





Cooperativa Sociale Incontro – Soc Coop Onlus
Servizi socio assistenziali sanitari educativi

Bilancio Sociale Esercizio 2023

Approvato dall'Assemblea dei Soci del 19 Aprile 2024

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



SOMMARIO

SEZIONE 1 – PREMESSA

- PG 4 INTRODUZIONE
- 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 29 3.5 Eventuale adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute
- PG 29 3.6 Eventuale appartenenza a Consorzi di Cooperative
- PG 29 3.7 Eventuale partecipazione della Cooperativa ad altre imprese o cooperative
- PG 29 3.8 Eventuale partecipazione di altre imprese o cooperative nella Cooperativa Sociale

SEZIONE 4 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

- PG 30 4.1 Composizione della base sociale
- PG 31 4.2 Tipologie, consistenza e composizione del personale
- PG 31 4.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori
- PG 31 4.4 Tipologia contrattuale e flessibilità
- PG 32 4.5 Struttura delle ore lavorate e ore retribuite da diritti di CCNL
- PG 32 4.6 Valutazione impatto occupazionale
- PG 34 4.7 Struttura di compensi/retribuzioni/indennità di carica
- PG 34 4.8 Rapporto tra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

SEZIONE 5 - RELAZIONE DI MISSIONE

- PG 35 5.1 Valori: scopo e visione
- PG 36 5.2 La Politica della qualità
- PG 36 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 43 5.4 L'analisi dei rischi
 - 5.4.1 La Politica della salute e sicurezza
- PG 50 5.5 La centralità del lavoratore
 - 5.5.1 La soddisfazione del lavoratore

SEZIONE 6 - ESAME DELLA SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

- PG 52 6.1 Il valore della produzione
- PG 54 6.2 Determinazione del Valore Aggiunto
- PG 55 6.3 Analisi del Valore Aggiunto
- PG 55 6.4 Distribuzione del Valore Aggiunto
- PG 56 6.5 Risorse finanziarie e fisiche impiegate

SEZIONE 7 - LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

- PG 59 7.1 La valutazione di impatto sociale
 - 7.1.1 Analisi sui questionari rivolti a tre stakeholders
 - 7.1.2 Indicatore sociale di impatto
 - 7.1.3 Grado di impatto sociale
- PG 61 7.2 Elementi emersi dall'analisi
 - 7.2.1 la consultazione degli utenti
 - 7.2.2 la consultazione dei familiari utenti
 - 7.2.3 la consultazione degli operatori

SEZIONE 8- OBIETTIVI

- PG 66 8.1 Obiettivi di esercizio (attività ed esiti)
 - 8.1.1 Lo standard di qualità dei servizi
 - 8.1.2 Obiettivi quantitativi raggiunti
- PG 73 8.2 Il piano di investimenti
 - 8.2.1 Obiettivi strategici
- PG 74 8.3 Prospettive future
 - 8.3.1 La solidità patrimoniale
 - 8.3.2 La determinazione degli operatori
 - 8.3.3 Il radicamento sul territorio
 - 8.3.4 La flessibilità organizzativa
 - 8.3.5 Il rinnovamento dell'organico aziendale
 - 8.3.6 I rapporti con le pubbliche amministrazioni

SEZIONE 9 - MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO (CON LE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE E GLI ESITI).

PG 77 9.1 Vigilanza sugli enti cooperativi ai sensi del D. Lgs. 2 agosto 2002, n. 20

PG 77 9.2 Relazione del Revisore unico

SEZIONE 1 – PREMESSA

Introduzione

Dal 19° Rapporto Sanità elaborato da C.R.E.A. (Centro per la Ricerca Economica Applicata alla Sanità), Consorzio promosso dall'Università degli Studi di Roma e dalla Federazione Italiana Medici di Medicina Generale, risulta che gli utenti cittadini italiani stanno sempre più disaffezionandosi al Sistema sanitario nazionale e tra le potenziali ragioni di allontanamento, spicca la rinuncia del SSN a tutelare in modo organizzato la non autosufficienza, malgrado sia certamente la primaria ragione di bisogno in una popolazione crescentemente anziana, cronica e caratterizzata da una sempre maggiore frammentazione delle strutture familiari. A fronte della rivoluzione demografica intervenuta, la Globalità prevista nei principi del SSN, non può più essere declinata nel perimetro “prevenzione-riabilitazione”, dovendosi oggi estendere anche alle fasi della “non autosufficienza/fragilità” e del “fine vita”.

La Cooperativa Incontro verifica e saggia quotidianamente quanto sopra pubblicato dal centro di ricerca e vede come la Società si organizzi alternativamente di fronte al bisogno, ricorrendo a forme di assistenza informale e/o alle Badanti che, secondo le stime sempre del CREA, vede un mercato non regolato (quand'anche non nero), pari a diversi miliardi di Euro, finanziato dalle indennità di accompagnamento che l'INPS eroga annualmente. Oltremodo finalmente emerge la deflagrazione della malattia del SSN con l'evidenza della fuga dei professionisti sanitari, sempre meno disposti ad accettare le condizioni di lavoro attuali e il sistema in generale della sanità pubblica. Il colpevole ritardo accumulato dal SSN nella percezione degli impatti delle trasformazioni in atto nella società italiana, di difficilissima soluzione nel medio periodo, impatta notevolmente sulle cooperative sociali che si ritrovano a competere in un mercato con notevoli carenze economico finanziarie e con sempre maggiori difficoltà nel reperimento delle professioni a loro indispensabili per il regolare svolgimento dei servizi agli utenti. Considerando lo scenario critico sopra descritto, la strategia adottata dal direttivo della Cooperativa negli ultimi anni, di accrescimento del proprio capitale sociale e umano oltre che del patrimonio immobiliare, ha permesso di offrire servizi di qualità rimanendo costantemente sul mercato locale con alti livelli di soddisfazione per l'utenza, come accertati dai report periodici sulle analisi di rilevazione dei dati acquisiti per i servizi resi. A conferma dei propri valori associativi, l'indirizzo preso dal CdA nell'ultimo periodo tende a valorizzare ulteriormente le competenze dei propri soci lavoratori al fine di fornirgli migliori opportunità di lavoro e di vita, mediante corsi di riqualificazione per gli operatori sociosanitari, indispensabili per la futura evoluzione del sistema sanitario pubblico e privato.

1.1 Obiettivi del Bilancio 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 sarà convocata per l'approvazione del bilancio 2022; successivamente verrà data pubblicità attraverso la pubblicazione sul sito internet della Cooperativa e la diffusione via mail a tutti i committenti pubblici ed a tutti i fornitori 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, è confermata per un ulteriore 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 **19 aprile 2024**.



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
Registro Unico Nazionale del Terzo Settore - RUNTS	Iscrizione come Impresa Sociale dal 21/03/2022 Nr repertorio 3863
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, baby sitting; - 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 nr esercizi	Carica ricoperta
TIZIANO SIMBULA	59	28 aprile 2023	3	Presidente e Legale Rappresentante
ANDREA OLIVO	59	28 aprile 2023	3	Vice Presidente con poteri di rappresentanza
CAEDDU EMANUELA	52	28 aprile 2023	3	Consigliere
FRAU MICHELA	35	28 aprile 2023	3	Consigliere
MANCA LAURA	47	28 aprile 2023	3	Consigliere

Nomina

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in sede di Assemblea dei Soci del 28 aprile 2023 ed il Presidente e Vice Presidente sono stati nominati dal Consiglio di amministrazione con verbale in data 28 aprile 2023, 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 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 20 volte, registrando una regolare presenza dei consiglieri (presenze pari a media del 99%)

Le tematiche affrontate nelle sedute sono illustrate nella tabella seguente:

Riunioni del Consiglio di Amministrazione		
Data	Partecipazione	Ordine del giorno
10.01.2023	100%	- Domanda ammissione socia
30.01.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Domanda ammissione socia
23.02.2023	100%	- Contestazioni disciplinari
28.02.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Corsi formazione HACCP
31.03.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Programmazione audit di sorveglianza Certificazione ISO 9001
31.03.2023	100%	- Approvazione del Bilancio di esercizio 2022; - Approvazione del Bilancio Sociale esercizio 2022; - Redazione della Relazione del CdA; - Rinnovo Cariche sociali; - Rinnovo Revisore Legale;
28.04.2023	100%	- Insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione con relative cariche
30.04.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Domande ammissioni socie; - Superamento audit di sorveglianza Certificazione ISO 9001
31.05.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Dimissioni socia; - Recupero mancati versamenti quote sociali
30.06.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Rimborso quote sociali anno 2017 - Preventivo lavori di ristrutturazione edilizia sede legale
31.07.2023	80%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Contratto di locazione dell'immobile di proprietà della Coop Incontro
31.08.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata
12.09.2023	100%	- Sinistro occorso a utente struttura residenziale
25.09.2023	100%	- Sinistro occorso a utente struttura residenziale-sanzioni disciplinari

30.09.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - domanda ammissione socia;
20.10.2023	100%	- Immobile di proprietà della Coop Incontro nel Comune di Villanovaforru – Proposta di acquisto
02.11.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico – situazione aggiornata; - Dimissioni socia
30.11.2023	100%	- Corso di formazione per OSS specializzati – informazioni richieste
15.12.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Whistleblowing – Adempimenti previsti dalla norma; - Richiesta offerta per realizzazione corso OSS specializzato
29.12.2023	100%	- Variazioni lavoratori in organico-situazione aggiornata; - Termine lavori ristrutturazione sede legale di Gonnostramatza

Temi affrontati dall'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei soci si è riunita in una occasione, in seconda convocazione, come da tabella seguente:

Riunioni dell'Assemblea dei Soci				
Data	Convocazione	% Partecipanti	% Deleghe	Ordine del giorno
28 aprile 2023	II°	28%	7%	Approvazione Bilancio di esercizio 2022 Relazione del Revisore al Bilancio 2022; Approvazione Bilancio sociale 2022; Comunicazioni del Presidente del CdA; Rinnovo cariche sociali; Rinnovo Revisore legale; Varie ed eventuali

Organo di controllo – Revisore contabile

Nome e cognome	Carica ricoperta	Data nomina	Durata incarico nr esercizi
TERESA GOTTARDI	Revisore Legale	28 aprile 2023	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.

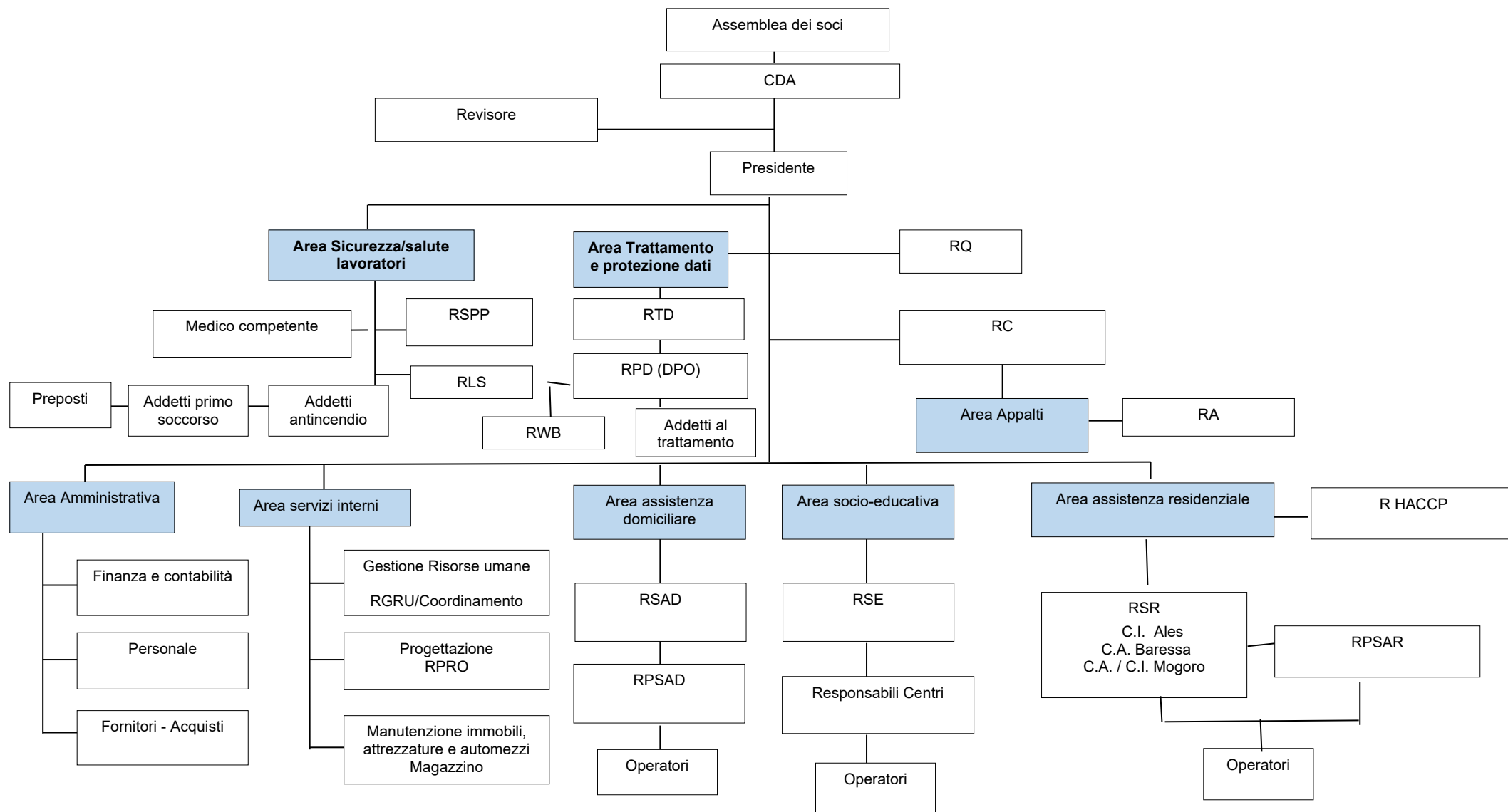
3.2 Organizzazione societaria e organigramma

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
RPSAR	Responsabile del procedimento SAR
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
RW	Responsabile Whistleblowing

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

Contesto	Dimensioni del contesto	Fattori del contesto rilevanti
	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; Iscrizione al RUNTS; 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 D.Lgs 24/2023 Attuativo della Direttiva Europea n. 1937/2019
	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) Cambiamento climatico (valutazione e gestione dell'impatto sulle attività e nella pianificazione strategica)
	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; REGIONE; ENTI REGOLATORI ED ENTI DI CONTROLLO; ENTI PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI; ISTITUZIONI NAZIONALI; ISTITUZIONI EUROPEE;	▪ Rispetto norme specifiche del settore ▪ Trasparenza ▪ Collaborazione e conformità ▪ Stimoli culturali e di riflessione

ORGANIZZAZIONI SINDACALI	▪ 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
CONCORRENTI	▪ Concorrenza leale

3.3.3 La comunicazione

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

NR 23.326 nuovi utenti connessi al sito www.coopincontro.it nell'anno 2023

Nr 11 utenti hanno compilato il form contatti

Le pagine più visitate sono state quelle delle news e informazioni varie, come ad esempio 10.395 visite per "adi -.assistenza domiciliare integrata"; 5229 visite per "cosa sono le RSA; orientarsi tra RSA RSSA e Case di riposo": 4028 hanno visitato "oss cosa fa – profilo professionale dell'operatore socio sanitario"

La maggior parte del traffico arriva da Google.

Le principali città da cui si sono connessi gli utenti:

Milano con 4269 visite; Roma con 3158. La Lombardia risulta la regione con maggior nr di visite, pari a 6208, seguita dal Lazio con 3586 e Campania con 1603. La Sardegna è solamente 6° con 1280 visite, di cui 780 da Cagliari e provincia.

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 socioassistenziali, 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 Gonnostramatza, 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 Albagiara 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 Gonnostramatz, 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, agevolando molti stakeholders nel reperimento di informazioni nel settore socio assistenziale e normative connesse. Nel 2018 la Cooperativa effettua il transfert del sistema di 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 2020, senza fare riferimento alla grave crisi emergenziale sanitaria. 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.

2021 - 2022

L'anno dell'auspicabile ritorno alla normalità si apre positivamente per la Cooperativa con l'avvio dei servizi presso la struttura residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti di Mogoro e l'inserimento graduale di numerosi ospiti sino al raggiungimento entro l'anno del pieno regime di capienza. Parallelamente all'aumento degli utenti si è avuto l'inserimento in organico lavorativo di nuove figure professionali qualificate, alcune delle quali si sono viste stabilizzare il contratto. Di contro abbiamo avuto la cessazione della pluriennale gestione della

comunità alloggio per anziani di Albagiara. Il 2022 è stato invece un anno di rilancio e di rinnovamento per la Cooperativa, che ha visto tra le principali novità: l'inserimento in organico sociale e lavorativo di nuovi soci qualificati e con una età inferiore ai 30 anni; il rinnovo per un ulteriore triennio della certificazione per il sistema di gestione qualità ai sensi della norma UNI ISO 9001:2015; l'aver garantito tutti i corsi di formazione e di aggiornamento nell'ambito del testo unico per la sicurezza, previsti nel piano formativo annuale; la conferma e rinnovo della gestione di tutti i servizi in scadenza; l'iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore, definito RUNTS; l'aver ottenuto l'autorizzazione al funzionamento come Comunità integrata per anziani, di una parte della struttura residenziale di Baressa, a distanza di tre anni dall'avvio della sua gestione.

2023

Le principali azioni svolte in Cooperativa nell'anno 2023, si possono riassumere così: si è proceduto al rinnovo delle cariche sociali che ha visto la conferma di 4/5 del precedente Consiglio di amministrazione e la sostituzione di un consigliere; l'Audit di sorveglianza per il sistema di gestione qualità per il mantenimento del certificato ai sensi della norma UNI ISO 9001:2015 ha avuto esito positivo; è stato effettuato l'adempimento agli obblighi previsti dalla direttiva europea 2019/1937 per la tutela del processo di whistleblowing; la sede legale e amministrativa della Cooperativa è stata ristrutturata con le agevolazioni previste dal decreto Superbonus per gli interventi in ambito di efficienza energetica; abbiamo ottenuto alcuni contributi straordinari per sostenere il terzo settore da parte delle istituzioni pubbliche, per rincari costi energetici e spese varie sostenute nelle strutture residenziali.

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. Non sono riportati i corsi obbligatori per normative in vigore

PERIODO 1996 - 1998

- ✓ Gestione del corso di Formazione Professionale per "Tecniche di assistenza domiciliare" presso l'IRECOOP Sardegna con sede ad Ales 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 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 per complessive nr. ore 900

PERIODO 2004 - 2008

- ✓ Realizzazione del corso di Formazione Professionale per la figura professionale di “Animatore sociale” presso il Centro Regionale Formazione professionale di Oristano per complessive nr. ore 800
- ✓ 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; 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 con rilascio di attestato di qualificazione a seguito di esame ai partecipanti.

PERIODO 2014 - 2019

- ✓ Realizzazione del corso “Esecutore di BLS” di nr 8 ore presso l'Italian Resuscitation Council 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 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 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 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 per complessivi nr 60 soci.

PERIODO 2022 – 2023

Realizzazione dei Corsi per operatori del settore alimentare, presso il Centro di formazione e consulenza, Sicurezza sul lavoro e igiene alimentare SA Sicurezza S.r.l. Monterotondo (Roma), di cui nr 28 soci addetti alla manipolazione di alimenti per la durata di nr 8 ore; nr 8 soci addetti alla manipolazione di alimenti per la durata di nr 14 ore; nr 1 socio responsabile dell'industria alimentare per la durata di nr 20 ore

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, anche in forma di accreditamento)

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, Ruinas, 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, Assolo**, Asuni, Baradili, **Baressa**, Consorzio Due Giare, Curcuris, **Genuri, Gonnostramatza, Masullas, 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

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che – come la nostra – vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei propri processi la persona, nella sua complessità umana. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa Incontro significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano – grazie ad impegno e professionalità – la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

4.1 Composizione della base sociale 2023

Tipologia soci	maschi		femmine		totale	
	nr	perc	nr	perc	nr	perc
Lavoratori	10	14,70%	58	85,30%	68	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	14,70%	58	85,30%	68	100%
Persone giuridiche	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale soci	10	14,70%	58	85,30%	68	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
6	8,82	6	8.82	19	27.94	25	36.76	12	17.65

Suddivisione per Qualifiche professionali

OSS- OSSS	AUSILIARIO	CUOCO	INFERMIERE	EDUCATORE	ASS. SOCIALE	ANIMATORE	AUTISTA	PLURI QUALIFICA (OSS/ANIMAT) (EDUC/PSICOL)
43	7	3	2	7	1	5	2	5

La classificazione per qualifica all'interno della nostra cooperativa sociale può fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti, quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi.

4.2 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito)

Occupazioni

Totale lavoratori occupati al 31.12.2023	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50	Lavoratori occupati al 31.12.2022
73	10	63	13	60	77

Cessazioni

Totale cessazioni anno 2023	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50	Cessazioni anno 2022
23	2	21	9	7	20

Assunzioni

Nuove assunzioni anno 2023	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50	Assunzioni anno 2022
19	0	19	7	5	27

Stabilizzazioni da determinato a indeterminato

Totale stabilizzazioni anno 2023	Maschi	Femmine	Under 35	Over 50	Stabilizzazioni anno 2022
5	0	5	2	0	8

Livello di istruzione del personale occupato

Nr. lavoratori	Livello di istruzione
5	Laurea Magistrale
5	Laurea Triennale
26	Diploma di scuola superiore
37	Licenza Media

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 e con ultimo aggiornamento salariale del mese di settembre 2020.

4.4 Tipologie contrattuali e flessibilità (situazione al 31.12.2023)

Tempo indeterminato

Nr. Dipendenti tempo indet (esclusivamente soci)	20	68	Full time	Part time	20	65	Full	part
maschi	2	10	10	0	2	11	9	2
femmine	3	58	36	22	2	54	31	23

Tempo determinato

Nr. Dipendenti tempo determinato	20	5	Full time	Part time	20	12	Full	part
maschi	2	0	0	0	2	1	1	0
femmine	3	5	3	2	2	11	9	2

4.5 Struttura delle ore lavorate e ore retribuite da diritti di CCNL

	Lavorate	Permessi	Ferie	Malattia	Infortuni	Legge 104	Allattamento
2023	107.789	1.251.40	9.641.60	3.007.20	120	1.299.80	314
2022	107.859	1.076,78	8.428	5.293,80	126,7	1.401,7	76

4.6 Valutazione impatto occupazionale

Riassumendo i dati riportati nelle precedenti tabelle possiamo affermare che anche quest'anno la Cooperativa Incontro rientra tra le grandi cooperative sociali – stando alle definizioni ed allo scenario nazionale – e ciò influenza ovviamente l'impatto occupazionale generato nel nostro territorio.

Al 31.12.2023 i lavoratori in organico con contratto di dipendenza sono pari a 73, di cui oltre l'89% presenta un contratto a tempo indeterminato con le peculiarità del socio lavoratore, contro meno dell'11% con contratto a tempo determinato. Comunque, pur avendo garantito occupazione ad un notevole numero di persone, l'effettivo impatto occupazionale, in termini di tempo pieno di lavoro, si riduce a 49 unità, perché le restanti 24 unità sono a tempo parziale.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa ha registrato un discreto flusso di lavoratori dipendenti durante l'anno 2023, infatti sono stati inseriti nr 19 dipendenti, e anche se di contro nr 23 sono stati gli operatori in uscita, il numero dei soci dipendenti si è incrementato di 3 unità passando dai 65 ai 68, registrando 6 nuovi ingressi e tre uscite dall'organico sociale.

In seconda analisi la cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui ha la sede, la Marmilla, zona particolarmente svantaggiata sia a livello occupazionale che di infrastrutture e servizi. Oltre il 50% dei lavoratori ha la residenza in tale zona e comunque nel distretto Ales-Terralba, mentre il restante risiede nelle zone limitrofe e comunque nel basso-medio campidano.

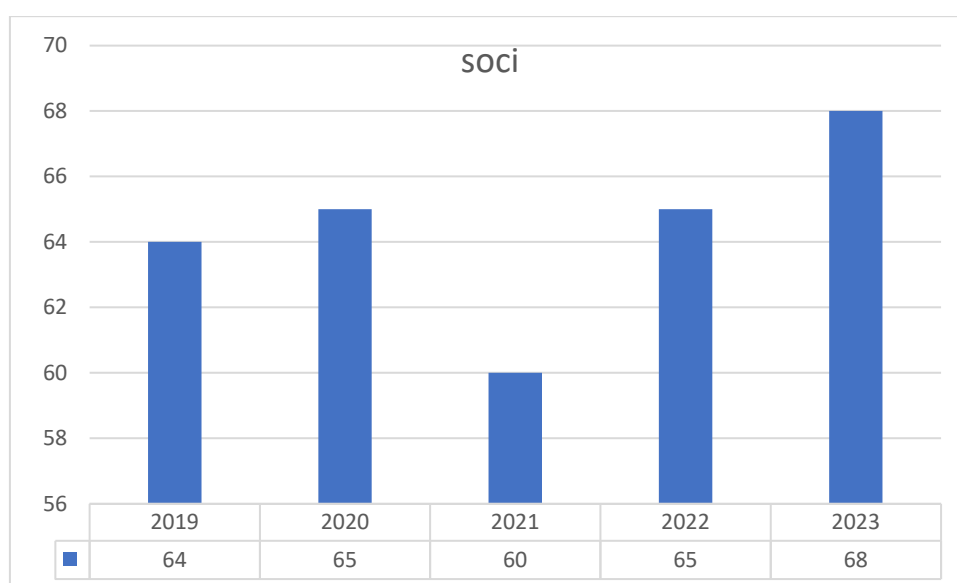
E' di rilevante interesse notare l'impatto occupazionale femminile e giovanile generati anche nel 2023. La presenza di dipendenti donne sul totale di occupati dipendenti è del 85,30% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77%. La presenza di giovani fino ai 30 anni si attesta invece sotto il 9%, contro una percentuale del 50% di lavoratori che all'opposto hanno oltre 50 anni.

L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 37 lavoratori con scuola dell'obbligo, 26 lavoratori diplomati e di 10 laureati.

Un ulteriore indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa nel corso del 2023 abbia fatto ricorso anche a nr 3 professionisti titolari di Partita Iva e nessun ulteriore collaboratore o lavoratore con contratto a tempo intermittente. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 96%, in linea con il precedente 2022. I nostri lavoratori soci dipendenti risultano in organico da oltre 10 anni per il 33%; addirittura il 28% dei soci hanno oltre 20 anni di appartenenza alla cooperativa.

Dall'altra parte i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della nostra cooperativa come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale di soci lavoratori



Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra cooperativa nei confronti dei soci lavoratori è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati nella nostra cooperativa: il 60% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 26% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Altro elemento che indica il livello di equità applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa è data dal fatto che la cooperativa applica a tutti i lavoratori, esclusivamente, il Contratto collettivo nazionale delle Cooperative Sociali.

In base alla qualifica professionale del lavoratore viene applicato il livello di inquadramento previsto dal CCNL, che va dal livello A1 per le figure di generici/ausiliari al D3 dei Responsabili di Settore. Oltre allo stipendio base per contratto, ai soci lavoratori sono riconosciuti altri incentivi, che vengo descritti al paragrafo 5.5 la centralità del lavoratore.

La cooperativa Incontro è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione; la cooperativa, infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore ed una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc. Inoltre, una

formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop e una formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse.

Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a **60**, per complessive **708** ore annuali di formazione con costi complessivi coperti in parte direttamente della nostra cooperativa sociale e in parte dai fondi Interprofessionali, oltre ad ulteriori corsi, webinar, seminari svolti dai resp.li per circa 80 ore, senza costi diretti per la cooperativa. Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la nostra cooperativa sociale sono 68 su 68 (100%) i soci che hanno un contratto a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole sottolineare che la Cooperativa Incontro nel 2023 ha realizzato un lavoro di valutazione del benessere dei lavoratori, la cui analisi e modalità di realizzazione sono riportate nel capitolo 5.4.1 (la politica della salute e sicurezza).

Il 2023 è il secondo anno che la Cooperativa ha realizzato la valutazione dell'impatto sociale, per i tre principali stakeholders, così ritenuti dalla Cooperativa, tra i quali appunto i lavoratori, la cui descrizione e analisi dei risultati sono riportati nel paragrafo 7. Abbiamo creato dei questionari semplici che potessero rispondere alle esigenze di velocità e completezza senza incidere particolarmente sulle casse della Cooperativa, ma ottenendo a nostro giudizio un indicatore di valutazione analizzabile. La consultazione dei lavoratori e gli elementi analizzati hanno rilevato l'incidenza del lavoro presso la cooperativa, da parte degli operatori, su otto variabili – stile di vita, cultura, comunità, sistema politico, ambiente, salute e benessere, diritti, paura e aspirazioni – e per quanto riguarda la dimensione salute e benessere i risultati sono importanti, poiché oltre il 86% degli operatori ritiene che il lavoro presso la cooperativa incida molto/abbastanza sul proprio benessere fisico e mentale.

4.7 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

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

Stipendio medio annuo lordo dirigenti	Stipendio medio annuo lordo Operatore socio sanitario (lavoratore qualificato full time) liv C1	Rapporto
€ 22.186,00	€ 20.686,00	0.932

E' stato raggiunto l'obiettivo del rispetto del parametro relativo alle **differenze retributive del personale**, (1/8 cioè 12,5%) in quanto il rapporto tra la retribuzione minima e la retribuzione massima risulta pari al 6,68%.

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 2023 – marzo 2024 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
GOVERNO SGQ SISTEMA QUALITÀ	1	Superamento audit di sorveglianza certificazione di qualità ai sensi della norma ISO	implementazione e consolidamento delle modifiche apportate ai documenti di riferimento e ai moduli	certificazione UNI EN ISO 9001:2015	esito positivo audit di sorveglianza	Superamento dell'audit di sorveglianza in data 18 aprile 2024
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	1	monitoraggio della soddisfazione su utenti in carico anno 2023	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	2	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti anno 2023	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	3	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti anno 2023	Rientro questionario	Compilazione questionario	Almeno 50 %	25%
	4	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,825	0,911
	5	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale familiari degli utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,810	0,907
SERVIZIO DI ASSISTENZA RESIDENZIALE	1	monitoraggio della soddisfazione su tutti gli utenti riferita Anno 2023	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	96,18%
	2	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti riferita anno 2023	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	3	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti anno 2023	Rientro questionario	Compilazione questionario	100%	50%
	4	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione delle condizioni sanitarie utenti anno 2023	Azioni preventive	Cadute, decubiti, infezioni urinarie anziani utenti	< 8% utenza	45,45%
	5	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,825	0,911
	6	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale familiari degli utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,810	0,907
	1	monitoraggio della soddisfazione sugli utenti dei Centri	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 98%	97,50%

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO	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 2023	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 95%	100%
	4	monitoraggio della soddisfazione su tutti i committenti anno 2023	Rientro questionario	Compilazione questionario	Almeno 50%	22%
	5	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,825	0,911
	6	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale familiari degli utenti anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,810	0,907
RISORSE UMANE	1	Interventi di formazione esterna/ interna	azioni formative da intraprendere nel periodo aprile 23 – marzo 24	Inizio attività di formazione	80%	88%
	2	monitoraggio soddisfazione su tutti gli operatori	somministrazione questionario	giudizi positivi	almeno 90%	99,45%
	3	monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione delle condizioni sanitarie forza lavoro anno 2023	Azioni preventive	Infortuni	< 3% forza lavoro	2,08%
	4	Monitoraggio su indicatori di processo a rilevazione dell'impatto sociale operatori anno 2023	Somministrazione questionario	Grado di impatto sociale	=/> 0,770	0,913
	5	Inserimento in organico figure professionali da responsabilizzare	Selezione ad integrazione del personale qualificato	Figure prof.li	Almeno nr 1 risorsa integrata in organico	1

**** Tra le azioni formative previste per il 2023:**

nr 19 lavoratori di recente inserimento in organico hanno svolto il corso di sicurezza a rischio alto pari a 16 ore;

nr 37 lavoratori hanno svolto il corso per operatori del settore alimentare, di cui nr 28 per addetti alla manipolazione di alimenti per la durata di nr 8 ore; nr 8 per addetti alla manipolazione di alimenti per la durata di nr 14 ore; nr 1 per responsabile dell'industria alimentare per la durata di nr 20 ore;

nr 11 lavoratori hanno svolto il corso di aggiornamento sulla prevenzione incendi a rischio alto per nr 8 ore;

nr 10 lavoratori hanno svolto il corso di aggiornamento per preposti per nr 8 ore

Tutti gli operatori inseriti in organico hanno svolto il corso di addetto alla privacy in FAD della durata di 4 ore.

I Responsabili di Area/servizi/strutture hanno frequentato, per un totale di oltre 80 ore, diversi corsi FAD e partecipato a numerosi webinar, attinenti a temi innovativi e preparativi agli scenari futuri, oltre a corsi di interesse dei singoli per temi inerenti gli aspetti socio-sanitari-educativi e di progettazione, come di seguito riportato:

- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: Il percorso verso la parità di genere secondo lo standard UNI/PDR125, durata 1 ora, svolto dal Resp.le SGQ febr. 2023;
- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: La nuova edizione della norma ISOIEC27001 2022 durata 1 ora, svolto dal Resp.le SGQ febr. 2023;
- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: Il report di sostenibilità: gli standard GRI ed il contesto normativo europeo, svolto dal Resp.le SGQ a febbraio 2023;
- Seminario a distanza organizzato da Sportello Appaltimprese dal titolo: verso il nuovo codice appalti: il quadro generale e strategico, le linee di indirizzo e l'attuazione, durata 2 ore, svolto dal Resp.le Area Appalti marzo 2023;
- Ciclo di nr 5 webinar della durata di 1,5 ore ciascuno, realizzati dalla Federazione Alzheimer Italia dal titolo: la persona con demenza: come supportarla al meglio, svolto da vari OSS e dai Resp.li servizi, Strutture residenziali, resp.le Area Appalti, educatori da marzo a maggio 2023;
- Seminario online realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: Cosa sono i B.E.S. bisogni educativi speciali, svolto da educatori e resp.le Area Appalti a marzo 2023;
- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: D.Lgs 231/01: le principali modifiche e novità intervenute da nov 21 a oggi, durata 1 ora, svolto dal Resp.le SGQ a marzo 2023;
- Ciclo nr 3 webinar di 1 ora ciascuno realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: settimana mondiale del cervello; nr 1 L'emozione di apprendere, il ruolo delle emozioni nei processi di apprendimento; nr 2 sonno e cervello cosa accade al cervello durante il sonno; nr 3 invecchiamento fisiologico e invecchiamento patologico: conoscere e prevenire la demenza; svolti da alcuni educatori e dal Resp.le area Appalti marzo 2023;
- Ciclo nr 3 Corsi online di 1 ora ciascuno realizzato da GDEDUCA Coop sociale dal titolo: Salottino pedagogico; nr 1 la naturale bellezza della diversità; nr 2 Educare al rispetto e all'autodeterminazione; nr 3 animazione educativa pittura emozionale; svolto dal Resp.le del procedimento strutture residenziali e educatore scolastico ed extrascolastico;
- Corso online realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: la stimolazione cognitiva nelle demenze, durata 2 ore, svolto da Resp.le del procedimento strutture residenziali a marzo 2023 e dal Resp.le Progettazione a giugno 2023;
- Corso online realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: dislessia e trattamenti innovativi, durata 2 ore, svolto da nr 3 educatori marzo 2023;
- Corso realizzato da Federica Web learning Università Federico II° di Napoli dal titolo: Progettazione inclusiva, svolto da resp.le del procedimento strutture residenziali durata 12 ore marzo 2023;
- Seminario a distanza realizzato da Confcooperative dal titolo: il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica: l'analisi del d.lgs 201/22, svolto dal resp.le Area Appalti durata 4 ore aprile 2023;

- Corso realizzato da Federica Web learning Università Federico II° di Napoli dal titolo: per un welfare comunitario di inclusione svolto dal Resp.le SGQ durata 2 ore aprile 2023 svolto dal Resp.le Area Appalti;
- Seminario a distanza realizzato da Confcooperative dal titolo: PN inclusione 21-27 e nuovo codice appalti: l'impatto sul welfare, svolto dal Resp.le Area Appalti durata 3 ore ad aprile 2023;
- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: La norma ISO 26000 per la Responsabilità sociale nelle imprese svolto dal Resp.le Sistema gestione qualità durata 1 ora a maggio 2023
- Corso realizzato da Federica Web learning Università Federico II° di Napoli dal titolo: Progettazione inclusiva, svolto da Resp.le Progettazione, durata 12 ore maggio 2023;
- Corso realizzato da Italy Learning Passport in collaborazione con FeduF dal titolo: Genitorialità ed educazione finanziaria, durata 3 ore a giugno 2023, svolto dal Resp.le Area Appalti;
- Corso online realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: La stimolazione cognitiva nelle demenze, durata 2 ore a giugno 2023, svolto dal Resp.le Progettazione;
- Corso online realizzato da IGEACPS SRL di Pesaro dal titolo: le soft skills per il mondo del lavoro, durata 2 ore, svolto da Resp.le Risorse Umane e dal Resp.le Qualità ad agosto 2023;
- Corso online organizzato da GDEDUCA Coop.va Sociale dal titolo: Animazione educativa-il laboratorio, durata 1 ora, svolto dal Resp.le procedimento educativa in struttura mese di ottobre 2023;
- Webinar organizzato dall'Associazione Italiana Dislessia dal titolo: Il metodo di studio, durata 2 ore, svolto da il Resp.le procedimento servizi educativi nel mese di ottobre 2023;
- Corso in aula organizzato dalla Coop Sociale Incontro dal titolo: L'educazione finanziaria per le famiglie: uno strumento per l'operatore sociale in tempo di crisi, svolto dagli educatori in organico, durata 8 ore, nel mese di ottobre 2023;
- Corso organizzato da Terre des hommes in collaborazione con Unicef dal titolo: Gli interventi per la salute mentale e il benessere psicosociale degli adolescenti, durata 4 ore, svolto dal Resp.le progettazione nel mese di novembre 2023;
- Webinar realizzato da TUV Italia dal titolo: Life cycle assesment: contesto e vantaggi, durata 1 ora svolto dal Resp.le Qualità nel mese di dicembre 2023

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.

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 gli enti committenti il servizio, per un complessivo di questionari somministrati pari a 80, circa la metà dell'utenza; la somministrazione è stata eseguita dagli operatori che prestano servizio a domicilio degli utenti, nel mese di dicembre. Il numero di questionari rientrati è pari al 88,75% (n. 71). Si è rilevato una media voti di soddisfazione sul servizio ricevuto pari a 9,63, in un range da 0 a 10.

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%.

5.3.2.2 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 la Comunità alloggio/integrata di Baressa, la Comunità Integrata di Ales e la comunità alloggio/integrata di Mogoro, tra i mesi di novembre e dicembre 23. La popolazione oggetto di rilevazione a novembre è pari a n.69 unità. Il numero di questionari rientrati è pari a 25 e quindi il 36,23%, con un discreto aumento di disponibilità alla compilazione da parte dell'utenza anziana, nonostante la presenza di un numero elevato di persone con gravi patologie e difficoltà cognitive, che impediscono di rispondere anche a domande relativamente semplici.

I risultati delle attività di rilevazione sono stati accorpati tra le tre strutture di cui 2 in gestione - Baressa e Mogoro - 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 96,18%, con scostamento positivo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (95%), pari al 1,18%. Il voto medio di soddisfazione sul servizio complessivo offerto in struttura dalla cooperativa è stato pari a 8,84.

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, sono state eseguite nel mese di dicembre. La somministrazione è stata svolta dagli educatori che prestano servizio presso gli utenti. La popolazione oggetto di rilevazione è pari a n.26 unità ed il numero di questionari rientrati è pari al 61,54%.

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%. Il voto medio per il servizio ricevuto complessivamente è pari a 9,62.

(Centro Aggregazione Sociale)

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario agli utenti adulti che frequentano il centro di aggregazione e agli adolescenti o comunque i familiari dei minori che hanno usufruito delle attività nell'anno 2023, sono state eseguite nel mese di dicembre 23. La popolazione oggetto di rilevazione è pari a nr 26 unità ed il numero di questionari rientrati è pari al 76.92%.

Si osserva il mancato 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 97,50%, con scostamento negativo dal valore target di riferimento previsto nel PdQ (98%) pari al 0,5%. Il voto medio per il servizio ricevuto complessivamente è pari a 9,00.

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 2023 con la somministrazione online dei questionari.

La popolazione oggetto di rilevazione è stata la seguente: nr 21 enti pubblici, di cui nr 3 PLUS distrettuali e 18 comuni.

Il nr di questionari rientrati è pari a 4, quindi solamente il 19,05%%.

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 (ambidue 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.lgs 50/2016.
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.	da 1 a 3
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.	da 4 a 6
3	L'azienda rischierebbe di chiudere le attività.	da 7 a 9

5.4.1 La Politica della Salute e della Sicurezza.

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.

Nel mese di luglio 2023 la Cooperativa ha svolto una indagine sulla valutazione del benessere degli operatori, incentrato sull'analisi di questionari somministrati nei quali sono state individuate tre dimensioni di valutazione: la fiducia in sé stessi, lo stress, l'autostima. Per la creazione delle domande da somministrare in apposito questionario, e relativi indicatori di valutazione, abbiamo utilizzato tre diversi strumenti. Il primo è denominato IMP'ACT, da cui abbiamo estratto alcune risorse per l'elaborazione della prima dimensione, la fiducia in sé stessi; il secondo strumento è la Scala per lo stress percepito, sviluppata da Sheldon Cohen, e utilizzata comunemente per valutare la percezione di ognuno di noi riguardo a particolari situazioni di vita quotidiana e la nostra reazione in risposta a questi avvenimenti, percepiti come destabilizzanti e rischiosi. Il terzo strumento utilizzato è la scala dell'autostima di Rosenberg. I risultati sono stati condivisi con l'Area salute e sicurezza dei lavoratori e importanti per la realizzazione di alcuni strumenti, come schede tecniche e guide a beneficio di una migliore gestione dello stress, sia in ambito lavorativo che nelle attività quotidiane extra lavoro.

L'estratto dell'ultimo documento di analisi dei rischi aggiornato, riporta 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	Consolidare le misure per la valutazione dei rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro;

1.1.1 Azioni per mitigare rischi

- visite periodiche medico competente; corsi aggiornamento sicurezza (preposti, antincendio); formazione e informazione su temi d.lgs 81 e mmc e infortuni in itinere (dispense, schede tecniche); fornitura dpi adeguati e attrezzature (sollevatore); analisi benessere del lavoratore (lug 23)

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

- Comunicazioni interne utilizzo dpi; - nomina resp.li procedimento in struttura per servizi di assistenza, cucina e pulizie, educativa e pratiche, infermieristica a supporto del resp.le di struttura; incontri con le resp.li per aggiornamento piani di lavoro; polizza resp. Civile nuova e studiata per i servizi svolti dalle coop. sociali

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 - Istruzioni operative e formazione

1.3.1 Azioni per mitigare rischi

- Conferma del protocollo per l'accesso dei familiari di utenti nelle strutture residenziali alle linee guida ministeriali, prorogato sino a giugno 2024; procedure aggiornate e istruzioni operative in strutture residenziali dall'inserimento utente sino ad eventuale dimissione; schede tecniche di aggiornamento oss e addetti cucina; formazione HACCP per tutti gli operatori addetti a preparazione e somm.ne alimenti

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 analisi dei prodotti critici, alla consegna, da parte dei fornitori

2.1.1 Azioni per mitigare rischi

- Fornitura DPI da fornitori qualificati e già consolidati
- Verifica della merce all'arrivo se rispetto conformità di legge e, all'occorrenza, testata da personale infermieristico prima di utilizzo;
- incarico resp.li procedimento in strutture, addetti alla verifica merci e prodotti consegnati e conformità alla richiesta

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. 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 708 ore complessive di formazione
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; 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)
Assicurazioni	Responsabilità civile verso terzi e operatori a copertura di tutti i rischi derivanti dallo svolgimento dei servizi
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 € 11.887,00
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 o parziale 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 sono state presentate e accettate nr 2 richieste di soci.

Misure economiche e di sostegno ai lavoratori	- Rimborso quote associative per complessivi € 9.250,00 -Congedo parentale/maternità facoltativa per tutti i lavoratori che hanno presentato richiesta, pari a n 1 lavoratore nel corso dell'anno, per un totale di nr giornate lavorative pari a 25
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. Nr 1 richiesta.
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 € 22.386,00.

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 tra il mese di novembre ed il mese di dicembre 2023. La popolazione oggetto di rilevazione al 30 novembre 2023 è pari a nr. **68 soci**. Il numero di questionari rientrati è pari **al 76,42%** con una diminuzione rispetto all'anno precedente di oltre 6 punti percentuale.

Per il quinto 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 96 lavoratori che nell'arco del 2023 hanno usufruito di una posizione assicurativa. Il valore target posto come obiettivo è del <3% sulla forza lavoro. Il valore raggiunto è pari al **2,08%** e quindi l'obiettivo è stato conseguito. Inoltre si rileva rispetto al 2022 una diminuzione di 1 caso.

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 **+ 9,45%**. Da evidenziare anche che, le risposte con giudizi in miglioramento/aumento rispetto al 2022 è pari al **44,87%**.



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 2023, 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 2023 è stato pari a € **2.344.605,00** posizionando anche quest'anno la Cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Se confrontiamo il nostro valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse 2017 da cui risulta che solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha un

valore della produzione superiore al milione di Euro) il dato acquisito posiziona la nostra Cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo perciò molto importante, soprattutto per il nostro territorio, particolarmente disagiato. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori negli ultimi anni, come dal grafico di cui sotto:



Il trend del valore della produzione conferma un aumento progressivo negli ultimi tre anni, successivamente alla crisi pandemica del 2020, con la rilevazione di un + **2,65%** rispetto al 2022 e con un incremento addirittura pari al **10,74%** rispetto all'anno 2020.

Il dato dimostra 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.

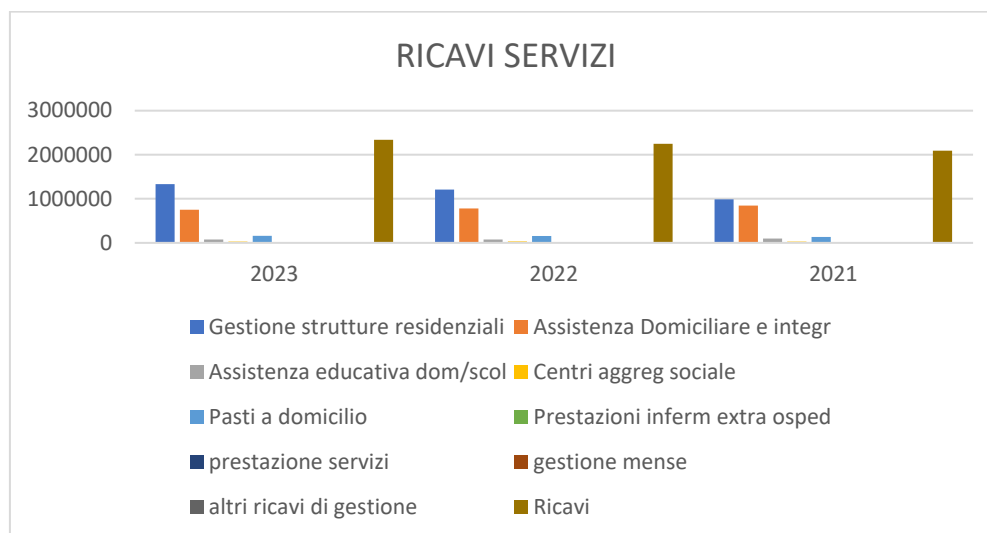
Ricavi servizi.



RICAVI SERVIZI*	2023	2022	2021
Gestione strutture residenziali	1.330.259	1.206.849	986.727
Assistenza domiciliare e ADI	748.864	778.026	842.865
Assistenza educativa domiciliare e scolastica	73.095	73.201	96.390
Gestione Centri Aggregazione Sociale	26.137	31.059	29.128
Pasti caldi a domicilio	157.277	153.417	131.503
Prestazioni infermieristiche extra ospedaliere	0	891	700
Prestazioni di servizi	0	3.465	0
Gestione mense	0	0	3.233
Altri ricavi di gestione	277	201	0
Totale ricavi per servizi (arrotondato)	2.335.909	2.247.109	2.090.546

**Non sono considerate le sopravvenienze attive non imponibili*

Si rilevano un incremento dei ricavi nei servizi residenziali con un + 9,28% e nella fornitura dei pasti caldi a domicilio con un + 2,45%; mentre nella gestione dei CAS registriamo una significativa diminuzione del ricavo pari al 18,83% e per il servizio domiciliare con il 3,89%. Risulta stabile il servizio di ass.za educativa domiciliare e scolastica con una leggera flessione del 0,15%.



Costi della produzione

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata dai costi della produzione, che nel 2023 sono ammontati a € 2.405.209 di cui il 72,10% sono rappresentati da costi del personale dovuti a salari e stipendi, oneri sociali e accantonamento trattamento fine rapporto. La situazione economica della Cooperativa come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un utile pari a € 4.406,00

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

Il patrimonio netto del 2023 ammonta a € **361.975,00** posizionando anche quest'anno la Cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le coop. Sociali italiane. Il nostro patrimonio è composto più specificatamente, per il **26,72%** dalle quote versate dai soci, vale a dire **dal capitale sociale**, pari a € **96.737** e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Sempre a livello patrimoniale, **le immobilizzazioni della Cooperativa sociale** compresi gli ammortamenti, ammontano nel 2023 a € **999.069**, con un aumento rispetto al 2022 di oltre € 100.000. 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 2023, desideriamo presentare il valore aggiunto generato dalla Cooperativa Incontro, attraverso la riclassificazione dei dati come proposta nelle tabelle seguenti:

A VALORE DELLA PRODUZIONE	2.411.369
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.344.606
Altri ricavi e proventi	41.359
Variazione rimanenze prodotti semilav e finiti	25.404
B COSTI DELLA PRODUZIONE	2.405.209
Per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci	213.220
Per servizi	241.391
Per godimento beni terzi	44.767
Per il personale	1.733.781
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	105
Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	45.164
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	27.316
Oneri diversi di gestione	99.570
Differenza tra VALORE e COSTI PRODUZIONE	6.160
VALORE AGGIUNTO	1.823.744

6.3 Analisi del valore aggiunto

In particolare si osserva che il valore aggiunto, pari a € 1.823.744, ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione, calcolato senza le rimanenze) corrisponde al **76,44%** ad indicare un buon peso della gestione ordinaria della Cooperativa sulla creazione di valore economico, rimanendo sostanzialmente invariato rispetto agli ultimi due esercizi precedenti.

6.4 Distribuzione del valore aggiunto

A REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	€ 1.733.781
Salari e stipendi	1.449.212
Oneri sociali	180.938
Accantonamento TFR soci e dipendenti	100.603
Alti costi	3.028
B REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 66.614
Imposte	28.677
Canoni di concessione strutture residenziali in appalto	37.937
C REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	€ 1.852
Oneri finanziari	1.852
D REMUNERAZIONE ASSICURAZIONI	€ 15.547
Assicurazioni automezzi	1.444
Fidejussioni	306
Assicurazioni R.C. (RCT e RCO)	9.030
Assicurazioni strutture residenziali (incendio, furto, danni, etc)	3.111
Assicurazioni per infortuni utenza servizi diversi	1.656
E REMUNERAZIONE MOVIMENTO COOP.VO	€ 1.544
Contributo revisione ministeriale	1.544
F REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	€ 4.406
+/- Riserve (utile di esercizio)	4.406

Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari al **95,07%**, 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 2022 era pari al 95,53%**). La rimanente parte **4,93%** 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.

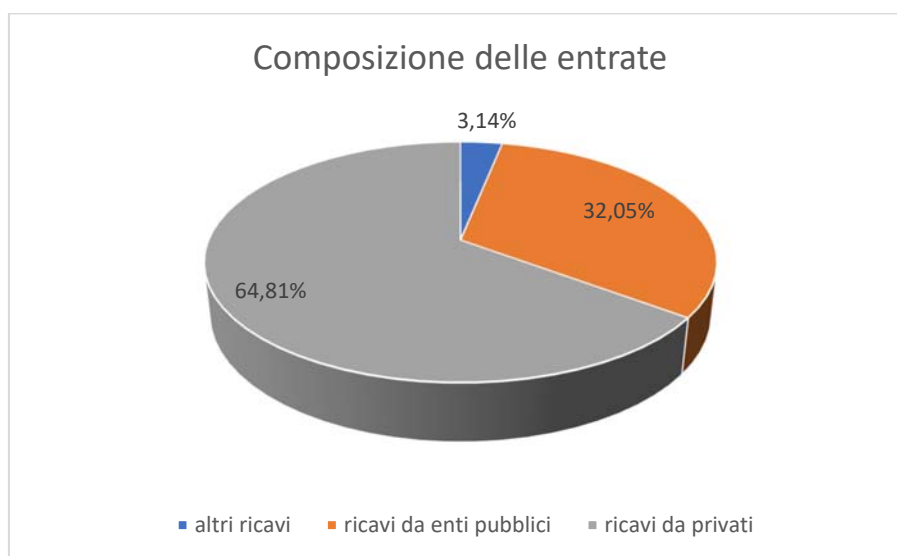
Innanzitutto, complessivamente i ricavi sono ottenuti per il 96,86% dalla vendita delle prestazioni di servizi e per il 3,14% da altri ricavi come dalla tabella seguente:

sopravvenienze attive/plusvalenze e arrotondamenti	0.44%
Rimanenze generi alimentari e materiali consumo	1,05%
Concorso e rimborso spese soci	0.13%
Rimborso spese varie	0.18%
Contributi in conto esercizio	1,05%
Contributi in conto impianti	0.28%
Interessi attivi altre obbligazioni	0.01%

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 **92,55%** nella provincia di Oristano ove la cooperativa ha la sua sede legale amministrativa, e il **7,45%** sulla provincia del Medio Campidano. Tali percentuali sono cumulative delle entrate pubbliche e private.

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 **32,05 %** da ricavi da svolgimento di servizi fatturati ad enti pubblici così suddivisi:

RICAVI IN %	ENTE PUBBLICO			
	COMUNI	PROVINCIA	REGIONE	ATS
	84%	0	0	16%

- il **64,81%** da ricavi di servizi fatturati ai cittadini, considerando che oltre alle strutture residenziali, anche buone parte dei servizi domiciliari vedono, nonostante la convenzione sia regolamentata con il committente pubblico, le fatture emesse direttamente agli utenti finali.

Come valutare questa composizione delle entrate?

I dati rilevano per la nostra cooperativa sociale:

- un numero di committenti pubblici pari a **18**, 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 pari complessivamente a nr 473 di cui: 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); servizi residenziali (le rette di ospitalità nelle strutture sono a carico totale o parziale dell'utenza); servizi resi presso il Centro di aggregazione sociale; servizi di pasti caldi a domicilio.

Esaminando nel dettaglio i rapporti economici con le sole pubbliche amministrazioni, si rileva che l' **84%** dei ricavi di fonte pubblica proviene da **Comuni singoli o associati**.

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

- **526 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;
- **17.699 Euro** dal fondo di sostegno per le cooperative che gestiscono strutture residenziali per utenti non autosufficienti;
- **7.012 Euro** dal fondo previsto dalla Regione Sardegna con determinazione della Giunta Regionale del novembre 2021 e riscosso nell'esercizio 2023 tramite il PLUS Ales-Terralba, per facilitare l'acquisizione di dispositivi di protezione e medicali nelle strutture residenziali pubbliche e private

SEZIONE 7 – VALUTAZIONE IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della nostra cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità, ma sta diventando sempre più importante per le organizzazioni non profit valutare l'impatto sociale creato dalle loro azioni. Molto spesso gli indicatori di valutazione dell'impatto sociale sono difficilmente comparabili o utilizzabili a causa delle risorse necessarie in termini di tempo ed esperienza. La Cooperativa Incontro ha comunque rivolto l'attenzione maggiore all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore.

Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un ruolo determinante nel suo territorio e il suo impatto sulla comunità è verificabile nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la Cooperativa Incontro ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero, tuttavia, che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare, per la stessa, ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del nostro lavoro nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità, come in attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, eventi, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della nostra cooperativa con il territorio, dall'altra anche la Cooperativa Incontro ha dei possibili impatti sui vari stakeholders, intermediati dalle politiche che cerca di promuovere nei loro confronti. Abbiamo quindi ritenuto necessario valorizzare e quantificare con indicatori in grado di rispondere alla necessità della Cooperativa tramite un metodo semplice ed efficace di valutazione. Sicuramente tale metodo presenta dei limiti derivanti dalla difficoltà di raccolta dati, da una necessaria esperienza nell'elaborazione dei risultati e dalla valutazione di asset intangibili: tuttavia questo lavoro può rappresentare un primo step per riflettere su modelli di valutazione dell'impatto sociale che possano dimostrare il valore delle imprese sociali e garantire una maggiore valutazione dell'impatto creato. Questa valutazione è importante per rendere conto del proprio operato verso l'esterno ma diventa anche strumento fondamentale nella valorizzazione di una crescita interna che deve essere basata sulla consapevolezza del proprio impatto.

7.1. LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

Il lavoro di valutazione dell'impatto sociale è iniziato per la prima volta nel 2022 e l'analisi dei dati è stata riportata nel precedente Bilancio sociale, con la descrizione delle varie fasi di analisi, dall'individuazione di OTTO dimensioni dell'impatto sociale, alla scelta delle domande da porre nei questionari da somministrare ai 3 stakeholders ritenuti fondamentali per la Cooperativa che sono: gli utenti, i loro familiari e i lavoratori della Cooperativa. Proseguendo con le variabili, gli indicatori e il grado di impatto sociale, individuato al termine dell'analisi di tutti i risultati.

7.1.1 Analisi sui questionari rivolti a tre stakeholders individuati dalla Cooperativa (utenti, familiari utenti, lavoratori)

Otto dimensioni dell'impatto sociale

1	STILE/MODO DI VITA	come vivono, lavorano, giocano e interagiscono tra loro su base giornaliera
2	CULTURA	le loro credenze, costumi, valori e lingua o dialetto condivisi
3	COMUNITÀ	la sua coesione, stabilità, carattere, servizi e strutture
4	SISTEMA POLITICO	la misura in cui le persone sono in grado di partecipare alle decisioni che influenzano le loro vite, il livello di democrazia che influenzano, le risorse fornite a tal fine
5	AMBIENTE	la qualità dell'aria e acqua; la qualità e disponibilità del cibo; il livello di rischi e pericoli, polvere e rumori a cui sono esposti; sanità adeguata per la sicurezza e salute e l'accesso al controllo delle risorse
6	SALUTE E BENESSERE	Lo stato di salute (fisica, mentale e sociale e spirituale) e non semplicemente l'assenza di infermità
7	DIRITTI PERSONALI E DI PROPRIETÀ	in particolare se le persone sono economicamente colpite o sperimentano uno svantaggio personale che può includere una violazione delle loro libertà civili
8	PAURA E ASPIRAZIONI	le loro percezioni sulla loro sicurezza, le loro paure per il futuro della loro comunità e le loro aspirazioni per il loro futuro e per il futuro dei loro figli

Per ognuna delle otto dimensioni sono state quindi create due domande all'interno del questionario che permettessero di sviluppare le diverse valutazioni relative alle variabili. Una terza domanda è stata posta invece, sempre per ognuna delle otto dimensioni, come indicatore di misurazione in funzione dell'efficacia delle azioni svolte della Cooperativa Incontro nei confronti dell'utenza e loro familiari e della misura di incidenza del lavoro svolto dal lavoratore in funzione delle variabili.

Dimensione	Domanda	Variabile	Efficacia Cooperativa
1.Stile/modo di vita	Mi piace come vivo e cosa faccio giornalmente	Vita quotidiana personale	In quale misura il lavoro svolto presso la coop.va, oppure il servizio reso dalla coop.va incide su...
	Sono soddisfatto della rete di relazioni con amici e parenti	Interazioni quotidiane	
2.Cultura	Sono soddisfatto delle mie conoscenze ed esperienze	Cultura personale	
	Sono soddisfatto del mio bagaglio culturale e del luogo in cui vivo e ho lavorato	Bagaglio culturale	

3.Comunità	Mi sento di appartenere alla comunità locale	Senso di appartenenza	In quale misura il lavoro svolto presso la coop.va, oppure il servizio reso dalla coop.va incide su...
	Ho fiducia nelle persone attorno a me	coesione	
4.Sistema politico	Mi tengo aggiornato sugli eventi del mio territorio	Interesse	
	Mi sento coinvolto nel processo decisionale	partecipazione	
5.Ambiente	Il luogo in cui risiedo è conforme alle norme di sicurezza	Adeguatezza servizi igienico sanitari	
	Vivo in un luogo pulito e confortevole	Sicurezza fisica	
6.Salute e benessere	Il mio livello di salute fisica è alto e mi permette di stare bene	Benessere fisico	
	Posso sorridere dei miei problemi	Benessere mentale	
7.Diritti personali e di proprietà	Non sono obbligato a svolgere alcuna attività	Percezione di libertà	
	Non sono soggetto ad alcuna violazione dei miei diritti	Diritti umani	
8.Paura e aspirazioni	Mi sento al sicuro in questo luogo	Percezione della sicurezza	
	Sono ottimista per il futuro mio e dei miei figli	Aspirazioni sul futuro	

7.1.2 Indicatore Sociale di Impatto

E' possibile analizzare l'**Indicatore Sociale di Impatto Individuale**.

Tramite l'aggregazione delle 16 variabili (2 domande X ogni dimensione di impatto) e la possibilità di utilizzare la media aritmetica della risposta su scala likert relativa alle due variabili prese in considerazione, otteniamo la somma ponderata dei risultati delle variabili identificate.

La valutazione dell'attribuzione **del peso** dipende da diverse considerazioni. Seguendo la letteratura, probabilmente potrebbe essere importante dare un peso maggiore alle variabili che rappresentano il capitale sociale come comunità, tipologia di vita e sistema politico. In realtà per la Cooperativa Incontro risulta più importante definire un peso superiore ad altre variabili, quali Salute/benessere e Ambiente, alla pari o poco superiore con Comunità e Tipologia di vita.

Ne deriva che i coefficienti individuati ed il loro peso sono i seguenti:

Coefficiente	Peso	variabile
A	0,20	Stile vita
B	0,05	Cultura
C	0,15	Comunità
D	0,05	Sistema politico
E	0,15	Ambiente
F	0,20	Salute e benessere
G	0,10	Diritti
H	0,10	Paura e aspirazioni
TOT	1	

Moltiplicando la media della somma delle risposte positive alle domande di ogni variabile cioè la somma ponderata, (dal giudizio sufficiente al giudizio molto), per il suo peso, otteniamo un indicatore per ogni variabile.

7.1.3 Grado di Impatto Sociale

La somma delle risposte positive alla domanda di efficacia della Cooperativa per ogni variabile, ci dà il grado di efficacia. Moltiplicando questo risultato **per l'indicatore** di cui sopra, otteniamo **il grado di impatto sociale** per ogni variabile. Sommando il grado di impatto per le otto variabili otteniamo il grado di impatto sociale complessivo per ogni stakeholder. Specifichiamo che più è alto il grado di impatto sociale, cioè più si avvicina al massimo punteggio di 1 e maggiore è l'efficacia realizzata dall'offerta dei servizi resi dalla Cooperativa Incontro sul territorio.

7.2. ELEMENTI EMERSI DALL'ANALISI

7.2.1 La consultazione degli utenti

Le attività di rilevazione del grado di impatto sociale che la cooperativa INCONTRO produce sugli utenti dei diversi servizi erogati sul territorio locale, comprendenti la somministrazione dei questionari, l'elaborazione e l'analisi dei dati, sono state eseguite tra il mese di novembre 2023 ed il mese di gennaio 2024. La compilazione è avvenuta in forma anonima. I dati sono trattati statisticamente solo in forma aggregata. Si precisa che sono stati erogati i questionari agli utenti dei servizi di assistenza domiciliare, di educativa scolastica/domiciliare (se adulti), dei centri di aggregazione sociale e agli anziani ospiti delle strutture residenziali. Mentre per gli utenti minorenni del servizio educativo/centri aggregazione, i questionari sono stati somministrati direttamente ai familiari e quindi riportati nella consultazione apposita.

La popolazione oggetto di rilevazione al 30 novembre 2023 è quindi pari a:

Servizio	Utenti	Questionari somministrati	Questionari rientrati
Domiciliare	163	80 (compl ut + fam)	48+23
Residenziale	69	69	12
Educativo (adulti)	4	4	2
Centri aggregazione sociale	26	26	20
TOTALE	262	179	82+23

RISULTATI

DIMENSIONE A. STILE/MODO DI VITA				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.988	0.20	0.198	1	0.198

DIMENSIONE 2. CULTURA				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.994	0.05	0.050	1	0.050

DIMENSIONE 3. COMUNITA'				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.15	0.15	1	0.150

DIMENSIONE 4. SISTEMA POLITICO				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.994	0.05	0.050	1	0.050

DIMENSIONE 5. AMBIENTE				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.976	0.15	0.146	1	0.146

DIMENSIONE 6. SALUTE E BENESSERE				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.908	0.20	0.182	1	0.182

DIMENSIONE 7. DIRITTI PERSONALI E DI PROPRIETA'				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.383	0.10	0.038	0.951	0.036

DIMENSIONE 8. PAURA E ASPIRAZIONI				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.994	0.10	0.099	1	0.099

GRADO IMPATTO SOCIALE COMPLESSIVO PER GLI UTENTI 0.911 che paragonato con l'annualità precedente (0,824), vede un aumento pari **0,087** punti.

7.2.2 La consultazione dei familiari utenti

Le attività di rilevazione del grado di impatto sociale che la cooperativa INCONTRO produce sui familiari degli utenti dei vari servizi erogati sul territorio locale, comprendenti la somministrazione dei questionari, l'elaborazione e l'analisi dei dati, sono state eseguite tra il mese di novembre 2023 ed il mese di gennaio 2023. Non sono stati somministrati i questionari ai familiari degli utenti in struttura residenziale per motivi organizzativi e di sicurezza. La compilazione è avvenuta in forma anonima. I dati sono trattati statisticamente solo in forma aggregata.

La popolazione oggetto di rilevazione al 30 novembre è quindi pari a:

Servizio	Familiari Utenti	Questionari somministrati	Questionari rientrati
Domiciliare	163	80 (compl fam+ut)	23+(48)
Residenziale	69	0	0
Educativo (dom e scolastico)	22	22	2
Centri aggregazione sociale	12	12	5
TOTALE	266	154	30

RISULTATI

DIMENSIONE A. STILE/MODO DI VITA

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.966	0.20	0.193	1	0.193

DIMENSIONE 2. CULTURA

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.05	0.050	1	0.050

DIMENSIONE 3. COMUNITA'

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.15	0.150	1	0.150

DIMENSIONE 4. SISTEMA POLITICO

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.900	0.05	0.045	0.967	0.044

DIMENSIONE 5. AMBIENTE

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.15	0.150	1	0.150

DIMENSIONE 6. SALUTE E BENESSERE

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.900	0.20	0.180	1	0.180

DIMENSIONE 7. DIRITTI PERSONALI E DI PROPRIETA'

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.400	0.10	0.040	1	0.040

DIMENSIONE 8. PAURA E ASPIRAZIONI

SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.10	0.100	1	0.100

GRADO IMPATTO SOCIALE COMPLESSIVO PER I FAMILIARI DEGLI UTENTI 0.907 che in rapporto al risultato del precedente anno (0,805), vede un aumento di **0,102** punti

7.2.3 La Consultazione degli operatori

Le attività di rilevazione del grado di impatto sociale che la cooperativa INCONTRO produce sugli operatori in organico, comprendenti la somministrazione dei questionari, l'elaborazione e l'analisi dei dati, sono state eseguite tra il mese di novembre ed il mese di dicembre 2023. La compilazione è avvenuta in forma anonima. I dati sono trattati statisticamente solo in forma aggregata. La popolazione oggetto di rilevazione al 30 novembre è pari a nr. **68 soci**. Il numero di questionari rientrati è pari **al 76,42%**.

RISULTATI

DIMENSIONE A. STILE/MODO DI VITA				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.980	0.2	0.196	1	0.196

DIMENSIONE 2. CULTURA				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
1	0.05	0.05	1	0.050

DIMENSIONE 3. COMUNITA'				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.971	0.15	0.146	0.961	0.140

DIMENSIONE 4. SISTEMA POLITICO				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.894	0.05	0.045	0.808	0.036

DIMENSIONE 5. AMBIENTE				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.981	0.15	0.147	1	0.147

DIMENSIONE 6. SALUTE E BENESSERE				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.971	0.20	0.194	1	0.194

DIMENSIONE 7. DIRITTI PERSONALI E DI PROPRIETA'				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.692	0.10	0.069	0.846	0.059

DIMENSIONE 8. PAURA E ASPIRAZIONI				
SOMMA PONDERATA	PESO	INDICATORE	GRADO EFFICACIA	GRADO IMPATTO SOCIALE
0.913	0.10	0.091	1	0.091

GRADO IMPATTO SOCIALE COMPLESSIVO PER GLI OPERATORI 0.913 che paragonato con l'annualità precedente, vede un aumento pari **0,145** punti.

RISULTATO DEL GRADO DI IMPATTO SOCIALE 3 STAKEHOLDERS

Operatori	Utenti	Familiari utenti	MEDIA
0,913	0.911	0,907	0,910

I risultati ottenuti sono nettamente superiori ai risultati del precedente anno 2022 e permettono di conseguire anche il raggiungimento degli obiettivi posti in ambito qualità.

I numeri rilevati devono fungere da stimolo ulteriore per dare continuità alle prestazioni offerte all'utenza dei nostri servizi, con sempre maggiore consapevolezza nelle qualità esprimibili dai nostri operatori.

Ribadiamo che standardizzando il sistema e quindi il metodo di ricerca, di analisi e valutazione per il suo utilizzo da parte delle aziende del terzo settore del territorio, che svolgono i medesimi servizi della Cooperativa Incontro, risulterebbe un valido sistema di misurazione e di confronto dei risultati ottenuti e garantirebbe una maggiore visibilità di fronte alle istituzioni pubbliche, sia amministrative che finanziarie, oltre che alla comunità.

SEZIONE 8 – OBIETTIVI



8.1 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, di cui 2 sono suddivise in comunità alloggio e comunità integrate (Baressa e Mogoro), mentre 1 è solamente comunità integrata per anziani non autosufficienti, la struttura di proprietà della Cooperativa ad Ales. Inoltre i servizi vengono resi nei centri di aggregazione in appalto (Genuri) e presso gli istituti scolastici.

Abbiamo già analizzato e quantificato al paragrafo 5.4 **gli obiettivi della qualità**, rilevando il raggiungimento di tutti gli obiettivi posti dalla direzione grazie all'encomiabile lavoro svolto dai ns. soci, che nonostante il persistere della crisi, prima sanitaria ed ora anche energetica e ambientale, hanno coraggiosamente svolto il loro servizio con la professionalità che contraddistingue gli operatori delle cooperative sociali.

8.1.1 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 incontinente	95%
	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%

ACCESSO AI SERVIZI ESTERNI	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%

8.1.2 Obiettivi quantitativi raggiunti

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

Servizio di Assistenza Domiciliare / ADI (Assistenza domiciliare integrata)

Nell'anno 2023 sono stati raggiunti dai ns. servizi **nr 195 utenti** over 65 che presentano disabilità fisiche/psichiche o un grave disagio sociale. Da segnalare che la **Cooperativa è soggetto accreditato per il servizio di assistenza domiciliare** presso nr 10 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 2023 la cooperativa ha partecipato a nr 2 gare per il servizio domiciliare a livello comunale, aggiudicandosele entrambe. I servizi sono ambedue in forma di accreditamento. Il nr di proroghe dei servizi domiciliari o comunque prosecuzione per ulteriore/i annualità è pari a 6.

Servizio socio educativo domiciliare e/o scolastico

Nell'anno 2023 sono stati raggiunti dai ns servizi nr **26 utenti** tra minori e adulti che presentano disabilità fisiche/psichiche o che vivono in condizioni di disagio nel contesto familiare/scolastico. Da segnalare che la Cooperativa è accreditata per il servizio socio educativo presso nr 3 comuni e nr 2 PLUS distrettuali e conseguentemente i familiari dei minori scelgono direttamente la cooperativa, con le modalità già illustrate per il servizio SAD. Nell'anno 2023 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 2023 sono stati ospitati presso le 2 strutture residenziali in gestione, oltre alla Comunità integrata di proprietà della Cooperativa ad Ales, complessivamente **nr 77 utenti** over 65 con disabilità fisiche, con una media presenze mensili complessiva pari 68 ospiti. Il numero di **dimissioni** è stato pari a **10** di cui per **decesso n. 8**. Il numero di **nuovi inserimenti** è stato pari a **9**. Nel 2023 la cooperativa non ha partecipato a gare per il servizio. Non sono da segnalare **proroghe dei servizi**.

Servizio di preparazione e trasporto pasti caldi a domicilio

Nell'anno 2023 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 8 Comuni e presso il Distretto di Ales-Terralba, per un complessivo **nr di pasti annuali pari a 19980, con un incremento rispetto al precedente 2022 pari al 9,85% circa** e con una media presenze mensili pari a **nr 67 utenti**.

Servizio gestione Centri di aggregazione sociale

Le attività presso il Centro di aggregazione sociale di Genuri si sono svolte regolarmente, con un periodo di breve sospensione per trasferimento della sede, inagibile temporaneamente per ristrutturazione dei locali. Si sono realizzati numerosi laboratori per adulti, con una partecipazione media **pari a 12 utenti** su 15 iscritti; inoltre diverse attività settimanali di animazione rivolte ai minori con nr partecipanti in media **pari a 7/8 utenti**. Ulteriori attività a tema come il carnevale, la befana, halloween, oppure giornate a tema tipo parkour, spettacolo teatrale, etc hanno visto la partecipazione mediamente di circa **60 cittadini**, di tutte le età. Oltremodo, con la collaborazione del Comune e delle associazioni locali, hanno avuto compimento anche degli eventi di particolare interesse territoriale come "Donne di gusto", dal profilo prettamente gastronomico e "Musei aperti", aperti all'esterno del paese. Il servizio integrativo di Sportello informa cittadino, ha supportato l'utenza residente in numerose occasioni con efficacia. Il numero degli utenti che hanno usufruito del servizio nel 2023 è pari a **26 cittadini** con una età media di 60 anni.

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. 56, 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 **€ 1.733.781**. Inoltre, ulteriore importanza deve essere data:

- alla realizzazione di nr 3 tirocini svolti con altrettanti enti di formazione del territorio, che hanno visto l'inserimento nei servizi residenziali della Cooperativa di nr 9 giovani corsisti in qualificazione come Operatori sociosanitari;
- l'assunzione di nr 19 lavoratori dei quali nr 5 sono stati stabilizzati nell'organico aziendale



8.2. Il piano di investimenti

Il Consiglio di Amministrazione, ha determinato nell'analisi del contesto interno della Cooperativa, la dimensione "manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni immobili di proprietà", come **rilevante per il rispetto dei requisiti contrattuali** con i propri utenti privati e per i lavoratori e per la loro salvaguardia e sicurezza, oltre che per un mantenimento maggiore nel tempo delle strutture.

Il piano di investimenti così determinato ha visto l'esecuzione di diversi lavori con nulla osta dell'amm.ne comunale di Baressa e ristoro delle spese dal canone di concessione, presso la struttura residenziale per anziani.

L'importanza dell'utenza per la cooperativa ha visto la realizzazione di una tabella dietetica aggiornata allo stile di vita degli anziani ospiti delle tre strutture residenziali in gestione, suddivisa in 2 menù stagionali – primavera/estate e autunno/inverno – distribuiti in 4 settimane differenti.

Il CdA ha inoltre determinato come dimensione e fattori di contesto nella fase di programmazione degli investimenti, la formazione ed aggiornamento di tutto l'organico aziendale, con la realizzazione di alcuni progetti in ambito sicurezza (D.Lgs 81/2008), svolti nel secondo semestre, e diversi corsi di aggiornamento realizzati sia per gli operatori sociosanitari che per gli educatori, come già ampiamente descritto nei paragrafi precedenti. Inoltre, per tutti gli operatori di struttura che vengono a contatto con gli alimenti, è stato realizzato un corso in ambito HACCP, coinvolgendo 37 lavoratori.

Trasversale alle attività e obiettivi della Cooperativa, la ristrutturazione edilizia della sede legale e amministrativa di Gonnostramatza, che ha visto usufruire per tale intervento, del decreto "superbonus" per i lavori di efficientamento energetico. I lavori sono stati eseguiti da aziende e manovalanza locali.

8.2.1 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 per 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

8.3 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 permanenza sul mercato, di change management e di capacità di reagire alle crisi/emergenze che possono determinarsi improvvisamente, come ad esempio la 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 e rafforzamento dell'organico**
- **il rapporto con le pubbliche amministrazioni**

8.3.1 La solidità patrimoniale

Un impianto patrimoniale solido e ben sviluppato permette una maggiore capacità di tenuta, 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 anche nel 2023:

- di garantire regolarmente le retribuzioni salariali per tutti i soci e i dipendenti;
- il regolare 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 tutte le risorse materiali per la sicurezza e la protezione dei lavoratori e per gli utenti.
- il consolidamento dei rapporti con i fornitori storici;
- l'aggiornamento e la formazione del proprio organico;
- il mantenimento in efficienza delle strutture in gestione e di proprietà e di tutti gli automezzi utili nell'espletamento dei servizi
- sopperire al caro energia e agli aumenti di tutti i prodotti necessari alla corretta gestione dei servizi
- di garantire il rimborso spese per l'utilizzo del proprio mezzo di trasporto a tutti i soci nell'espletamento dei servizi
- il rimborso di una annualità delle quote associative

8.3.2 La determinazione degli operatori

E' proseguito anche per tutto il 2023, quell'atteggiamento volenteroso e propositivo dei lavoratori, che li aveva contraddistinti nei momenti tanto difficili manifestatisi nei momenti più bui della crisi emergenziale sanitaria, dimostrando la giusta determinazione nell'affrontare le continue misure restrittive e accettando le varie procedure di controllo e sicurezza che si sono rese necessarie anche quest'anno, nella gestione dei diversi servizi rivolti agli utenti fragili, senza abbassare la guardia e permettendo così di dare risposte concrete alle persone ed ai loro bisogni. L'obiettivo della direzione è di proseguire nel coinvolgimento della base associativa nelle strategie operative, consolidando in loro il senso di appartenenza alla cooperativa.

8.3.3 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 stringe con le comunità di riferimento, si sono rilevati molto importanti anche nel 2023, nella fase di programmazione dell'uscita dall'emergenza sanitaria, che ha visto ancora situazioni critiche in determinati periodi dell'anno. Intrecciando relazioni di prossimità con le comunità e stando in mezzo ai problemi siamo stati in grado di leggere, vedere ed intercettare tutta una serie di bisogni e poi portare queste richieste alle amministrazioni comunali e organizzare la risposta. La capitalizzazione delle relazioni, dei contatti e di reti sviluppate negli anni precedenti ha consentito alla Cooperativa di essere sempre 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, confermando la scelta dei nostri operatori per l'erogazione di numerosi servizi accreditati al loro domicilio. 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 consolidare ulteriormente l'alto profilo di fidelizzazione con l'utenza e sviluppare ancora di più la presenza della Cooperativa sul territorio con azioni di rappresentanza locale e studiando progetti di interesse per lo sviluppo locale, in forma di co-programmazione e co-progettazione con gli enti pubblici e le diverse realtà private presenti sul territorio.

8.3.4 La flessibilità organizzativa

La Cooperativa Incontro ha dimostrato negli anni di avere una organizzazione flessibile, capace di prendere decisioni in tempi rapidi, consentendo risposte immediate ed efficaci. Questa adattabilità ha consentito alla Cooperativa, nel corso del periodo emergenziale e successivamente di approcciarsi con semplicità alle diverse situazioni mutevoli rapidamente, che necessitavano quindi di interventi esecutivi e risolutivi in tempi ristrettissimi. La Cooperativa si pone per il futuro, l'obiettivo di consolidare la propria capacità organizzativa in maniera sempre più fluida e rispondente all'evoluzione tecnologica e di mercato.

8.3.5 Il rinnovamento dell'organico aziendale

L'obiettivo del rinnovamento dell'organico lavorativo e sociale è stato raggiunto, con l'inserimento in azienda di un nutrito numero di lavoratori nel corso di tutto l'anno, prevalentemente di giovane età, ma con le qualifiche necessarie richieste per soddisfare i requisiti minimi degli appalti in gestione, dando la possibilità anche a neotitolati di inserirsi nell'ambito lavorativo. Nell'anno 2023 i nuovi soci inseriti nell'organico sociale sono stati complessivamente 6 di cui 2 giovani under 30. Ciò permette sicuramente alla Cooperativa di adattarsi con maggiore rapidità ai cambiamenti che si susseguono con sempre più velocità.

8.3.6 I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni

La fiducia reciproca tra la Cooperativa e le pubbliche amministrazioni si è consolidata anno dopo anno nell'ormai quarantennio di vita sociale ed economica della ns. società. Negli ultimi tre anni questo rapporto si è ulteriormente rinforzato, in un'ottica di collaborazione continua per soddisfare le nuove richieste del territorio e agevolare, nel limite del possibile, la comunità verso una lenta ma costante ripresa dalla crisi emergenziale.

L'obiettivo prossimo dalla Cooperativa Incontro è di diventare agente di sviluppo locale e attore dei processi di co-programmazione e co-progettazione che vedono coinvolte le imprese sociali, gli Enti locali e il mondo finanziario, cercando di sfruttare le opportunità fornite dal PNRR e dalle ulteriori risorse economiche e finanziarie previste dai fondi europei per la rinascita dei paesi colpiti dalla grave crisi sanitaria.



SEZIONE 9 - 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.

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

Nel corso del 2023 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 20/12/2023 al 24/01/2024, il Revisore incaricato dalla Confcooperative ha controllato il rispetto di tutte le normative applicabili alla cooperativa sociale ed ha sostanzialmente preso atto che la società opera con regolarità perseguendo concretamente i propri scopi sociali. L'andamento della gestione nel corso dell'ultimo esercizio è stato caratterizzato dal conseguimento di risultati complessivamente positivi, sia sul piano dell'attività svolta, sia sotto il profilo economico-finanziario ed occupazionale. Tuttavia, a seguito del superamento dei parametri dimensionali di cui all'ex art. 2477 e 2543 del Codice civile, la Cooperativa avrebbe dovuto procedere a nominare l'organo deputato al controllo contabile, per la cui soluzione provvede in sede di Assemblea dei Soci, alla riapertura dei lavori successivamente all'approvazione del Bilancio di esercizio ed al presente Bilancio Sociale.

9.2 Relazione del Revisore Unico

Il Revisore ha svolto la revisione contabile del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2023 ai sensi dell'art 14, primo comma, lett. a) del D. Lgs n. 39/2010, che inseriamo di seguito in allegato.

Reg. Imp. 00368990958
Rea. OR-99667
N. iscr. Albo Soc. Coop. A162757

COOPERATIVA SOCIALE INCONTRO - SOCIETÀ COOPERATIVA ONLUS

Sede in Gonnostramatza, Via Cagliari, 33 - Capitale sociale Euro 96.737

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 31/12/2023 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 31/12/2023, 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. nonché, in apposito paragrafo, ampia informativa da parte del CdA.

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, 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 31/12/2023 ha evidenziato un utile di € 4.406,00 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 31/12/2023 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 D.Lgs. 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 11/04/2024

Il Revisore Unico

Dott.ssa TERESA GOTTARDI

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Tiziano Simbula

