



# Il Brutto Anatroccolo

Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

## BILANCIO SOCIALE 2022

*Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 CODICE EA 38F*

*Tel: 06.88.10.173—fax: 06.88.18.617*

*E- mail : [anatro@anatro.it](mailto:anatro@anatro.it) sito web: [www.anatro.it](http://www.anatro.it)*

*Pec: [cooperativailbruttoanatroccolo@pec.it](mailto:cooperativailbruttoanatroccolo@pec.it)*

*La solidarietà è l'unico investimento  
che non fallisce mai.  
(Henry David Thoreau)*

## INDICE

<b>PARTE INTRODUTTIVA</b> .....	4
<b>Introduzione</b> .....	5
<b>Lettera del presidente</b> .....	5
<b>Nota metodologica</b> .....	6
<b>1. IDENTITA'</b> .....	7
<b>Presentazione e dati anagrafici</b> .....	8
<b>Descrizione attività svolta</b> .....	9
<b>Aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera</b> .....	9
<b>Storia della cooperativa</b> .....	11
<b>Mission, vision, valori</b> .....	13
<b>Governance</b> .....	16
<b>Organigramma</b> .....	16
<b>Responsabilità e composizione del sistema di governo</b> .....	17
<b>Focus su presidente e membri del CDA</b> .....	18
<b>Partecipazione</b> .....	18
<b>Mappa degli stakeholders</b> .....	20
<b>2. SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI ATTIVITA'</b> .....	25
<b>Sviluppo e valorizzazione dei soci</b> .....	26
<b>Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati</b> .....	29
<b>Welfare aziendale</b> .....	30
<b>Struttura dei compensi e delle retribuzioni</b> .....	34
<b>Malattia e infortuni</b> .....	34
<b>Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti</b> .....	35
<b>Formazione</b> .....	36
<b>Tipologia e ambiti dei corsi di formazione</b> .....	39
<b>Feedback ricevuti dai partecipanti</b> .....	39
<b>Qualità dei servizi</b> .....	40
<b>Carattere distintivo nella gestione dei servizi</b> .....	40
<b>Utenti per tipologia di servizio</b> .....	43
<b>Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali</b> .....	45
<b>Impatti dell'attività</b> .....	47
<b>Andamento occupati negli ultimi 3 anni</b> .....	48
<b>Rapporti con la collettività</b> .....	48

	Rapporti con pubblica amministrazione .....	48
	Impatti ambientali .....	49
3.	<b>SITUAZIONE ECONOMICO –FINANZIARIA .....</b>	<b>50</b>
	Attività e obiettivi economico – finanziari.....	51
	Attivo patrimoniale, patrimonio proprio e utile di esercizio.....	51
	Valore della produzione.....	51
	Composizione del valore della produzione .....	52
	Fatturato per servizi.....	52
	Obiettivi economici prefissati.....	52
	Responsabilità Sociale e Ambientale: BUONE PRATICHE .....	53
	Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni .....	53
	Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs .....	54
	Politiche e strategie .....	54
	Coinvolgimento degli stakeholder.....	55
4.	<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>56</b>
	Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale.....	57
	Obiettivi di miglioramento strategici .....	58

# PARTE INTRODUTTIVA



## INTRODUZIONE

Il bilancio sociale può essere definito come uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio». Alla luce di tale presupposto, deve essere concepito non solo nella sua dimensione finale di atto, ma anche in una dimensione dinamica e come processo di crescita della capacità della nostra organizzazione di rendicontare le attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento, in primo luogo della nostra base sociale, per arrivare in futuro a coinvolgere nella redazione anche i nostri interlocutori più prossimi (utenza e famiglia, partner del terzo settore e istituzionali). In questa terza edizione di bilancio sociale andremo a descrivere il 2022, che possiamo definire anno di transizione su più fronti: l'assetto dei servizi, la ridefinizione dei nostri stakeholders e delle alleanze territoriali e non, le politiche del personale e della formazione, le strategie future, soprattutto in relazione al ricambio generazionale e alla crescita di anzianità di servizio e anagrafica di buona parte del personale operante sia nei servizi che nel comparto organizzativo. Cercheremo di evidenziare le molteplici attività della nostra cooperativa in tutti i suoi aspetti e snodi essenziali dell'attività di impresa: dai servizi che quotidianamente eroghiamo agli aspetti economici e professionali al personale e tentando di dare un senso alla “cultura” che sovrintende il nostro agire quotidiano.

## LETTERA DEL PRESIDENTE

*La lettera che di norma apre il bilancio sociale quest'anno sarà centrata sull'anniversario dei quarant'anni della nostra cooperativa. Il 2022 è una data significativa in quanto fissa i 40 anni di attività poiché il 20 dicembre 2022, data di costituzione, abbiamo voluto festeggiare ricordando il cammino fatto in questi anni brindando con le molte persone presenti dai soci ai dipendenti alle molte famiglie ai referenti istituzionali, cooperative con cui collaboriamo da tanti anni, la nostra organizzazione di rappresentanza, i servizi municipali e i tanti compagni e compagne di viaggio di questi anni. Un cammino non sempre facile, tutt'altro, ma che ci ha consentito di attraversare da protagonisti la storia del paese, della nostra città e del nostro territorio tradizionalmente di riferimento che ci ha visto un gruppo di giovani più che altro impegnati nel volontariato definirsi in una struttura di impresa per cercare vie nuove e originali per dare risposte lavorative da una parte e dall'altra risposte di solidarietà e attenzione alle fasce più deboli in una fase in cui incominciavano a nascere i primi servizi all'interno di una fase legislativa riformatrice che ha determinato cambiamenti culturali e sociali valori di solidarietà e integrazione. Dentro tali valori è stata la nostra cooperativa e l'obiettivo è di rimanere dentro tali valori. IL 2022 è stato un anno importante su più fronti: 1. la cooperativa ha avviato dal 1 gennaio 2022 il nuovo servizio all'interno del Polo Lumiere; 2. si è accreditata al RUAS per l'Assistenza Scolastica ad alunni con disabilità delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado e da settembre ha ricominciato dopo 4 anni ad operare nel servizio di in varie scuole del Municipio III. Il comune di Roma infatti ha rivisto le modalità di affidamento passando dalla modalità della gara, molto spesso a massimo ribasso, alla sperimentazione della modalità dell'accreditamento basato sulla scelta dell'utenza. Il 2022 ha rappresentato un punto di arrivo importante e adesso dobbiamo cercare nei limiti del possibile una “visione” che possa essere da guida per affrontare i prossimi anni. Siamo consapevoli che viviamo in un'epoca storica molto complessa e corredata da criticità e problematiche che non trovano soluzioni nel breve periodo: la crisi economica, la crisi ambientale, la guerra, il debito*

pubblico , le contraddizioni sociali le nuove e vecchie povertà. Tuttavia, forti del nostro passato, dobbiamo trovare il modo per vivere il futuro; abbiamo il compito di far vivere la cooperativa per i più giovani e per quelli che verranno. Centrale è in questa fase il tema del rinnovamento organizzativo in prospettiva futura . Sicuramente questa è una fase di grande stabilità per la nostra cooperativa: i servizi storici sono stati rinnovati e dopo tre anni siamo rientrati nella scuola con un numero di famiglie che ci hanno scelto significativo un conseguente incremento di personale, favorendo l'incremento dell'occupabilità nel territorio. Ci siamo anche sperimentati nella gestione di nuovi servizi e progetti (TOTEM, ila sperimentazione del Dopo di Noi) che ci hanno permesso di misurarci in una ottica di rete e collaborazione locale su iniziative innovative rivolte a minori e persone con disabilità. Tutto questo cercando di non mai perdere di vista il nostro essere “impresa sociale” che per noi significa lavorare coniugando professionalità e passione, mettendo al centro le persone, nonostante le pulsioni di un mercato tendente a favorire “concorrenzialità” non sempre impostata sulla qualità. Un'altra esperienza importante nel 2022 è stata la nascita di **InnovainRETE** , un contratto di rete stipulato a seguito di un intenso lavoro di coprogettazione fra cooperative sociali del territorio romano, costruendo progettualità nuove in risposta ai bisogni generati dalla pandemia. Ci siamo impegnati nel rafforzamento del partenariato territoriale, ricostruendo alleanze su scambi e progettualità condivise, per esplorare nuove possibilità nell'accesso alle risorse, individuare risposte a bisogni rilevati e ripensando il lavoro di coprogettazione in una logica di alleanza e non di pura concorrenzialità. Intenso, infine, è stato il rapporto con utenza, famiglie e beneficiari/e dei servizi e degli interventi che gestiamo, con il duplice obiettivo di favorire processi partecipativi rispetto alle strategie future e, al contempo, effettuare una ricognizione della domanda sociale dei nostri stakeholders più prossimi. Il materiale fin qui raccolto e prodotto rappresenta una fotografia del reale con le sue criticità e i suoi punti di forza che vogliamo mettere a disposizione di tutte le persone che camminano con noi. Ringrazio tutti i soci, i dipendenti , la struttura organizzativa i coordinamenti e il Consiglio di Amministrazione per il lavoro svolto .

Il Presidente

**Enrico Fratini**

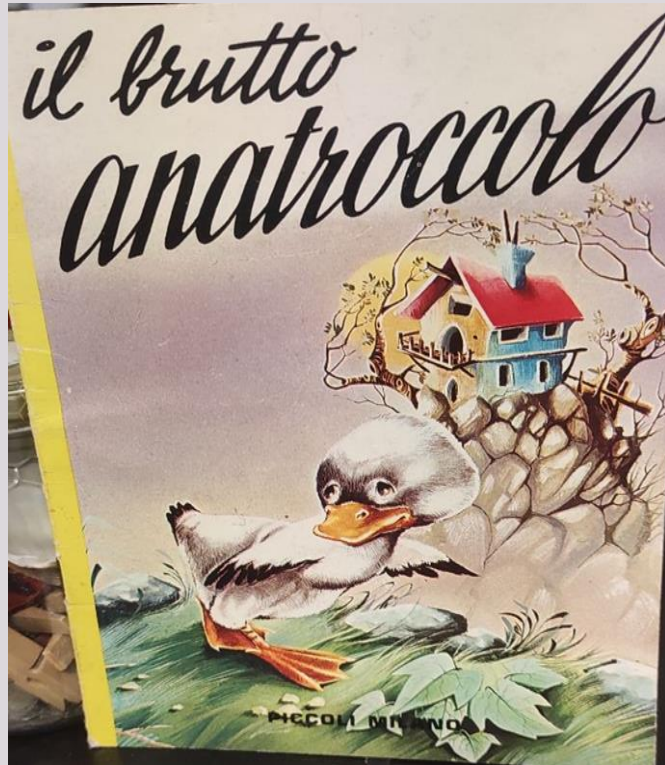
## NOTA METODOLOGICA

Il bilancio sociale – anno 2022 è predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto Leg.vo n.117/2017 ed è stato redatto attraverso il modello ISSCOOP, piattaforma utilizzata dalle cooperative aderenti a Legacoop (CC-BY-NC-4.0).

I dati necessari alla sua stesura e realizzazione sono stati ricavati dagli strumenti di programmazione, gestione, controllo e monitoraggio utilizzati dalla cooperativa. Gran parte dei dati sono desunti dalla documentazione prodotta annualmente per la certificazione di Qualità ISO-9001.-2015 (rapporto sullo stato del sistema – verbale di riesame – Piano di Miglioramento Strategico) e sono esclusivamente di pertinenza dell'anno solare 2022.

Nell'ultimo bilancio sociale redatto (anno 2021) abbiamo evidenziato il gap relativo allo scarso coinvolgimento della base sociale quindi per questa edizione abbiamo cercato di lavorare su un maggiore coinvolgimento inviando a fine febbraio un questionario on line sul clima aziendale a tutti/e i soci /e e dipendenti con domande relative ai punti di forza e debolezza della nostra organizzazione e poi chiedendo adesione su base volontaria ad un gruppo di soci e socie per ragionare su alcuni aspetti fondamentali quali: strategie e obiettivi, ,miglioramento dei servizi e miglioramento del clima interno. Alcuni dei risultati emersi sono parte integrante di questo documento.

# 1. IDENTITA'



PRESENTAZIONE E DATI ANAGRAFICI

**Ragione Sociale**

**Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa sociale ONLUS**

**Anno di Costituzione**

**1982**

**Forma Giuridica**

**Cooperativa Sociale di tipo A**

**Codice fiscale**

**05853410586**

**Partita IVA**

**01456901006**

**Reti di Appartenenza**

**Innovainrete**

**Associazione di rappresentanza**

**Legacoop**



**Settore Legacoop**

**Sociale**

SEDE LEGALE: VIA PIAN DI SCO N.60 – TEL: 06.8810173 – MAIL: [anantro@anatro.it](mailto:anantro@anatro.it) – PEC:  
[cooperativailbruttoanatroccolo@pec.it](mailto:cooperativailbruttoanatroccolo@pec.it)



---

## DESCRIZIONE ATTIVITÀ SVOLTA

Il Brutto Anatroccolo nasce nel 1982 e si occupa di servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali e interventi aggregativi e socio educativi rivolti a minori e giovani. Opera in prevalenza nel territorio del III Municipio- Roma Capitale dove è radicata da oltre trent'anni e impiega ad oggi oltre 150 professionisti. Eroga servizi e interventi per circa 500 destinatari fra persone con disabilità, persone anziane, minori e famiglie, adulti in condizione di marginalità e fragilità sociale. La principale attività svolta da statuto è l'Assistenza domiciliare (comprende assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa). Esperienza pregressa, passione e territorialità sono le leve attraverso le quali la cooperativa mira a promuovere lo sviluppo, a livello locale e cittadino, di politiche sociali che contrastino la marginalità e il disagio, favorendo, insieme ad altri attori pubblici e privati del territorio la crescita di comunità solidali ed accoglienti. Accanto alla gestione operativa dei servizi la cooperativa ha potenziato in questi anni alcune aree strategiche del lavoro sociale quali la formazione e l'apertura al privato. Il settore Formazione è stato attivato attraverso la sistematica partecipazione agli Avvisi di enti e committenze diversificate (FONCOOP, Regione Lazio) in modo tale da avere annualmente risorse da destinare al fabbisogno formativo interno, sia degli operatori impegnati nel lavoro di cura, sia dello staff dirigente e della tecnostuttura. Il settore privato, ad oggi, è costituito dal progetto di agricoltura sociale Ortoemezzo, che prevede interventi socioriabilitativi e di inclusione lavorativa di persone con disabilità. Il know –how generale della cooperativa è costituito dalla progettazione, pianificazione, gestione e valutazione di servizi alla persona, dalla gestione organizzativa delle risorse umane, dalla progettazione e gestione di piani formativi e di progetti e interventi anche meno strutturati e a termine. La cooperativa è inoltre:

1. Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sez. A Come previsto dalla L.R. n. 24 del 24/06/1996 con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio n. 125 del 03/02/1997.
2. Si è configurata e adeguata ai sensi della Legge 8 novembre 1991, n. 381 e considerata ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460.
3. Iscritta all'Albo Società Cooperative Sez. Cooperative a mutualità prevalente di diritto Num. A138152. 4. Iscritta al R.U.C., (Registro Unico Cittadino di Accreditamento – Comune di Roma ) Per le Aree di Intervento: Disabilità, Minori, Anziani e Adulti con fragilità sanitaria)
5. Iscritta dall'anno in corso al RUAS (Registro Unico per l'Assistenza Scolastica) istituito in via sperimentale dal comune di Roma per l'erogazione in regime di accreditamento del servizio di inclusione scolastica di minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del Comune di Roma
6. E' una impresa Certificata UNI EN ISO 9001 :2015 - Progettazione e realizzazione di servizi di Assistenza domiciliare a persone disabili, anziane e minori, educativa scolastica, servizi a progetto - Settore EA: 38F, '
7. Aderisce a LEGACOOP (Lega Regionale Cooperative e Mutue del Lazio).

---

## ASPETTI SOCIO-ECONOMICI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO E DEI TERRITORI IN CUI SI OPERA

Il territorio prevalente in cui la cooperativa opera è il III Municipio –Roma Capitale. Il Municipio, per caratteristiche socio demografiche e struttura urbanistica rispecchia in scala ridotta la realtà della Capitale. La configurazione socio economica del territorio è a macchia di leopardo: accanto a complessi di quartieri storici a più alta densità abitativa

(Sacco Pastore, Tufello, Conca D'Oro), troviamo altri quartieri (Tor San Giovanni, Bufalotta) in cui l'edificato, lungo le reti viarie, strappa suolo all'agro ancora dominante.



Rispetto agli Indicatori di Disagio Sociale, ricade in un cluster intermedio (8% di famiglie a basso reddito) anche se, al suo interno molto disomogeneo: l'indice di disagio economico, mostra i suoi valori più alti nei quartieri Tor San Giovanni, Aeroporto dell'Urbe, Tufello, [www.mapparoma.info/mappe/mapparoma25-esclusione-sociale-quartieri-roma/](http://www.mapparoma.info/mappe/mapparoma25-esclusione-sociale-quartieri-roma/)), mostrando tutta la complessità di un territorio in cui ad aree di vecchio disagio, (Cinquina, Vigne Nuove, Fidene, Castel Giubileo) dove sono presenti fasce di marginalità concentrate in interi comprensori di edilizia popolare, se ne aggiungono nuove, nelle aree più esterne. Il reddito medio varia fra i 33.000€ di Talenti ed i 21.700 di Fidene e Settebagni, contribuendo a definire una mappa di bisogni eterogenea, a "macchia di leopardo". La popolazione straniera (anagrafe 2021) è il 9,3% della popolazione totale, con la comunità romana al primo posto. Nel suo insieme, il Municipio evidenzia una tendenza all'invecchiamento della popolazione, con una percentuale di residenti di età fra gli 0 ed i 19 anni del 14,8%, sotto la media capitolina, pari al 17%, ed una presenza di persone ultra 65enni del 24%, superiore al dato di 22,6% registrato a livello cittadino. Sono in incremento il numero di famiglie monogenitoriali, pari al 9,2% dei nuclei presenti, di cui gran parte riguarda donne sole con figli a carico. Nei quartieri più periferici sono in incremento forme di disagio dovute a vecchie e nuove povertà, acuitizzate anche dalla Pandemia Covid 19 i cui e-etti e strascichi sono ancora evidenti in termini di disagio prodotto. Nel nostro raccordo costante con il Servizio Sociale Municipale e con i servizi territoriali rileviamo una crescente domanda di supporto: aumenta la lista d'attesa di nuclei che chiedono interventi educativi domiciliari, interventi di sostegno su specifiche problematiche quali disagio psichico, forme di isolamento sociale e ritiro, bulimia, vecchie e nuove dipendenze (alcolismo, uso di sostanze, dipendenze dai social e videodipendenza, ludopatie, etc). Sono in costante aumento le segnalazioni provenienti dall' Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Ospedali, scuole, per le quali si richiedono interventi tempestivi e spesso coercitivi, relativi anche all' allontanamento del minore dal nucleo. In crescita esponenziale è anche il fenomeno dei NEET. Per ciò che concerne la popolazione anziana presente sono in incremento le richieste di supporto domiciliare e interventi di contrasto all'isolamento sociale della persona anziana. Ad oggi è in incremento la lista d'attesa per ingresso nel SAISA. Per quanto riguarda, infine, il nostro settore storico di intervento, ossia il domiciliare rivolto a persone con disabilità, su una popolazione di 205.759 abitanti, le persone con disabilità presenti nel territorio si stimano in circa un migliaio di cui 520 usufruiscono del SAISH, fra questi, i minori con disabilità (0-18), residenti in misura omogenea in tutti i quartieri/zone del territorio, sono 534 (dati forniti

dal Servizi Sociale Municipale - area disabilità) di cui 509 inseriti nelle scuole dell'obbligo, 12 nei nidi comunali e 13 nei nidi privati. Con i nostri servizi, in prevalenza con il domiciliare per persone con disabilità, interveniamo in modo omogeneo in tutti i quartieri del Municipio. Una maggiore concentrazione di interventi nei quartieri Tufello, Val Melania e Montesacro si rileva invece per il domiciliare rivolto ad anziani: proprio in questi quartieri è presente il maggior numero di anziani del territorio (oltre 12.000). Il domiciliare rivolto ai minori e famiglie si concentra invece nelle zone più periferiche (Cinquina, Castel Giubileo, Vigne Nuove).

---

## STORIA DELLA COOPERATIVA

Nei primi anni 80, nell'allora IV Circostrizione del Comune di Roma, diventata poi III Municipio, un gruppo di operatori/trici volontari/e, cittadini/e con disabilità e loro famiglie, mossi dalla comune volontà di dare voce e diritto di cittadinanza a chi viveva ai margini della società, decisero di dar vita ad una cooperativa sociale. Insieme scelsero anche il nome della cooperativa: IL Brutto Anatroccolo. La "nostra storia" inizia così. Con un nome che evoca intrinsecamente un "vissuto" e una "speranza". Il vissuto di chi, in quegli anni, sentiva sulla propria pelle il peso di forme più o meno evidenti di esclusione e la speranza in un "cambiamento possibile", dove il lieto fine si prefigurava come possibilità/opportunità di diventare "visibili" al resto del mondo e potersi sperimentare nella costruzione di un proprio progetto di vita. Siamo nati così, nel lontano 1982, periodo in cui il contesto di riferimento sociale e culturale è sicuramente legato all'emergere sempre più forte dei bisogni dei cittadini in un'ottica di partecipazione e di crescita di coscienza civile su tematiche legate ad una logica inclusiva e valorizzante delle diversità. In questo contesto si cerca di unire la necessità di un lavoro al senso di solidarietà legato anche alla capacità di auto-organizzarsi, di promuovere partecipazione, impegno sociale e civile. Nel 1983, tre operatori partecipano ai soggiorni estivi del Servizio Handicappati Adulti: è la prima convenzione della nostra cooperativa con la ex USL rm4 ed è soprattutto la prima convenzione della storia della nostra cooperativa. Nel giugno 1985 partiamo con il servizio di assistenza domiciliare del comune di Roma, servizio storico della nostra cooperativa. Inizia una fase di crescita. Il clima, pur nella coscienza della precarietà è di aspettativa e ottimismo: vi è un servizio in incremento, vengono inseriti nuovi operatori si incomincia a profilare il nocciolo di una organizzazione tecnica e amministrativa. Questi sono gli esordi della nostra cooperativa.

### **Gli anni 90**

Nel gennaio 1991 si raggiunge il traguardo della regolarizzazione dei soci dal punto di vista contributivo e nel 1992 si avvia il servizio di assistenza domiciliare sanitaria (legge 80 del 1988) con la USL RM24 (comuni di Monterotondo e Mentana) Esperienza nuova e importante che ci permette di misurarci con un servizio domiciliare fuori dal nostro territorio. Negli anni fra il 1995 e il 2001 vi è una fase di crescita importante della nostra cooperativa determinata da vari fattori: Il consolidamento del servizio domiciliare per persone con disabilità (SAISH) e il suo decentramento ai Municipi avvenuto nel '97 e l'aggiudicazione del servizio domiciliare minori (SISMIF); Periodo proficuo dal punto di vista legislativo con l'adozione di leggi innovative quali la legge 285/97 e la L. 328/2000 che cambiano il panorama dei servizi sociali e il ruolo della cooperazione stessa; Si intensifica la collaborazione in rete con altre cooperative del territorio con le quali ci sperimentiamo nella gestione di servizi e interventi "di sistema". Si esce da un piano di concorrenza e di politiche a volte di piccolo cabotaggio, di chiusura in sé stessi e si entra in una dimensione di collaborazione molto forte con altre realtà del territorio. Si cresce su più fronti: in termini di posizionamento e

fatturato, attraverso l'acquisizione di ulteriori nuovi servizi quali l'assistenza scolastica (SAISH SCUOLA) dal 1998, il servizio oncologico, il centro diurno di Velletri, il progetto Borse Lavoro e in termini di competenze, innovazione, lavoro di rete, attraverso l'adesione a Città Visibile, una associazione di cooperative del territorio romano, con la quale implementiamo lo sportello di comunicazione sociale Penelope che diventerà, successivamente, lo Sportello Strade Sociali. In questa fase si assiste ad un consolidamento della cooperativa in termini economici e tecnici. Il contesto legislativo di quegli anni è determinato dalla adozione di leggi importanti quali la legge 381 del 91 e nel dicembre 1993, adeguando lo statuto diventiamo cooperativa sociale di tipo A. Nello stesso periodo viene approvata la legge 59 del 92 che ridefinisce il ruolo.

#### **DAL 2000 AL 2010**

Questo decennio rappresenta una fase di consolidamento del sistema cooperativo romano e della nostra cooperativa sia dal punto di vista legislativo che operativo e di assetto di servizi. Nel 2001 viene approvata la legge 328 che oltre a riconoscere la complessità dei servizi ne evidenzia l'importanza per le risposte ai cittadini e la rilevanza del ruolo della Pubblica Amministrazione e del terzo settore. E' una fase anche di avvio di molti progetti in attuazione della legge 285 del 1997. Ricordiamo fra tutti, il progetto «Ragazzi al Centro» gestito in qualità di capofila dall'inizio del 2000 e per ben 10 anni, con altre cooperative del territorio e in un'ottica di sviluppo di reti locali significative e di in modello di intervento centrato sul protagonismo dei giovani e sulla promozione dell'agio giovanile. Dai percorsi di autoimprenditoria giovanile implementati dal Progetto Ragazzi Al Centro nasce l'Associazione Giovanile **De\_FRAG**, oggi ancora operativa nel III Municipio. Dal 2001 al 2006 gestiamo in ATI con la cooperativa sociale Prassi e Ricerca il centro diurno per disabili nel comune di Velletri e nello stesso periodo il centro diurno disabili del 3 Municipio. In questi anni fino al 2009 inoltre gestiamo il servizio di inserimento lavorativo con Borse lavoro e dal 2004 il servizio di incontri protetti "Spazio Incontro" per sostegno alla genitorialità. Altra importante esperienza della cooperativa è il servizio di dimissioni protette con il Terzo Municipio. Per quanto riguarda la formazione accediamo attraverso la progettazione al primo finanziamento Foncoop. E riusciamo a far formare gratuitamente circa 20 OSS attraverso un progetto con il Consorzio Alpha, la Service Lazio e Enti Ospedalieri convenzionati.

#### **DAL 2010 AL 2022**

La cooperativa ha avuto nel corso degli ultimi anni un andamento discontinuo, sia sul piano economico che su quello sociale e di "impatto" nel territorio di riferimento (III Municipio – Roma Capitale) Dopo un lungo periodo di crisi che ha caratterizzato gli anni dal 2011 al 2014 (riduzione di fatturato a causa della progressiva contrazione di risorse pubbliche destinate a servizi da noi erogati e perdita di bandi di gara su progetti e interventi in essere) e il conseguente ricorso agli ammortizzatori sociali (piano di crisi/riorganizzazione aziendale), nel triennio successivo (2014/2017), una intensa attività di progettazione, insieme ad una politica aziendale di contrazione dei costi di gestione, hanno determinato un progressivo incremento di fatturato e la realizzazione, di un utile di impresa il cui trend è stato in aumento fino al 2016. Un fattore determinante della ripresa è stato quello di aver ricostruito le alleanze territoriali, attraverso le quali abbiamo partecipato in forma congiunta a bandi e avvisi di gara municipali, cittadini, regionali che hanno avuto esiti positivi. La strategia delle alleanze "territoriali" ha consentito, quindi, crescita di fatturato e ampliamento della rete degli stakeholders. Il successivo periodo (2017/2018) è stato caratterizzato da una sostanziale stabilizzazione dovuta, però, in gran parte, ad un incremento dei servizi in regime di accreditamento (SAISH, SAISH, SISMiF) e non allo sviluppo di nuove progettualità /settori/aree di intervento. Il 2019 segna l'inizio di una nuova fase di crisi, a causa della perdita del servizio di assistenza scolastica che impiegava

in orario antimeridiano il 50% degli operatori della cooperativa e sviluppava lavoro pari al 30% del fatturato annuo complessivo. Tale evento ha determinato una contrazione notevole sia in termini di risorse umane (lavoratori e lavoratrici che sono stati assorbiti, in quota parte o per la totalità delle ore, dai nuovi enti gestori del servizio) sia in termini economici (perdita consistente di fatturato. Il nuovo scenario ha richiesto la formulazione di un piano di riorganizzazione aziendale teso a garantire, da un lato, occupabilità, retribuzione e condizioni di lavoro adeguate al personale non assorbito dai nuovi enti gestori, che è stato ricollocato nei restanti servizi della cooperativa. Subito dopo è arrivata la pandemia COVID19 che ha richiesto continue rimodulazioni dei servizi accreditati e la ricerca di nuovi assetti organizzativi. L'ultimo biennio (2021/2022) è caratterizzato da una lenta ma progressiva ripresa sia sul piano economico che su quello dei rapporti di rete (uscita progressiva dall'isolamento). Il 2022 si profila come anno di "crescita" dovuta alla riacquisizione del servizio di inclusione scolastica che da un lato apre a un incremento sostanziale di fatturato e crescita dell'occupabilità, dall'altro richiede un riassetto organizzativo sul quale è in corso una riflessione interna. La nostra storia, come quella di tanti è costellata da momenti di crescita e momenti di crisi che abbiamo sempre superato mettendo in campo competenze, voglia di fare e soprattutto la volontà di portare avanti il nostro progetto nelle comunità in cui operiamo.

---

## MISSION, VISION, VALORI

**MISSION:** La mission della cooperativa è stata elaborata nel 2010, all'interno di un percorso formativo finanziato da FONCOOP, cui hanno partecipato una rappresentanza di operatori di tutti i servizi, membri del Consiglio di Amministrazione, Responsabili di area e coordinatori dei servizi. Ad oggi non si sono rese necessarie modifiche.

*“Lavorare in una cooperativa per noi assume un significato sociale e politico rilevante, poiché crediamo che attraverso questo lavoro si possa promuovere sviluppo sociale e culturale e migliorare la qualità della vita dei cittadini. Il nostro lavoro è orientato a mantenere alto il valore della centralità della persona garantendo il rispetto dell'individualità e delle potenzialità dei singoli e le risposte ai bisogni, esercitando responsabilmente il nostro mandato sociale. Riteniamo importante, inoltre, recuperare internamente il senso della collaborazione nei suoi valori di democrazia e partecipazione responsabile dei soci, trasparenza, uguaglianza nelle opportunità di crescita e realizzazione delle professionalità e delle persone. Poiché pensiamo che è a partire dalla motivazione del singolo che si produce benessere sociale, la relazione umana rappresenta il nostro principale strumento di lavoro”.*

Gli scopi principali che muovono le nostre azioni sono:

- *Promuovere l'inclusione sociale dei cittadini, in particolare modo delle fasce deboli, favorendone l'integrazione nei contesti normali della vita quotidiana, l'inserimento sociale e lavorativo, lo sviluppo di opportunità rispetto alle risorse esistenti sul territorio, la consapevolezza dei propri diritti di cittadinanza;*
- *Migliorare le condizioni di lavoro degli operatori sociali che quotidianamente svolgono gli interventi, in un'ottica di qualità complessiva di lavoro;*
- *Promuovere, a livello territoriale, lo sviluppo di politiche sociali che valorizzino contestualmente “diritti della persona” e “diritti del lavoro”.*



**VALORI:** I valori che guidano le nostre azioni sono centrati:

- sull'accoglienza, valorizzazione e tutela delle persone,
- sulla cooperazione e costruzione di legami comunitari, in una logica di corresponsabilità alla realizzazione del benessere comune all'interno di modelli di reciprocità ove ciascuno contribuisca per le sue parti di competenza e potenzialità nella costruzione di modelli di Welfare locali;
- nel radicamento territoriale che ci consente di intercettare i mutevoli bisogni dei cittadini e la creazione di legami di fiducia;
- nel rispetto delle regole e trasparenza come aspetti fondanti del lavoro e dei rapporti con Committenze e cittadinanza.

**I Principi guida** che orientano il nostro lavoro nel territorio sono i seguenti:

**Uguaglianza:** tutti i servizi erogati dalla cooperativa guardano al principio di uguaglianza dei diritti delle “persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni (che sappiamo essere complessi e diversificati) in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile adeguate alla persona complessivamente considerata.

**Imparzialità e continuità:** la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dell’intervento, compatibilmente con le risorse e i vincoli di personale, strumentali e finanziari.

**Diritto di scelta:** il cittadino ha il diritto di scelta; la cooperativa, compatibilmente con le esigenze organizzative, si impegna nella ricerca costante di criteri di flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

**Umanità:** l’attenzione per la persona nel pieno rispetto alla sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche e mentali, culturali, sociali ed economiche.

**Partecipazione:** la Cooperativa, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

**Efficacia ed efficienza:** l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio.

La Cooperativa si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di offrire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del cittadino, migliorando al contempo la qualità dell'intervento. Le risorse umane e materiali disponibili vengono valorizzate ed impiegate nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie.

**VISION:** Il nostro impegno nei prossimi anni sarà rivolto a:

Migliorare continuamente i nostri servizi sia dal punto di vista dei contenuti che della loro organizzazione, in modo da poter soddisfare i bisogni e le aspettative delle persone con le quali interagiamo;

Migliorare le competenze delle persone che lavorano con noi assecondando le loro inclinazioni professionali ed incentivando l'autonomia, la motivazione e la consapevolezza anche attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna ed esterna. In particolare, intendiamo continuare a promuovere il miglioramento costante delle condizioni di lavoro del personale impiegato nei servizi e detentore delle diverse tipologie di contratto, prestando particolare attenzione al rapporto mutualistico fra soci e cooperativa.



Altri nostri obiettivi strategici, che riguarderanno l'impegno dei prossimi anni, saranno:

Mantenere e consolidare i servizi attuali, promuovendo prassi innovative in risposta alla domanda sociale proveniente dal territorio;

Concorrere allo sviluppo di politiche sociali locali centrate sull'inclusione sociale e sul principio di sussidiarietà, insieme agli altri attori sociali del territorio;

Valorizzare il lavoro sociale e l'impegno quotidiano delle nostre operatrici e dei nostri operatori;

Migliorare le modalità di comunicazione sia interne che esterne;

Partecipazione e condivisione della mission e della vision con le lavoratrici e i lavoratori che transitano nei servizi da noi erogati

---

## GOVERNANCE

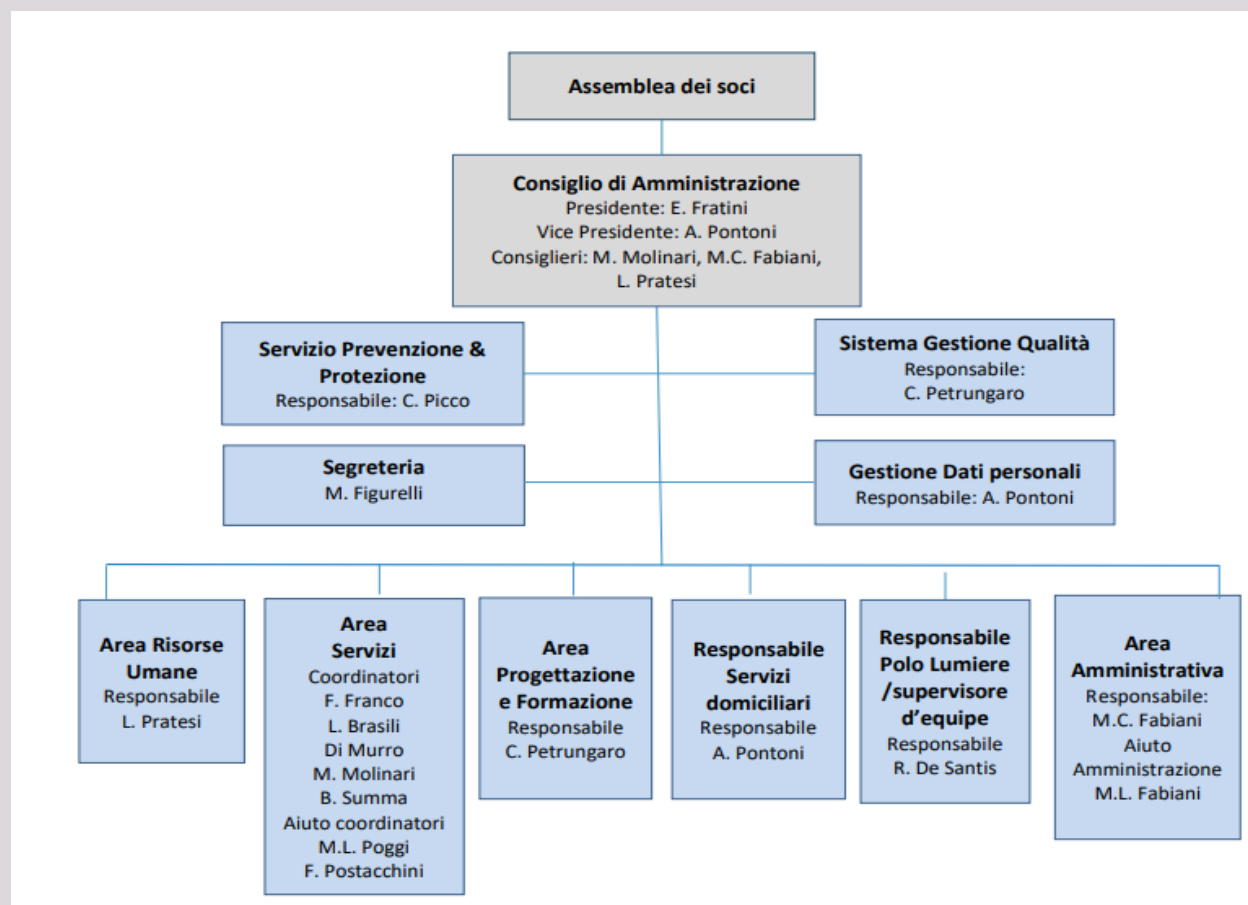
La Cooperativa si è dotata di una struttura organizzativa flessibile, articolata sia per aree di intervento che per funzioni di tipo trasversale. Le aree di lavoro trasversali sono rappresentate da:

- Amministrazione e contabilità (comprende 1 responsabile e una segreteria amministrativa)
- Risorse Umane (comprende un responsabile)
- Servizi e controllo di gestione (comprende 1 responsabile)
- Servizi residenziali e supervisione di area (comprende 1 responsabile)
- Progettazione, formazione, qualità (comprende 1 responsabile e prevede l'affiancamento della Direzione e della segreteria amministrativa nell'attività di progettazione)

L'area operativa è costituita dai coordinamenti dei servizi (area disabilità, anziani, minori e famiglie, servizi educativi e scolastici, servizi semiresidenziali e residenziali) ed è costituita da 5 coordinatori /trici di area. Responsabili e coordinatori/trici si interfacciano settimanalmente attraverso riunioni d'equipe programmate.

---

## ORGANIGRAMMA





## RESPONSABILITÀ E COMPOSIZIONE DEL SISTEMA DI GOVERNO

**L'assemblea dei soci** è l'organo sovrano e viene convocata in media 2 volte l'anno, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio e per la condivisione delle strategie di sviluppo e/o operative. E' in tale contesto che si condividono le scelte e le decisioni più importanti che riguardano aspetti economici quali, destinazione di eventuali utili, copertura delle perdite, sviluppo strategico futuro. Ogni tre anni si convoca per il rinnovo delle cariche. Inoltre, si utilizzano le riunioni con i soci per la discussione di argomenti e temi relativi ai servizi, al lavoro, all'organizzazione interna;

**Il Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo, si riunisce in media una volta al mese per incontrare lo staff operativo e monitorare le aree di lavoro, decidere e deliberare su aspetti e strategie condivisi in sede assembleare;

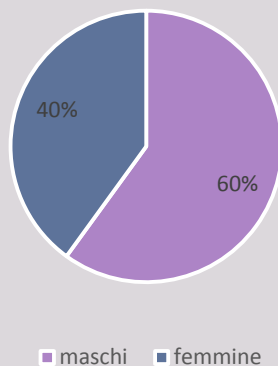
**Il Collegio Sindacale:** La cooperativa ha ottemperato all'obbligo del collegio sindacale da dicembre 2019 in attuazione del Codice della Crisi. Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Il collegio sindacale esercita altresì la revisione legale dei conti. I sindaci, in occasione della approvazione del bilancio di esercizio, devono indicare specificamente nella relazione prevista dall'art 2429 c c i criteri seguiti nella gestione sociale per il perseguimento dello scopo mutualistico.

Di seguito, l'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione in carica.

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Enrico Fratini	Presidente del Consiglio d'Amministrazione	23-11-2021	3 anni
Antonello Pontoni	Vice presidente del Consiglio d'Amministrazione	23-11-2021	3 anni
Michela Molinari	Consigliera di Amministrazione	23-11-2021	3 anni
Mariacristina Fabiani	Consigliera di Amministrazione	23-11-2021	3 anni
Luca Pratesi	Consigliere di Amministrazione	23-11-2021	3 anni

## FOCUS SU PRESIDENTE E MEMBRI DEL CDA

### GENERE



Rispetto alle precedenti annualità si rileva un incremento della presenza femminile nella dirigenza.

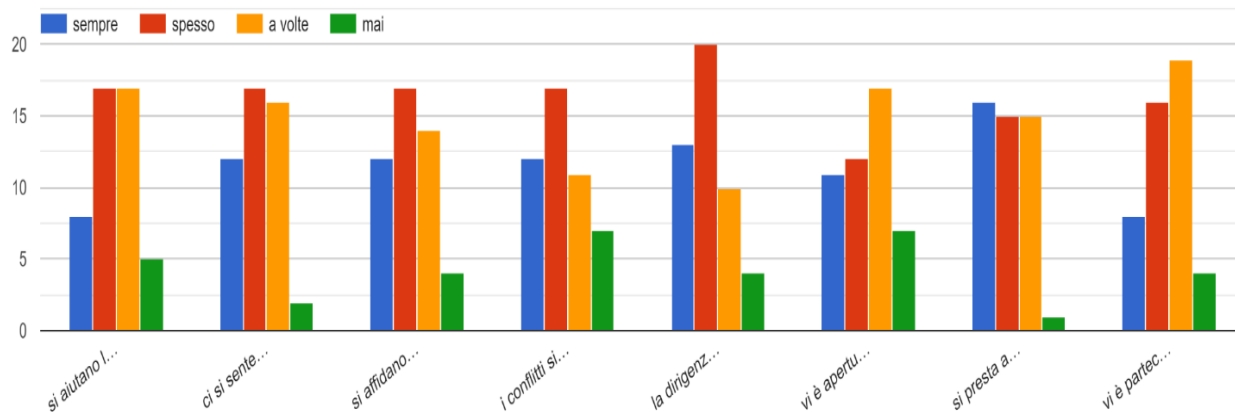
### PARTECIPAZIONE

**N. Assemblee: 1**  
**N. aventi diritto al voto: 54**

<b>Data assemblea</b>	<b>n. partecipanti (presenti)</b>	<b>n. partecipanti (deleghe)</b>	<b>Indice di partecipazione</b>
13-06-2022	19	2	38,89%

Nel corso del 2022 non sono state convocate assemblee straordinarie. L'unica convocazione ha riguardato, come di consueto, l'approvazione del bilancio e la nomina del revisore unico. L'aspetto relativo alla partecipazione resta un nodo critico della cooperativa. La recente analisi del clima interno, seppur rileva un sensibile miglioramento nella percezione del clima interno, continua a confermare il dato della scarsa partecipazione e altre criticità sulle quali avviare delle riflessioni e proporre strategie migliorative. Di seguito, alcuni degli elementi più salienti emersi:

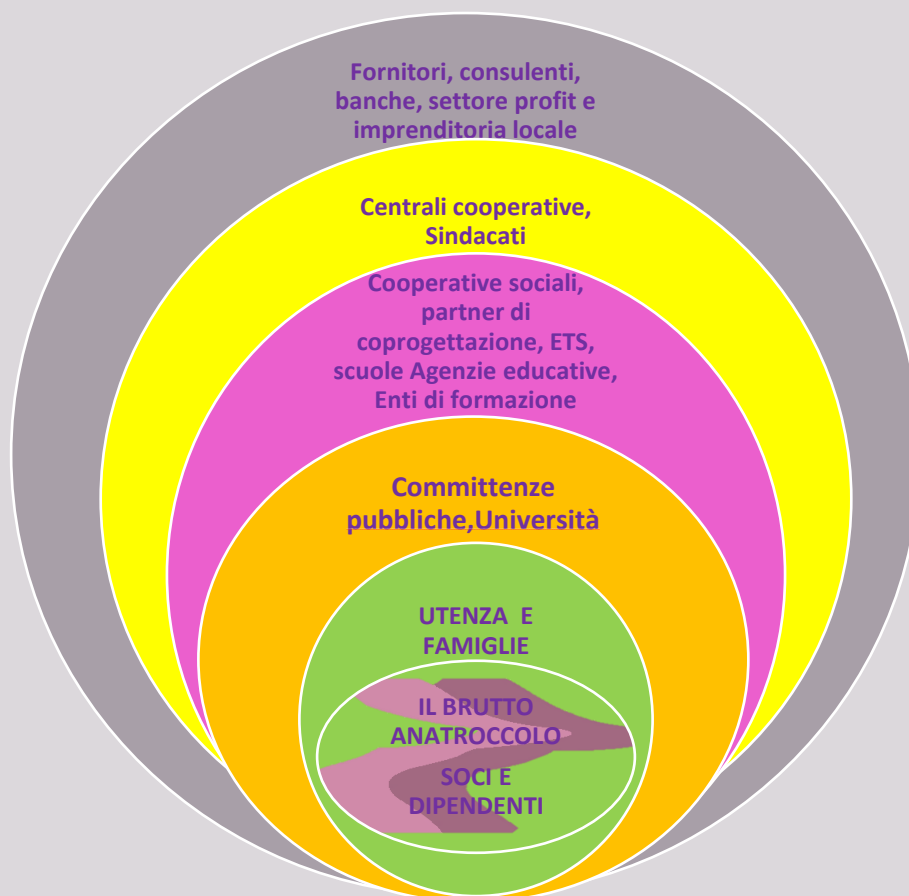
nella nostra cooperativa:



Legenda dei grafici:

1. si aiutano le persone a crescere
2. ci si sente parte integrante di una struttura che lavora su obiettivi comuni
3. si affidano incarichi in modo trasparente
4. i conflitti si affrontano nelle sedi opportune
5. la dirigenza è aperta al confronto e alla critica interna
6. vi è apertura verso nuove proposte e/o cambiamenti
7. si presta attenzione all'ascolto delle istanze e/o bisogni dell'operatore/trice
8. Vi è partecipazione alla vita sociale

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS



La costruzione della mappa è stata pensata in relazione al rapporto di vicinanza/lontananza rispetto ai nostri interlocutori, per cui, le sezioni interne rappresentano i nostri stakeholders più prossimi e con i quali abbiamo un rapporto quotidiano a vari livelli. Rispetto alle relazioni esterne, quest'anno ci siamo impegnati nel rafforzamento del partenariato territoriale, ricostruendo alleanze con i nostri partner storici con i quali da sempre co-progettiamo e co-gestiamo servizi e interventi. La sinergia è continua e riguarda in particolare progettazioni condivise per esplorare nuove possibilità nell'accesso alle risorse e individuare risposte alla domanda sociale rilevata nel nostro territorio. Nella tabella che segue, si evidenzia nel dettaglio la descrizione dei nostri stakeholders e la tipologia di collaborazione che caratterizza la relazione.

STAKEHOLDERS INTERNI		
DENOMINAZIONE	TIPOLOGIA DI RELAZIONE	OGGETTO DELLA RELAZIONE/INTERESSE
Assemblea dei Soci	Interna	Organo decisionale e strategico, partecipazione e condivisione delle scelte, Approvazione bilancio, regolamento interno, elezione CDA.

<b>Soci Lavoratori</b>	Interna	Rapporto associativo, di mutualità e di lavoro
<b>DIPENDENTI</b>	Interna	Rapporto di lavoro
<b>TIROCINANTI</b>	interna	Contratti di tirocinio, convenzioni
<b>STAKEHOLDERS ESTERNI</b>		
<b>UTENZA E FAMIGLIE</b>	esterna	Destinatari e fruitori dei servizi e degli interventi. Soggetti attivi nella co-programmazione dei servizi
<b>Associazione di Famiglie «IL SOGNO</b>	esterna	Co-progettazione e realizzazione di iniziative culturali di sensibilizzazione sulle tematiche della disabilità (convegni, eventi) collaborazione nella condivisione di strategie di miglioramento del servizio (tavolo di coordinamento dal 2000 al 2013)

<b>COMMITTENZE E PARTNER ISTITUZIONALI</b>		
<b>DENOMINAZIONE</b>	<b>TIPOLOGIA DI RELAZIONE</b>	<b>OGGETTO DELLA RELAZIONE/INTERESSE</b>
<b>Servizio Sociale Municipi I, II, III - Roma CAPITALE</b>	esterna	Forniture di servizi e interventi su progettazione - Co – progettazione territoriale e analisi della domanda sociale, Valutazione del bisogno individuale e sociale, presa in carico dell'utenza, programmazione del servizio, valutazione e monitoraggio dei Piani di intervento Individuali e degli obiettivi socio riabilitativi in essi previsti.
<b>ASL RM 1 -C.A.D. U.O. Disabili Adulti -(CENTRO DI ASSISTENZA DOMICILIARE/ DSM/TSMREE)</b>	esterna	CO PROGRAMMAZIONE - Valutazione del bisogno individuale e sociale, richiesta e fornitura di presidi sanitari per l'utenza
<b>Regione Lazio</b>	esterna	Forniture di servizi e interventi su progettazione, monitoraggio dei bisogni dei destinatari dei servizi erogati
<b>IPAB Asilo di SAVOIA</b>	esterna	Forniture di servizi e interventi su progettazione, monitoraggio dei bisogni dei destinatari dei servizi erogati
<b>Università degli Studi Roma 3</b>	esterna	Convenzioni in corso per attività di tirocinio studenti e studentesse- corso di laurea in Servizio Sociale, Scienze dell'educazione

<b>SCUOLE</b>		
<b>Istituto comprensivo Piazza Capri</b>	esterna	Erogazione del servizio di inclusione scolastica ; co-progettazione e condivisione dei PEI degli alunni in carico
<b>Istituto comprensivo via Val Maggia</b>	esterna	Interventi di co-progettazione sulla prevenzione della dispersione scolastica e cyberbullismo, orientamento scolastico rivolto a genitori,  Condivisione dei P.E.I sugli alunni in carico seguiti dalle scuole, gestione congiunta di interventi didattico educativi e ricreativi, partecipazione ad eventi locali e culturali sulla promozione dell'agio nell'infanzia
<b>Istituto comprensivo Fucini</b>	esterna	Erogazione del servizio di inclusione scolastica ; co-progettazione e condivisione dei PEI degli alunni in carico
<b>Istituto comprensivo Munari</b>	esterna	Erogazione del servizio di inclusione scolastica ; co-progettazione e condivisione dei PEI degli alunni in carico
<b>Istituto comprensivo Fidenae</b>	esterna	Erogazione del servizio di inclusione scolastica ; co-progettazione e condivisione dei PEI degli alunni in carico
<b>Istituto</b>		Partnership per interventi di contrasto alla povertà educativa nell'ambito del progetto TOTEM; Sede della SMART ROOM (aula digitale attrezzata)

<b>comprensivo</b> <b>P.zza Filattiera</b>	esterna	gestione congiunta di interventi didattico educativi e ricreativi, partecipazione ad eventi locali e culturali sulla promozione dell'agio nell'infanzia
<b>Istituto Comprensivo M. Montessori – Viale Adriatico</b>	esterna	Condivisione dei P.E.I sugli alunni in carico seguiti dalle scuole, gestione congiunta di interventi didattico educativi e ricreativi, partecipazione ad eventi locali e culturali sulla promozione dell'agio nell'infanzia e adolescenza
<b>Istituto di Istruzione superiore ARISTOFANE</b>	esterna	Assistenza specialistica alunni con disabilità

### COOPERATIVE SOCIALI

<b>Idea Prisma 82</b>	esterna	Partner territoriale storico nella Coprogettazione e realizzazione congiunta di servizi e interventi rivolti a minori e persone con disabilità; Co-gestione in ATI della Comunità Alloggio e Centro Diurno F. Lumiere, Protocollo di collaborazione nell'ambito del disagio psico-fisico-relazionale e familiare, interventi di sistema, interventi inerenti il progetto "Dopo di Noi" in III Municipio; Collaborazione pregressa in ATI nella gestione di numerosi progetti e servizi: Centro diurno minori diversamente abili (L.285/97), Nuovi Perchorsi, Ragazzi Al Centro; Servizio di Assistenza scolastica. Partner territoriale nella gestione del progetto TOTEM
<b>Progetto Salute</b>	esterna	Collaborazione pregressa nella realizzazione di interventi socio assistenziali rivolti a persone con disabilità e anziane (Piano Caldo anziani) Cogestione in ATI del progetto sperimentale SAISA di QUARTIERE e Comunità Amichevole Anziani; Progetto Ragazzi al Centro. Coprogettazione di servizi e interventi su committenze diversificate (Municipio, Comune di Roma, Regione Lazio)
<b>Prassi e Ricerca</b>	esterna	Coprogettazione ; Gestione pregressa di servizi e interventi domiciliari e del servizio di assistenza Scolastica nei Comuni di Velletri, Monterotondo.
<b>Spes Contra Spem</b>	esterna	Coprogettazione interventi sulla residenzialità per persone con disabilità e minori; ATI pregressa nel Servizio di assistenza Domiciliare a malati oncologici in convenzione con il Municipio III; ATI nella gestione del progetto Centro Diurno Minori Diversamente Abili (L. 285/97) Coprogettazione di servizi e Interventi sul Dopo Di Noi
<b>Nuove Risposte</b>	esterna	Coprogettazione e cogestione di servizi e interventi nell'ambito del progetto TOTEM, finanziato da Impresa Sociale Con I Bambini e della rete COT (INNOVA_IN_rete)
<b>F.A.I.</b>	esterna	Co-progettazione PUA del Municipio III
<b>Eureka I</b>	esterna	Cogestione pregressa del progetto Nuovi Perchorsi rivolto a giovani adulti con disabilità, Collaborazione nella organizzazione di eventi ludico animativi rivolti a persone con disabilità (feste, eventi)
<b>COTRAD</b>	esterna	Protocollo di collaborazione nell'ambito del disagio psico-fisico-relazionale e familiare, interventi di sistema, interventi inerenti il progetto "Dopo di Noi" in III Municipio Coprogettazione interventi di contrasto al barbonismo domestico
<b>Insieme per Fare</b>	esterna	Attraverso un protocollo operativo si collabora nella gestione di attività laboratoriali rivolte all'utenza in carico, inoltre, la cooperativa insieme per Fare ha reso disponibile la propria sede e il giardino adiacente per la realizzazione delle attività laboratoriali di gruppo
<b>SPEHA FRESIA</b>	esterna	Co-progettazione e realizzazione di interventi formativi rivolti agli operatori dei servizi domiciliari, residenziali e di assistenza scolastica. Formazione rivolta allo staff organizzativo nell'ambito del progetto TETRIS, finanziato da Foncoop su Avviso 42. Coprogettazione avviso Foncoop 52 - Fondo di Rotazione.

ETS – COMITATI		
APSASD “FUSOLAB	esterna	Interventi di Supporto all’ inclusione socio lavorativa e formativa dei destinatari (corsi, tutoring, accoglienza in percorsi formativi, laboratori STEM, Nuove Tecnologie); Supporto alle azioni di animazione territoriale
ASD Maximo	esterna	Accoglienza e inserimento facilitato dell’utenza all’interno delle attività sportive organizzate dal centro, eventi ludico ricreativi congiunti, ingressi agevolati in piscina
Teatro CAOS – Comunità di Casal Boccone	esterna	Interventi di supporto alla didattica e sostegno alla genitorialità per minori e famiglie, corsi L2 per insegnamento lingua italiana a minori stranieri.
Associazione la Ribalta	esterna	Collaborazione in fase di avvio per la realizzazione di rappresentazioni teatrali congiunte (teatro sociale);
Arci Solidarietà ONLUS	esterna	Coprogettazione e realizzazione di interventi e servizi di promozione rivolti a minori e famiglie, interventi di contrasto alla povertà educative e alla dispersione scolastica, azioni di sistema, animazione territoriale. Gestione in ATI del CAG Muncraft, in III Municipio
Associazione Televita	esterna	Protocollo per Collaborazione nel servizio di Telesoccorso per persone con disabilità e anziane a rischio di isolamento sociale; iniziative di contrasto alla marginalità e all’isolamento sociale della persona, attraverso attività di volontariato congiunte, disponibilità di sede operativa per attività e di 1volontario
Comunità di S. Egidio_ ACAP	esterna	Partecipazione dell’utenza in carico al Laboratorio di pittura: “Casa di Pulcinella”, interventi socio ricreativi e culturali
CAF Punzo L.go Fratelli Lumiere	esterna	Collaborazione e facilitazione dei tempi di risposta nel disbrigo pratiche legali e fiscali di utenza a afferente ai servizi della cooperativa
Associazione di promozione Sociale Fiore del deserto	esterna	Collaborazione nella progetto di agricoltura sociale OrtoeMezzo cogestione di interventi educativi e socio riabilitativi nell’ambito dell’agricoltura sociale, disponibilità di terreno agricolo- sede del progetto OrtoeMezzo
Centro commerciale Porta di Roma – UCI Cinema	esterna	Partecipazione dell’utenza alle iniziative ludico animative e ricreative organizzate dal centro commerciale; agevolazioni per ingressi alle attività ricreative (cinema, ecc)
Comitato di quartiere Vigne Nuove	esterna	Co-gestione di eventi ricreativi e culturali territoriali (Cineforum - Cinema Fuori) organizzazione congiunta di attività ed eventi ludico ricreativi, animativi e culturali rivolti alla cittadinanza.
Associazione sportiva CSEN	Esterna	Attività socio ricreative e sportive rivolta all’utenza dei servizi (football integrato);
Associazione Il Sogno	Esterna	Co-progettazione e realizzazione di iniziative culturali di sensibilizzazione sulle tematiche della disabilità (convegni, eventi) collaborazione nella condivisione di strategie di miglioramento del servizio (tavolo di coordinamento dal 2000 al 2013)
Associazione Bambini Nel Tempo ONLUS	Esterna	Supporto e monitoraggio nelle attività rivolte a minori e famiglie; valutazione delle competenze genitoriali incontri tematici di informazione su temi inerenti famiglie e genitorialità
EKO Group/Ricerca LIM	Esterna	Interventi di consulenza e formazione, comunicazione sociale e interventi di supporto alle azioni di animazione territoriale – Coprogettazione e gestione del progetto WE TRAIN WITH EQUITY
Parrocchia S. Maria della Speranza	Esterna	Partecipazione ad iniziative ludico ricreative, condivisione dei locali della parrocchia per attività ludico ricreative
S. Alberto Magno	Esterna	Utilizzo spazi della parrocchia per iniziative a favore di utenza con disabilità residente nel quartiere Vigne Nuove; cogestione di attività integrate sportive (calcetto) e ludico animative
Parrocchia S. Ugo	Esterna	Accoglienza degli utenti dei servizi saish e saisa nei progetti di socializzazione della parrocchia, gestione condivisa di iniziative rivolte a persone in condizione di fragilità

**CENTRALI COOPERATIVE – SINDACATI**

<b>LEGACOOP</b>	Esterna	Organizzazione di Rappresentanza Politico Sindacale –Partecipazione agli Organismi Dirigenti Territoriali in quanto cooperativa Aderente- Sostegno su temi legali legislativi e di impresa.
<b>CONFCOOPERATIVE</b>	Esterna	Rapporti e iniziative congiunte nell’ambito di iniziative territoriali con singole cooperative aderenti
<b>AGCI</b>	Esterna	Rapporti e iniziative congiunte nell’ambito di iniziative territoriali con singole cooperative aderenti.
<b>CGIL</b>	Esterna	Confronto sindacale su temi riguardanti l’applicazione del contratto e l’organizzazione del lavoro
<b>CISL</b>	Esterna	Confronto sindacale sui temi riguardanti l’applicazione del contratto e l’organizzazione del lavoro.
<b>USI</b>	Esterna	Confronto sindacale sui temi riguardanti l’applicazione del contratto e l’organizzazione del lavoro

**BANCHE E ASSICURAZIONI – PRINCIPALI FORNITORI**

<b>Monte Paschi Siena</b>	esterna	Istituto Bancario Conti Correnti-Fidi-Garanzie Bancarie
<b>Banca Intesa</b>	esterna	istituto bancario Conti Correnti
<b>Unipol Assicurazioni</b>	esterna	Assicurazioni, Polizze Fidejussorie, etc
<b>STUDIO BURLA – DEL MEGLIO</b>	esterna	Consulenza lavoro
<b>Officine Antincendio Floris Via Cadibona, 56 Roma</b>	esterna	fornitura e manutenzione estintori
<b>Studio Legale Andrea Policari</b>	esterna	consulenza legale
<b>Studio Ventrice Maria</b>	esterna	consulenza tributaria
<b>Società Cooperativa DEMETRA</b>	esterna	Consulenza sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015 e sicurezza ai sensi del d. lvo 81/08
<b>Federici Alessandro</b>	esterna	Medico lavoro
<b>GPLSoft.IT</b>	esterna	Assistenza e manutenzione informatica e server
<b>Otto bock Italia srl Via Filippo Turati 5 Budrio (BO)</b>	esterna	Approvvigionamento fasce lombari
<b>Farmacia INESI</b>	esterna	test sierologici per personale impegnato nei servizi
<b>laboratorio Analisi Cliniche De Giorgio</b>	esterna	sorveglianza sanitaria del personale impiegato nei servizi



## 2. SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI ATTIVITA'



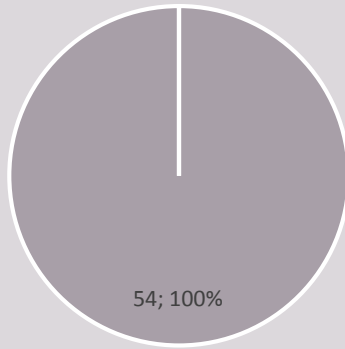
---

## SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI SOCI

I soci sono l'elemento cardine e costitutivo della cooperativa. Negli anni abbiamo attuato una politica societaria inclusiva, in base alla quale l'ingresso come socio/a avviene su base volontaria e dopo un periodo di contrattualizzazione da dipendente, in modo tale da favorire un ingresso graduale e una reciproca conoscenza fra figura professionale entrante e cooperativa. L'ammissione a socio/a prevede una quota di ammissione pari a 154,94€ e il versamento di una quota di capitale sociale pari a 1750€ da versale in rate mensili da 50 euro. Una volta associato/a, i rapporti tra la cooperativa ed i/le soci /e operatori/trici sono regolati dallo Statuto e dal Regolamento Interno. I/le soci/e sono consapevoli che attraverso il loro lavoro contribuiscono ad un risultato comune, riconosciuto e stimato e che l'attività della cooperativa si confronta quotidianamente con le richieste della committenza e i rapporti con i stakeholders interni ed esterni, per cui il socio lavoratore assume responsabilmente il suo mandato esprimendo il meglio sul piano tecnico e professionale. Essere socio/a comporta approvare responsabilmente e attraverso la discussione plenaria e il confronto nelle assemblee, le scelte strategiche della cooperativa, scegliere l'organo direttivo (Consiglio di Amministrazione) e concorrere al raggiungimento degli obiettivi strategici e degli scopi statutari. Lo status da socio/a determina, in ultima analisi, un senso di appartenenza molto forte con la cooperativa a volte paradossalmente manifestato anche attraverso accese conflittualità qualora vi siano divergenze di approcci e punti di vista strategici non in linea con quanto definito dal direttivo o dalla maggioranza. La partecipazione e il confronto sono prassi faticose, soprattutto quando il lavoro è caratterizzato da emergenze diversificate da affrontare e risolvere. È tuttavia auspicabile che venga mantenuta alta l'attenzione verso tale aspetto incentivando gli spazi di confronto e analisi. L'impegno dei prossimi anni dovrà essere centrato sulla costruzione di spazi e momenti di socialità, condivisione e confronto con la base sociale.

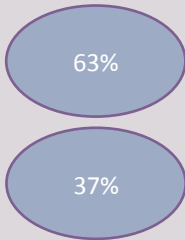
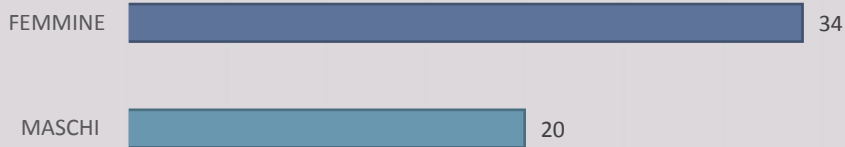
Un'occasione importante di partecipazione e condivisione è stata, in questo anno, la festa dei 40 anni della cooperativa che si è configurata non solo come momento ludico e di canonica ricorrenza ma come spazio di condivisione e ricucitura del senso di appartenenza che in questi ultimi anni ha avuto sbavature e sfilacciamenti

### NUMERO E TIPOLOGIA DI SOCI

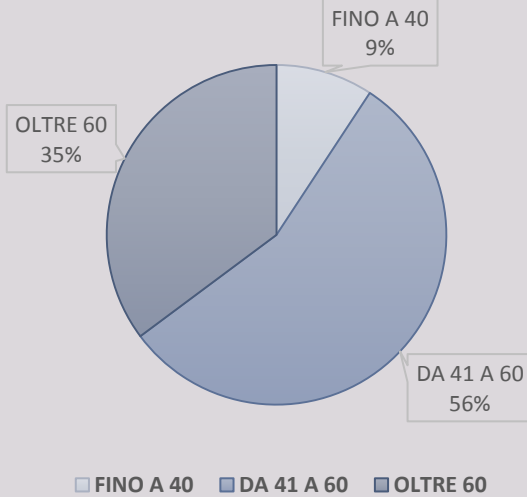


■ SOCI LAVORATORI   ■ SOCI PERSONE GIURIDICHE   ■ SOCI SVANTAGGIATI 0

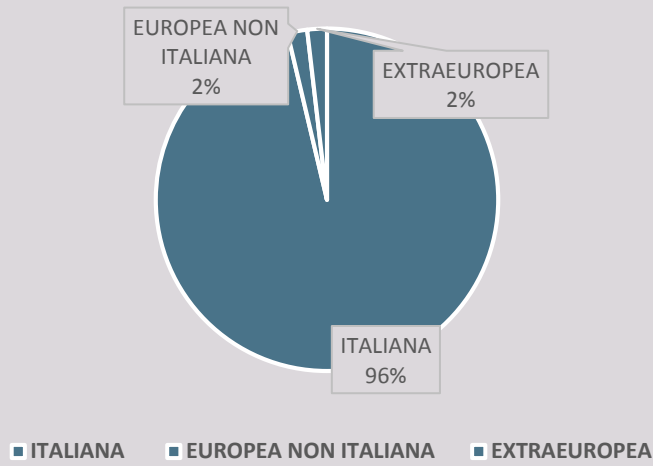
### SOCI : GENERE



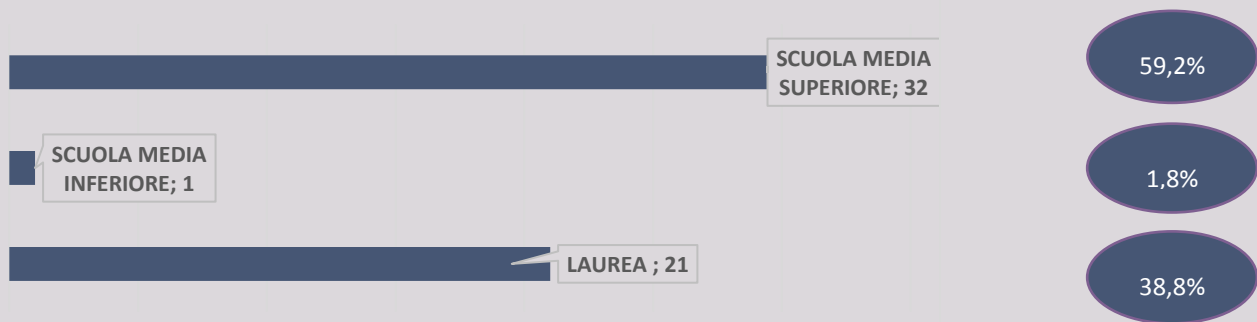
### SOCI: ETA'



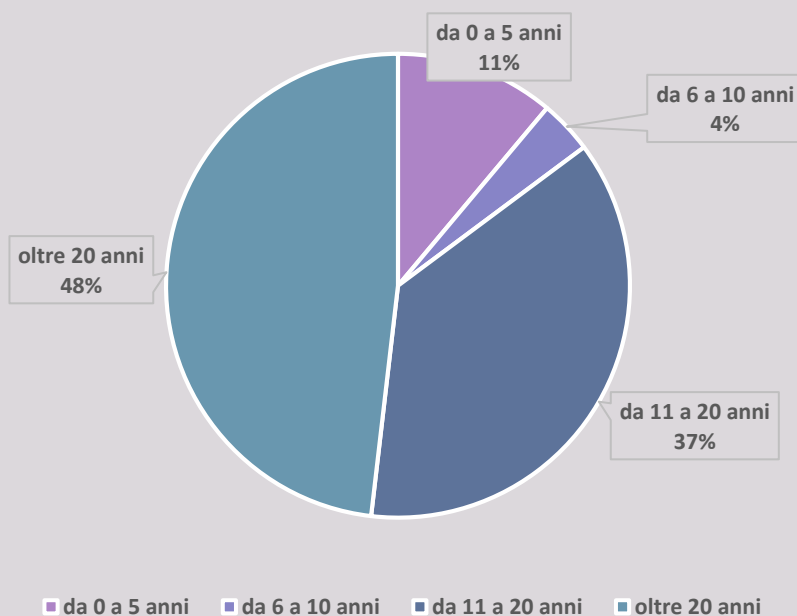
### SOCI: NAZIONALITA'



### SOCI: TITOLO DI STUDIO



### SOCI: ANZIANITÀ ASSOCIATIVA



---

### POLITICHE DEL LAVORO E SALUTE E SICUREZZA, CONTRATTI DI LAVORO APPLICATI

La cooperativa applica per soci lavoratori e dipendenti il CCNL delle cooperative sociali. I Livelli contrattuali sono definiti in relazione alle funzioni/ruoli/ mansioni svolte. Le politiche occupazionali degli ultimi anni sono state caratterizzate da una duplice esigenza:

1. garantire continuità lavorativa e occupabilità del personale con elevato livello di anzianità. L'età media degli attuali soci, circa il 60% dell'organico è di oltre 50 anni. Gran parte dei lavoratori svolge un lavoro usurante che va ad incidere, rispettivamente: sulle assenze a lavoro, in incremento costante (per malattia, oppure per necessità relative all'accudimento di familiari anziani (il 12% del personale usufruisce della L. 104/92), sui processi organizzativi relativi alla pianificazione del lavoro (lavoro centrato sull'emergenza quotidiana relativa alle sostituzioni degli operatori che si assentano) e in ultima analisi, sulla qualità dei servizi erogati, laddove si richiede una continuità relazionale dell'intervento.

2. favorire un graduale ricambio generazionale, promuovendo l'ingresso di lavoratori giovani ed il passaggio ai medesimi del know how aziendale della cooperativa. A partire dalla seconda metà del 2022, questo secondo aspetto relativo all'ingresso di personale giovane è stato sostanziato dall'assunzione a tempo determinato di ben 80 nuovi dipendenti (di cui gran parte di età inferiore ai 40). Tale personale è operante nel saish scuola (servizio di inclusione scolastica per alunni con disabilità) acquisito dalla cooperativa a partire da settembre e a seguito di iscrizione al RUAS (Registro Unico Per Assistenza Scolastica). L'assunzione così massiccia di personale ha richiesto un notevole sforzo organizzativo a partire dai mesi estivi, nonché la gestione di varie complessità inerenti il rapporto fra neo assunti e

organizzazione. La centratura del lavoro organizzativo sulla “gestione delle emergenze” non ha consentito di elaborare strategie di ampio respiro inerenti le politiche del personale, tuttavia, sono state adottate in continuità delle strategie di mantenimento della qualità del lavoro e misure di contenimento dello stress da lavoro correlato. Le evidenziamo di seguito:

- accoglienza di richieste di part time verticale o orizzontale;
- accoglienza di indisponibilità nei giorni infrasettimanali (1 turno di indisponibilità di mattina o di pomeriggio);
- assegnazione di utenti con orari di inizio e/o fine prestazione che si conciliano con le esigenze del lavoratore/trice; d) turnazioni presso l'utenza che ha le prestazioni nei giorni festivi e) retribuzione dei primi tre giorni di malattia.

Le misure citate riguardano sia i soci che i dipendenti.

---

## WELFARE AZIENDALE

Le misure di welfare aziendale adottate dalla cooperativa riguardano 2 macro aree:

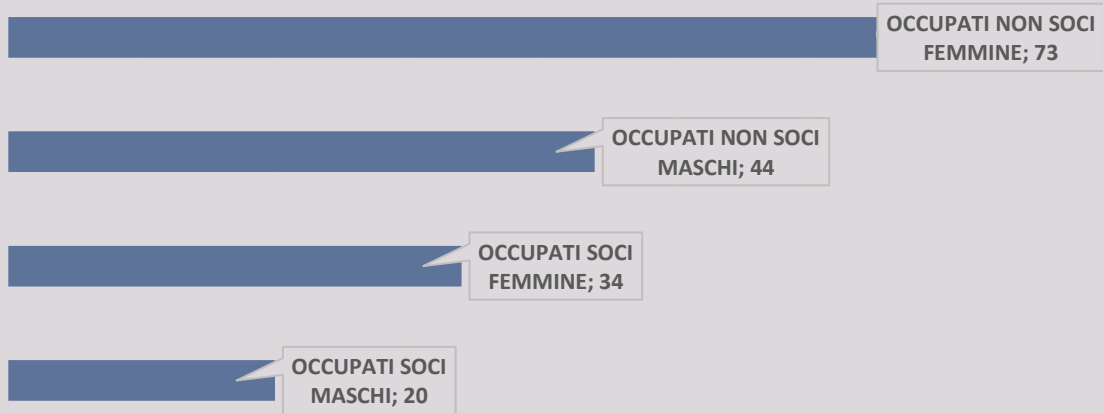
**Organizzativo/gestionale:** Nell'organizzazione dei turni di lavoro e dei rispettivi piani settimanali, si conciliano, ove possibile, le esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori sui tempi di vita e di lavoro e sugli aspetti riguardanti l'accudimento di familiari e/o di figli o esigenze legate agli spostamenti e alle maternità/paternità.

**Strumenti di Assistenza Sanitaria Integrativa:** La cooperativa in attuazione degli accordi sottoscritti fra centrali cooperative e organizzazioni sindacali ha stipulato un contratto inerenti servizi di integrazione sanitaria con la Società di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo, di cui usufruiscono soci e dipendenti. La Polizza prevede agevolazioni e sconti per un ampio ventaglio di visite mediche specialistiche svolte da strutture della Regione Lazio, in Convenzione.

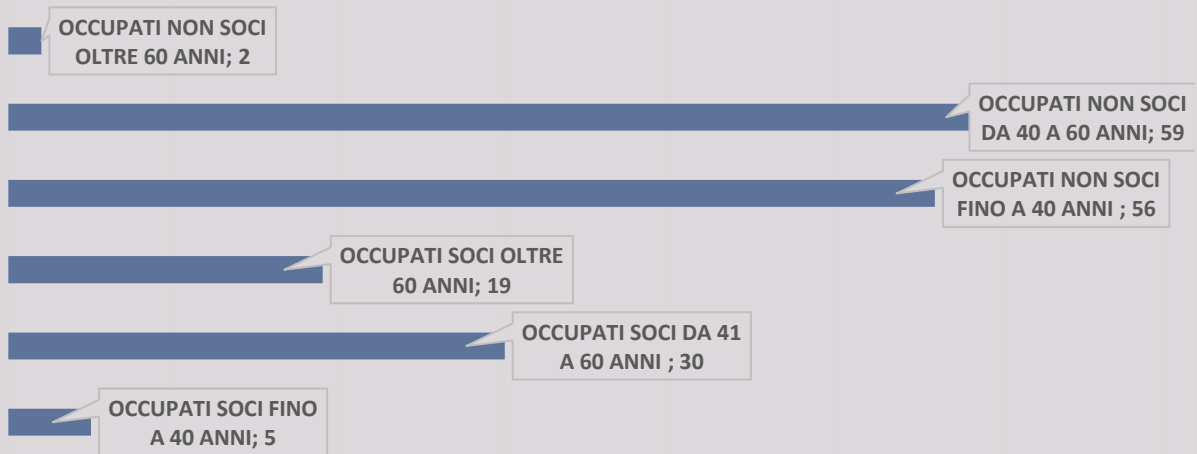
**ORGANICO: - NUMERO COMPLESSIVO DI OCCUPATI:**

**171**

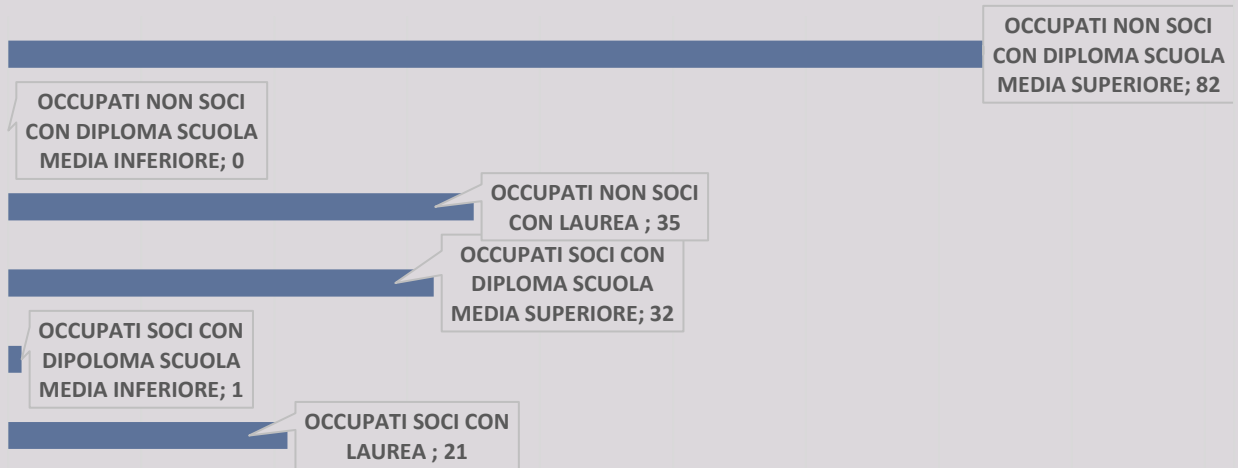
### ORGANICO: GENERE



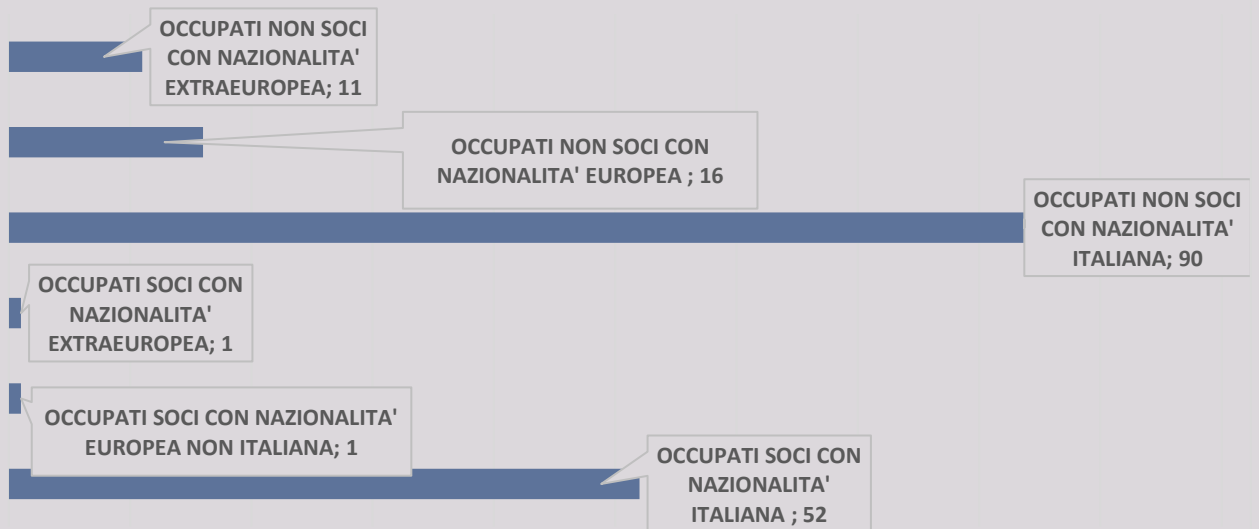
### ORGANICO: ETA'



## ORGANICO: TITOLO DI STUDIO

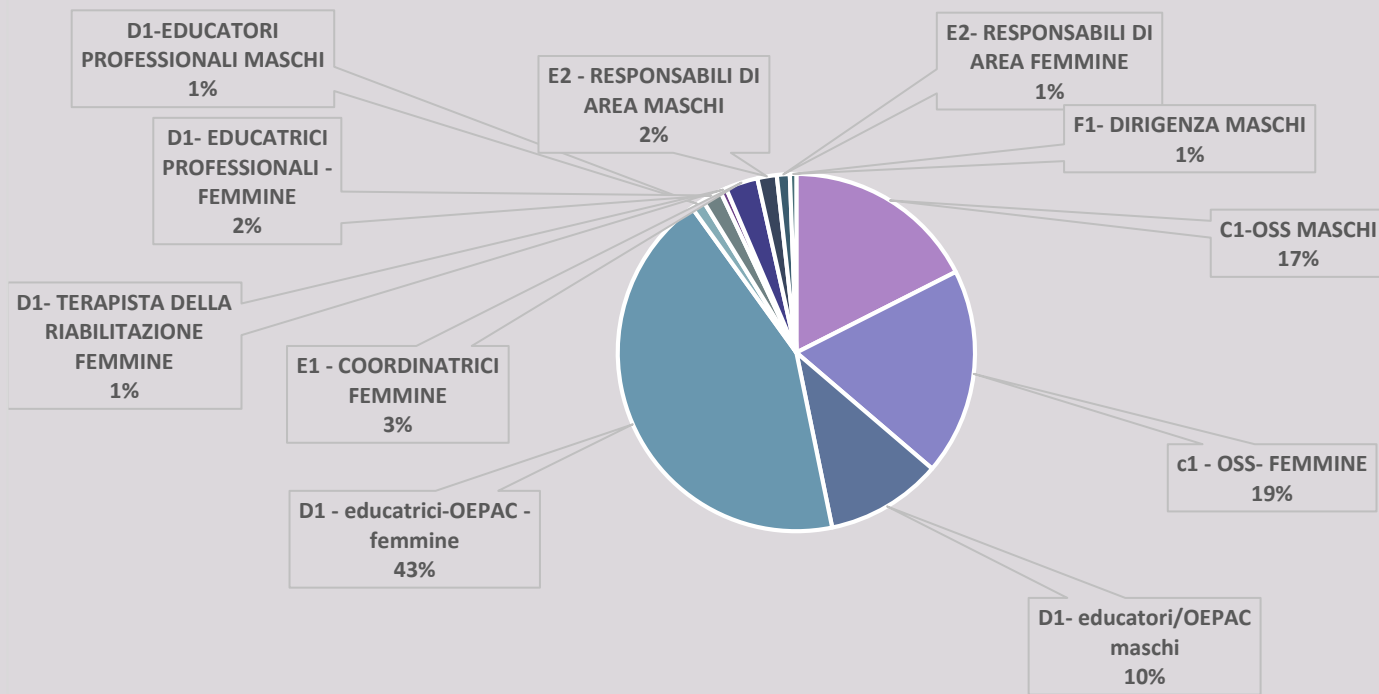


## ORGANICO: NAZIONALITA'

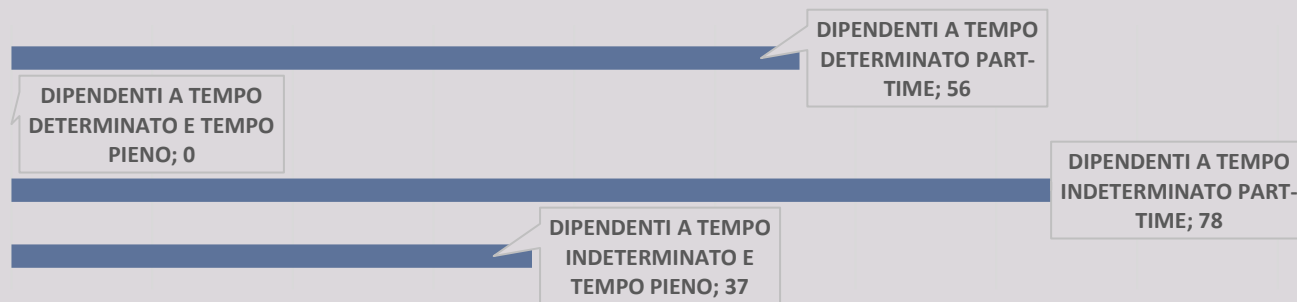




### ORGANICO: INQUADRAMENTO CONTRATTUALE



### ORGANICO: TIPOLOGIA DI CONTRATTO



## STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI

<b>Retribuzione lorda annua minima</b>	<b>18527</b>
Retribuzione lorda annua massima	27810
rapporto	1,50

### Organi di amministrazione e controllo

nominativo	tipologia	importo
Presidente consiglio di amministrazione	Indennità di carica	5832
Consiglieri di amministrazione	retribuzioni	50
Collegio sindacale	compensi	6000

### Dirigenti

nominativo	tipologia	importo
Enrico Fratini	retribuzioni	2000
Antonello Pontoni	retribuzioni	1400
Mariacristina Fabiani	retribuzioni	1400
Michela Molinari	retribuzioni	1400
Luca Pratesi	retribuzioni	1400

### Tasso di turn over complessivo

<b>Entrati nell'anno di rendicontazione</b>	<b>89</b>
Usciti nell'anno di rendicontazione	2
Organico medio al 31/12	171
<b>Rapporto % turn over:</b>	<b>53%</b>

## MALATTIA E INFORTUNI

Nel corso dell'anno 2022 si sono verificati **2 infortuni** dovuti in un caso a causa accidentale e l'altro dovuto a movimentazione dei carichi. Tralasciando la prima causa sulla quale non è possibile intervenire direttamente se non attraverso raccomandazioni e richiami, l'altra causa è invece legata direttamente alla tipologia di attività svolta ed ai rischi principali della mansione degli operatori sociali, cioè movimentazione dei carichi. Per queste, la cooperativa schiera misure di prevenzione specifiche che vanno dalla formazione – sia teorica che pratica – alla richiesta di adozione di ausili meccanici per la movimentazione degli utenti. Per quanto concerne le malattie, sono state come tutti gli anni abbastanza numerose poichè dovute in gran parte a contagio da COVID19., oltre che alle comuni influenze stagionali. Occorre tuttavia riflettere sull'incidenza delle malattie dovute anche a stress da lavoro correlato.

---

## VALUTAZIONE CLIMA AZIENDALE INTERNO DA PARTE DEI DIPENDENTI

La rilevazione del clima aziendale è stata effettuata tramite questionario inviato su modulo google nei primi mesi del 2023.

L'indagine è ancora aperta: su 171 lavoratori e lavoratrici (di cui 54 soci/e e 117 dipendenti) ad oggi hanno risposto al questionario solo 43 lavoratori/trici pari a circa il 25% del personale in servizio.

Da una prima analisi emerge una percezione positiva della cooperativa, soprattutto per ciò che concerne l'attenzione all'utenza dei servizi (per la totalità del personale si presta molta attenzione al rapporto con l'utenza), il rapporto con i/le colleghi/e; la conciliazione delle esigenze di lavoro con le esigenze personali dei/delle/lavoratori/trici (accoglienza di indisponibilità settimanali, variazioni di orario o di piano di lavoro)

In netto miglioramento anche la percezione della partecipazione alla vita sociale, il sentirsi parte di un'organizzazione che lavora su obiettivi comuni, l'ascolto e accoglienza delle istanze dei lavoratori da parte del personale organizzativo e del Consiglio di Amministrazione.

Si riconfermano, invece, come elementi di criticità dell'organizzazione: la mancanza di trasparenza nell'affidamento di incarichi (ricomparsa fra le domande aperte l'elemento familismo), la gestione dei conflitti e l'apertura verso nuove proposte e in generale verso forme di "cambiamento".

Per quanto riguarda, invece gli aspetti tecnici e organizzativi di ciascun servizio, alla domanda: "quali aspetti del servizio in cui lavori ritieni prioritari per il tuo benessere e la tua crescita professionale", emerge quanto segue:

1. SAISH: le riunioni d'equipe, la formazione continua e l'alternare intervento individuale e attività di gruppo;
2. SAISA: riunioni d'equipe;
3. SISMIF: formazione e supervisione dinamica;
4. SAISH SCUOLA (servizio di inclusione scolastica): al primo posto troviamo la formazione continua, seguono le riunioni d'equipe, la reperibilità del coordinamento, la continuità sull'alunno/a in carico;
5. POLO LUMIERE: prevalgono le riunioni d'equipe e la supervisione dinamica come strumenti prioritari di lavoro. In sintesi, si ritengono prioritari tutti gli strumenti di supporto e i contesti dove può svilupparsi confronto e elaborazione fra colleghi e fra questi e il coordinamento; restituzione e feedback sui contenuti e sul valore dell'intervento e del lavoro di cura.

Gli/le intervistati/e ritengono, inoltre, siano da migliorare aspetti quali la comunicazione esterna (pagina fb, sito web) e quella interna inerente le procedure dei servizi e quelle amministrative; la gestione dell'accoglienza.

### **I punti di forza del proprio lavoro e della cooperativa:**

- Le relazioni
- Disponibilità empatia
- Collaborazione tra colleghi ...rapporto con i colleghi e con il coordinamento
- Continuità con i bambini
- Esperienza, Crescita professionale, Il contatto umano e l'esperienza che si fa sul campo
- Predisposizione all'ascolto, collaborazione, cooperazione, empatia profonda con utenti e con i referenti aziendali, disponibilità dell'amministrazione e gli colleghi, rapporti con i familiari, rapporti con la dirigenza e il coordinamento, flessibilità del piano di lavoro
- Stipendi regolari e puntuali, massima trasparenza

- Servizio scuola da buone linee guida su come svolgere il lavoro
- Molta attenzione sulla scelta del binomio bambino-oepe; affiancamento sui casi
- Disponibilità delle responsabili e del personale amministrativo (reperibilità)
- Apertura verso le esigenze personali
- Presenza sul territorio
- Accoglienza, attenzione e ascolto
- Tutela del lavoratore

**Le criticità del proprio lavoro e della cooperativa:**

- Gli orari sempre più frammentati
- Non equa distribuzione dei casi più pesanti diversi casi pesanti
- Fare sostituzioni su utenti che non si conoscono
- Poca formazione
- Aspetti igienici dagli utenti, carenze evidenti negli standard comportamentali all'interno delle famiglie in cui prestiamo assistenza
- Stipendio basso per le attività che svolgiamo, retribuzione non adeguata (contratto di lavoro miserevole)
- Non avere riunioni organizzate con cadenza fissa con colleghi e coordinatori, scarso confronto con i colleghi sugli utenti;
- Scarso riconoscimento e visibilità sociale del nostro lavoro
- Lavorare in solitudine, operatore e utente
- La gestione delle dinamiche conflittuali con scuole, famiglie, etc;
- Poca trasparenza, familismo
- Pochi eventi sociali/poche assemblee

---

## FORMAZIONE

Nel corso dell'annualità 2022 sono state eseguite poche attività formative. L'attenzione è stata posta invece, sull'analisi del fabbisogno formativo che è stato realizzato nel corso di specifici incontri fra Consiglio d'Amministrazione e staff organizzativo. Nell'analisi si è tenuto conto di quanto emerso dalle rilevazioni e indagini effettuate sul clima interno e sulla qualità percepita di utenza e famiglie. Il fabbisogno rilevato è stato tradotto in piano formativo per il 2023, attraverso la partecipazione all'avviso FONCOOP n.51 - presentato dall'ente di formazione Speha Fresia. Il Piano, dal titolo: "Innova in Rete – Competenze per la sostenibilità organizzativa e ambientale del welfare urbano, è multi aziendale e coinvolge un'altra cooperativa sociale del territorio del III Municipio (Idea Prisma 82) Il fabbisogno di contesto e specifico è stato articolato a seguito di una analisi SWOT i cui punti più salienti sono riportati nello schema che segue.

I nostri punti di forza	I nostri punti deboli
<ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidamento territoriale</li> <li>• tenuta negli anni e stabilità economica</li> <li>• regolarità nel pagamento degli stipendi</li> <li>• professionalità degli operatori: esperienza pregressa consolidata nei servizi alla persona, buona formazione per la maggior parte del personale operativo e possesso di competenze aggiuntive;</li> <li>• Senso di appartenenza per un buon nucleo di soci.</li> <li>• apertura al dialogo interno e struttura organizzativa non verticistica</li> <li>• qualità dei servizi offerti riconosciuta dai principali stakeholders interni ed esterni.</li> <li>• Approccio organizzativo orientato alla conciliazione dei tempi di lavoro coi tempi di vita dei lavoratori.</li> <li>• Relazioni consolidate con alcune cooperative e associazioni del territorio per la co-progettazione e co-gestione di servizi ed interventi.</li> <li>• Capacità di tenuta (fare squadra) in momenti di crisi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scarsa propensione verso l'innovazione di processo e di prodotto (uso delle tecnologie e del digitale per facilitare i processi di lavoro);</li> <li>• Centratura sui servizi accreditati e mancanza di apertura verso nuove idee, progetti;</li> <li>• Scarsa progettualità orientata al futuro;</li> <li>• Mancanza di competenze specifiche su aree di lavoro strategiche (progettazione, sviluppo, digitale, etc); Comunicazione interna ed esterna inadeguata o poco funzionale.</li> <li>• Confusione e sovrapposizione dei ruoli.</li> <li>• Carenza di figure interne di supporto alla progettazione.</li> <li>• Resistenze al cambiamento</li> </ul>
Opportunità da cogliere	Minacce da mitigare
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte quelle previste dal PNRR – Inclusione e coesione Linee di indirizzo 1.1 – Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti 1.2 – Percorsi di autonomia per persone con disabilità; 1.3 – Housing temporaneo (per i progetti di vita indipendente)</li> <li>• L'opportunità da cogliere è quella di riprendere a dialogare con le committenze pubbliche (territoriali e non) su questi temi e avviare percorsi di coprogettazione che siano in grado di innovare e ripensare i servizi di cura e sostegno alla persona. Inoltre:</li> <li>• Rafforzare le reti partenariali attuali attraverso protocolli operativi e partecipare a bandi emessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà di dialogo con le committenze, sia sul piano tecnico che politico e di indirizzo;</li> <li>• Progressivo "invecchiamento" (e stanchezza) della compagine sociale e mancanza di strategie sul ricambio generazionale (individuazione di risorse giovani e con competenze "chiave" per attivare strategie di sviluppo dei servizi/settori);</li> <li>• Carenza di spirito imprenditoriale (e di visioni inerenti il futuro);</li> <li>• Centratura sulle emergenze;</li> <li>• Centratura sul Municipio III (nessuna propensione ad espandersi per acquisire nuovi segmenti di mercato "sociale", ad esempio, in aree extraurbane);</li> </ul>

da committenze diversificate (fondazioni, bandi e avvisi nazionali) con l'obiettivo di articolare e incrementare l'offerta dei servizi tradizionali e accrescere competenze operative e motivazione del personale.

- Elevata burocratizzazione della pubblica amministrazione;
- Bandi con budget non adeguato alle richieste o richiesta di o-erte aggiuntive non sostenibili
- Eccessivo innalzamento del livello di competitività fra i partecipanti ai bandi
- Scarso riconoscimento del radicamento territoriale da parte della committenza municipali

Successivamente, sono state identificate le aree aziendali che richiedono un intervento sui profili lavorativi e sulle competenze, in coerenza con le ipotesi di sviluppo della cooperativa, che sono illustrate nello schema che segue:

AREA	PROFILI LAVORATIVI DA RAFFORZARE	CON QUALI COMPETENZE
<b>Comunicazione</b>	1 referente interno per la comunicazione, ad oggi assente.	Competenze teorico-pratiche sulla comunicazione sociale strategica, ideazione e formulazione del Piano di comunicazione, gestione e aggiornamento dei principali canali di comunicazione utilizzati dalla cooperativa (SITO WEB, PAG. FB)
<b>Progettazione e sviluppo</b>	1 progettista da individuare e formare a supporto dell'ufficio progettazione	Ricerca bandi, analisi di fattibilità, stesura di elaborati, costruzione di network con nuovi portatori di interessi pubblici e privati, competenze sulla Progettazione europea
<b>Organizzazione</b>	Direzione/CDA	Competenze sulla definizione, implementazione e gestione di processi organizzativi connessi all'innovazione e allo sviluppo.

Alla luce di quanto emerso dall'analisi del contesto organizzativo e delle caratteristiche socio strutturali, ambientali e organizzative della cooperativa abbiamo identificato come obiettivo generale del piano quello di sostenere l'aumento di competitività della cooperativa supportandola nell'introduzione di pratiche operative, gestionali e comunicative orientate all'innovazione di processo e di prodotto. Si vogliono determinare, in altri termini, condizioni favorevoli alla crescita e al consolidamento delle nostre esperienze sperimentando una metodologia di intervento, funzionale al nostro profilo, che:

- Faciliti l'introduzione nei processi operativi di innovazione (tecnologica, ambientale, ecc.); consenta una loro più marcata affermazione nei mercati e nei contesti territoriali di riferimento grazie alla realizzazione di politiche di rete; Faciliti un ricambio generazionale nelle attività di governo e gestione.

Il piano, infine, attraverso le azioni partenariali, include una attività di sensibilizzazione verso il territorio di riferimento, svolgendo in tal modo una funzione di promotore di consolidamento occupazionale e di rilancio della impresa cooperativa quale partner privilegiato degli enti pubblici locali.

Il piano mira a rafforzare la capacità della cooperativa di innovare i servizi domiciliari mediante l'integrazione delle tecnologie assistive, di accrescere le competenze e la capacità di analisi dei territori di riferimento e di attuazione di

percorsi di coprogettazione di servizi innovativi di housing inclusivo e sostenibile, di ampliare e consolidare i partenariati ed alleanze anche mediante il rafforzamento delle modalità comunicative.

### TIPOLOGIA E AMBITI DEI CORSI DI FORMAZIONE

Tipologia di corso	N ore formazione	n. lavoratori/trici formati/e
Riorganizzazione interna e innovazione digitale nella gestione dei servizi	96	13
Salute e sicurezza: formazione generale e spcifica ai sensi del Decreto L.vo.81/08	12	25

### FEEDBACK RICEVUTI DAI PARTECIPANTI

Come esplicitato in precedenza, nel corso del 2022 non sono state eseguite la maggior parte delle attività formative pianificate. E' stata rimodula una attività formativa (training on the job) che ha coinvolto l'equipe dei coordinamento e una parte del CDA su temi relativi all'innovazione dei servizi e alla digitalizzazione, oltre che tematiche relative a strategie di fronteggiamento delle emergenze quotidiane e alla ottimizzazione dei tempi e delle modalità del lavoro d'equipe nei servizi. Il percorso è durato tre mesi (da settembre a dicembre) e ha avuto un buon esito in termini di sinergie fra servizi, coprogettazione di interventi e attività anche trasversali e riguardanti minori, persone con disabilità, persone anziane. Inoltre, ha consentito di pianificare successivi step formativi che si realizzeranno a partire dal 2023 per l'adozione di un gestionale per l'informatizzazione e la digitalizzazione dei dati dei servizi e delle aree di lavoro della cooperativa.

La restante attività formativa non è stata eseguita per le seguenti ragioni:

1. Emergenze legate all'acquisizione del SAISH SCUOLA e al notevole incremento di contrattualizzazione di nuovo personale che non ha consentito il rispetto dei tempi pianificati per la formazione;
2. Eccesso di turn – over degli operatori dei servizi accreditati;
3. Complessità delle procedure di accesso ai corsi di formazione obbligatoria e relative certificazioni;
4. Difficoltà di conciliazione dell'attività formativa con gli orari di lavoro del personale.

L'attività di formazione avrebbe richiesto la sostituzione di una gran parte di personale e la conseguente ricaduta sull'utenza in termini di disservizi. Il ritorno alla formazione in presenza predisposta dalla maggior parte degli enti di formazione, soprattutto per ciò che concerne la formazione obbligatoria, ha reso ancora più difficile la gestione dell'attività formativa.

Si precisa, tuttavia, che l'attività formativa non realizzata sarà ripianificata per l'anno 2023.

---

## QUALITÀ DEI SERVIZI

La cooperativa, nell'ambito della propria Dichiarazione della Politica per la Qualità ha assunto i seguenti impegni:

- Migliorare continuamente i nostri servizi sia dal punto di vista dei contenuti che della loro organizzazione, in modo da poter soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti e delle loro famiglie;
- Migliorare la competenza delle persone che lavorano con noi assecondando le loro inclinazioni professionali ed incentivando l'autonomia, la produttività e la consapevolezza anche attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna ed esterna;
- Migliorare continuamente l'efficacia del sistema di Gestione Qualità, impostato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, interpretandolo come uno strumento effettivo di gestione della cooperativa, in grado di innescare percorsi virtuosi per tutta l'organizzazione

---

## CARATTERE DISTINTIVO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Il sistema di qualità adottato è centrato sul controllo dei processi, sulla correzione immediata di eventuali errori e sul miglioramento continuo.

L'approccio alla valutazione della qualità da noi utilizzato è di tipo sistemico e partecipato, ossia, tende a coinvolgere nel percorso valutativo tutti gli attori sociali che concorrono a realizzare i servizi che eroghiamo. Le azioni e i processi che orientano il sistema di qualità adottato, sono i seguenti: Monitoraggio costante dei bisogni e della domanda sociale delle persone e del territorio, attraverso riunioni d'equipe, incontri interistituzionali con le Committenze, partecipazione ai tavoli di Coprogettazione previsti dai Piani di Zona; Valutazione e monitoraggio dei servizi erogati, attraverso procedure consolidate di presa in carico, pianificazione, erogazione e verifica degli obiettivi programmati; Valutazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi, attraverso la somministrazione biennale di questionari di rilevazione della qualità percepita; Restituzione periodica dei risultati ottenuti: feed-back costante sui servizi, sugli obiettivi raggiunti e sugli esiti attesi e inattesi, valutazione dell'impatto del servizio sul territorio, attraverso la stesura di report. Tutti i servizi erogati sono centrati su progettualità condivise, integrazione delle competenze e delle professionalità, apertura e flessibilità organizzativa fra tutti gli attori sociali che intervengono nei contesti di vita delle persone di cui ci prendiamo cura. Le risposte ai bisogni mutevoli che emergono nel corso del ciclo di vita delle persone si costruiscono attraverso azioni sociali di rete e in un'ottica multidisciplinare. L'approccio che da sempre distingue e caratterizza la cooperativa nella gestione dei servizi è quello di coniugare competenza tecniche (il sapere fare) e competenze relazionali (saper essere) incentivando la piena partecipazione e autodeterminazione delle persone nella costruzione del proprio progetto di vita. Inoltre, fra le buone pratiche sperimentate nel corso degli anni citiamo:

- Il Tavolo di Coordinamento con le famiglie di utenti con disabilità che ha portato alla nascita di un'associazione di genitori denominata "Il Sogno": a partire dal 2023 vorremmo riattivare gli incontri con le famiglie, anche in termini di supporto e accompagnamento ai servizi del Dopo di Noi;
- I gruppi di auto mutuo aiuto fra famiglie e genitori di minori a rischio, centrati sul confronto, lo scambio e la costruzione di legami solidali;
- L'utilizzo dell'agricoltura sociale come contesto socio riabilitativo e strumento di inclusione sociale e lavorativa. Il risultato è la nascita del progetto OrtoeMezzo, gestito da un gruppo di ragazzi con disabilità.



- La realizzazione di attività laboratoriali e di gruppo intergenerazionali, sperimentando l'integrazione fra servizi e aree e superando la logica del target di utenza (Capoeira, attività che coinvolge ragazzi/e con disabilità e afferenti al SISMIF; Telaio e The, attività laboratoriale che coinvolge persone adulte con disabilità e persone anziane; etc).

Il monitoraggio della qualità si concretizza ogni anno nel rapporto di audit effettuato dall'ente di Certificazione (SGS) dove vengono riportati gli esiti del controllo di tutti i processi sotto sistema e le indicazioni per attivare eventuali azioni di miglioramento. Per l'anno 2022, l'esito della visita di sorveglianza è stato positivo.

*Il primo obiettivo per il 2022*, relativo al mantenimento del fatturato e dell'occupazione, comprendeva 3 traguardi. Il primo, relativo al miglioramento del fatturato da servizi accreditati è stato ampiamente raggiunto sul nostro territorio storico **e grazie all'acquisizione del SAISH SCUOLA, come già accennato. È stato realizzato un incremento di fatturato pari al 33,5%.**

Il secondo, relativo al mantenimento della compagine societaria, non solo è stato raggiunto, ma sono stati inseriti diversi nuovi operatori.

Il terzo, relativo alla presa in carico di utenti da altri municipi in cui siamo accreditati è stato raggiunto : gli utenti presi in carico sono in linea con quanto previsto.

*Il secondo obiettivo* riguardava l'incremento del lavoro tecnico con utenza/famiglie e operatori e comprendeva 3 traguardi. I primi due, relativi all'incremento delle riunioni e delle visite domiciliari, sono stati solo parzialmente raggiunti. La numerosità dell'utenza in carico e l'incremento del personale hanno reso difficoltoso il raggiungimento dello standard previsto (ossia, almeno 1 visita domiciliare annua e 1 riunione di verifica con equipe di operatori). A partire dai primi mesi del 2023 e in seguito a riorganizzazione interna sono stati tuttavia pianificati incontri con gli operatori e gruppi di mutuo aiuto con le famiglie. Questa attività è da inserire nella pianificazione 2023.

Il terzo traguardo comprendeva la rilevazione della qualità percepita ed è stato raggiunto. Sono state realizzate le rilevazioni sul SAISH, sul SAISA e quelle relative al clima interno. Gli esiti delle rilevazioni sui servizi sono positivi, quelli relativi al clima interno rilevano alcune criticità ma prefigurano un clima decisamente più positivo rispetto agli anni precedenti.

Il terzo obiettivo riguardava la micro-progettazione di attività laboratoriali innovative e trasversali alle aree di intervento (anziani, minori, disabili) e comprendeva 3 traguardi, tutti raggiunti. Sono stati attivati ex novo laboratori integrati e attività di gruppo con partecipazione trasversale dell'utenza afferente a tutti i servizi della cooperativa. Anche questo obiettivo è da mantenere e consolidare per il prossimo periodo.

Il quarto obiettivo riguardava il potenziamento dell'attività sperimentale del Dopo di Noi e non + stato possibile ampliare la sperimentazione perché la nostra utenza risulta poco omogenea e quindi poco idonea alla convivenza: questo, almeno, è il parere del Servizio Sociale municipale, visto che, al contrario, abbiamo almeno altri 6 utenti che sarebbero ben disposti a provare questo servizio che li impegnerebbe in una semi-convivenza solo per alcuni giorni a settimana. È comunque di interesse per la cooperativa riproporre l'obiettivo per il prossimo periodo, eventualmente anche riproponendo le nostre considerazioni al Servizio Sociale municipale.

Il quinto obiettivo riguardava l'adozione di strumenti digitali a supporto dei processi gestionali ed organizzativi della cooperativa. Dopo l'adozione del SW per la gestione di contabilità e fatturazione, per il 2022 era programmata l'adozione di un SW specifico per la gestione e la pianificazione dei turni di lavoro.

L'obiettivo è stato solo parzialmente raggiunto: nel corso del 2022 sono state valutate diverse offerte ed è stata selezionata come migliore e più vicina alle nostre necessità quella del nostro fornitore storico (GPL soft). È in corso la formazione per chi dovrà utilizzare il programma e si prevede che sarà possibile l'avvio e la messa a regime entro il 2023. Per questo è necessario riproporre – almeno per la parte operativa – l'obiettivo per il prossimo periodo.

L'aggiornamento del sito WEB è stato realizzato solo parzialmente: il CdA ha affidato ad un socio con discrete competenze informatiche l'incarico di aggiornare le notizie e caricare i documenti. Al momento si prevede, attraverso corsi finanziati da FONCOOP, di potenziare la sua formazione specifica in modo da migliorare le competenze specifiche nella comunicazione e nel WEB design. Questo sarà pertanto l'obiettivo da inserire nella nuova pianificazione.

L'ultimo obiettivo, teso ad incrementare la partecipazione della base sociale alle attività generali della cooperativa, ha visto come comune denominatore l'organizzazione della festa sociale per il 40° compleanno della nostra cooperativa. La partecipazione è stata molto alta, in particolare quella dei soci. Inoltre, per l'avvio del servizio di assistenza scolastica abbiamo indetto alcune riunioni per orientare ed accogliere i neo assunti.

Per il 2023 è in programma, in settembre, la realizzazione di un convegno che affronti i tempi dell'innovazione nei servizi sociali dopo 40 anni spesi in questo tipo di attività. Questo sarà l'obiettivo da inserire, con i vari step preparatori nella nuova pianificazione.

Per la seconda finalità erano previsti due obiettivi. Il primo, relativo all'attivazione di percorsi formativi per il nuovo personale non è stato raggiunto, ci sono stati slittamenti vari, determinati anche dalla difficoltà di organizzare le attività formative per un servizio come quello scolastico in cui non è consentito lasciare orari scoperti. Oltre tutto, la necessità di formazione e qualifica professionale si è accentuata negli ultimi mesi a causa della estrema difficoltà nel reperimento di operatori qualificati (o non qualificati) per i servizi di assistenza sociale. La difficoltà non è solo nostra, è una situazione generale che si è presentata in tutte le cooperative sociali del Comune di Roma. E che dovrà essere affrontata anche a livello di centrali cooperative.

Stiamo quindi cercando enti di formazione che possano proporre corsi validi di formazione/qualifica con modalità di erogazione miste in presenza e a distanza per favorire la partecipazione del personale senza sguarnire i servizi. Questo obiettivo sarà previsto nella nuova pianificazione.

Il secondo obiettivo, relativa alla formazione obbligatoria sulla Sicurezza del lavoro, è stato parzialmente raggiunto in ritardo rispetto alla pianificazione: i corsi di formazione, erogati tramite la Cooperativa S. Onofrio – ente di formazione accreditato in Regione Lazio e Centro di formazione AIFOS- sono stati tenuti dalla RSPP della cooperativa. Sono stati invitati e convocati tutti gli operatori senza formazione sulla SSL, ma ai corsi hanno partecipato, in totale, solo una ventina di persone, nonostante siano stati pianificati di sabato per facilitarne la frequenza.

È stato erogato anche il corso di formazione aggiuntiva per i preposti, individuati nei coordinatori.

Il corso di aggiornamento per i lavoratori è da pianificare per il 2023.

Infine, per l'ultima finalità tutti gli obiettivi sono stati raggiunti.

Il monitoraggio della qualità si concretizza ogni anno nel rapporto di audit effettuato dall'ente di Certificazione (SGS) dove vengono riportati gli esiti del controllo di tutti i processi sotto sistema e le indicazioni per attivare eventuali azioni di miglioramento. Per l'anno 2022, l'esito della visita di sorveglianza è stato positivo.

## UTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

La cooperativa è accreditata presso il Comune di Roma (Municipi I, II, e III) per l'erogazione di servizi alla persona (del. Com. 355/12) **SAISH** (domiciliare per persone con disabilità), **SAISA** (domiciliare per persone anziane ) e **SISMIF** (domiciliare per minori e famiglie a rischio di disagio sociale). Inoltre, gestisce in **convenzione con la ASL RM1** e in ATI con la cooperativa sociale Idea Prisma 82, **il Polo Lumiere**, costituito da una linea residenziale e una diurna e accoglie persone con disabilità.. Inoltre, gestisce **soggiorni estivi** per persone con disabilità, in convenzione con la ASL RM1. Da settembre 2022 ha acquisito a seguito di accreditamento e conseguente iscrizione al RUAS (Registro Unico Assistenza Scolastica) istituito dal comune di Roma – il servizio di inclusione scolastica (**SAISH SCUOLA**) in 2 ambiti territoriali del III Municipio. Accanto a questi che possono essere considerati servizi storici e consolidati, nel corso del 2022 a seguito di progettazioni in rete, ha gestito diversi progetti quali:

- **Assistenza Specialistica per alunni con disabilità**, in Convenzione con L'IIS Aristofane;
- **Progetto TOTEM** (ultima annualità) in partenariato con altre cooperative e associazioni. Il Progetto prevede interventi di contrasto alla povertà educativa ed è finanziato da Impresa Sociale Con I bambini. Coinvolge 3 municipi di Roma (III, V, XI) e 3 istituti comprensivi;
- **Home Care Premium**, in convenzione con la IPAB Opera Pia Asilo di Savoia, con interventi domiciliari di assistenza e cura per familiari con disabilità di dipendenti pubblici;
- **Tutoring per neomaggiorenni** in strutture residenziali e percorsi di autonomia, di cui alla DGR 537/2017, in convenzione con la IPAB Asilo di Savoia;
- **Interventi per il Dopo di NOI**, nell'abito del SAISH del Municipio III - Roma Capitale.

Tipologia di servizio (servizi in continuità)	Denominazione	Descrizione	Utenza diretta
Interventi volti a favorire la permanenza a domicilio	<b>SAISH_ Servizio per l'Autonomia e l'integrazione della persona con Disabilità</b>	il servizio è SAISH erogato in III Municipio per persone con disabilità fisica e psico fisica, adulte e minori è un servizio domiciliare e comprende interventi di assistenza di base, socializzazione, disbrigo pratiche e segretariato sociale, accompagnamento a centri di riabilitazione, inserimenti in percorsi formativi e socio lavorativi , sostegno alle famiglie, mediazione scuola famiglia per minori inseriti a scuola.	129 (84 M; 45 F.)
Interventi volti a favorire la permanenza a domicilio	<b>SAISA_ Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona Anziana</b>	Il Servizio SAISA erogato in II e III Municipio è un servizio domiciliare per persone anziane e prevede interventi di assistenza e cura della persona, cura e igiene dell'ambiente domestico, socializzazione, disbrigo pratiche e segretariato sociale, spesa e acquisti	41 (10 M; 31 F)

		generi di prima necessità, sostegno alle famiglie e ai caregivers.	
Interventi volti a favorire la permanenza a domicilio	<b>SISMIF_ Servizio per l'integrazione e il sostegno del minore in famiglia</b>	il Servizio SISMIF erogato nei Municipi I e III è un servizio domiciliare di sostegno a minori e famiglie. Prevede interventi socio educativi , di socializzazione, inclusione nel gruppo dei pari, supporto allo studio, mediazione scuola famiglia e interventi di sostegno alla genitorialità.	14 (9 M; 5 F)
Servizi residenziali	Polo Lumiere – Linea Residenziale	E' rivolto a persone adulte con disabilità e senza reti di sostegno familiare. Prevede interventi di supporto all'autonomia personale e sociale, supporto alla socializzazione e all'inclusione socio lavorativa, supporto nella gestione della casa comune.	8 (4 M; 4 F)
Interventi volti a favorire la permanenza a domicilio	<b>Home Care Premium</b>	Il servizio è rivolto ai dipendenti pubblici e pensionati INPS, ai loro coniugi conviventi e ai familiari in condizioni di non autosufficienza. E' svolto in convenzione con IPAB Asilo Savoia e prevede l'erogazione di interventi e prestazioni di cura a domicilio per persone in condizione di non autosufficienza.	8 (4 M; 4 F)
Interventi e servizi educativi assistenziali e per inserimento lavorativo	<b>Polo Lumiere – Linea Diurna</b>	In Centro diurno è articolato in laboratori ed è rivolto a persone adulte con disabilità psico fisica. Ha una forte valenza socio riabilitativa e ricreativa e mira allo sviluppo di abilità inerenti l'autonomia personale e sociale, la socializzazione e l'inserimento lavorativo.	70 (45 M; 25 F)
Istruzione e servizi scolastici	<b>SAISH SCUOLA</b>	Il servizio è finalizzato all'inclusione scolastica di minori con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado. Si sostanzia nel supporto all'alunno in tutte le attività didattiche favorendone la piena partecipazione alla vita scolastica e l'inclusione nel gruppo classe.	138 (42M; 96F)

---

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI

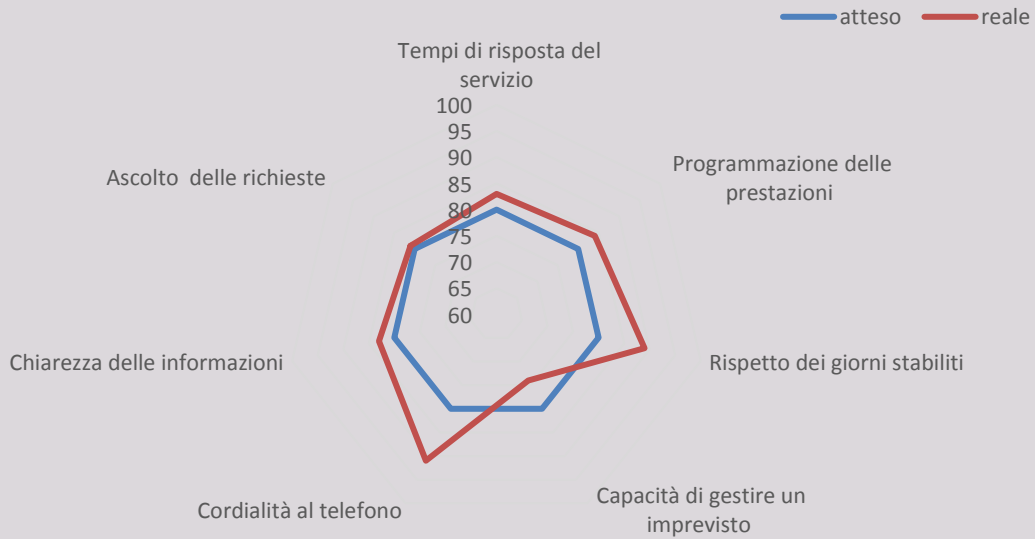
La rilevazione della qualità percepita è stata effettuata a marzo 2023, attraverso invio all'utenza SAISH e SAISA di un questionario on line (modulo google). Per quanto riguarda il SAISH, il questionario è stato condiviso con la committenza e le cooperative del territorio. Diversamente da quanto accaduto nell'anno precedente e grazie al sollecito del coordinamento e del Servizio Sociale Municipale, quest'anno il modulo google ha riscontrato una larga adesione. Abbiamo inviato il modulo a 132 utenti SAISH e ne sono pervenuti compilati 98. Per quanto riguarda invece il SAISA, quest'anno l'adesione all'indagine è stata scarsa: su 34 questionari inviati ne sono stati compilati solo 12. Il campione è senz'altro molto rappresentativo per il SAISH, ma possiamo considerarlo abbastanza rappresentativo anche per il SAISA.

Si riportano in questa sede i dati più salienti emersi

**SAISH:** Per ciò che concerne gli aspetti gestionali del servizio emerge la necessità di potenziare gli interventi di supporto esterno inerenti la socializzazione, l'attivazione della rete amicale, di vicinato, l'inserimento sociale nel quartiere, il sostegno a percorsi di inclusione socio lavorativa e in generale il supporto nell'accesso ai servizi del territorio e alla loro fruibilità. Tendenzialmente positivo è invece il giudizio sulle attività inerenti la cura della persona, il sostegno all'autonomia personale e l'assistenza di base. Sembra prevalere come positivo l'aspetto puramente assistenziale del servizio, e molto meno quello relativo all'inclusione sociale. Il 50% degli intervistati dichiara di aver avuto "qualche volta" problemi con l'assistenza ricevuta, si sono rivolti in primo luogo alla cooperativa per la risoluzione del problema e nella quasi totalità dei casi il problema è stato trattato in modo ottimo o sufficiente. UN dato rilevante inerente gli aspetti gestionali è quello relativo alla richiesta di sostituzione dell'operatore: la metà dell'utenza in carico ha chiesto la sostituzione dell'operatore per motivi riconducibili a incompatibilità, mancanza di empatia con il familiare e/o assistito, scarsa professionalità o inadeguatezza. La soddisfazione circa il servizio reso è positiva: l'utenza si reputa abbastanza e molto soddisfatta; Molto positivo è il giudizio sul lavoro svolto da operatrici e operatori: su tutte le aree di rilevazione si attesta fra molto e abbastanza soddisfatto. Fra gli aspetti da migliorare inerenti il servizio, si intercetta la possibilità di usufruire di più visite domiciliari, di attività laboratoriali e di gruppo e di servizi di orientamento e accompagnamento nell'accesso alle risorse territoriali. Positiva è, infine l'efficacia del servizio: l'80% degli intervistati sostiene che la propria vita è MIGLIORATA anche grazie al servizio di cui usufruisce.

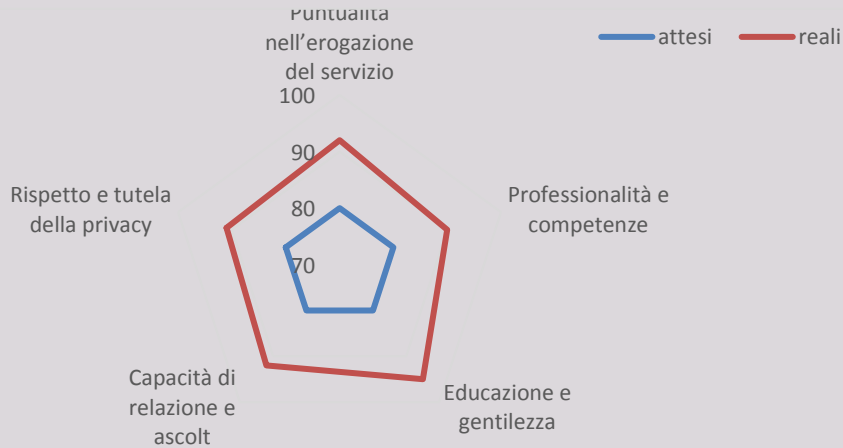
Elaborando graficamente i risultati rispetto agli aspetti gestionali del servizio, il grafico che si ottiene, rispetto ai risultati attesi è il seguente:

Nel calcolo della percentuale degli utenti soddisfatti sono stati inseriti i giudizi "molto" e "abbastanza".



Quindi, rispetto ad un risultato atteso pari all'80% di utenti molto o abbastanza soddisfatti, il dato reale va oltre le aspettative su tutti i parametri salvo sulla nostra capacità di gestire un imprevisto (che di solito è l'impossibilità di sostituire l'operatore assente).

Eseguendo la stessa valutazione sui giudizi relativi agli operatori otteniamo i seguenti risultati espressi graficamente.

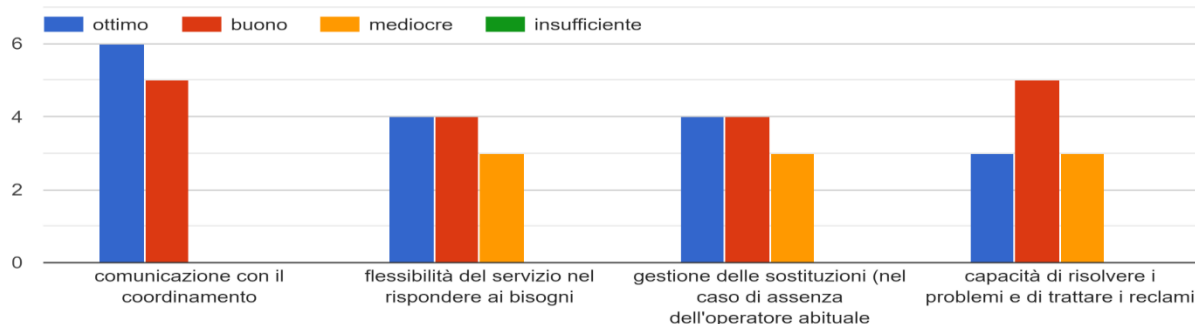


Come evidente dal grafico i risultati relativi ai nostri operatori vanno ben oltre le nostre più rosee aspettative.

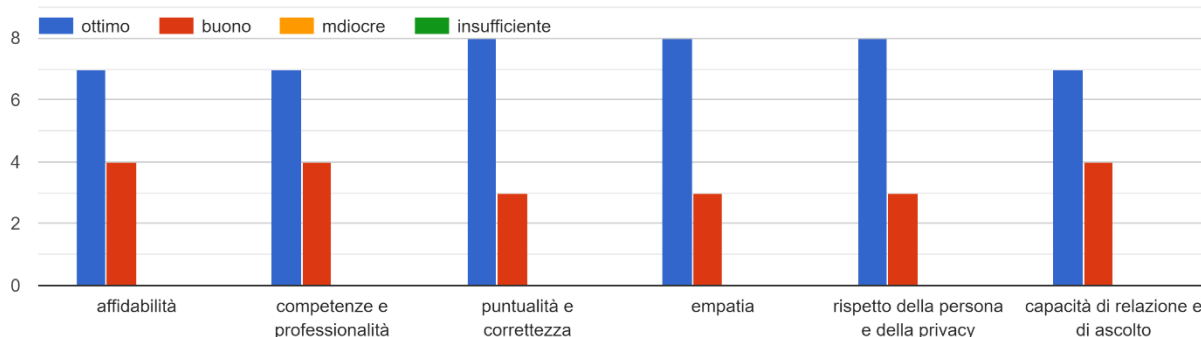
**SAISA:** positivo il giudizio sul servizio, soprattutto sul fronte della relazione con operatori, per i quali i giudizi sono nettamente positivi.

S rileva qualche criticità per la gestione del servizio, in particolare – come previsto e come negli altri servizi – per la gestione degli imprevisti e delle sostituzioni.

esprima un giudizio sui seguenti aspetti del servizio



esprima un giudizio sul lavoro svolto dagli operatori in merito ai seguenti aspetti



## IMPATTI DELL' ATTIVITÀ

La Cooperativa è consapevole degli effetti della propria attività nel contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi. Riteniamo che il dialogo con gli stakeholder sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della nostra attività e instauriamo, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei nostri stakeholder, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi e nell'ambito di valori condivisi. Nel corso del 2022 sono state numerose le iniziative territoriali che esulano dalla gestione ordinaria dei servizi. Fra queste, citiamo i seminari, svolti in collaborazione con cooperative del territorio (Idea Prisma 82), rivolti alla comunità educante, nell'ambito del progetto TOTEM, progetto finanziato da Impresa Sociale con I Bambini - fondo di contrasto alla povertà educativa. I seminari hanno coinvolto scuole, famiglie e rappresentanze istituzionali del

Municipio III - Roma Capitale. Inoltre, la cooperativa ha partecipato alle iniziative dico-progettazione avviate nel territorio in tema di Dopo di NOI e partecipa assiduamente alle iniziative promosse dalla Consulta Municipale per la Disabilità. Infine, ha partecipato alle iniziative strategiche organizzate da Legacoop in ambito sociale, in particolare citiamo quella relativa alla condivisione delle linee guida per l'accreditamento dei servizi di inclusione scolastica del Comune di Roma che ha coinvolto, oltre alle centrali cooperative, anche rappresentanze politico istituzioni comunali e regionali. Per ciò che concerne l'impatto occupazionale, possiamo sostenere che la cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: l'80% dei lavoratori risiede nel Municipio III, la totalità dei lavoratori risiede, comunque, nel Comune di Roma. Questo dato ha un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, riduce lo stress e il costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro. Altro aspetto non trascurabile nella riflessione sull'impatto occupazionale della nostra cooperativa è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile. La maggior parte di dipendenti sul totale occupati sono donne. Infine, negli ultimi anni, in relazione al progressivo ricambio della base sociale, si è favorito l'ingresso di giovani lavoratori e lavoratrici, favorendo nel nostro piccolo l'incremento dell'occupazione giovanile. Il trend occupazionale è nettamente positivo e si manifesta nell'utilizzo in larga misura dei contratti a tempo indeterminato. Quest'anno, con l'avvio del servizio di assistenza scolastica, sono in incremento anche i contratti a tempo determinato ma in via del tutto temporanea. A partire da settembre 2023 il personale entrante nel servizio che ha lavorato con buoni risultati sarà stabilizzato. Inoltre, è da sottolineare che non vi è stato alcun caso di licenziamento nel corso dell'anno. Continua è la ricerca e selezione del personale da impiegare nei servizi.

---

#### ANDAMENTO OCCUPATI NEGLI ULTIMI 3 ANNI

Media occupati nel periodo di rendicontazione	Media occupati anno -1	Media occupati anno -2
171	102	86

---

#### RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA'

Nel corso del 2022 sono state sporadiche e poco rilevanti le attività svolte al di fuori dei servizi erogati. La strategia per il futuro è quella di partecipare alle iniziative in rete organizzate sia dalle committenze istituzionali che dalle organizzazioni non profit del territorio e concorrere con la nostra presenza a realizzare percorsi virtuosi e inclusivi in ambito culturale, socio educativo e ambientale.

---

#### RAPPORTI CON PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La cooperativa storicamente ha rapporti con la P.A. ed è nel suo DNA, in quanto organizzazione no-profit adempiere a tale mandato in un'ottica di collaborazione e concertazione e di rispetto reciproco, ciascuno in relazione al proprio



mandato e nell'ambito del rispetto della legislazione vigente. I nostri principali interlocutori della P.A. sono ad oggi rappresentati dai Municipi I,II,III del Comune di Roma con i quali abbiamo in corso Convenzioni in regime di accreditamento per l'erogazione di servizi domiciliari rivolti a persone con disabilità, anziani, minori e famiglie. Il rapporto con le committenze municipali è continuo ed è improntato sulla collaborazione. In questi ultimi anni, causa pandemia, gli incontri sono stati effettuati su piattaforma, anche per le verifiche ordinarie all'interno dei servizi. Anche la formula della co-progettazione è scarsamente utilizzata nel rapporto con i Municipi, tranne nei casi in cui si organizzano i tavoli di confronto previsti dal Piano di Zona, ai quali la cooperativa partecipa con assiduità garantendo la presenza dei coordinatori dei servizi e dei responsabili di area che riportano analisi della domanda sociale territoriale rilevata attraverso il contatto quotidiano con utenti e cittadini/e. Nostro ulteriore storico interlocutore e committente è rappresentato dalla ASL ROMA1. Gestiamo in convenzione la Casa Famiglia e il Centro Diurno Lumiere (oggi ridefinito Polo Lumiere) e i soggiorni estivi rivolti a persone con disabilità. Oltre alle consuete attività di condivisione degli aspetti diagnostici e sanitari di tutta l'utenza in carico nei servizi, nel corso dell'anno abbiamo elaborato insieme la rimodulazione dei servizi citati. Nel corso degli ultimi 2 anni si è potenziata la collaborazione sul progetto TOTEM, per le attività di presa in carico e tutoring temporaneo di minori in condizione di povertà educativa. Altre committenze con le quali collaboriamo sono rappresentate dalla Regione Lazio e dalla IPAB Opera Pia Asilo di Savoia. Con quest'ultima si è instaurato un rapporto di collaborazione proficuo e di continuo confronto su interventi e servizi innovativi rivolti a neo maggiorenni accompagnati in percorsi di autonomia socio lavorativa e abitativa. Per il futuro intendiamo proporre alle nostre Committenze, soprattutto quelle Municipali, il rafforzamento delle attività di co-progettazione territoriale e la costruzione di alleanze finalizzate a rispondere ai bisogni dei territori in cui operiamo, attraverso strumenti innovativi e criteri di selezione degli enti gestori centrati sulla qualità e sulle competenze, superando la logica della concorrenzialità prevista dai bandi e dagli avvisi di gara. Intendiamo, in ultima analisi (anche alla luce della normativa vigente - riforma del TS) proporre con determinazione un approccio alle politiche sociali territoriali che vada in direzione di una co programmazione con gli enti del terzo settore e di pianificazione integrata di servizi, partendo da una attenta analisi del bisogno, anche sommerso.

---

## IMPATTI AMBIENTALI

La cooperativa adotta le seguenti misure di contenimento rispetto alla sostenibilità ambientale:

- Diffusione di una cultura del riciclo e della sostenibilità ambientale, attraverso il progetto di agricoltura sociale Ortoemmo e specifici percorsi laboratoriali;
- Eliminazione della plastica non riciclabile in tutti i settori/comparti della cooperativa;
- Smaltimento dei rifiuti tossici secondo la normativa vigente (toner di stampanti);
- Massima riduzione dell'utilizzo della carta stampata, promuovendo a regime la fruizione di documentazione su supporto digitale.

### 3. SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA



## ATTIVITÀ E OBIETTIVI ECONOMICO – FINANZIARI

Il bilancio chiuso al 31 dicembre 2022 evidenzia un incremento dei ricavi di oltre 775.000 euro dovuto ad un incremento dei servizi “storici” accreditati (SAISH e SAISA) ma soprattutto all'avvio da settembre 2022 del servizio OEPAC nella Scuola, dove ci siamo accreditati. Solo quest'ultimo servizio ha fatturato, da settembre a dicembre, circa 600.000 euro. Sono di conseguenza aumentati i costi del lavoro dipendente per 591.718 euro, mentre sono diminuiti di 33.899 euro i costi del lavoro autonomo occasionale. Il numero dei dipendenti è passato da 94 unità ad agosto a 164 unità a dicembre 2022. Sono aumentati di circa 45.000 euro i costi per i soggiorni estivi, soprattutto per l'aumento dei prezzi delle strutture alberghiere e per l'a-itto dei mezzi di trasporto. Rimangono invariati i costi per oneri finanziari verso le banche in quanto sono rimasti celeri i tempi di incasso delle fatture verso la P.A. così che non abbiamo mai dovuto ricorrere ad anticipazione fatture mentre, in via prudenziale, abbiamo richiesto a dicembre alla banca MPS un finanziamento per il pagamento delle XIII. A metà dicembre, valutando il buon andamento della situazione economica, il C.d.A. ha deliberato un premio di produzione per i soci di 80.000 euro. Alla luce del fatturato atteso per il 2023, delle risorse finanziari in essere e al Patrimonio Netto della Cooperativa, non si evidenziano in alcun modo incertezze circa la continuità aziendale.

### ATTIVO PATRIMONIALE, PATRIMONIO PROPRIO E UTILE DI ESERCIZIO

<b>Fatturato</b>	<b>€3.359.796,00</b>
<b>Attivo patrimoniale</b>	<b>€1.908.746,00</b>
<b>Patrimonio proprio</b>	<b>€745.983,00</b>
<b>Utile di esercizio</b>	<b>€6.650,00</b>

### VALORE DELLA PRODUZIONE

<b>Anno 2022</b>	<b>€ 3438684</b>
<b>Anno 2021</b>	<b>€ 2656244</b>
<b>Anno 2020</b>	<b>€ 2187235</b>

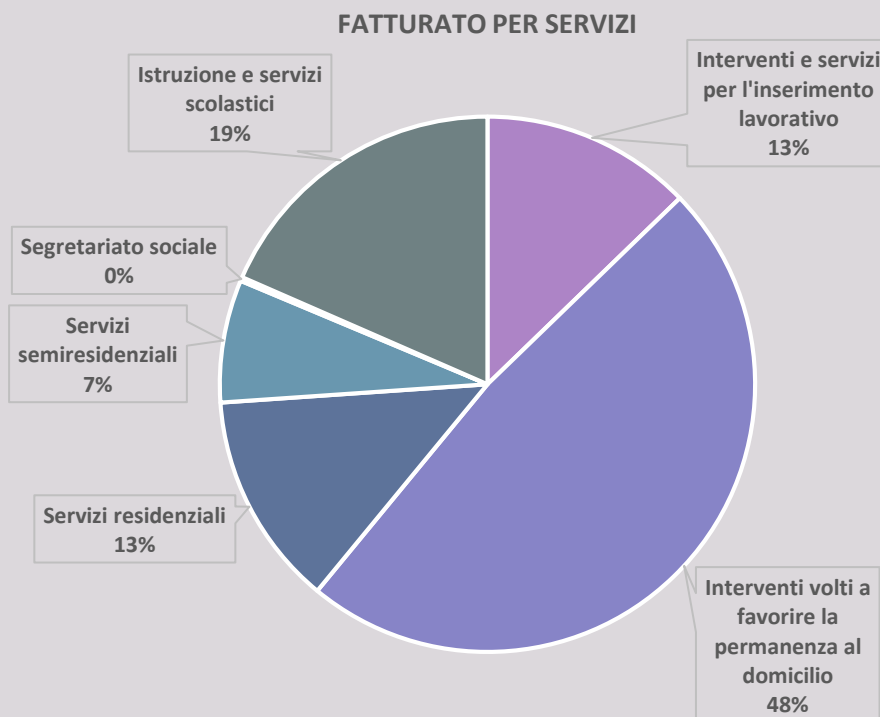
## COMPOSIZIONE DEL VALORE DELLA PRODUZIONE

Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 3.208.377	95,37%
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	€ 68.337	2,03%
Ricavi da persone fisiche	€ 83.082	2,47%
Donazioni (compreso 5 per mille)	€ 4.379	0,13%

**Totale**

**3'364'175.00**

## FATTURATO PER SERVIZI



## OBIETTIVI ECONOMICI PREFISSATI

Considerando l'andamento degli ultimi mesi del 2022 e il preventivo 2023, che evidenzia un ulteriore aumento di fatturato, riteniamo che il bilancio 2023 chiuderà in positivo, consentendoci di sostenere i costi di un auspicato

rinnovo contrattuale. La situazione finanziaria rimane buona, tanto che non abbiamo aderito al prosoluto per le fatture ASL e non abbiamo mai fatto ricorso all'anticipazione fatture da parte degli Istituti bancari, pur mantenendo, in via prudenziale, la possibilità di accedervi. L'unica forma di credito è stato l'accesso ad un finanziamento per l'erogazione della tredicesima mensilità. Il patrimonio netto è molto buono e il CdA sta ragionando su eventuali forme di investimento

---


### RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE: BUONE PRATICHE



Fra le buone pratiche ad oggi adottate dalla cooperativa citiamo:

- Utilizzo di sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015. Tutti i servizi accreditati sono inseriti nel sistema e sottoposti a periodici e regolari controlli che tendono al miglioramento continuo;
- Promozione e tutela della salute e della prevenzione, attraverso la formula dell'assistenza sanitaria integrativa, aderendo alla mutua assistenza Cesare Pozzo;
- Adozione di politiche di conciliazione e sostegno della maternità e paternità.

---

### PARTNERSHIP, COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI

Denominazione partnership	Tipologia di attività
	<p>TOTEM è un progetto finanziato da “Impresa Sociale con i Bambini”, nell’ambito del bando Nuove Generazioni. E’ rivolto a minori di età compresa fra i 6 e i 14 anni. Si sviluppa su 3 municipi di Roma (III, V, XI) e prevede interventi di contrasto alla povertà educativa Il progetto, suddiviso in macro-azioni, si struttura intorno alla creazione di “poli ad alta densità educativa” che vedano nella permeabilità tra le scuole e i servizi rivolti ai minori (come i Centri di Aggregazione) il punto di partenza per l’attivazione di interventi di contrasto della dispersione scolastica e di promozione dell’inclusione sociale di bambini e ragazzi che vivono in condizioni di fragilità. E’ gestito da un ampio partenariato di cooperative, associazioni e scuole che operano nei territori interessati. Nello Specifico: Cooperativa Nuove Risposte, in qualità di soggetto Responsabile, Il Brutto Anatroccolo, Idea Prisma82, APS Arci Solidarietà Onlus, CSEN, Fusolab, Suoni e Voci di Periferia, Speha Fresia. Nel III Municipio del Comune di Roma sono coinvolte nel progetto le cooperative Il Brutto Anatroccolo e Idea Prisma 82 e l’istituto comprensivo Piazza Filattiera. Il 2022 ha sancito la chiusura del progetto.</p>

	<p>La rete di cooperative sociali aderenti si occupa di progettazione di interventi innovativi di contrasto a vecchie e nuove fragilità del territorio romano, attraverso un approccio innovativo che prevede l'utilizzo di piattaforme e dispositivi per la cittadinanza, al fine di favorire l'accesso ai servizi e da parte di cittadini e cittadine fuori dai circuiti di presa in carico ma bisognosi di forme diversificate di supporto. La rete nasce nell'ambito di un laboratorio di coprogettazione realizzato da Legacoop. Nell'ambito di InnovainRete è stato coprogettato ed è ad oggi in corso di realizzazione, il progetto La Porta Accanto, teso a implementare nei territori coinvolti, la costituzione di punti strategici (COT territoriali) di accoglienza della domanda sociale, informazione e sostegno rivolti a famiglie e cittadinanza. Nel terzo Municipio, il COT è stato attivato presso l'occupazione abitativa di Casal Boccone e presso la sede della cooperativa, in via Pian di Sco n. 60.</p>
	<p>La rete di cooperative territoriali e non ha partecipato ad un avviso della regione Lazio (ex L.24) proponendo un progetto di rigenerazione urbana che mira a costruire una rete di sostegno, costituita da attori sociali del Territorio, di cui i partner del progetto ne sono parte costituente e promotrice, che sia una antenna sul territorio per intercettare i bisogni, attivare attraverso la rete modalità e canali di attrazione e presa in carico degli utenti, spesso distanti e estranei alle attuali modalità di fruizione, ampliare le possibilità di risposta attraverso un'offerta di servizi ampia e di qualità, possibile grazie alla messa in rete delle competenze delle cooperative partner del progetto, ma anche grazie alla capacità della rete di attivare risposte provenienti dagli altri attori sociali e istituzionali. Nello specifico, la sperimentazione di un nuovo modello organizzativo riguarderà la gestione integrata di servizi sociosanitari, assistenziali e educativi attraverso la messa in rete dei servizi, delle competenze e delle risorse delle cooperative partner del progetto e il link con gli attori sociali e istituzionali del territorio.</p>

---

### OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE SDGS

- *Salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età;*
- *Lavoro dignitoso e crescita economica:*
- *Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;*
- *Parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze.*

---

### POLITICHE E STRATEGIE

Nel vasto panorama di obiettivi strategici indicati **dall'Agenda Europea 2030** per lo sviluppo sostenibile, la nostra cooperativa, anche alla luce delle attività e dei servizi ad oggi prevalenti, intende perseguire in particolare 3 obiettivi fra loro interconnessi:

Quello relativo alla salute e al benessere di cittadine e cittadini, la tutela del lavoro e l'uguaglianza di genere. La cooperativa nel suo insieme promuove pratiche inclusive e equità nell'accesso ai diritti di salute e benessere per i cittadini e le cittadine in carico e i suoi valori e principi fondanti sono la mutualità, la solidarietà, la democrazia e il

pluralismo. Inoltre, ha mostrato la capacità di ripresa di fronte alle crisi economiche, dal momento che pone l'accento sulla sicurezza del lavoro e sul pagamento puntuale di salari, sulla distribuzione di eventuali entrate supplementari attraverso la partecipazione agli utili e la distribuzione di dividendi. Oltre a sostenere il progresso economico dei propri membri, contribuisce allo sviluppo del territorio soddisfacendo interessi socio-culturali e socio-economici. Queste caratteristiche rende la cooperativa uno fra i tanti attori chiave per sostenere il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

Partendo da queste considerazioni, le strategie che intendiamo adottare per perseguire nel nostro piccolo gli obiettivi strategici citati, sono le seguenti:

1. **Rendere consapevoli i nostri stakeholders interni dell'importanza di rafforzare obiettivi di benessere e salute;**
2. **Incentivare la crescita dell'occupazione femminile e sostenere le donne nella conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;**
3. **Attivare percorsi di prevenzione e cura della salute attraverso offerte di mutua assistenza**

---

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il bilancio sociale verrà diffuso in primo luogo all'interno della cooperativa e condiviso con lavoratrici e lavoratori. Questo strumento dovrà diventare nel tempo occasione di confronto su ciò che siamo e su ciò che vogliamo essere in futuro. Dovrà essere occasione di riflessione per tutti/e sulle strategie future della cooperativa e sul suo posto nel territorio. Ribadiamo l'importanza del recupero di un rapporto attivo e stimolante con la base sociale, soprattutto dopo questi anni difficili, centrati su varie e articolate emergenze che hanno impedito a noi tutti di dedicare tempo alla riflessione e al confronto partecipato. A questo proposito, oltre a distribuire copia del presente documento verranno calendarizzati dei focus group tematici con lavoratrici e lavoratori per raccogliere suggerimenti migliorativi. Il bilancio sociale verrà inoltre messo a disposizione dell'utenza dei nostri servizi e delle loro famiglie. Aspettiamo di affinarci in successive edizioni per divulgarlo alle nostre principali committenze e ai nostri partners più prossimi (associazioni e cooperative del territorio con le quali si collabora e si attivano percorsi di co-progettazione, sindacati, associazioni di categoria, fornitori). Sarà comunque disponibile in copia sul sito web della cooperativa: [www.anatro.it](http://www.anatro.it)

## 4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO





## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE

L'obiettivo che ci prefiggiamo in merito alla rendicontazione sociale è quello di realizzare, nel tempo, uno strumento di comunicazione sociale secondo criteri di trasparenza e partecipazione condivisa dei nostri principali stakeholders. In tale prospettiva, il bilancio sociale si pone come strumento anche di apprendimento collettivo che la cooperativa mette a disposizione di lavoratrici e lavoratori e delle/dei cittadine/i del territorio in cui opera. Per il raggiungimento di tale obiettivo, ci si propone di realizzare i seguenti step operativi:

- Costituzione di un gruppo di lavoro composto da soci storici della cooperativa per condividere il modello di rendicontazione proposto da Legacoop. (entro marzo 2024) Tale gruppo si occuperà in particolare delle aree tematiche relative all'identità e agli obiettivi strategici e di miglioramento.
- Editing ed elaborazione grafica del bilancio sociale, a cura del referente interno che si occupa di comunicazione, supportato dal CDA; (entro aprile 2024)
- Diffusione e comunicazione, a cura del CDA. (entro giugno 2024)

Obiettivo	Descrizione	Entro quando si intende raggiungerlo
<b>BILANCIO SOCIALE PARTECIPATO</b>	Si intende rafforzare l'aspetto partecipativo nella redazione del Bilancio Sociale, soprattutto per ciò che concerne il contributo della base sociale e in relazione all'area relativa alle strategie di sviluppo e alle caratteristiche identitarie della cooperativa.	<b>31-12-2024</b>
<b>REDAZIONE GRAFICA</b>	Vogliamo elaborare un format di bilancio sociale immediatamente leggibile e fruibile, attraverso l'inserimento di tabelle, grafici, diagrammi. Inoltre, si rende necessario curare ulteriormente la parte descrittiva e l'elaborazione delle aree rispetto alla adeguatezza e leggibilità dei testi e alla omogeneità dei linguaggi utilizzati.	<b>31-12-2024</b>
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	Un aspetto centrale da potenziare e curare nelle future redazioni di bilancio sociale è quello di identificare/costruire indicatori relativi all'impatto sociale prodotto dalle nostre attività, sia internamente, sia nella comunità in cui operiamo.	<b>31-12-2024</b>

---

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

### STRATEGIE ESTERNE CHE RICHIEDONO RACCORDO DI RETE CON STAKEHOLDERS TERRITORIALI

- Proporre alle nostre Committenze, soprattutto quelle Municipali, il rafforzamento delle attività di co-progettazione territoriale e la costruzione di alleanze finalizzate a rispondere ai bisogni dei territori in cui operiamo, attraverso strumenti innovativi e criteri di selezione degli enti gestori centrati sulla qualità e sulle competenze, superando la logica della concorrenzialità prevista dai bandi e dagli avvisi di gara. Intendiamo, in ultima analisi (anche alla luce della normativa vigente (riforma del TS) proporre con determinazione un approccio alle politiche sociali territoriali che vada in direzione di una co-programmazione con gli enti del terzo settore e di pianificazione integrata di servizi, partendo da una attenta analisi del bisogno, anche sommerso.
- Sollecitare l'innovazione degli attuali servizi domiciliari, ad oggi centrati su un approccio di cura di tipo assistenziale e prestazionale (proporre un modello orientato al progetto di vita della persona, evitando la frammentazione delle risposte).

### STRATEGIE/OBIETTIVI DI BREVE TERMINE- INTERNI

- Attivare il settore comunicazione (individuazione di un referente interno per la comunicazione, formazione);
- Riprendere l'attività sociale (riunioni e Ass. Soci sui temi del lavoro, ect);
- Verificare e supportare le famiglie che intendono aderire al Dopo di Noi;
- Innovare i processi di gestione dei servizi introducendo l'utilizzo di dispositivi tecnologici (software di gestione) e promuovere a regime la fruizione di documentazione su supporto digitale, riducendo al contempo l'utilizzo della carta stampata e in direzione di una maggiore sostenibilità ambientale;
- Aggiornare il personale in ingresso nel servizio di inclusione scolastica, in direzione di una condivisione della mission di cooperativa e del servizio specifico, di linguaggi, di metodologie di lavoro e di intervento;

### STRATEGIE/OBIETTIVI DI MEDIO TERMINE – INTERNI

- Miglioramento/mantenimento del livello di fatturato e di occupazione;
- Favorire il ricambio generazionale: Variegare la presenza esterna con figure nuove sia per interlocuzioni tecniche che di rappresentanza.
- Ricerca di strutture nel territorio per rafforzare gli interventi inerenti la residenzialità e il Dopo di Noi

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione dell'obiettivo e modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b>	<b>Entro quando verrà raggiunto</b>
<b>Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi</b>	Si intende adottare un software di gestione su base access. Si prevede di attivare un percorso di formazione per l'equipe di coordinamento che dovrà utilizzare il software. Successivamente, si procederà all'inserimento dei dati di gestione e all'avvio a regime della pianificazione su supporto digitale	31-12-2024
<b>Miglioramento Performance sociali e ambientali</b>	Si intende mantenere l'attuale livello di occupazione e di fatturato. L'obiettivo potrà essere raggiunto attraverso il servizio di inclusione scolastica che va costantemente monitorato nelle sue performance di qualità tecnica e organizzativa e attraverso l'acquisizione di nuove prese in carico nei territori in cui la cooperativa è accreditata. Il Mantenimento del personale attuale e la riduzione del turn over sono aspetti che richiedono l'implementazione di politiche relative al personale centrate sull'ascolto, condivisione e supporto (supervisione dinamica).	31-12-2023
<b>Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder</b>	L'obiettivo di sollecitare l'innovazione degli attuali servizi domiciliari, proponendo un approccio orientato al progetto di vita della persona e alla qualità dell'intervento e del lavoro si intende perseguirlo attraverso incontri con la committenza dl III Municipio (Servizio Sociale e rappresentanza istituzionale) e con gli altri enti gestori del territorio, sul servizio domiciliare SAISH, servizio in cui si rilevano notevoli criticità sia per quanto riguarda l'assetto organizzativo (frammentazione eccessiva delle prestazioni, centratura sulla prestazione e non sul progetto globale di vita, etc), sia nella conseguente carenza di professionalità operative opportunamente qualificate disponibili a operare nel settore. Si intende avviar un monitoraggio complessivo del SAISH attraverso questionari rivolti a utenza e famiglie, operatori e coordinatori degli enti gestori. Un primo step del sondaggio è stato già realizzato.	31-12-2023
<b>Formazione del personale</b>	Si intende formare 1 figura professionale per la gestione della comunicazione interna ed esterna, con competenze relative alla comunicazione sociale e al web marketing. La cooperativa ha aderito al piano formativo Foncoop Avviso 51 dove è prevista una specifica attività formativa relativa a questa area. Alla figura individuata verrà inoltre affidata la futura gestione e aggiornamento dei principali canali di comunicazione utilizzati dalla cooperativa (sito web, pagina facebook)	31-12-2023

<p><b>Diversificazione dei servizi offerti</b></p>	<p>L'obiettivo è quello di incrementare le attività con famiglie, utenti e operatori e attivare percorsi di micro-progettazione nei servizi, prescindendo dai target di utenza e creando sinergie fra i servizi gestiti dalla cooperativa. Si intende, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare Incontri con operatori su tematiche inerenti il lavoro nei servizi di cura;</li> <li>• Organizzare gruppi di mutuo aiuto con le famiglie dei servizi domiciliari;</li> <li>• Mantenere o incrementare i laboratori e le attività di gruppo trasversali.</li> </ul>	<p>31-12-2024</p>
<p><b>Diversificazione dei servizi offerti</b></p>	<p>L'obiettivo è quello di Potenziare la sperimentazione per il “Dopo di noi”, anche attraverso il supporto e l’accompagnamento delle famiglie. Si intende procedere attraverso il confronto costante con la committenza municipale sulle modalità e criteri di composizione dei gruppi di sperimentazione.</p> <p>Contestualmente, attraverso l'avviso Foncoop verrà avviata la Mappatura delle risorse abitative pubbliche e private del territorio finalizzata alla sperimentazione del “Dopo di Noi” e la valutazione, da parte della cooperativa, dell'eventuale acquisto di uno stabile preposto a tale scopo.</p>	<p>31-12-2024</p>
<p><b>Formazione del personale</b></p>	<p>L'obiettivo è quello di attivare percorsi formativi e di qualifica per il personale di recente ingresso e di ottemperare agli obblighi relativi alla formazione ai sensi del decreto leg.vo 81/08. Nello specifico sono previsti i seguenti step:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricerca e selezione di enti di formazione che erogano sessioni formative in tempi e con metodi compatibili con le attività lavorative dei servizi;</li> <li>2. individuazione del personale di recente ingresso da inserire in corsi di qualifica regionali;</li> <li>3. Aggiornamento del personale dei servizi domiciliari e assistenza scolastica;</li> <li>4. Aggiornamento dei lavoratori ai sensi del decreto leg.vo 81/08.</li> </ol>	<p>31-12-2023</p>