



Bilancio Sociale



40anninsieme

COOP SOCIALE INCONTRO
SOC COOP ONLUS



Elaborazione dati, redazione, impaginazione e stampa
Coop. Sociale Incontro Gonnostamatza, Giugno 2021



SOMMARIO

SEZIONE 1 - PREMESSA

- PG. 3 INTRODUZIONE – L'impatto della pandemia sulle imprese sociali
- PG 5 1.1 Obiettivi del Bilancio Sociale
- PG 5 1.2 Destinatari principali
- PG 6 1.3 Metodologia adottata per la redazione
- PG 6 1.4 Riferimenti normativi
- PG 6 1.5 Modalità di utilizzo e di pubblicizzazione
- PG 7 1.6 Data e modalità di approvazione

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA

- PG 8 2.1 Dati istituzionali e collocazione logistica
- PG 9 2.2 Oggetto sociale

SEZIONE 3 - STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

- PG 12 3.1 Sistema di governo e controllo
- PG 15 3.2 Organizzazione societaria e Organigramma
- PG 17 3.3 Contesto dell'organizzazione
 - 3.3.1 Analisi del contesto
 - 3.3.2 Le parti interessate e loro esigenze ed aspettative
 - 3.3.3 La comunicazione
- PG 21 3.4 La storia della Cooperativa
 - 3.4.1 Le tappe più importanti
 - 3.4.2 Le attività formative rivolte ai soci
 - 3.4.3 I servizi principali realizzati per i committenti pubblici/privati
- PG 28 3.5 Eventuale adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute
- PG 28 3.6 Eventuale appartenenza a Consorzi di Cooperative
- PG 28 3.7 Eventuale partecipazione della Cooperativa ad altre imprese o cooperative
- PG 28 3.8 Eventuale partecipazione di altre imprese o cooperative nella Cooperativa Sociale

SEZIONE 4 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

- PG 29 4.1 Composizione della base sociale
- PG 29 4.2 Tipologie, consistenza e composizione del personale
- PG 30 4.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori
- PG 30 4.4 Tipologia contrattuale e flessibilità
- PG 30 4.5 Struttura di compensi/retribuzioni/indennità di carica
- PG 30 4.6 Rapporto tra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

SEZIONE 5 - RELAZIONE DI MISSIONE

- PG 31 5.1 Valori: scopo e visione
- PG 32 5.2 La Politica della qualità
- PG 33 5.3 Gli obiettivi della qualità
 - 5.3.1 l'attenzione focalizzata all'utente
 - 5.3.2 la soddisfazione dell'utente/committente
 - 5.3.2.1 La consultazione degli utenti SAD
 - 5.3.2.2 la consultazione degli utenti SAR
 - 5.3.2.3 la consultazione degli utenti SSE
 - 5.3.2.4 la consultazione dei committenti
- PG 37 5.4 L'analisi dei rischi
 - 5.4.1 La Politica della salute e sicurezza
- PG 44 5.5 La centralità del lavoratore
 - 5.5.1 La soddisfazione del lavoratore

SEZIONE 6 - ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

- PG 47 6.1 Il valore della produzione
- PG 49 6.2 Determinazione del Valore Aggiunto
- PG 49 6.3 Analisi del Valore Aggiunto
- PG 50 6.4 Distribuzione del Valore Aggiunto
- PG 50 6.5 Risorse finanziarie e fisiche impiegate

SEZIONE 7 - OBIETTIVI

- PG 53 7.1 Obiettivi di esercizio (attività ed esiti)
 - 7.1.1 Lo standard di qualità dei servizi
 - 7.1.2 Obiettivi quantitativi raggiunti
- PG 60 7.2 Il piano di investimenti
 - 7.2.1 Obiettivi strategici
 - 7.2.2 Obiettivi e finalità del programma di investimenti
- PG 62 7.3 Prospettive future
 - 7.3.1 La solidità patrimoniale
 - 7.3.2 La determinazione degli operatori
 - 7.3.3 Il radicamento sul territorio
 - 7.3.4 La flessibilità organizzativa
 - 7.3.5 Il rinnovamento dell'organico aziendale
 - 7.3.6 I rapporti con le pubbliche amministrazioni

SEZIONE 8 - MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO (CON LE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE E GLI ESITI).

- PG 65 8.1 Vigilanza sugli enti cooperativi ai sensi del D. Lgs. 2 agosto 2002, n. 20
- PG 65 8.2 Relazione del Revisore unico

SEZIONE 1 – PREMESSA

Introduzione

L'impatto della pandemia sulle imprese sociali.

Dal IV Rapporto di Iris Network – Istituti di Ricerca sull'Impresa Sociale - dal Titolo: L'impresa sociale in Italia. Identità, ruoli e resilienza, leggiamo che:

La crisi indotta dalla diffusione del Covid-19 (e conseguenti misure restrittive) ha interessato direttamente e in modo significativo gli ambiti in cui operano le organizzazioni di terzo settore e le imprese sociali. Anche se non tutte e non nello stesso modo.

Più colpite sono state le organizzazioni e le imprese attive nei settori che hanno dovuto sospendere completamente l'attività – come i servizi culturali, sportivi e ricreativi – o almeno in parte, come i servizi educativi e socio-assistenziali non residenziali.

Per i servizi residenziali è stato invece necessario ripensare l'organizzazione dell'attività e del personale; sono stati danneggiati soprattutto dal lato dei costi, che sono aumentati senza alcun riconoscimento da parte dei soggetti finanziatori.

Nel complesso, confrontando le diverse indagini, si può affermare che la crisi ha colpito direttamente, causa riduzione dell'attività o aumento dei costi, ed in modo non marginale, tra la metà e i due terzi delle imprese sociali. Una percentuale non molto dissimile da quella dell'insieme delle imprese. Alla luce di questo scenario sarà interessante capire se le imprese sociali siano state capaci di adottare strategie e misure in grado di attenuare l'impatto della crisi.

La prima reazione delle imprese sociali, e più in generale delle organizzazioni di terzo settore, all'apparire dell'epidemia e all'avvio del lockdown, è stata di smarrimento, sia per la mancanza di indicazioni su come erogare i servizi da parte delle amministrazioni competenti, sia per la difficoltà nel reperire i dispositivi di protezione individuale che, quando disponibili, erano riservati agli operatori pubblici. Ma questa situazione non è durata a lungo. Il contrasto tra la dinamicità delle organizzazioni della società civile e l'immobilismo delle amministrazioni pubbliche è risultato subito evidente e nonostante le difficoltà legate alla maggior strutturazione dei servizi erogati, sono state molte le imprese sociali che, sia da sole che in rete e con l'aiuto delle organizzazioni di rappresentanza territoriali, hanno immediatamente ripensato e riorganizzato i servizi, dimostrando una forte determinazione nel mantenerli il più possibile attivi.

Nessuna di quelle con servizi residenziali ha messo in discussione i propri servizi, nonostante l'aumento dei costi. Di questa capacità di reazione del terzo settore nel suo insieme si sono accorti alcuni media e soprattutto gli italiani. Come scrive Di Vico “sul piano dell'offerta assistenza la pandemia ancora una volta ci ha mostrato la vitalità del terzo settore nella sua articolazione più ampia”. Una convinzione condivisa dalla maggioranza degli italiani, il 65% dei quali, stando all'indagine realizzata per il Giving Report di Vita, ha riconosciuto il terzo settore come il soggetto che ha fatto di più nel recente passato per migliorare il Nostro paese. Non se ne sono accorti invece il Governo e diverse amministrazioni pubbliche. Nonostante molti servizi fossero gestiti per conto delle amministrazioni, per molte settimane queste non hanno saputo dare indicazioni chiare sui comportamenti da adottare e hanno lasciato per ultimi gli operatori delle imprese sociali nella distribuzione dei dispositivi di protezione.

Al di là di sporadiche dichiarazioni di apprezzamento in occasioni pubbliche da parte di alcuni esponenti di Governo, nella prima versione dei vari Dpcm le esigenze del settore non sono mai state prese in considerazione ed i pochi interventi di sostegno sono arrivati soltanto in sede di approvazione parlamentare.

Pochissime amministrazioni locali utilizzavano la possibilità prevista dall'articolo 48 del cosiddetto Cura Italia di rimborsare alle organizzazioni con cui avevano in essere contratti per l'erogazione di servizi chiusi per forza maggiore, i costi fissi, e nessuna ha riconosciuto i maggiori costi sostenuti da chi invece ha continuato l'attività, a cominciare dalle case di riposo.

Il combinato disposto tra gli aumenti dei costi – dovuti al maggior turn over degli operatori (soprattutto nei servizi residenziali), all'acquisto dei dispositivi di protezione, agli interventi di sanificazione ed agli investimenti in attrezzature necessarie per mantenere attivi i servizi – e la quasi totale assenza di sostegni – se si esclude la possibilità di ricorso alla Cassa Integrazione e alla garanzia statale per l'accesso alla liquidità, quest'ultima limitata però alle sole organizzazioni costituite in forma societaria – si è tradotto per molte organizzazioni in perdite di bilancio anche significative. Perdite destinate a essere compensate con riduzioni del patrimonio.

A fronte di questo scenario, in cui si riconosce completamente la Cooperativa Incontro, assumono particolare interesse i comportamenti che hanno permesso e permettono alla Cooperativa di essere resiliente:

- il buon livello di patrimonializzazione, che ha permesso di garantire regolarmente le retribuzioni salariali per i lavoratori e di assorbire temporaneamente le perdite senza mettere a rischio la continuità dell'attività;
- la presenza e l'intensità dei legami con la comunità;
- la flessibilità organizzativa e la qualità dei rapporti con le amministrazioni di riferimento.

Sono tutti fattori già riconosciuti come tipici dell'impresa sociale, sono però i fattori identitari riconosciuti come cruciali nel determinare la reazione alla crisi: da una parte, l'orientamento sia dell'organizzazione che degli operatori verso gli utenti ed i loro bisogni e, dall'altra, la determinazione degli stessi lavoratori e la loro disponibilità ad anteporre le esigenze dell'organizzazione ai propri interessi personali.

In generale si è "vista all'opera" l'attenzione della Cooperativa verso le due più rilevanti categorie di portatori di interesse: **utenti e lavoratori.**

Niente di nuovo dal punto di vista teorico, ma la dimostrazione della loro persistenza costituisce un'ulteriore conferma della loro rilevanza.

Ha prevalso l'orientamento alle persone e ai loro bisogni. In modi molto concreti: cercando di dare continuità ai servizi (come quelli ai minori e l'assistenza domiciliare) e garantendo, pur nelle nuove difficili condizioni, qualità e vicinanza alle persone.

Detto in altro modo: la finalità sociale non solo scritta nello statuto, ma prima ancora nel codice genetico di questa Cooperativa ha prevalso proprio nel momento più difficile. Con buona pace di chi pensa che gli obiettivi dichiarati e condivisi non possano fare la differenza.

E' con questa lunga introduzione, ma riteniamo sia dovuta al lettore, che la Cooperativa Incontro avvia la redazione del Suo primo Bilancio Sociale, convinti che assolverà alle sue funzioni di comunicazione interna ed esterna e di trasparenza.

1.1 Obiettivi del Bilancio Sociale

Attraverso lo studio e la realizzazione del Bilancio Sociale intendiamo rafforzare la percezione del territorio rispetto all'importanza delle azioni concretizzate dalla Cooperativa Sociale INCONTRO, dando maggiore visibilità all'attività svolta, in modo da accrescere quindi la legittimazione nella comunità locale di riferimento e il consenso a livello sociale.

Il bilancio sociale si configura come uno strumento attraverso il quale la Cooperativa Incontro veicola e comunica il valore pubblico derivante dalle proprie attività e le modalità con cui lo si è creato. Nel bilancio sociale si racconta come avviene il governo delle relazioni con gli stakeholder. Ne consegue che il bilancio sociale non può limitarsi ad essere un mero esercizio di comunicazione, ma rappresenta una modalità innovativa di interlocuzione con i propri portatori d'interesse. Il bilancio sociale è dunque per la Cooperativa Incontro un'ulteriore occasione di confronto, di partecipazione, di ascolto e di dialogo.

Si tratta di un dialogo bidirezionale, a due vie: una verso gli stakeholder, per raccontare loro quello che si è fatto e come lo si è fatto, in modo da favorire una visione condivisa; l'altra dagli stakeholder, per farsi raccontare il loro punto di vista, quello che si aspettavano e quello che si aspettano per il futuro, oltre che per ottenere indicazioni utili ai fini della ridefinizione delle strategie e degli obiettivi.

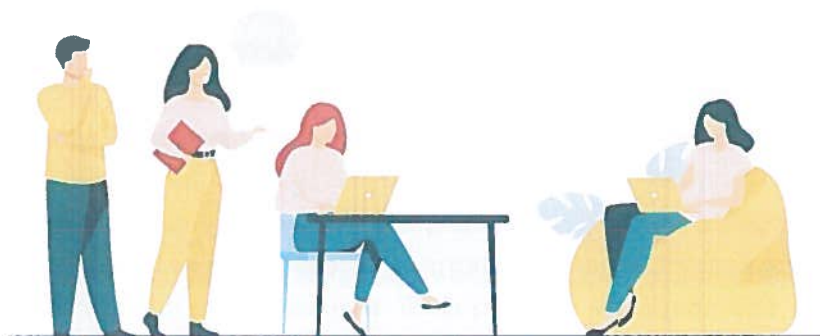
In particolare poi il Bilancio Sociale deve:

1. consentirci di comprendere il ruolo svolto dalle nostre attività nella società civile;
2. essere uno strumento che confrontando quanto realizzato con le esigenze sociali preesistenti, fornisce informazioni sul raggiungimento degli obiettivi sociali prefissati;
3. dimostrare che il fine dell'impresa, non è solamente quello di creare profitto ma anche quello di fornire un valore aggiunto per la comunità;
4. essere considerato come un fattore di cruciale importanza per lo sviluppo della democrazia e della trasparenza nell'ambito delle attività;
5. diventare uno strumento per rendicontare se le azioni sociali dell'impresa hanno delle ricadute in termini di utilità, legittimazione ed efficienza;
6. rappresentare un momento di riflessione sull'impegno che si ha all'interno dell'impresa per migliorare qualità di prodotto e servizio, rapporto con i consumatori, sicurezza sul posto di lavoro, rispetto dell'ambiente.

1.2 Destinatari principali

Il bilancio sociale è un'ulteriore occasione/opportunità per la Cooperativa di mantenere sempre dinamico il rapporto con i suoi interlocutori privilegiati. E' lo scrigno che racchiude tutti i tesori che vogliamo condividere con le persone che, a diverso titolo, si sono avvicinate alla nostra realtà. Si tratta di presentare ai nostri soci, ai collaboratori, ai beneficiari, ai committenti e più in generale a tutti i "portatori di interesse", una fotografia di quanto realizzato nell'anno.

1.3 Metodologia adottata per la redazione



Il Bilancio Sociale è un importantissimo strumento di comunicazione, un mezzo fondamentale per svolgere un'attività di relazioni pubbliche, per migliorare le nostre relazioni sociali ma anche commerciali.

Partendo da questa considerazione, si è pensato di osservare l'attività propria della

Cooperativa, delineando un quadro che ha saputo comprendere la situazione presente (punti di forza e di debolezza) e i suoi possibili sviluppi futuri (sotto forma di opportunità da cogliere oppure di minacce da scongiurare).

Lo scopo ultimo di un'analisi così fatta è stato quello di facilitare le politiche di intervento e l'interazione tra gli attori coinvolti nel processo, fornendo una base condivisa all'attività progettuale, sottolineando la presenza di sinergie attivabili negli interventi richiesti in aree differenti ed infine permettendo di effettuare facilmente un monitoraggio dei risultati raggiunti dall'intervento rispetto alla situazione di partenza.

E' stato scelto un modello partecipativo, di condivisione a tutti i soci lavoratori della Cooperativa Incontro, mosso dalla necessità di stimolare e realizzare una condivisione collettiva dei problemi che la Cooperativa doveva affrontare e delle linee che doveva perseguire.

1.4 Riferimenti normativi

Normative vigenti sulle materie riguardanti le diverse attività svolte dalla Cooperativa e sulla sicurezza, sulla privacy e sulla disabilità, oltre al Codice etico e lo Statuto Sociale della Cooperativa Incontro.

1.5 Modalità di utilizzo e di pubblicizzazione

Innanzitutto il Bilancio Sociale verrà presentato e condiviso in occasione dell'assemblea dei soci che approverà il bilancio 2020; successivamente verrà data pubblicità attraverso la pubblicazione sul sito internet della Cooperativa e la diffusione via mail a tutti i committenti di un comunicato.

La diffusione del documento dovrà avvenire anche attraverso i soci con i quali si è preventivamente condiviso. Un coinvolgimento diffuso in tutte le fasi del processo di realizzazione del bilancio sociale è importante ai fini di una fidelizzazione delle persone che stanno "investendo" sulla Cooperativa.

Il Bilancio Sociale sarà utilizzato come strumento per una sistematica condivisione degli obiettivi, dei valori e dello stile che sostengono e muovono la Cooperativa Incontro. Sarà continuamente rimodellato da tutti coloro che avranno a cuore la Cooperativa e soprattutto le persone che attraverso il lavoro si incontreranno, durante le assemblee dei soci.

Inoltre sarà istituita (sperimentalmente per un anno) una figura interna alla Cooperativa con funzione di “comunicare” i contenuti del documento a chi li volesse approfondire e organizzare work shop operativi con i responsabili della Cooperativa, i soci ed i collaboratori, allargati a eventuali stakeholder, individuati di volta in volta in base al tema trattato: l’obiettivo è quello di condividere il più possibile finalità, obiettivi, risultati e creare sinergie positive e innovative.

1.6 Data e modalità di approvazione

Il Bilancio Sociale è stato approvato all’unanimità dall’Assemblea ordinaria dei soci in data 29 Giugno 2021.



SEZIONE 2–INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA

La **Coop Incontro** è una Cooperativa di tipo A che produce lavoro; tutte le attività sono incentrate sulla forza lavoro e sui lavoratori; è quindi indirizzata a valorizzarne le competenze al fine di fornirgli le migliori opportunità possibili di lavoro e di vita, avendo come riferimento originario i valori condivisi indicati nello statuto assieme a quelli portati dal movimento cooperativo declinati all'interno della legislazione vigente.

2.1 Dati istituzionali e collocazione logistica

Ragione Sociale	COOP SOCIALE INCONTRO – SOC. COOP. ONLUS
Sede Legale:	V. CAGLIARI N. 33 09093 GONNOSTRAMATZA (OR)
Partita I.V.A.:	00368990958
Codice fiscale:	00368990958
N° Telefono:	0783929031
N° Fax:	078392354
indirizzo mail	incontr@tin.it
Pec	socialeincontro@pec.it
web	www.coopincontro.it
Registro Imprese	REA 99667 del 06/04/1982 Nr iscrizione 00368990958 Sezioni: sezione ORDINARIA Data di iscrizione: 19/02/1996 sezione speciale in qualità di IMPRESA SOCIALE Data: 19/07/2018
	Forma Giuridica: COOPERATIVA SOCIALE
	Durata della società: Data termine: 31/12/2050
	Scadenza esercizi: al 31/12 Giorni di proroga dei termini di approvazione bilancio: 60
Informazioni costitutive	Data atto di costituzione: 15/12/1981
Iscrizione Albo Società Cooperative	N. A162757 Data iscrizione: 17/03/2005
Iscrizione Registro Coop. Sociali	N. 49 SEZIONE A - DECRETO n. 153/99 del 15.02.1999
Codice ATECO	88.10.00

2.2 Oggetto Sociale

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si prefigge di svolgere attività socio-sanitarie, educative ed assistenziali, rivolte principalmente, anche se non esclusivamente, a minori, adolescenti, giovani, anziani e famiglie a partire da un'impostazione di cooperazione con il territorio.

In relazione a ciò, la cooperativa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi le seguenti attività, suddivise per le aree "minori, adolescenti, giovani", "anziani", "disabili", "nuove povertà e emarginazione sociale", "prevenzione e lotta alla dipendenza da sostanze illecite e lecite", "formazione del personale nei servizi socio-sanitari ed educativi", "formazione professionale".

AREA MINORI, ADOLESCENTI E GIOVANI	- gestione comunità di accoglienza per minori e giovani in difficoltà; - gestione gruppi di convivenza; - gestione comunità di pronta accoglienza; - gestione comunità socio-educative integrate per minori - gestione comunità di sostegno a gestanti e/o madri con bambino; - servizi di vacanza per minori; - servizi di spiaggia day e animazione in spiaggia; - gestione di colonie, attività di animazione turistica, centri ed aree adibite alla cura degli aspetti ricreativi e riabilitativi; - centri ricreativi diurni; - centri di aggregazione giovanile; - attività educativa di strada; - attività di animazione del territorio; - consultori familiari e per l'affido; - assistenza domiciliare a minori garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia, avendo presente ogni aspetto educativo; - servizi residenziali per minori; - gestione nido d'infanzia, micronido, nido e micronido aziendale, sezioni primavera, spazio bambini, baby parking, babysitting; - centri di ascolto e consulenza di aiuto e di orientamento scolastico; - gestione ludoteche e biblioteche; - interventi nei contesti scolastici contro la dispersione scolastica; - indagini sociali sui servizi e interventi educativi; - interventi formativi per genitori; - interventi educativi e animativi per famiglie; - ogni genere di servizio culturale, di animazione, ricreativo, formativo ed educativo per minori e giovani; - gestione mense scolastiche o private, centri di ristoro e di accoglienza; - organizzazione e gestione per conto proprio e/o di terzi di viaggi, percorsi, escursioni, intrattenimenti ed in genere animazione nel territorio; - assistenza e supporto scolastico ed extrascolastico, legati alla pre e post accoglienza, alla gestione di corsi alternativi, nonché ulteriori servizi didattici e ausiliari richiesti; - assistenza educativa scolastica e extrascolastica.
---	---

AREA ANZIANI E FAMIGLIE	- gestione di residenze comunitarie diffuse; - gestione di comunità alloggio, case protette, comunità integrate per anziani, case famiglia e luoghi di villeggiatura; - servizi di assistenza a domicilio agli anziani per l'igiene della persona, della casa, con preparazione dei pasti e di quant'altro fosse necessario per una più completa assistenza, garantendone la cura e stimolandone l'autonomia e la socializzazione; - servizi di assistenza domiciliare integrata, pasti a domicilio, assistenza infermieristica presso strutture o a domicilio; - servizi di assistenza atta a garantire l'autosufficienza delle attività giornaliere a persone che ne sono momentaneamente sprovviste; - offrire le assistenze di cui sopra anche in caso di degenza presso gli ospedali, le comunità alloggio, case protette, comunità integrate per anziani, case famiglia e luoghi di villeggiatura; - gestione centri di aggregazione e ricreazione sociale; - servizi domestici e familiari erogati collettivamente in un'ottica di allargamento dei servizi sociali; - gestione centri di accoglienza per turismo sociale; - gestire e promuovere campagne culturali per l'educazione sanitaria, finalizzate particolarmente alla prevenzione primaria; - organizzazione e gestione per conto proprio e/o di terzi di viaggi, percorsi, escursioni, intrattenimenti ed in genere animazione nel territorio; - gestione centri per la famiglia
AREA DISABILI	- gestione comunità residenziali per persone con disabilità e per il "dopo di noi"; - comunità integrate per persone con disturbo mentale; - comunità alloggio e case famiglia per disabili; - gestione centri diurni; - servizi residenziali e semiresidenziali; - assistenza a domicilio; - assistenza scolastica ed extrascolastica; - assistenza educativa scolastica e extrascolastica.
AREA NUOVE POVERTA' E EMARGINAZIONE SOCIALE	- azioni preventive del disagio sociale; - vicinanza, condivisione, ascolto, orientamento, educazione, sostegno psicologico, tutela della salute, aiuto materiale, assistenza, animazione, contatti con le persone di riferimento; - centri di ascolto; - coordinamento tra operatori, volontari, specialisti, gruppi, enti; - iniziative culturali e formative rivolte sia verso i propri soci che verso o per conto di altri gruppi ed enti; - sostegno e reinserimento di soggetti a rischio; - centri territoriali di alfabetizzazione per adulti ed extracomunitari; - comunità per l'accoglienza di adulti sottoposti a misure restrittive della libertà personale
AREA PREVENZIONE E LOTTA ALLA DIPENDENZA DA SOSTANZE ILLECITE E LECITE	- attività di formazione e consulenza; - attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza delle persone in stato di bisogno; - campagne di sensibilizzazione e informazione; - interventi per il reinserimento di persone dipendenti da sostanze illecite e lecite; - iniziative di sostegno dei percorsi di inclusione sociale.

AREA FORMAZIONE DEL PERSONALE NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI	- percorsi di qualificazione di base per specifiche figure professionali; - aggiornamento professionale degli operatori dei servizi; - interventi di supervisione dei piani socio-assistenziali educativi; - formazione per adulti e il volontariato.
AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE	- Promozione ed organizzazione di corsi ed attività di formazione professionale di base ed avanzata, iniziale e permanente, aggiornamento ed approfondimento; - la realizzazione di corsi di formazione professionale in autofinanziamento, con i contributi regionali, nazionali e comunitari e con i contributi privati; - realizzazione, anche d'intesa con enti, istituti, università, associazioni, fondazioni, aziende private italiane e straniere, scuole, corsi, istituti per l'organizzazione di attività di formazione professionale, culturale, di alta formazione; attività didattiche e di ricerca, seminari incontri e convegni; - attività di studio, di promozione, di intervento, sia direttamente, sia organizzando o favorendo riunioni, convegni, seminari, sia concedendo sovvenzioni, premi e borse di studio; - promozione, organizzazione e tenuta dei corsi di formazione ed aggiornamento per insegnanti di ogni ordine e grado, anche in collaborazione con altri enti, pubblici o privati; - promozione, organizzazione e tenuta dei corsi e dopo scuola per alunni di ogni ordine e grado, in accordo con le autorità scolastiche; - promozione, organizzazione e tenuta di corsi di formazione per operatori sociali di ogni tipologia; - intraprendere, promuovere o sostenere appositi piani e programmi di ricerca scientifica e documentazione.



SEZIONE 3 – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.1 - Sistema di Governo e controllo



Organo di governo - Consiglio di Amministrazione

Nome e cognome	Età	Data nomina	Durata incarico esercizi	Carica ricoperta
TIZIANO SIMBULA	56	21/07/2020	3	Presidente e Legale Rappresentante
ANDREA OLIVO	56	21/07/2020	3	Vice Presidente con poteri di rappresentanza
CABONI MARIA LORELLA	56	21/07/2020	3	Consigliere
CADEDDU EMANUELA	49	21/07/2020	3	Consigliere
FRAU MICHELA	32	21/07/2020	3	Consigliere

Nomina

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in sede di Assemblea dei Soci del 21 luglio 2020 ed il Presidente è stato nominato dal Consiglio di amministrazione con verbale in data 21/07/2020, come in previsione nello Statuto della Cooperativa Incontro.

Compensi

Tutti gli amministratori hanno rinunciato a qualsiasi compenso per la carica che ricoprono.

Temi affrontati dal Cda

Nel 2020 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 22 volte, registrando una regolare presenza dei consiglieri (presenze pari a media del 72,64%)

Nel periodo marzo – giugno le riunioni si sono svolte in videoconferenza, per rispetto delle misure di prevenzione e contrasto al COVID negli ambienti di lavoro. Le tematiche principali affrontate nelle sedute sono illustrate nella tabella seguente:

Riunioni del Consiglio di Amministrazione		
Data	Partecipazione	Ordine del giorno
31/01/2020	66%	Situazione personale (aggiornamento organico)
28/02/2020	66%	Situazione personale (aggiornamento organico); Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19
05/03/2020	66%	Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19
24/03/2020	66%	Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Ulteriori misure di prevenzione nelle strutture residenziali
04/04/2020	66%	Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. D.P.C.M. 01.04.2020 – Proroga delle disposizioni dei precedenti decreti ed ordinanze
14/04/2020	66%	Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 sull'intero territorio nazionale. D.P.C.M. 10.04.2020; Tempi di convocazione assemblea approvazione bilancio
30/04/2020	66%	Protocollo per il contrasto al COVID-19 negli ambienti di lavoro: la sicurezza dei lavoratori
28/05/2020	66%	Approvazione del Bilancio di esercizio 2019; Rinnovo cariche sociali
30/05/2020	66%	Relazione del Resp.le strutture residenziali: riscontro irregolarità operatore
08/06/2020	66%	Protocollo di sicurezza per le visite degli ospiti in strutture residenziali; Situazione sull'andamento delle strutture residenziali
16/06/2020	66%	Caso socia M.S.; nota del Legale
30/06/2020	66%	Situazione personale (aggiornamento organico); Domanda ammissione soci
06/07/2020	66%	Caso socia M.S.; richiesta del Legale di soluzione consensuale; Situazione personale in organico
21/07/2020	100%	Insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione con relative cariche

31/07/2020	80%	Situazione personale in organico; Cessazione socia; Nomina incarico di Responsabile strutture residenziali
12/08/2020	80%	Rinnovo Revisore Legale Domanda ammissione socia
27/08/2020	60%	Dimissione utente Comunità integrata di Ales Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19
31/08/2020	100%	Situazione personale in organico Dimissioni socia Nomina incarico di Responsabile Area Infermieristica
30/09/2020	80%	Revisione ordinaria del Revisore Confederale Confcooperative; Situazione personale in organico
30/10/2020	80%	Sottoscrizione consegna struttura residenziale di Mogoro; Situazione personale in organico
10/11/2020	80%	Ammissione socio; Dimissione socie
30/12/2020	80%	Situazione aggiornata personale in organico; Dimissione socio

Temi affrontati dall'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei soci si è riunita in due occasioni, sempre in seconda convocazione, come da tabella seguente:

Riunioni dell'Assemblea dei Soci				
Data	Convocazione	% Partecipanti	% Deleghe	Ordine del giorno
21/07/2020	II°	27,70%	4,60%	Relazione del Consiglio di Amministrazione al Bilancio 2019; Relazione del Revisore al Bilancio 2019; Approvazione Bilancio di esercizio 2019; Comunicazioni dl Presidente del Consiglio di Amministrazione; Rinnovo cariche sociali; Varie ed eventuali
27/08/2020	II°	20%	9,23%	Nomina del Revisore Legale; Varie ed eventuali

Organo di controllo – Revisore contabile

Nome e cognome	Carica ricoperta	Data nomina	Durata incarico esercizi
TERESA GOTTARDI	Revisore contabile	27/08/2020	3

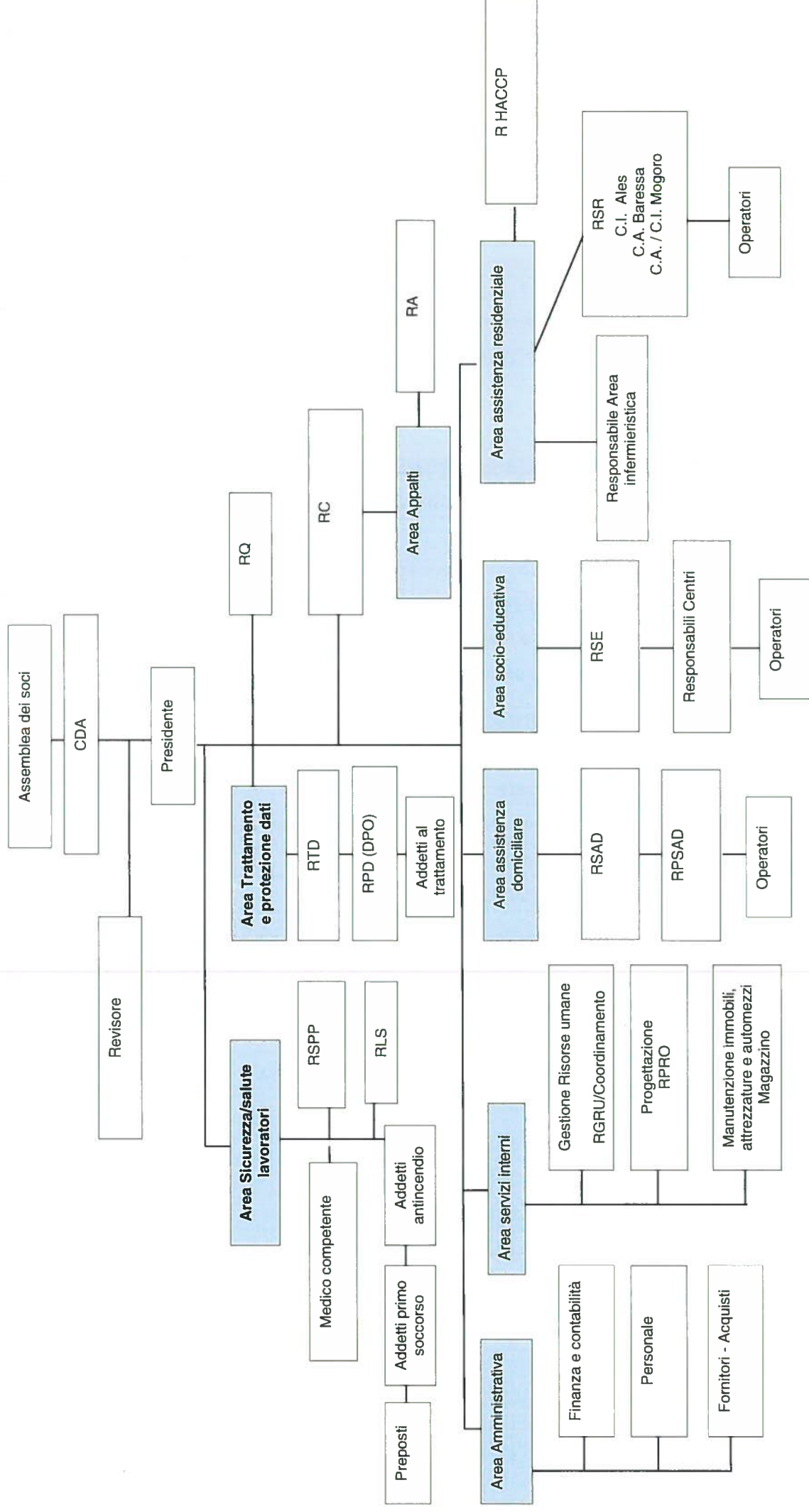
In merito all'organo di controllo, risultano assenti le cause di ineleggibilità o decadenza, nonché cause di incompatibilità di cui all'art. 2399 codice civile.

3.2 Organizzazione societaria e organigramma

L'organizzazione riguardante l'attribuzione di compiti e responsabilità all'interno della Cooperativa ed il raccordo tra le diverse figure professionali è sinteticamente riportata nell'organigramma aziendale, che viene esposto in tutte le sedi operative e presso gli uffici amministrativi della Cooperativa e riportato alla pagina seguente. Di seguito, per maggiore comprensione, vengono specificate le abbreviazioni con cui sono riconosciuti nell'organigramma i vari responsabili di Area e/o servizio.

ABBREVIAZIONI ORGANIGRAMMA	
CDA	Consiglio di Amministrazione
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RQ	Responsabile Sistema Gestione Qualità
RC	Responsabile Commerciale
RA	Responsabile Area Appalti
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RSAD	Responsabile del servizio Assistenza domiciliare
RPSAD	Responsabile del procedimento SAD
RSR	Responsabile struttura residenziale
RSE	Responsabile servizio educativo
RHACCP	Responsabile Autocontrollo
RGRU	Responsabile Risorse Umane
RPRO	Responsabile Progettazione
RTD	Responsabile Trattamento dati
RPD/DPO	Responsabile Protezione dati / Data Protection Officer

ORGANIGRAMMA



3.3 Contesto dell'Organizzazione

La Cooperativa Incontro ha determinato il proprio contesto operativo come segue:

SERVIZI EROGATI	SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SERVIZI DI ASSISTENZA RESIDENZIALE SERVIZI SOCIO EDUCATIVI SERVIZI DI PASTI A DOMICILIO
MERCATO DI RIFERIMENTO	Il proprio target di riferimento operativo è: ▪ Gestione servizi di assistenza domiciliare comunale e privati rivolti ad anziani, disabili e minori ▪ Gestione Comunità alloggio per anziani autosufficienti e parzialmente tali ▪ Gestione Comunità integrate per anziani non autosufficienti ▪ Gestione di centri di aggregazione sociale rivolti a tutte le fasce di età ▪ Gestione ludoteche per minori e adolescenti ▪ Gestione servizi di animazione e di aggregazione ▪ Gestione servizi educativi rivolti a minori in ambito domiciliare / scolastico ▪ Gestione servizi di preparazione e fornitura pasti caldi a domicilio
PAESE	L'organizzazione opera in: Regione Sardegna, dove è presente la sede legale e operativa e l'erogazione di tutti i suoi servizi. L'organizzazione si impegna al rispetto delle leggi e dei regolamenti propri della Regione in cui opera.

3.3.1 Analisi del Contesto

L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione. Il processo di identificazione dei fattori del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative che rientrano nel perimetro di implementazione e mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

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

Contesto	Dimensioni del contesto	Fattori del contesto rilevanti
Interno	Cultura aziendale e valori	Cultura aziendale: volta a garantire il rispetto reciproco e la massima soddisfazione del cliente. Codice Etico
	Governance	Ruolo Direzione: Forte leadership interna. Conoscenza organizzativa elevata dovuta a vent'anni di esperienza in ruoli di responsabilità
	Struttura organizzativa - Processi	Presenza di Organigramma strutturato per Aree e costantemente aggiornato. Processi implementati correttamente sotto continuo monitoraggio
	Sistemi informativi	Sistema HW, SW e reti di comunicazione: in continuo aggiornamento per stare al passo con le aziende più innovative del settore.
	Rapporti con il cliente	Sistemi di ascolto del cliente: viene misurata di continuo la soddisfazione del cliente tramite appositi questionari e indicatori al fine di garantire un miglioramento continuo. Corretta gestione dei reclami – entro 3 gg. lavorativi vengono gestiti adeguatamente
	Impianti e strumentazioni	Strumenti di taratura costantemente aggiornati e tarati secondo le norme vigenti.
	Gestione finanziaria	Rapporto con sistema bancario e assicurativo: fluido e costante
Esterno	Gestione risorse umane	Personale in numero adeguato e formato. La maggior parte del personale in organico ha la qualifica di Operatore socio sanitario. Rispetto della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento al D. lgs 81/08.
	Politica e istituzioni	Politiche nazionali, regionali, locali. Rapporti con Comuni (eventuali enti committenti) e ATS. Organizzazioni sindacali. Regione Sardegna Camera di Commercio Ministero Attività produttive
	Norme e regolamentazione	D. lgs 81/08; Statuto e regolamento Cooperativa; ISO 9001:2015; L.R. 23/2005; L.R. 16/97: Iscrizione Albo regionale Coop. Sociali; Iscrizione Albo delle società cooperative; Iscrizione CCIAA; D. Lgs 193/07 Attuazione della direttiva 2004/41/CE; Reg. CE 852/04 e s.m.i.; Reg. CE 178/02; Reg. UE 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Contesto	Dimensioni del contesto	Fattori del contesto rilevanti
	Innovazioni tecnologiche	Geolocalizzazione dei lavoratori nel rispetto delle norme previste e per la gestione ottimale dei turni lavorativi
	Ambiente e territorio	Rifiuti (Gestione rifiuti attraverso codici CER e ditte autorizzate).
	Sistema della fornitura	Solidità tecnico economica dei fornitori: vengono opportunamente monitorati e qualificati al fine di avere sempre massima puntualità nelle forniture e alta qualità dei prodotti forniti.
	Sistema socio economico	Sistema associazioni – Confederazione cooperative (Conf Cooperative)

3.3.2 Le parti interessate e le loro esigenze ed aspettative

È stato rilevato che le parti interessate hanno un grosso effetto reale o potenziale sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

Sono state identificate n. 7 grandi categorie di *parti interessate*:

- Proprietari
- Lavoratori
- Utenti/clienti
- Istituzioni
- Business partners
- Fornitori
- Concorrenti

Queste categorie principali sono state a loro volta suddivise in sottocategorie.

Di seguito viene riportata la mappatura delle parti interessate con la definizione delle relative aspettative/esigenze.

PARTI INTERESSATE	ESIGENZE/ASPETTATIVE
PROPRIETARI	
SOCI COOP.VA costituiscono l'azionariato e quindi la proprietà della Cooperativa. Partecipano al governo della Cooperativa secondo quanto previsto dallo Statuto sociale e dal Regolamento interno direttamente o attraverso gli organi di rappresentanza.	▪ Trasparenza ▪ Coinvolgimento ▪ Sostenibilità ▪ Etica ▪ Condivisione delle politiche ▪ Partecipazione ▪ Benefit
CDA	▪ Coerenza tra mission e vision ▪ Equilibrio economico ▪ Durabilità nel tempo della cooperativa ▪ Reputazione della cooperativa ▪ Partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi

LAVORATORI	
DIPENDENTI/PROFESSIONISTI (NON SOCI): a diverso titolo sono una componente essenziale della Cooperativa. Impegno, competenza, professionalità e benessere, sono decisivi per il raggiungimento della missione sociale e quindi per soddisfare al meglio le esigenze e i bisogni dei clienti.	- Formazione - Rispetto del CCNL - Stabilità e regolarità delle retribuzioni - Conciliazione vita/lavoro - Etica
UTENTI/CLIENTI	
COMMITTENTI PUBBLICI	- Rispetto del contratto e standard definiti - servizio di qualità - disponibilità e flessibilità - diversificazione dell'offerta - proposte innovative - raggiungimento degli obiettivi - convenienza
UTENTI PRIVATI	- Rispetto del contratto - servizio di qualità - disponibilità e flessibilità - personalizzazione del servizio - proposte innovative - raggiungimento degli obiettivi - continuità del servizio - convenienza
ISTITUZIONI	
COMUNI; PROVINCE; REGIONI; ENTI REGOLATORI ED ENTIDI CONTROLLO; ENTI PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI; ISTITUZIONI NAZIONALI; ISTITUZIONI EUROPEE; ORGANIZZAZIONI SINDACALI	- Rispetto norme specifiche del settore - Trasparenza - Collaborazione e conformità - Stimoli culturali e di riflessione - Opportunità lavorative/formative - Rispetto CCNL e norme del diritto del lavoro
BUSINESS PARTNERS	
ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	- Condivisione dei valori cooperativi - Comportamento etico degli associati - Partecipazione
PARTNER FINANZIARI E CREDITIZI	- Stato patrimoniale - Solvibilità - Rispetto tempi di pagamento
FORNITORI	
FORNITORI sono i partner commerciali coi quali la Coop Incontro collabora, nell'interesse reciproco, per la realizzazione del proprio obiettivo sociale, il miglior soddisfacimento dei bisogni delle persone, a partire dai clienti.	- Rispetto tempi di pagamento - Fidelizzazione

3.3.3 La comunicazione

L'attività di comunicazione della cooperativa consente a numerose persone di rimanere informate sulle sue attività.

Nr 235.561 visualizzazioni

Nr 167.299 utenti connessi al sito www.coopincontro.it

Nr 516 persone che seguono la pagina facebook della cooperativa

Nr 13 articoli pubblicati sul nostro sito internet

3.4 La storia della Cooperativa



3.4.1 Le tappe più importanti

Dalla sua nascita, - avvenuta nel 1981 da una iniziativa di un gruppo di giovani residenti nell'Alta Marmilla - ai giorni nostri, la cooperativa si è contraddistinta attraverso una costante crescita professionale dei suoi operatori nella gestione di servizi socio assistenziali, rivolti ad una pluralità di soggetti "deboli".

Il suo agire si è sempre basato sullo spirito di democrazia che ha favorito la libera espressione e la partecipazione dei soci alla vita della cooperativa.

Alla fine degli anni 90 la compagine sociale ha creduto in una politica tesa agli investimenti, con responsabilità e senso del dovere, impegnandosi anche economicamente, nell'ottica di conseguire un risultato che comporti per tutto il territorio di appartenenza l'aumento di benessere ed un miglioramento generale della qualità di vita. Elenchiamo di seguito alcune delle tappe più importanti che hanno contraddistinto la lunga storia della Cooperativa.

15 Dicembre 1981 – 9 Ragazze/i hanno fondato la Cooperativa Sociale Incontro

1982-1994

Sono gli anni seguenti alla nascita della cooperativa, che vedono l'aumento esponenziale sia del numero di soci occupati, che del fatturato, grazie all'acquisizione di numerose commesse per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare nei comuni della Marmilla e di mense scolastiche e servizi di animazione e aggregazione rivolti prevalentemente ai minori.

Dal 1990 in poi l'organico si arricchisce con l'ingresso di nuove figure professionali, quali cuochi, animatori, educatori e la riqualificazione delle assistenti geriatriche in assistenti domiciliari e dei servizi tutelari.

1995-1999

La realizzazione di alcune strutture residenziali per anziani nel territorio della Marmilla, vedono protagonista la cooperativa con l'aggiudicazione degli appalti per la loro gestione (storica la prima sita nel Comune di Villanovaforru, seguita a breve dalla comunità alloggio di Baressa e quella di Nuragus). Vengono inserite in organico anche alcune infermiere e rivoluzionato gli uffici amministrativi, con l'acquisto dei primi computer e l'assunzione dei primi impiegati, consentendo alla cooperativa la gestione della propria contabilità e la creazione di un proprio staff di progettazione e appalti.

1999-2000

La cooperativa vive un periodo molto critico con il cambio della governance, che avviene a seguito della presentazione di una azione di responsabilità nei confronti del consiglio di amministrazione allora in carica, sottoscritta dalla maggioranza dei soci durante l'assemblea per l'approvazione del bilancio, che vedeva la sua mancata approvazione già nella precedente assemblea. Il nuovo direttivo nominato dalla maggioranza dei soci, nei mesi a seguire, sancisce le nuove linee guida che prevedono finalmente una gestione condivisa con la base sociale, rendendo trasparenti tutte le decisioni più importanti per il governo della cooperativa e la corretta applicazione del CCNL in vigore al momento. La cooperativa eredita dalla precedente direzione, un edificio acquistato nel Comune di Villanovaforru ed i successivi lavori di ristrutturazione, a carico di una Cooperativa denominata Turismo in Marmilla (abbreviata TIM), nata sempre da una idea del precedente CdA, vengono eseguiti con l'aiuto dei contributi a fondo perduto del Programma 2000/2006 Leader Plus.

La Cooperativa Incontro consegna in locazione alla Coop.va TIM la struttura appena restaurata la cui destinazione d'uso comprende, oltre alla loro sede, anche una Casa della ceramica, composta da laboratori, magazzini, centro cottura ceramiche con forno e punto vendita dei manufatti realizzati in loco. Con la stessa cooperativa TIM nasce una ulteriore collaborazione per la gestione del servizio di pulizia e sanificazione dei presidi extra-ospedalieri del Distretto sanitario nr 6 di Sanluri e di Senorbì.

2001-2003

Grazie ad un contributo ricevuto dal Patto Territoriale di Oristano viene realizzata la Casa famiglia per minori a rischio presso la sede storica della cooperativa nel Comune di Ales, con il successivo avvio delle attività nel mese di settembre 2005, dopo un periodo formativo degli operatori accreditati al servizio ed una convenzione stipulata con il Ministero. La Cooperativa si aggiudica alcuni appalti distanti dal territorio "familiare", ampliando il proprio raggio di azione da Sinnai, in provincia di Cagliari, sino a Paulilatino (Or) passando per le nuove strutture di Samatzai, Tuili e Barumini. Il numero di soci in organico supera già le 100 unità ed il fatturato ha un incremento notevole, soprattutto grazie al consistente numero di strutture residenziali per anziani in gestione. Sono gli anni che vedono aumentare anche i servizi semiresidenziali rivolti a tutte le fasce di età, grazie all'aggiudicazione del servizio di animazione e aggregazione del Consorzio Due Giare, a cui fanno capo diversi comuni del territorio della Marmilla e dei loro centri di aggregazione. Viene avviato sempre tramite il Consorzio Due Giare ed in via sperimentale, il servizio di trasporto dei pasti caldi a domicilio, che a distanza di circa 20 anni, e con il passaggio a diversi enti associati (prima il PLUS di Ales con il medesimo comune capofila e successivamente il PLUS di Ales-Terralba con capofila il Comune di Mogoro) è ancora attivo ai

giorni nostri. La cooperativa provvede quindi a rinnovare il suo parco mezzi, sia per il trasporto dei pasti caldi e sia per il trasporto degli utenti ospitati presso le strutture residenziali in gestione. Sono gli anni di ripresa del Consorzio Agorà, con sede a Oristano, di cui fanno parte oltre alla cooperativa Incontro, ulteriori tre cooperative sociali sempre dell'Oristanese. Tra i diversi progetti del Consorzio, il più importante è rivolto al percorso di Certificazione ai sensi della norma ISO 9001, a cui partecipano anche le cooperative associate in forma individuale. La cooperativa diventa socio fondatore e sovventore di una cooperativa di tipo B, denominata L'Ideale, che in poco tempo diventa una bella realtà del territorio, lavorando in numerosi comuni nelle province del Medio Campidano, Oristano e Nuoro.

2004-2005

Grazie ai soci che hanno contribuito economicamente all'acquisto di un edificio nel Comune di Gonnos tramatza, la Cooperativa inaugura i nuovi uffici amministrativi e, con l'ulteriore acquisto di un lotto di terreno adiacente, vengono realizzati sia i magazzini per le merci in arrivo ed il loro stoccaggio per la successiva consegna in tutte le strutture residenziali per anziani in gestione alla Coop.va, che il primo lotto di una struttura con destinazione d'uso ancora da stabilire in funzione alla rilevazione dei bisogni del territorio. Hanno avvio i primi corsi di riqualificazione per Operatore socio sanitario, sia per i soci che svolgono le prestazioni in servizi assistenziali, ma che non sono qualificati, sia per i soci con la qualifica di Assistente domiciliare. Entro il 2008 saranno qualificati ben oltre cento soci.

Il mese di maggio 2005 vede finalmente il raggiungimento della Certificazione del sistema di gestione qualità, oltre che per la Cooperativa Incontro, anche per il Consorzio Agorà e le ulteriori cooperative associate.

2006-2009

Da maggio 2006, con la sospensione del servizio rivolto ai minori a rischio nella Casa Famiglia di Ales, hanno inizio i lavori di ristrutturazione dell'edificio per una nuova destinazione d'uso, rivolta agli anziani non autosufficienti, che vede la nascita, da lì a breve, della comunità integrata l'Incontro. La crisi economica a livello mondiale di questo periodo si ripercuote anche nel settore cooperativistico e la Cooperativa Incontro non ne è immune, vedendo diminuire notevolmente il proprio fatturato, prevalentemente con la privazione degli appalti in gestione di alcune strutture per anziani. Fortunatamente la Cooperativa è aggiudicataria anche di 2 nuove strutture presso i Comuni di Albaiara e di Guasila ed avvia le attività presso la propria Comunità integrata realizzata nel Comune di Ales. Termina purtroppo il rapporto associativo con il Consorzio Agorà di Oristano e tutte le cooperative associate all'unanimità propendono per la sua liquidazione.

2010-2015

In assemblea straordinaria, viene approvato il nuovo Statuto sociale, che prevede principalmente il trasferimento della sede sociale da Ales a Gonnos tramatza, la proroga della durata della società sino al 31.12.2050, un riordino dell'oggetto sociale con l'integrazione delle aree formazione del personale e formazione professionale.

La Cooperativa partecipa in qualità di partner del Nucleo promotore locale nell'ambito di un Progetto territoriale per lo sviluppo locale finanziato dalla Fondazione per il sud, che vede la partnership composta da sei Comuni e numerosi enti del Terzo Settore e ulteriori istituzioni (scuole, enti formazione, parrocchie). Il progetto che viene presentato e successivamente

finanziato per oltre € 800.000,00 viene denominato Paese Diffuso ed al suo interno sono presenti diversi microprogetti programmati e realizzati dai singoli partecipanti o in collaborazione con altri enti. La cooperativa Incontro ha progettato e realizzato, assieme all'ITIS di Ales, un corso di nr 600 ore per "Tecnico di Domotica Assistiva", che ha visto l'ottenimento della nuova qualifica professionale riconosciuta dall'Assessorato Lavoro e Formazione professionale della Regione Autonoma della Sardegna, per nr 15 neodiplomati in materie tecnico scientifiche. In questi anni la Cooperativa collabora con altre realtà del terzo settore del territorio anche in associazione di impresa, partecipando ad alcuni bandi di gara e in alcune occasioni risultando aggiudicatari come nella gestione del servizio di Assistenza domiciliare presso l'Unione dei Comuni dei Fenici, che vede capofila il Comune di Palmas Arborea (OR); il servizio in concessione della struttura residenziale per anziani di Scano di Montiferro (OR); il servizio Pronto Bus presso il Distretto di Ales-Terralba rivolto ai residenti di tutti i Comuni rientranti nel Distretto, che non hanno possibilità di spostarsi autonomamente presso i presidi sanitari. Inoltre pone le basi per la creazione di una nuova cooperativa sociale, denominata Assistenza Solidale, che la vedrà impegnata per alcuni anni nella gestione di una comunità alloggio per anziani presso il Comune di Villanovaforru.

I PLUS territoriali programmano i primi servizi in accreditamento e la cooperativa partecipa ai rispettivi bandi risultando ente accreditato per i servizi ADI, pasti caldi a domicilio e servizi educativi presso il Distretto di Ales-Terralba, il servizio di Assistenza domiciliare e servizi educativi presso il Distretto di Oristano e il servizio Home Care Premium – Assistenza domiciliare e sollievo presso il Distretto di Sanluri.

La Direzione approva il proprio Codice Etico che rappresenterà, assieme a tutto quanto già previsto dallo Statuto e dal Regolamento interno, un fondamentale strumento di autoregolamentazione, in grado di guidare processi decisionali e fornire modelli e comportamenti coerentemente con i principi societari e cooperativi in generale.

2016-2019

Il periodo in considerazione si apre con l'aggiudicazione di un nuovo servizio per la gestione di una comunità alloggio per anziani presso il Comune di Mogorella, che proseguirà per soli tre anni, ma ricchi di belle esperienze, sia per gli ospiti che per gli operatori che vi hanno prestato servizio. La Direzione usufruisce per l'ennesima volta di un contributo per il potenziamento economico delle cooperative ai sensi della Legge n. 5/57 erogato dalla Regione Sardegna potendo così rinnovare il proprio parco auto necessario per la migliore gestione dei servizi in carico, quali il trasporto dei pasti caldi a domicilio nell'intero territorio del Distretto di Ales-Terralba ed implementare il sistema informatico di rete oltre che per l'ufficio di Gonnostramatza, anche per il lavoro da remoto dei vari responsabili. Tra le novità anche la creazione di un nuovo sito (www.coopincontro.it) che ha dato maggiore risalto ai lavori svolti dalla Cooperativa, agevolato molti stakeholders nel reperimento di informazioni nel settore socio assistenziale e normative connesse, con un riconoscimento misurabile nel numero di visualizzazioni in rete pari a oltre **230.000**. Nel 2018 la Cooperativa effettua il transfert del sistema di gestione della gestione della qualità con l'adozione della nuova norma ai sensi della UNI ISO 9001:2015.

A metà anno del 2019 la Cooperativa si aggiudica l'appalto quinquennale per la gestione della Comunità alloggio per anziani di Baressa e, nei mesi a seguire, anche per la struttura residenziale suddivisa in comunità alloggio e integrata, presso il Comune di Mogoro.

2020

E' molto difficile individuare i fatti di rilievo avvenuti nell'anno appena trascorso, senza fare riferimento alla grave crisi emergenziale tutt'ora vigente. Fortunatamente la Cooperativa ha avuto solamente una riduzione molto contenuta di servizi, prevalentemente per la sospensione per alcuni mesi dei servizi educativi domiciliari e scolastici e delle attività di aggregazione e animazione nei centri, ed in misura minore anche nell'assistenza domiciliare.

Il rispetto di tutte le misure di prevenzione e di sicurezza per la propria salute da parte dei lavoratori, messe in atto anticipatamente all'approvazione del primo DPCM del mese di marzo, con rigidi protocolli opportunamente realizzati, approvati e validati dalla direzione e dai Responsabili dell'Area salute e sicurezza della Cooperativa, hanno assicurato, oltre che agli operatori, anche agli anziani ospiti delle strutture residenziali in gestione e di proprietà della Cooperativa e a tutti gli altri utenti dei diversi servizi domiciliari e pasti caldi a domicilio, l'incolumità e la preservatezza dagli effetti virali della malattia Covid-19.

Tutti i servizi in scadenza al 31.12.2019 sono stati prorogati o nuovamente aggiudicati a seguito di gara d'appalto. Negli ultimi mesi del 2020 abbiamo sottoscritto il verbale di affidamento della struttura residenziale per anziani di Mogoro, finalmente munita di agibilità al termine di un lungo percorso di adeguamento alle norme in vigore e di manutenzioni varie, il cui avvio delle attività di gestione avverrà all'inizio del 2021.

3.4.2 Le attività formative rivolte ai soci

Nel corso degli anni le Amministrazioni che si sono succedute nel governo della Cooperativa hanno ritenuto fondamentale dedicare parte del capitale finanziario della società, oltre che per realizzare strutture e servizi rivolti agli utenti ed ai committenti pubblici, alla formazione individuale dei propri soci lavoratori, espressione dell'immagine di una qualità del servizio, a cui gli utenti fruitori tendono a manifestare sempre maggiore attenzione.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo riportiamo alcuni interventi formativi realizzati internamente o con la collaborazione di Enti di formazione regionali, considerati molto importanti per la crescita individuale dei soci e collettiva della società.

- ✓ Gestione del corso di Formazione Professionale per "Tecniche di assistenza domiciliare" presso l'IRECOOP Sardegna con sede ad Ales nel periodo dal 02/12/1996 al 15/07/1997 per complessive nr. ore 200 con rilascio di attestato finale ai partecipanti
- ✓ Gestione del corso di Formazione Professionale per "Interventi a sostegno dell'infanzia" presso l'IRECOOP Sardegna con sede ad Ales nel periodo dal 02/12/1996 al 14/07/1997 per complessive nr. ore 200 con rilascio di attestato finale ai partecipanti
- ✓ Realizzazione del Corso di Formazione Professionale per la figura professionale di "Ludotecario" presso l'IRECOOP Sardegna con sede in Ales nel periodo dal 29.09.1997 al 16.09.1998 per complessive nr. ore 900
- ✓ Realizzazione del corso di Formazione Professionale per la figura professionale di "Animatore sociale" presso il Centro Regionale Formazione professionale di Oristano nel periodo dal 12/01/2004 al 31/10/2004 per complessive nr. ore 800
- ✓ Realizzazione del corso di Formazione Professionale per la figura professionale di "Animatore sociale" presso il Centro Regionale Formazione professionale di Oristano nel periodo dal 20/04/2004 al 30/05/2005 per complessive nr. ore 800 con rilascio di attestato di qualificazione a seguito di esame ai partecipanti.

- ✓ Realizzazione di nr 6 Corsi di Riqualificazione Professionale per Operatore Socio Sanitario presso i seguenti Enti di Formazione: C.R.F.P. Sede di Oristano; ENAIP Sardegna sede di Ales; IAL Sardegna sede di Oristano e Villanovaforru; nel periodo dal dicembre 2003 a settembre 2008 per complessivi nr. 100 soci.
- ✓ Realizzazione del progetto formativo per l'adeguamento delle competenze degli occupati nelle aziende dei sistemi produttivi regionali, denominato corso di "Cucina per Comunità" presso l'ente di Formazione professionale AG.CI Form di Cagliari con sede a S. Gavino per la durata di nr 394 ore nel periodo 06/09/2007 al 14/05/2008 con rilascio di attestato di qualificazione a seguito di esame ai partecipanti.
- ✓ Realizzazione del corso "Esecutore di BLS" di nr 8 ore presso l'Italian Resuscitation Council nel mese di febbraio 2014 per complessivi nr 45 soci
- ✓ Realizzazione del corso "Il lavoro e la rete dei servizi socio-assistenziali" presso l'ente di formazione professionale IAL Sardegna con sede a Gonnostramatza per la durata di nr 16 ore periodo nel mese di aprile 2014 per complessivi 20 soci
- ✓ Realizzazione del corso "Comunicazione interna ed esterna efficace" presso l'ente di formazione professionale IAL Sardegna con sede a Gonnostramatza per la durata di nr 30 ore nel mese di maggio 2014 per complessivi 20 soci
- ✓ Realizzazione del corso "La comunicazione per le strutture sanitarie: rischi operativi, deontologici e legali" presso l'ente di formazione professionale IAL Sardegna con sede a Gonnostramatza per la durata di nr 20 ore nel periodo dal 08/11/2016 al 18/11/2016 per complessivi nr 60 soci
- ✓ Realizzazione del corso "Le strutture residenziali per anziani e il responsabile di nucleo. Modelli organizzativi e strumenti gestionali" presso l'ente di formazione professionale IAL Sardegna con sede a Gonnostramatza per la durata di nr 30 ore nel periodo dal 20/03/2017 al 07/04/2017 per complessivi nr 60 soci.

3.4.3 I servizi principali realizzati per i committenti pubblici/privati

Servizi di assistenza domiciliare e similari (ADI, L. 162/98, fondi non autosufficienza)

Presso i Seguenti enti pubblici:

- dal 20/12/1982 al 20/12/1992: Comprensorio di Ales (OR)
- Da giugno 1991 ai giorni nostri (*in neretto i servizi attivi*): Comuni di Albagia, **Ales**, Assolo, Asuni, **Baradili**, **Baressa**, **Barumini**, **Curcuris**, Consorzio Due Giare, **Genuri**, Gesturi, **Gonnoscodina**, **Gonnosnò**, **Gonnostramatza**, **Las Plassas**, Lunamatrona, Marrubiu, Masullas, **Mogoro**, Mogorella, **Morgongiori**, Nuragus, Nurallao, **Nureci**, **Pau**, **Pauli Arbarei**, Paulilatino, **Ruinat**, Samassi, San Nicolò d'Arcidano, Siapiccia, **Simala**, **Sini**, **Siris**, **Senis**, **Terralba**, Tuili, **Uras**, Ussaramanna, Villanovaforru, **Villaurbana**, **Villa Verde**, **PLUS Ales-Terralba**, **PLUS Oristano**, **PLUS Sanluri**

Servizi di Assistenza Residenziale (gestione Comunità alloggio per anziani autosufficienti e Comunità protette/integrate per anziani non autosufficienti) presso i Seguenti enti pubblici:

PERIODO	ENTE	TIPOLOGIA STRUTTURA
dal 01.02.1995 al 31.01.2008	Comune di Villanovaforru	Comunità alloggio
dal 01.02.1997 al 31.03.2009	Comune di Nuragus	Comunità alloggio
dal 01.04.1997 al 31.05.2009	Comune di Baressa	Comunità alloggio
dal 20.12.1999 al 31.05.2009	Comune di Barumini	Comunità integrata
dal 01.04.2000 al 30.04.2002	Comune di Samatzai	Comunità alloggio
dal 01.02.2001 al 30.09.2002	Comune di Paulilatino	Comunità alloggio
dal 09.07.2001 al 31.10.2006	Comune di Sinnai	Comunità alloggio
dal 01.04.2002 al 31.08.2008	Comune di Tuili	Comunità alloggio
dal 04.08.2004 al 31.08.2008	Comune di Selegas	Comunità integrata
dal 01.11.2006 al 30.04.2008	Comune di Gesturi	Comunità alloggio
dal 01.08.2008 al 28.02.2021	Comune di Albagiara	Comunità alloggio
dal 01.10.2010 al 30.09.2016	Comune di Guasila	Comunità alloggio
dal 15.02.2014 al 14.02.2018	Comune di Scano di Montiferro	Comunità alloggio e integrata
dal 31.12.2015 al 31.10.2019	Comune di Mogorella	Comunità alloggio
dal 01.07.2019 appalto quinquennale	Comune di Baressa	Comunità alloggio e integrata
dal 08.02.2021 appalto quinquennale	Comune di Mogoro	Comunità alloggio e integrata

Servizi di assistenza educativa (domiciliare, scolastica ed extrascolastica, rivolti ai minori) presso i seguenti enti pubblici:

- dal 01.03.1995 ai giorni nostri (*in neretto i servizi attivi*): Comuni di **Albagiara**, Ales, Allai, Baradili, **Baressa**, Barumini, Curcuris, Genuri, **Gonnoscodina**, Gonnosnò, **Gonnostramatza**, Masullas, Mogoro, **Mogorella**, Morgongiori, Nureci, Pau, **Ruinas**, Simala, **Sini**, Siris, Tuili, **Villamar**, Villanovaforru, **Villanovafranca**, Villa Verde, **PLUS Ales-Terralba**, **PLUS Oristano**

Servizi socio educativi – animazione e aggregazione (centri aggregazione, ludoteche, servizi animazione, escursioni, eventi, spiaggia day) presso i seguenti enti pubblici:

dal 1993 ai giorni nostri (*in neretto i servizi attivi*): Comuni di Ales, Allai, Baressa, Barumini, Busachi, **Genuri**, Gonnoscodina, Gonnosnò, **Gonnostramatza**, Lunamatrona, Mogoro, Morgongiori, Nuragus, Nureci, Pau, Pauli Arbarei, Samugheo, Simala, Sini, Senis Setzu, Ruinas, Terralba, Tuili, Usellus, Ussaramanna, Villaurbana, Villa Verde, Consorzio Due Giare

Servizi di mensa scolastica presso i seguenti enti pubblici:

- dall'anno scolastico 1990/91 al 2007 Comuni di Ales, Assolo, Asuni, Baressa, Barumini, Curcuris, Gesturi, Gonnostramatza, Gonnosnò, Mogorella, Mogoro, Morgongiori, Ruinas, San Nicolò d'Arcidano, Simala, Sini, Tuili, Villanovaforru, Villa Verde

Servizio di preparazione e consegna pasti caldi a domicilio presso i seguenti enti pubblici:

- dall'anno 2002 ai giorni nostri (*in neretto i servizi attivi*): Comuni di Albagiara, **Ales**, Asuni, Baradili, Baressa, Consorzio Due Giare, **Curcuris**, Mogoro, Nureci, **Pau**, Sini, Villa Verde, **PLUS Ales-Terralba**

3.5 Eventuale adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute

La Cooperativa Incontro aderisce a: Conf Cooperative

3.6 Eventuale appartenenza a Consorzi di cooperative

La Cooperativa Incontro non appartiene a nessun consorzio alla data odierna. E' stata per oltre un decennio socia del Consorzio Agorà di Oristano.

3.7 Eventuale partecipazione della cooperativa sociale ad altre imprese o cooperative

La Cooperativa Incontro attualmente non partecipa a nessuna cooperativa. E' stata componente di alcune associazioni di impresa nella gestione di appalti pubblici, sia in servizi di assistenza domiciliare che residenziale. E' stata socio fondatore della Cooperativa sociale di tipo B L'Ideale con sede a Mogoro e ha collaborato per diversi anni con la Coop.va Turismo in Marmilla con sede a Villanovaforru e con la Coop. Sociale Assistenza Solidale con sede a Lunamatrona.

3.8 Eventuale partecipazione di altre imprese o cooperative nella cooperativa sociale

Non ci sono partecipazioni di altre imprese o cooperative.



SEZIONE 4 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

4.1 Composizione della base sociale

Tipologia soci	maschi		femmine		totale	
	nr	percentuale	nr	percentuale	nr	percentuale
Lavoratori	10	15.38%	55	84.62%	65	100%
Volontari	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sovventori	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale persone fisiche	10	15.38%	55	84.62%	65	100%
Persone giuridiche	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale soci	10	15.38%	55	84.62%	65	100%

Suddivisione per età

18-29		30-39		40-49		50-59		Oltre 60	
N. soci	percent	N.soci	percent	N. soci	percent	N. soci	percent	N. soci	percent
4	6,15%	11	16,92%	15	23,08%	24	36,92%	11	16,92%

Suddivisione per Qualifiche professionali

OSS	AUSILIARI O	CUOCO	INFERMIERE	EDUCATORE	ASS. SOCIALE	ANIMATORE	AUTISTA	PLURI QUALIFICA (OSS/ANIMAT)
40	6	5	1	5	1	1	2	4

4.2 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito)

Occupazioni

Totale lavoratori occupati al 31.12. 2020	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50
74	11	63	11	37

Cessazioni

Totale cessazioni anno 2020	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50
20	3	17	9	2

Assunzioni

Nuove assunzioni anno 2020	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50
12	2	10	5	0

Stabilizzazioni da determinato a indeterminato

Totale stabilizzazioni anno 2020	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50
5	2	3	2	2

Livello di istruzione del personale occupato

Nr. lavoratori	Livello di istruzione
3	Laurea Magistrale
7	Laurea Triennale
33	Diploma di scuola superiore
26	Licenza Media
5	Altro


4.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

La Cooperativa Incontro applica il Contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo, approvato il 21 maggio 2019.

4.4 Tipologie contrattuali e flessibilità (situazione al 31.12.2020)
Tempo indeterminato

Nr. dipendenti tempo indet (compreso i soci)	70	Full time	Part time
maschi	11	9	2
femmine	59	35	24

Tempo determinato

Nr. dipendenti tempo determinato	4	Full time	Part time
maschi	0	0	0
femmine	4	0	4

4.5 Struttura dei compensi/retribuzioni/indennità di carica a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo

I cinque componenti del Consiglio di Amministrazione non hanno nessun compenso ulteriore per la carica ricoperta. Il Revisore Contabile ha un compenso annuale pari a € 2.500,00 lordi

4.6 Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Stipendio medio annuo lordo dirigenti/coordinatori	Stipendio medio annuo lordo Operatore socio sanitario (lavoratore qualificato full time)	Rapporto
€ 19.193,18	€ 18.307,23	0,95

E' stato raggiunto l'obiettivo del rispetto del parametro relativo alle **differenze retributive del personale** in quanto il rapporto tra la retribuzione minima e la retribuzione massima non risulta superiore ad un ottavo.

SEZIONE 5 – RELAZIONE DI MISSIONE

5.1 Valori: Scopo e Visione



La **Cooperativa Incontro** mette al centro delle proprie scelte strategiche la persona e finalizza la propria attività nella creazione di valori per i soci e per le generazioni future e nello sviluppo della Regione Sardegna. La Cooperativa si pone un obiettivo importante di governo: la sostenibilità, intesa come responsabilità economica, sociale ed ambientale.

I Valori associativi

La **Coop Incontro** è una Cooperativa di tipo A che produce lavoro; tutte le attività sono incentrate sulla forza lavoro e sui lavoratori; è quindi indirizzata a valorizzarne le competenze al fine di fornirgli le migliori opportunità possibili di lavoro e di vita, avendo come riferimento originario i valori condivisi indicati nello statuto assieme a quelli portati dal movimento cooperativo declinati all'interno della legislazione vigente.

In sintesi i punti più importanti sono:

- ✓ **Centralità del socio**
- ✓ **la forza lavoro**
- ✓ **promuovere l'integrazione socio- economica - lavorativa dei lavoratori rientranti nella legge 381/91**
- ✓ **trasparenza della gestione sociale**
- ✓ **attenzione ai valori della cooperativa e a quelli portati dal movimento cooperativo**
- ✓ **rispetto delle regole stabilite per legge**

Su di essi si costituisce l'integrazione tra dimensione etico - sociale ed imprenditoriale.

La "MISSION"

Diamo valore a tutto quello che facciamo, rispettando la persona, l'ambiente ed il territorio. Per noi i valori sono l'eccellenza della nostra Cooperativa e per questo ci attiviamo quotidianamente nell'interesse e nella ricerca di lavoro per la nostra forza lavoro.

La Visione Etica

Guardiamo al futuro con estremo interesse per la persona e l'ambiente, mantenendo con fermezza i nostri valori etici e morali.

Saremo una Cooperativa attenta alle esigenze e alle richieste della nostra forza lavoro senza dimenticarci dei nostri clienti, delle istituzioni e degli enti locali, senza i quali non potremmo costruire nulla.

5.2 La Politica della Qualità

La Cooperativa Incontro è certificata alla norma UNI EN ISO 9001 dal 2005.

Il campo di applicazione è il seguente:

Progettazione ed erogazione dei servizi di assistenza domiciliare rivolti ad anziani, minori e disabili e di assistenza residenziale e semiresidenziale rivolti ad anziani e disabili.

Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi



Nel corso degli anni la cooperativa ha promosso una politica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, tendendo anche all'ottimizzazione della struttura organizzativa. Il percorso di certificazione è stato occasione per ridefinire nuove modalità di lavoro, in un'ottica di miglioramento continuo, tese ad erogare servizi e progetti di valore sociale e di qualità, in linea con i bisogni e le richieste dei clienti.

La Cooperativa Incontro stabilisce la propria Politica per la Qualità al fine di assicurare agli utenti un servizio che risponda appieno ai loro bisogni socio-assistenziali-sanitari-educativi e che sia capace con regolarità di consentire la soddisfazione del Cliente (utenti, familiari, Enti committenti, comunità in generale, ulteriori portatori di interesse) rispetto ai propri requisiti ed a quelli derivanti dalle normative applicabili.

La Cooperativa ritiene centrali i seguenti presupposti etici e organizzativi:

- **rispetto per l'essere umano e valorizzazione della persona** attraverso un orientamento costante al benessere e alla qualità di vita nei servizi gestiti sia del personale che dei fruitori dei servizi
- **uguaglianza e imparzialità**, impegnandosi a erogare i propri servizi senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica, e sviluppando particolare attenzione alle fasce più deboli e disagiate
- **continuità**, con l'obiettivo di garantire servizi regolari che evitino interruzioni e disagi sia ai clienti che ai destinatari dei servizi
- **partecipazione**, attuando un confronto continuativo con i committenti e con la collettività presente sul territorio, ricercando forme di collaborazione e sinergie con i lavoratori e i collaboratori attraverso la formazione e l'informazione costanti
- **efficienza ed efficacia**, attuando un modello organizzativo teso all'aumento del valore del servizio, che sia sintesi tra capacità di soddisfare i clienti ed economicità di erogazione del servizio.

5.3 Gli obiettivi della qualità

Annualmente la Cooperativa, attraverso gli organi amministrativi, procede al "Riesame della Direzione", onde assicurare la continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare la propria politica di qualità aziendale e gli obiettivi stabiliti nella precedente annualità di esercizio o comunque per il periodo che era stato prestabilito. In tale occasione, solitamente nella fase di elaborazione e successiva approvazione del bilancio di esercizio, si riuniscono, oltre agli amministratori in carica anche i responsabili delle diverse aree, compreso il responsabile del SGQ, al fine anche di pianificare gli obiettivi per il periodo entrante e tradurli in un nuovo piano aziendale. Per il periodo aprile 2020 – marzo 2021 era stato elaborato il piano della qualità che prevedeva i seguenti obiettivi per i servizi in gestione e le risorse umane impiegate:

AREA	N° OB.	OBIETTIVO	Azioni	Indicatore	Val.Target	Val. raggiunti
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	1	monitoraggio della soddisfazione su campione utenti in carico anno 2020	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	99,37%
	2	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti anno 2020	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
SERVIZIO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE	1	monitoraggio della soddisfazione su tutti gli utenti riferita Anno 2020	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	2	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti riferita anno 2020	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	3	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione delle condizioni sanitarie utenti anno 2020	Azioni preventive	Cadute, decubiti, infezioni urinarie anziani utenti	< 5% utenza	4,08 %
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO	1	monitoraggio della soddisfazione sugli utenti dei Centri di Aggregazione/animazione	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 98%	NON SOMMINISTRATO CAUSA SOSPENSIONE SERVIZI
	2	monitoraggio della soddisfazione sugli utenti dei servizi educativi domiciliari/scolastici	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	3	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti riferita anno 2020	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
RISORSE UMANE	1	Interventi di formazione esterna/ interna	azioni formative da intraprendere nel 2020/21	Inizio attività di formazione	80%	***
	2	monitoraggio soddisfazione su tutti gli operatori	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 90%	97,92%
	3	monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione delle condizioni sanitarie forza lavoro anno 2020	Azioni preventive	Infortuni	< 3% forza lavoro	2,86%
	4	Inserimento in organico figure professionali da responsabilizzare	Selezione ad integrazione del personale qualificato	Figure prof.li	Almeno nr 1 risorsa integrata in organico	100%

*** Tutte le azioni formative previste per l'anno 2020 e predisposte nel Piano annuale di formazione della Cooperativa, prevalentemente riguardanti l'aggiornamento quinquennale sulla prevenzione e sicurezza ai sensi dell'art. 37 del D. Lgs 81/08, per le quali è stato approvato il progetto formativo e predisposto il calendario dei vari corsi, sono state sospese e rinviate al 2021.

I Responsabili di Area/servizi/strutture hanno frequentato, per un totale di 36 ore, diversi corsi FAD e partecipato a numerosi webinar, attinenti al tema COVID 19 e agli scenari futuri, prossimi e remoti, dettati dalla crisi sanitaria e socio economica post COVID-19, come di seguito riportato:

- Corso FAD dal titolo: Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza COVID-19; svolto su piattaforma EDUISS, dal Responsabile delle strutture residenziali in qualità di referente per l'ATS del Distretto di Ales-Terralba a dicembre 2020;
- Webinar organizzato da ILO (INternazionale Labour Organization) dal titolo: Meccanismi finanziari per ecosistemi innovativi dell'economia sociale e solidale; svolto dal Resp.le Finanza e contabilità e dal Resp.le SGQ a dicembre 2020
- Seminario di Sportello Appalti Imprese dal titolo: Partenariato pubblico-privato e concessioni - le novità; svolto dal Resp.le Area Appalti a novembre 2020
- Webinar su piattaforma Federica web learning (Università di Napoli Federico II) dal titolo: la ripresa dei servizi educativi e delle scuole dell'infanzia, nel rispetto delle regole di sicurezza per il contenimento della diffusione del COVID-19; svolto dal Resp.le del Servizio Educativo e Resp.le Progettazione ad agosto 2020
- Webinar organizzato da ASSORETIPMI dal titolo: Tutto quello che non vi hanno (ancora) detto su Ecobonus 110%; svolto dal Resp.le Finanza e contabilità e dal SGQ ad agosto 2020
- Seminario di Sportello Appalti Imprese dal titolo: I contratti pubblici dopo il D.L.Semplificazioni; svolto dal Resp.le Area Appalti a luglio 2020
- Corso e-learning su piattaforma Federica web learning (Università di Napoli Federico II) dal titolo: smartworking – sfide e opportunità; svolto dal Resp.le Risorse umane e Resp.le SGQ a luglio 2020
- Webinar organizzato da ASSORETIPMI dal titolo: 5G: aspetti socio economici e tecnologici, innovazione ed opportunità; svolto dal Resp.le Finanza e contabilità e dal Resp.le SGQ a giugno 2020
- Webinar organizzato da CERTIQUALITY dal titolo: Audit da remoto: uno strumento per il mantenimento della conformità e delle certificazioni anche dopo il 3 giugno; svolto dal Resp.le SGQ a giugno 2020
- Webinar organizzato da TEAMRETI Italia dal titolo: Modello 231 4.0 – Nuovi strumenti di organizzazione; svolto dal Resp.le Commerciale, Resp.le Finanza e contabilità e Resp.le SGQ a giugno 2020
- 4 webinar su piattaforma Federica web learning (Università di Napoli Federico II) dal titolo: e-learning - da soluzione di emergenza a innovazione di sistema. Istruzioni per la fase 4.0
 - 1° L'ecosistema digitale e la politica dell'e-learning
 - 2° Risorse educative aperte
 - 3° Manifatture digitali come funzionano
 - 4° Expanding education: terza missione e lifelonglearning
 corso svolto dal Resp.le SGQ tra maggio e giugno 2020

5.3.1 L'attenzione focalizzata all'utente

La Cooperativa assicura che i requisiti del Cliente:

1. siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione;
2. siano definiti e affrontati i **rischi** e le **opportunità** che possono influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di aumentare la soddisfazione del cliente.

Alla base del nostro sistema di valutazione c'è una costante attenzione per l'analisi dei punti di forza e di debolezza del servizio, anche potenziali:

da un lato i rischi legati a:

- inadeguatezza qualitativa o quantitativa degli interventi svolti rispetto agli obiettivi individuati;
- all'insorgenza di dipendenza dal servizio;
- a mancata integrazione delle azioni svolte a livello di rete locale;

dall'altra le azioni di risposta attuate e tese a:

- garantire il monitoraggio continuo delle attività e l'aggiornamento del personale;
- la valutazione delle risorse residue dell'utente e delle risorse naturali del sistema famiglia e la loro valorizzazione;
- la progettazione congiunta e il più possibile condivisa degli interventi.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione, costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché una parte dell'impegno della Direzione per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al servizio in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della cooperativa nel corso di realizzazione e sviluppo dei servizi e delle prestazioni (i responsabili dei servizi di assistenza domiciliare, delle strutture residenziali e servizi socio educativi, partecipano agli incontri-stabiliti dalle parti-nei quali possono essere coinvolti a seconda dei casi, l'utente e/o un suo familiare, l'Assistente Sociale, e/o un altro referente del committente) e successivamente allo svolgimento definitivo degli stessi.

Durante il Riesame della Direzione annuale, ma anche durante riunioni inter-funzionali, possono essere individuate delle modifiche funzionali al miglioramento della soddisfazione del cliente.

5.3.2 la soddisfazione dell'utente/committente

Riportiamo una sintesi del percorso di monitoraggio svolto per i vari servizi in gestione. La compilazione è avvenuta in forma anonima. I dati sono stati trattati statisticamente solo in forma aggregata. Le attività di rilevazione hanno avuto come obiettivo quello di valutare la soddisfazione degli utenti del SAD, del SAR e del SSE, in merito ai seguenti elementi:

- gli operatori incaricati di svolgere il servizio,
- l'organizzazione e il coordinamento delle attività,
- le prestazioni erogate.

N.B. Purtroppo non si è proceduto alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei Centri di aggregazione sociale in quanto tali servizi sono stati sospesi dal mese di marzo a causa della crisi epidemiologica dovuta al COVID-19.

5.3.2.1 La consultazione degli utenti SAD (Servizio Assistenza Domiciliare)

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'ambito del SAD, comprendenti la somministrazione dei questionari, l'elaborazione e l'analisi dei dati, sono state eseguite con le seguenti modalità:

selezionato un campione di utenti presso nr 10 comuni in cui viene gestito il servizio, per un complessivo di questionari somministrati pari a 50; la somministrazione è stata eseguita dagli operatori che prestano servizio a domicilio degli utenti, nel mese di novembre. Il numero di questionari rientrati è pari al 50% (n. 25).

Si rileva un aumento in percentuale di risposte con il massimo del punteggio, relativamente all'anno precedente, in riferimento all'operato del lavoratore, ed anche per l'organizzazione ed il coordinamento del servizio, confermando il giudizio di molto soddisfatto per tutte le prestazioni rese durante il servizio.

Si osserva il raggiungimento della soddisfazione secondo quanto pianificato nel Piano della Qualità (PdQ) della Cooperativa, con un posizionamento del valore medio percentuale calcolato su tutte le risposte positive ottenute dagli utenti compilatori pari al **99,37%**, con scostamento positivo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (95%) pari al **4,37%**.

5.3.2.2 La consultazione degli utenti SAR (Servizio di Assistenza Residenziale)

La somministrazione dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti del Servizio Residenziale è stata eseguita, in collaborazione con l'Educatore ed il Responsabile di Struttura, presso le Comunità alloggio di Albagiara e Baressa e la Comunità Integrata di Ales, nel mese di novembre. La popolazione oggetto di rilevazione a novembre è pari a n. 49 unità. Il numero di questionari rientrati è pari a 46 e quindi il 93,88% dell'utenza presente nelle strutture.

I risultati delle attività di rilevazione sono stati accorpati tra le tre strutture di cui 2 in gestione Albagiara e Baressa- e 1 di proprietà (Ales) ed i valori ottenuti sono pertanto una media tra tutte le strutture.

Si osserva il raggiungimento della soddisfazione secondo quanto pianificato nel Piano della Qualità (PdQ) della Cooperativa, con un posizionamento del valore medio percentuale calcolato su tutte le risposte positive ottenute dagli utenti compilatori pari al 100%, con scostamento positivo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (95%), pari al 5%. Inoltre alla domanda <<si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto>>, il 100% degli intervistati ha risposto *“molto soddisfatto”*.

5.3.2.3 La consultazione degli utenti SSE (Servizio Socio Educativo domiciliare e scolastico)

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario ai familiari dei minori che hanno usufruito del servizio domiciliare e/o scolastico, (per il periodo marzo - giugno solamente in didattica a distanza, come previsto dalle norme in vigore per la crisi epidemiologica), sono state eseguite nel mese di novembre. La somministrazione è stata svolta dagli educatori che prestano servizio presso gli utenti. La popolazione oggetto di rilevazione è pari a n.8 unità ed il numero di questionari rientrati è pari al 100%.

Si osserva il raggiungimento della soddisfazione secondo quanto pianificato nel Piano della Qualità (PdQ) della Cooperativa, con un posizionamento del valore medio percentuale calcolato su tutte le risposte positive ottenute dagli utenti compilatori pari al 100%, con scostamento positivo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (95%) pari al 5%.

5.3.2.4 La consultazione dei committenti

Le attività di rilevazione della soddisfazione dei tecnici dei servizi sociali comunali, ove la cooperativa presta servizio, sono state avviate nel mese di novembre 2020 con la somministrazione online dei questionari.

La popolazione oggetto di rilevazione è stata la seguente: nr 26 enti pubblici.

Il nr di questionari rientrati è pari a 4, quindi solamente il 15,38% anche se il doppio del precedente anno 2019.

Gli aspetti del servizio erogato dalla Cooperativa presi in esame sono i seguenti:

1. gestione della fatturazione
2. disponibilità e cortesia del personale
3. competenze e capacità professionali degli operatori
4. flessibilità organizzativa della Cooperativa
5. reperibilità e disponibilità del personale
6. reperibilità e disponibilità del responsabile del personale e/o procedimento
7. compilazione e consegna delle relazioni e della modulistica
8. messa a disposizione di strumenti e attrezzature
9. rispetto degli adempimenti contrattuali
10. realizzazione delle proposte progettuali
11. comunicazione e raccordo con gli altri servizi del territorio

Inoltre:

1. efficacia degli interventi
2. soddisfazione dell'utenza
3. soddisfazione globale

Si osserva un posizionamento del valore medio percentuale calcolato su tutte le risposte positive ottenute dai compilatori pari al 100%, con scostamento positivo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (95%), pari al 5%.

5.4 L'analisi dei rischi

Come precedentemente specificato la Cooperativa ha predisposto un documento di analisi dei rischi e opportunità in relazione ai fattori interni ed esterni che siano in grado di influenzare la conformità dei servizi, che viene aggiornato annualmente e comunque in occasione di report significativi risultanti da riunioni con le varie funzioni dell'organico aziendale ovvero in caso di situazioni non previste.

Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il Sistema di Gestione, la cooperativa ha analizzato e considerato le variabili del proprio contesto, classificato le parti interessate e le loro esigenze (ambedue già descritte nei paragrafi 3.3.1 e 3.3.2) ed ha individuato una mappa dei rischi strategici di sistema per singoli processi.

Ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, servizi e non conformità di sistema. Di tutto questo si dà ampia illustrazione nelle tabelle di seguito riportate:



ANALISI DEI RISCHI SULLA BASE DELLA UNI EN ISO 9001:2015						
Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Probabilità	Impatto	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAD – SAR - SSE	Contesto Normativo	Vincoli normativi che possono limitare lo sviluppo del Business	1	1	1	Monitoraggio delle nuove normative per verifica applicabilità con maggiore attenzione alla norma D.lgs50/2016.
Risorse umane	Governance	La leadership dell'Azienda è consolidata	1	1	1	Nessuna.
Risorse umane	Contesto Gestione risorse umane	Mancanza di personale qualificato (OSS, Infermieri)	2	2	4	Monitorare la forza lavoro e avviare se del caso selezioni per integrazione del personale operativo qualificato
Risorse umane	Contesto Gestione risorse umane	Sono identificati ruoli e Responsabilità del management	1	1	1	Aggiornamento della documentazione del SGQ con le nuove attività che dovessero rendersi necessari.
Commerciale	Mercato/Clienti	rischio di concorrenza/ nuovi competitor	2	2	4	Mantenere rapporti trasparenti e proattivi con la clientela per aumento grado di fidelizzazione.
Gestione amministrativa e finanziaria	Mercato/Clienti	Rischi legati all'esposizione finanziaria	1	2	2	Monitorare i flussi di cassa

ANALISI DEI RISCHI SULLA BASE DELLA UNI EN ISO 9001:2015						
Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Probabilità	Impatto	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAR e manutenzione	Pianificazione	Conoscenza stato taratura strumenti	1	3	3	Monitoraggio continuo dello stato di taratura degli strumenti.
SAD – SAR - SSE	Pianificazione	Rischio non corretta applicazione delle procedure	2	1	2	Monitorare le attività dei lavoratori e proseguire nelle attività di informazione e formazione.
approvvigionamenti	Fornitori	Rischio concentrazioni acquisto fornitori esclusivi	1	2	2	Monitoraggio continuo elenco fornitori critici
Approvvigionamenti	Fornitori	Rischi legati alla qualità di forniture critiche	2	2	4	Attenta qualifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori.
Approvvigionamenti	Fornitori	Rischi legati all'affidabilità dei fornitori	2	2	4	Attenta qualifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori.
SAD – SAR – SSE	Produzione	Rischi legati alla insoddisfazione del cliente per cattiva qualità del servizio	1	3	3	Monitoraggio della soddisfazione del cliente nel corso delle attività e per le indagini periodiche.
SAD – SAR – SSE	Produzione	Rischi legati a guasti automezzi	2	2	4	Monitorare stato generale degli automezzi coop. e attuare i piani di manutenzione regolarmente; rispetto procedure per evitare ritardi nella fornitura del servizio

ANALISI DEI RISCHI SULLA BASE DELLA UNI EN ISO 9001:2015						
Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Probabilità	Impatto	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAD – SAR – SSE	Produzione	Rischi legati a incidenti in itinere	2	3	6	Sensibilizzazione personale rispetto codice della strada
SAD – SAR – SSE e Processi di supporto	Sicurezza	Rischi legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro	1	3	3	Mantenere attive le procedure per la valutazione dei rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro e proseguire le attività di informazione e formazione del personale.
SAD – SAR – SSE	Contesto Gestione risorse umane	Rischi incolumità fisica dei lavoratori	2	2	4	Sensibilizzazione rispetto delle istruzioni operative Monitoraggio continuo contratti assicurativi (Resp. Civile)
SAD – SAR – SSE	Mercato/Clienti	Rischi incolumità fisica degli utenti	1	3	3	Rispetto istruzioni operative e training job

MATRICE DEI RISCHI			
Probabilità		Impatto	Rischio
1	Poco probabile	1 Basso impatto sull'organizzazione	basso
2	Probabile	2 Medio impatto sull'organizzazione	medio
3	Molto probabile	3 Alto impatto sull'organizzazione	alto

DESCRIZIONE IMPATTI	
1	L'azienda non deve modificare il proprio assetto organizzativo o le proprie procedure ma adottare sistemi di monitoraggio.
2	L'organizzazione rischierebbe di cambiare i propri obiettivi o di dover temporaneamente sospendere le attività o di rivedere le proprie posizioni sul mercato o strategie.
3	L'azienda rischierebbe di chiudere le attività.

5.4.1 La Politica della Salute e della Sicurezza.

Quella che stiamo vivendo è senza dubbio una crisi senza precedenti, che avrà ripercussioni di breve, medio e lungo periodo su tutti gli aspetti della società moderna, con enormi impatti sull'intera sfera sociale, dal lavoro al benessere delle persone. L'Italia è stato il primo dei Paesi europei a dover fronteggiare l'epidemia da Covid-19 e rimane, alla data di pubblicazione del presente Bilancio, uno dei Paesi più colpiti. L'emergenza sanitaria e le misure volte al suo contenimento, in particolare la chiusura di tutte le attività produttive "considerate dal governo" non essenziali prevista dal Dpcm dell'11 marzo 2020, avranno inevitabilmente delle forti ripercussioni sul tessuto socio-economico del Paese.

Il Terzo Settore si è di fatto dimostrato pronto nel rispondere ai bisogni dei più deboli e delle persone in difficoltà, ma allo stesso tempo è stato anche uno dei comparti più colpiti sul piano economico dalla crisi, in quanto molti dei servizi erogati, in particolare quelli alla persona, hanno subito forti rallentamenti e talvolta si sono dovuti addirittura fermare, come già ampiamente descritto anche per la Cooperativa Incontro.

Già da molti anni la Cooperativa ha tra i propri principi la prevenzione e la sicurezza dei lavoratori; migliorare i comportamenti, accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza, è stato e resta un obiettivo costante della cooperativa, il cui perseguimento è possibile mediante la formazione e informazione continua dei lavoratori. Dare importanza alla formazione ed informazione dei lavoratori riguardo alle politiche per la sicurezza ha una valenza sia etica che strategica.

La Cooperativa ha ritenuto doveroso e imprescindibile mettere a disposizione dei lavoratori tutti gli strumenti, le abilità e le conoscenze necessarie per lavorare in massima sicurezza, durante tutto il periodo di lockdown nazionale e non ha mai abbassato la guardia anche nei momenti di parziale miglioramento.

Dalla fine del mese di febbraio, la Cooperativa ha messo in atto tutta una serie di **misure per prevenire/mitigare il rischio di contagio da COVID-19**, negli ambienti di lavoro, aggiornando il documento di analisi dei rischi (par. 5.4) proprio in funzione di situazioni non previste, con le seguenti modalità nei dovuti ambiti/processi identificati come i più a rischio.

1 SERVIZI (SAD-SAR-SSE)

1.1 Analisi rischi

Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAD – SAR – SSE	Contesto risorse umane/Sicurezza	Rischi legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro	Integrare le procedure per la valutazione dei rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro con misure di prevenzione e protezione da contagio

1.1.1 Azioni per mitigare rischi

- Integrazione delle procedure per la valutazione dei rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro con misure di Prevenzione e protezione da contagio

- Adozione nr 2 integrazioni al DVR:

a) Misure urgenti per il contenimento ed il contrasto del diffondersi del COVID 19 del 10/03/2020;

- b) Protocollo per il contrasto al COVID 19 negli ambienti di lavoro - La sicurezza dei lavoratori
- Rispetto DPCM e ordinanze regionali/comunali e protezione civile e delle istruzioni operative

1.2 Analisi rischi

Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAD – SAR – SSE	Contesto Gestione risorse umane	Rischi incolumità fisica dei lavoratori	- Sensibilizzazione rispetto delle istruzioni operative - Monitoraggio continuo contratti assicurativi (Resp. Civile)

1.2.1 Azioni per mitigare rischi

- Esecuzione delle visite di idoneità al lavoro periodiche
- Sensibilizzazione rispetto delle istruzioni operative
- Mail informative, cartellonistica, istruzioni operative
- Monitoraggio continuo contratti assicurativi (Resp. Civile)
- Integrazione polizza rischi da contagio COVID 19
- Integrazione Nuova prestazione integrativa COVID-19 di Cooperazione Salute (copertura sanitaria in caso di ricovero a seguito di infezione COVID 19, sia per lavoratore che suo familiare)

1.3 Analisi rischi

Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
SAD – SAR – SSE	Mercato/Clienti	Rischi incolumità fisica degli utenti	- Rispetto DPCM e ordinanze regionali/comunali e protezione civile - Istruzioni operative

1.3.1 Azioni per mitigare rischi

- Rispetto DPCM e ordinanze regionali/comunali e protezione civile e delle istruzioni operative
- Sospensione visite ospiti strutture residenziali
- Sospensione, se non per emergenza, visite MMG e ricette elettroniche
- Sospensione visite specialistiche
- Sospensione ADI
- Sospensione ADIP ns infermieri
- Sospensione servizi educativa e raccordo con utenze e committenti per didattica a distanza
- Sospensione SAD a richiesta committenti/utenti
- Approvazione del protocollo per la gestione delle visite familiari degli utenti in strutture residenziali, compreso degli allegati per le autodichiarazioni dei familiari e della misura temperatura corporea;
- Approvazione del protocollo per la gestione dei laboratori presso il Centro di aggregazione sociale di Genuri, per il riavvio in sicurezza delle attività, ma solamente per gli utenti adulti e compreso gli allegati per le autodichiarazioni dei partecipanti e della misura temperatura corporea

- Approvazione del protocollo per la gestione delle attività ludico ricreative per minori presso il Centro di aggregazione sociale di Gonnostramatzza per il riavvio delle attività in sicurezza
- Riavvio servizi educativa in presenza, se possibili con le misure di contenimento e contrasto
- Nuova interruzione delle visite dei familiari e amici presso le strutture residenziali

2. APPROVVIGIONAMENTI

2.1 Analisi rischi

Ambito/Processo	Fattore	Rischio	Azioni per mitigare Rischio o sfruttare le opportunità
Approvvigionamenti	Fornitori	Rischi legati alla qualità di forniture critiche	Attenta qualifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori.

2.1.1 Azioni per mitigare rischi

- Fornitura DPI
- Fornitura da fornitori qualificati e già consolidati (laddove sia stato possibile).
- Verifica della merce all'arrivo se rispetto conformità di legge e testata da personale infermieristico prima di utilizzo.
- Collaborazione con Anci e singoli comuni per ulteriore fornitura del personale impegnati nei diversi servizi.

5.5 La centralità del lavoratore.

La finalità della "centralità della persona" deve essere praticata nei fatti. Elemento imprescindibile è il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori che si concretizza nella piena applicazione del Contratto collettivo nazionale di lavoro delle cooperative sociali, che, nel 2019, è stato rinnovato e per il quale la Cooperativa Incontro ha dato corso all'applicazione degli adeguamenti economici che, con il settembre 2020, hanno determinato un aumento delle retribuzioni base del 6%. Nel corso degli anni sono stati progressivamente inseriti altri interventi e misure che rispondono alla finalità sopra richiamata. Il primo livello di attenzione parte dall'organizzazione interna, poiché nei singoli settori/attività è stato costruito un sistema che tende anche a supportare il singolo operatore nella conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro. E' una attenzione che ha un valore rilevante soprattutto tenendo conto della maggioranza in organico di personale femminile, mamme, molto frequentemente monoreddito.

Di seguito i principali interventi che vengono attuati a favore dei lavoratori.

Formazione	Nel corso dell'anno sono state realizzate nr 36 ore di formazione in orario di servizio
Rilevazione fabbisogno formativo	Viene effettuata la rilevazione dei fabbisogni formativi, attraverso un questionario di soddisfazione somministrato annualmente a tutti i lavoratori, con il quale hanno la facoltà di richiedere gli aggiornamenti che ritengono utili per la professione.

Sanità integrativa	Adesione alla società di mutuo soccorso "Cooperazione Salute" con il versamento della quota annua per singolo lavoratore assunto a tempo indeterminato.
Assicurazioni	Responsabilità civile verso terzi e operatori a copertura di tutti i rischi derivanti dallo svolgimento dei servizi
Assicurazioni integrative	- Polizza rischi da contagio COVID 19 con compagnia assicurativa - Integrazione nuova prestazione integrativa COVID-19 di Cooperazione Salute (copertura sanitaria in caso di ricovero a seguito di infezione COVID - 19, sia per lavoratore che suo familiare)
Anticipi su stipendio e TFR	Su richiesta dei lavoratori la Cooperativa eroga acconti sugli stipendi e l'anticipo del TFR (quest'ultimo in presenza delle fattispecie previste dalla legge). Nel corso dell'anno i lavoratori hanno beneficiato di queste opportunità, per una cifra totale di € 13.616,47
Anticipo pagamento costo corsi di qualifica professionale	In caso di partecipazione dei soci a corsi OSS e/o OSS con formazione complementare, la Cooperativa anticipa il costo complessivo del corso all'ente di formazione e procede al recupero con piano di rimborso strutturato in base alle esigenze del socio. Nel corso dell'anno non ci sono state richieste.
Misure economiche e di sostegno ai lavoratori nel contesto di emergenza COVID-19	-Fondo integrazione salari per tutti i lavoratori impegnati nei servizi che hanno avuto periodi più o meno prolungati di diminuzione o sospensione delle attività. Nel corso dell'anno n. 34 lavoratori hanno beneficiato di questa opportunità per un totale di n. 3.350 ore. -Congedo parentale/maternità facoltativa per tutti i lavoratori che hanno presentato richiesta, pari a n. 26 ore nel corso dell'anno
Aspettativa retribuita / non retribuita	Aspettativa non retribuita per i lavoratori che per motivi personali o familiari necessitano di assentarsi dal lavoro per un periodo determinato. Non ci sono state richieste nel corso dell'anno.
Rimborsi spese per utilizzo automezzo	La Cooperativa rimborsa ai propri soci e lavoratori le spese per l'utilizzo del proprio mezzo in caso di spostamenti dovuti a più sedi di lavoro e/o per eventuali accompagnamenti utenti. Nel corso dell'anno il rimborso è pari a € 24.803 .

5.5.1 La soddisfazione del lavoratore

Annualmente il Responsabile SGQ si occupa di somministrare il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori, che vengono compilati e consegnati in forma anonima, al fine di rilevare eventuali aree di miglioramento, sia del benessere organizzativo e lavorativo, che del servizio finale reso all'utenza.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli operatori che svolgono servizio presso la Cooperativa Incontro sono state eseguite dal mese di novembre.

La popolazione oggetto di rilevazione a novembre 2020 è pari a **nr. 65 soci**. Il numero di questionari rientrati è pari **al 53,85%**.

Per il secondo anno consecutivo si è svolto il monitoraggio sulla rilevazione delle condizioni sanitarie della forza lavoro, prendendo come indicatore gli infortuni, compresi quelli in itinere. Il risultato è pari a **nr 2 infortuni** su una media di 70 lavoratori annuali (non abbiamo considerato i lavoratori con contratto a tempo determinato). Il valore target posto come obiettivo è del <3% sulla forza lavoro. Il valore raggiunto è pari al **2,86 %** e quindi l'obiettivo è stato conseguito. Inoltre si rileva rispetto al 2019 una diminuzione di nr 1 caso.

Dal confronto tra i dati risultanti con quelli della precedente annualità, risulta una diminuzione del numero di questionari rientrati compilati rispetto il 2019 (35 rispetto a 49). Sono stati presi in analisi il valore percentuale medio di giudizi/risposte positive e lo scostamento rispetto al valore target prefissato nel PDQ pari al 90%, con un risultato positivo di **+ 7,92%**.

Si rileva comunque che il 5,7% dei soci ritiene che "la comunicazione tra colleghi" sia diminuita (anche se lo scorso anno il risultato negativo era pari al 12,2%), contro però il 51,4% che invece ritiene sia in aumento (rispetto allo scorso anno pari al 40,8%).

Da evidenziare anche che:

alla domanda "rispetto a un anno fa, come definiresti il tuo senso di appartenenza alla cooperativa", il 74,29% ha risposto AUMENTATO e nessuno ha risposto diminuito;

alla domanda "rispetto a un anno fa, come valuti il riconoscimento e la valorizzazione delle tue competenze professionali nell'ambito del servizio svolto" l'82,9% ha risposto AUMENTATO e solamente il 2,9% ha risposto diminuito.

La percentuale media complessiva su valori in aumento rispetto all'anno precedente, valutata sugli aspetti gestionali ed operativi, è comunque molto positiva, pari al 99,29%, ed anche in leggero aumento di circa 3 punti percentuale rispetto al 2019.



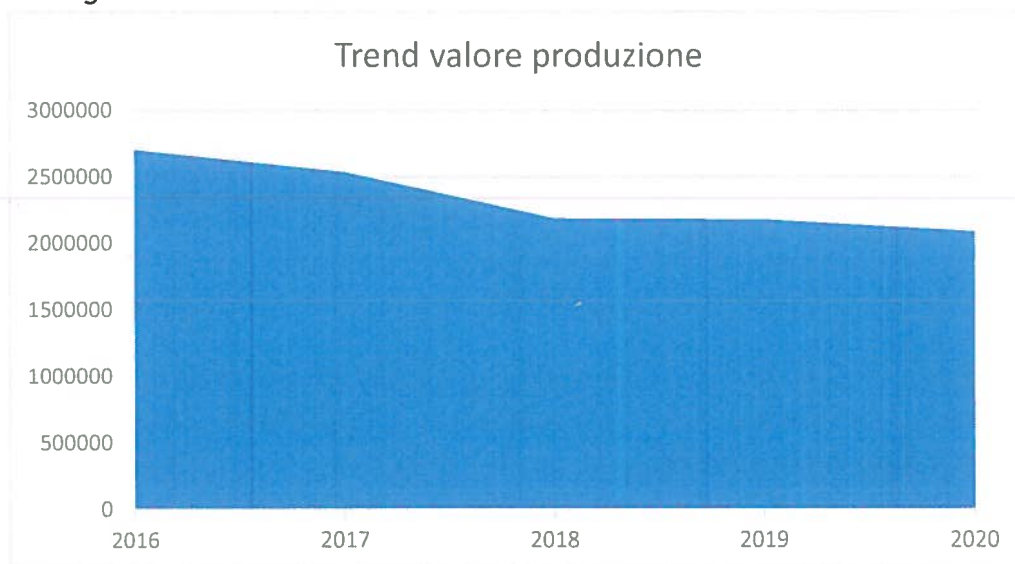
6. SEZIONE – ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA



Per descrivere la dimensione economico finanziaria della Cooperativa Incontro, vogliamo presentare innanzitutto alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2020, utili per riflettere sulla nostra situazione ed evoluzione, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

6.1 Il valore della produzione

Il valore della produzione rappresenta un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2020 è stato pari a € 2.092.881 posizionando quindi la Cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del nostro valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona la nostra Cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo perciò importante, soprattutto per il nostro territorio, così frequentemente declassato. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori negli ultimi anni, come dal grafico di cui sotto:



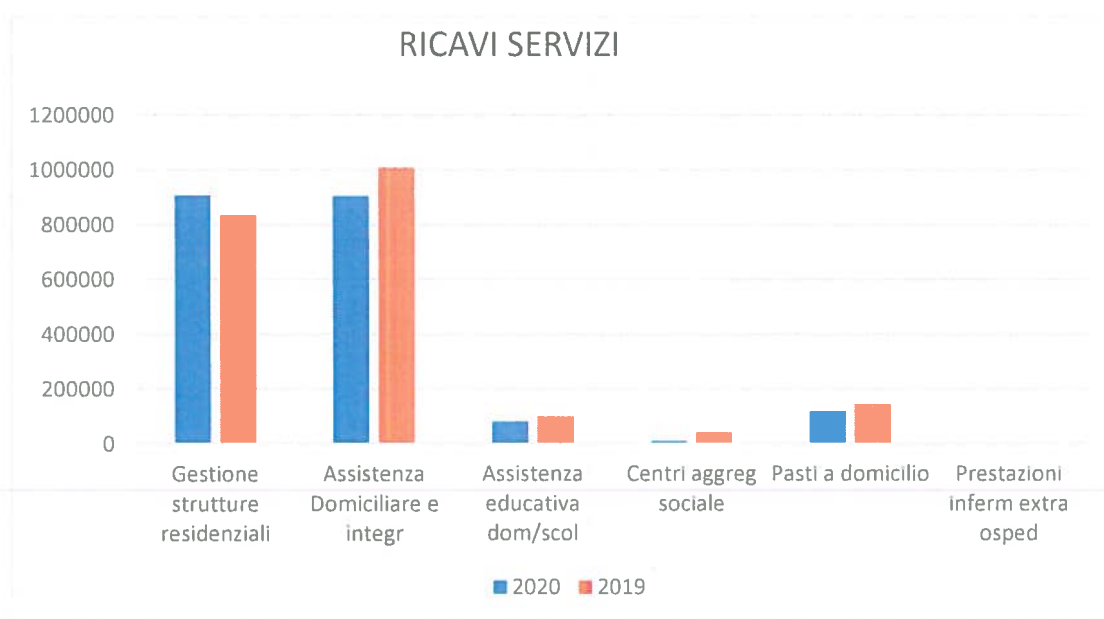
Il valore della produzione risulta infatti in calo, ma solamente di un **4,03%** rispetto al 2019 nonostante la gravissima crisi sanitaria ed economica che ha purtroppo colpito indistintamente le nazioni di tutto il mondo, dimostrando la capacità della Cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico comunque importante sul e per il territorio.

Ricavi servizi.



RICAVI SERVIZI	2020	2019
Gestione strutture residenziali	907.162	834.807
Assistenza domiciliare e ADI	920.606	1.009.835
Assistenza educativa domiciliare e scolastica	81.592	98.488
Gestione Centri Aggregazione Sociale	10.513	40.274
Pasti caldi a domicilio	121.398	143.744
Prestazioni infermieristica extra ospedaliera	1.848	2.690
Totale ricavi per servizi (arrotondato)	2.043.120	2.129.837

Sebbene la diminuzione dei ricavi per i servizi resi sia evidente, con un saldo in negativo pari a **-4,07 %** si è riusciti a contenerla grazie all'aumento della produzione nei servizi residenziali, pari a un **+ 8,67%** rispetto al 2019, come evidenziato nel grafico sottostante.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati a € 2.137.268, di cui oltre il 97% sono rappresentati da costi del personale.

La situazione economica della Cooperativa come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 una perdita pari a € 49.486, che il Consiglio di Amministrazione proporrà, in sede di Assemblea dei Soci per l'approvazione del Bilancio di esercizio 2020, di compensarlo con il Fondo Quote straordinarie, voce ricadente nel Patrimonio netto della Cooperativa.

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della Cooperativa Incontro.

Il patrimonio netto del 2020 ammonta a € 409.240, posizionando la Cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le coop. Sociali italiane. Il nostro patrimonio è composto più specificatamente, per il 22,56% dalle quote versate dai soci, vale a dire **dal capitale sociale**, pari a € 92.331 e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni.

Sempre a livello patrimoniale, **le immobilizzazioni della Cooperativa sociale** compresi gli ammortamenti, ammontano nel 2020 a € 989.836.

Fondamentale per lo sviluppo della Cooperativa e le ricadute sul territorio, oltre che elemento identificativo dell'operatività della nostra Cooperativa, è la struttura integrata per anziani, realizzata nel Comune di Ales.

Le prestazioni erogate dalla Cooperativa nella comunità integrata per anziani non autosufficienti, di natura assistenziale, relazionale e prestazioni programmate infermieristiche e mediche per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato, rappresentano un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di riqualificazione economica e sociale. Prima di ogni cosa, lo svolgere le attività di interesse collettivo e a beneficio della popolazione o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore economico specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti nell'immobile, dalla sua ristrutturazione, all'arredamento ed allestimento.

6.2 Determinazione del valore aggiunto

A conclusione di questa illustrazione di voci principali del nostro bilancio per l'esercizio 2020, desideriamo presentare il valore aggiunto generato dalla Cooperativa Incontro, attraverso la riclassificazione dei dati come proposta nelle tabelle seguenti:

A VALORE DELLA PRODUZIONE	2.092.881
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.043.120
Altri ricavi e proventi	49.761
B COSTI DELLA PRODUZIONE	399.030
Per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci	225.423
Per servizi	111.840
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	105
Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	62.029
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-22.609
Oneri diversi di gestione	22.242
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.693.851

6.3 Analisi del valore aggiunto

In particolare si osserva che il valore aggiunto, pari a € 1.693.851, ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al **80,93%** ad indicare un buon peso della gestione ordinaria della Cooperativa sulla creazione di valore economico. Nell'anno 2019 il coefficiente di valore aggiunto era pari a **82,42%**, leggermente superiore di circa 1,5 punti percentuale, che, considerando tutti gli aspetti critici abbondantemente già illustrati, conferma un risultato difficilmente pronosticabile.

6.4 Distribuzione del valore aggiunto

A REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	€ 1.693.645
Salari e stipendi	1.346.681
Oneri sociali	251.432
Accantonamento TFR soci e dipendenti	95.532
B REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 19.723
Imposte	19.723
C REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	€ 5.099
Oneri finanziari	5.099
D REMUNERAZIONE ASSICURAZIONI	€ 23.320
Assicurazioni automezzi	4.276
fidejussioni	3.002
Assicurazioni R.C. (RCT e RCO)	10.313
Assicurazioni strutture residenziali (incendio, furto, danni, etc)	5.729
E REMUNERAZIONE MOVIMENTO COOP.VO	€ 1.549
Contributo revisione ministeriale	1.549
F REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	€ -49.486
+/- Riserve (utile di esercizio)	-49.486
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 1.693.850

Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari al **97,15%**, tale per cui è possibile affermare nuovamente la distribuzione del valore a favore quasi esclusivo dei propri lavoratori della Cooperativa Incontro, in continuità con gli anni precedenti (**nel 2019 era pari al 98,18%**). La rimanente parte **2,85%** è distribuita, in continuità con gli anni passati, tra le Banche, le Assicurazioni, il Movimento Cooperativo e la Pubblica Amministrazione.

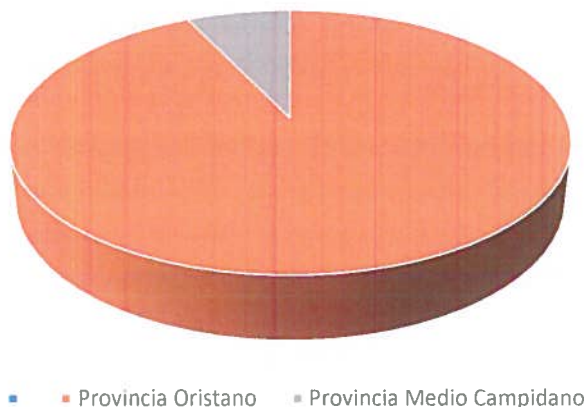
6.5 Risorse finanziarie e fisiche impiegate

Se il bilancio di esercizio dà illustrazione della dimensione economico finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Vogliamo così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato.

L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello distrettuale (Ales- Terralba) e nel dettaglio il valore dalla produzione ha ricaduta per il **92,84%** nella provincia di Oristano ove la cooperativa ha la sua sede legale amministrativa, e il **7,16%** sulla provincia del Medio Campidano. Tali percentuali sono cumulative delle entrate pubbliche e private.

Valore produzione per territorio



L'analisi per fonti delle entrate pubbliche e private permette poi di comprendere la nostra relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura.

Il grafico successivo illustra una composizione eterogenea dei ricavi e in particolare:

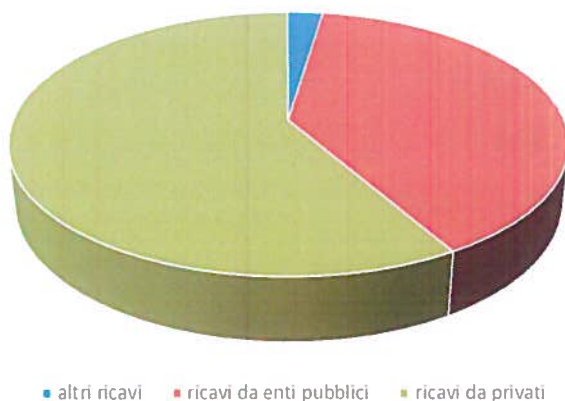
- **il 39,28% da ricavi da svolgimento di servizi fatturati ad enti pubblici così suddivisi:**

Ente pubblico	Ricavi in %
COMUNI	36,85
PROVINCIA	0
REGIONE	0
ATS	2,43

- **il 58,34% da ricavi di servizi fatturati ai cittadini**
- **il 2,38% da altri ricavi, di cui alle seguenti voci:**

sopravvenienze attive	0,68%
Concorso e rimborso spese soci	0,25%
Rimborsi costi dipendenti cariche istituzionali	0,93%
Riscossione contributo 5 per mille	0,09%
Contributo c/impianti L.R. 5/57	0,43%

Composizione delle entrate



Come valutare questa composizione delle entrate?

I dati rilevano per la nostra cooperativa sociale:

- un numero di committenti pubblici pari a **27**, di cui nr 3 PLUS Distrettuali (Ales-Terralba composto da nr 32 comuni, Oristano composto da nr 24 comuni, Sanluri composto da nr 21 comuni);
- un numero di persone fisiche acquirenti di servizi domiciliari (sia SAD che socio educativi accreditati e quindi utenti beneficiari di voucher oppure privati beneficiari di prestazioni ai sensi della L. 162/98 e altri fondi per la non autosufficienza) e di servizi residenziali (le rette di ospitalità nelle strutture sono a carico totale o parziale dell'utenza) e pasti caldi a domicilio, pari a nr **433**.

Esaminando nel dettaglio i rapporti economici con le sole pubbliche amministrazioni, si rileva che oltre il 93% dei ricavi di fonte pubblica proviene da Comuni.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della nostra cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

Merita una riflessione molto attenta la componente di mancata partecipazione a bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali e bandi europei, per poter sviluppare nel prossimo futuro un nuovo nucleo nell'Area Progettazione in grado di confrontarsi e magari dialogare con altre realtà del terzo settore e non solo, per formare una rete capace di sfruttare le numerose opportunità offerte nel mercato.

Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati:

1.788 Euro dal contributo per il 5xmille finalizzato all'acquisto di attrezzature necessarie alla prevenzione e protezione della salute e sicurezza degli utenti ospiti della struttura residenziale per anziani non autosufficienti.

Nel mese di novembre 2020 la Cooperativa ha presentato la richiesta di contributo per il potenziamento economico delle cooperative ai sensi della Legge n. 5/57. L'esito delle check list a conclusione delle verifiche di ammissibilità formale all'erogazione del contributo vedono la Cooperativa Incontro inserita nell'elenco delle cooperative beneficiarie della sovvenzione. La fase successiva di concessione e versamento del contributo avverrà nel 2021.

Ulteriori dati: Clienti, Fornitori, Finanziatori

Al 31.12.2020 il bilancio della Cooperativa Incontro presenta:

crediti verso Clienti € 263.266

debiti verso Fornitori € 11.920

debiti verso Banche € 20.658

debiti verso altri finanziatori € 2.094

SEZIONE 7 – OBIETTIVI



7.1 Obiettivi di esercizio (Attività ed esiti)

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo, attivate e sin qui illustrate hanno permesso alla Cooperativa Sociale Incontro di perseguire i propri obiettivi produttivi e la propria mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro del nostro agire è quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare qualitativamente e quantitativamente gli esiti raggiunti nei confronti dei nostri clienti/utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le abitazioni degli utenti, che nelle strutture residenziali, sia comunità alloggio per anziani autosufficienti e parzialmente tali (Albagiara e Baressa) e sia comunità integrate per anziani non autosufficienti, come quella di proprietà della Cooperativa ad Ales. Inoltre i servizi vengono resi nei centri di aggregazione in appalto, (Genuri e Gonnostramatza) di cui abbiamo già riportato le motivazioni della loro sospensione e presso gli istituti scolastici, anch'essi sospesi in presenza per alcuni mesi.

Abbiamo già analizzato e quantificato al paragrafo 5.4 **gli obiettivi della qualità**, rilevando il raggiungimento di tutti gli obiettivi posti grazie all'encomiabile lavoro svolto dai ns soci e dai dipendenti che, in una grave ed improvvisa situazione di crisi sanitaria, hanno offerto sul territorio le loro prestazioni a testa alta, raggiungendo le abitazioni degli utenti sempre con un sorriso e con la volontà di portare nelle loro case, oltre alla professionalità, anche una parvenza di speranza per un futuro migliore.

7.1.1 Lo standard di qualità dei servizi

Per esplicitare quale sia l'impegno della nostra cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, rappresentiamo in tabelle lo standard di qualità per i servizi erogati.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	visita domiciliare del Responsabile consegna Carta del servizio	effettuazione di una visita domiciliare di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio / consegna contestuale della Carta del Servizio prima dell'avvio degli interventi	100%
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente, in collaborazione con il SSC e familiari di riferimento	collaborazione nella realizzazione di un PAI per ciascun utente	100%
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
PERSONALE IN ORGANICO	Monitoraggio e controllo sul comportamento corretto del personale in forza alla coop.va per il servizio	Periodicità programmata	Verifica mensile del rispetto procedure organizzative ed a campione sullo standard di qualità minimo previsto	100%
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	Selezione personale qualificato	Assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	Pianificazione e realizzazione corsi di formazione	Azioni formative da intraprendere per l'annualità	Realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione	90%
SISTEMA GESTIONE QUALITÀ'	presenza di sistemi informativi scritti	procedura di erogazione del servizio, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%
SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	responsabile del servizio di assistenza domiciliare e responsabile del procedimento	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
PARTECIPAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto agli utenti client satisfaction	Questionario scritto annuale	effettuazione rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con cadenza annuale	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto ai committenti (customer satisfaction)	Questionario scritto annuale	Effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio reso con cadenza annuale	100%

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA (DOMICILIARE/SCOLASTICA)

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	Informazione sul servizio e sulle prestazioni erogate	Visita domiciliare o in sito scolastico dell'Operatore Consegna Carta del servizio	Effettuazione di una visita di conoscenza dell'utente e per la presentazione del servizio / consegna contestuale della Carta del Servizio	100%
ATTUAZIONE PIANO INDIVIDUALE	Pianificazione assistenza educativa e personalizzazione	piano educativo individualizzato per l'utente	elaborazione di un piano educativo individualizzato per ciascun utente precedente all'avvio delle attività	100%
	Monitoraggio e controllo piano educativo individualizzato	Periodicità programmata per ciascun piano	Effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	Selezione personale qualificato	Assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	Pianificazione e realizzazione corsi di formazione	Azioni formative da intraprendere per l'annualità	Realizzazione corsi individuati nel Piano annuale di formazione	100%
SISTEMA GESTIONE QUALITÀ'	Presenza di sistemi informativi scritti	Procedura di erogazione del servizio, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	Elaborazione e messa in uso di una procedura di erogazione del servizio, di modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%
SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	Presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento operativo del servizio	Responsabile dei servizi e Coordinatore del servizio	Disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
PARTECIPAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	Garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	Tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	Rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto agli utenti (client satisfaction)	Questionario scritto annuale	Effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto agli utenti con cadenza annuale	100%
	Rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto ai committenti (customer satisfaction)	Questionario scritto annuale	Effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio reso, con cadenza annuale	100%

SERVIZIO RESIDENZIALE

area di riferimento	fattori di qualità	indicatori di qualità	standard di qualità	valori target (limite di rispetto)
ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO DELL'UTENTE	informazione sui servizi	contatti con il responsabile della struttura carta del servizio	colloqui telefonici e/o personali/consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari della Carta del Servizio, finalizzati a favorire l'accoglienza e l'inserimento	100%
	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di intervento individualizzato per ciascun utente	elaborazione al momento dell'ingresso del nuovo ospite di un primo piano di intervento 'provvisorio' personalizzato per ciascun utente	100%
ATTUAZIONE PIANO ASSISTENZIALE	pianificazione assistenza e personalizzazione	piano di assistenza individualizzato per ciascun utente	elaborazione alla conclusione del 'periodo di prova' di un piano di assistenza individualizzato per ciascun utente	100%
	monitoraggio e controllo piano di assistenza individualizzato	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della verifica periodica di obiettivi, azioni, risultati con riferimento a ciascun piano personalizzato	100%
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	igiene quotidiana della persona	periodicità programmata all'interno di ciascuna comunità	rispetto giornaliero del Piano di assistenza	95%
	bagno completo assistito	periodicità programmata all'interno di ciascuna comunità	rispetto settimanale del Piano di assistenza	95%
	alzata quotidiana	periodicità programmata all'interno di ciascuna struttura	rispetto giornaliero del Piano di assistenza	95%
	prevenzione rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito	periodicità programmata per ciascun piano	effettuazione della movimentazione secondo tempi e modalità previste all'interno del piano predisposto per l'utente	95%
	assistenza all'incontinenza	periodicità controlli	viene garantito il controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza almeno 4 volte al giorno per ciascun ospite incontinentemente	95%

ACCESSO AI SERVIZI ESTERNI	richiesta prescrizioni medico-farmacologiche	tempi e periodicità scanditi dai bisogni e dallo stato di salute di ciascun ospite	Effettuazione delle richieste di prescrizione medico farmacologica con cadenza minima settimanale, con attivazione immediata nei casi di urgenza	100%
	prenotazione visite mediche, prestazioni sanitarie- riabilitative	tempi e periodicità scanditi dai bisogni e dallo stato di salute di ciascun ospite	prenotazioni di visite mediche e prestazioni sanitarie entro 3 giorni dalla prescrizione, indipendentemente dai successivi tempi di erogazione stabiliti dal presidio sanitario	100%
	accompagnamento e trasporto	tempi e periodicità legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie- richieste	viene garantito il servizio di accompagnamento e trasporto secondo il calendario di prenotazione delle prestazioni sanitarie con attivazione immediata nei casi di urgenza	100%
SERVIZIO MENSA	aiuto nell'assunzione dei pasti / somministrazione in camera	periodicità	aiuto all'ospite/ somministrazione in camera giornaliera in relazione allo stato di autosufficienza dell'ospite per colazione, pranzo, merenda e cena	100%
	personalizzazione del menu	indicazione medica documentata	preparazione giornaliera di un menu personalizzato secondo le indicazioni mediche per l'utente richiedente	100%
SERVIZIO EDUCATIVO - ANIMAZIONE	svolgimento attività ricreative- culturali	periodicità	cadenza minima settimanale	95%
	personalizzazione spazi e interventi	Piano educativo/ animazione residenziale	sintonia programmazione attività con PAI degli utenti	90%
	ricorrenze personali	programmazione festeggiamenti	festeggiamento compleanno ospite nel giorno da lui eventualmente richiesto	95%
SERVIZI GENERALI E LAVANDERIA	igiene e pulizia degli ambienti	periodicità	effettuazione pulizia giornaliera delle stanze degli ospiti, di ambienti comuni e dei servizi igienici	100%
	cambio biancheria piana	periodicità	cambio settimanale della biancheria, salvo diversa necessità	100%
	disponibilità vestiario	controllo	presenza in armadio ospite di un cambio vestiario completo, pulito e stirato	95%
FORMAZIONE DEL PERSONALE	titolo di studio / qualifica richiesti dal profilo professionale	selezione personale qualificato	assunzione in servizio del personale con il titolo di studio / qualifica richiesti	100%
	Corsi di aggiornamento/ qualifica pianificati annualmente	Pianificazione corsi di formazione/addestramento/ aggiornamento	Realizzazione corsi pianificati entro il periodo di riferimento	90%

SISTEMA GESTIONE QUALITÀ	presenza di sistemi informativi scritti	procedure di erogazione del servizio, istruzioni operative, modulistica di supporto al tipo di servizio erogato	elaborazione e messa in uso di procedure di erogazione del servizio, istruzioni operative e modulistica di supporto al tipo di servizio erogato costantemente utilizzate e sempre aggiornate	100%
SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COORDINAMENTO TECNICO	presenza figure professionali addette alla supervisione ed al coordinamento	responsabile della struttura residenziale ed Equipe multidisciplinare	disponibilità delle figure addette alla supervisione ed al coordinamento secondo le esigenze programmate per il servizio	100%
PARTECIPAZIONE E AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	garanzia di accoglimento di suggerimenti / reclami	tempestività	attivazione entro un tempo compreso tra i 3 ed i 30 giorni a seconda dell'urgenza e della gravità del caso	100%
	rilevazione campionaria della soddisfazione per il servizio ricevuto	periodicità	effettuazione di una rilevazione della soddisfazione per il servizio ricevuto con cadenza annuale	100%

7.1.2 Obiettivi quantitativi raggiunti

Vogliamo porre ora l'attenzione sui **dati quantitativi** suddivisi per servizi:

Servizio di Assistenza Domiciliare / ADI (Assistenza domiciliare integrata)

Nell'anno 2020 sono stati raggiunti dai ns servizi **nr 268** utenti over 65 che presentano disabilità fisiche/psichiche/disagio sociale. Da segnalare che la Cooperativa è accreditata per il servizio di assistenza domiciliare presso nr 13 comuni e nr 3 PLUS distrettuali e conseguentemente gli utenti scelgono direttamente la cooperativa, sia per conoscenza dovuta a precedenti esperienze, oppure tramite l'analisi della Carta dei servizi della Cooperativa, che viene loro posta in visione al momento della presentazione della richiesta del servizio, presso l'ufficio di servizio sociale comunale. Nell'anno 2020 la cooperativa ha partecipato a nr 2 gare per il servizio domiciliare a livello comunale, aggiudicandosele entrambe e nr 6 partecipazioni in forma di accreditamento, risultando idonea per l'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati a erogare le prestazioni assistenziali. Nr 2 di tali servizi accreditati sono a livello distrettuale, presso il PLUS di Ales-Terralba e il PLUS di Sanluri, quest'ultimo per il servizio Home Care Premium, con finanziamenti dell'INPS. Il nr di proroghe dei servizi domiciliari o comunque prosecuzione per ulteriore/i annualità è pari a 9.

Servizio socio educativo domiciliare e/o scolastico

Nell'anno 2020 sono stati raggiunti dai ns servizi nr 36 utenti minori che presentano disabilità fisiche/psichiche. Da segnalare che la Cooperativa è accreditata per il servizio socio educativo presso nr 2 comuni e nr 2 PLUS distrettuali e conseguentemente i familiari dei minori scelgono direttamente la cooperativa, con le modalità già illustrate. Nell'anno 2020 la cooperativa ha partecipato a nr 2 gare per il servizio educativo aggiudicandosele entrambe; il nr di proroghe dei servizi o comunque prosecuzione per ulteriore/i annualità è pari a 2.

Servizio di assistenza residenziale – gestione di comunità alloggio/integrate

Nell'anno 2020 sono stati ospitati presso le 2 comunità alloggio in gestione e la Comunità integrata di proprietà della Cooperativa **nr 69 utenti** over 65 con disabilità fisiche, con una media presenze mensili complessiva pari a 53,75 ospiti. Il numero di **dimissioni** è stato pari a **19**, di cui per **decesso n. 3**. Il numero di **nuovi inserimenti** è stato pari a **16**.

Nell'anno 2020 la cooperativa ha partecipato a nr 1 gare per il servizio residenziale, senza alcuna aggiudicazione. Il numero di **proroghe dei servizi** o comunque prosecuzione per ulteriore/i annualità è pari a **nr 1**.

Servizio di preparazione e trasporto pasti caldi a domicilio

Nell'anno 2020 sono proseguiti i servizi di preparazione e consegna di pasti caldi a domicilio per gli anziani, i disabili, le persone non autosufficienti e altri soggetti con particolari difficoltà in precarie condizioni psico-fisiche, economiche e/o in situazione di solitudine e/o privi di rete parentale, segnalati dal Servizio Sociale comunale. Le prestazioni sono state erogate presso nr 3 Comuni e il Distretto di Ales-Terralba, con una media presenze mensili pari a **nr 49 utenti** ed un numero complessivo di utenti del servizio pari a **55**.

Servizio gestione Centri di aggregazione sociale

Purtroppo, come già segnalato nelle precedenti sezioni, le attività svolte nei centri di aggregazione, a cui possono partecipare sia i minori che gli adulti e gli anziani, suddivisi in fasce di età, si sono interrotti a causa della crisi sanitaria a partire dal mese di marzo. Non ci sono state ulteriori partecipazioni a gare d'appalto per questa tipologia di servizi.

Il nr di proroghe per una ulteriore annualità è stata pari a 1.

In termini di impatto sul territorio

Ci preme sottolineare come oltre agli utenti raggiunti dalla Cooperativa che risiedono nei comuni della provincia di Oristano e Medio Campidano, come già sopra riportato in grafico di pg. 51, anche tutti i soci/lavoratori che prestano servizio in cooperativa hanno la residenza nel medesimo territorio, con una ricaduta indotta di natura economica non indifferente, considerato l'ammontare del valore aggiunto distribuito come remunerazione del personale pari a **€ 1.693.645**.



7.2. Il piano di investimenti

Il nuovo Consiglio di Amministrazione insediatosi nel mese di luglio, in continuità con il triennio precedente di direzione, ha confermato il piano di investimenti 2019-2021, integrandolo con ulteriori attrezzature necessarie al migliore funzionamento dei servizi erogati nelle strutture residenziali.

Nonostante si siano interrotte alcune nostre attività, ma soprattutto la nostra vita è rimasta in sospenso a causa di un mutamento improvviso generale, la Cooperativa ha cercato, là dove era possibile, di mantenere i propri servizi attivi e, in un'ottica di miglioramento continuo rivolto alla soddisfazione degli utenti e di visione prospettica ottimista, ha sì prestato una maggior attenzione a sostegno delle attività in corso, ma ha voluto sostenere con forza la propria volontà di rinascita.

Il CdA ha determinato le seguenti dimensioni e fattori di contesto nella fase di programmazione degli investimenti:

1. sistemi informativi
2. impianti e strumentazioni
3. innovazioni tecnologiche
4. adeguamento parco automezzi

Fattori di contesto rilevanti:

1. un sistema hardware e software e reti di comunicazione in continuo aggiornamento per stare al passo con le aziende più innovative del settore;
2. impianti, strumenti e attrezzature costantemente aggiornati, sia per la gestione amministrativa espletata negli uffici, che per le attività produttive - le strutture residenziali (comunità per anziani) e semiresidenziali (centri di aggregazione), centro cottura e magazzino merci (alimentari e prodotti di facile consumo) utilizzati per i servizi di pasti caldi a domicilio e per le mense interne alle comunità residenziali per anziani;
3. innovazioni tecnologiche
ad ottimizzazione della gestione dei turni lavorativi;
per la sicurezza del personale e dell'utenza e dei beni immobili e mobili di proprietà della coop.va e/o in gestione;
per la diminuzione dei costi di gestione e conseguente reinvestimento degli utili nella struttura aziendale.
4. l'integrazione di un mezzo di soccorso a supporto delle attività di accompagnamento rivolte all'utenza sia domiciliare che residenziale, in grado di sopperire ad eventuale carenza di mezzi dei volontari con cui spesso collaboriamo, a soddisfazione delle necessità dei nostri utenti.

7.2.1 Obiettivi strategici

Gli obiettivi della Cooperativa Incontro, perseguiti attraverso una politica sostenuta e promossa dal Consiglio di Amministrazione, sono stati definiti nel seguente ordine:

1. la soddisfazione del cliente;
2. la formazione e la motivazione del personale;
3. la verifica sistematica di un sistema di gestione efficace ed efficiente nel tempo;
4. l'implementazione del numero di servizi in gestione;
5. la riduzione dei disservizi.

Per il loro conseguimento e assicurare il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, la Cooperativa Incontro definisce i seguenti aspetti, sempre nel pieno rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti nei territori nei quali si trova ad operare:

- A. l'integrazione con il territorio;
- B. il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i soci e dipendenti, stimolando i processi di responsabilizzazione di ciascuno rispetto alla propria situazione ed alle proprie capacità;
- C. il supporto professionale e culturale delle singole risorse umane, dedicando loro particolare attenzione ed individuando un adeguato Piano di formazione/aggiornamento, in collaborazione tra tutti i Responsabili;
- D. il lavoro in equipe, la supervisione e la crescita di ogni singolo operatore, il tutto all'interno di procedure chiare e certe che garantiscano la qualità dell'intervento e supportino l'operatore nel proprio agire di lavoro quotidiano;
- E. la circolarità dell'informazione, inteso come scambio di conoscenze, abilità ovvero risorse personali, competenze per la crescita professionale degli operatori, in quanto fondamentale per le garanzie di qualità nei confronti dell'utente;
- F. garantire occupazione e continuità di occupazione ai propri soci;
- G. la soddisfazione e la sicurezza dei soci/dipendenti;
- H. far nascere e sostenere ulteriori attività ed imprese sociali che possano stimolare gli Enti Pubblici e privati e comunque creare nuove risorse a disposizione del territorio

7.2.2. Obiettivi e finalità del programma di investimenti

A integrazione degli obiettivi strategici, la Direzione della Cooperativa Incontro ha definito gli **obiettivi e le finalità del piano di investimenti** aziendali, che oltre ai primi 5 punti, sopra definiti, ha individuato come rilevanti, i seguenti:

- ✓ il miglioramento del sistema di comunicazione interno ed esterno
- ✓ la prevenzione dei rischi per gli operatori e l'utenza
- ✓ il monitoraggio continuo dei beni immobili
- ✓ l'implementazione ed il rinnovo dei beni mobili
- ✓ il risparmio energetico
- ✓ l'innovazione dei servizi

Le finalità individuate sono:

- la fidelizzazione dell'utenza
- l'offerta di un servizio di qualità
- il coinvolgimento e la partecipazione dei soci nella condivisione delle politiche della cooperativa e nel suo governo
- maggiore competitività sul mercato
- facilitazione rapporti con i committenti
- progettazione innovativa nelle gare d'appalto
- la salvaguardia delle proprietà aziendali e dei beni in gestione
- la mitigazione dei rischi sul lavoro
- la riduzione dei costi di gestione
- la sostenibilità dell'azienda
- l'equilibrio economico

7.3 Prospettive future



Per il futuro, il consiglio d'amministrazione ed i responsabili di settore sono impegnati nell'individuare tutte le strategie per aumentare la capacità di resilienza, di reazione alle crisi che possono determinarsi improvvisamente, come la manifestazione della pandemia più recente.

Sono stati individuati i fattori come i più significativi in grado di influenzare la capacità di reazione, come di seguito riportato:

- **la solidità patrimoniale della Cooperativa**
- **la determinazione degli operatori**
- **il radicamento sul territorio e i legami con le comunità di riferimento**
- **la flessibilità organizzativa**
- **il rinnovamento dell'organico**
- **il rapporto con le pubbliche amministrazioni**

7.3.1 La solidità patrimoniale

Un impianto patrimoniale solido e ben sviluppato permette una maggiore capacità di tenuta dell'emergenza, sia nei termini di supporto ai lavoratori, sia di capacità di far fronte alle attività ordinarie. La maggior disponibilità di risorse della Cooperativa ha permesso durante la grave emergenza sanitaria:

- ✓ di garantire regolarmente le retribuzioni salariali per i dipendenti;
- ✓ il corretto versamento degli oneri contributivi e fiscali, evitando un aggravio sulle casse dello Stato;
- ✓ di avere un più ampio margine d'azione per la rimodulazione di servizi;
- ✓ la facoltà di reperire con urgenza le risorse materiali per sopperire alla generale carenza improvvisa di dispositivi di protezione dei lavoratori e per gli utenti;
- ✓ adottare con tempestività le necessarie ed ulteriori misure di igiene e sicurezza.

7.3.2 La determinazione degli operatori

L'atteggiamento volenteroso e propositivo, frutto del percepire il proprio lavoro come una "mission prioritaria", ha contraddistinto i lavoratori che anche in un momento tanto difficile si sono resi disponibili a darsi da fare, decidendo di spendersi per riattivare il più possibile i servizi e dare risposte alle persone ed ai loro bisogni. L'obiettivo della direzione è di coinvolgere ulteriormente la base associativa nelle strategie operative, aumentando in loro il senso di appartenenza alla cooperativa.

7.3.3 Il radicamento sul territorio

Il forte radicamento della Cooperativa Incontro con il territorio in cui opera e lo stretto contatto che in virtù di questo stinge con le comunità di riferimento, si sono rilevati di fondamentale importanza dal momento in cui ci siamo trovati a dover fronteggiare l'emergenza. Intrecciando relazioni di prossimità con le comunità e stando in mezzo ai problemi siamo stati in grado di sviluppare delle antenne che ci hanno permesso di leggere, vedere ed intercettare tutta una serie di bisogni e poi portare queste richieste alle amministrazioni comunali e organizzare la risposta. Durante il lockdown siamo stati in grado di capitalizzare una serie di relazioni, di contatti e di reti sviluppate in precedenza diventando ancora più un riferimento per la comunità. In questo processo l'elevato livello di fiducia che i cittadini ripongono nella Cooperativa ha svolto un ruolo fondamentale, tanto è vero che in più occasioni i cittadini si sono rivolti alla nostra impresa sociale per ottenere l'aiuto necessario per informazioni anche banali, ma anche per la distribuzione di dispositivi di protezione individuale. Oltremodo le amministrazioni pubbliche hanno trovato nella Cooperativa un interlocutore slegato dalla burocrazia asfissiante, capace di prendere urgenti e opportune misure di sicurezza senza attendere i tempi lunghi delle istituzioni.

L'obiettivo futuro è di mantenere alto il profilo di fidelizzazione con l'utenza in essere e sviluppare ulteriormente la presenza della Cooperativa sul territorio con azioni di rappresentanza locale e manifestazioni di interesse generale e anche specifico per le varie categorie di cittadini.

7.3.4 La flessibilità organizzativa

Essere Cooperativa significa anche avere una organizzazione flessibile, capace di prendere decisioni in tempi rapidi, consentendo risposte immediate ed efficaci. Questa adattabilità ha consentito nel corso del 2020 alla Cooperativa di affrontare situazioni non previste, che necessitavano di interventi repentini e mirati difficilmente prevedibili e codificabili a priori.

7.3.5 Il rinnovamento dell'organico aziendale

Avere all'interno della Cooperativa le risorse giovani, permette di adattarsi più rapidamente ai cambiamenti, è una fonte di innovazione anche in considerazione della loro maggiore propensione all'uso ed alla maggiore dimestichezza con la tecnologia. Fortunatamente, nonostante l'elevata percentuale di over 50, pari a oltre il 53% della componente sociale della Cooperativa, ed il ridotto numero di operatori under 30, pari a solamente al 6% dell'organico, l'organizzazione ha, come già ribadito in più occasioni, affrontato la drammaticità della situazione con la reazione giusta, a testa alta, sfruttando tutte le risorse umane con maggiore esperienza.

L'amministrazione della Cooperativa si è resa conto che comunque, è più che necessario inserire ulteriori "forze fresche", magari gradualmente, coltivandole in azienda, sfruttando le opportunità offerte dai progetti di Servizio Civile e/o altre forme di volontariato.

7.3.6 I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni

L'esistenza di legami preesistenti tra la Cooperativa e le pubbliche amministrazioni è stata un discrimine importante, durante il periodo maggiormente critico nel 2020, che ha facilitato il dialogo tra gli attori, in forza anche di una fiducia reciproca e consolidata. E' da rilevare che si sono verificate anche interlocuzioni poco collaborative, preoccupate soprattutto a non avere responsabilità, servendosi della Cooperativa ed evitando di fornire indicazioni adeguate in merito alle procedure da adottare nei diversi interventi. E' compito quindi della Direzione adottare le opportune strategie per mantenere sempre costante il buon rapporto, soprattutto di fiducia, con le istituzioni locali e tentare di ricucire la relazione con le amministrazioni che si sono dimostrate meno collaborative, analizzando i motivi di tale mancata disponibilità.



SEZIONE 8 - MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO (CON LE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE E GLI ESITI).



La cooperativa sociale non è soggetta all'obbligo dell'art. 10 del d.lgs. 112/2017 di monitoraggio e di attestazione da parte dei Sindaci/Revisori di conformità del bilancio sociale alle linee guida ministeriali.

8.1 Vigilanza sugli enti cooperativi ai sensi del D. LGS 2 agosto 2002 n. 220

Nel corso del 2020 la Cooperativa è stata ordinariamente assoggettata alla revisione predisposta dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.LGS 2 Agosto 2002 n. 220. Dal 10/09 al 14/09/2020 il Revisore incaricato dalla Confcooperative ha controllato il rispetto di tutte le normative applicabili alla cooperativa sociale.

La revisione si è conclusa positivamente con rilascio del relativo verbale.

8.2 Relazione del Revisore Unico.

Il Revisore ha svolto la revisione contabile del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2020 ai sensi dell'art 14, primo comma, lett. a) del D. Lgs n. 39/2010, che inseriamo di seguito in allegato.

COOPERATIVA SOCIALE INCONTRO - SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS

Sede in Gonnostramatz, Via Cagliari, 33 - Capitale sociale Euro 92.331

Relazione del Revisore Unico

ai sensi dell'art. 14, primo comma, lett. a) del D. Lgs. n. 39/2010

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Alla Assemblea dei Soci della COOPERATIVA SOCIALE INCONTRO SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS

PREMESSA

Signori Soci,
nell'esercizio chiuso al 31/12/2020 ho svolto le funzioni di revisore unico conformemente alle previsioni di legge. I risultati sono di seguito formulati.

Giudizio

Ho svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della COOPERATIVA SOCIALE INCONTRO SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS, costituito dallo Stato patrimoniale al 31/12/2020, dal Conto economico e dalla Nota integrativa. Ho preso atto che la società non presenta il rendiconto finanziario avvalendosi dell'esonero di cui all'art. 2435-bis c. 2 ultimo capoverso C.C. Ho preso atto altresì che la società ha usufruito della facoltà di esonero dalla redazione della Relazione sulla gestione prevista dall'art. 2435-bis C.C. c. 7, in quanto sono riportate in Nota Integrativa le informazioni richieste dai nn. 3 e 4 dell'art. 2428 C.C.

Ho preso atto di quanto riferito circa i criteri adottati per il raggiungimento degli scopi sociali, cooperativistici e mutualistici.

La Vostra Cooperativa, in quanto Cooperativa Sociale Onlus, a mutualità prevalente di diritto, rispetta ai sensi dell'articolo 2513, comma 1, lett. b) del codice civile, il requisito di mutualità prevalente anche in quanto cooperativa di produzione e lavoro, poiché i costi del lavoro apportato dai soci a favore della cooperativa risultano prevalenti rispetto al costo totale sostenuto per prestazioni lavorative.

L'esercizio chiuso al 31/12/2020, ha evidenziato una perdita di € (49.486) che trova fondamento nelle motivazioni esposte nella Nota Integrativa.

A mio giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31/12/2020 e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Elementi alla base del giudizio

Ho svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione "Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio" della presente relazione.

Sono indipendente rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio.

Responsabilità degli amministratori e del revisore unico per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il revisore unico ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Società.

Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I miei obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio. Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), ho esercitato il giudizio professionale e ho mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- sono giunta ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuta a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del mio giudizio. Le mie conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Ho comunicato ai responsabili delle attività di *governance*, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari**Giudizio ai sensi dell'art. 14 co. 2 lett. e) del DLgs. 39/2010**

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14 co. 2 lett. e) del DLgs. 39/2010, essendosi gli amministratori avvalsi della facoltà di esonero dalla redazione della Relazione sulla gestione prevista dall'art. 2435- bis C.C. c. 7, riportando in Nota Integrativa le informazioni richieste dai nn. 3 e 4 dell'art. 2428 C.C., non ho nulla da riportare.

La sede del revisore è: Cagliari, via De Gioannis n. 25 Pal. A., c.a.p. 09125.

Cagliari, li 07/06/2021

Il Revisore Unico
firmato digitalmente da
Dott.ssa TERESA GOTTARDI



COOPERATIVA SOCIALE INCONTRO – SOC. COOP. ONLUS

Servizi socio assistenziali sanitari educativi

Sede Legale: Via Cagliari n° 33 09093 Gonnostramatza (OR)

P. IVA 00368990958 Tel. 0783 929031 Fax 0783 92354

www.coopincontro.it mail: incontr@tin.it pec: socialeincontro@pec.it

REA Oristano n. 99667 - Iscriz. Albo Soc. Coop. n° A162757

