




coop. soc. onlus **socio**
culturale
società di servizi

2009
bilancio sociale





2009

b i l a n c i o s o c i a l e





Indice

Presentazione del Presidente

5

Nota metodologica

6

Sezione I

Identità

Identità dell'impresa

9

- Chi siamo
 - il nostro percorso in breve
- Mission
- Principi, valori ed etica
- Certificazioni
 - responsabilità sociale
 - sistema di gestione della qualità
 - responsabilità amministrativa
- Settori di attività
- Governance
 - profilo societario
 - organizzazione aziendale
 - le sedi

9

9

11

11

12

13

14

16

17

19

19

19

20

Le nostre attività

21

- Settore socio educativo
- Settore socio assistenziale
- Settore educativo culturale

21

25

26

Gli appalti

29

Sezione II

Il valore aggiunto ed economico

Andamento del fatturato

35

- Destinazione del risultato di esercizio
- Relazione del collegio sindacale

39

39

Sezione III

Relazione sociale

Indicazione degli stakeholder

43

- Il personale
 - dati sull'occupazione
 - i contratti applicati
 - i permessi studio
 - la formazione delle risorse umane
 - la sicurezza sul luogo di lavoro
 - il clima interno
 - il clima sindacale

44

45

47

47

47

47

48

50

52

I soci

53

I partner

53

I fornitori

54

La collettività

55



Sezione IV
Dicono di noi

- La customer satisfaction 59
- Comune di Fontanellato (PR) 59

Conclusioni

- Valutazione dei risultati raggiunti 63
- Obiettivi per il 2010 64



Presentazione

Il 2009 è stato un anno piuttosto difficoltoso a causa della crisi economica che ha inevitabilmente coinvolto anche la nostra realtà, infatti per la prima volta dopo anni di crescita, vi è stata una contrazione del fatturato. Viste le evidenti difficoltà, mi sento tuttavia di considerare il mantenimento dello status quo, come un risultato positivo, dato dal costante impegno di tutti e dal perseguimento degli obiettivi che ci siamo prefissati.

Quest'anno è stato segnato in particolar modo dalla certificazione del modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 che consente alla nostra azienda di rafforzare il sistema di controllo interno per lo svolgimento dell'attività secondo condizioni di correttezza e di trasparenza, nonché di tutelarsi dai reati previsti dalla citata normativa. Parallelamente è proseguito l'impegno per il mantenimento della certificazione del sistema qualità e della responsabilità sociale, nonché l'implementazione del sistema di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro come da norma OHSAS 18001:2007.

Durante quest'anno abbiamo ottenuto importanti riconferme in entrambi i settori della Cooperativa, attraverso la riaggiudicazione di servizi fondamentali - la gestione dei servizi integrativi e sperimentali per la prima infanzia per il Comune di Venezia e la gestione integrata dei servizi per la Fondazione Musei Civici di Venezia. Vi ricordo, inoltre, che nel 2009 è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione, riconfermando quasi in

toto i membri uscenti e il Collegio Sindacale. Infine, anche quest'anno notevoli sforzi e risorse sono state concentrate nella formazione del personale, soprattutto in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, obiettivo, questo, primario della nostra attività e che ha visto il coinvolgimento responsabile e partecipativo di tutta la struttura aziendale.

Allo stesso tempo abbiamo puntato al miglioramento della struttura comunicativa, anche nella prospettiva della sempre più evidente territorialità della Cooperativa, ne sono esempi principali: la pubblicazione del Bilancio Sociale, l'implementazione della nostra presenza sul web attraverso il sito internet, la distribuzione dell'House Organ a tutti i soci e dipendenti.

Concludo auspicando una ripresa del trend di crescita che ha contraddistinto lo sviluppo di tutti gli ultimi anni della Cooperativa, anche dirigendo gli sforzi verso una diversificazione delle attività svolte e puntando con maggior risorse al Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale, in particolar modo attraverso la realizzazione di strutture socio sanitarie per anziani e disabili, e la relativa gestione tout court dei servizi.

Ringrazio, infine, tutto il Consiglio di Amministrazione, i miei collaboratori, tutti i soci e dipendenti per il lavoro svolto quest'anno.

Il Presidente
Paolo Dalla Bella



Nota metodologica

Il Bilancio 2009 è organizzato in tre sezioni; si tratta di una struttura volontariamente mantenuta nel tempo non solo per rendere comparabili i Bilanci ma anche per rafforzarne la trasparenza e la comprensione nei confronti dei lettori.

Sotto il profilo del modello di riferimento utilizzato, ribadiamo l'opzione di attenerci alle indicazioni proposte dal "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS)": il Gruppo ha redatto e presentato i "Principi di Redazione del Bilancio Sociale", documento al quale facciamo riferimento assieme alle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale da parte delle imprese sociali emanate dal Ministero della solidarietà sociale.

Coerentemente a ciò, il documento si struttura nelle seguenti sezioni:

- Identità Aziendale: vengono chiariti l'assetto istituzionale, i valori di riferimento, la missione, le strategie e le politiche che ne orientano il posizionamento nel mercato di riferimento.
- Il Valore Aggiunto ed Economico: sono riportati i principali dati di performance economica reinterpretati attraverso il calcolo della determinazione e della distribuzione del Valore Aggiunto a favore degli stakeholder. Il Valore Aggiunto esprime la capacità dell'azienda di creare valore economico con particolare orientamento agli stakeholder.
- Relazione Sociale: contiene la descrizione qua-

litativa e quantitativa delle relazioni (anche con riferimento agli impegni assunti e ai programmi realizzati) con i singoli stakeholder.

Socioculturale, attraverso la redazione del Bilancio Sociale dà quindi conto dell'identità e dei valori di riferimento intrapresi e applicati nel lavoro quotidiano, fornisce indicazioni sulle relazioni intraprese con l'ambiente in cui si opera con i vari stakeholder e indica gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a perseguire.



SEZIONE I

Identità



Art. 45 Costituzione

“La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l’incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità.”



la nostra passione
al vostro servizio

A horizontal strip of four small images: a close-up of a face with red lips, the interior of a cathedral with Gothic arches, two hands clasped together, and the exterior of a large cathedral building.

coop. soc. onlus **SOCIO**
culturale
società di servizi

Identità dell'impresa

Chi siamo

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di tipo "A", che da oltre vent'anni opera nell'ambito delle attività culturali e sociali; inizialmente l'intento è stato quello di rispondere alle esigenze occupazionali dei Soci, venendo nel contempo incontro alle necessità della Pubblica Amministrazione. Con tenacia, impegno e sensibilità abbiamo saputo mettere al centro del nostro lavoro la persona, il suo mondo, i suoi bisogni e le sue aspirazioni.

Attualmente la nostra Società occupa un ruolo importante nel panorama della cooperazione sociale e culturale nella Regione Veneto ed ormai in ambito nazionale: per entrambi i settori, possiamo affermare di aver raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, che ci ha portato a collaborare con importanti Enti Pubblici e Privati nella gestione di servizi anche complessi.

Lo sviluppo si è dimostrato molto positivo ma costante nel tempo e nei risultati infatti il nostro fatturato complessivo ha avuto un incremento annuo di circa due milioni di Euro, passando dai € 6.000.000 del 2005, a più di € 12.500.000 del 2009.

Anche la nostra presenza territoriale si è notevolmente estesa: attualmente operiamo stabilmente nel Nord Est, in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana e Sicilia.

Il fondamento del nostro operato si basa nel porre la massima attenzione alle esigenze del committente e dell'utenza, migliorando, contemporaneamente, il livello qualitativo dei nostri servizi.

IL NOSTRO PERCORSO IN BREVE

Dall'1986 al 2000

- costituzione della cooperativa;
- primi servizi in ambito culturale in collaborazione con il Comune di Venezia e la Regione Veneto;
- prima conduzione dei servizi educativo culturali alla Biennale di Arti Visive di Venezia e presso i Musei Civici Veneziani;
- avvio dei primi servizi socio assistenziali;
- servizi di assistenza scolastica ed assistenziale a domicilio per il Comune di Venezia;
- prima collaborazione con la Fondazione Giorgio Cini di Venezia nella gestione di attività educativo culturali;
- Trasformazione in cooperativa sociale di tipo A;
- prima gestione di attività cinematografica;
- iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali;
- avvio primo global service infermieristico - assistenziale in una casa di riposo per anziani;
- prima gestione completa delle biblioteche del polo universitario di Trento;
- prima gestione asilo nido e scuola materna;



**2001**

- apertura del primo centro infanzia privato;

2002

- ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001;
- gestione servizi alla genitorialità e prima infanzia L. 285/1997;

2003

- gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia;
- apertura nuovi servizi di gestione museale nelle città di Torino e Milano;

2004

- conseguimento di nuovi servizi in ambito sociale nella provincia di Vicenza;
- modifica della denominazione in Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale Onlus;

2005

- ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000;
- gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede operativa;

2006

- ventennale della Cooperativa;
- inserimento nello Statuto dell'abbreviazione del nome "Socioculturale Cooperativa Sociale Onlus";
- aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia;
- affidamento da parte della Fondazione La Biennale di Venezia dei servizi di gestione operativa in occasione delle esposizioni internazionali;

2007

- gestione del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap per l'azienda Ulss 14 di Chioggia (Ve);
- gestione dei servizi museali presso i Civici Musei d'Arte e di Storia di Brescia;
- gestione dei servizi museali presso la Reggia di Venaria Reale;
- gestione dei servizi per l'assistenza alla comunicazione ad alunni con handicap sensoriale per la Provincia di Palermo;
- apertura di sedi operative a Chioggia, Torino e a Palermo.

2008

- gestione del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como;
- gestione dell'asilo nido aziendale dell'Istituto Universitario Architettura di Venezia;
- gestione del servizio di assistenza scolastica integrativa a favore dei disabili sensoriali favore dei disabili sensoriali per la Provincia di Venezia;
- gestione di servizi di assistenza domiciliare dei seguenti comuni: Noventa Padovana (PD), Selvazzano Dentro (PD), Pianiga (VE), Santa Maria di sala (VE) e comune di Casale sul Sile (TV);
- gestione dei servizi bibliotecari dei comuni di Bergamo, Montebelluna (TV) e di Cavallino Treporti (VE);
- gestione dei cinema multisala Astra, Giorgione e l'arena estiva di Campo San Polo per il comune di Venezia.

2009

- certificazione del modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.lgs. 231/2001;
- gestione dei servizi di portierato, guardiania e centralino presso il museo di Storia Naturale di Verona;

- gestione dei servizi di reception e front-office presso la Biblioteca di Madone (BG);
- gestione dei servizi di front-office presso il Museo di Storia Naturale e di Archeologia di Montebelluna (TV);
- gestione dei servizi di guardiania, biglietteria e bookshop presso i Musei Civici di Trieste;
- gestione dei servizi di biglietteria e accoglienza, promozione e valorizzazione turistica, sorveglianza, visite guidate e attività didattica presso la Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR);
- riconferma nella gestione servizi integrativi e sperimentali per la prima infanzia per il Comune di Venezia denominati "Spazi Cuccioli", ossia: XXV Aprile, Ca' Bianca, San G.Bosco, Trilli, Sbirulino (Bellini) e Piccolo Principe (Spallanzani)
- riconferma della gestione della Ludoteca per la Municipalità di Favaro;
- inaugurazione del nuovo asilo nido comunale di Salzano (VE).



Mission

L'attività che svolge Socioculturale quotidianamente, si basa sui seguenti principi e valori:

- Garantire ai soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili, mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali ed alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui si opera.
- Coinvolgere i soci nella gestione della Cooperativa, nelle iniziative di impresa e nelle attività sociali, ispirandosi ai principi di mutualità ed imparzialità. Valorizzare le persone, le loro capacità e professionalità.
- Diventare partner dei clienti, offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali, nonché costruendo proposte imprenditoriali innovative e competitive.
- Perseguire l'interesse generale delle comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini, promuovendo iniziative sociali e collaborando con le istituzioni, il movimento cooperativo, le organizzazioni non profit e gli altri soggetti presenti nel territorio.

Principi, valori ed etica

Lavoro infantile

Socioculturale non usufruisce e non favorisce l'utilizzo di lavoro infantile; in Italia il tema dell'età minima di avviamento al lavoro è regolata dal decreto legislativo 262/00 e definisce quanto segue: bambino: minore che non ha compiuto gli anni 16 o che è soggetto all'obbligo scolastico adolescente: minore d'età compresa tra i 16 e i 18 anni e non è più soggetto all'obbligo scolastico.

Lavoro obbligato

Socioculturale non usufruisce e non favorisce l'utilizzo di lavoro obbligato; per lavoro obbligato si intende "ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente".

Salute e sicurezza sul lavoro

Socioculturale garantisce un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzando le misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso; è nominato un RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione) per la salute e la sicurezza di tutto il personale; sono nominati inoltre i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Socioculturale rispetta il diritto dei lavoratori di aderire e di formare sindacati di propria scelta e il diritto alla contrattazione collettiva, e garantisce che i rappresentanti sindacali non siano discriminati sul luogo di lavoro e che possano comunicare con i propri associati.



Discriminazione

Socioculturale non attua discriminazioni in relazione a: assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento e/o pensionamento sulla base di: razza, ceto, origine nazionale, casta, religione, nascita, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe dar luogo a discriminazioni. Socioculturale non interferisce con il diritto del personale di seguire principi o pratiche – non permette comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

Procedure disciplinari

Socioculturale non utilizza e non favorisce punizioni corporali, coercizioni mentali o fisiche, violenze verbali. Socioculturale dimostra rispetto per l'integrità mentale, emotiva e fisica dei lavoratori nei processi disciplinari.

Orario di lavoro

Socioculturale si conforma all'orario di lavoro previsto dalle leggi vigenti e dagli standard industriali, con la specificazione che, in ogni caso, al personale non deve essere normalmente richiesto di lavorare per un periodo superiore alle 40 ore settimanali e deve essere previsto almeno un giorno di riposo in ogni periodo di 7 giorni.

Criteri retributivi

Socioculturale applica i contratti collettivi nazionali di categoria e garantisce il rispetto dei minimi retributivi legali, che le trattenute sul salario non sono dovute a scopi disciplinari e che la busta paga è chiara e comprensibile per tutti.

Certificazioni

Socioculturale ha impostato un programma di monitoraggio e di miglioramento nell'erogazione dei propri servizi. Lo scopo è incrementare la propria capacità di promozione, sviluppo e controllo della gestione di nuovi servizi, attraverso una maggiore consapevolezza e responsabilità dei ruoli attribuiti a tutto il personale. Uno degli obiettivi primari della Cooperativa è quello di far parte di una ristretta cerchia di aziende leader, che privilegiano gli aspetti di qualità e affidabilità nella gestione delle proprie attività. Per far fronte a questo impegno abbiamo sviluppato dei sistemi di gestione aziendale organizzati per funzioni e competenze professionali, tali da rispondere con estrema rapidità ed efficacia alle richieste di mercato ed allo stesso tempo mirando ad una maggiore soddisfazione dei propri Clienti.



Tale impostazione metodologica ci ha condotto ad ottenere, in primis, la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001, quindi la certificazione SA 8000, meglio conosciuta come "certificazione etica", e, in previsione per il 2010, la certificazione per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001:2007. Allo stesso modo siamo arrivati, tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009, ad adottare il modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.lgs. 231/2001.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Già da diversi anni Socioculturale ha ottenuto la certificazione del sistema di Responsabilità Sociale secondo lo standard SA8000, il 2009 è stato pertanto un anno di ulteriori conferme che hanno premiato la nostra volontà di promuovere la responsabilità sociale, investendo concretamente nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.

Le visite di sorveglianza dell'organo certificatore infatti hanno confermato la coerenza del sistema con quanto prescritto dalla norma, escludendo non conformità ed apponendo osservazioni che sono state gestite come valide opportunità di miglioramento.

Inoltre, un'ulteriore e positiva risposta all'obiettivo di integrare e non tralasciare preoccupazioni di natura etica nella definizione delle politiche e strategie aziendali, viene sottolineata dalla grande partecipazione dei lavoratori al questionario people satisfaction relativo all'anno 2009.

Evidenziamo il fondamentale ruolo nella gestione del sistema da parte del Comitato Etico, organo di rappresentanza dei lavoratori atto a promuovere azioni di miglioramento aziendale, contrastare il mancato rispetto dei requisiti di responsabilità sociale o la violazione di quanto espresso nella

politica o nel codice etico. Il Comitato etico si è riunito nel 2009 tre volte, di concerto con la direzione della Cooperativa, svolgendo regolarmente i compiti a cui è preposto.

Per il triennio 2008-2011, Il Comitato Etico è così composto:

Maurizio Antonini
Musei Civici di Venezia

Valeria Davanzo
Assistenza Domiciliare Musile di Piave (VE)

Sabina Morello
Assistente alla comunicazione Provincia di Venezia

Emanuela Rappelli
Musei Città di Torino

Luigi Vassallo
Musei Civici di Brescia

Antonio Mirabella
Coordinatore servizi Provincia di Palermo

È possibile inviare segnalazioni o reclami all'indirizzo dell'ente di certificazione sa8000@sgs.com oppure laura.ligi@sgs.com (fax: +39 0516389926) e dell'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 100010 USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org fax: +212 6841515)

Relazioni degli audit effettuati nel corso dell'anno dall'ente certificatore SGS:

Nella verifica ispettiva del 23 - 24 novembre 2009 sono state sottolineate alcune osservazioni generali, in particolare:

L'osservazione a) evidenziava la mancata armonizzazione della sorveglianza sanitaria - per determinate mansioni - con quanto previsto dalla conferenza Stato-Regioni del 16/03/2006. Questa osservazione è stata posta all'attenzione del ns medico del lavoro che ha modificato il protocollo sanitario adottato dalla Cooperativa prevedendo, in caso di sospetta alcol dipendenza, la possibilità di svolgere particolari accertamenti.

L'osservazione b) richiede la possibilità di integrare il numero dei componenti del Comitato Etico in particolare per quanto riguarda la sede di Palermo. Pertanto, presso la sede di Palermo nei primi mesi del 2010, si è provveduto all'elezione di un nuovo membro del Comitato.

L'osservazione c) richiede di informare meglio il personale di Palermo in merito alla rendicontazione delle ore di formazione effettuate al di fuori dell'orario di lavoro.

Tra le opportunità di miglioramento si sottolinea nuovamente la possibilità di perfezionare la conoscenza degli strumenti SA8000; ciò ha dato lo spunto per ipotizzare la fattibilità di incontri formativi per gruppi di neoassunti al fine di presentare ai lavoratori le nostre certificazioni ed i principi della responsabilità amministrativa. Inoltre, sempre tra le opportunità di miglioramento, è richiesta la definizione delle figure responsabili del monitoraggio delle azioni di formazione/informazione in materia di salute e sicurezza e la semplificazione del sistema di gestione della turnistica.

Da segnalare il raggiungimento dell'accordo sindacale in materia di flessibilità per gli Asili di Venezia, che si valuterà se estendere anche ai Lettori di Venezia.

Il questionario "people satisfaction"

Anche quest'anno abbiamo proposto ai soci e dipendenti il consueto questionario per la valuta-



zione della soddisfazione del cliente. Il questionario, completamente rinnovato rispetto allo scorso anno, proponeva 31 domande, alcune a scelta multipla, con la possibilità di indicare per ogni quesito un valore da 1 a 10, così che ciascuno potesse esprimere una opinione in modo semplice ma puntuale.

Gli argomenti che si sono voluti sottoporre all'attenzione dei dipendenti sono suddivisibili in quattro macro categorie:

- Rapporti con Responsabili e Colleghi;
- Percezione della mansione svolta;
- Formazione ricevuta e conoscenza dei sistemi di gestione della Cooperativa;
- Percezione di eventuali discriminazioni.

I **rapporti con i responsabili** sono generalmente percepiti in modo positivo con valori che per la maggior parte vanno dall'8 al 10. È apprezzata soprattutto l'educazione del personale e la correttezza, mentre le critiche principali vengono rivolte soprattutto alla mancanza di contatti



e alla poca reperibilità di alcuni Coordinatori. Anche il **rapporto con i colleghi** è sostanzialmente buono, con valori che si assestano attorno al 7.

La **percezione della mansione** svolta è mediamente positiva, soprattutto per quanto riguarda alcuni aspetti tra i quali: l'equa distribuzione del lavoro, la soddisfazione per i compiti svolti, l'orario di lavoro, l'investimento professionale e la prima informazione ricevuta all'avvio del servizio. Come aspetti critici che andrebbero migliorati, vengono indicati: una maggiore responsabilità nel lavoro e attenzione ai risultati raggiunti.

La maggior parte del personale ritiene che la **formazione ricevuta** sia stata chiara e puntuale, con valori piuttosto alti; anche per quanto riguarda i sistemi di gestione si riscontra una buona conoscenza delle procedure della Qualità e della Sicurezza, meno per quanto riguarda invece la responsabilità sociale, nonostante quasi tutti abbiano la consapevolezza dell'esistenza di un Comitato Etico.

Possiamo confermare che non vi è la **percezione di discriminazioni** di alcun genere, sia per quanto riguarda l'essere o meno socio della Cooperativa, sia per l'adesione ad un sindacato nonostante per quasi il 20% delle risposte questo rischio potrebbe verificarsi.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Nel corso del 2009 il Sistema di Gestione della Qualità ha visto importanti novità in particolare il Sistema è stato aggiornato e modificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. L'aggiornamento ha interessato non solo il manuale che è stato rivisto, modificato ed ampliato, introducendo nuovi argomenti, ma anche tutta la modulistica utilizzata è stata completamente revisionata sia





in base alla recente normativa sia in base alle esigenze operative interne.

Tra gli obiettivi posti per l'anno 2009, molti sono stati raggiunti tra i quali:

- la continua formazione sulla gestione del sistema della qualità aziendale, finalizzata ad una maggiore conoscenza ed applicazione del sistema da parte di tutti i dipendenti, raggiunta grazie ai corsi di aggiornamento mirati al personale in essere e momenti di formazione per i neo assunti; determinante è stata la pubblicazione di tutta la modulistica relativa al sistema nel sito internet aziendale, accessibile e consultabile da tutti i dipendenti;
- è stata inoltre rafforzata la formazione di tutto il personale per quanto riguarda le tematiche inerenti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro (corsi di formazione e di aggiornamento di antincendio, primo soccorso, salute e igiene alimentare). Sono incrementati anche i momenti di formazione specifica in base alla mansione svolta per ampliare le conoscenze e la professionalità degli addetti al fine di erogare servizi sempre più efficienti;
- la competitività sulla progettualità e sui relativi costi di gestione è stata ottenuta grazie all'acquisizione di nuovi servizi e grazie alla riaggiudicazione di appalti in scadenza. Complessivamente nel 2009 Socioculturale ha partecipato a 69 gare di appalto vincendone il 31,88%;
- l'efficienza nella gestione del sistema di gestione della qualità è stata confermata anche dagli esiti positivi delle verifiche ispettive interne ed esterne condotte nel corso dell'anno.

Valutazione degli esiti della Customer Satisfaction

Tra i mesi di ottobre e novembre è stata avviata l'annuale indagine per la valutazione della soddisfazione dei clienti, recapitando a tutti i

nostri Committenti il questionario della "Customer Satisfaction". Nella fase del rientro non tutti i questionari inviati sono ritornati. Data l'importanza di questo prezioso strumento, fondamentale per la valutazione del livello qualitativo dei servizi erogati, Socioculturale si è prefissata di analizzare e proporre nuove soluzioni per facilitare ma soprattutto incrementare il numero dei questionari rientrati. Per il 2010 Socioculturale s'impegnerà quindi a revisionare il questionario nei contenuti e nella grafica, a studiare e ad analizzare nuove metodologie di somministrazione. Per esempio, oltre all'invio via mail e/o fax, potrebbe essere valutata la consegna diretta del questionario ai Committenti da parte dei Responsabili e/o dai Coordinatori di settore in occasione dei periodici incontri, oppure il questionario potrebbe essere somministrato tramite intervista telefonica.

Non Conformità e reclami

Nel corso del 2009 le non conformità registrate sono state complessivamente 17 di cui 9 relative al sistema di gestione della qualità e rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne; 7 relative ai servizi del settore educativo culturale ed 1 relativa al settore socio educativo. Tutte le non conformità sono state gestite e chiuse in maniera positiva nei tempi previsti.

Per quanto riguarda i reclami nel 2009 sono stati raccolti quattro reclami, tutti riferiti al settore educativo culturale. I reclami sono stati gestiti e chiusi con esito positivo rispettando le tempistiche poste.

Verso il 2010

L'inizio del 2010 vede per il Sistema di Gestione della Qualità novità molto interessanti. L'anno inizia infatti con il rinnovo della certificazione che avverrà nel mese di gennaio durante la quale verrà



LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ

Socioculturale, cooperativa sociale Onlus ha impostato un programma di miglioramento nell'erogazione dei propri servizi.

Lo scopo è quello di portare la società all'incremento della capacità di promozione, sviluppo e controllo della gestione di nuovi servizi, attraverso una maggiore consapevolezza e responsabilità dei ruoli attribuiti a tutto il personale.

A fronte di questo impegno la società aspira alla realizzazione di un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali in grado di rispondere con estrema rapidità ed efficacia alle richieste di mercato, mirando ad una maggiore soddisfazione dei propri Clienti.

I membri del Consiglio di Amministrazione di Socioculturale sono consapevoli del fatto che programmi così importanti per lo sviluppo delle proprie attività, potranno avere successo solo se tutte le risorse, a tutti i livelli, condivideranno queste strategie e si faranno partecipi responsabilmente a perseguirle.

L'obiettivo primario della Socioculturale è quello di entrare a far parte di una ristretta cerchia di aziende leader nell'erogazione dei servizi in merito a Qualità e affidabilità dei servizi erogati, allo scopo di soddisfare le aspettative dei propri Clienti, migliorando la Qualità del Lavoro.

richiesto l'ampliamento dello scopo della stessa inserendo anche la gestione di una nuova tipologia di servizi, quelli infermieristici. Socioculturale infatti, a partire dal mese di gennaio, gestirà i servizi infermieristici presso le Case di Risposo dei Comuni di Caorle e San Donà di Piave (VE) e il servizio infermieristico presso la Fincantieri di Venezia. In quest'ottica Socioculturale procederà a revisionare il manuale, le procedure e parte della modulistica relativa al sistema di gestione della qualità

A tal fine la società si prefigge:

- Di operare secondo un sistema di gestione aziendale, ispirato ai criteri della normativa UNI EN ISO 9001, che permetta di verificare in modo continuo e sistematico, l'efficacia della propria organizzazione.
- Di aumentare il coinvolgimento, la competenza professionale e tutte le azioni necessarie, ad ogni livello, perché questa scelta diventi un momento cardine dello sviluppo aziendale.
- Coinvolgimento dei Clienti, con un programma preciso che tenga conto del loro diverso peso, in una prospettiva di un miglioramento continuo delle prestazioni in rapporto più alla Qualità che al costo del servizio.

In particolare la società si impegna:

- Al mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001.
- Ad un progressivo miglioramento continuo di tutte le prestazioni in cui sia coinvolto tutto il personale della azienda.
- All'avviamento di una attività di formazione del personale per consolidare e migliorare la capacità di gestire in Qualità il proprio lavoro e l'orientamento al lavoro di gruppo.

Venezia, 30 marzo 2009

integrandoli con la parte relativa alla gestione di questa nuova tipologia di servizi.

Un altro degli obiettivi posti per l'anno 2010 riguarda l'estensione geografica della certificazione che interesserà le sedi aziendali di Chioggia (VE), Torino e Palermo dove Socioculturale è presente ormai da diversi anni nella gestione dei servizi rispettivamente di: assistenza domiciliare, servizi museali e assistenza alla comunicazione.



RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Definiamo brevemente "Responsabilità Amministrativa" il modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica". Il D.Lgs 231/2001 ha introdotto per la prima volta in Italia la responsabilità penale degli enti per alcuni reati commessi nell'in-



teresse o a vantaggio degli stessi, sia da parte degli amministratori e dei dirigenti, sia da parte dei loro sottoposti, come ad esempio i dipendenti. La responsabilità non è quindi solo della società, ma anche della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto.

Tale modello organizzativo prevede, come organismo di riferimento, l'Organo di Vigilanza, il quale è stato nominato all'inizio del 2009 con delibera del Consiglio di Amministrazione del 2

febbraio 2009 e che ha sostanzialmente compiti di vigilanza sull'osservanza e sull'efficacia del modello stesso.

Lo scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo che abbia come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei Reati mediante la individuazione dei cosiddetti "Processi Sensibili" che, nella realtà aziendale di Socioculturale, a seguito di una approfondita analisi effettuata in previsione dell'adozione del Modello risultano principalmente:

- a) reati contro la P.A.: gestione delle ispezioni da parte della P.A.;
- b) reati societari:
 - attività di formazione del bilancio;
 - gestione e comunicazione verso l'esterno di notizie e dati relativi alla Società;
 - operazioni sul capitale sociale;
 - attività di controllo svolta dalla società di revisione e dal collegio sindacale.
- c) delitti di omicidio colposo e lesioni personali colpose derivanti da inosservanza delle norme poste a tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro.

I principi contenuti nel Modello sono volti, da un lato, a determinare una piena consapevolezza del potenziale autore del Reato di commettere un illecito, dall'altro, grazie ad un monitoraggio costante dell'attività, a consentire a Socioculturale di reagire tempestivamente nel prevenire od impedire la commissione del Reato stesso.

Tra le finalità vi è, quindi, quella di sviluppare nei Dipendenti, nei membri degli Organi Societari, nei Consulenti e Partner che operano nell'ambito dei Processi Sensibili, la consapevolezza di poter determinare illeciti passibili di conseguenze penalmente rilevanti.

Settori di attività



SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

- **Prima infanzia e Minori**
Asili nido, centri infanzia, scuole materne, comunità alloggio, centri di aggregazione giovanile e ludoteche.
- **Disabili sensoriali e psicofisici**
Integrazione scolastica, servizi educativi e animazione.
- **Anziani**
Assistenza domiciliare, servizi infermieristici ed animazione in case di riposo ed in centri diurni.
- **Strutture per l'infanzia**
Progetto architettonico, arredi ed attrezzature e progetto pedagogico

Prima infanzia e minori

Gli Asili Nido ed i Nidi Aziendali sono la risposta che Socioculturale offre alla nuova cultura dell'infanzia che necessita di spazi e tempi nei quali vivere esperienze relazionali, affettive e cognitive, e alle mutate esigenze delle famiglie che sempre più necessitano di soluzioni adeguate al problema dell'accudimento dei bambini nell'arco della giornata, unito all'esigenza di garantire validi stimoli



educativi e relazionali a sostegno del loro compito educativo.

Oltre all'aspetto qualitativo, la peculiarità dei servizi per l'infanzia progettati e gestiti dalla Società Servizi Socio Culturali è la flessibilità, intesa sia in termini di tempi e modalità, sia in termini di programmazione e contenuti. Infatti si propongono orari di apertura molto ampi e diverse fasce orarie accanto a una programmazione educativa che mira alla crescita globale del bambino nel pieno rispetto dei tempi, bisogni e caratteristiche di ciascuno. La Cooperativa lavora secondo un'ottica di qualità globale, capace di recepire le esigenze dell'utenza stessa e di offrire, attraverso un costante lavoro di équipe, risposte mirate. La qualità del servizio è garantita da alcune scelte di fondo della società, come l'integrazione con il territorio, l'adeguatezza delle strutture e in particolare la selezione del personale. Socioculturale ha sempre tenuto in massima considerazione quest'ultimo aspetto, che porta a garantire l'impiego di persone qualificate e con maturata esperienza nell'ambito dei servizi rivolti alla prima infanzia ed ai minori.

Disabili sensoriali e psicofisici

Gestione di strutture e di piccole comunità residenziali, destinate ad accogliere in prevalenza disabili adulti portatori di deficit di grave e gravissima entità. I servizi vengono gestiti in convenzione con le Provincie e le Aziende USL.

Anziani

Nella gestione di strutture per anziani proposta da SocioCulturale, sono offerti agli ospiti un insieme di servizi che vanno dalla cura personale ai servizi alberghieri (pranzo e/o cena), attività di prevenzione e di riabilitazione, attività ricreative e culturali. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è rivolto agli anziani o adulti con limitazioni funzionali, in

condizioni di autosufficienza o di solitudine che hanno bisogno di aiuto ed assistenza a casa.

Strutture per l'infanzia

Da alcuni anni siamo partner della Pubblica Amministrazione e delle aziende private nella progettazione di edifici per l'infanzia, utilizzando anche i più recenti criteri della bioarchitettura. Elaboriamo inoltre le migliori soluzioni di arredamento e design degli spazi tenendo conto dei bisogni percettivo-sensoriali dei bambini.

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

• Servizi a musei ed esposizioni

Attività didattica, organizzazione di visite guidate ed itinerari turistici, accoglienza al pubblico, bookshop, biglietteria

• Servizi in biblioteche ed archivi

Assistenza al pubblico, catalogazione, archiviazione

Servizi a musei ed esposizioni

La gestione di servizi rivolti al pubblico e al patrimonio museale segue una metodologia connessa all'organizzazione interna dei musei, alla gestione del personale, delle reti museali ed al marketing. Tali attività sono finalizzate al miglioramento e all'ottimizzazione della qualità complessiva della fruizione: guardiania e custodia delle sale espositive, vigilanza nei confronti dei materiali esposti, servizi di guardaroba, assistenza all'utente. A questi si aggiungono servizi di divulgazione strettamente finalizzati a sostenere il progetto culturale del museo e della visita alla struttura, realizzabili attraverso un'attività di documentazione sulle collezioni dei singoli musei mediante materiale informativo, visite guidate, assistenza didattica, raccolta e proiezione di audiovisivi, monitoraggio sistematico sullo

stato di conservazione del patrimonio museale. Vengono promossi inoltre una serie di percorsi guidati alla riscoperta di interessanti luoghi artistici e culturali così da permettere la conoscenza e la valorizzazione anche di quella parte del nostro patrimonio artistico al di fuori dei normali percorsi del turismo di massa e che costituiscono, invece, un inestimabile ricchezza.

Servizi in biblioteche ed archivi

La Cooperativa elabora progetti per la gestione di Biblioteche, di Sistemi Bibliotecari e Archivi, che



prevedono l'impiego di personale qualificato e in possesso di idoneo titolo di studio, garantendo al committente un intervento efficace e di elevata qualità.

I servizi offerti in tale settore prevedono la catalogazione e l'inventariazione bibliografica, il riordino bibliotecario, la lettura animata, la gestione di sale di lettura e di studio, la gestione anche computerizzata del prestito, interventi di restauro cartaceo, riordino degli archivi, archiviazione su supporti multimediali.



Governance

PROFILO SOCIETARIO

Consiglio di Amministrazione

Paolo Dalla Bella	<i>Presidente</i>
Stefano Parolini	<i>Vice Presidente</i>
Irene Conton	<i>Consigliera</i>
Sabrina Muzzati	<i>Consigliera</i>
Pirro Piccolo	<i>Consigliere</i>

Direttore generale

Paolo Dalla Bella

Collegio Sindacale

Dott. Michele Furlanetto	<i>Presidente</i>
Dott. Giancarlo Bellemo	<i>Sindaco Effettivo</i>
Dott. Paolo Caffi	<i>Sindaco Effettivo</i>
Dott.ssa Roberta Palmarini	<i>Sindaco Supplente</i>
Dott. Umberto Scarso	<i>Sindaco Supplente</i>

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Presidente e Direttore Generale

Paolo Dalla Bella

Ufficio di Direzione

Carmela Tarantino

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Lorenzo Cusaro

Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione

Gianni Fabris

Responsabile SA8000

Sabrina Salmena

Responsabile Qualità

Carmela Tarantino

Ufficio Amministrazione e Personale

Responsabile

Sabrina Muzzati

Amministrazione

Stefania Boggiani
Roberta Battistin
Roberto Turetta

Personale

Lorena Rigato
Sabrina Salmena

Centralino e segreteria

Daniela Lavina

Ufficio Contratti ed Appalti

Responsabile

Pirro Piccolo

Settore Educativo Culturale

Responsabile

Pier Luca Bertè

Coordinatrici

Ilaria Busetto
Irene Conton
Claride Piva
Cristina Valeri

Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

Responsabile

Stefano Parolini

Coordinatrici socio-educativo

Francesca Gemignani
Arianna Rocco
Francesca Trovò



Coordinatrici socio-assistenziale

Silvia Chiapolin
Erica Rizzo

LE SEDI

Sede legale

Venezia Marghera
Via Ulloa n. 5
Tel. 041 5381402

Sede operativa

Venezia Mestre
Via Bembo n. 2/a
Tel. 041 5322920
Fax 041 5321921
info@socioculturale.it

Ufficio di Palermo

Via Domenico Scinà n. 28
90139 Palermo
Tel. e Fax 091 7495292
palermo@socioculturale.it

Coordinatore Antonio Mirabella

Ufficio di Verona

Via Albere n. 19
37138 Verona
Tel. 045 506047
Fax 045 8206731
verona@socioculturale.it

Coordinatrice Cristina Bontempi

Ufficio di Torino

Via Sant'Anselmo, 6
10125 Torino
Tel. 011 6680970
Fax 011 6508190
torino@socioculturale.it

Coordinatrice Emanuela Rappelli

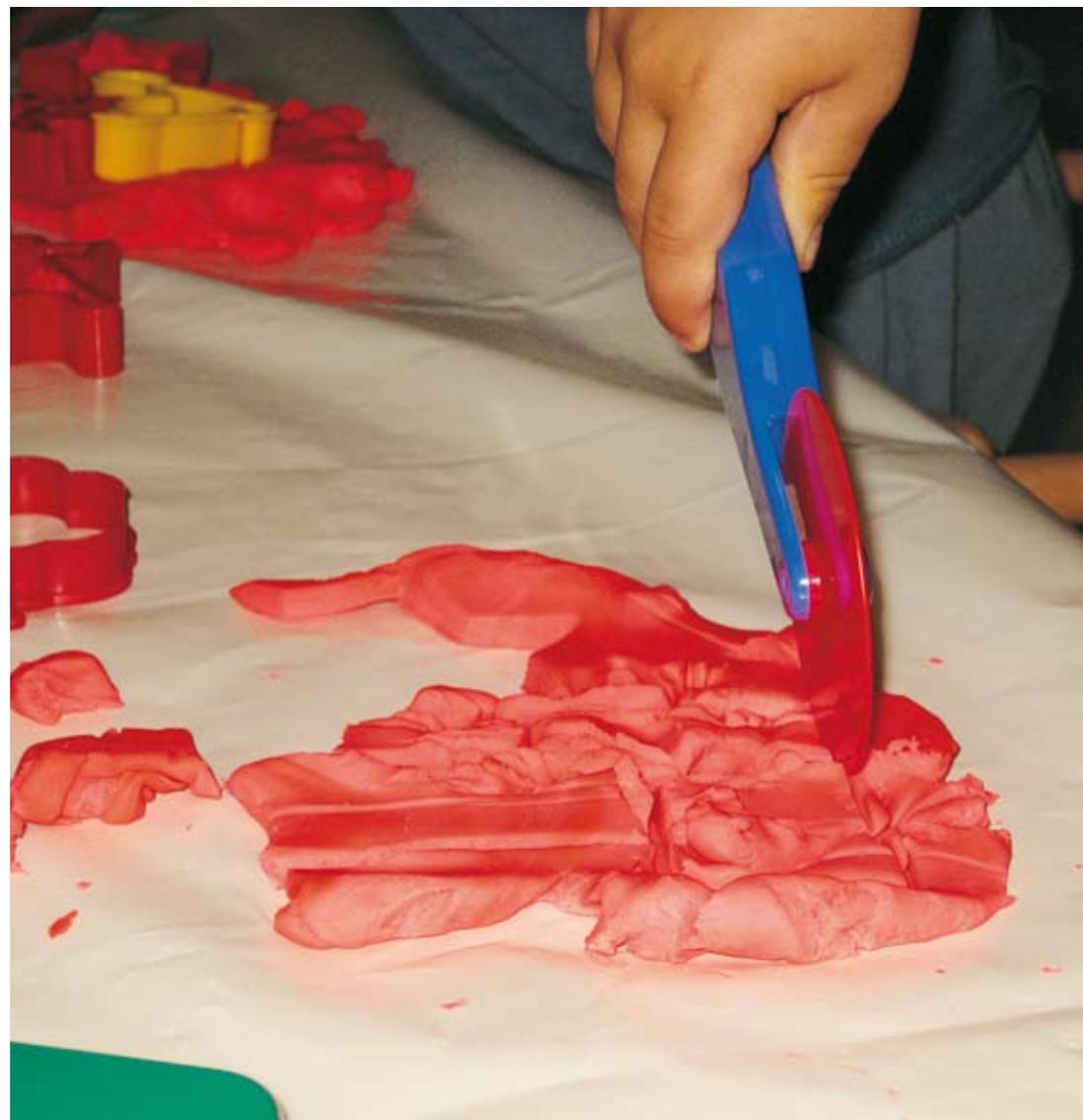
Ufficio di Chioggia

Via Aldo Moro n. 1007
30015 Chioggia (Ve)
Tel. 041 4968385

Fax 041 4969283

chioggia@socioculturale.it

Coordinatrice Mariagrazia Barbieri



Le nostre attività

Settore socio educativo

Responsabile **Stefano Parolini**

Il 2009 è stato un anno di consolidamento nella gestione dei servizi di Socioculturale, rivolti alla prima infanzia, alla pre-adolescenza e alla disabilità sensoriale: sono stati riconfermati, infatti, gli Spazi Cuccioli del Comune di Venezia, la Ludoteca della Municipalità di Favaro Veneto e i servizi educativi ai disabili sensoriali della Provincia di Venezia. Nell'arco dell'anno non ci sono state invece nuove acquisizioni ma nemmeno perdite dei servizi educativi in gestione alla Cooperativa.

Socioculturale, per mantenere un'elevata qualità dei propri servizi, continua a proporre un'offerta formativa e di supervisione per tutti gli operatori che lavorano nei vari servizi educativi.

Per quanto concerne gli asili nido è importante evidenziare che si è conclusa con esito positivo la fase di autorizzazione secondo i requisiti della Regione Veneto.

Asilo nido Comunale Spinea

Nel corso dell'anno 2009, considerando i due anni scolastici, hanno fruito del servizio un totale di 60 famiglie. Si rileva nel gruppo la presenza di due bambine con grave disabilità per cui il personale in organico è stato implementato con due nuove accudenti.

È rilevante notare come verso fine anno si sia verificato un calo dell'affluenza al nido probabilmente concomitante con il manifestarsi della crisi economica, nonostante i Servizi Sociali comunali contribuiscano in modo significativo al sostentamento delle famiglie in difficoltà.

Per quanto concerne gli incontri di formazione rivolti ai genitori, nell'arco dell'anno, si sono svolti quattro incontri, organizzati dalla Cooperativa, in collaborazione con il Comune, durante i quali sono state trattate le tematiche che i genitori stessi avevano suggerito.

Asilo Nido Comunale Integrato "Il giardino" Noventa Padovana

Nell'anno 2009 l'Asilo Nido Comunale Integrato "Il giardino" ha funzionato a pieno regime; si rileva un'alta e costante frequenza dei bambini con una percentuale molto alta di utenti stranieri.

Ludoteca "L'albero dei desideri" Campalto

Il servizio ludoteca "L'albero dei desideri" è stato riconfermato nei primi mesi del 2009. Alla luce della pregressa conoscenza della difficile realtà territoriale è cresciuto l'impegno di Socioculturale nel proporre nuove iniziative volte al coinvolgimento dell'utenza. Si sono fatti più assidui i contatti con le Associazioni del territorio e sono state gettate le basi per una più stretta collaborazione con i servizi della Municipalità.



Asilo Nido Comunale "Coccole e capriole"

L'andamento delle frequenze al servizio è stato pressoché costante, denotando una rispondenza ai bisogni del bacino d'utenza. È rilevante segnalare l'introduzione da parte dell'Amministrazione di una forma di compartecipazione alla spesa delle famiglie, offrendo la possibilità per i residenti di usufruire di tariffe agevolate in base alla situazione economica del nucleo familiare.

Asilo Nido Integrato Comunale "Le manine Colorate" di Fiesso D'Artico

Nel corso dell'anno scolastico si è raggiunto un buon numero di iscritti soprattutto nei primi mesi del 2009 e a fine anno scolastico. Si segnala che il nido è stato autorizzato all'esercizio da parte della Regione Veneto, con la quale è stato intrapreso il percorso di accreditamento.

Asilo Nido Patapùm

L'asilo nido Patapùm ha registrato nei primi mesi del 2009 il pieno di iscritti arrivando a raggiungere la capienza massima del servizio. Anche l'asilo nido Patapum è stato autorizzato all'esercizio da parte di Regione Veneto, con la quale è stato intrapreso il percorso di accreditamento.

Asilo Nido Comunale di Salzano

Nel Comune di Salzano è stato presente, fino a Giugno 2009 compreso, un servizio ex legge 285/1997 (promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza) denominato *Spazio Pollicino*, che accoglieva 15 bambini di età compresa tra i 18 e 36 mesi nel periodo da settembre a giugno, per cinque giorni alla settimana, dalle ore 7.30 alle 12.45. Il mutare della nostra società (sempre meno famiglie hanno la possibilità di "gestire" i bambini attraverso reti parentali) ha implicato una particolare attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alla trasformazione dell'orga-

nizzazione sociale della famiglia e del lavoro, valutando, sentito anche i cittadini, la possibilità di sostituire l'attuale Spazio Pollicino con un servizio più ampio e qualificato per la prima infanzia, quale è l'asilo nido, così da ampliare la fascia oraria di apertura e accogliere anche i lattanti.

Per ospitare questo nuovo servizio si è intervenuti nella struttura di proprietà dell'ente che ha ospitato fino a Giugno 2009 lo Spazio Pollicino, adeguandola strutturalmente e completando gli arredi alle necessità di un servizio nido. Questo intervento, avvenuto in tempo record (i lavori sono iniziati a Luglio 2009 e ad Ottobre 2009 il servizio era già aperto all'utenza) ha permesso alla cittadinanza di fruire di un servizio ben dimensionato e strutturato per accogliere un massimo di 30 bambini nella fascia di età prevista dalla normativa regionale vigente. Naturalmente è aumentato anche il personale, che è passato da due educatrici e una ausiliaria in forza presso lo spazio Pollicino, a sette educatrici e due ausiliarie in forza presso il nuovo nido. La capienza massima di utenti iscritti è stata raggiunta e i genitori si sono dichiarati molto soddisfatti della gestione del nido. La struttura, infine, è stata autorizzata all'esercizio da parte di Regione Veneto con la quale è stato intrapreso il percorso di accreditamento.

Asilo nido Comunale "L'Aquilone" di Mirano

La cooperativa ha continuato ad effettuare le sostituzioni delle educatrici comunali e a gestire in modo più che soddisfacente il proprio personale, composto da tre ausiliarie e tre educatrici che lavorano insieme al personale di Codess Sociale, con cui Socioculturale divide l'appalto, e al personale comunale.

Spazi Cuccioli

In Agosto 2009 Socioculturale si è nuovamente aggiudicata l'appalto dei servizi denominati Spazi





Cuccioli per il Comune di Venezia, per i successivi 3 anni. Le strutture per l'infanzia che ne fanno parte sono: *Trilli*, *Sbirulino*, *Piccolo Principe*, *Ca' Bianca* e *San Giovanni Bosco* al Lido di Venezia e *XXV Aprile* a Sacca Fisola.

Spazi Cuccioli di terraferma ("Trilli" e "Sbirulino" a Mestre e "Piccolo Principe" a Carpenedo): Il Comune di Venezia da settembre 2009 ha ridotto l'apertura dello spazio cuccioli "Piccolo Principe" alla sola fascia antimeridiana (prima esisteva anche una fascia pomeridiana).

Nel 2009 i servizi hanno lavorato a pieno regime ed i genitori si sono dimostrati come negli anni precedenti molto soddisfatti della gestione; si è verificata una flessione solo nel mese di Luglio, dove sono state registrati diversi ritiri in vista del periodo estivo.

Spazi Cuccioli del Lido di Venezia ("Ca' Bianca", "San Giovanni Bosco" e "XXV Aprile"): per lo spazio cuccioli di Ca' Bianca il Comune ha deciso di chiudere il servizio pomeridiano, poiché poco usufruito (su 8 posti ne venivano occupati 3-4 a fatica), rispetto al servizio antimeridiano sempre totalmente coperto. Anche per lo spazio cuccioli San Giovanni Bosco il servizio antimeridiano con 24 posti disponibili è stato usufruito quasi interamente con 23 posti, mentre il servizio pomeridiano non ha superato i 5 bambini, che poi in corso d'anno si sono ridotti a 3. Ha lavorato, invece, a pieno regime lo spazio cuccioli XXV Aprile di sacca Fisola – Giudecca, coprendo tutti e 16 i posti.

Asilo Nido integrato di San Pietro in Volta (Pellestrina Venezia)

Socioculturale si è riaggiudicata la gara d'appalto fino a giugno 2011: il Comune, rispetto all'appalto precedente, ha ridotto il numero dei bimbi a 18 da 29 ed il servizio è stato completamente riempito. In data 3 novembre è stata conseguita l'au-

torizzazione all'esercizio conferita da parte della Regione Veneto e nel 2010 si è concluso il percorso di accreditamento con la Regione Veneto con esito positivo.

Asilo Nido aziendale dello luav (Venezia)

Il servizio è partito nell'ottobre del 2008, con un contratto di concessione con l'Università dello luav di validità quinquennale. Il nido a giugno 2009 ha coperto 13 posti su 30 disponibili, raggiungendo il picco massimo in aprile 2009 con 15 bambini frequentanti, di cui 7 appartenenti alla graduatoria comunale. Il nido, infatti, grazie alla convenzione stipulata tra l'Università e la Municipalità di Venezia Murano Burano, resa ufficiale in data 16-04-2009, ha potuto disporre di 10 posti convenzionati destinati ai bimbi rimasti esclusi dai nidi comunali, in particolare dal nido "Onda", sito nelle vicinanze del nido luav e che in questo senso, proprio come ubicazione e tipologia, può utilmente sopperire alla carenza di posti comunali. Tale convenzione è stata prolungata per l'anno 2009-2010 e i 10 posti sono stati tutti coperti. A dicembre 2009 il numero complessivo di bimbi frequentanti è stato di 20 bambini, di cui appunto 10 comunali. Anche l'asilo luav è stato accreditato dalla Regione Veneto, il cui percorso è iniziato a gennaio 2010, per concludersi a ottobre 2010.

Servizio Lettori di Venezia

A dicembre 2009 il numero totale di casi presentati durante l'anno alla nostra attenzione, ammonta a 141 unità; sono stati assegnati 111 operatori di cui 1/3 circa con più di un caso.

Le disabilità trattate sono state per la maggior parte di persone con deficit uditivi (Audiolesi), per un totale di 88 casi; 51 sono stati invece i casi di utenti Ipovedenti e 2 i casi di ipovedenti/audiolesi, portatori quindi di entrambe le disabilità. Nel totale di 141 casi, 31 sono stati plurihandicap.



Ore assegnate ai casi

N. 73 casi a 12 ore settimanali (tra frequentanti scuola dell'infanzia e scuola primaria)

N. 31 casi a 18 ore la settimana (utenti frequentanti la scuola secondaria di secondo grado)

N. 37 casi a 15 ore la settimana (utenti frequentanti la scuola media)

Per l'anno 2008-2009 e 2009-2010 è stata stipulata nuovamente la convenzione per il Progetto Bilinguismo con la Fondazione Valamarana. I casi seguiti in questo progetto sono 4, tutti utenti frequentanti la scuola dell'infanzia di Noventa Padovana, ai quali sono stati assegnati 3 interpreti Lis e 2 operatori non udenti segnanti (5 in totale). A questi 4 casi è stato assegnato anche un pacchetto ore da parte del Centro Servizi Disabilità Sensoriali della Provincia di Venezia.

Servizi socio educativi	
Comune di Verona	servizi educativi territoriali
Provincia di Palermo	Servizio di Assistenza alla Comunicazione
Provincia di Como	Servizio di Assistenza alla Comunicazione
Ulss 14 Chioggia	servizio integrazione scolastica

Servizio educativo scolastico per la Provincia di Palermo

Nel cantiere di Palermo anche per il 2009 si è svolto il Servizio di Assistenza alla Comunicazione per gli alunni audiolesi che frequentano le scuole di secondo grado della Provincia.

Il servizio veniva affidato per "accreditamento" per cui le famiglie sceglievano liberamente la cooperativa a cui affidare il proprio figlio per l'espletamento del servizio, secondo un albo pubblicato dalla Provincia di Palermo. In tale condizione di libera scelta, anche quest'anno Socio Culturale ha

ricevuto un ampissimo consenso da parte delle famiglie stesse pari all'85% degli aventi diritto.

Ulteriore valore aggiunto è l'inizio di un progetto sperimentale concordato con la Provincia di Palermo, il Provveditorato Agli Studi ed i Servizi di Neuropsichiatria di Palermo, di "Assistenza all'Autonomia ad Personam" in cui due soggetti disabili seguivano un percorso individualizzato per lo sviluppo di quelle capacità che lo rendessero "persona autonoma" nel contesto sociale. Pertanto hanno collaborato 67 Assistenti alla Comunicazione, 2 Assistenti all'Autonomia e una decina di supplenti.

La continuità del servizio nel cantiere di Palermo ha inoltre creato un profondo senso di tranquillità all'interno del personale del territorio, tanto da incentivare matrimoni e maternità.

Il Coordinatore
Antonio Maria Mirabella

Servizio educativo scolastico per la Provincia di Como

Socioculturale, in ATI con la Cooperativa Arti e Mestieri, prosegue per il secondo anno scolastico il servizio di assistenza educativa scolastica ed extrascolastica e generica a favore di disabili sensoriali su tutto il territorio della Provincia di Como. Gli operatori sono circa una novantina, suddivisi per 140 utenti in tutte le scuole di ordine e grado, per una copertura di 38.000 ore annue.





Settore socio assistenziale

Responsabile **Stefano Parolini**

L'Assistenza Domiciliare viene definita come *"la possibilità di fornire a domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione"*.

I partecipanti che collaborano all'attuazione del Servizio di Assistenza Domiciliare sono sostanzialmente tre: l'ente pubblico, ovvero, i Servizi Sociali del Comune; la Cooperativa Socioculturale ed il personale qualificato, nella figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario (OSS) o in alcuni casi dell'Educatore Domiciliare.

Il Comune, tramite l'Assistente Sociale, ha il ruolo di selezionare l'utenza, definire gli obiettivi del servizio, mantenere una rete sociale attiva intorno all'assistito, collegare il medico curante con l'unità sanitaria locale.

La Cooperativa Socioculturale ha il compito di fornire il personale qualificato, coordinare e pianificare le sostituzioni dei dipendenti nei periodi di ferie o assenza per malattia, garantire agli operatori socio sanitari i Dispositivi di Sicurezza Individuale (DPI) e la sorveglianza medica obbligatoria, predisporre momenti di Formazione e di Supervisione.

L'OSS ha l'importante ruolo di essere "gli occhi" dell'assistente sociale, egli, infatti, entrando nelle case dell'utente, ne monitora lo stato psicofisico, verifica e riferisce progressi o nuove situazioni problematiche da risolvere; riporta, durante gli incontri di coordinamento, fatti ed avvenimenti perché gli obiettivi fissati per l'utenza siano sempre la risposta ai bisogni di quest'ultima.

L'operatore ha inoltre una valenza educativa, infatti informa e affianca i parenti dell'assistito che ricoprono il difficile ruolo di *care-giver*: aiuta la famiglia dell'utente nella gestione burocratica delle pratiche assistenziali, istruisce familiari e badanti all'uso

di presidi e ausili in dotazione, educa alla corretta applicazione delle indicazioni terapeutiche affidate dal medico curante ai familiari dell'utente.

L'Educatore Domiciliare è una figura professionale che viene richiesta per svolgere, più specificatamente, un intervento di tipo socio-educativo nei confronti di soggetti minori e delle loro famiglie. Egli interviene con azioni educative rivolte non solo al minore, ma anche a tutto il suo contesto relazionale, supportandone la famiglia e collaborando a scuola con gli insegnanti di riferimento. L'Educatore Domiciliare ha il compito di motivare l'utente all'apprendimento e all'integrazione in ambito scolastico, facendo attenzione a non creare situazioni di dipendenza, ma motivando il minore ed il suo nucleo familiare all'autonomia e allo sviluppo del senso di autoefficacia.

Generalmente l'utente accede al Servizio di Assistenza Domiciliare attraverso una segnalazione ai Servizi Sociali del Comune di residenza da parte di parenti, amici, del medico curante o del reparto ospedaliero di dimissione del paziente. La tipologia dell'utenza è formata essenzialmente da singoli individui, o nuclei familiari in situazioni di disagio che necessitano di un aiuto: anziani, disabili, pazienti non autosufficienti o affetti da malattie cronico-degenerative, persone affette da disturbi psichiatrici aventi necessità di un'assistenza continuativa, nuclei familiari con minori a rischio dove viene monitorato il benessere psicofisico e sociale di ciascun membro.

Le prestazioni di carattere socio-assistenziale offerte dall'Assistenza Domiciliare sono: igiene e cura della persona, aiuto domestico e preparazione dei pasti, disbrigo di pratiche burocratiche, rapporti con l'Azienda Sanitaria Locale e il medico curante, aiuto alla socializzazione, accompagnamento tramite il servizio di trasporto sociali. Alcuni Comuni prevedono che il servizio possa essere erogato gratuitamente per le persone aventi un reddito inferiore ai



limiti definiti nel luogo di residenza, mentre per gli altri utenti viene previsto il pagamento del servizio a seconda del reddito del nucleo familiare.

L'obiettivo finale dell'Assistenza Domiciliare è quello di aiutare persone in difficoltà, conservandone l'autonomia ed il rispetto per la loro individualità, consentendo loro di rimanere il più a lungo possibile nella propria casa.

Nell'anno 2009 il Settore Socio Assistenziale ha visto la riconferma di servizi dove già operava, quali il Servizio di Assistenza Domiciliare per il Comune di Musile di San Donà di Piave, per il Comune di Vigonovo, per il Comune di Noventa Padovana, per il Comune di Stra e per il Comune di Fiesso D'Artico, mentre non è stato rinnovato il servizio di Assistenza Domiciliare per il Comune di Due Carrare.

Durante l'anno 2009 è accresciuta l'attenzione da parte degli enti pubblici al contenimento delle spese in ambito sociale, e una riduzione delle ore mensili a disposizione per l'erogazione del servizio, soprattutto a causa dei minori trasferimenti statali per il rispetto del patto di stabilità. Un impegno di

Socioculturale è stato quello di garantire ai propri dipendenti il rispetto della soglia minima, relativa al monte ore, definita dal capitolato d'appalto.

Servizi socio assistenziali

Comune di Musile di Piave
Comune di Dolo
Comune di Noventa Padovana
Comune di Casale sul Sile
Comune di Selvazzano Dentro
Comune di Stra
Comune di Fiesso d'Artico
Comune di Vigonovo
Comune di Santa Maria di Sala
Comune di Pianiga
Comune di Brugine
Comune di Loria
Comune di Martellago
Coop. Il Glicine

Settore educativo culturale

Responsabile **Pier Luca Bertè**

2009, anno di ulteriori cambiamenti

L'anno 2009 ha visto innanzi tutto il cambiamento del nome del "settore cultura" in "settore educativo culturale" e l'aggiudicazione di nuovi appalti quali il Museo di Scienze Naturali di Verona e i Musei Civici di Trieste (Acquario Marino). Per la prima volta, inoltre, Socioculturale sbarca in Emilia Romagna e lo fa arrivando nella Provincia di Parma e più precisamente a Fontanellato: una gestione tout-court di un castello ed esattamente una rocca, la Rocca Sanvitale. La rocca e il territorio attraggono per tanti motivi e principalmente per il celebre affresco di Parmigianino, ma molte sono le ragioni per andare a Fontanellato: dalle terre verdiane, ai diversi castelli della zona che riportano indietro nel tempo.

La riaggiudicazione dei Musei Civici di Venezia è stata una tappa importantissima a dimostrazione delle scelte aziendali intraprese, accanto alla riaggiudicazione di altri importanti servizi, quali le Biblioteche del Comune di Treviso e i Cinema Giorgione e Astra di Venezia.

Grande importanza è stata data ancora una volta alla formazione del personale, sia in materia di sicurezza, sia specifica e legata alla mansione. Allo stesso tempo abbiamo partecipato a importanti fiere, quali *Museitalia*, la V Conferenza nazionale dei musei d'Italia, organizzata dall'ICOM a Milano, dove si è tenuto un seminario dal titolo: "Vivere o subire il museo, una gestione condivisa" al quale sono intervenuti alcuni committenti di Socioculturale (Città di Torino, Comune di Fontanellato). Questa è stata l'occasione per far conoscere la realtà della Cooperativa, ed evidenziare la situazione attuale dal punto di vista di una realtà cooperativa che si pone come anello di congiunzione tra le committenti che danno in gestione i servizi museali e il pubblico che ne usufruisce. Diviene



Museo di Antropologia criminale "Cesare Lombroso", Università di Torino



primario sottolineare l'importanza dello spirito cooperativo necessario per recepire le richieste e le esigenze del territorio e della comunità condividendo il nuovo ruolo che i musei ricoprono. Socioculturale era anche presente all' *XIII Salone dei Beni e delle Attività Culturali* a Venezia. Il Salone è un evento unico in Italia che si qualifica da tredici anni come vetrina delle ultime innovazioni, proposte e sfide del mondo della valorizzazione del patrimonio artistico e culturale. Si ricorda in particolare la partecipazione del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali che ha presentato un convegno nazionale e allestito un'area espositiva dedicata al recupero del patrimonio culturale nelle zone terremotate dell'Aquila.

Ho il piacere di sottolineare, infine, che i 3 ambiti del settore (museale, bibliotecario e front-line) hanno cercato di andare di pari passo, potenziandosi e strutturandosi in modo compatto e concreto.

Certo, il settore museale è quello che può sembrare privilegiato, ma la partecipazione alle gare d'appalto e gli incarichi che gli enti affidano, dimostrano che l'esternalizzazione dei servizi avviene principalmente per l'area museale.

Lo staff del settore si è arricchito di due nuove collaboratrici, coordinatrici del settore che si affiancano a Irene Conton e Ilaria Busetto e a Torino ad Emanuela Rappelli. Potenziare il settore significa farlo crescere e far crescere la Cooperativa. Investire, ecco la parola che mi sento di ripetere, in risorse umane in particolar modo, acquisendo professionalità e competitività e crescere con la volontà di tutti.

Il 2009 dunque ha visto una situazione di cambiamenti che di certo sono sempre positivi, e il settore educativo culturale e la cooperativa hanno cercato e vogliono cogliere il beneficio di queste svolte. È indubbio che questo comporti alcuni sacrifici e nuove difficoltà da superare.



Servizi acquisiti e terminati

Biblioteca Borgoriccio

terminato il 7 aprile 2009

Residenza Contarini

terminato il 30 aprile 2009

Veneto Agricoltura

terminato il 9 gennaio 2009

Casa del Cinema

terminato il 30 giugno 2009

Museo Rocca Sanvitale a Fontanellato

acquisito nel novembre 2009

Musei civici di Trieste

acquisito nel giugno 2009

- Acquario marino
- Museo del castello di San Giusto
- Museo Sartorio
- Salone degli Incanti

Museo di Storia Naturale e Archeologia di Montebelluna

acquisito nel giugno 2009

Musei

Civici Musei di Venezia

- Palazzo Ducale
- Museo Correr
- Museo di Storia Naturale
- Cà Rezzonico
- Cà Pesaro
- Biblioteca di Casa Goldoni
- Biblioteca di Palazzo Mocenigo
- Museo Fortuny

Azienda di Promozione Turistica di Venezia

Villa Widmann Rezzonico Foscarini - Mira (Ve)

Azienda Agricola Conte Emo Capodilista

Villa Emo Capodilista – Selvazzano Dentro/ La Montecchia (PD)

Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo - Venezia

Museo Civico della Laguna Sud Città di Chioggia (VE)

Museo Tridentino di Scienze Naturali (TN)

- Museo Tridentino di Scienze Naturali – Trento (TN)
- Museo dell'Aeronautica "Gianni Caproni" – Mattarello (TN)

MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto

Brescia Musei:

- Museo di Santa Giulia Pinacoteca Tosio Martinengo
- Museo delle Armi Luigi Marzoli
- Museo del Risorgimento
- Area archeologica del Tempio Capitolino e Palazzo Pallaveri

Musei Città di Torino:

- Museo Nazionale del Risorgimento Italiano
- Museo Diffuso della Resistenza, della Deportazione, della Guerra, dei Diritti e della Libertà
- Museo della Frutta
- Museo Pietro Micca
- Museo Cesare Lombroso
- Museo Anatomia
- Museo della Montagna

IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazione di Venezia - Luoghi monumentali di proprietà dell'I.R.E. in Venezia Centro Storico:

- Oratorio dei Crociferi
- Chiesa dell'Ospedaletto e Sala della Musica
- Chiesa delle Zitelle
- Scala Contarini del Bovolo

Comune di Monfalcone (GO)

Galleria d'Arte Contemporanea di Monfalcone (GO)

Musei Civici di Treviso

- Museo di Santa Caterina
- Cà da Noal

Comune di Verona

- Museo di Scienze Naturali

Cinema

Cinema Giorgione movie d'essai - Venezia

Multisala Astra - Lido di Venezia

Biblioteche

Biblioteca comunale di Chioggia (VE)

Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)

Comune di Mira (VE)

- Biblioteca comunale di Mira
- Biblioteca comunale di Oriago

Biblioteca Civica di Conegliano (TV)

Biblioteca Comunale di Isola Vicentina (VI)

Biblioteca Comunale di Monfalcone (GO)

Biblioteca Comunale di Montebelluna (TV)

Ministero per i Beni e le Attività Culturali Archivio di Stato di Venezia

Biblioteche Comunali di Bergamo:

- Biblioteca Tiraboschi
- Biblioteca Ambiveri
- Biblioteca Valtesse
- Biblioteca Loreto
- Biblioteca Colognola
- Biblioteca Gavazzoni
- Biblioteca Caversazzi
- Biblioteca Angelo Mai
- Biblioteca presso Accademia Carrara Gamec

Biblioteca comunale di Madone (BG)

Biblioteca comunale di Cavallino Treponti (VE)

Comune di Treviso:

- Biblioteca Ex Gil
- Biblioteca BRAT
- Biblioteca Borgo Cavour
- Biblioteca S. Antonino

Servizi front-line

Mercato Ortofrutticolo Mestre (VE)

Istituto Neurologico "Carlo Besta" (MI)



Appalti

Anche quest'anno si presenta la relazione relativa alla partecipazione di Socioculturale agli appalti nel corso dell'ultimo esercizio finanziario.

Da un'analisi generale possiamo affermare che, anche nel settore dei servizi alla persona, il 2009 è stato caratterizzato dalla situazione di crisi generale, aggravata dalla riduzione dei trasferimenti statali verso gli Enti Locali.

Questo ha comportato il fenomeno del consistente aumento delle gare assegnate con il metodo del massimo ribasso, dove molte Amministrazioni ed Istituzioni Pubbliche hanno ovviamente privilegiato il solo aspetto economico, a scapito della possibile proposta qualitativa offerta.

Nelle procedure così concepite, la nostra Cooperativa è sempre stata poco competitiva in quanto, per precisa scelta aziendale, si è deciso di non scendere mai oltre ai livelli economici che consentano di garantire ai lavoratori la corretta applicazione dei livelli e retribuzioni contrattuali previste



assicurando, nel contempo, il margine necessario per il funzionamento della Società stessa.

Altra diretta conseguenza della situazione descritta è un ulteriore imbarbarimento del mercato di riferimento, in cui si registra una presenza sempre più diffusa di Cooperative che, pur di aggiudicarsi un nuovo servizio, presentano offerte che oggettivamente non permettono l'applicazione di alcun contratto di lavoro ed inquadrano gli operatori secondo forme del tutto improprie con lo svolgimento di attività continuative in cui viene chiesto il possesso di specifiche professionalità ed esperienze lavorative. Tali fenomeni hanno comportato, da parte della Direzione di Socioculturale, una valutazione sempre più approfondita dei procedimenti di affidamento dei servizi a cui partecipare ed una conseguente, seppur minima, diminuzione delle gare a cui abbiamo presentato offerta.

Nonostante ciò, come si potrà verificare dalle tabelle sotto riportate, la percentuale degli appalti vinti risulta essere assolutamente in linea con quelle riscontrate nel corso degli anni precedenti. I risultati conseguiti dimostrano come, da parte della Direzione di Socioculturale, sia stata operata una scelta mirata e razionale della gare a cui si è partecipato. Una strategia che ha prodotto efficienza e efficacia nella metodologia di lavoro seguita, consentendo una riduzione dei costi, ma soprattutto il conseguimento di ottimi risultati qualitativi e quantitativi.



PARTECIPAZIONE DELLE GARE D'APPALTO

Come già indicato nella premessa, il numero delle istanze presentate (istanze di partecipazione ed offerte) lo scorso anno, risulta essere leggermente in calo rispetto ai dati registrati nel corso del 2008, ma è comunque superiore a quello del 2007.

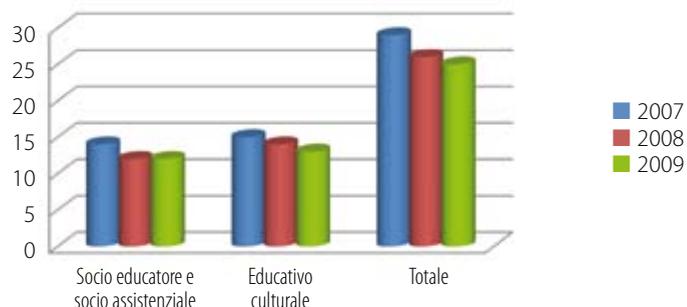
Il numero delle domande presentate nel 2009 è praticamente identico a quello dell'anno precedente (solo - 1 per il Settore Educativo Cultural-

le), mentre le offerte diminuiscono di due unità per ognuno dei due Settori in cui opera Socio-culturale.

Permane la prevalenza delle offerte presentate per il Settore Educativo Culturale, rispetto a quello Sociale. Questo deriva dal fatto che alcune attività in tale ambito, come ad esempio la gestione di servizi bibliotecari, sono predominanti gli appalti con un importo di entità non alta. Di conseguenza, sono molte le gare a cui si decide di partecipare.

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Socio Educativo e Socio Assistenziale	14	12	12	23	34	32	37	46	44
Educativo Culturale	15	14	13	36	39	37	51	53	50
Totale	29	26	25	59	73	69			
Totale delle Istanze presentate							88	99	94

Domande Presentate



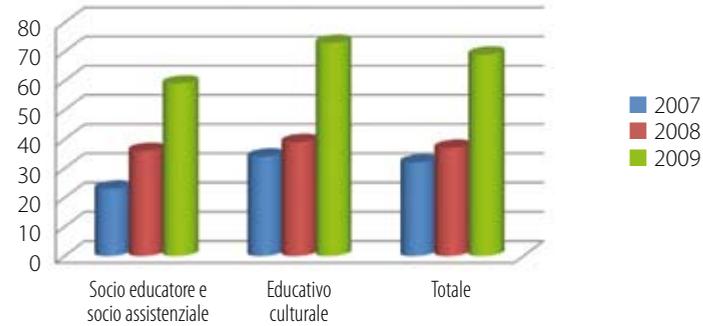
Anni	Socio Educativo e Socio Assistenziale			Educativo Culturale			Totale		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Offerte	23	34	32	36	39	37	59	73	69
Vinte	13	11	11	13	12	11	26	23	22
%	56,52	32,35	34,37	36,11	30,77	29,73	44,07	31,51	31,88

COMUNICA





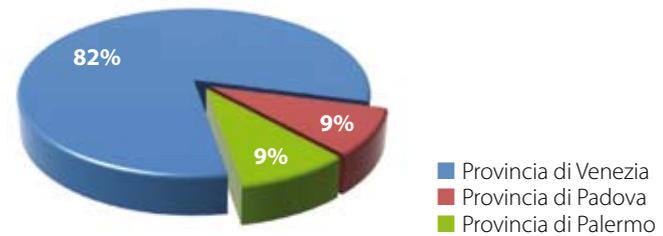
Offerte Presentate



Gare vinte suddivise per Settore ed aree geografiche

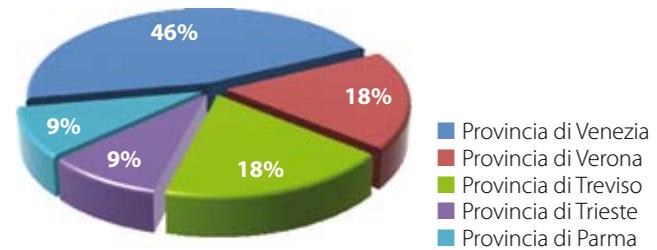
Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

Numero complessivo di gare vinte	11
Provincia di Padova	1
Provincia di Venezia	9
Provincia di Palermo	1



Settore Educativo Culturale

Numero complessivo di gare vinte	11
Provincia di Venezia	5
Provincia di Verona	2
Provincia di Treviso	2
Provincia di Trieste	1
Provincia di Parma	1



Responsabile Ufficio Contratti ed Appalti
Pirro Piccolo





SEZIONE II

Il valore aggiunto ed economico

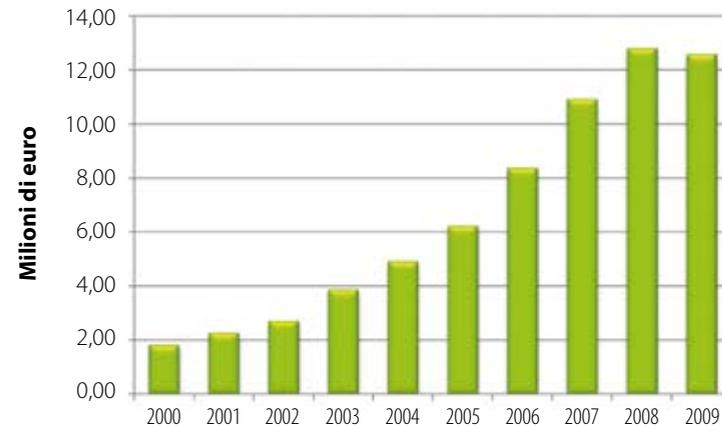
*La produzione e distribuzione del valore aggiunto,
rappresenta il principale tramite di relazione
con il bilancio di esercizio e rende evidente l'effetto economico
che l'attività dell'azienda ha prodotto
sulle principali categorie di stakeholder.*





Andamento del fatturato

Per la prima volta dopo anni di costante incremento, il 2009 segna una stabilizzazione del fatturato con una riduzione dell'utile di circa € 100.000; questo a dimostrare che anche per noi, come per molte altre aziende, l'anno appena trascorso, è stato influenzato dalla crisi internazionale.



IL VALORE AGGIUNTO

Le tabelle indicano la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori di riferimento nell'anno 2009 rapportati con quelli dei due anni precedenti.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2009	2008	2007
A) Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	11.921.619,85	12.241.479,04	10.483.220,16
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)			
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	307.428,83	210.423,97	134.720,27
Ricavi della produzione tipica	12.229.048,68	12.451.903,01	10.617.940,43
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
B) Costi intermedi della produzione			
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie Consumi di materie di consumo	93.792,94	112.236,97	84.123,32
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute)[i]	22.768,96	5.616,44	8.947,47
7. Costi per servizi*	1.016.789,79	1.122.634,96	1.145.313,88
8. Costi per godimento di beni di terzi	108.663,53	68.627,05	51.631,56
9. Accantonamenti per rischi		44.826,06	20.000,00
10. Altri accantonamenti	104.133,44	122.477,99	199.796,79
11. Oneri diversi di gestione	25.143,60	25.469,06	17.013,40
Totale costi	1.371.292,26	1.501.888,53	1.526.826,42
Valore aggiunto caratteristico lordo	10.857.756,42	10.950.014,48	9.091.114,01
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria Ricavi accessori (Interessi bancari)	6.067,08 6.067,08	9.242,01 9.242,01	14.070,62 14.070,62
- Costi accessori			
13. +/- Saldo componenti straordinari Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	304.055,25 314.989,38	525.795,84 549.305,02	406.686,12 444.725,41
- Costi straordinari	10.934,13	23.509,18	38.039,29
Valore aggiunto globale lordo	11.167.878,75	11.485.052,33	9.511.870,75
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
Valore aggiunto globale netto	11.167.878,75	11.485.052,33	9.511.870,75

*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza





DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2009	2008	2007
A - Remunerazione del personale	10.555.405,69	10.689.460,63	8.578.079,50
Personale non dipendente	626.107,55	895.973,08	894.803,65
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	7.874.670,84	7.869.713,10	6.149.793,18
b) remunerazioni indirette	2.054.627,30	1.923.774,45	1.533.482,67
c) quote di riparto del reddito			
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	239.844,76	306.794,63	296.428,05
Imposte dirette	11.773,92	10.377,61	275.766,18
Imposte indirette	228.070,84	296.417,02	20.661,87
- sovvenzioni in c/esercizio			
C - Remunerazione del capitale di credito	54.234,23	101.286,54	77.016,90
Oneri per capitali a breve termine	12.135,49	12.453,10	9.611,59
Oneri per capitali a lungo termine	42.098,74	88.833,44	67.405,31
D - Remunerazione dei soci	2.110,45	11.402,00	11.282,00
Omaggi e attività sociali	2.110,45	11.402,00	11.282,00
E - Remunerazione dell'azienda	279.554,53	345.334,05	521.709,05
Accantonamenti a riserve	126.969,00	209.509,00	416.547,00
(Ammortamenti)	152.585,53	135.825,05	105.162,05
F - Liberalità esterne	15.000,00	10.000,00	4.589,00
G - Movimento Cooperativo	21.729,09	20.774,48	22.766,25
Valore aggiunto globale netto	11.167.878,75	11.485.052,33	9.511.870,75

A - Remunerazione del personale

Per "personale" si intendono i soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa. Tale gruppo di soggetti può essere diviso in:

- personale dipendente (con contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato);
- personale non dipendente.

Le remunerazioni del personale vengono scisse in tre classi:

- a) remunerazioni dirette: comprendono tutte quelle componenti che concorrono a misurare il beneficio economico che il dipendente ricava dal rapporto con l'azienda (le retribuzioni

dirette, le quote di trattamento di fine rapporto (TFR), gli oneri aggiuntivi);

- b) remunerazioni indirette: comprendono i contributi sociali a carico dell'azienda
- c) eventuali quote di riparto del reddito.

B - Remunerazione della pubblica amministrazione

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione per l'operato dell'azienda. In particolare gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione sono l'imposizione diretta, l'imposizione indiretta, le sovvenzioni.



C - Remunerazione del capitale di credito

Costituiscono *stakeholder* di tale aggregato, i fornitori di capitale di funzionamento o di finanziamento (di breve o di lungo termine).

D- Remunerazione del capitale di rischio

La remunerazione del capitale di rischio è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà. Tale ammontare può risultare superiore o inferiore al reddito conseguito.

E - Remunerazione dell'azienda

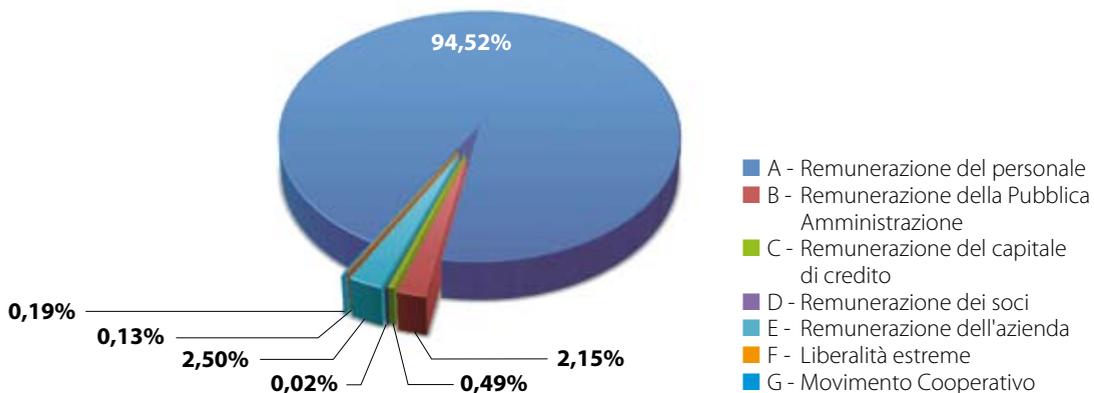
L'aggregato comprende gli accantonamenti a riserva nel caso in cui si consideri il Valore Aggiunto

Netto, ovvero anche gli ammortamenti ove si consideri il Valore Aggiunto Lordo.

F - Le liberalità esterne

Le quote di valore aggiunto riguardanti le liberalità esterne, non hanno natura di remunerazione ma costituiscono vere e proprie distribuzioni. Il dato ha rilevanza esplicativa in quanto concorre ad esprimere la *sensibilità sociale esterna dell'azienda*.

Anno 2009		
A - Remunerazione del personale	10.555.405,69	94,52%
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	239.844,76	2,15%
C - Remunerazione del capitale di credito	54.234,23	0,49%
D - Remunerazione dei soci	2.110,45	0,02%
E - Remunerazione dell'azienda	279.554,53	2,50%
F - Liberalità esterne	15.000,00	0,13%
G - Movimento Cooperativo	21.729,09	0,19%
	11.167.878,75	100,00%



Destinazione del risultato di esercizio

I criteri di gestione seguiti per il conseguimento degli scopi statutari sono stati i seguenti:

- conseguire un risultato economico positivo compatibilmente con gli scopi mutualistici e statutari della cooperativa;
- investire sul fattore umano per la creazione di nuove attività imprenditoriali.

Si segnala:

- Il capitale sociale della cooperativa ammonta a Euro 279.700, con versamenti ancora dovuti per Euro 62.631;
- Il Consiglio di Amministrazione ricorda che nella destinazione dell'utile di esercizio i soci devono tenere conto dei seguenti aspetti:
 - Previsione statutaria di destinazione degli utili a riserve indivisibili;
 - Necessità di salvaguardare l'equilibrio economico/finanziario della Cooperativa;
 - Che per poter fruire delle agevolazioni fiscali, quali l'esenzione Ires è necessario destinare gli utili a riserva indivisibile, fatte salve le norme in materia di ristorni;
 - Rispettare i requisiti della mutualità prevalente.
- Il Consiglio di Amministrazione propone di destinare l'utile di esercizio, pari a Euro 130.896, così come proposto nella relazione sulla gestione.

Utile d'esercizio al 31.12.2009	Euro	130.896
destinazione: a fondo mutualistico 3% art. 11 L.59/92	Euro	3.927
attribuzione: a riserva legale	Euro	39.269
a riserva straordinaria indivisibile	Euro	87.700

Relazione del Collegio Sindacale

al Bilancio dell'Esercizio chiuso al 31 dicembre 2009

ai sensi degli articoli 2409 ter del Codice Civile

- Abbiamo svolto i controlli sul progetto di bilancio della società al 31 dicembre 2009 secondo gli statuiti principi di revisione e con applicazione delle tecniche in uso nella prassi professionale. Precisiamo che la responsabilità della redazione del bilancio compete agli amministratori mentre è nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio stesso e basato sulla revisione contabile, in ottemperanza alla disposizione statutaria che assegna al Collegio Sindacale la funzione del controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 bis del Codice civile.
- Il nostro esame è stato pianificato e condotto con la finalità di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio di esercizio sia viziato da errori significativi e se i risultati, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione ha compreso l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenute nel bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale.
- Lo stato patrimoniale ed il conto economico presentano a fini comparativi i valori dell'esercizio precedente. Per il giudizio sul bilancio dell'esercizio precedente si rinvia alla relazione

emessa dal presente Collegio in data 15 aprile 2009.

- A nostro giudizio, il soprammenzionato progetto di bilancio nel suo complesso è stato redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria ed il risultato economico della Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale - ONLUS per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, in conformità alle norme che disciplinano la redazione del bilancio di esercizio.
- La responsabilità della redazione della relazione sulla gestione in conformità a quanto previsto dalle norme di legge compete agli amministratori della Società. È di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dall'art. 2409-ter, comma 2, lettera e), del Codice Civile. A tal fine, abbiamo svolto le procedure indicate dal principio di revisione n. PR 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e raccomandato dalla Consob. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale - ONLUS al 31.12.2009.

Mestre, li 07 aprile 2010

F.to Michele Furlanetto

dottore commercialista e revisore contabile

F.to Giancarlo Bellemo

dottore commercialista e revisore contabile

F.to Paolo Caffi

dottore commercialista e revisore contabile





SEZIONE III

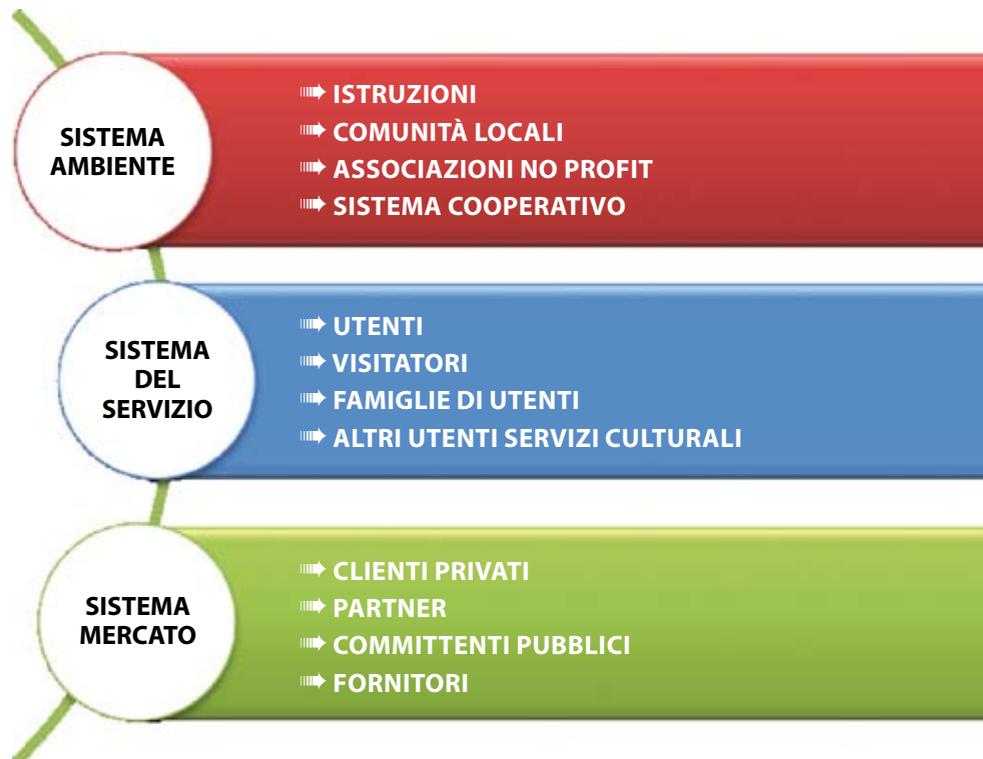
Relazione Sociale





Identificazione degli stakeholder

Nel grafico abbiamo riportato in modo sintetico i portatori d'interessi con i quali la Cooperativa si relaziona; tali soggetti possono costantemente influenzarne l'attività e le scelte della Società.

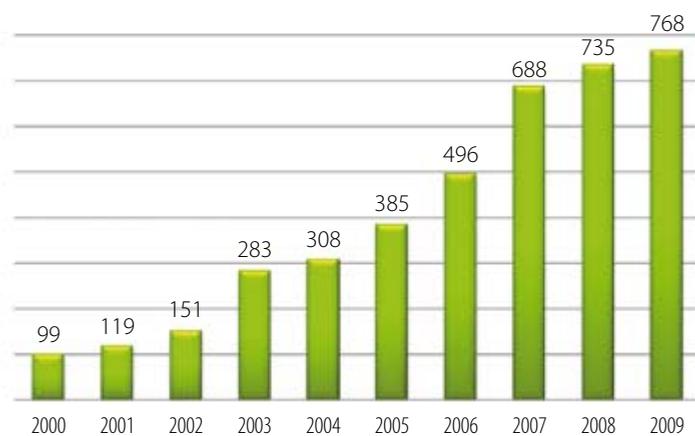


Il personale

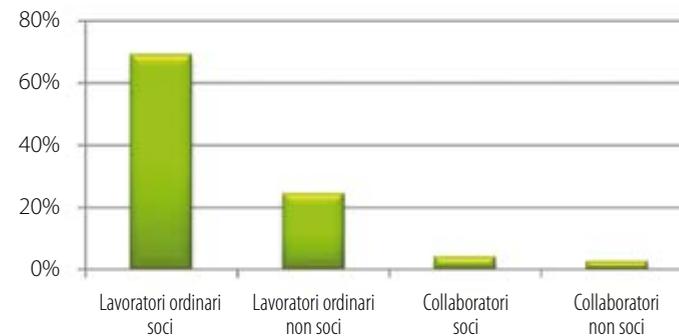
La forza lavoro risulta aumentata di qualche decina di unità rispetto allo scorso anno:

Organico	31/12/2009	31/12/2008	Variazioni
Lavoratori ordinari soci	530	526	+4
Lavoratori ordinari non soci	188	146	+42
Collaboratori soci	30	42	-12
Collaboratori non soci	20	21	-1
	768	735	+33

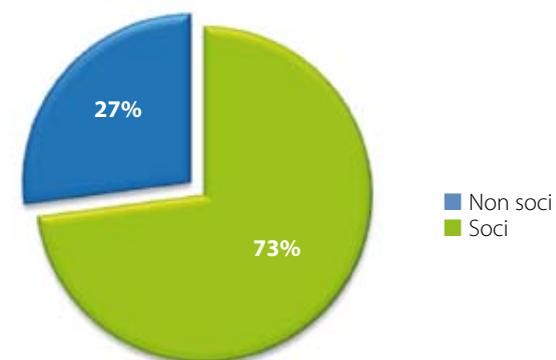
In generale si assiste all'aumento preponderante di lavoratori ordinari non soci. Di seguito viene presentato la crescita occupazionale della Cooperativa dal 2000 ad oggi:



Distribuzione dei lavoratori

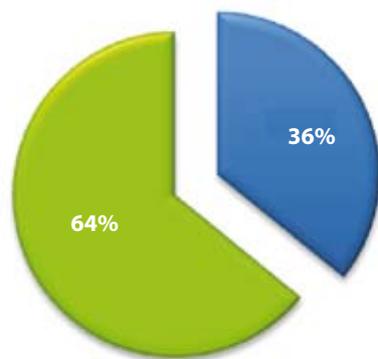


I soci



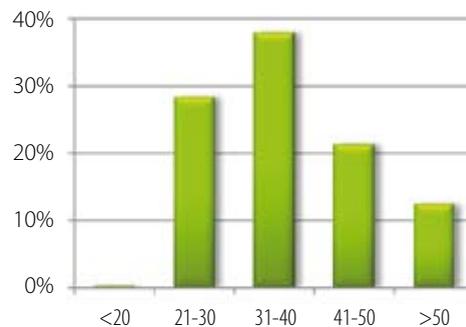
DATI SULL'OCCUPAZIONE

Tempo determinato e indeterminato

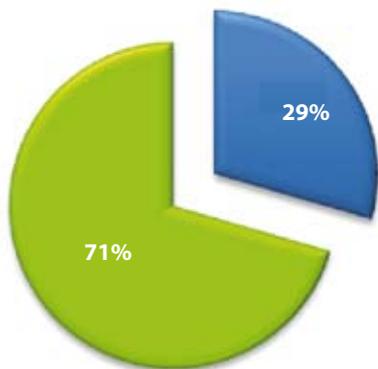


■ Tempo determinato ■ Tempo indeterminato

L'età degli occupati

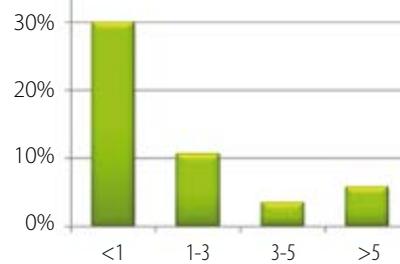


TEMPO PIENO O PARZIALE

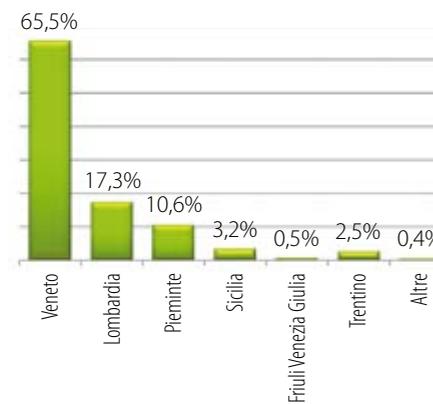
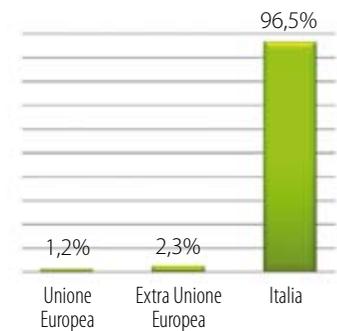


■ Part-Time ■ Full-Time

Anzianità di servizio

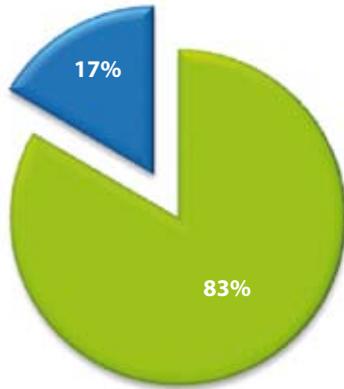


Provenienza



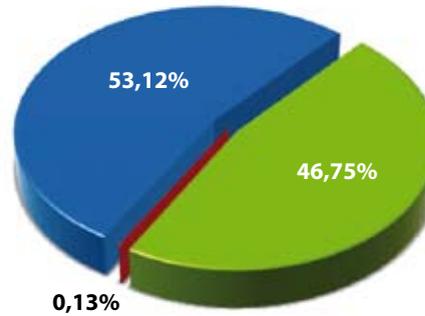


Le donne e gli uomini



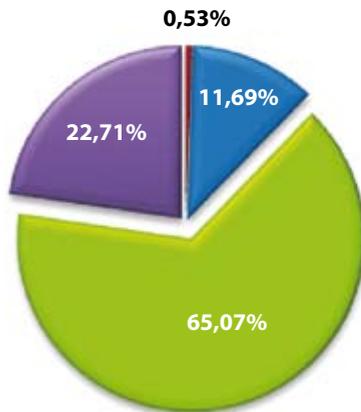
Donne Uomini

Organico aziendale



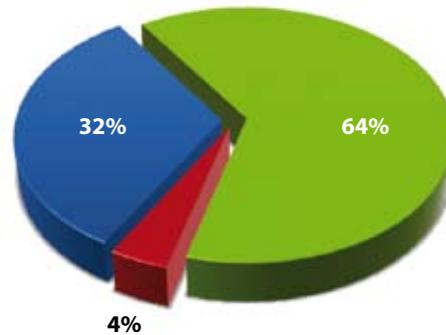
Dirigenti Impiegati Operai

Titolo di studio



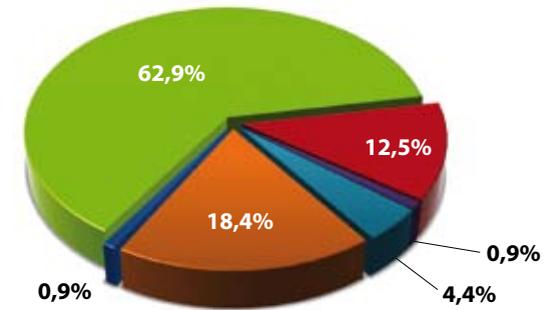
Licenza Elementare Diploma
Licenza Media Laurea

Composizione organico aziendale



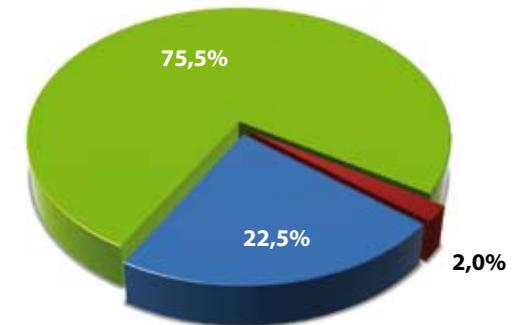
Settore educativo culturale
Settore socio educativo e socio assistenziale
Ufficio

Settore socio educativo e socio assistenziale



Assistenza sociale
Disabilità sensoriale
Servizi di integrazione scolastica
Handicap
Servizio educativo
Assistenza domiciliare

Settore educativo culturale



Musei
Visite guidate
Biblioteche

I CONTRATTI APPLICATI

Socioculturale applica ai propri lavoratori i seguenti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL):

- CCNL COOPERATIVE SOCIALI;
- CCNL IMPRESE DI PULIZIA E SERVIZI INTEGRATI/MULTISERVIZI;
- CCNL ESERCIZI CINEMATOGRAFICI E CINEMATRALI;

I PERMESSI STUDIO

I dipendenti che hanno richiesto di usufruire dei permessi studio, per l'anno scolastico 2008-2009, sono stati 41 per un totale di 350 ore erogate. Per l'anno scolastico 2009-2010 sono state presentate 37 richieste per un totale di 450 ore erogate.

LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Sempre nell'ottica di garantire l'adeguamento continuo delle capacità del singolo alla realtà in cui opera, favorendo la maturazione di competenze intellettuali, relazionali e metodologiche, la Cooperativa attribuisce il massimo valore alla formazione e all'aggiornamento periodico del proprio personale, investendo molte risorse finanziarie nell'organizzazione e pianificazione di percorsi formativi idonei.

Per il Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale sono stati predisposti cicli formativi per gli operatori socio sanitari, focalizzati a definire gli strumenti operativi per la gestione domiciliare dell'anziano affetto da demenza e degli utenti affetti da malattia oncologica e le modalità di movimentazione manuale dei carichi; i cicli di formazione per le educatrici, con laboratori d'arte con materiale riciclato, laboratori di letture animate, corsi di musi-

coterapia; la formazione per lettori – ripetitori con tematiche inerenti il deficit sensoriale (ipovisione/ ipoacusia) e individuazione delle migliori strategie didattiche, elementi di pedagogia e didattica speciale. Per ogni settore si è proposta un'attività di supervisione svolta da uno psicoterapeuta.

In merito al Settore Educativo Culturale sono stati proposti corsi per il personale che presta servizio nelle biblioteche, e nelle strutture museali con percorsi specifici, come il corso relativo ai periodici in biblioteca o l'uso di ausili tattili e sonori per

il pubblico museale dei disabili visivi, o più generali come corsi di lingua inglese o di front line atti a migliorare la comunicazione, l'orientamento e l'accoglienza del visitatore all'interno dello spazio museale o della biblioteca.

Le ore di formazione hanno coperto un costo complessivo di quasi € 84.000, comprensivi del costo di formazione (€ 40.810,75) e del costo del personale che ha partecipato (€ 43.113,33).

Per riassumere:

Destinatari intervento formativo	Descrizione della formazione
Responsabili di Settore	Corso sulle nuove norme del D.Lgs 231/2001: "I Modelli organizzativi del nuovo sistema delineato dal D.Lgs. 81/08"
Coordinatori e Responsabili di settore	"Sviluppare la capacità di relazione e di gestione dei conflitti"
Personale OSS	Strumenti operativi per la gestione domiciliare dell'anziano affetto da demenza
Personale OSS	Strumenti operativi per la gestione domiciliare dell'utente affetto da malattia oncologica
Personale OSS	Movimentazione manuale dei carichi durante l'assistenza a persone disabili
Educatori	Corso pratico su Laboratorio d'arte con materiale riciclato anche di uso domestico
Educatori	Laboratorio di letture animate
Educatori	Corso di Musicoterapia
Lettori – ripetitori	Elementi di pedagogia e didattica speciale
Lettori – ripetitori	"Il deficit sensoriale (ipovisione/ipoacusia) e individuazione di strategie didattiche"
Coordinatori e Personale museale	"I musei e il pubblico dei disabili visivi: l'uso di ausili tattili e sonori"
Personale museale	Front –line all'interno di strutture museali
Personale museale	Corso di lingua inglese per operatori museali
Personale di biblioteca	Corso di Formazione regionale "I periodici in biblioteca"
Personale di biblioteca	"Comunicare la biblioteca" – seminario AIB
Tutto il personale	corsi di formazione in materia di sicurezza
Tutto il personale	corsi di formazione antincendio medio e alto rischio
Tutto il personale	corsi di formazione e aggiornamento di primo soccorso



LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Cari Soci, come ogni anno ci diamo appuntamento nel Bilancio Sociale per fare il punto della situazione sullo stato della sicurezza sul lavoro della Cooperativa. Come saprete stiamo lavorando per ottenere la certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001. Lo sforzo fatto è grande: proporzionale alla grandezza della cooperativa e alle problematiche che ci si sono presentate.

Non voglio dilungarmi sugli ostacoli che stiamo affrontando, ma soprattutto, e questo perché maggiormente coinvolge la sicurezza dei soci, sugli aspetti che ancora dobbiamo ottimizzare e che saranno gli obiettivi di miglioramento che ci daremo per il futuro.

Il più importante fra tutti gli obiettivi è la collaborazione con chi ci "ospita": i committenti. Spesso parlare con i committenti non è facile, non lo è stato soprattutto in passato, ma capite bene che qui sta la chiave per risolvere alcune problematiche di sicurezza alle quali, la Cooperativa da sola, non può far fronte. Si pensi, ad esempio, ai problemi di tipo strutturale, impiantistico o comunque legati all'edificio o alle aree del sito nel quale stiamo attuando un servizio: non essendone proprietari non possiamo attuare nessun intervento risolutivo. Ma proprio in questo aspetto si rileva l'importanza della cooperazione ed in primis la collaborazione del socio verso la Cooperativa: "non perdendo mai la pazienza" e continuando ad inviare le segnalazioni su tutto quello che non va; e a seguire, la collaborazione con i committenti, svoltasi, oramai in tutte le sedi dove la Cooperativa opera, con riunioni ed incontri. Il lavoro da fare, non lo nascondo, è grande, ma con il vostro apporto sarà meno insidioso. La Cooperativa si sta strutturando per potenziare i canali con cui potrete inviarci le vostre segnala-

zioni, in modo sempre più rapido ed efficace. Utilizzo questo appuntamento annuale per ringraziare, preferendo non fare nomi per evitare di dimenticare qualcuno, tutti i Soci che ci hanno dato una mano: i vostri rilievi sono stati tutti preziosi per capire, al di fuori dei contratti o dei documenti di carta, quali siano le vostre reali condizioni di lavoro. Ricordate che molti occhi vedono meglio di due e più cervelli ragionano meglio di uno solo: la co-

operazione è la chiave per migliorare, anche nel campo della sicurezza sul lavoro.

Un caloroso saluto a tutti i membri della Cooperativa; ci diamo appuntamento fra un anno per vedere quali frutti avremmo saputo cogliere.

Responsabile del Servizio
di Prevenzione e Protezione
Ing. **Lorenzo Cusaro**

DICHIARAZIONE POLITICA AZIENDALE

Socioculturale ritiene obiettivo primario e parte integrante della propria attività perseguire la sicurezza e la salute dei lavoratori attraverso il coinvolgimento responsabile e partecipativo di tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori, servizi acquisti e manutenzione) e si impegna a fare in modo che:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. la programmazione delle azioni di miglioramento siano appropriate alla natura ed alla dimensione dei rischi aziendali;
3. l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
4. la politica aziendale includa la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali ed includa il miglioramento continuo del sistema di gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
5. si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
6. siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con organizzazioni sindacali e imprenditoriali e con enti esterni preposti;
7. siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti; formulate procedure e ci si attenga agli

standard aziendali individuati con senso di responsabilità;

8. siano gestite le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali. A tale scopo:
 - nelle strutture di competenza o gestite da Socioculturale siano indirizzate la progettazione dei servizi, la conduzione, la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia e ordine dei luoghi di lavoro, macchine e impianti;
 - nelle strutture di competenza di terzi siano indirizzate le segnalazioni e le sollecitazioni sistematiche delle anomalie strutturali riscontrate durante i sopralluoghi;
9. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia documentata, attuata, mantenuta attiva e comunicata a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'organizzazione al fine di responsabilizzarle e renderle consapevoli dei loro obblighi in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
10. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia disponibile alle parti interessate e sia revisionata periodicamente per assicurare che resti pertinente e appropriata all'organizzazione.
11. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro fornisca il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.



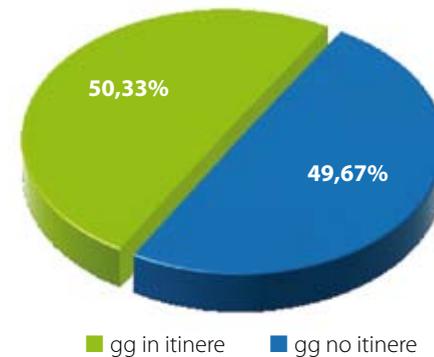
Ecco il nostro Asilo



Infortunati

Nel 2009 abbiamo registrato 17 infortuni, di cui 7 in itinere. Il totale dei giorni di infortunio è pari a 453 rispetto ai 238 dello scorso anno. Anche quest'anno gli infortuni in itinere rappresentano quasi la metà del totale degli infortuni avvenuti, come si evince dal grafico sottostante.

Giorni di infortunio



	2008	2009
N° Dipendenti ass. INAIL	1312	1234
N° ore lavorate INAIL	643909	624106,5
N° infortuni	13	17
N° GG infortunio	238	453

If	20,19	27,24
Ig	0,37	0,73

I dati quindi per l'anno 2009 evidenziano un netto aumento dei giorni di infortunio, quasi il doppio rispetto al dato dello scorso anno, a fronte invece di una riduzione di ore lavorate. Questo emerge anche dal valore dell'*indice di frequenza*, ma soprattutto dall'*indice di gravità*, segno che vi sono stati diversi infortuni la cui prognosi prevedeva molti giorni di assenza lavorativa.





Indice di frequenza*	quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate	27,24
Indice di gravità*	quanti giorni di assenza, causati da infortunio, si perdono ogni 1.000 ore lavorate	0,73

(*) si considerano anche gli infortuni in itinere

DPI (Dispositivo di protezione individuale)

Per DPI si intende "qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal lavoratore allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante il lavoro, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo" (art. 74, comma 1 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81).

L'individuazione del DPI adatto viene effettuata analizzando, oltre al tipo di rischio, la parte del corpo umano da proteggere (testa, mano ecc.), la tipologia disponibile dei DPI (tipo di scarpa, maschera, occhiale, ecc...) e l'eventuale specifica tecnica di riferimento (norma UNI, potere filtrante nel caso della maschera).

L'individuazione delle specifiche dei DPI viene effettuata in base alle norme tecniche di riferimento. In merito ai Dispositivi di Protezione Individuale, le spese effettuate incidono per € 0,43 su ogni ora lavorativa.

IL CLIMA INTERNO

Nel 2009 il clima all'interno di Socioculturale è stato buono. La Cooperativa, come da obiettivi assunti l'anno precedente, si è impegnata nell'incentivare il coinvolgimento dei soci lavoratori nei sistemi di gestione ISO 9001 e SA8000, migliorare gli strumenti di comunicazione con i dipendenti e la committenza, con particolare attenzione ai metodi di consegna e di informazione dei questionari di soddisfazione del cliente e del personale, perseguire nella formazione delle risorse umane soprattutto per quanto concerne la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Di seguito riportiamo gli esiti della people satisfaction, in merito alle condizioni lavorative, al rapporto del personale con i Responsabili e i Coordinatori dei servizi e ai principali aspetti che regolano la vita della Cooperativa. È stato chiesto al personale di rispondere ad alcune domande esprimendo il proprio giudizio in una scala da 1 a 10. I dati sono stati quindi elaborati per settore e vengono qui presentati accorpando le risposte nei principali argomenti presentati.

Il rapporto con il coordinatore/responsabile all'interno della cooperativa

Generalmente si riscontrano giudizi positivi, per la maggior parte con valori che vanno dall'8 al 10. Bisogna tuttavia riportare la presenza di qualche giudizio negativo, principalmente legato a casi isolati. Soprattutto per il settore educativo si sottolinea un riconoscimento non completamente soddisfacente del lavoro svolto, a fronte in ogni caso di un ottimo rapporto con i Coordinatori e i Responsabili.

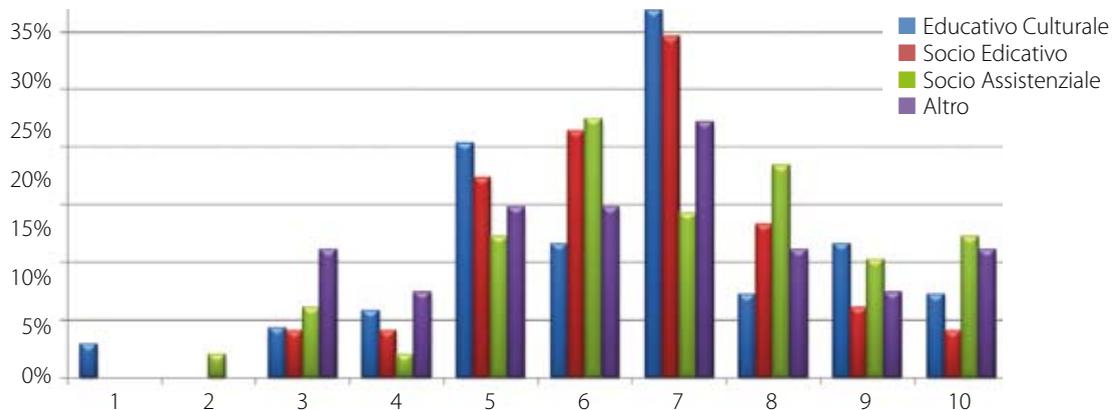
Il rapporto con i colleghi

Risulta molto buono soprattutto per il settore educativo, meno buono invece per quanto riguarda il settore educativo culturale, nonostante sia riconosciuta la professionalità dei colleghi.

La mansione e l'orario di lavoro

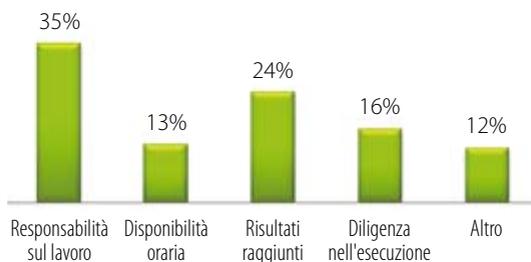
La mansione svolta è apprezzata in modo particolare da chi opera nel settore socio assistenziale, ma presenta un buon gradimento anche per chi opera nel settore educativo culturale. Risultati simili si hanno per l'orario di lavoro, valutando quanto si concilia con gli impegni quotidiani.

Conosci la cooperativa, i suoi organi di governo e di gestione, i servizi gestiti?





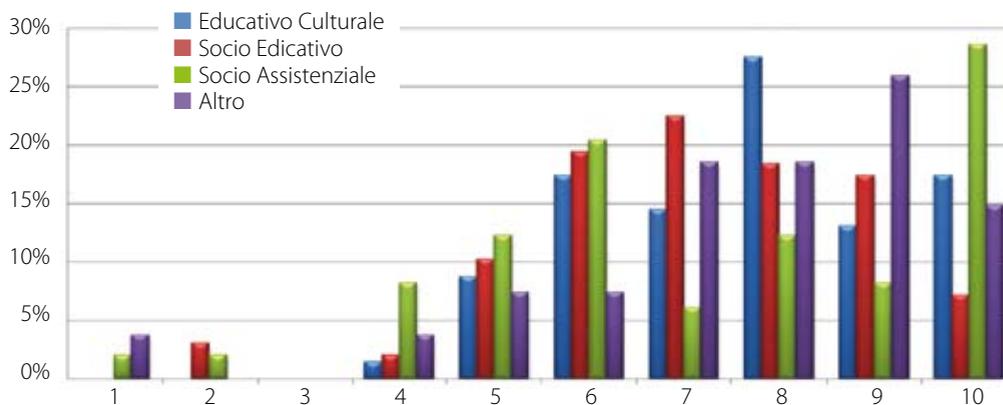
Gli aspetti da valorizzare



La formazione

Generalmente, per tutti i settori, l'informazione ricevuta sull'attività da svolgere prima dell'avvio

Puntualità e chiarezza della formazione



del servizio, viene ritenuta soddisfacente con valori prevalentemente attorno al 7. Lo stesso si può dire per la formazione, valutata positivamente e ritenuta chiara e puntuale.

Il Sistema Qualità

Le procedure sono chiare per la maggior parte dei dipendenti. Circa il 5% di coloro che hanno risposto non sono a conoscenza del sistema, mentre per un 10% non vi è ancora una valutazione pienamente sufficiente.

La responsabilità sociale

I valori ottenuti si suddividono in una parte di dipendenti che conoscono mediamente il sistema, con valori maggiori per i settori sociali ed in modo particolare per il settore socio assistenziale; in molti però ancora non conoscono l'esistenza di un Comitato Etico ed ancor di più della possibilità di utilizzare una modulistica specifica per la segnalazione delle non conformità.

La sicurezza sui luoghi di lavoro

I valori sono più che sufficienti sia per quanto riguarda la formazione ricevuta – con valori da 6 e

superiori – sia per quanto riguarda la conoscenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. La maggior parte del personale non reputa che vi siano rischi nei luoghi del loro lavoro, tranne per il settore socio assistenziale dove il 20% ritiene invece che siano presenti rischi per la propria salute e sicurezza.

Discriminazioni

La maggior parte delle risposte confermano che non vengono fatte discriminazioni tra chi aderisce o meno ad un sindacato, nonostante per quasi il 20%, questo rischio potrebbe verificarsi. In merito all'eventuale discriminazione tra chi è socio e chi non lo è, i valori mostrano che per quasi il 65% dei dipendenti, tale problematica non si verifica, per il 13% potrebbe verificarsi e solo per il 5% è presente.

Migliorare il rapporto vita privata/lavoro



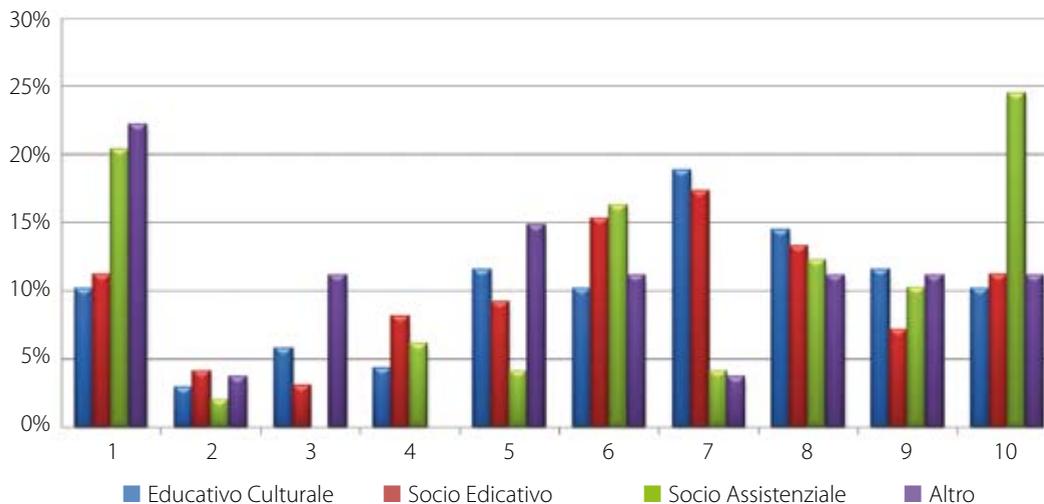
Le condizioni di lavoro in Socioculturale

Per gli intervistati le condizioni di lavoro nella Cooperativa sono buone rispetto ad altre realtà, anche se non tutti consiglierebbero ai propri figli il lavoro che svolgono attualmente.

La comunicazione con tutte le sedi e il personale è continuamente garantita dalla pubblicazione del periodico di informazione della Cooperativa, Socioculturale Notizie, e dall'aggiornamento co-



Consiglieresti ad un figlio il tuo lavoro



stante del sito internet. Quest'anno in particolare si è voluto migliorare e rinforzare i mezzi di comunicazione che Socioculturale ha a disposizione; ne sono un esempio le importanti modifiche apportate al sito, non solo una nuova veste grafica ma anche una migliore accessibilità a tutte le informazioni. È stata introdotta, infatti, un'area personale dove ogni dipendente può autenticarsi ed accedere facilmente alla modulistica necessaria all'espletamento delle proprie funzioni ed interagire direttamente con la Cooperativa.

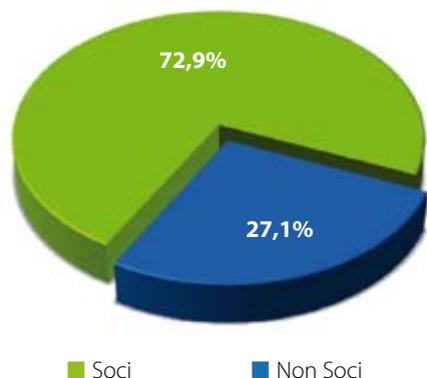
Anche nel 2009 è avvenuta la Revisione annuale della Cooperativa, prevista dal Ministero delle Attività Produttive, dalla quale è emerso un giudizio nettamente positivo sul modo in cui è gestita la Società: le principali osservazioni riguardano la necessità di accentuare la partecipazione dei Soci alla vita sociale della Cooperativa e la condivisione dei valori fondanti attraverso un Codice Etico, di cui, infatti, la Cooperativa si è dotata dai primi mesi del 2009 e già ufficializzato dall'Organo di Vigilanza.

Durante l'anno si sono registrate 18 contestazioni. A seguito delle motivazioni ricevute, di queste, la maggior parte ha previsto l'adozione di provvedimenti disciplinari che sono risultati essere solo delle applicazioni di biasimo scritto.

IL CLIMA SINDACALE

Anche nel 2009 i rapporti con le organizzazioni sindacali sono stati improntati, come di consueto, sulla correttezza, sulla chiarezza e sulla collaborazione, al fine di tutelare i diritti dei lavoratori. Questo ha permesso di affrontare anche le situazioni più critiche, con il dialogo ed evitando il verificarsi di controversie o vertenze. I rapporti si possono quindi definire buoni anche per il 2009.

I soci



Essere soci significa avere la possibilità di partecipare alle scelte fondamentali di Socioculturale. È, infatti, l'Assemblea dei Soci che elegge il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale, i principali organi di gestione e di controllo di una cooperativa ai quali può chiedere conto dell'operato. Sono sempre i soci che approvano i due importantissimi documenti che normano la vita interna della Cooperativa ovvero lo Statuto ed il Regolamento interno. Votano il Bilancio consuntivo dell'ultimo esercizio concluso ed, implicitamente, approvano le politiche aziendali seguite dal gruppo dirigente eletto.

Nel caso in cui il Bilancio risulti in attivo, i soci decidono anche sulla destinazione dell'utile ed, oltre alle quote di accantonamento previste per legge - ad esempio il 3% dell'utile da destinare al Fondo Nazionale per la Cooperazione - hanno la possibilità di deliberare in merito alla remunerazione della quota sociale versata da tutti i soci, ad un tasso decisamente superiore rispetto a quello riconosciuto da qualsiasi istituto bancario. Tale somma verrà consegnata al socio, unitamente alla quota sociale versata, al termine del suo rapporto di lavoro.

Lo scorso anno Socioculturale ha approvato il regolamento per il "prestito sociale"; si tratta dell'opportunità data ai soci, di prestare denaro alla Cooperativa, ricevendo un tasso d'interesse alto. Naturalmente in questo caso il proprio denaro è immediatamente disponibile secondo le modalità previste dal regolamento stesso.

Sempre durante l'Assemblea dei soci di maggio 2008 è stato approvato il regolamento per il ristorno, che costituisce uno degli elementi maggiormente qualificanti delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali nella continuità dell'occupazione di lavoratori Soci, secondo quanto affermato negli scopi fondanti della nostra Cooperativa. Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 30 dello Statuto della Cooperativa, l'Organo amministrativo che redige il progetto di bilancio di esercizio può destinare somme al conto economico a titolo di ristorno, qualora lo consentano i risultati economici conseguiti. Successivamente, l'Assemblea Generale dei Soci, in sede di approvazione del bilancio, delibera sulla destinazione del ristorno nel rispetto della normativa vigente, delle disposizioni dello Statuto e del Regolamento.

Tali strumenti non sono ancora attivi, soprattutto per la complessità della loro gestione; stiamo tuttavia ottimizzando l'organizzazione per attrezzarci e creare un valido sistema che risponda in breve tempo alle esigenze dei nostri Soci.

I partner

Socioculturale anche nel 2009 ha mantenuto e favorito i contatti e le collaborazioni con cooperative ed aziende di tutta Italia. Questa strategia, ci ha permesso di partecipare in ATI ad importanti appalti ed affidamenti di servizi, contribuendo allo stesso tempo ad incrementare l'immagine di professionalità ed autorevolezza di Socioculturale a livello nazionale. Socioculturale è inoltre associata a Legacoop; la quota di associazione per quest'anno è stata di Euro 13.348,80.

Cooperativa Prisma Servizi	Venezia
Cooperativa Codess Cultura	Venezia
Cooperativa Codess Sociale	Venezia
Cooperativa Mimosa	Venezia
Cooperativa Synthesis	Venezia
Cooperativa Sociale L'Alba	Vicenza
Cooperativa Verona 83	Verona
Cooperativa Sociale Cercate	Verona
Cooperativa Idealservice	Udine
Consorzio Pan	Milano
Elemond Editori	Milano
Cooperativa Arti e Mestieri	Como
Consorzio Lavoro Ambiente	Trento
Cooperativa Frassati	Torino
Cooperativa La Nuova Socialità	Torino
Cooperativa La Nuova Cooperativa	Torino
Cooperativa Sociale Koinè	Arezzo
Cooperativa GE.S.IN	Parma
Cooperativa PRO.GES	Parma
Cooperativa Pierreci	Roma
Arethusa S.r.l.	Roma
Consorzio Sisifo	Catania
Cooperativa Progetto Salute	Palermo
Consorzio Sisifo	Catania
Cooperativa Progetto Salute	Palermo



Attualmente Socioculturale aderisce ai seguenti Consorzi:

- Consorzio Nazionale Servizi, Bologna
- Consorzio Zenit, Parma
- Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque, Reggio Emilia
- Consorzio "Ivana Garonzi", Venezia
- Consorzio Mira 2000, Mira-Venezia

I fornitori

Socioculturale attraverso delle procedure definite all'interno del Sistema di Gestione della qualità e adeguate alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e SA 8000:2008, valuta e seleziona i fornitori, monitorando nel tempo le loro prestazioni. Tale pratica diviene particolarmente importante per i fornitori e le forniture ritenute critiche, ed in particolare:

- Dispositivi di Protezione individuale
- Servizi di catering e fornitori di derrate alimentari
- Divise, Vestiario,
- Servizi di consulenza professionale

I fornitori che soddisfano i requisiti imposti sono inseriti in un elenco di "fornitori qualificati". Le valutazioni vengono eseguite sulla base di parametri che variano dalla capacità di soddisfare



i requisiti e le aspettative relative al servizio in approvvigionamento, alla disponibilità a fornire assistenza, alla congruità dei prezzi imposti. Altrettanto importante è la verifica dei requisiti presentati del fornitore relativi al proprio Sistema di gestione della qualità e alla capacità di soddisfare i requisiti della norma SA8000, attraverso un sistema di gestione della Responsabilità sociale certificato o, in mancanza di questo,

attraverso la sottoscrizione di una "Dichiarazione di impegni".

Socioculturale emette ed aggiorna annualmente, tipicamente in sede di riesame della Direzione, un Piano di controllo dei fornitori, nel quale prevede le modalità, i tempi e le responsabilità per verificare e monitorare nel tempo i propri fornitori.

Elenco fornitori per cui è stato eseguito il monitoraggio nell'anno 2009

Ditta	Materiale della fornitura
CAMST Soc. Coop. A.r.l.	Fornitura pasti
CENTRO SERVIZI PAGHE S.a.s.	Centro paghe
CONFEZIONI MARIO DE CECCO S.p.A.	Fornitura camici e divise
DOTT. GIANNI FABRIS	Formazione e consulenza in materia di sicurezza
EDP SISTEM S.r.l.	Consulenza e servizi informatici
ESA SISTEMI S.a.s.	Installazione e manutenzione impianti elettrici
GEO SERVICES S.r.l.	Cancelleria, prodotti software e hardware, arredamenti
ICA SYSTEM S.r.l.	Fornitura camici per assistenza domiciliare
LIBERTÀ Coop. Soc. Onlus	Servizi di pulizia
LISA SERVIZI S.r.l.	Fornitura servizi gestione sicurezza
MICRAL S.r.l.	Laboratorio microbiologia alimentare
MISTRETTA S.r.l.	Fornitura guanti monouso e materiale pulizie
MODACOM S.r.l.	Fornitura divise per operatori museali
PRISMA SERVIZI S.c.a.r.l.	Formazione
SCRIPTA S.C.	Comunicazione editoriale
SERIMI S.r.l.	Fornitura pasti
SOLUZIONI DIGITALI S.r.l.	Progettazione, ristrutturazione, manutenzione; sistemi informativi
SPAGGIARI S.p.A.	Fornitura Prodotti
STEFAR S.r.l.	Assistenza veicoli
STUDIOSAN S.n.c.	Detergenti e sanificanti
WINTECH S.p.a.	Assistenza software
WORK CROSSING S.c.p.a.	Fornitura pasti

La collettività

"Perseguire l'interesse generale delle comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini, promuovendo iniziative sociali e collaborando con le istituzioni, il movimento cooperativo, le organizzazioni no profit e gli altri soggetti presenti nel territorio."

Socioculturale, secondo quanto stabilito dallo statuto, si impegna, nell'ambito della solidarietà sociale, a dare un apporto diretto e concreto alle realtà presenti sul territorio in cui opera attraverso l'erogazione di contributi per iniziative sociali e culturali.

Anche nel 2009 è stato previsto un piano per le erogazioni liberali, provvedendo ad erogare un contributo in denaro ad associazioni che lavorano sia in campo umanitario sia in quello culturale; ne sono un esempio i contributi emessi in favore dell'associazione CE.SVI.TE.M. Onlus di Mirano per la costruzione di una scuola nel distretto di Moche in Perù; l'erogazione per il progetto "Don Bo-



sco" per il sostegno delle case di accoglienza per bambini ed adolescenti a Santa Cruz in Bolivia; il contributo per le attività dell'Istituto Padre Annibale di Francia, per il supporto dei sordomuti di Palermo. Allo stesso modo vorrei ricordare il forte contributo per il sostegno delle popolazioni terremotate dell'Abruzzo attraverso l'elargizione del fondo di solidarietà alla Croce Rossa Italiana, alla Protezione Civile e alla Legacoop che ha avviato nei giorni successivi al terremoto una raccolta fondi presso le proprie strutture e le cooperative aderenti al fine di partecipare alla ricostruzione nelle zone colpite dal sisma.



SEZIONE IV

Dicono di noi





Customer satisfaction 2009

Tra i mesi di ottobre e novembre è stata avviata l'annuale indagine per la valutazione della soddisfazione dei clienti, recapitando a tutti i nostri Committenti il questionario della "Customer Satisfaction".

Nonostante non siano molti i questionari rientrati si può riscontrare una buona soddisfazione da parte degli enti committenti, soprattutto per quanto riguarda il Settore Educativo Culturale. Sono apprezzati i rapporti con i referenti della cooperativa impostati sul dialogo continuo e sulla tempestiva risoluzione delle problematiche che possono insorgere quotidianamente nella gestione di un servizio.

I principali suggerimenti ricevuti per il miglioramento dei servizi erogati riguardano la richiesta di una maggiore presenza fisica dei Coordinatori nelle diverse sedi, così da ottenere un costante monitoraggio dell'andamento del cantiere e delle esigenze del personale che vi opera.

Data l'importanza di questo prezioso strumento, fondamentale per la valutazione del livello qualitativo dei servizi erogati, Socioculturale si è prefissata di analizzare e proporre nuove soluzioni per facilitare ma soprattutto incrementare il numero dei questionari rientrati.

Comune di Fontanellato

Due grandi associazioni temporanee di imprese – aziende di spicco nel panorama nazionale - hanno partecipato al bando di gara indetto dal Comune di Fontanellato per la gestione del Museo Rocca Sanvitale, della Sala Convegni al terzo piano del castello, dei servizi turistici e di una serie di spazi del maniero.

Si è aggiudicata il bando - a procedura aperta - con il miglior progetto-offerta e la più sostanziosa proposta economica l'ATI con capogruppo Socio-culturale.

Il profilo. Maria Grazia Guareschi, sindaco di Fontanellato

Nata nel 1965, coniugata e mamma di Federico e Francesco, è commercialista di professione. È al suo secondo mandato da Sindaco e riveste le cariche di vicepresidente dell'Associazione dei Castelli del Ducato di Parma e Piacenza e di assessore nell'Unione dei Comuni delle Terre Verdiane.

Sindaco, Fontanellato da sempre punta molto sul Turismo: quali strategie segue la sua amministrazione?

«Un territorio che vuole essere protagonista in ambito turistico e culturale si muove sempre su un duplice binario. Valorizza la propria offerta mettendo al centro l'utente, cioè chi fruisce direttamente di proposte turistico-culturali e dei prodotti enogastronomici; e promuove contemporaneamente le proprie peculiarità, rispettando l'anima e le caratteristiche storico-naturali dell'area geografica. È un territorio che diventa risorsa, cerca di dare continuità ai propri obiettivi per garantire sempre nuove opportunità di sviluppo e di crescita. Di fatto, è un territorio in grado di fare sistema a più livelli, senza snaturarsi, bensì muovendosi in un'ottica di collaborazione e rete».



In quest'ottica, cosa ha significato per il Comune di Fontanellato l'esternalizzazione della gestione del Museo e di alcune sale della Rocca?

“Per i fontanellatesi la Rocca è il cuore del borgo, per l'amministrazione comunale è il volano di sviluppo di un'economia sostenibile una scelta d'avanguardia intuita già nel 1948 quando gli amministratori dell'epoca acquistarono la struttura. Ecco perché accogliamo con soddisfazione le cooperative Socioculturale, PierreciCodess e Ge.S.In. nelle vesti di nuovi gestori della Rocca Sanvitale e confermiamo un caloroso bentornato alla Cooperativa Parmigianino di Fontanellato che ha lavorato per 25 anni in Castello ed ha vinto il bando indetto dal Comune in associazione temporanea di impresa con altri importanti soggetti di spicco nazionale”.

Come valuta la nuova gestione?

“Siamo soddisfatti: era un bando impegnativo e, di fatto, si sono presentati a concorrere grandi colossi italiani per gestire la Rocca di Fontanellato, segno che questo castello che custodisce l'affresco del Parmigianino è un gioiello che ha meritato l'attenzione sia di qualificati operatori del territorio parmense che di nomi eccellenti del panorama nazionale. Ci fa piacere che Socioculturale e Cooperativa Parmigianino di Fontanellato in cordata con altri gruppi d'impresa abbiano vinto questo bando per un duplice motivo: l'indotto resta sul territorio e sarà una opportunità di crescita per tutti. Questa ATI garantisce e mette in sinergia l'esperienza e la qualità”.

Cosa si aspetta?

“Sono certa che verranno tutelate l'idea di dare nuovo respiro al Museo e la progettualità di chi ha voluto mettere in gioco e in rete il territorio. Già dalle prime iniziative che i gestori hanno messo in

campo ho riscontrato una proposta di qualità nei contenuti, negli aspetti promozionali, comunicativi ed informativi, calibrata all'identità del posto da valorizzare. Auspico che Fontanellato possa diventare un soggetto ancora più attivo nel sistema turistico nazionale ed europeo grazie a sinergie e progetti condivisi. Il Comune ha scelto la strada del bando con una partecipazione attiva di un soggetto privato perché i tempi di un ente pubblico non sono veloci come quelli di un mercato dinamico e concorrenziale come quello turistico. Ci ha fatto piacere vedere come la partecipazione delle aziende sia stata sostanziale e non proforma: tutti hanno partecipato per vincere, segno che Fontanellato ha un suo valore specifico nel sistema turistico nazionale”.

“Il turismo non è una riserva di caccia, ed è giusto condividere i progetti e le proprie professionalità per allargare l'orizzonte e permettere ai nostri beni monumentali e storici di avere sempre la massima visibilità, perché il turismo oggi più che mai si è manifestato una grande ricchezza, capace di esorcizzare lo spettro della disoccupazione; infatti anche in un momento di crisi come questo i territori sui quali insistono beni di grande valore monumentale e turistico non perdono mercato. Il turismo muove una percentuale di Pil più alta rispetto all'industria dell'automobile, eppure si parla spesso più di vetture e meno di turisti”.



Conclusioni





Valutazione dei risultati raggiunti

Nel corso dell'anno siamo riusciti a raggiungere gli obiettivi che ci eravamo posti ed in particolare:

- **PROCESSO COMMERCIALE:** la competitività sulla progettualità e sui relativi costi di gestione è stata ottenuta grazie all'acquisizione di nuovi servizi e grazie alla riaggiudicazione di appalti in scadenza. In particolare è da ricordare la riconferma di un importante appalto come quello dei Musei Civici Veneziani. Complessivamente nel 2009 Socioculturale ha partecipato a 69 gare di appalto vincendone il 31,88%. L'obiettivo dell'ampliamento territoriale anche quest'anno è stato raggiunto con l'aggiudicazione della gestione della Rocca Sanvitale a Fontanellato (PR) e quindi con la presenza di Socioculturale in Emilia Romagna.
- **COMUNICAZIONE:** la comunicazione con tutto il personale è migliorata grazie all'aggiornamento del sito internet e determinante è stata la pubblicazione di tutta la modulistica relativa al sistema qualità, facilmente accessibile e consultabile da tutti.
- **SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO:** è stata rafforzata la formazione di tutto il personale per quanto riguarda le tematiche inerenti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro (corsi di formazione e di aggiornamento di antincendio, primo soccorso, salute e igiene alimentare); già al momento dell'assunzione viene somministrato a tutti un video corso dalla durata di 45 minuti come prima informazione in materia. È cominciato il lavoro per la predisposizione di un modello di gestione della Sicurezza attraverso un Sistema di Gestione basato sulla norma OHSAS 18001:2007. Sono state effettuate quindi verifiche nei diversi cantieri per la redazione dei documenti di valutazione dei rischi specifici per cantiere e mansio-

ne; sono stati controllati e consegnati i DPI (dispositivi di protezione individuale) dove previsti; sono state elaborate procedure e moduli per cominciare la strutturazione del sistema.

- **FORMAZIONE:** come prefissato si è proseguito con il processo di formazione del personale, investendo in tutti gli ambiti di lavoro, coprendo un costo complessivo di quasi € 84.000, comprensivi del costo di formazione e del costo del personale che ha partecipato.
- **IL SISTEMI DI QUALITÀ AZIENDALE (ISO 9001):** la formazione sulla gestione del sistema finalizzata ad una maggiore conoscenza ed applicazione a favore di tutti i dipendenti, è stata ottenuta attraverso corsi di aggiornamento mirati al personale in essere e momenti di formazione per i neo assunti. L'efficienza nella gestione del sistema è stata confermata dagli esiti positivi delle verifiche ispettive interne ed esterne condotte nel corso dell'anno. Non abbiamo ottenuto invece ottimi risultato per quanto riguarda il monitoraggio della soddisfazione del cliente; i questionari rientrati sono stati solo 7, di conseguenza, il successivo obiettivo, di mantenere la media di soddisfazione del cliente, non è al momento raggiunto visto l'esiguo numero dei questionari valutabili. Molto positivo è stato invece il riscontro per i questionari di soddisfazione del personale: rispetto allo scorso anno si è registrato un numero di risposte tre volte maggiore, raccogliendo infatti più di 240 questionari, a fronte dei 67 del 2008.
- **IL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000):** Per quanto riguarda la possibilità di migliorare la conoscenza degli strumenti SA8000 sono state effettuate brevi sessioni formative; questo ha dato lo spunto per ipotizzare la fattibilità di incontri formativi per gruppi di neoassunti al fine di presentare ai lavoratori le nostre certificazioni ed i principi della responsabilità amministrativa.



Obiettivi per il 2010

Anche quest'anno Socioculturale si pone degli obiettivi, nell'ottica del miglioramento e della crescita continua, con il contributo di tutti i suoi lavoratori.

Innanzitutto si cercherà di mantenere la crescita e il buon andamento della Cooperativa sia dal punto di vista delle riconferme degli appalti in essere, sia attraverso l'acquisizione di nuovi cantieri; ciò comporta la necessità di essere competitivi sulla progettualità e sui relativi costi di gestione, assicurando il mantenimento dei posti di lavoro esistenti e contemporaneamente auspicando l'assunzione di nuovo personale. A tale proposito la Cooperativa tende a muoversi verso l'acquisizione di nuove realtà lavorative come la gestione di servizi infermieristici e di RSA, ovvero residenze assistenziali che forniscano alle persone non autosufficienti, prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale e ricreativo, nonché prestazioni dirette a recuperare e migliorare l'autosufficienza degli ospiti. Sarà quindi necessario dotandosi di figure professionali adatte a coprire le nuove mansioni necessarie in cantieri di questo tipo.

Sarà nostro interesse anche migliorare i sistemi di gestione esistenti, ponendo maggiore attenzione all'efficienza e all'efficacia degli strumenti utilizzati: procedure, modulistica, questionari di valutazione della soddisfazione del cliente e dell'utente. In particolar modo sarà necessario continuare con il coinvolgimento dei soci lavoratori nell'implementazione dei sistemi attraverso cicli di aggiornamento e opportune attività di divulgazione e informazione.

Allo stesso tempo sarà fondamentale proseguire nella formazione delle risorse umane, sia dal punto di vista della mansione sia dal punto di vista della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Con questo

obiettivo, infatti, nel corso dell'ultima parte dell'anno ci siamo attivati per l'adozione di un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, al fine di ottenere, nel 2010, la certificazione in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro secondo la norma OHSAS 18001. Un passo successivo sarà quello di utilizzare strumenti informatici adeguati

alla gestione del sistema, che possa gestire adeguatamente le scadenze di formazione e sorveglianza sanitaria, ovvero parametri particolarmente critici nel sistema di gestione della sicurezza. Il fine è quello di migliorare l'organizzazione interna, risparmiando risorse che potranno così essere impiegate dove maggiormente necessarie.





