmine<br>0 | Volontari NON Svantaggiati<br>Maschi<br>0 | Volontari NON Svantaggiati<br>Femmine<br>0 |
| Totale svantaggiati                   |  | Totale non svantaggiati                   |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Tirocinanti Svantaggiati<br>Maschi<br>0 | Tirocinanti Svantaggiati<br>Femmine<br>0 | Tirocinanti NON Svantaggiati<br>Maschi<br>0 | Tirocinanti NON Svantaggiati<br>Femmine<br>1 |
| Totale svantaggiati                     |  | Totale non svantaggiati                     |  |
|   |  | 1.00  |  |

### Tipologia di contratti di lavoro applicati

**Nome contratto**

CCNL Cooperative Sociali

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno  
36 % 34.95

Dipendenti a tempo indeterminato e a part time  
54 % 52.43

Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno  
0 % 0.00

Dipendenti a tempo determinato e a part time  
10 % 9.71

Collaboratori continuative  
0 % 0.00

Lavoratori autonomi  
3 % 2.91

Altre tipologie di contratto  
0 % 0.00

---

**Totale**

103.00

---

**Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate**

---

**Organo di amministrazione e controllo**

| Retribuzione annua lorda minima | Retribuzione annua lorda massima | Rapporto |
|---------------------------------|----------------------------------|----------|
| 16081                           | 25930                            | 1.61     |

| Nominativo                   | Tipologia | Importo |
|------------------------------|-----------|---------|
| CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE | compensi  | 25      |

|                                   |          |      |
|-----------------------------------|----------|------|
| PRESIDENTE DEL COLLEGIO SINDACALE | compensi | 2500 |
|-----------------------------------|----------|------|

|                   |          |      |
|-------------------|----------|------|
| SINDACI EFFETTIVI | compensi | 1500 |
|-------------------|----------|------|

---

**Dirigenti**

| Tipologia    | Importo |
|--------------|---------|
| retribuzioni | 0       |

---

**Volontari**

Importo dei rimborsi complessivi annuali  
0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso  
0

## Turnover

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| Entrati nell'anno di rendicontazione (A)<br>(Tutte le assunzioni avvenute al 31/12) | Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni,<br>dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12) | Organico medio<br>al 31/12 ( C ) |
| 13  | 18  | 105                              |

Rapporto % turnover  
%30

## Formazione

### Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA considera la formazione come un valore aggiunto fondamentale per il proprio lavoro oltre che un impegno molto importante.

I corsi rappresentano un momento di condivisione, ci consentono di migliorare la qualità dei nostri servizi e permettono, oltre che di acquisire nuove competenze, di ritrovare le motivazioni, il senso di appartenenza e le ragioni del nostro impegno per quello che svolgiamo quotidianamente.

Il Responsabile della Formazione della Cooperativa raccoglie i bisogni formativi segnalati dai Responsabili di Settore e, secondo quanto previsto dalla procedura sulla gestione della formazione applicata, individua le soluzioni necessarie e le migliori offerte in base alle segnalazioni, all'organizzazione del personale ed ai relativi Servizi in cui è occupato.

Tutto il personale concorre attivamente allo sviluppo e miglioramento del sistema di gestione e nel raggiungimento degli obiettivi.

L'attività formativa proposta e svolta per l'anno 2020/2021 è stata suddivisa in :

- Formazione obbligatoria (Aggiornamenti secondo norma vigente)
- Formazione specifica per il personale della Comunità "CITTA' GIARDINO" volta all'aggiornamento continuo su temi della relazione d'aiuto, della nutrizione e affettività.
- Aggiornamento sull'applicazione della nuova norma ISO 9001:2015 per una migliore organizzazione gestionale del lavoro.

### Tipologia e ambiti corsi di formazione

#### Ambito formativo

Salute e sicurezza

#### Breve descrizione (facoltativo)

Corso di aggiornamento obbligatorio sulla Sicurezza per il personale della Comunità Città Giardino

n. ore di formazione

8

#### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

AGGIORNAMENTO SICUREZZA

n. lavoratori formati

5

#### Ambito formativo

Salute e sicurezza

#### Breve descrizione (facoltativo)

Corso obbligatorio di Aggiornamento Antincendio Rischio Medio come previsto da normativa vigente per addetti antincendio della Comunità "Città Giardino"

n. ore di formazione

5

#### Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)

Corso aggiornamento Antincendio Rischio medio

n. lavoratori formati

5

|   |   |
|---|---|
| <b>Ambito formativo</b><br>Certificazioni e modelli organizzativi   | <b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b><br>Corso Aggiornamento S.G.Q. |
| <b>Breve descrizione (facoltativo)</b>  |   |
| Il corso rientra nell'Avviso Pubblico per il finanziamento di progetti di formazione continua in complementarietà con i FONDI PARITETICI INTERPROFESSIONALI : “ FORMAZIONE CONTINUA”.   |   |
| Obiettivi:<br>Migliorare il sistema della gestione dei processi e della qualità aziendale coinvolgendo 3 persone per un totale di 60 ore, introducendo in azienda una cultura della gestione del sistema qualità che si compenetri con i processi di digitalizzazione al fine di standardizzare i processi e migliorare continuamente i servizi pur nella specificità del trattamento di ciascuna delle persone trattate dalla cooperativa. |   |
| <b>n. ore di formazione</b><br>60   | <b>n. lavoratori formati</b><br>3   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Ambito formativo</b><br>Salute e sicurezza  | <b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b><br>Corso formazione sulla sicurezza |
| <b>Breve descrizione (facoltativo)</b>   |   |
| Il corso di formazione rientra nell'avviso Foncoop 44 a cui abbiamo partecipato.   |   |
| I principali contenuti del corso:<br>concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro con riferimento alla lettera a) comma 1, art. 37 del D. Lgs 81/08, concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza, Rischi riferiti alle mansioni, caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda, Procedure esodo e incendi, varie tipologie di rischio alto. |   |
| <b>n. ore di formazione</b><br>16  | <b>n. lavoratori formati</b><br>13  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Ambito formativo</b><br>Salute e sicurezza   | <b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b><br>Corso Aggiornamento Primo soccorso |
| <b>Breve descrizione (facoltativo)</b>  |   |
| Il corso di aggiornamento per Addetti al Primo Soccorso è stato finanziato dalla Foncoop (Avviso 44) dopo aver presentato il progetto e piano formativo   |   |
| L'aggiornamento è rivolto ad aziende di Gruppo B e C, risponde alle disposizioni legislative contenute negli Artt. 18 e 45 D.Lgs. 81/08 e Art. 3 D.M. 388/03.   |   |
| Obiettivi formativi: il corso fornirà le competenze di base su come allertare il sistema di soccorso e attuare gli interventi di primo soccorso, conoscere i rischi specifici dell'attività svolta, acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro. |   |
| <b>n. ore di formazione</b><br>4  | <b>n. lavoratori formati</b><br>5   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Ambito formativo</b><br>Salute e sicurezza  | <b>Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)</b><br>Corso di formazione addetti primo soccorso |
| <b>Breve descrizione (facoltativo)</b>   |   |
| Il corso è stato finanziato da Foncoop dopo aver partecipato con esito positivo all'Avviso n°44.   |   |
| L'attività formativa fornisce le competenze di base per poter prestare il primo soccorso in caso di infortunio ad un lavoratore ed attivare nel modo corretto e più efficace i soccorsi.   |   |
| Competenze: saper allertare il sistema di soccorso, riconoscere un'emergenza sanitaria, attuare gli interventi di primo soccorso, acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro, acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro, acquisire capacità di intervento pratiche. |   |
| <b>n. ore di formazione</b><br>12  | <b>n. lavoratori formati</b><br>10  |

**Ore medie di formazione per addetto**

## Qualità dei servizi

### Attività e qualità di servizi

#### Descrizione

##### SERVIZI OFFERTI IN AMBITO DOMICILIARE

Un anno particolare, unico e difficile quello del 2020 nella assistenza domiciliare a causa della pandemia del covid-19 che ha contato, da metà marzo, la sospensione provvisoria di 18 servizi su 35 che poi sono stati riattivati, con modalità diversa, a partire da metà aprile.

Gli educatori, per mantenere la continuità assistenziale, le abilità e i comportamenti acquisiti degli utenti, hanno rimodulato il servizio come prevede il decreto "Cura Italia".

Tramite l'utilizzo di piattaforme online di comunicazione, video tutorial, attività laboratoriali a distanza, è stato concordato, preventivamente con le famiglie, un calendario di appuntamenti sulla base del monte ore previsto dal PAI.

Questo nuovo intervento è stato da me monitorato con la compilazione di un report settimanale da parte dell'educatore.

Le famiglie contattate telefonicamente, hanno dimostrato soddisfazione dell'innovativo progetto perché attraverso questi aiuti sono riuscite a gestire, senza grandissime difficoltà, le loro persone "speciali".

Gli unici rimasti attivi e che non hanno subito modifiche sono quei servizi assistenziali alla salute e cura dei bisogni primari della persona, l'accudimento e l'igiene personale, svolti prevalentemente la mattina.

Tutto il personale, come da disposizioni ricevute dalla Regione Umbra, viene sottoposto mensilmente a test sierologico, resta solo in vigore il TNF, per tutti gli operatori che rientrano da un periodo di ferie fuori regione, subordinando la riammissione al lavoro all'esito del test.

Gli utenti da noi assistiti sono affiancati da educatori qualificati che lavorano con competenza ed esperienza e partecipano annualmente a programmi di formazione e di aggiornamento.

Vorremmo essere supportati dai Servizi "Inviati" ma la **criticità** rimane sempre lo scarso grado di coinvolgimento dei committenti nella gestione dei singoli casi. Spesso il loro intervento è mirato esclusivamente a monitorare le ore erogate. Quindi è l'educatore responsabile in prima persona di ciò che gestisce e le azioni previste per la realizzazione del servizio. L'**obiettivo** che ci si pone è quello di offrire servizi sempre più personalizzati e flessibili per costruire progetti di aiuto non standardizzati ma che vanno a rispondere alle peculiari esigenze di ciascuno.

Nell'anno 2020 viene modificato il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare. L'obiettivo mira, infatti, alla costruzione di uno strumento per rilevare delle informazioni necessarie alla valutazione del servizio in funzione della "qualità erogata". Il coinvolgimento quindi diretto degli utenti e delle loro famiglie attraverso un questionario somministrato a domicilio.

La lettura di questa valutazione ci ha consentito di individuare:

1. le aree critiche su cui concentrare gli sforzi di miglioramento ed allocare le risorse disponibili;
2. le aree prioritarie, alle quali destinare le risorse per il miglioramento sono quelle aree caratterizzate da uno scostamento negativo tra prestazioni e aspettative;
3. i punti di forza dei servizi;
4. punti di debolezza.

##### INCREMENTO ORE:

- maggio: attivazione di n. 4 ore di Ass. domestica a favore di un utente psichiatrico che prima era in carico alla Coop. Sociale ACTL;

- giugno: attivazione da parte del Centro di Salute n. 2 e 3 di:

- n. 2 ore a settimana di servizio socio-educativo temporaneo;

- 10,5 ore a settimana dal 22 giugno al 31 luglio di servizio educativo.

- luglio: il servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza Usl Umbria 2 ha comunicato alla cooperativa capofila-ACTL l'attivazione di 2 servizi per un totale di 10 ore a settimana e un incremento di 2 ore settimanali.

##### SERVIZI OFFERTI IN AMBITO EDUCATIVO EXTRA DOMICILIARE

**Servizi di assistenza all'educazione e alla comunicazione** Assistenza scolastica per studenti in condizione di disabilità.

Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità per favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. Le attività dovranno essere funzionali al raggiungimento degli obiettivi definiti dal PEI e scelte in base ai principi di rispetto dei prerequisiti dell'utente; dei suoi livelli di motivazione e di interesse; congruenza con le risorse presenti nel contesto di vita; utilità per la vita quotidiana del minore e dei suoi familiari; coerenza e sinergia con le attività didattiche svolte a scuola; collaborazione con il personale docente e non docente

Le attività connesse all'intervento sopra descritto, possono essere: prestazioni socio-educative a scuola

(accompagnamento in visite didattiche, assistenza alla mensa), a domicilio, anche di semplice sollievo ad esso (intrattenimento in assenza del care giver) o nel territorio.

**Dopo di noi - progetto "Benvenuti a casa ... vostra" in Coprogettazione con la Comunità Montana del salto Cicolano**  
Programma di accompagnamento x l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero per la de istituzionalizzazione  
La cooperativa sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. è impegnata nell'attuazione intervento azione volto all' organizzazione di attività di gruppo finalizzate a sperimentare l'uscita dal nucleo familiare con il fine di perseguire la nascita del gruppo casa e raggiungere la vita indipendente per utenti con disabilità.

Un percorso sperimentale strutturato in:

week-end residenziali distribuiti nel corso dell'anno per brevi esperienze di separazione dalla famiglia;  
soggiorni residenziali di durata di una settimana, come esperienza che prefigura già una continuità maggiore nelle relazioni con il gruppo e la familiarità con contesti di vita nuovi;  
esperienza dell'abitare insieme in forma continuativa per 15 giorni consecutivi da svolgersi preferibilmente nella fase conclusiva del progetto come esperienza di convivenza significativa nella prospettiva di un abitare insieme permanente.  
Ad oggi è stata espletata la fase riguardante i cicli di weekend residenziali che hanno seguito il seguente calendario:

19-20 Ottobre 2019

9-10 Novembre 2019

30-01 Dicembre 2019

11-12 Gennaio 2020

A tele azione hanno preso parte 7 utenti, del distretto di Ri/1 e del Comune di Greccio di cui 3 maschi e 4 femmine, ritenuti idonei dall'UVM, per i quali è stato redatto il PEI.

L'emergenza sanitaria di marzo 2020 ci ha costretto, in accordo con la Comunità montana, a stoppare il progetto per poi riprenderlo nel gennaio 2021.

**SERVIZIO PSICOPEDAGOGICO**

A seguito delle decisioni del Governo in materia di contenimento e gestione dell'emergenza sanitaria legata al virus Covid 19, a partire dal 5 marzo 2020 sono stati sospesi i servizi educativi e le attività didattiche nelle scuole di ogni ordine e grado, nonché la frequenza delle attività scolastiche e di formazione superiore, rimandando ai dirigenti scolastici di attivare, per tutta la durata della sospensione delle attività didattiche nelle scuole, modalità di didattica a distanza con particolare riguardo alle specifiche esigenze degli studenti con disabilità, con la possibilità di riconsiderare e rimodulare la scelta in base a quello che sarebbe lo scenario epidemiologico. Questo nuovo scenario ha comportato la necessità di gestire le difficoltà non previste in presenza di una minaccia così pervasiva e non calcolabile nella sua durata che ha investito nei diversi ruoli e contesti nei quali siamo chiamati ad agire: nella quotidianità, nella responsabilità di gestione dei servizi alla persona. Dopo un primo periodo di totale arresto nell'erogazione del servizio a partire dalla metà di marzo, anche a seguito di un continuo scambio che da subito e con determinazione si è attivato con la committenza, quest'ultima ha convocato i referenti delle diverse Cooperative consegnando ad ognuno un elenco dei nominativi degli utenti le cui famiglie avevano accettato, previa compilazione di una scheda di triage, l'erogazione presso il proprio domicilio di 5 ore settimanali di "Ore di sollievo". Questo ha comportato un'organizzazione piuttosto complessa e farragginosa affinché fosse garantita l'erogazione del servizio in linea con quanto indicato dalla committenza parallelamente ad una prassi che potesse tutelare anche la salute degli operatori stessi. Una volta ricontattate ognuna delle famiglie in elenco e verificate le effettive possibilità di erogazione del servizio in completa sicurezza per l'operatore come per l'utente stesso, ci si è attivati concordando tempi e modalità in accordo con il servizio e con le famiglie stesse. Successivamente, dato il prolungarsi della sospensione delle attività didattiche in presenza, oltre alle ore di sollievo sono state attivate per gli alunni le cui famiglie ne hanno fatto richiesta, sempre con le stesse modalità di erogazione anche i rispettivi monte ore settimanali assegnati di assistenza scolastica.

**SERVIZI OFFERTI IN AMBITO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE PRESSO STRUTTURE A GESTIONE DIRETTA**

**Andamento delle valutazioni multidisciplinari e dei ricoveri** durante i primi 2 mesi dell'anno 2020 si è mantenuto l'incremento delle richieste di valutazioni, di invii effettuati da altri servizi e di ricoveri residenziali che costituiscono la parte più importante per garantire la tenuta economico-gestionale della Comunità. Dal 14 marzo 2020 a causa dell'emergenza sanitaria la Comunità è stata chiusa perché i residenziali presenti non hanno accettato il proseguimento del ricovero senza possibilità né di uscire per attività sul territorio né ricevere visite dei familiari. Durante il periodo di chiusura è stata garantita la continuità terapeutica a distanza chiedendo alla Asl la riconversione di alcune ore in modalità in remoto. Durante il periodo di chiusura abbiamo comunque osservato un peggioramento generale delle condizioni cliniche delle pazienti già seguite a causa dell'interruzione improvvisa del servizio. La comunità terapeutica è stata riaperta a maggio 2020 a seguito dell'implementazione di tutte le procedure per la messa in sicurezza dei percorsi iniziando con i trattamenti in residenziale. Nonostante le iniziali resistenze della Asl convenzionata circa l'attuazione dei percorsi semiresidenziali ciò è avvenuto nel mese di Agosto. Dal mese di ottobre 2020 il consulente scientifico Ilio Masci è andato in pensione; la Asl di Terni non ha ancora completato l'individuazione del personale previsto per la riprogrammazione dell'ambulatorio territoriale rendendo frammentato il percorso di richiesta di autorizzazione. Questo cambiamento potrà avere delle ricadute sulla gestione degli inserimenti in Comunità (tempi più lunghi per il rilascio autorizzazione? Valutazione diversa sui bisogni e sulle scelte dei ricoveri? Diverso orientamento di cura nel caso di doppia diagnosi?) che saranno più chiare nei prossimi mesi.

**Andamento della stabilità del servizio:** il 2020 si è caratterizzato come un anno instabile per la continuità dell'apertura che non ha permesso di garantire la continuità lavorativa di tutto il personale già occupato ed ha richiesto l'attivazione dei

ammortizzatori sociali.

**Personale** L'aspetto più saliente del 2020 è stato l'inserimento della figura dello Psichiatra che ha consentito il completamento dell'equipe medica e la possibilità di seguire in maniera più accurata le pazienti con doppia diagnosi sempre più presenti come inserimenti.

Sul fronte del personale sono state apportate delle modifiche al funzionigramma e all'organigramma della Comunità riconfermando la nuova figura del coordinatore gestionale a cui è stata affidata la cura di tutte le attività di manutenzione, di gestione delle spese e di supporto alla gestione della cucina e all'Haccp.

**Provenienza dei ricoveri:** pur rimanendo un servizio con prevalente presenza di pazienti del territorio della asl umbria 2, si è registrata quest'anno una buona presenza di pazienti provenienti da altre asl.

#### **Ambulatorio privato:**

Prendendo in considerazione l'andamento del numero delle visite effettuate nell'ambulatorio privato specializzato nei Disturbi del Comportamento Alimentare DCA Città Giardino nel periodo Settembre 2019/Settembre 2020, osserviamo, come riportato nella tabella sottostante, un andamento dettato dalla situazione nazionale generata dalla pandemia Covid. Osserviamo infatti, un numero di visite pari a 18 a Settembre 2019, numero che va diminuendo sempre di più fino ad azzerarsi in pieno lockdown ad Aprile 2020, mese in cui l'ambulatorio è dovuto rimanere chiuso. Con la riapertura a Maggio, si osserva un graduale incremento delle visite effettuate fino ad arrivare a Settembre 2020, mese in cui il numero delle stesse è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente.

#### **SERVIZI EROGATI IN AMBITO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE PRESSO STRUTTURE IN APPALTO**

La cooperativa opera in appalto in varie strutture a carattere residenziale e semi residenziale, che ospitano anziani, disabili, minori, utenti psichiatrici. In questo ambito le prestazioni, che seguono il progetto concordato con i servizi committenti, vengono erogate da operatori con specifica formazione.

#### **Centri semi-residenziali H**

##### **Girasole- Arcobaleno- Agorà -Macondo**

Da dicembre 2013 il coordinamento e la gestione delle attività è effettuato da referenti Usl e dalla dott.ssa N. V. che è anche Resp. UO Psicologia Disabili Adulti oltre che da 3 coordinatori ATI. Stiamo vivendo un periodo storico difficile in cui i nostri pensieri sono rivolti la maggior parte del tempo al "nemico invisibile" del 2020: il Covid-19. Abbiamo dovuto cambiare, stravolgere in molti casi, le nostre abitudini: dai ritmi quotidiani fino alle modalità di comunicazione con i nostri cari, famigliari, amici, colleghi. Questo isolamento forzato ma inevitabile, sarebbe stato sicuramente più difficile da sostenere se non ci fosse stato l'aiuto della tecnologia: grazie ai social, alle videochiamate, alle chat, possiamo avere ancora un rapporto con il mondo esterno che ci consente di controllare e calmare quel senso di solitudine che stiamo vivendo. La chiusura dei centri diurni in data 19 marzo ha costretto ad una riformulazione del servizio, tempestiva e improvvisata. C'è stato un distacco repentino da tutti gli utenti fruitori dei Centri Diurni, catapultati anche loro in una nuova dimensione, con orari e abitudini a cui non erano più avvezzi perché la maggior parte della loro quotidianità si svolgeva nelle strutture semiresidenziali. Per tutti questi motivi è stato necessario restare connessi per sentirci "vicini anche se distanti" soprattutto con chi ha maggiori difficoltà di elaborare in modo corretto quello che sta accadendo intorno a noi per problematiche affettive relazionali, cognitive, motorie, comunicative. Per la maggior parte degli utenti, che avevano la possibilità di utilizzare il device mobile sia autonomamente che con il supporto e sostegno di un familiare o care giver o educatore, sono state pianificate delle attività da svolgere completamente in remoto. Le attività proposte o tutorial dalla cucina al giardinaggio, sono state realizzate attraverso videochiamate con l'applicazione whatsapp oppure con skype tenendo sempre conto di tutte le caratteristiche degli utenti. Sono stati raggiunti ottimi risultati, maggiori delle aspettative, perché gli utenti si sono dimostrati interessati e più collaborativi del solito, probabilmente anche per la novità dell'intervento. Il remoto ha permesso di entrare nelle case condividendo in modo più intimo le attività e scoprendo anche nuove specificità che altrimenti non sarebbe stato possibile sapere. Anche laboratori molto specifici come il Laboratorio Teatrale, assai importante presso il Centro Girasole, hanno potuto dare i loro frutti: se lo spettacolo di fine laboratorio non si è potuto realizzare per ovvi motivi, è stato gratificante vedere gli utenti realizzare un video, promosso sulla pagina Fb del Girasole e partecipare ad un corso teatrale, dove ognuno di loro ha comunque potuto esprimere appieno la bravura e l'impegno in questa attività così sentita. Al 2020 per il Girasole sono rimasti attivi 3 modalità di servizio: è infatti ripresa una programmazione che prevede una parte dell'utenza e del gruppo operatori fissa al centro Girasole, un'altra nella sezione distaccata del Centro S. Efebo, tre laboratori da remoto e alcuni servizi domiciliari attivi. Per il resto dell'utenza che era impossibilitata a svolgere tali attività da remoto, si è formulato un servizio di assistenza domiciliare. Anche quella modalità ha fornito supporto agli utenti e alle famiglie, vista la difficoltà oggettiva di sostenerle a distanza per mancate attrezzature tecnologiche e competenze. Quest'anno tutte le attività estive sono state annullate. Nella seconda fase si è reso necessario rimodulare una programmazione che ha previsto il rientro in struttura, con una riduzione fino al 50% delle presenze complessive normalmente previste garantendo una continuità del sostegno domiciliare individuale per alcune fasce di utenza più grave. Si conferma come aspetto positivo la collaborazione tra i 3 referenti ATI di ogni cooperativa e i referenti di ogni centro diurno: ciò permette una maggiore fluidità nelle varie comunicazioni in modo che tutti sono informati dei vari accadimenti ed il confronto permette di decidere al meglio sulle strategie da attuare per la risoluzione delle varie problematiche che possono presentarsi.

#### **Centro Diurno Leonardo - psichiatria**

Il centro diurno Leonardo nasce come laboratorio di ceramica e falegnameria con la missione di fornire possibilità formative e riabilitative nell'ambito del disagio mentale. Accoglie nell'arco dell'annualità un'utenza di circa 20 persone con problematiche miste psichiatriche e neurologiche; ha il compito di prevenire e contenere il ricovero, promuovere

programmi riabilitativi e risocializzanti individuali e integrati per gruppi omogenei di utenti, di supportare gli inserimenti formativi, lavorativi e occupazionali con livelli differenti di protezione. Nel centro operano 6 educatori, responsabile clinico è la dott.ssa A.F e infermiera assegnata dal CSM e M.S.. Le attività attive durante l'anno sono: Lab. Ceramica, Lab. restauro, uscite sul territorio, progetto mercatini, Lab. bigiotteria/cucito, La. mani abili, Attività con le scuole. Questa annualità è stata caratterizzata dall'emergenza sanitaria che ha visto, temporaneamente, delle modifiche sostanziali nella gestione/organizzazione delle attività terapeutiche. Il 19 marzo è stata la data che ha visto la chiusura temporanea del centro diurno disposta dal Commissario straordinario della Usl Umbria2 alla luce di quanto contenuto nel D.L.n° 18 del 17/03/2020. La chiusura del servizio ha reso necessaria una riprogrammazione dell'intervento individuale per garantire la continuità assistenziale vista la tipologia della nostra utenza. In tempi brevissimi ed in conformità con i decreti legislativi del DPCM Cura Italia è stato predisposto un piano di intervento individuale a distanza che ha coinvolto tutti gli operatori in servizio al centro e tutti gli utenti in carico garantendo così un costante monitoraggio soprattutto di coloro che vivono soli. Il 15 giugno, dopo tampone sia del personale sia degli utenti e adeguamento locali in base alle nuove normative, è stato possibile riattivare il servizio secondo il piano di sicurezza redatto in collaborazione con il DSM. Le linee guida prevedono una compresenza massima di 15 persone tra operatori ed utenti quindi è stato necessario programmare una turnazione settimanale per garantire l'accesso a tutti gli utenti in carico. A seguito dell'emergenza sanitaria e all'organizzazione del sistema assistenziale osserviamo i seguenti cambiamenti rispetto all'utenza: marzo 2020 n° 21 utenti; novembre 2020 n° 20 utenti di cui 6 nuovi ingressi. Ne risultano 7 dimessi per: 2 trasferimento in strutture per disabili, 3 dimessi per patologie organiche correlate, 1 dimessa per inserimento in corso di avviamento professionale, 1 ricovero in RSA.

**Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017**

b) interventi e prestazioni sanitarie;

## Utenti per tipologia di servizio

| Tipologia   | n.  | n. utenti diretti   |
|---|-----|---|
| Servizio Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio | 148 | <p>La Cooperativa offre servizi di assistenza domiciliare ad utenti <b>ADULTI, ANZIANI e MINORI</b>, gli utenti in carico sono 148.</p> <p>Il servizio principalmente svolto dalla Cooperativa è rivolto ad <b>utenti disabili adulti</b> gravi e gravissimi con deficit cognitivi, sensoriali e motori. L'intervento tiene conto della rete primaria a cui l'utente appartiene e della rete dei servizi pubblici del territorio.</p> <p>La finalità che persegue è quella di offrire un sollievo alle famiglie nelle normali attività domestiche, di favorire l'autonomia personale dell'utente nel proprio ambiente di vita e nel rispetto della sua persona, di evitare rischi di isolamento e di emarginazione e sostenere la socializzazione e l'integrazione.</p> <p>Le attività sono finalizzate alla cura e all'igiene della persona, alla preparazione dei pasti e aiuto nell'assunzione, alla cura degli ambienti della casa e l'accompagnamento per l'accesso ai servizi.</p> <p>Il servizio domiciliare rivolto invece agli <b>anziani</b> è costituito da una serie integrata di interventi qualificabili come, assistenza diretta alla persona, aiuto domestico, prestazioni igienico sanitarie non di tipo infermieristico, l'integrazione sociale e il mantenimento dell'identità personale.</p> <p>Il servizio domiciliare invece rivolto a <b>minori</b> offre un supporto socio-educativo e di aiuto didattico. Il servizio vede coinvolta direttamente la famiglia nell'attuazione del progetto educativo ed ha l'obiettivo di mediare tra famiglia, utente e comunità.</p> <p>Per evitare l'isolamento ambientale e culturale viene favorito l'inserimento in attività rivolte all'esterno, e si cerca di dare sostegno alla famiglia a "reggere" con serenità il compito educativo e genitoriale.</p> <p>Quasi tutte le programmazioni ed i piani di attività sono progettati dagli Enti committenti a cui partecipa il Responsabile di settore e gli operatori della cooperativa preposti al servizio.</p> |
| Tipologia Servizio Servizi residenziali                         | 23  | <p><b>n. utenti diretti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I pazienti presi in carico durante il 2020 sono stati con netta prevalenza afferenti all'area dell'Anoressia Nervosa, con i diversi sottotipi (9 nell'anno). Tre di loro provenivano da un ricovero ospedaliero con un BMI ai limiti della soglia del ricovero residenziale. A seguire i pazienti con DAI, i quadri Nas e quelli con BN. Anche rispetto ai pazienti inseriti nel 2019 e seguiti durante il 2020 si conferma la prevalenza dell'area Anoressico/restrittiva. La fascia d'età maggiormente rappresentata è tra i 17 e 25 anni; un solo paziente con diagnosi di BN di sesso maschile tra i ricoverati.</li> <li>"La Farfalla"- centro residenziale con utenza disabili adulti</li> </ul>   |

|                          |                       |  |
|--------------------------|-----------------------|--|
| <b>Tipologia</b>         | <b>n.</b>             | <b>n. utenti diretti</b>   |
| <b>Servizio</b>          | <b>utenti</b>         |  |
| Servizi semiresidenziali | <b>diretti</b><br>167 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità Terapeutica - Città Giardino I pazienti presi in carico durante il 2020 sono stati con netta prevalenza afferenti all'area dell'Anoressia Nervosa, con i diversi sottotipi. A seguire i pazienti con DAI , i quadri Nas e quelli con BN. Anche rispetto ai pazienti inseriti nel 2019 e seguiti durante il 2020 si conferma la prevalenza dell'area Anoressico/restrittiva. La fascia d'età maggiormente rappresentata è tra i 17 ei 25 anni; un solo paziente con diagnosi di BN di sesso maschile tra i ricoverati.</li> <li>• Il centro "Leonardo", raccoglie nell'arco dell'annualità un'utenza di circa 20 persone con problematiche miste psichiatriche e neurologiche, ha sempre avuto come mission quella di offrire alla propria utenza la possibilità di impegnarsi in attività laboratoriali con fini terapeutici e riabilitativi.</li> </ul> |

Il Centro Diurno ha il compito di prevenire e contenere il ricovero, promuovere programmi riabilitativi e risocializzanti individuali e integrati per gruppi omogenei di utenti, di supportare gli inserimenti formativi, lavorativi e occupazionali con livelli differenziati di protezione. Durante il periodo di chiusura per il lock down disposto dal governo sono state programmate attività a distanza attraverso strumenti tecnologici a disposizione dell'utenza.

- Il Centro Socio Assistenziale Rigliani di Spinaceto accoglie un'utenza di 14 persone disabili adulte alle quali propone attività socio educative condotte da educatori e psicologi.
- Centri Diurni Disabili adulti ATI - Terni accolgono una utenza di 122 persone disabili gravi in età giovane-adulta che necessitano durante il giorno di interventi riabilitativi e di ospitalità diurna sulla base di breve-medio-lungo periodo mediante attività di laboratorio, di animazione, di movimento e ricreative del tempo libero

|                  |                      |  |
|------------------|----------------------|--|
| <b>Tipologia</b> | <b>n.</b>            | <b>n. utenti diretti</b>   |
| <b>Servizio</b>  | <b>utenti</b>        |  |
| Servizi Sanitari | <b>diretti</b><br>39 | I pazienti presi in carico durante il 2020 sono stati con netta prevalenza afferenti all'area dell'Anoressia Nervosa, i quadri patologici afferenti all'area NAS sono stati numericamente modesti, seguono DAI e BN. |

|                  |                     |   |
|------------------|---------------------|---|
| <b>Tipologia</b> | <b>n.</b>           | <b>n. utenti diretti</b>  |
| <b>Servizio</b>  | <b>utenti</b>       |   |
| Servizi Sanitari | <b>diretti</b><br>8 | Durante il periodo di chiusura (emergenza sanitaria) della Comunità Città Giardino è stata garantita la continuità terapeutica e sono state seguite a distanza in maniera particolare le pazienti affette da Anoressia Nervosa. |

|                  |                      |   |
|------------------|----------------------|---|
| <b>Tipologia</b> | <b>n.</b>            | <b>n. utenti diretti</b>  |
| <b>Servizio</b>  | <b>utenti</b>        |   |
| Servizi Sanitari | <b>diretti</b><br>58 | Ambulatorio "Città Giardino"<br>In considerazione della crescente diffusione delle patologie connesse ai disturbi del comportamento alimentare e al fine di dare continuità assistenziale ai pazienti che hanno concluso il percorso all'interno della comunità "Città Giardino" si è reso necessario implementare l'assistenza con l'attivazione di un ambulatorio multidisciplinare (nutrizionale/psicoterapica) aperto alla cittadinanza. L'utenza che affersce all'ambulatorio ha diagnosi di Anoressia Nervosa, Bulimia Nervosa e Disturbi da Alimentazione incontrollata o patologie correlate che non necessitano nè di un intervento residenziale o semi-residenziale. In questa annualità abbiamo accolto 58 utenti. |

|                  |                |   |
|------------------|----------------|---|
| <b>Tipologia</b> | <b>n.</b>      | <b>n. utenti diretti</b>  |
| <b>Servizio</b>  | <b>utenti</b>  | E' un servizio di carattere socio-assistenziale ed educativo che concorre a garantire agli alunni con   |
| Istruzione e     | <b>diretti</b> | disabilità o con "bisogni educativi particolari " il diritto all'educazione, all'istruzione e   |
| Servizi          | 29             | all'integrazione scolastica.  |
| scolastici       |                | Integra il lavoro degli insegnanti curricolari e di sostegno nel rendere fruibile l'esperienza scolastica nelle sue diverse componenti. Sulla base del PEI ( Progetto Educativo Individualizzato), inteso come documento complessivo che racchiude in sé i progetti didattico – educativi, riabilitativi e di socializzazione, nonché le forme di integrazione tra attività scolastiche ed extrascolastiche vengono definiti in equipe allargata gli obiettivi. |
|                  |                | I destinatari del servizio sono alunni della scuola materna, elementare e superiore con:  |
|                  |                | disabilità intellettiva / ritardo mentale   |
|                  |                | disabilità motorie /sensoriali  |
|                  |                | disturbi dell'apprendimento   |
|                  |                | disturbi generalizzati dello sviluppo   |
|                  |                | disturbi emozionali e comportamentali   |
|                  |                | malattie fisiche  |
|                  |                | autismo   |
|                  |                | altre condizioni di difficoltà più o meno transitorie.  |

|                  |                |  |
|------------------|----------------|--|
| <b>Tipologia</b> | <b>n.</b>      | <b>n. utenti diretti</b>   |
| <b>Servizio</b>  | <b>utenti</b>  | Trasporto scolastico   |
| Istruzione e     | <b>diretti</b> | Il servizio scolastico che i nostri operatori svolgono come accompagnatori di utenza individuata |
| Servizi          | 46             | dalla neuropsichiatria sui pulmini del CMT   |
| scolastici       |                |  |

## Utenti per tipologia di servizio

### Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

|   |        |         |
|---|--------|---------|
| Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa) | 65     | 83      |
|   | Maschi | Femmine |

**Totale**  
148.00

### Servizi residenziali

|   |        |         |
|---|--------|---------|
| Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie | 5      | 2       |
|   | Maschi | Femmine |

**Totale**  
7.00

|  |        |         |
|--|--------|---------|
| Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura | 1      | 15      |
|  | Maschi | Femmine |

**Totale**  
16.00

### Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi

84 52  
Maschi Femmine

---

**Totale**  
136.00

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura

9 22  
Maschi Femmine

---

**Totale**  
31.00

### Servizi Sanitari

Servizi ambulatoriali

5 53  
Maschi Femmine

---

**Totale**  
58.00

### Istruzione e servizi scolastici

Sostegno e/o recupero scolastico

20 9  
Maschi Femmine

---

**Totale**  
29.00

Trasporto scolastico

34 12  
Maschi Femmine

---

**Totale**  
46.00

**Unità operative Cooperative Tip. A**

---

## Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

|   |                              |                |
|---|------------------------------|----------------|
| Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa) | 50<br>Numero Unità operative | Terni<br>Rieti |
| <b>Servizi residenziali</b>   |                              |                |
| Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie   | 1<br>Numero Unità operative  | Terni          |
| Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura  | 22<br>Numero Unità operative | Terni          |
| <b>Servizi semiresidenziali</b>   |                              |                |
| Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi   | 25<br>Numero Unità operative | Terni<br>Rieti |
| Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura  | 25<br>Numero Unità operative | Terni          |
| <b>Servizi Sanitari</b>   |                              |                |
| Servizi ambulatoriali   | 4<br>Numero Unità operative  | Terni          |
| <b>Istruzione e servizi scolastici</b>  |                              |                |
| Sostegno e/o recupero scolastico  | 12<br>Numero Unità operative | Terni<br>Rieti |
| Trasporto scolastico  | 8<br>Numero Unità operative  | Terni          |

## Impatti dell'attività

### Ricadute sull'occupazione territoriale

Nel 2020 la Cooperativa ha dovuto affrontare l'emergenza sanitaria garantendo da un lato il lavoro ai propri soci/dipendenti, dall'altro delle prestazioni adeguate alle richieste.

Per quanto riguarda i soci/dipendenti, attraverso un piano di riprogettazione adeguato, siamo riusciti a rimodulare la maggior parte dei servizi ricorrendo solo in minima parte e per brevi periodi (lock down) agli ammortizzatori sociali messi in campo dal governo. Nello stesso tempo abbiamo cercato di ascoltare e contenere i giustificati timori degli operatori sul campo garantendo un servizio in sicurezza.

Per quanto riguarda i servizi attraverso l'utilizzo immediato di DPI, formazione e riprogettazione abbiamo garantito la continuità di servizio a tutti gli utenti in carico.

### Rapporto con la collettività

- Progetto "Partecipiamo nel Parco" a cura dei Centri Diurni Disabili del Comune di Terni - ATI Coop. Sociali Terni
- Collaborazione con Associazione "La Tartaruga"
- Collaborazione con Bottega Monimbò - Altro Mercato a cura del Centro Diurno "Leonardo"

- Ambulatorio DCA "Città Giardino"

## Iniziative e progetti realizzati sul territorio e/o con la collettività

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Ambito attività svolta</b><br>Ambientale | <b>Tipologia attività svolta</b><br>Cura e manutenzione del Parco Ciaurro di Terni | <b>Denominazione attività e/o progetto</b><br>"PARTECIPIAMO AL PARCO" |
| <b>Numero di Stakeholder coinvolti</b><br>3 | <b>Tipologia di stakeholder 'collettività'</b><br>UTENTI,CITTA',QUARTIERE,SCUOLE   |   |

### Rapporto con la Pubblica Amministrazione

- Co-progettazione con la Comunità Montana del Salto Cicolano
- Partecipazione alla verifica del Piano di Zona - Territorio Zona Sociale Rieti 4
- Rinnovo convenzione con USL Umbria 2 per Comunità Terapeutica per i Disturbi del Comportamento Alimentare "Città Giardino"
- Accreditemento Regione Umbria per Comunità Terapeutica per i Disturbi del Comportamento Alimentare "Città Giardino"
- Accreditemento Consorzio Sociale Rieti 1

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Ambito attività svolta</b><br>Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento                  | <b>Descrizione attività svolta</b><br>Attivazione progetto di co-housing legge Dopo Di Noi                         | <b>Denominazione P.A. coinvolta</b><br>Comunità Montana Salto Cicolano |
| <b>Ambito attività svolta</b><br>Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro  | <b>Descrizione attività svolta</b><br>Piano di Zona  | <b>Denominazione P.A. coinvolta</b><br>Rieti 4                         |
| <b>Ambito attività svolta</b><br>Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di educazione | <b>Descrizione attività svolta</b><br>Convenzione Comunità Terapeutica "Città Giardino"                            | <b>Denominazione P.A. coinvolta</b><br>USL Umbria 2                    |
| <b>Ambito attività svolta</b><br>Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di educazione | <b>Descrizione attività svolta</b><br>Accreditemento Comunità Terapeutica "Città Giardino" per erogazione servizio | <b>Denominazione P.A. coinvolta</b><br>Regione Umbria                  |

### Impatti ambientali

Nella nostra Comunità Terapeutica "Città Giardino" sono state adottate delle misure volte a promuovere dei comportamenti a minimo impatto ambientale.

La plastica è utilizzata al minimo preferendo l'utilizzo dell'acqua in brocche piuttosto che in bottiglia; non vengono usate stoviglie usa e getta; si pone molta attenzione alla raccolta differenziata.

## Attività e obiettivi economico-finanziari

### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il bilancio al 31/12/2020 si chiude con una perdita di esercizio di € 1.001,60. La cooperativa ha svolto la sua attività principale nel settore dei servizi socio sanitari educativi nella regione Umbria per conto dell'Ausl Umbria 2 e nella regione Lazio nel distretto RI/1 attraverso il sistema di accreditamento ai servizi al Consorzio Sociale Rieti 1.

L'anno 2020 è stato caratterizzato da una totale rimodulazione e riduzione dell'attività lavorativa a seguito dell'emergenza sanitaria legata alla situazione pandemica seguita alla diffusione del virus COVID 19 Sars 2. La società non essendo obbligata ad interrompere l'attività ha comunque dovuto sospendere per un breve periodo i servizi svolti nei centri semiresidenziali per la disabilità, i servizi di assistenza scolastica e di accompagnamento al trasporto scolastico. Infine è stata sospesa l'attività svolta all'interno della comunità terapeutica per i disturbi del comportamento alimentare DCA Città Giardino. Conseguentemente si riscontra una notevole diminuzione del fatturato di circa 387.000 infatti da € 2.277.473 dell'anno 2019 passa ad € 1.889.864 nel 2020. Per la gestione del personale e la regolare corresponsione delle ore lavorative perse a seguito dell'emergenza COVID 19 la società ha fatto ricorso al Fondo di Integrazione Salariale. Nonostante ciò la società ha regolarmente fatto fronte agli impegni finanziari legati sia alla gestione fiscale, contributiva e retributiva del personale che nei confronti dei fornitori.

### Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

#### Dati da Bilancio economico

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Fatturato           | €1.889.864,00 |
| Attivo patrimoniale | €2.112.575,00 |
| Patrimonio proprio  | €405.519,00   |
| Utile di esercizio  | -€1.002,00    |

### Valore della produzione (€)

| Valore della produzione anno di rendicontazione | Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -1) | Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -2) |
|---|--|--|
| 1931543   | 2311318  | 2032244  |

### Composizione del valore della produzione

| Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi) | Valore della produzione (€) | Ripartizione % ricavi |
|---|-----------------------------|-----------------------|
| Ricavi da Pubblica Amministrazione                                | 1639010                     | % 86.73               |
| Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione   | 33771                       | % 1.79                |
| Ricavi da persone fisiche   | 217083                      | % 11.49               |
|   |                             | <b>Totale</b>         |
|   |                             | 1'889'864.00          |

### Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

| Tipologia Servizi   | Fatturato (€)       |
|---|---------------------|
| a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; | 389175              |
| b) interventi e prestazioni sanitarie;  | 1500689             |
| <b>Totale</b>   | <b>1'889'864.00</b> |

## Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Totali

## Fatturato per Territorio

### Provincia

|       |         |         |
|-------|---------|---------|
| Rieti | 300313  | % 15.89 |
| Terni | 1589551 | % 84.11 |

### Obiettivi economici prefissati

Per l'anno 2021 non sono previsti investimenti finanziari né il ricorso ad ulteriori finanziamenti.

**RSI**

**Responsabilità Sociale e Ambientale**

### Buone pratiche

- Partecipiamo al Parco - progetto gestito in ATI dalle Cooperative Sociali del Territorio volto alla manutenzione e cura del Parco Cittadino Ciaurro di Terni
- Partnership con APS La Tartaruga per attività rivolte a popolazione psichiatrica
- Conferenze sui Disturbi del Comportamento Alimentare presso le scuole secondarie superiori del Comune di Terni

## Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

|  |   |  |
|--|---|--|
| Tipologia Partner<br>Cooperative                 | Denominazione<br><b>Partnership</b><br>ATI Cooperative<br>Sociali Terni | Tipologia Attività<br>Erogazione di servizi appalto Usl Umbria 2   |
| Tipologia Partner<br>Altro                       | Denominazione<br><b>Partnership</b><br>Fondazione<br>Vincere Insieme    | Tipologia Attività<br>Sostegno sociale, animazione imprenditoriale, culturale e di formazione, finalità socio-sanitarie assistenziali nei confronti delle persone. |
| Tipologia Partner<br>Pubblica<br>amministrazione | Denominazione<br><b>Partnership</b><br>Co-progettazione                 | Tipologia Attività<br>Co-progettazione con la Comunità Montana del Salto Cicolano per la realizzazione di un progetto di co-housing-legge del Dopo di Noi          |

## Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

### Coinvolgimento degli stakeholder

#### Attività di coinvolgimento degli stakeholder

La direzione della Cooperativa ha individuato cinque grandi categorie di stakeholder: istituzioni, businnes partner, utenti/clienti, lavoratori, fornitori. Per ogni categoria sono stati individuati i requisiti che devono essere rispettati per la soddisfazione degli stakeholder stessi:

- istituzioni: rispetto requisiti contrattuali e requisiti cogenti; crescita e reputazione del servizio. Annualmente viene richiesta valutazione dei servizi svolti attraverso schede di monitoraggio. Le azioni intraprese dalla cooperativa vengono diffuse attraverso il Bilancio Sociale e i social media
- businnes partner: continuità collaborazioni; sviluppo di nuove collaborazioni
- utenti/clienti: buon rapporto qualità/prezzo; rispetto delle norme; continuità nei servizi; puntualità del servizio. Annualmente viene richiesta valutazione dei servizi svolti attraverso schede di monitoraggio. Le azioni intraprese dalla cooperativa vengono diffuse attraverso il Bilancio Sociale e i social media
- fornitori: trasparenza sistema di qualità; puntualità continuità del servizio
- lavoratori: stipendi regolari; livello adeguato alla mansione svolta; indennità se dovuta; formazione; cambiamento di ruolo; continuità occupazionale. Vengono informati attraverso mail, social media, bilancio sociale, bilancio di esercizio. La direzione è pronta ad accogliere proposte, idee progettuali.

#### Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

|                         |  |   |   |
|-------------------------|--|---|---|
| Categoria<br>Soci       | Tipologia di<br>relazione o<br>rapporto<br>Decisionale e di<br>coinvolgimento          | Livello di Coinvolgimento<br>Responsabilità sociale e bilancio sociale  | Modalità di coinvolgimento<br>Azioni "collettive" (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione), modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder); |
| Categoria<br>Lavoratori | Tipologia di<br>relazione o<br>rapporto<br>Integrazione e<br>inserimento<br>lavorativo | Livello di Coinvolgimento<br>Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..), Generale: attività complessiva della cooperativa | Modalità di coinvolgimento<br>modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni "collettive" (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)   |

## Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

|                                 |   |  |   |
|---------------------------------|---|--|---|
| <b>Categoria</b><br>Committenti | <b>Tipologia di relazione o rapporto</b><br>Affidamento servizi, Co-progettazione                                       | <b>Livello di Coinvolgimento</b><br>Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..), Generale: attività complessiva della cooperativa | <b>Modalità di coinvolgimento</b><br>Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);, Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);   |
| <b>Categoria</b><br>Utenti      | <b>Tipologia di relazione o rapporto</b><br>Beneficiari servizi   | <b>Livello di Coinvolgimento</b><br>Generale: attività complessiva della cooperativa   | <b>Modalità di coinvolgimento</b><br>Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);, Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); |
| <b>Categoria</b><br>Fornitori   | <b>Tipologia di relazione o rapporto</b><br>Acquisto prodotti e servizi   | <b>Livello di Coinvolgimento</b><br>Generale: attività complessiva della cooperativa   | <b>Modalità di coinvolgimento</b><br>Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);   |
| <b>Categoria</b><br>Partner     | <b>Tipologia di relazione o rapporto</b><br>Co-progettazione, Coinvolgimento, Contratti di lavoro, Scambio mutualistico | <b>Livello di Coinvolgimento</b><br>Generale: attività complessiva della cooperativa, Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..) | <b>Modalità di coinvolgimento</b><br>Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);   |

### Innovazione

### Cooperazione

### Obiettivi di Miglioramento

#### Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

La Direzione della Cooperativa intende far diventare il Bilancio Sociale uno strumento di trasparenza, consapevolezza e comunicazione volto a rendere partecipi prima di tutti i soci e dipendenti sulle azioni intraprese dalla Cooperativa.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Obiettivo</b><br>Realizzazione di un Bilancio Sociale partecipato   | <b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coinvolgere nella redazione del Bilancio Sociale, oltre ai referenti dei servizi, anche altri soci/lavoratori.</li> </ul> | <b>Obiettivo</b><br>Redazione grafica  |
| <b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b><br>Introdurre modalità grafiche che permettano una diffusione e comprensione più efficace ed immediata | <b>Obiettivo</b><br>Livello di approfondimento del Bilancio sociale  | <b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b><br>prevedere momenti di formazione specifici |

## Obiettivi di miglioramento strategici

### Obiettivo

Diverisificazione dei servizi offerti

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

- Ampliare l'offerta dei servizi attraverso la partecipazione a bandi regionali, nazionali ed europei

### Obiettivo

Formazione del personale

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

- garantire formazione continua per offrire prestazioni di qualità

### Obiettivo

Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

- rinnovo certificazioni

## TABELLA DI CORRELAZIONE

### *Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017*

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

| LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)  | Riferimento Modello ISCOOP.<br>MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI  |
|---|--|
| <b>1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</b>  |  |
| Eventuali standard di rendicontazione utilizzati;<br>Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione;<br>Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.   | <b>AMBITO:</b> Parte Introduttiva<br><b>INDICATORE:</b> Nota Metodologica  |
| <b>2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b>   |  |
| Nome dell'ente;<br>Codice Fiscale;<br>Partita Iva;<br>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore;<br>Indirizzo sede legale;<br>Altre sedi;<br>Aree territoriali di operatività;<br>Valori e finalità perseguite (missione dell'ente);<br>Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte;<br>Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale;<br>Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...);<br>Contesto di riferimento; | <b>AMBITO:</b> Identità<br><b>SEZIONE:</b> Presentazione e dati anagrafici<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ragione sociale</li> <li>● C.F.</li> <li>● P.IVA</li> <li>● Forma giuridica</li> <li>● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017</li> <li>● Descrizione attività svolta</li> <li>● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC)</li> <li>● Adesione a consorzi</li> <li>● Adesione a reti</li> <li>● Adesioni a gruppi</li> <li>● Contesto di riferimento e territori</li> <li>● Regioni</li> <li>● Provincie</li> </ul> <b>SEZIONE:</b> Sede Legale e Sede operativa<br><b>SEZIONE:</b> Mission, vision e valori<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa</li> </ul> |
| <b>3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</b>  |  |
| Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)   | <b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività<br><b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br><b>INDICATORE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Numero e Tipologia soci</li> <li>● Focus Tipologia Soci</li> <li>● Anzianità associativa</li> <li>● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS)</li> <li>● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B)</li> <li>● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC)</li> <li>● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Governance<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema di governo</li> <li>● Organigramma</li> <li>● Responsabilità e composizione del sistema di governo</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Partecipazione<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vita associativa</li> <li>● Numero aventi diritto di voto</li> <li>● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Sviluppo e valorizzazione dei soci<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vantaggi di essere socio</li> </ul> |
| <p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Mappa degli Stakeholder<br/> <b>INDICATORE:</b> Mappa categoria di stakeholder</p> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>SEZIONE:</b> Coinvolgimento degli stakeholder<br/> <b>INDICATORE:</b> Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>   |
| <b>4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b>   |   |
| <p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti;<br/> Contratto di lavoro applicato ai dipendenti;<br/> Natura delle attività svolte dai volontari;</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Numero Occupati</li> <li>● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B)</li> <li>● Occupati soci e non soci</li> <li>● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B)</li> <li>● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati</li> <li>● Tipologia di contratti di lavoro applicati</li> <li>● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)</li> </ul>   |
| <p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>   | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipologia e ambiti corsi di formazione</li> <li>● Ore medie di formazione per addetto</li> </ul>   |
| <p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate</li> </ul>   |
| <b>5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b>   |   |
| <p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p> | <p><b>AMBITO:</b> Sociale: Persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Qualità dei servizi<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Attività e qualità di servizi</li> <li>● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B)</li> <li>● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B)</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ricadute sull'occupazione territoriale</li> <li>● Rapporto con la collettività</li> <li>● Rapporto con la Pubblica Amministrazione</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p><b>AMBITO:</b> Obiettivi di miglioramento<br/> <b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento strategici<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Obiettivi di miglioramento strategici</li> </ul> <p><b>SEZIONE:</b> Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale</li> </ul>   |
| <b>6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>  |  |
| <p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati;<br/> specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse;<br/> segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>  | <p><b>AMBITO:</b> Situazione economico-finanziaria<br/> <b>SEZIONE:</b> Attività e obiettivi economico-finanziari<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale</li> <li>● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio</li> <li>● Valore della produzione</li> <li>● Composizione del valore della produzione</li> <li>● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)</li> </ul>   |
| <b>7) ALTRE INFORMAZIONI</b>  |  |
| <p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale;<br/> Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento;<br/> Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.<br/> Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p> | <p><b>AMBITO:</b> Parte Introduttiva<br/> <b>INDICATORE:</b> Introduzione</p> <p><b>AMBITO:</b> Sociale: persone, obiettivi e attività<br/> <b>SEZIONE:</b> Impatti sull'attività<br/> <b>INDICATORE:</b> Impatti ambientali</p> <p><b>AMBITO:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>SEZIONE:</b> Responsabilità sociale e ambientale<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buone pratiche</li> <li>● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni</li> </ul> <p><b>AMBITO:</b> Identità<br/> <b>SEZIONE:</b> Partecipazione<br/> <b>INDICATORE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vita associativa</li> <li>● Numero aventi diritto di voto</li> <li>● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione</li> </ul> |