

BILANCIO SOCIALE 2013

BILANCIO SOCIALE 2013

bilancio sociale 2013

bilancio soci

bilancio sociale 2013

BILANCIO SOCIALE 2013

BILANCIO SOCIALE 2013

BILANCIO SOCIALE 2013

bilancio sociale 2013

bilancio soci

iale 2013

bilancio sociale 2013


socio
culturale
coop. soc. onlus
società di servizi



BILANCIO SOCIALE 2013



INDICE

5 PREMESSA DEL PRESIDENTE

7 NOTA METODOLOGICA

9 PRESENTAZIONE

10 IDENTITÀ DELL'IMPRESA

- 10 • *Mission*
- 10 • *Chi siamo*
- 11 • *Oggetto Sociale*
- 12 • *Aree di intervento*
- 13 • *Il nostro percorso*
- 16 • *Le sedi*
- 17 • *Responsabilità Sociale*
- 18 • *Responsabilità Amministrativa*

20 GOVERNANCE AZIENDALE

- 20 • *Scopo Mutualistico*
- 20 • *Organi sociali*
- 23 • *Organizzazione aziendale*

25 MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

27 LA SITUAZIONE ECONOMICA E LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

28 ANDAMENTO DEL FATTURATO

29 RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

33 LE PERSONE

34 IL LAVORO

- 34 • *Condizioni contrattuali*
- 38 • *Dati sull'occupazione*

42 • *La formazione delle risorse umane*

45 • *La sicurezza sui luoghi di lavoro*

50 • *Il clima interno*

56 • *La comunicazione interna*

56 • *Il clima sindacale*

57 I SOCI

57 • *Come diventare soci*

57 • *I Dati*

58 • *La mutualità*

59 • *La partecipazione alla vita della Cooperativa*

61 LA GESTIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI

62 SETTORI D'INTERVENTO

62 • *Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale*

65 • *Settore Educativo Culturale*

67 LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

70 LE RETI E IL TERRITORIO

73 I FORNITORI

76 GLI UTENTI

80 I SISTEMI DI GESTIONE

87 DICONO DI NOI

88 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

91 SUGGERIMENTI E OPINIONI

93 CONCLUSIONI ED OBIETTIVI

94 VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI E OBIETTIVI PER IL FUTURO

PREMESSA

Il 2013 è stato un anno sicuramente duro e impegnativo sotto tutti i punti di vista. Parliamo in particolar modo della contrazione del mercato e delle attività ad esso connesse, che hanno comportato, da parte nostra, l'investimento di risorse umane e finanziarie, concretizzatosi con un aumento di capitale attraverso la sottoscrizione ed il versamento da parte dei Soci di ulteriori 10 azioni del valore nominale di € 50,00 cadauna, per un totale di € 500. La quota sociale di Socioculturale risultava essere tra le più basse rispetto alle altre realtà Cooperative simili alla nostra e che operano nei medesimi territori: una situazione che si scontra con la grande difficoltà da parte degli Istituti di Credito di stanziare finanziamenti a breve, ovvero finanziamenti che ad oggi sono necessari per poter erogare gli stipendi.

Eppure, questo 2014 sarà un anno ancora più difficile, già caratterizzato da una evidente deflazione. Tale termine, in linguaggio economico, rappresenta la diminuzione della domanda di beni e servizi, ovvero un freno nella spesa di consumatori e aziende, che, in regime di deflazione, sono incentivati a posporre gli acquisti di beni e servizi non indispensabili, con l'aspettativa di ulteriori cali dei prezzi: l'effetto finale è quello dell'innescare di una spirale negativa e la riduzione dei prezzi si ripercuote conseguentemente sulle imprese. Ne deriva il tentativo da parte di queste ultime di ridurre i costi, attraverso la diminuzione dei costi per l'acquisto di beni e servizi, del costo del lavoro e tramite un minor ricorso al credito. L'andamento deflativo dei prezzi tende a verificarsi come conseguenza di una recessione economica per la diminuzione della domanda aggregata di beni. Possiamo quindi ritenere tale andamento economico più pericoloso per le aziende della tanto richiamata inflazione.

A questo andamento si affianca la recente modifica normativa ormai nota come "spending review 3" (D.L. n. 66/2014). Tale decreto al comma 8 dell'art. 8, dispone che "Le amministrazioni pubbliche sono autorizzate, a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto, a ridurre gli importi dei contratti in essere aventi ad oggetto acquisto o fornitura di beni e servizi, nella misura del 5 per cento, per tutta la durata residua dei contratti medesimi". Questo avrà sicuramente ripercussioni sugli appalti in essere e la Cooperativa dovrà trovare il modo per adeguarsi.

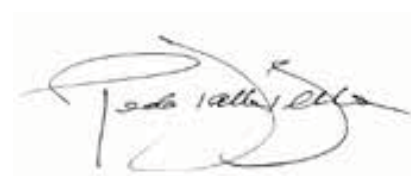
Come tuttavia è emerso durante l'Assemblea dei Soci di dicembre 2013, nella quale è stato approvato il piano di impresa proposto per il periodo 2014/2016, è ancora possibile prevedere una crescita costante per la Cooperativa in termini di fatturato nonché di numero di lavoratori che, dai circa 1.000 attuali dovrebbero passare a quasi 1.200. E' prevedibile inoltre un aumento dell'utile per gli anni 2014 e 2015, che sarà probabilmente più contenuto nel 2016 quand'è ipotizzabile dovremmo sostenere i costi di start-up delle attività presso le CSA e RSD di Mira (VE).

Proprio in merito allo stato di avanzamento dei progetti di realizzazione del Centro Servizi Anziani (CSA) e Struttura residenziale per Disabili (RSD) di Mira (VE), entro l'inizio del 2014 è stata predisposta la variante indispensabile per iniziare la costruzione degli immobili e, soprattutto, si sta finalmente concretizzando la possibilità di ottenere i finanziamenti necessari per la realizzazione dell'opera a condizioni sicuramente vantaggiose per la nostra Cooperativa. Nel frattempo sono

stati concentrati gli sforzi della Direzione nell'individuare l'impresa edile a cui saranno assegnati i lavori di costruzione: a causa, infatti, della grave crisi economica che sta colpendo il nostro Paese, molte di queste società sono fallite o, comunque si trovano in una situazione di precarietà economica e finanziaria molto grave, al punto di non riuscire a fornire una sufficiente certezza di riuscire a portare a termine le commesse acquisite.

Rimango quindi fiducioso in una ripresa, seppur lieve rispetto alla situazione attuale, soprattutto nella speranza che gli istituti bancari aumentino il credito alle imprese. Anche per il futuro sarà necessario continuare sulla strada della gestione responsabile, mantenendo il più possibile gli obiettivi che ci siamo posti ed evidenziati in questo Bilancio Sociale; in particolare vogliamo portare avanti la mission che molti anni fa ci siamo dati per cercare di garantire sempre il lavoro ai nostri Soci.

Buona lettura



NOTA METODOLOGICA

Quest'anno siamo giunti alla XI edizione del Bilancio Sociale, proseguendo nella strada avviata negli scorsi anni ponendo al centro la nostra mission, e i principi che ci siamo dati come Cooperativa. Da qui abbiamo potuto verificare la ricaduta positiva o meno delle nostre attività sui nostri Stakeholder quest'anno in particolar modo sui nostri utenti che ci hanno aiutato direttamente contribuendo con immagini o brevi testi.

Non abbiamo tuttavia tralasciato di rivolgerci anche agli altri nostri interlocutori, soprattutto ai Soci e agli Enti Committenti, mantenendo per entrambi una comunicazione fitta e puntuale.

Il Gruppo di lavoro nella elaborazione del Bilancio Sociale ha rispettato, i principi di rendicontazione, e lo schema strutturale basato sulle linee guida proposte dal GBS ovvero il "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale", e sulle linee guida fornite dall'Agenzia per le Onlus.

La redazione, curata nel suo insieme, dall'Ufficio di Presidenza, è stata possibile con il contributo di tutti i settori della Cooperativa che, a vari livelli, hanno fornito i dati, i contenuti e i risultati qui esposti. Il Bilancio Sociale 2013 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa durante la riunione svoltasi in data 15/09/2014.

Il presente Bilancio Sociale, sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2014, sarà stampato e distribuito ai Soci e Socie della Cooperativa e messo a disposizione di tutti i nostri stakeholder all'interno di un link dedicato nel sito della Cooperativa, **www.socioculturale.it**.

Si coglie l'occasione per ringraziare tutti coloro che, a diverso titolo, hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2013.

In particolare vogliamo ringraziare tutti i bambini e i ragazzi dei servizi di assistenza alla comunicazione delle Province di Venezia e Treviso, che, con i loro pensieri e i loro disegni, hanno reso questo Bilancio Sociale vivo e partecipato. Ringraziamo sinceramente della collaborazione anche tutti i loro operatori che hanno dedicato parte del loro tempo a questa iniziativa.

Il mio carattere è (quello cattivo)
impaziente, pigro, capriccioso e
poche volte penso di avere ragione.
Quello buono è creativo, sincero
autonomo, gentile, ordinato,
rispettoso, simpatico, generoso e il
mio carattere preferito ed essere
coraggioso che lo sono.

Diego

PRESENTAZIONE

identità dell'impresa
pag. 10

governance aziendale
pag. 20

mappa dei portatori di interesse
pag. 25

IDENTITÀ DELL'IMPRESA

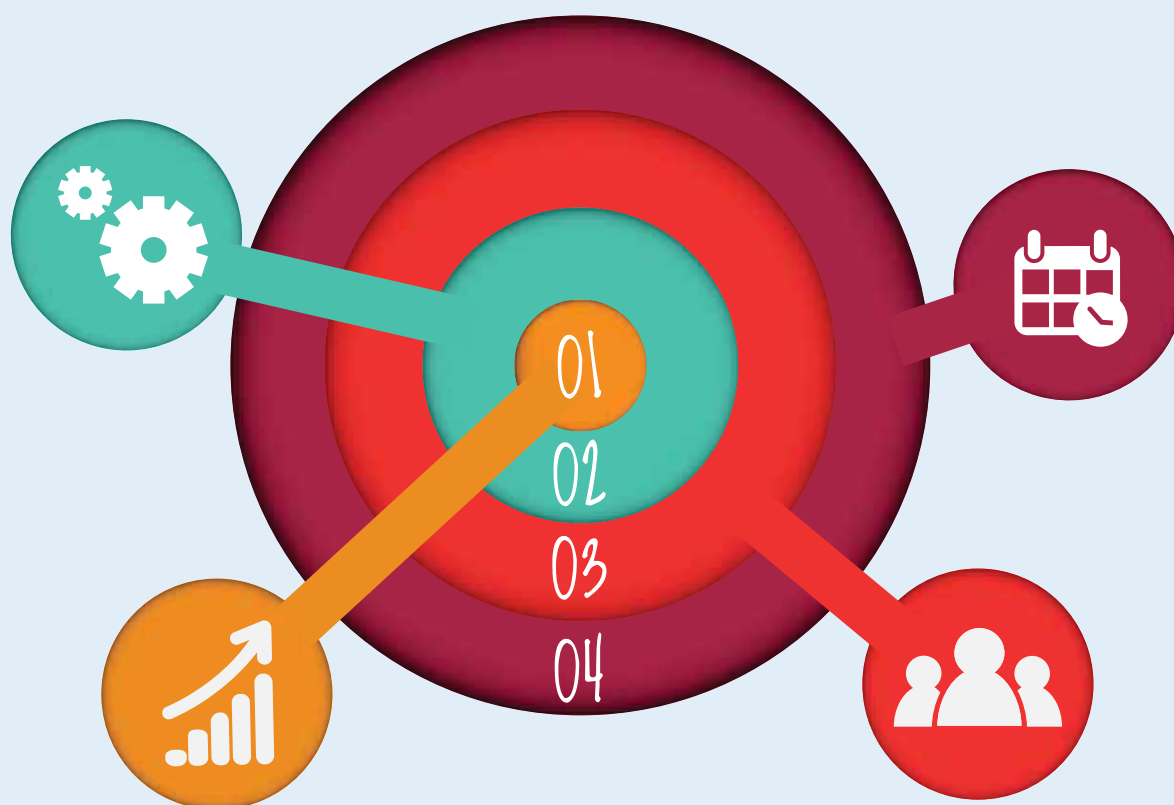
IO SONO UN RAGAZZO
CHACCHERONE ED IRONICO

Simonella Vincenzo

MISSION

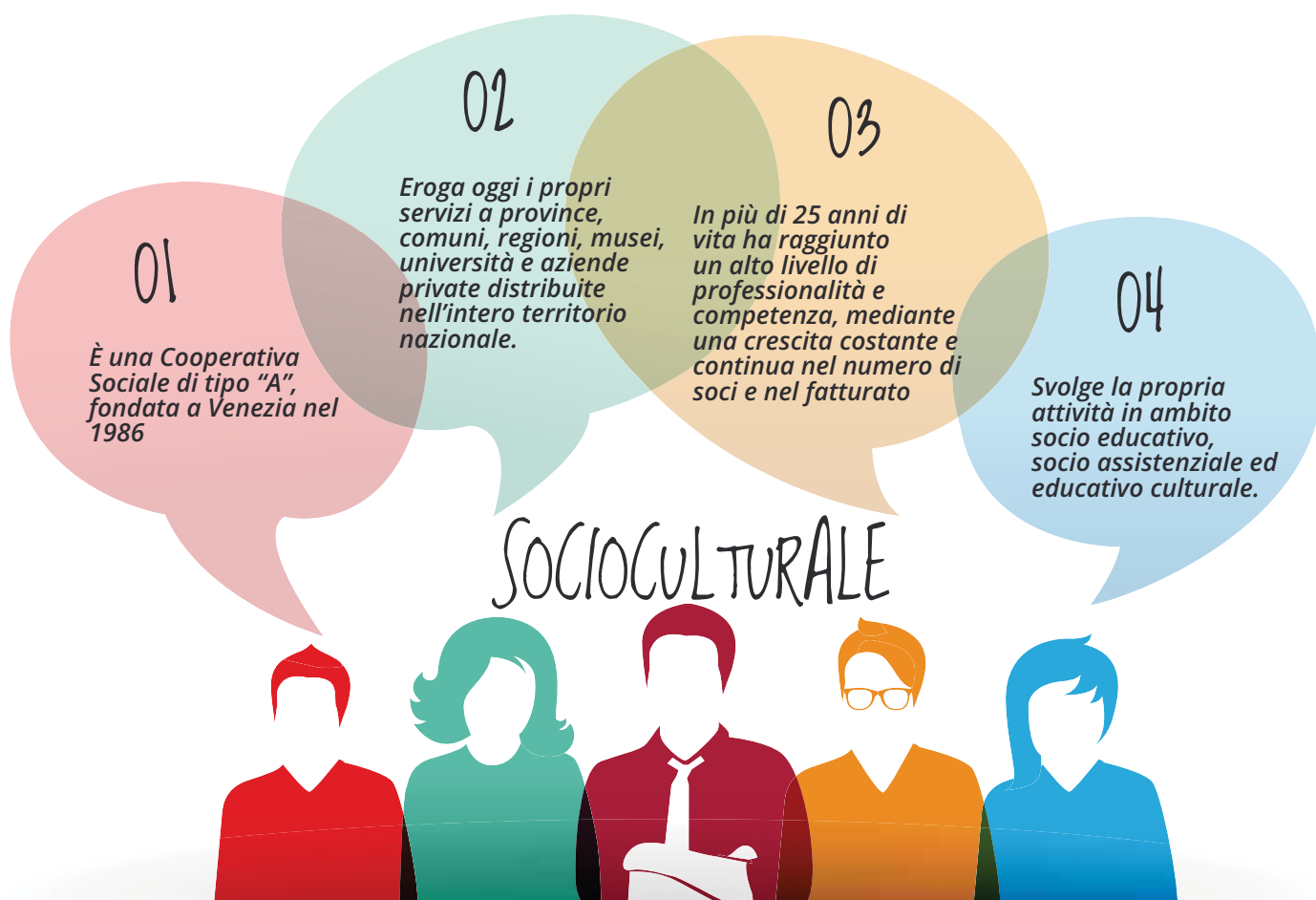
01 Garantire ai nostri soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili mirando allo sviluppo della cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo.

02 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 che lavorano con noi, le loro capacità e professionalità in un ambiente sicuro, aperto e corretto.



03 Diventare partner importante per i nostri clienti offrendo qualità, competenza ed efficienza nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali, costruendo proposte imprenditoriali innovative e competitive.

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



OGGETTO SOCIALE

La Cooperativa svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi e culturali. Nello specifico, tali attività si articolano come segue:

- la progettazione, l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali e l'organizzazione, la promozione, la gestione e lo svolgimento di servizi, sia a carattere domiciliare che residenziale, di tipo socio-assistenziale, sanitario, infermieristico, terapeutico, riabilitativo, educativo, ricreativo e formativo rivolti a minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani ed altri soggetti in situazione di disagio sociale;
- la progettazione, la gestione, la responsabilità terapeutica e/o educativa, l'animazione, di case di riposo; comunità alloggio; asili; centri ricreativi e ricettivi per minori, portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, anziani ed altri soggetti in situazione di disagio sociale;
- la gestione, l'organizzazione, la conservazione di musei, mostre, rassegne culturali, biblioteche e archivi per la promozione e la divulgazione del patrimonio culturale e lo svolgimento di attività ad essa strumentali e/o complementari.
- la gestione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento; e di ogni altra attività educativa.

AREE DI INTERVENTO

SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

aprirsi agli altri, lavorare nel sociale



Infanzia

progettazione e gestione asili nido comunali e aziendali, scuole dell'infanzia, spazi gioco e ludoteche.



Anziani

servizi di assistenza domiciliare, gestione centri diurni e residenze sanitarie per anziani in condizioni di non autosufficienza.



Minori

gestione comunità alloggio, centri di aggregazione giovanile, ludoteche, servizi socio-educativi domiciliari, servizi di sostegno scolastico, progetti territoriali di prevenzione al disagio sociale



Servizi Sanitari

assistenza infermieristica domiciliare, servizio infermieristico e fisioterapico all'interno di strutture per disabili ed anziani, gestione infermerie aziendali.



Disabilità

progettazione e gestione di strutture diurne e residenziali, residenze sanitarie assistenziali, assistenza domiciliare e scolastica, sostegno educativo.



Disabili sensoriali

gestione interventi socio-educativi per favorire l'integrazione scolastica dei disabili sensoriali (sordi/ipoacusici e ciechi/ipovedenti), fornitura ausili e rieditazione testi scolastici, formazione e aggiornamento professionale.

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

da sempre nei servizi culturali



Gestione musei ed esposizioni



Servizi a biblioteche ed archivi



Organizzazione visite guidate ed itinerari



Servizi Front Line



Servizi congressuali



Servizi di Call Center



Servizi di biglietteria informatizzata

IL NOSTRO PERCORSO

1986

- costituzione della cooperativa;
- primi servizi in ambito culturale in collaborazione con il Comune di Venezia e la Regione Veneto;

1990

- 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;

1991

- 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;

1993

- trasformazione in cooperativa sociale di tipo A;
- prima gestione di attività cinematografica;

1996-1997

- iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali;
- avvio primo global service infermieristico - assistenziale in una casa di riposo per anziani;

1998

- prima gestione completa delle biblioteche del polo universitario di Trento;

2000-2001

- prima gestione asilo nido e scuola materna;
- apertura del primo centro infanzia privato;

2001

- 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

- modifica della denominazione in Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale Onlus;

2005

- ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000:200;
- 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 e 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;

2007

- gestione del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap (azienda Ulss 14 di Chioggia);

- gestione dei servizi museali presso i Civici Musei d'Arte e di Storia di Brescia;
- 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 dei cinema multisala Astra, Giorgione e l'arena estiva di Campo San Polo per il comune di Venezia;

2009-2010

- introduzione del modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.lgs. 231/2001;
- ottenimento della certificazione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS 18001:2007;

2011

- venticinquesimo della Cooperativa e realizzazione di un volume dedicato alla nostra storia;
- posa della prima pietra della Residenza per Anziani "La Beatitudine" nel comune di Cinto Caomaggiore (VE);
- Integrazione Sistema di gestione Qualità e Responsabilità Sociale.

2012

- Posa della prima pietra della RSA e RSD a Mira (VE);
- Avvio della piattaforma formativa "vederesentire.it";
- Rinnovo cariche CdA e Collegio Sindacale.

Il 2013

Nonostante il risultato sostanzialmente positivo, anche il 2013 è stato un anno fortemente influenzato dalla crisi economico finanziaria tanto che la Cooperativa ha proseguito sulla strada della diversificazione delle attività da una parte e dell'economizzazione delle risorse, dall'altra, cercando di mantenere lo standard qualitativo nella erogazione dei servizi. Questo ha comportato tuttavia l'investimento di risorse umane e finanziarie da parte di tutti, concretizzatosi con un aumento di capitale sociale. Durante l'Assemblea dei Soci di dicembre 2013 è stato approvato il piano di impresa proposto per il periodo 2014/2016. Da tale analisi emerge una previsione di crescita costante per la Cooperativa in termini di fatturato nonché del numero di lavoratori che, dai circa 1.000 attuali dovrebbero passare a quasi 1.200. È prevedibile inoltre un aumento dell'utile per gli anni 2014 e 2015, che sarà probabilmente più contenuto nel 2016 quando è ipotizzabile dovremmo sostenere i costi di start-up delle attività presso il Centro Servizi Anziani (CSA) e Struttura residenziale per Disabili (RSD) di Mira (VE). Tali progetti di realizzazione sono proseguiti nel 2013 ottenendo le condizioni economico finanziarie tali da poter proseguire, tanto che l'inizio del 2014 ha visto predisposta la variante indispensabile per iniziare la costruzione degli immobili e, soprattutto, individuata l'impresa edile a cui sono stati assegnati i lavori di costruzione.

Sempre in merito alla gestione di Case di Riposo, è stata inaugurata ad inizio anno la nuova casa di riposo costruita a Meolo, una delle poche realizzate in Veneto con la formula della collaborazione tra pubblico e privato, rappresentata dalle cooperative Coopselios, Codess Sociale e Socioculturale. La nuova struttura, denominata Centro servizi per anziani «I Tigli» di Meolo (VE), è dotata di 120 posti letto per anziani non autosufficienti; all'interno di questa struttura Socioculturale gestisce il personale infermieristico.

Tra i nuovi servizi che la Cooperativa gestisce dal 2013 di sicuro il più rilevante è l'avvio della gestione di un importante Centro Riabilitativo a Genova, il Centro R.ED.U.L.CO., in cui Socioculturale si occupa di tutti gli aspetti che riguardano la situazione dell'utente, a partire dalla diagnosi del disturbo per arrivare alla terapia riabilitativa qualora necessaria. La struttura, che eroga in regime ambulatoriale prestazioni sanitarie e riabilitative, si aggiunge alla già ampia gamma di servizi e competenze della cooperativa in ambito di disabilità sensoriali. Il centro, attualmente segue oltre 500 bambini affetti da problemi di udito e linguaggio, attraverso la competenza di una trentina tra logopedisti, pedagogisti, psicologi e terapisti del linguaggio, oltre ad un'equipe medica formata da foniatry, un otorino e un neuropsichiatra infantile. La struttura fornisce prestazioni sanitarie di prevenzione e diagnosi, funzionali alla presa in carico terapeutica e riabilitativa del paziente. In particolare, il settore diagnostico esegue tutti gli interventi valutativi necessari, analizzando anche eventuali documenti clinici ed anamnestici, e redige una diagnosi e un progetto riabilitativo. Il settore riabilitativo stende, successivamente, il programma di lavoro e realizza tutti quegli interventi finalizzati a portare il soggetto affetto da menomazioni di comunicazione, udito e linguaggio, a contenere, o minimizzare, la sua disabilità. Tali attività richiedono la presa in carico clinica globale della persona mediante una valutazione attenta della situazione iniziale, la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi. Trattandosi di una attività rivolta all'età evolutiva sono previsti anche una serie di servizi di informazione e di consulenza per le famiglie e per la scuola.

Il Centro R.ED.U.L.CO., nel mese di novembre, ha conseguito l'accreditamento da parte dell'ARS Liguria della struttura con encomio da parte della commissione verificatrice. Sottoline-

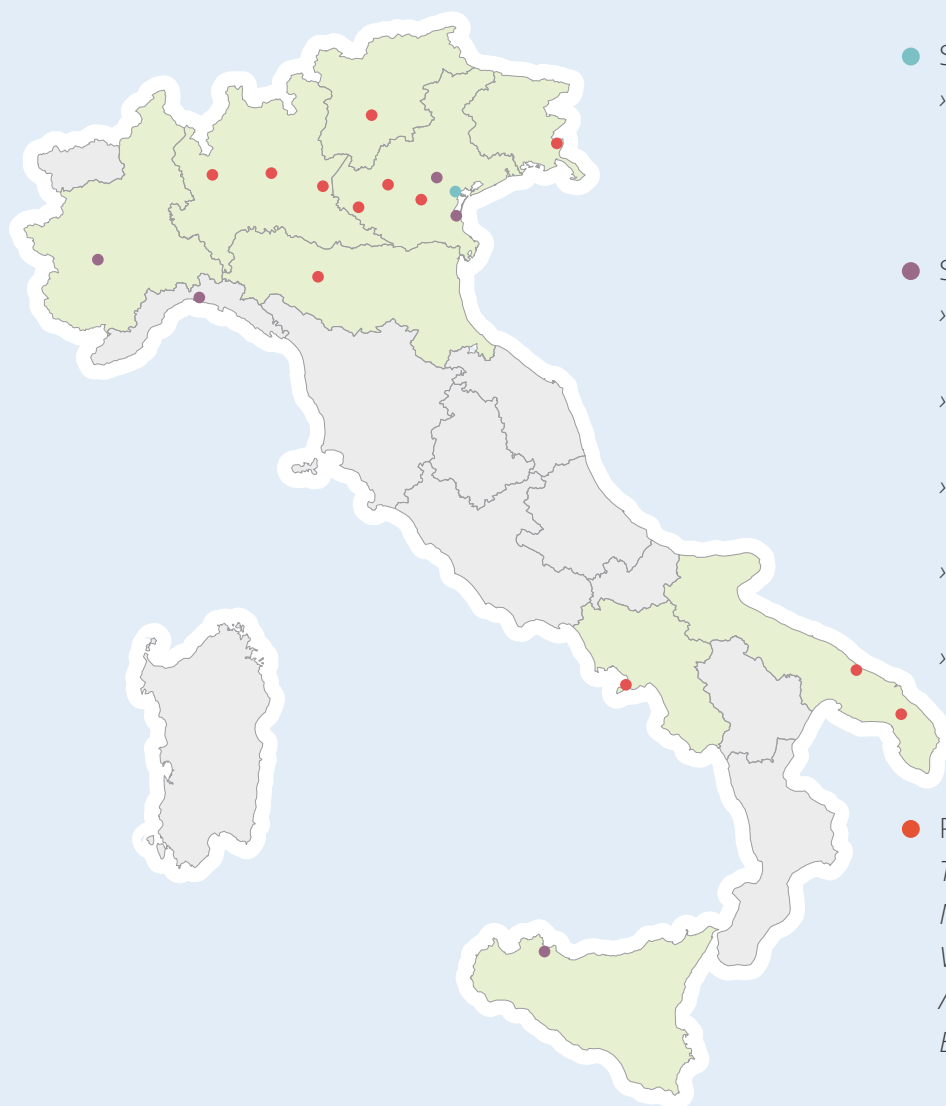
iamo, infine, l'avvio di un accordo con "Polo di Apprendimento" per divenire un centro riabilitativo che collabora con l'importante struttura di Padova che si occupa di prevenzione, potenziamento e riabilitazione di bambini con disturbi di apprendimento, avvalendosi della collaborazione e supervisione di scienziati di fama nazionale ed internazionale in ambito clinico ed educativo. Questo 2013 ha registrato anche altri traguardi rilevanti, in particolar modo relativi all'acquisizione di importanti servizi o riconferme, quali ad esempio il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità sensoriale (audiolesi) per la Provincia Regionale di Palermo, il servizio di Assistenza Educativa scolastica ed extrascolastica e generica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como, il servizio di assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica a favore di alunni videolesi e audiolesi per la Provincia di Brindisi ed i servizi di Assistenza alla comunicazione presso le Scuole a favore di studenti sordi per la Provincia di Lecce. Per il Settore educativo culturale segnalò invece l'acquisizione dei servizi bibliotecari per i Comuni di Agna (PD), Conegliano (TV) e Varazze (SV).

In merito alla situazione organizzativa, un ulteriore sforzo finanziario è stato compiuto nel 2013 per migliorare la nostra struttura informatica ovvero i nuovi software per l'amministrazione e la tesoreria. I programmi più importanti e innovativi sono invece quelli implementati per la gestione dei cedolini paga e le pratiche contributive e assicurative inerenti, che verranno così gestite internamente dal nostro ufficio personale. Allo stesso tempo è stata completata la prevista riorganizzazione strutturale degli uffici di Mestre legati all'emersa necessità di un organico più ampio per gli Uffici Amministrativi e del Personale. Per quanto concerne invece i nostri Sistemi di Gestione abbiamo finalmente ottenuto la certificazione del sistema di gestione ambientale, che va ad integrarsi con la certifica-

ne del sistema di gestione per salute e sicurezza sul lavoro e ad affiancarsi alle certificazioni dei sistemi qualità ed etica che da anni rinnoviamo. Infine, in chiusura d'anno, abbiamo adeguato, in tempi piuttosto contenuti, il modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/01 già in uso, che, sottoposto all'analisi di diversi esperti del settore, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare. Nel contem-

po il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a nominare un nuovo Organismo di Vigilanza. Infine ricordiamo che la Nostra Cooperativa, in aderenza a quanto previsto dal CCNL Cooperative Sociali ha attivato nel 2013 un piano di assistenza sanitaria integrativa totalmente gratuito, tramite la mutua di soccorso Medi, ponendosi come una delle prime in Italia nell'attuazione dell'accordo nazionale.

LE SEDI



● SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

- › via Ulloa 5,
30175 Marghera Venezia (VE)

● SEDI OPERATIVE

- › via Bembo 2/a,
30172 Mestre Venezia (VE)
- › via Sant'Anselmo 6,
10125 Torino (TO)
- › via P. Granatelli 24,
90138 Palermo (PA)
- › viale della Repubblica 205,
31100 Treviso (TV)
- › Corso Sardegna 36/1,
16142 Genova (GE)

● PROVINCE IN CUI OPERIAMO

- Torino / Brescia / Bergamo / Como /
Monza / Trento / Genova / Verona /
Vicenza / Padova / Treviso / Venezia
/ Gorizia / Parma / Napoli / Lecce /
Brindisi / Palermo

Adozione di un Sistema per la Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000:2008.

La Cooperativa ha adottato nel 2005 un sistema di Responsabilità Sociale secondo lo standard SA8000:2008. L'obiettivo che ci siamo posti è dimostrare che i servizi sono realizzati:

- nel pieno rispetto dei lavoratori e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
- senza l'impiego di lavoro minorile o lavoro obbligato;
- attraverso libertà di associazione;
- nell'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e violente;
- attraverso la definizione di un orario di lavoro e una retribuzione equa.

Il sistema prevede il **Comitato Etico**: organo di rappresentanza per i lavoratori con il compito di facilitare la relazione con la Direzione riguardo alle tematiche della responsabilità sociale.

Il Comitato Etico ha il compito di:

- facilitare la comunicazione tra direzione e i lavoratori per gli argomenti SA8000;
- rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori, eventuali non conformità rispetto alla SA8000;
- comunicare con la Direzione in merito all'andamento del sistema SA8000;
- partecipare al riesame del sistema SA8000.

Il Comitato Etico è stato eletto durante i primi mesi del 2013 e si è riunito 3 volte nel corso dell'anno. I membri del Comitato in carica per il triennio 2013-2016 sono:

Macroarea di riferimento	Eletti	Mansione
Piemonte	Daniela Boano	<i>Operatrice museale Musei Città di Torino</i>
Veneto Settore Socio Educativo	Michela Scagnetto	<i>Educatrice</i>
Veneto Settore Educativo Culturale Museale	Caterina di Gregorio	<i>Operatrice museale Musei Civici Veneziani</i>
Veneto Settore Educativo Culturale Bibliotecario	Emily Marocco	<i>Operatrice di biblioteca</i>
Campania e Puglia	Paola Attanasio	<i>Coordinatrice Sede di Napoli e Lecce</i>
Lombardia	Luigi Vassallo	<i>Operatore museale Musei di Brescia</i>
Sicilia	Antonio Cuttitta	<i>Coordinatore Sede di Palermo</i>

La formazione specifica per i nuovi membri del CE è pertanto stata inserita nel piano formativo del 2014.

Redazione del Bilancio Sociale.

Le finalità che ogni anno cerchiamo di perseguire sono:

- *Descrivere la nostra identità e ribadire i nostri valori;*
- *Descrivere la relazione sociale in termini qualitativi e quantitative dei flussi di scambio con i principali stakeholder;*
- *Rendere conto agli stakeholder degli impegni assunti;*
- *Rendere conto agli stakeholder dei risultati ottenuti;*
- *Porre nuovi obiettivi per un continuo miglioramento.*

RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Socioculturale è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/01 già dal 2009, ma l'implementazione del modello è stata avviata già nel 2002 a seguito dell'uscita della norma di riferimento. Oggi si è reso necessario ritornare sul modello in uso in quanto non è risultato adeguato allo scopo per il quale era stato redatto; in particolare, sottoposto all'analisi di diversi esperti del settore, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare.

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente l'illecito. L'ampliamento della responsabilità mira pertanto a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti e, di conseguenza, gli interessi economici dei soci. La normativa è stata nel corso del tempo innovata con l'introduzione e l'ampliamento di figure di reato ed in particolare con il D.Lgs. 121/2011, in attuazione della Direttiva 2008/99/CE sulla tutela penale dell'ambiente, e della Direttiva 2009/123/CE, sono stati aggiunti i reati ambientali; invece nel novembre del 2012 è stata introdotta la Legge Anticorruzione e con il "decreto del fare" dell'agosto 2013 anche i reati in materia di Privacy sono entrati a far parte della lista dei reati presupposto ex D.Lgs 231/2001.

Il lavoro che è stato portato avanti si è articolato in alcune fasi, a partire da un'analisi dei rischi potenziali e identificazione dei processi sensibili e delle funzioni coinvolte, quindi con un'analisi del sistema dei controlli esistenti per arrivare alla costruzione di una matrice dei rischi che intersecasse i processi sensibili, i

settori e le funzioni coinvolte e i reati potenzialmente collegati.

Si è provveduto quindi alla riedizione di tutta la parte documentale, a partire dal Manuale e Modello con annesse Procedure di Controllo e Gestionali; si è infine redatto ex novo un Sistema Disciplinare mentre il Codice Etico è stato mantenuto. Nel contempo il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a nominare un nuovo Organismo di Vigilanza.

Ricordiamo a tal proposito che i dipendenti ed i dirigenti che siano a conoscenza di fatti o comportamenti che possano configurare una violazione del Modello o che non siano in linea con le regole di condotta adottate dalla società, hanno la possibilità di segnalarlo, in forma scritta e non anonima all'OdV, alla casella e-mail appositamente predisposta (odv@socioculturale.it). I segnalanti saranno garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione e in ogni caso sarà assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela di chi venga accusato erroneamente e/o in mala fede. L'OdV valuterà le segnalazioni ricevute e le eventuali conseguenti iniziative a sua discrezione e responsabilità, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione e motivando per iscritto eventuali rifiuti di procedere ad un'indagine interna.

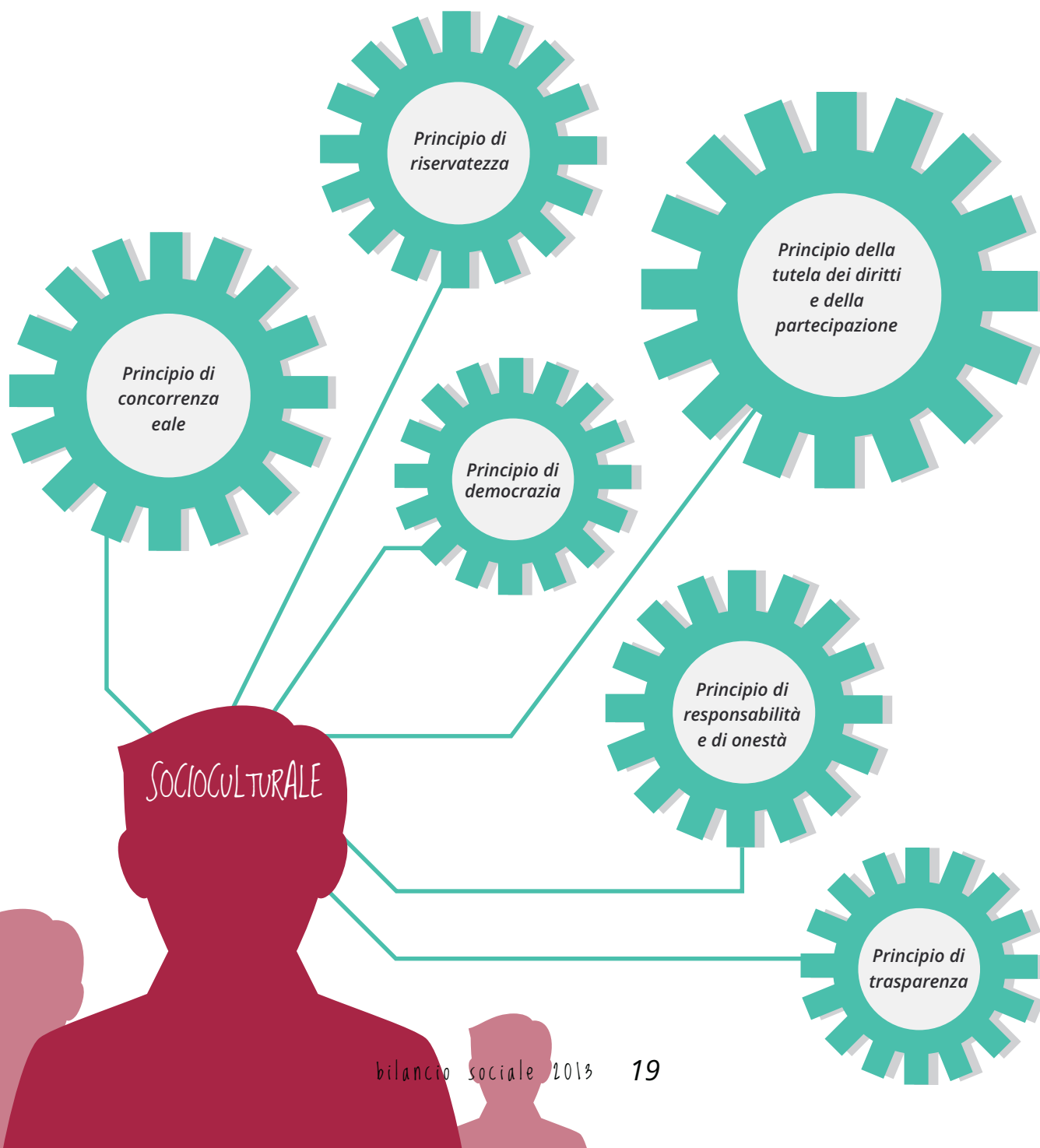
Redazione ed adozione di un Codice Etico

Questo Codice costituisce parte integrante del

Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001 in materia di "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche" adottato formalmente dalla Cooperativa nel 2009 nonostante il documento fosse in lavorazione già dal 2002. Gli obiettivi che ci siamo posti con questo documento sono:

- definire con chiarezza l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide;
- soddisfare le necessità e le aspettative degli interlocutori della Cooperativa;
- vietare i comportamenti in contrasto con le disposizioni normative e i valori che la Cooperativa promuove;
- diffondere il contenuto del Codice a quanti entrano in relazione con la Cooperativa.

Socioculturale agisce quindi in ottemperanza ai seguenti principi:



GOVERNANCE AZIENDALE

SCOPO MUTUALISTICO: ART. 3 DELLO STATUTO

La Cooperativa si propone, senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, alla conoscenza del patrimonio culturale ed all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio - sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili, nonché strumentali al conseguimento dello scopo mutualistico.

Lo scopo che i "soci cooperatori" della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda alla quale prestano la propria attività lavorativa, continuità di occupazione con migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

La Cooperativa si propone altresì di partecipare al rafforzamento del movimento cooperativo unitario italiano e può aderire alle centrali di tutela e rappresentanza delle cooperative riconosciute.

ORGANI SOCIALI

Sono Organi della Società:

➤ **L'Assemblea dei soci:** formata da tutti i Soci e Socie della Cooperativa, ha per legge carattere ordinario o straordinario. L'Assemblea Ordinaria viene convocata principalmente per:

- 1 discutere e approvare il bilancio d'esercizio e deliberare sulla distribuzione degli eventuali residui attivi di bilancio;
- 2 nominare gli Amministratori e i membri dell'Organo di Controllo e definirne responsabilità e compensi;
- 3 approvare i regolamenti interni della Cooperativa.

L'Assemblea Straordinaria delibera, invece, sulle modifiche dello statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori.

*L'Assemblea generale Ordinaria dei soci si è riunita 2 volte nel corso del 2013.
L'Assemblea Straordinaria dei soci si è riunita 2 volte nel corso del 2013.*

Assemblea Ordinaria	Soci presenti <i>(in proprio o per delega)</i>	Principali punti all'Ordine del giorno
mercoledì 22 maggio 2013	173	1 Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2012 ed adempimenti previsti dall'art. 2364 del Codice Civile 2 Determinazione numero minimo di azioni da sottoscrivere per i Soci e deliberazioni conseguenti 3 Approvazione Piano per le Erogazioni liberali anno 2013
giovedì 12 dicembre 2013	97	1 Approvazione piano d'impresa 2014-2016 2 Presentazione bilancio sociale anno 2012 3 Lettura del Verbale di Revisione della Cooperativa

➤ **Il Consiglio di Amministrazione:** è incaricato dell'amministrazione e gestione della Cooperativa. In particolare:

- compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, dello scopo mutualistico e del requisito della prevalenza mutualistica;
- convoca l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei Soci e ne cura l'esecuzione delle deliberazioni;
- redige i bilanci consuntivi e preventivi e stipula tutti gli atti e i contratti di ogni genere inerenti all'attività;
- conferisce procure, decide sull'assunzione o il licenziamento del personale della Società, fissandone le mansioni e la retribuzione;
- delibera circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei Soci e le eventuali penali;
- delibera la costituzione, l'adesione o l'uscita da altri Organismi, Enti o Società.

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014 ed è così composto:

Paolo Dalla Bella	<i>Presidente</i>
Stefano Parolini	<i>Vice Presidente</i>

Stefania Boggiani	<i>Consigliera</i>
--------------------------	--------------------

Sabrina Muzzati	<i>Consigliera</i>
------------------------	--------------------

Pier Luca Bertè	<i>Consigliere</i>
------------------------	--------------------

Durante il 2013 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte.

➤ Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: rappresenta legalmente la Società e si occupa in particolar modo di tutte le funzioni di rappresentanza, del coordinamento degli organismi statutari, della supervisione di tutte le attività aziendali, della programmazione di periodo.

➤ **L'Organo di Controllo:** è nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale).

Il Collegio, riunitosi 4 volte durante il 2013, ha così relazione in merito alla sua attività di controllo: *Nel corso dell'esercizio in esame si è vigilato sull'osservanza della legge e dello Statuto sociale e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Nello specifico dell'operato si riferisce quanto segue:*

- *si sono ottenute dall'Organo amministrativo, con periodicità trimestrale, informazioni sull'attività svolta e sulle operazioni di maggior*

rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società e si può ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate e poste in essere sono conformi alla legge ed allo statuto sociale e non sono manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse o in contrasto con le delibere assunte dall'Assemblea o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

- attraverso la raccolta di informazioni operata presso i responsabili della funzione organizzativa, si è vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile, constatandone il suo concreto funzionamento. A tale riguardo non ci sono osservazioni particolari da riferire.
- non sono pervenute denunce ex art. 2408 del Codice Civile né esposti da parte di terzi.
- si è partecipato alle assemblee dei soci ed alle riunioni dell'Organo Amministrativo, tutte svoltesi nel rispetto delle norme statutarie e legislative che ne disciplinano il funzionamento e per le quali si può ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate sono conformi alla legge ed allo Statuto sociale, e non sono tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.
- nel corso dell'attività di vigilanza svolta, e sulla base delle informazioni ottenute, non sono state rilevate altre omissioni, fatti censurabili, irregolarità o comunque fatti significativi tali da richiederne la denuncia o la sola menzione nella presente relazione

- Per quanto sopra evidenziato l'Organo di controllo ritiene che l'esercizio sociale presenti nel complesso risultati in linea con le previsioni e con le valutazioni prospettiche esposte dall'Organo amministrativo.

Il Collegio Sindacale che rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014, è composto da:

Dott. Alberto Dalla Libera	Presidente del Collegio Sindacale
Dott. Eros De March	Sindaco effettivo
Dott. Igino Negro	Sindaco effettivo
Dott. Mirco Trevisan	Sindaco supplente
Dott. Michele Furlanetto	Sindaco supplente

➤ **Organismo di Vigilanza:** è l'organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Socioculturale (secondo gli ex Art. 6 e 7 del D.Lgs 231/01 e dell'Art. 30 del D.Lgs 81/08). A seguito dell'aggiornamento del Modello è stato anche nominato un nuovo Organismo di Vigilanza che entra in carica da gennaio 2014.

Nel 2013 l'Organismo di Vigilanza, nella vecchia composizione, si è riunito 5 volte.

Io sono una persona onesta,
decisa e a volte forse un pò troppo gentile.

Levak Dalila

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Presidente e Direttore Generale

Paolo Dalla Bella

Ufficio di Direzione e Sistemi di Gestione

Cristina Valeri

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

Gianni Fabris

Ufficio Amministrazione

Sabrina Muzzati *Responsabile*

Stefania Boggiani

Roberta Battistin

Raffaella Mariotto

Maura Pizzolato

Ufficio Personale

Sabrina Salmena

Lorena Rigato

Silvia Berton

Centralino e segreteria

Stefania Benotto

Ufficio Contratti ed Appalti

Pirro Piccolo *Responsabile*

Roberto Turetta

Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

Stefano Parolini *Responsabile*

COORDINATRICI SOCIO-EDUCATIVI

Arianna Rocco

Anna Regazzo

Maria Letizia Bartimmo

Paola Attanasio (*per le Province di Brindisi e Lecce*)

Barbara Buoncuore (*Ufficio di Palermo*)

COORDINATRICI SOCIO-ASSISTENZIALE

Francesca Trovò

Maria Grazia Barbieri

Ufficio di Genova – Centro R.ED.U.L.CO.

Direttore Medico

Dott.ssa Sara Di Stefano

Settore Educativo Culturale

Pier Luca Bertè *Responsabile*

Coordinatrici

Irene Conton

Claride Piva

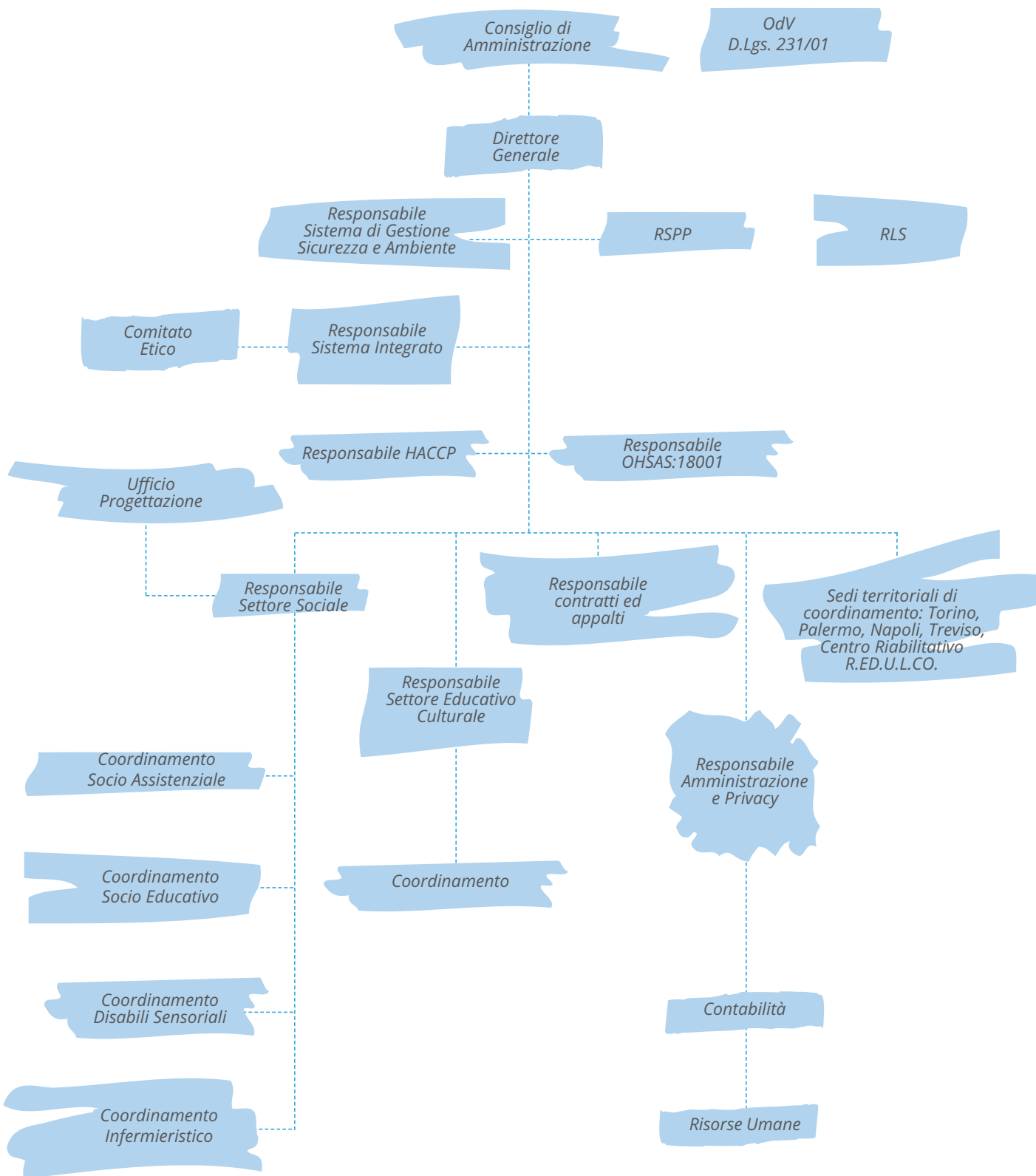
Emanuela Rappelli (*Ufficio di Torino*)

Consulenti esterni

A completamento delle necessità operative, la Cooperativa si avvale stabilmente di vari consulenti esterni, le cui prestazioni professionali sono utili ad integrare le competenze già presenti nella struttura aziendale. I consulenti con cui sono in corso rapporti stabili sono:

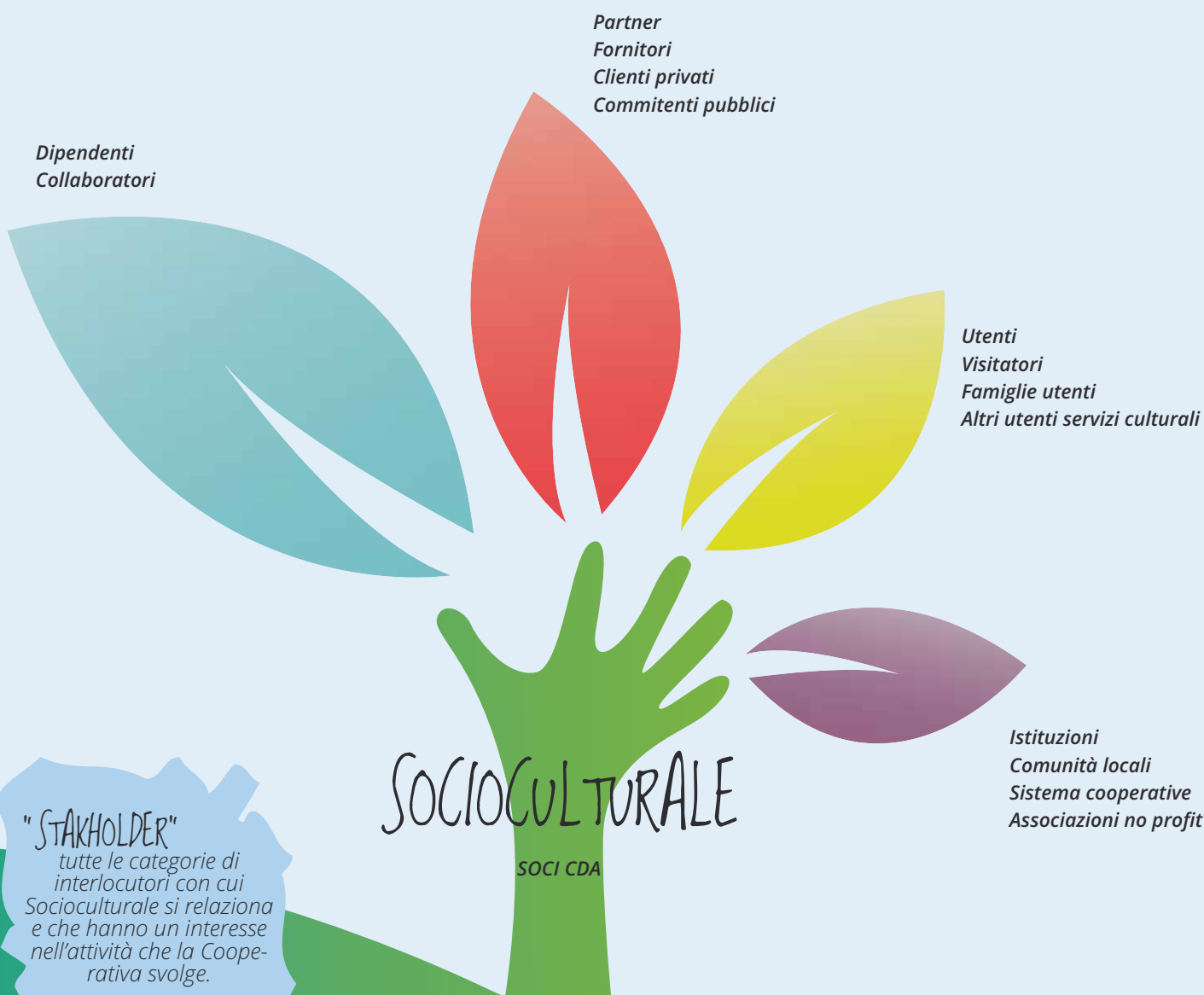
- Consulente in Materie Amministrative e Legali;
- Staff medico del lavoro (2 medici di cui 1 coordinatore);
- Consulente biologa esperta in sistemi di autocontrollo ed HACCP;
- Consulente psicologa esperta in gestione risorse umane;
- Consulente psicologa incaricata di svolgere un'attività di supervisione del personale;
- Consulenti sistema di gestione qualità e responsabilità sociale;
- Consulenti tiflotecnici (tifloghi, logopedisti, optometrista, audiometrista);
- Consulenti alla formazione e aggiornamento del personale (diverse figure professionali con incarico annuale o periodico secondo i bisogni formativi).

Organigramma Aziendale



MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

- **Sistema Interno:** è rappresentato da tutti i *Soci*, i *dipendenti* e i *collaboratori*, ovvero coloro che hanno in interesse primario in quanto legati direttamente e formalmente alla Cooperativa.
- **Sistema Mercato:** è rappresentato dai *clienti privati*, i *partner*, i *fornitori* e i *committenti pubblici*: hanno anch'essi un interesse primario, ma non sono parte integrante della struttura tecnico organizzativa della Cooperativa.
- **Sistema del Servizio:** è rappresentato da tutti gli *utenti* e le *famiglie*, i *visitatori* ed *altri utenti dei servizi educativo culturali*, ovvero i fruitori finali dei servizi erogati quotidianamente;
- **Sistema Ambiente:** è composto dalle vari *Istituzioni*, dagli *Enti locali* e dagli *Enti formativi*, dalle *Organizzazioni sindacali*, dalle *Comunità locali*, dalle *Associazioni No profit* e dal *Sistema Cooperativo* nel quale Socioculturale è inserita.



per quanto riguarda
la scuola
preferisco studiare
diritto ed economia

Simonella Vincenzo

LA SITUAZIONE ECONOMICA E LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

andamento del fatturato

pag 28

ripartizione del valore aggiunto

pag 29

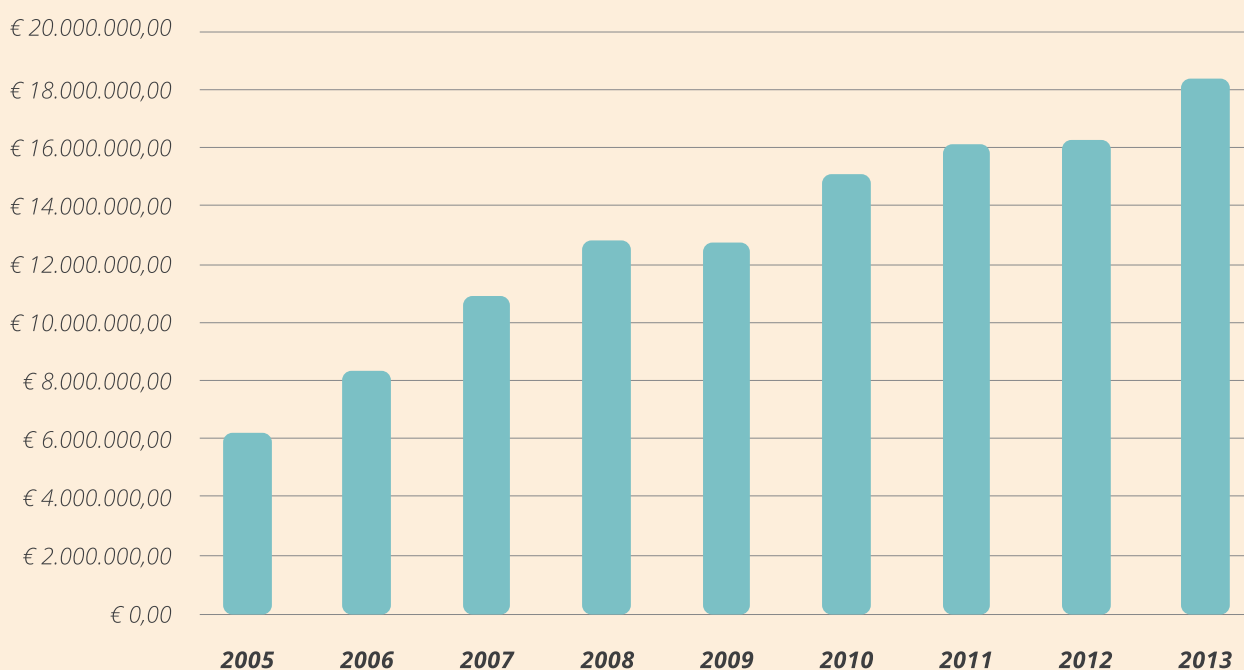
ANDAMENTO DEL FATTURATO

L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2013 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un valore totale della produzione di € 18.139.185.

I dati, sostanzialmente in linea con quelli dello scorso esercizio, confermano ancora una volta, una redditività idonea a sostenere lo sviluppo della Cooperativa.

FATTURATO

2005	€ 6.207.401,00
2006	€ 8.350.786,00
2007	€ 10.908.013,00
2008	€ 12.778.926,00
2009	€ 12.763.233,00
2010	€ 15.114.211,00
2011	€ 16.082.412,00
2012	€ 16.270.755,00
2013	€ 18.139.185,00



RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Nel 2013 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 15.204.344,40, la Tabella riportata di seguito ne illustra la composizione.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2013	2012	2011
A) Valore della produzione			
1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	17.647.898,29	15.951.130,07	15.717.083,89
2 Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	39.901,36		
3 Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4 Altri ricavi di proventi	465.253,55	256.026,97	317.991,92
Ricavi della produzione tipica	18.153.053,20	16.207.157,04	16.035.075,81
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	91.977,95	113.717,67	136.862,84
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	55.461,38		
7 Costi per servizi*	2.195.399,73	1.860.036,96	1.571.820,67
8 Costi per godimento di beni di terzi	265.736,99	266.297,24	267.454,54
9 Accantonamenti per rischi	210.000,00		
10 Altri accantonamenti	57.411,78	57.624,72	106.962,80
11 Oneri diversi di gestione	83.555,82	48.550,25	23.951,39
Totale costi	2.959.543,65	2.346.226,84	2.107.052,24
Valore aggiunto caratteristico lordo	15.193.509,55	13.860.930,20	13.928.023,57
C) Componenti accessori e straordinari			
12 +/- Saldo gestione accessoria	616,75	1.557,56	5.695,20
Ricavi accessori (Interessi bancari)	616,75	1.557,56	5.695,20
- Costi accessori			

13 +/- Saldo componenti straordinari	10.218,10	37.367,12	31.567,69
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	26.096,83	63.886,04	47.336,36
- Costi straordinari	15.878,73	26.518,92	15.768,67
Valore aggiunto globale lordo	15.204.344,40	13.899.854,88	13.965.286,46
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
Valore aggiunto globale netto			
*= <i>comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza</i>			

Il valore aggiunto è un dato che si ricava da una particolare riclassificazione del conto economico del Bilancio ed esprime la ricchezza creata dalla Cooperativa attraverso lo svolgimento della propria attività e come la stessa è stata poi distribuita tra i vari interlocutori quali ad esempio dipendente, collaboratori ecc...

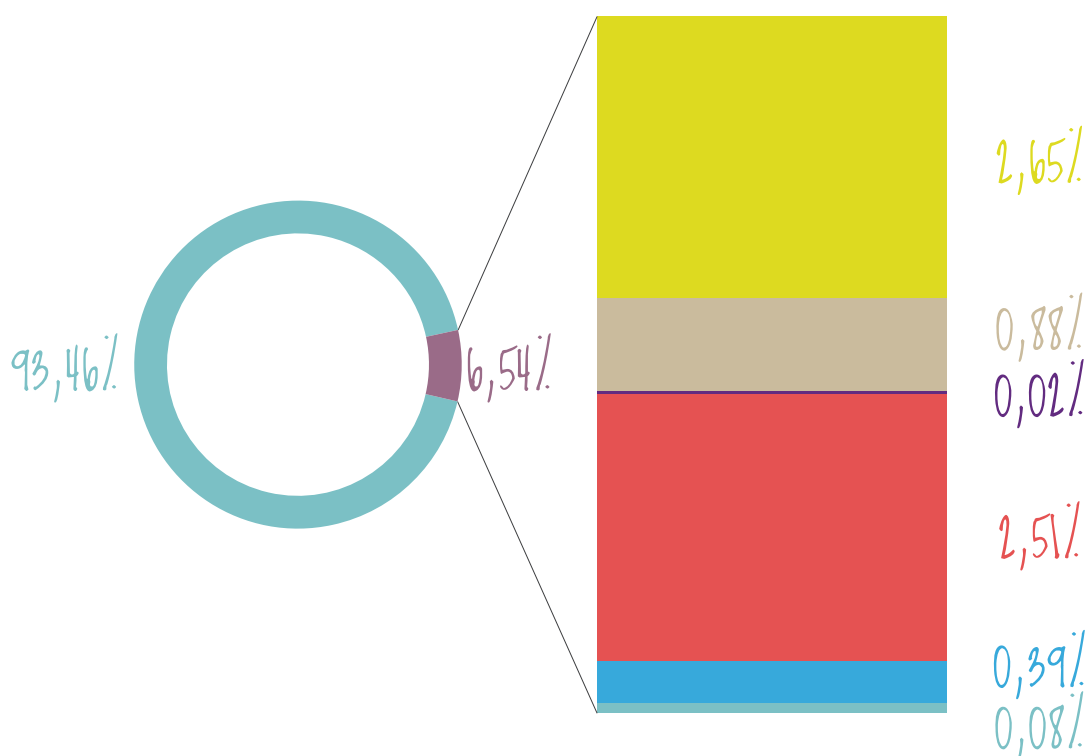
Per Socioculturale il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi della produzione (ossia i fatturati per i servizi erogati principalmente alla Pubblica amministrazione nel 2013) e i costi intermedi della produzione (quali costi per acquisti di materiali di consumo, costi per servizi, costi per godimento di beni di terzi, ecc...) e i componenti accessori e straordinari.

Nella tabella che segue viene riportata la ripartizione del valore aggiunto tra i vari interlocutori.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2013	2012	2011
A Remunerazione del personale	14.209.697,43	12.967.798,77	12.966.910,11
Personale non dipendente	762.587,20	1.453.346,85	1.261.696,75
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	10.726.983,72	9.264.433,49	9.346.363,80
b) remunerazioni indirette	2.720.126,51	2.250.018,43	2.358.849,56
c) quote di riparto del reddito			
B Remunerazione della Pubblica Amministrazione	403.422,96	360.494,04	411.858,59
Imposte dirette	43.124,22	31.851,73	14.229,03
Imposte indirette	360.298,74	328.642,31	397.629,56
- sovvenzioni in c/esercizio			
C Remunerazione del capitale di credito	134.548,30	129.313,06	100.100,83
Oneri per capitali a breve termine	74.255,84	53.861,77	34.629,36
Oneri per capitali a lungo termine	60.292,46	75.451,29	65.471,47
D Remunerazione dei soci	2.302,80	850,00	3.305,92
Omaggi e attività sociali	2.302,80	850,00	3.305,92
E Remunerazione dell'azienda	382.144,25	403.858,56	446.003,63
Accantonamenti a riserve	206.179,00	223.272,00	243.299,00
(Ammortamenti)	175.965,25	180.586,56	202.704,63
F Liberalità esterne	59.765,00	12.863,10	10.243,00
G Movimento Cooperativo	12.463,66	24.677,35	26.864,38
Valore aggiunto globale netto	15.204.344,40	13.899.854,88	13.965.286,46

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- Il personale dipendente e collaboratore percepisce la quota maggioritaria di valore aggiunto ossia € 14.209.697,43 (il 93,46% del totale) tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc... che le remunerazioni indirette quali ad es. gli oneri sociali versati ma anche lo stesso vestiario dato al personale per svolgere il proprio servizio, le auto aziendali utilizzate in ambito dell'assistenza domiciliare, ecc.;
- La quota rimanente pari ad € 994.646,97 è stata ripartita: tra la Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc...), tra la remunerazione del Capitale di Credito per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti, tra la remunerazione dei soci per eventuali omaggi erogati e le attività sociali, tra la remunerazione dell'azienda, tra le Liberalità esterne ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali ed infine alla remunerazione del Movimento Cooperativo in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Legacoop versando una quota annua.



■	A - Remunerazione del personale	14.209.697,43
■	B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	403.422,96
■	C - Remunerazione del capitale di credito	134.548,30
■	D - Remunerazione dei Soci	2.302,80
■	E - Remunerazione dell'azienda	382.144,25
■	F - Liberalità esterne	59.765,00
■	G - Movimento Cooperativo	12.463,66
	Totale	15.204.344,40



LE PERSONE

il lavoro
pag 34

i soci
pag 57

IL LAVORO

DA GRANDE VORREI DIVENTARE PRIMA AVVOCATO
E POI ENTRARE IN POLITICA

Simonella Vincenzo

Socioculturale applica tutte le norme di legge e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro tra datore di lavoro e dipendente, impegnandosi a "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 e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo".

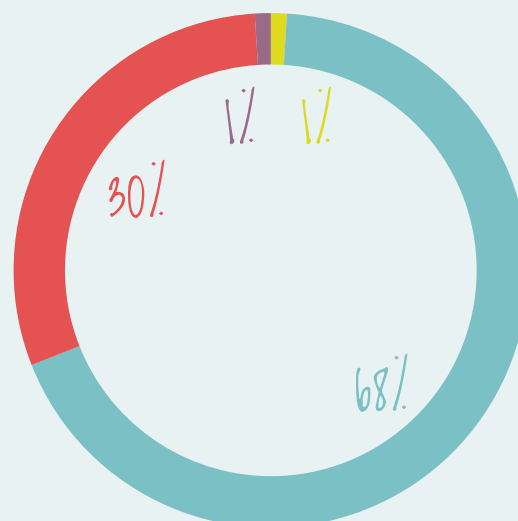
Inoltre, ai fini del raggiungimento dei propri scopi statutari, la Cooperativa instaura un ulteriore rapporto lavorativo con il Socio, i cui diritti e doveri nei confronti della Cooperativa sono stabiliti dallo Statuto e dal Regolamento interno.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali (68%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (30%).

Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema – teatrali. Rispetto allo scorso anno vediamo una situazione sostanzialmente coerente con quanto rilevato lo scorso anno per tutte le tipologie contrattuali.

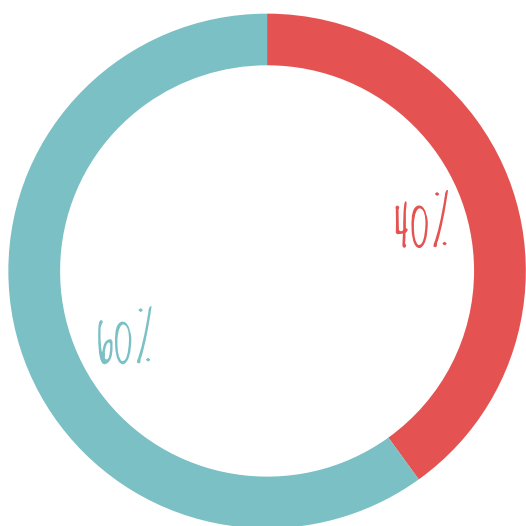
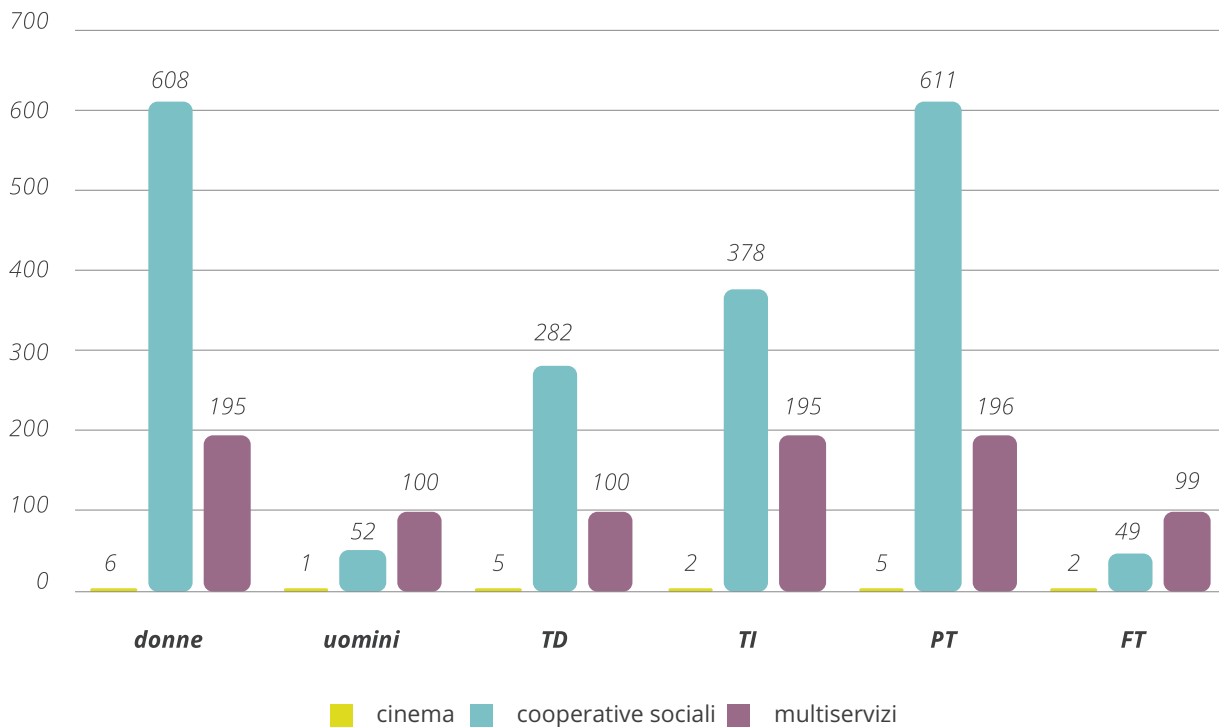
TIPOLOGIE DI CONTRATTO (CCNL)



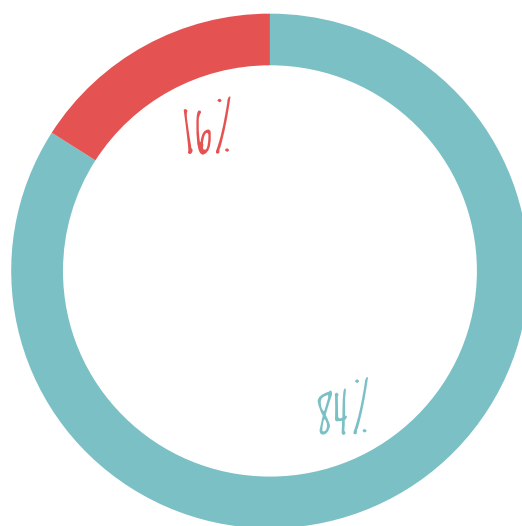
	2013	2012	
■	68%	40%	cooperative sociali
■	30%	31%	imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi
■	1%	24%	collaborazione
■	1%	5%	esercizi cinematografici e cinema-teatrali

Osserviamo ora con più attenzione i lavoratori con CCNL Cooperative Sociali: si tratta per più del 90% di donne, con orario prevalentemente part time, così da conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari.

TIPOLOGIE DI CONTRATTO (distribuzione)

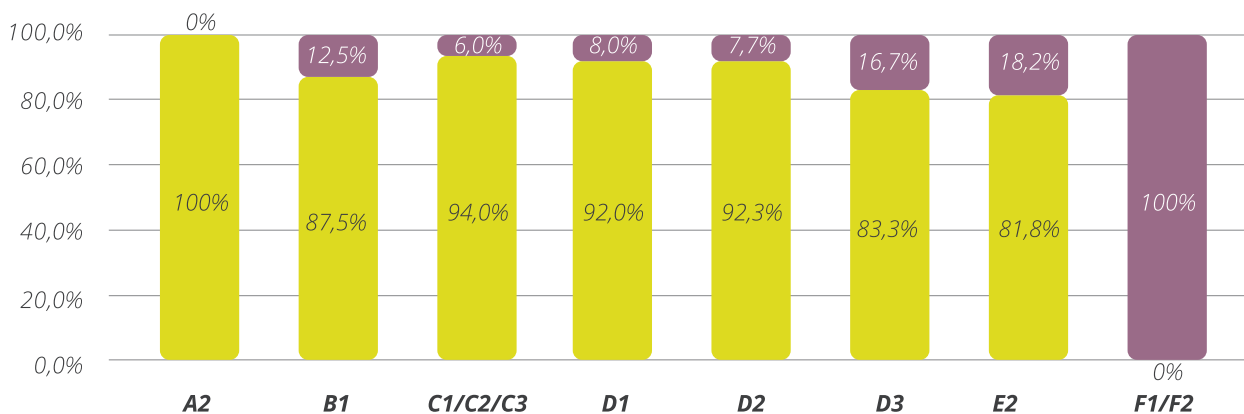
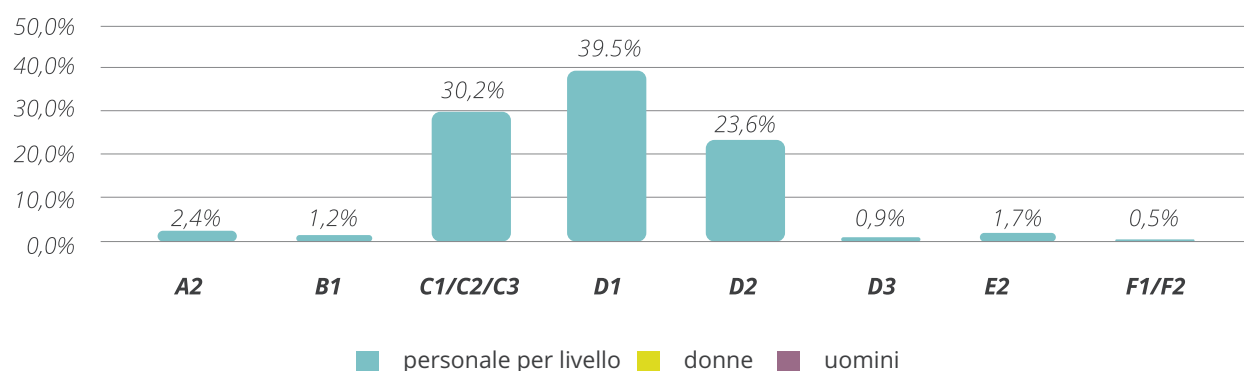


60% tempo indeterminato
40% tempo determinato

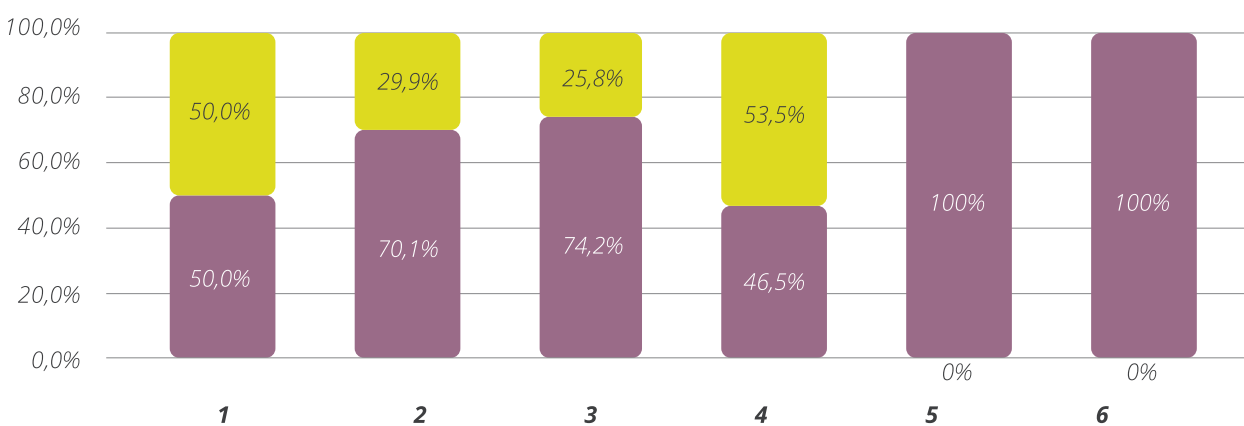
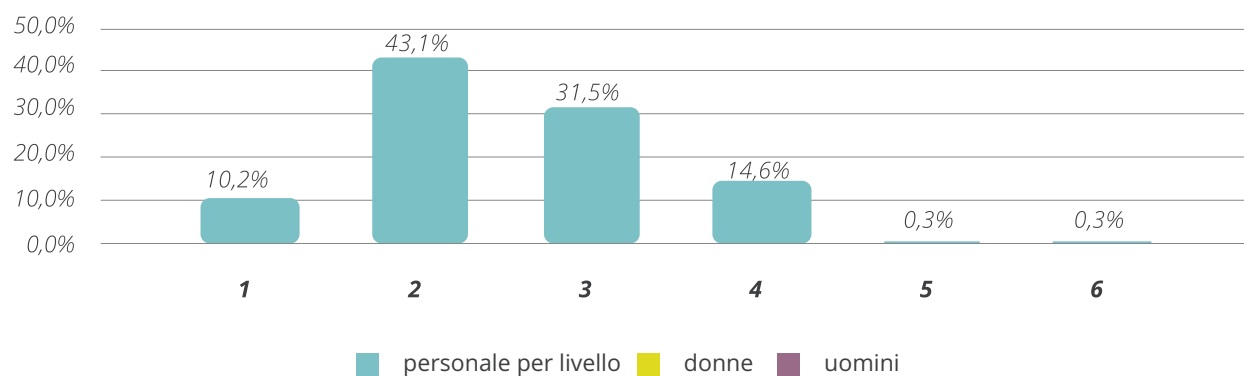


84% part-time
16% full-time

Vi riportiamo di seguito altri dati ottenuti per l'anno 2013 **CCNL Cooperative Sociali**:

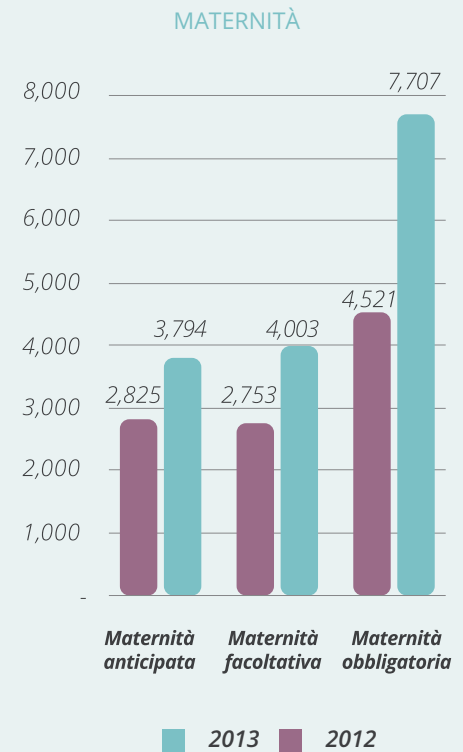


Vi riportiamo di seguito altri dati ottenuti per l'anno 2013 **CCNL Multiservizi**:

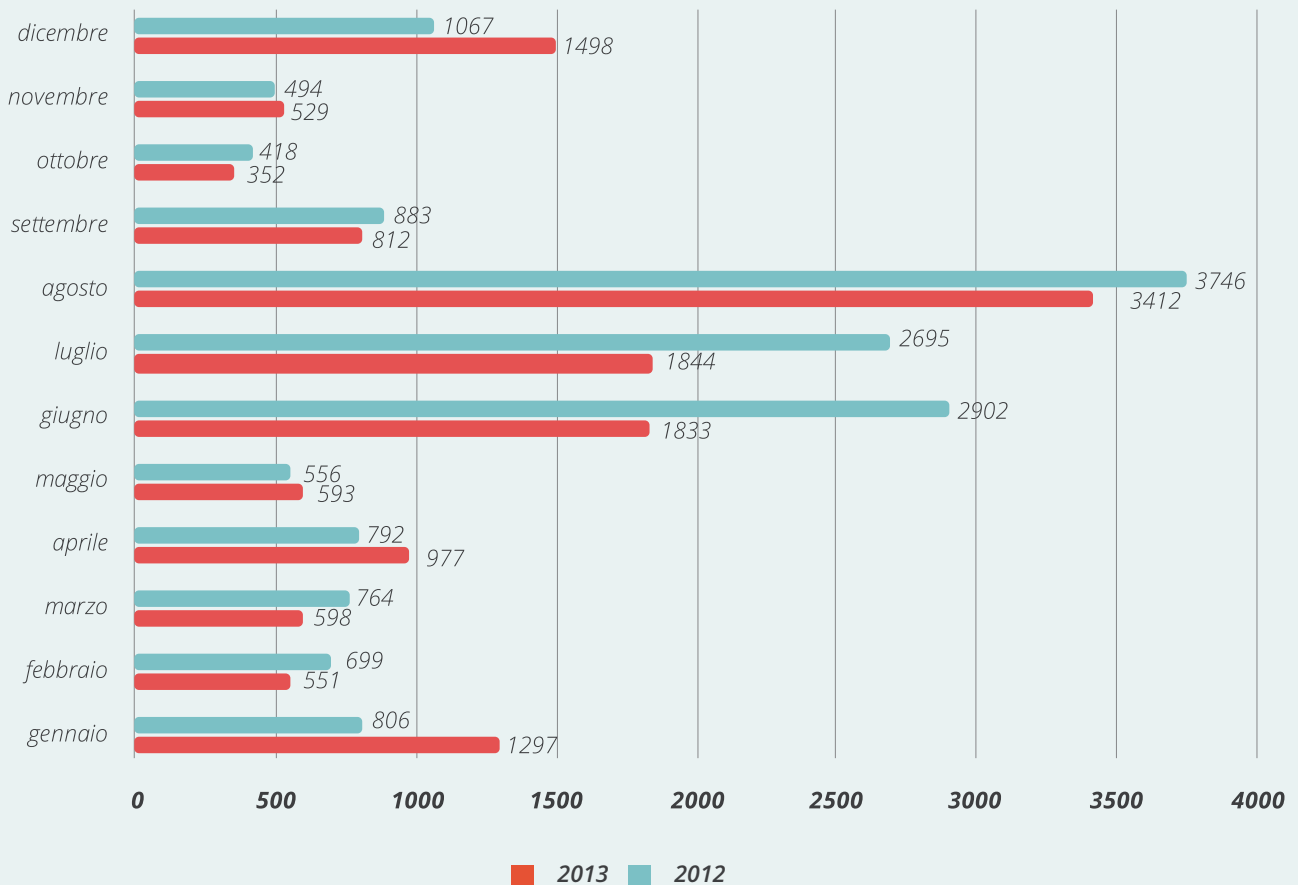


TRATTAMENTO DELLA MATERNITÀ						
	2013			2012		
	ore	donne	uomini	ore	donne	uomini
Permessi per allattamento	1673,5	11	-	1408	16	-
	giorni	donne	uomini	giorni	donne	uomini
Maternità anticipata	3.794	23	-	2.825	30	-
Maternità facoltativa	4.003	24	1	2.753	31	1
Maternità obbligatoria	7.707	45	-	4.521	47	-

ASPETTATIVE NON RETRIBUITE						
	2013			2012		
	totali	donne	uomini	totali	donne	uomini
Persone	234	175	59	83	78	5
Giorni	13.401	12.355	1046	3.791	3.398	393

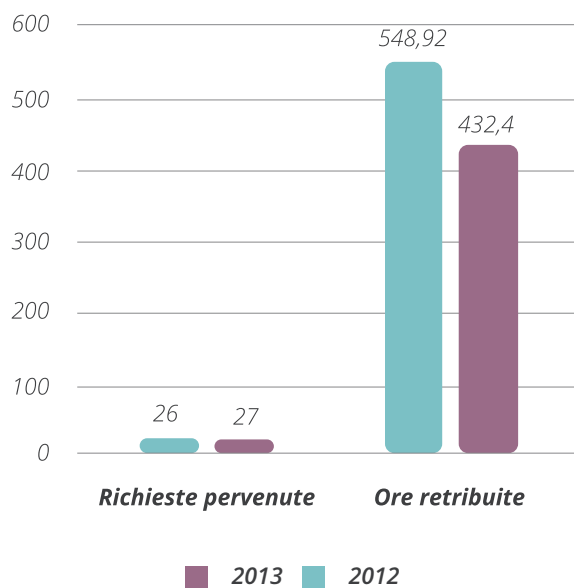


FERIE GODUTE



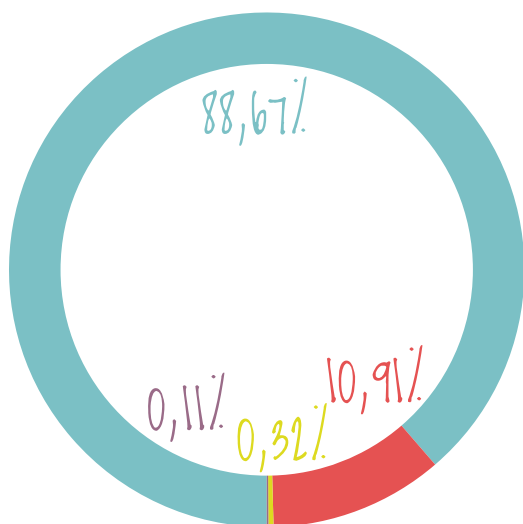
PERMESSI	2013	
	persone	giorni
Permesso per donazione sangue	13	16
Permesso elettorale	24	85
Permesso legge 104	449	21
Permesso lutto	14	34
Congedo matrimoniale	6	79
Congedo straordinario	1	192

PERMESSI STUDIO



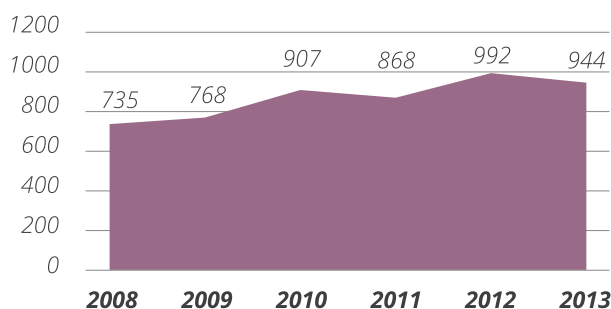
DATI SULL'OCCUPAZIONE

OCCUPATI AL 31/12/2013



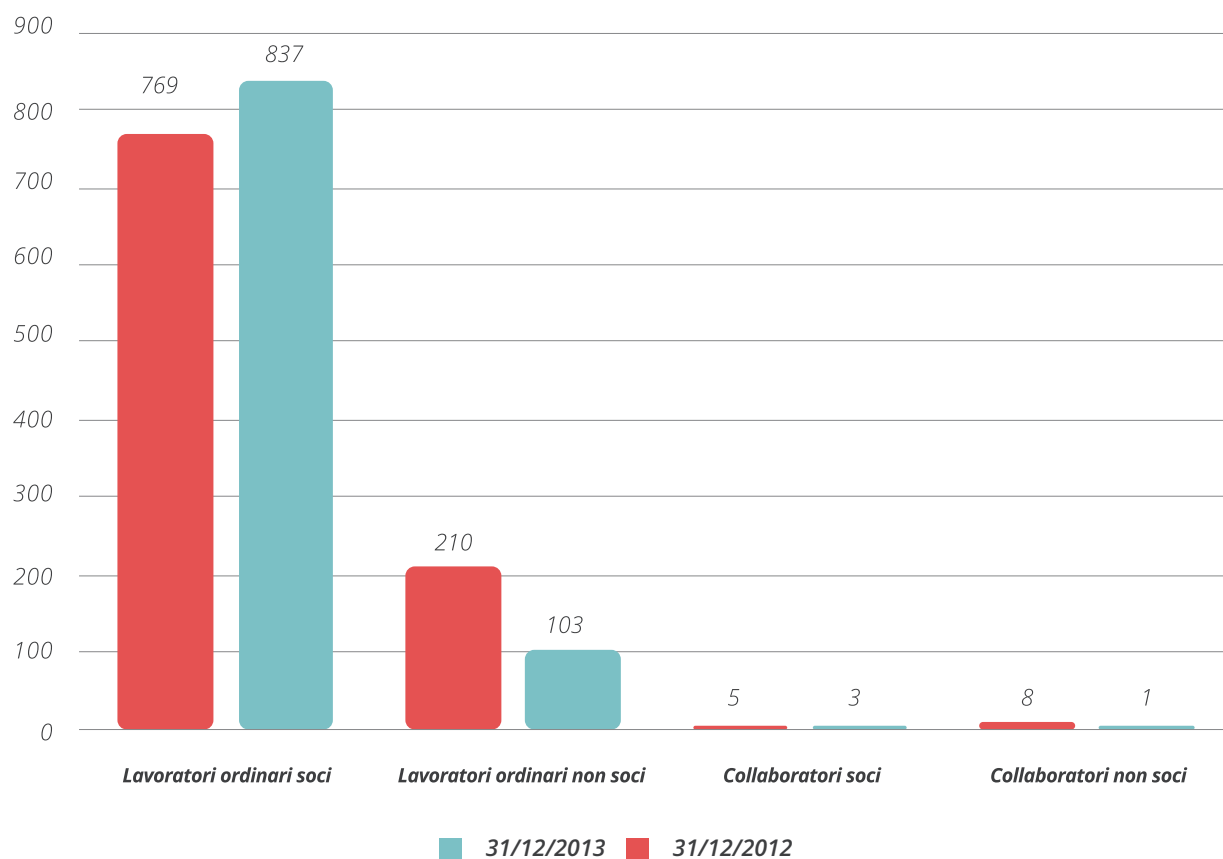
- 88,67% Lavoratori ordinari soci
- 10,91% Lavoratori ordinari non soci
- 0,32% Collaboratori non soci
- 0,11% Collaboratori soci

VARIAZIONE NEL TEMPO DEL PERSONALE

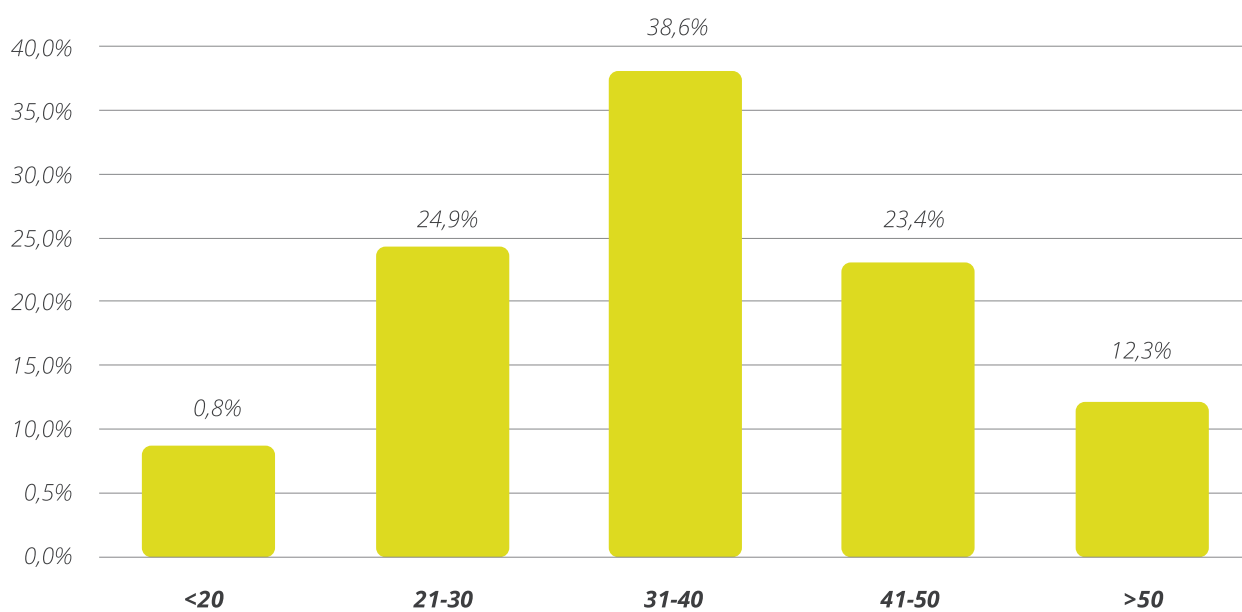


Nel 2013 il numero di addetti occupati in Socioculturale è aumentato, nonostante la media dell'anno si assesti su un valore più basso. Inoltre quasi l'80% - tra lavoratori e collaboratori - è composto da lavoratori Soci, confermando la volontà della Cooperativa di avvalersi prevalentemente delle prestazioni lavorative dei Soci.

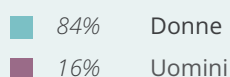
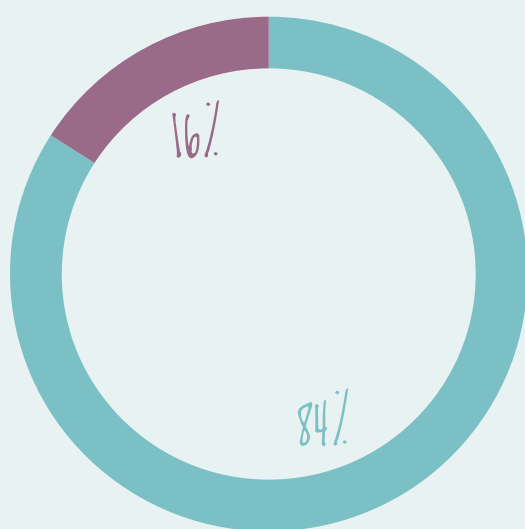
ORGANICO



ETÀ



DONNE / UOMINI



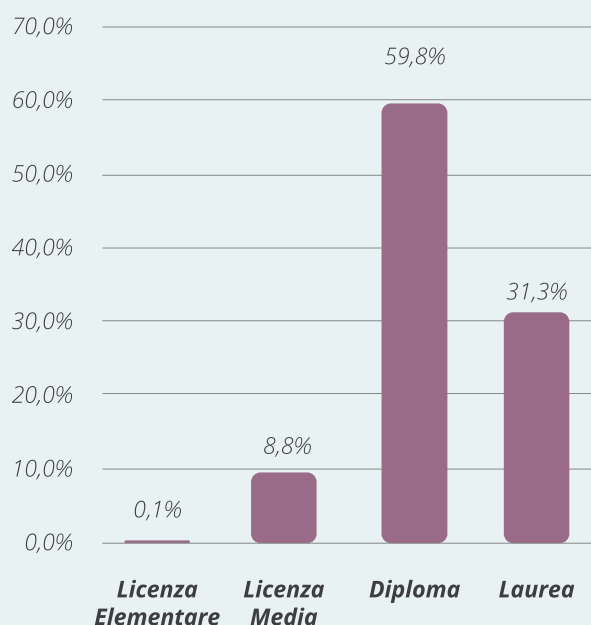
Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro e da giovani, poiché più del 60% di lavoratori e collaboratori ha un'età inferiore a 40 anni; molto bassa invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni).

L'alta presenza femminile, che si conferma pressoché costante rispetto al dato dello scorso anno, è in parte legata alla tipologia di lavoro e di servizi svolti dalla Cooperativa, come le attività educative in strutture per l'infanzia, l'assistenza scolastica a bambini con disabilità o l'assistenza domiciliare.

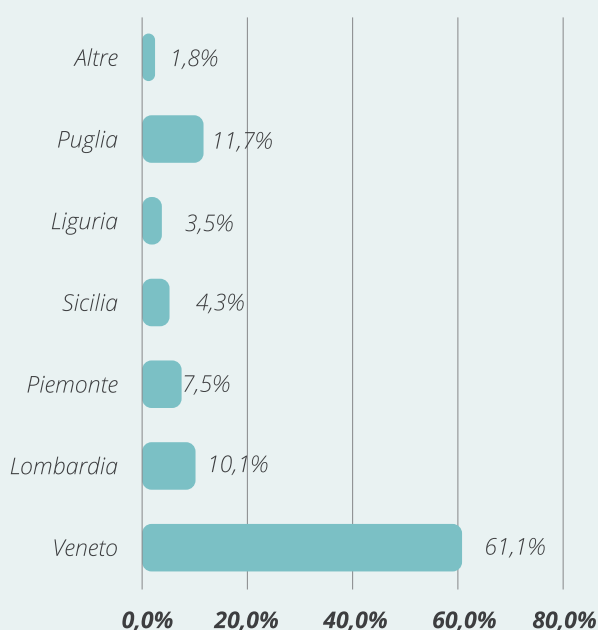
La scolarizzazione risulta sempre più elevata: quest'anno quasi la totalità del personale è diplomato o laureato.

Quest'anno è aumentata ancora la percentuale di personale italiano tra lavoratori e collaboratori di Socioculturale, tanto che nemmeno il 2% ha provenienza extra Europea o comunque non italiana.

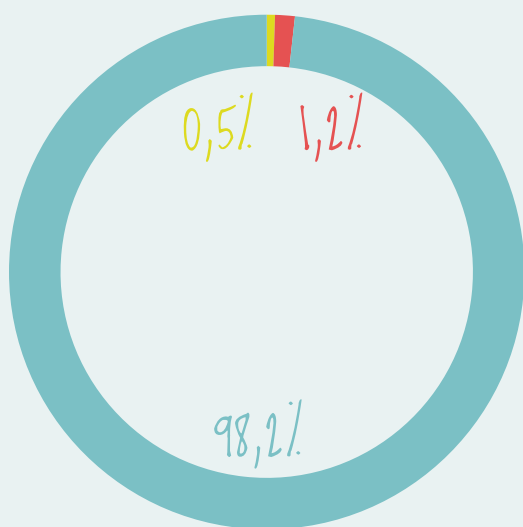
TITOLO DI STUDIO



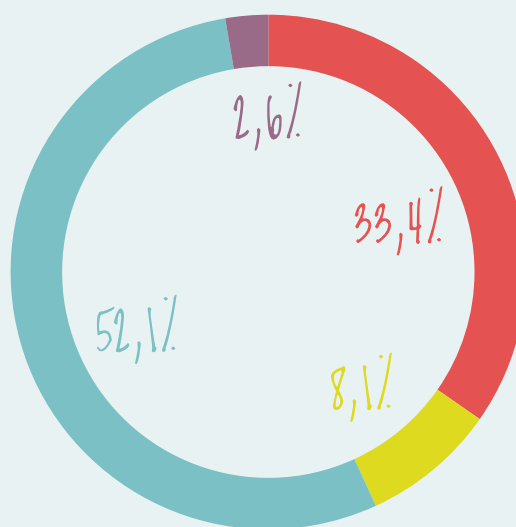
DISTRIBUZIONE REGIONALE



CITTADINANZA



PERSONALE PER SETTORE



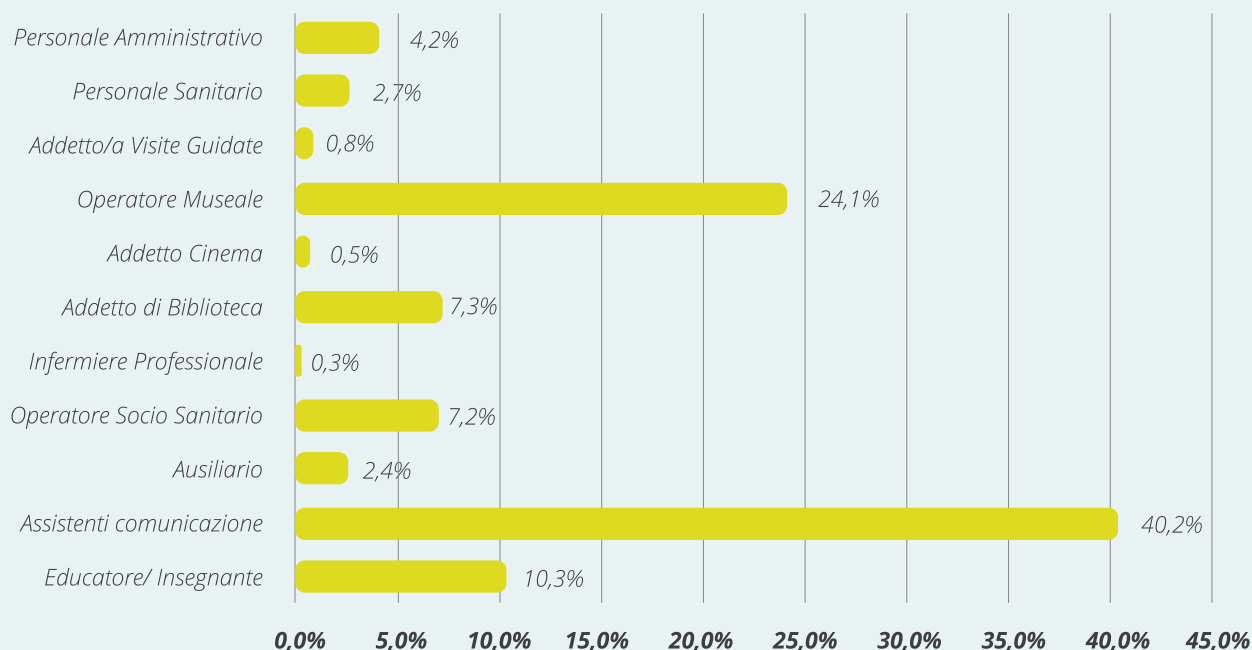
	Dati 2013	Dati 2012	
■	98,2%	96,4%	Italia
■	1,2%	2,2%	Extra U E
■	0,5%	1,4%	Unione Europea

■	52,1%	Settore Socio Educativo
■	33,4%	Settore Educativo Culturale
■	8,1%	Settore Socio Assistenziale
■	2,6%	Ufficio

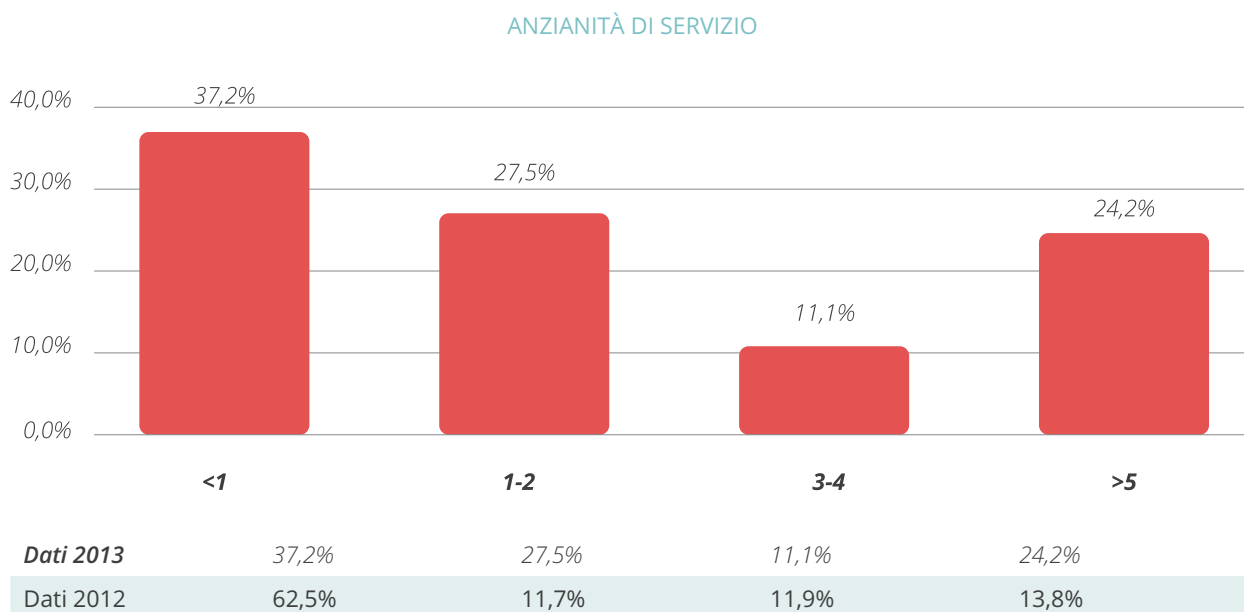
Per quanto riguarda la distribuzione regionale si osserva che più della metà del personale è residente in Veneto, mentre la rimanenza è distribuita nelle varie regioni italiane a seconda della presenza di nostri servizi in quelle aree geografiche.

La gestione in prevalenza di servizi in Regione Veneto, fa sì che anche nel 2013 più del 60% di soci e dipendenti di Socioculturale siano residenti in questa regione.

MANSIONI (% SU TOTALE)



La distribuzione degli operatori impiegati in un settore piuttosto che in un altro risulta pressoché immutata nel arco degli ultimi anni: quasi il 70% del personale è impiegato nel Settore Sociale, ed in particolare la metà opera nel Settore Socio Educativo, ripartito tra assistenti alla comunicazione (40,2%) ed educatori/insegnanti (10,3%).



Rispetto ai dati del 2012 la permanenza in Cooperativa è leggermente aumentata: tornando ad allinearsi con il dato che avevamo registrato l'esercizio precedente (nel 2011 il dato era poco più del 40%).

LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Anche per questo esercizio è stato consistente l'investimento nella formazione e comunicazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, proseguendo il percorso intrapreso lo scorso anno sia in merito alla formazione obbligatoria di base sia in merito alla quella relativa ai rischi specifici. Resta comunque costante l'attività di aggiornamento dedicata alle singole mansioni, attraverso la realizzazione di corsi per educatori, operatori socio sanitari e personale di biblioteca e museale. All'interno di questo contesto si inseriscono gli ottimi risultati che la Cooperativa sta ottenendo con la formazione per gli assistenti alla comunicazione attivata nel portale www.vederentire.it. L'impegno è proseguito infatti con l'organizzazione di un master di I livello "La formazione per l'assistente alla comunicazione e per l'autonomia personale degli alunni con disabilità sensoriale." in partnership con I.U.L. (Italian University Line) finalizzato alla formazione dell'Assistente alla comunicazione, figura che si colloca nello spazio di congiunzione tra il distretto sanitario, la scuola e la famiglia e, nel provvedere a sostenere il raggiungimento degli obiettivi di integrazione scolastica, dovrebbe dare omogeneità al progetto educativo globale del bambino con disabilità sensoriale. Socioculturale ha sostenuto l'iscrizione dei suoi dipendenti che ne hanno fatto richiesta, con un contributo economico a IUL che ha comportato una riduzione del costo per il candidato. L'iniziativa ha suscitato interesse; il numero degli iscritti, provenienti da tutta Italia, più vicino a quello di un corso di laurea che non ad una formazione post laurea, lascia supporre che ci stiamo muovendo entro un ambito in cui il bisogno formativo è grande, perciò ci invoglia a proseguire sulla strada segnata.

Destinatari intervento formativo	Descrizione della formazione
Personale Amministrativo	Corso di formazione finanziata dal titolo "Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo di gestione"
Coordinatori	Corso di formazione finanziata dal titolo "Definizione e redazione delle nuove Linee Guida"
Personale d'Ufficio	Corso di formazione in materia di <i>Trattamento dei dati personali</i>
Educatori	Corso di Formazione "La Progettazione Educativa nei servizi per l'infanzia 0-3 anni"
Assistenti alla comunicazione	Formazione specifica: <ul style="list-style-type: none"> • corso Braille base; • corso Lambda; • approfondimento insegnamento della lingua italiana.
Assistenti alla comunicazione	Aggiornamento specifico relativo alla mansione e supervisione
Assistenti alla comunicazione	Corso di formazione online dal sito www.vederesentire.it
Personale assistenza scolastica e domiciliare	Aggiornamento specifico relativo alla mansione e supervisione
Personale OSS	Formazione specialistica in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • pregiudizio e tossicodipendenza; • assistenza del paziente con dipendenza; • supporto per la gestione delle situazioni conflittuali; • relazione d'aiuto tra utenti e famigliari.
Personale OSS	Aggiornamento specifico relativo alla mansione e supervisione
Operatori museali	Corso di formazione inerente il nuovo sistema di biglietteria e bookshop

Il piano formativo previsto per il 2013 ha visto anche lo svolgimento dei corsi previsti dal progetto formativo dal titolo "Governance e strategie aziendali: il modello veneto per fronteggiare la crisi", attivato tramite bando Fon.Coop e mirato alla realizzazione di 4 percorsi formativi centrati in particolar modo sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e sulla gestione dei conflitti.

Sicurezza e ambiente

Come anticipato la Cooperativa ha investito, anche durante il 2013, in modo particolare sulla formazione e comunicazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Tale formazione, continua e obbligatoria, richiede di formare tutto il personale (indipendentemente dal contratto di lavoro che lo lega alla Cooperativa) con una formazione di base di 4 ore – comune a tutte le mansioni – e una formazione specifica di 4, 8 o 12 ore a seconda della mansione. Dagli indici calcolati per il monitoraggio del sistema della sicurezza emerge che nel 2012 sono state svolte 4,5 ore uomo solamente di formazione sicurezza.

Accanto a questa è proseguita anche la formazione in materia di ambiente e gestione dei rifiuti che viene affiancata alla formazione specifica obbligatoria per la sicurezza e arriverà quindi progressivamente a coinvolgere tutto il personale.

PANIFICIO - PASTIGGERIA BERTOLDO

Daniele Bertoldo

Destinatari	Titolo	Obiettivo
Personale museale	Corso di formazione "Assistenza ai disabili: Relazione, relazione di aiuto, aiuto alla persona disabile nella mobilitazione ordinaria e nella emergenza"	Acquisire conoscenze teoriche e pratiche sulle tecniche di mobilitazione di utenti affetti da inabilità motoria da utilizzare in situazione ordinaria o di emergenza.
Personale ausiliario	Corso di formazione "L'utilizzo dei prodotti chimici per le ausiliarie in servizio"	Acquisire conoscenze teoriche e pratiche sul trattamento delle sostanze chimiche. Corretto uso e rischio chimico.
RLS	Corso "RLS - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza".	Corso di formazione obbligatoria per i nuovi RLS eletti dai lavoratori
Operatori Socio Sanitari	Corso di formazione finanziata "Le norme OHSAS e l'integrazione dei sistemi"	Corso diretto alla formazione in materia di gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS e dedicata ad una delle mansioni più a rischio.
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento in gestione delle emergenze	Corsi per addetti alle emergenze
Tutte le mansioni	Corsi di formazione in materia di sicurezza - corso base 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Sono definiti i concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza
Operatori museali; Personale di biblioteca; Personale amministrativo	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio basso 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
Assistenti alla comunicazione; Educatori; Operatori Socio Sanitari	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio medio 8 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza
Infermieri	Corsi di formazione in materia di sicurezza - rischio alto 12 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza; Lavori in quota
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento antincendio medio e alto rischio	Sono fornite le conoscenze e gli strumenti per svolgere il ruolo di lavoratore addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento di primo soccorso	Sono forniti gli strumenti idonei e necessari per effettuare un intervento di "primo soccorso" nell'ambiente lavorativo
Educatori	Corso di formazione in Primo Soccorso Pediatrico	Formare le educatrici sulle modalità di intervento di primo soccorso specifico per il target di utenza di Asili nido e Spazi Cuccioli.

LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Come di consueto, anche per quest'anno vediamo di fare il punto della situazione per quel che riguarda la tematica della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

La normativa in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro ha l'obiettivo di evitare che durante le attività lavorative avvengano fenomeni infortunistici o di malattie professionali per tutti coloro che sono individuati come lavoratori dall'organizzazione aziendale. Per ottenere questo risultato il legislatore pone tutta una serie di obblighi a carico dei vari soggetti che fanno parte dell'organizzazione aziendale, obblighi che coinvolgono anche i lavoratori stessi.

Ricordo a tutti che la normativa che regola la sicurezza nei luoghi di lavoro individua nel **lavoratore** il soggetto che esercita **un'attività lavorativa alle dipendenze di un datore di lavoro** pubblico o privato, anche soltanto per imparare un mestiere, un'arte o una professione.

Affinché possa sussistere il rapporto di dipendenza, il lavoratore deve svolgere una prestazione subordinata che oltre a dover rispettare le decisioni della propria organizzazione, è **obbligato ad osservare scrupolosamente le norme poste a tutela dell'incolumità fisica di tutti i dipendenti dell'azienda**, e a servirsi degli strumenti e delle misure preventive messe a disposizione dall'azienda.

La legislazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro è caratterizzata da un principio dominante: **il lavoratore è il primo garante della sicurezza in azienda**. Il suo comportamento unito al suo impegno a rispettare le modalità di esercizio di lavoro, osservando le norme sulla prevenzione e sicurezza, contribuiscono ad **assegnargli un ruolo attivo** all'interno di quella parte dell'organizzazione aziendale che si adopera costantemente per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori all'interno dell'azienda. Questi principi sono esposti nel **D.Lgs. 81/2008** tra gli obblighi fondamentali dei lavoratori, poi-

ché ad essi spetta l'onere di occuparsi della propria salute e sicurezza e di quella degli altri soggetti che si trovano all'interno dell'azienda, stabilendo inoltre che **la responsabilità di eventuali azioni od omissioni ricade sempre sui lavoratori**.

Le eventuali responsabilità a carico dei lavoratori che coinvolgono anche altre figure aziendali, sancite dal D.Lgs. 81/08, ma non solo, sono ovviamente determinate a seguito di un processo penale che generalmente ha una durata temporale che si protrae per anni. Proprio la durata e l'incertezza sull'esito del processo sono, a mio avviso, la vera pena di chi, senza volerlo, si trova immischiato in una causa a seguito di un infortunio avvenuto durante l'attività lavorativa.

Tra i doveri principali dei lavoratori, che possono comportare una responsabilità penale ricadono quelli di:

- **collaborare con il datore di lavoro**, all'osservanza degli obblighi posti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- **rispettare le norme** e le istruzioni che provengono dal datore di lavoro in materia di protezione;
- **utilizzare** in modo adeguato **le attrezzature** e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di trasporto e i dispositivi di sicurezza;
- **adoperare** correttamente i **dispositivi** di protezione ;
- **segnalare** immediatamente al datore di lavoro qualsiasi eventuale **condizione di pericolo**, adoperandosi per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente;
- **non rimuovere** o modificare i **dispositivi di sicurezza**;
- **non agire autonomamente in operazioni** o manovre **che possono comportare dei rischi** per gli altri lavoratori;
- **prendere parte ai programmi formativi** e di addestramento predisposti dal datore di lavoro;

- **sottoporsi** periodicamente **ai controlli sanitari** presso il medico competente.

L'attuale D.Lgs. 81/08 ha introdotto inoltre delle novità importanti per la figura del lavoratore. Oggi infatti viene risaltato il suo ruolo attivo, la sua partecipazione come persona direttamente impegnata nella gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro, e non più come accadeva in passato soltanto un esecutore di ordini e mansioni. Riteniamo che questo aspetto sia molto importante ed è per questo motivo che anche nel 2013 abbiamo insistito molto nel coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori.

Il lavoratore, cooperando con il datore di lavoro, è chiamato a garantire un costante livello di sicurezza all'interno dell'azienda, *"adoperandosi direttamente ed immediatamente per eliminare o per ridurre tutte le emergenze o i pericoli che si verificano e che possono arrecare dei danni non solo ai dipendenti, ma a tutti i presenti all'interno dell'azienda"*.

Questo concetto vale sicuramente in Socioculturale che svolge attività in diversi ambienti lavorativi.

La lontananza fisica dei lavoratori dalla sede di riferimento e le continue interferenze dei committenti con gli addetti di Socioculturale fanno in modo che tra le principali misure di prevenzione da mettere in atto vi è la formazione e l'informazione dei lavoratori. Quindi sebbene le attività svolte in Socioculturale non espongono i lavoratori a rischi infortunistici elevati riteniamo assolutamente importante insistere e dedicare risorse proprio sulla formazione ed informazione dei lavoratori.

La partecipazione dei lavoratori alle tematiche della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, che avviene mediante i momenti formativi-informativi, costituisce una parte importante della gestione della salute e della sicurezza. I dirigenti ed i preposti in molte occasioni non hanno soluzioni per tutti i problemi legati alla salute e

alla sicurezza, mentre i lavoratori e i loro rappresentanti possiedono esperienze e conoscenze approfondite riguardanti il modo in cui viene svolto il lavoro e le sue conseguenze su di essi. Pertanto è necessario che dirigenti, preposti e lavoratori collaborino strettamente per trovare soluzioni congiunte a problemi comuni.

Per i datori di lavoro questo significa ricevere aiuto nell'individuare problemi effettivi e nel cercare le soluzioni giuste, nonché disporre di una forza lavoro motivata. **Per i lavoratori, invece, significa prevenire** eventuali infortuni di lavoro.

La partecipazione dei lavoratori alla salute e alla sicurezza è un processo bidirezionale in cui datori di lavoro e lavoratori/rappresentanti dei lavoratori:

- **si confrontano**
- **prestano ascolto reciproco alle loro preoccupazioni**
- **confidano gli uni negli altri e mostrano un rispetto reciproco**
- **affrontano le questioni in modo tempestivo**
- **ricercano e condividono pareri e informazioni**

La partecipazione dei lavoratori contribuisce **all'elaborazione di misure realistiche ed efficaci volte a proteggere** i lavoratori.

Nel corso del 2013 sono stati coinvolti in processi formativi quasi 180 lavoratori in merito alla formazione attinente al comma 1 lettera a) dell'art. 37 (*concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza*) e circa 380 lavoratori sulla formazione attinente al comma 1 lettera b) dell'art. 37 (*rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda*).

Se guardiamo alla **formazione come misura di sicurezza**, la normativa ci chiede - a fronte di rischi lavorativi - "l'adozione di misure di sicurezza che eliminino o riducano, nei limiti del tecnicamente fattibile, la loro entità o quella delle conseguenze del loro verificarsi". In questo senso **la formazione alla sicurezza** "è l'unica misura che può essere validamente opposta alle situazioni di rischio residuo": è dalla formazione che può derivare da parte del lavoratore il comportamento idoneo a "tenere sotto controllo un rischio quando tutte le altre misure poste in atto non siano state in grado di eliminarlo".

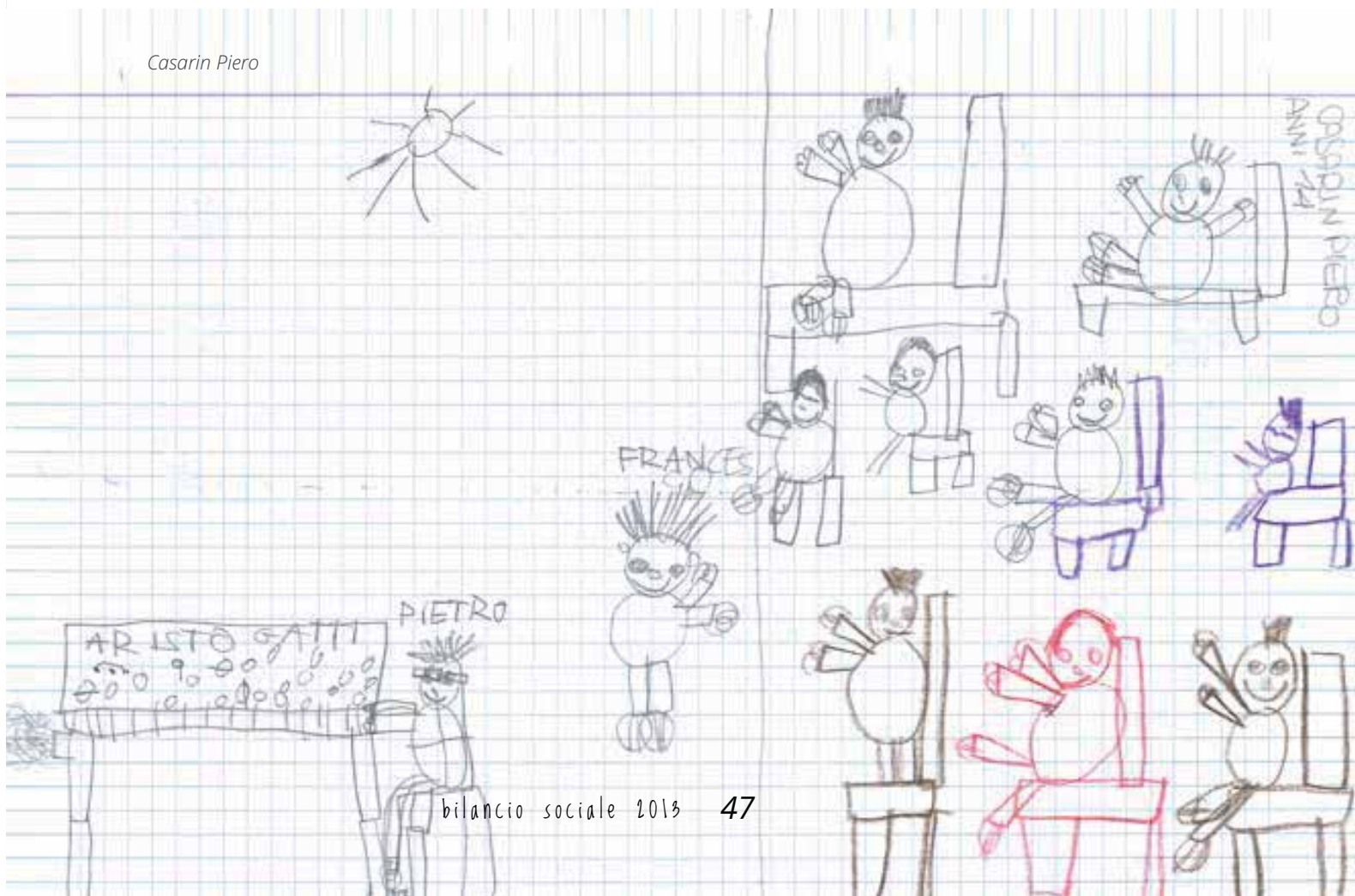
Ad esempio, in una situazione in cui nonostante le precauzioni tecniche previste esista un rischio biologico, la misura di sicurezza non è rappresentata dall'uso di Dispositivi di Protezione individuali (DPI), bensì dal fatto che il DPI sia effettivamente portato dai lavoratori esposti. E "questo dipende dal loro corretto comportamento che a sua volta è il frutto della corretta formazione".

L'efficacia della formazione erogata viene misurata sia mediante il completamento di test finali sulla verifica di apprendimento, sia mediante una verifica sui luoghi di lavoro dei comportamenti adottati. In merito agli obblighi formativi ricordiamo che la normativa attualmente in vigore prevede che ciascun lavoratore riceva una formazione iniziale la cui durata varia dalla mansione svolta. Al termine di questo primo periodo formativo (composto da una formazione base e da una formazione specifica) ogni 5 anni i lavoratori devono ricevere 6 ore di formazione specifica.

In aggiunta a questa formazione sulle tematiche del D.Lgs. 81/08, per gli addetti alle emergenze vi è ulteriore formazione da svolgere. Gli addetti al primo soccorso, al termine del percorso iniziale di 12 ore, devono svolgere un aggiornamento di 4 ore ogni tre anni mentre gli addetti antincendio, al termine del percorso iniziale di 8 o 16 ore, devono svolgere attività di aggiornamento ogni 3 anni, come stabilito dal Nostro Sistema di Gestione della Sicurezza.

Per Socioculturale
Il RSPP **Gianni Fabris**

Casarin Piero



Infortuni

Nel 2013 abbiamo registrato 13 infortuni (*Tabella 1*), di cui la metà in itinere. Rispetto agli anni precedenti si osserva un leggero aumento del numero di tali eventi e dei relativi giorni totali di assenza dal lavoro. Gli infortuni in itinere rimangono quindi ancora piuttosto frequenti e rappresentano il 65% del totale di giorni di assenza (*Tabella 2*).

TABELLA 1

ANNO	2011	2012	2013		No itinere	Itinere
N° Dipendenti assicurati INAIL	1550	1555	1374			
N° ore lavorate INAIL	743.543	748.885	800.367			
N° infortuni totali	16	20	13	→	6	7
N° GG infortunio totali	371	463	235		41	194

TABELLA 2

Giorni di infortunio	2011	2012	2013
totali	371	463	235
in itinere	242	326	194
no itinere	129	137	41

Rispetto al numero "assoluto" di infortuni, si può notare come il valore del tasso di infortuni sia di molto diminuito rispetto ai risultati degli scorsi anni allineandosi con il dato del 2011. Da notare in particolare l'indice di gravità totale (ovvero quanti giorni di assenza causa infortunio si perdono ogni 1.000 ore lavorate) che nel 2013 è pari allo 0,29.

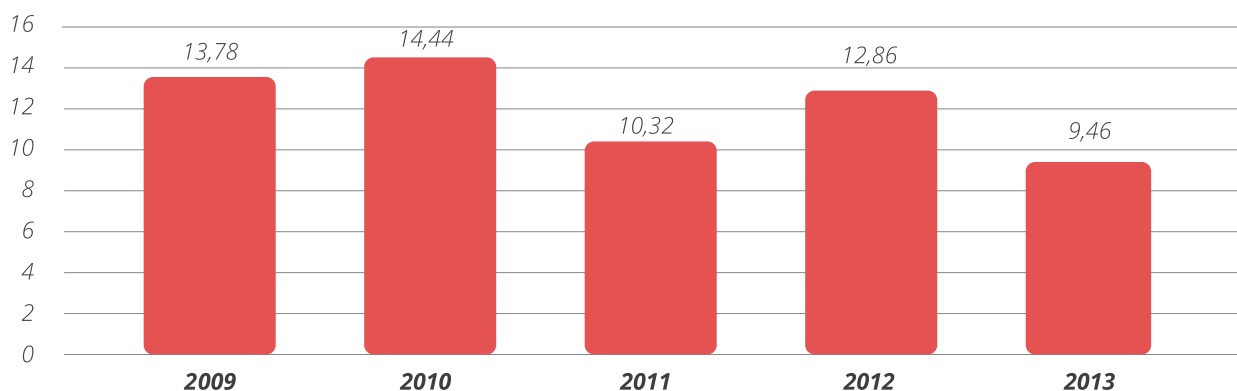
Indice di frequenza = quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate.

Indice di gravità = quanti giorni di assenza causa infortunio si perdono ogni 1.000 ore lavorate.

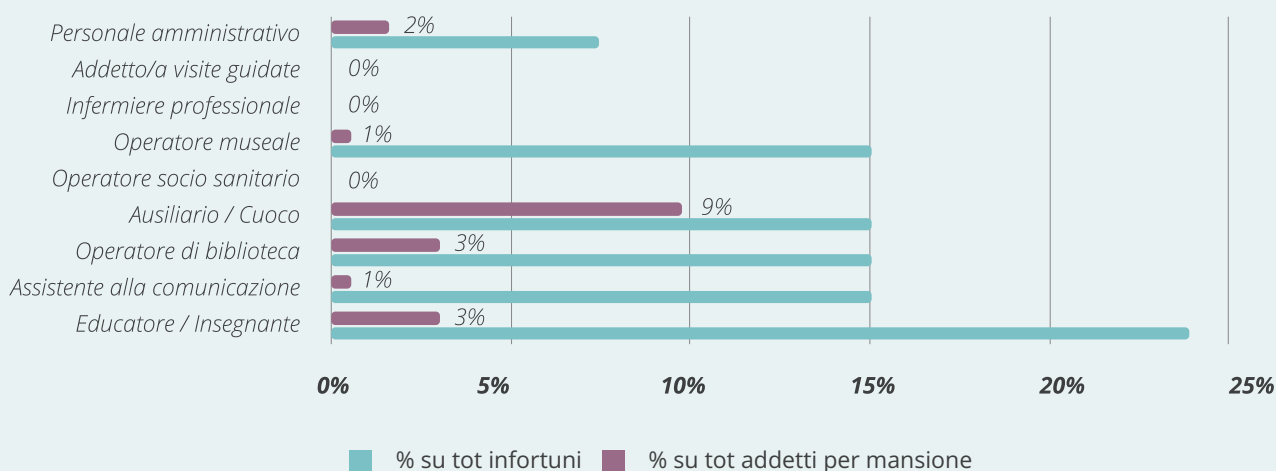
TABELLA 3 (*) considero anche infortuni in itinere

ANNO	2010	2011	2012	2013
Indice di frequenza totale*	24,99	21,52	26,71	16,24
Indice di gravità totale*	0,70	0,50	0,62	0,29
Tasso di infortuni totale*	14,44	10,32	12,86	9,46

TASSI INFORTUNI TOTALE



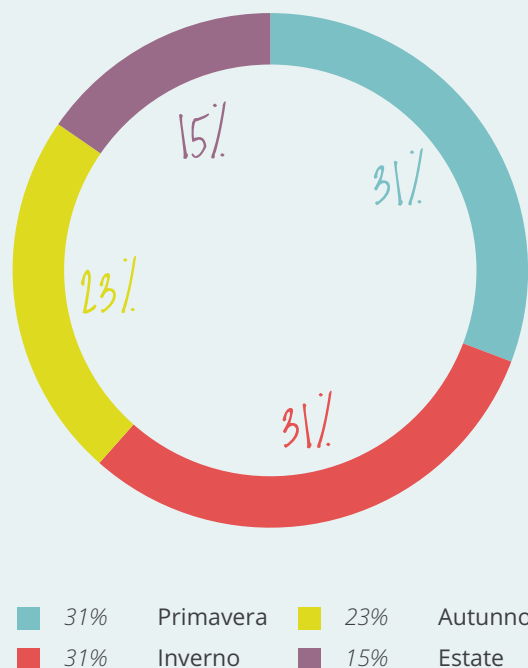
MANSIONE DEGLI INFORTUNATI



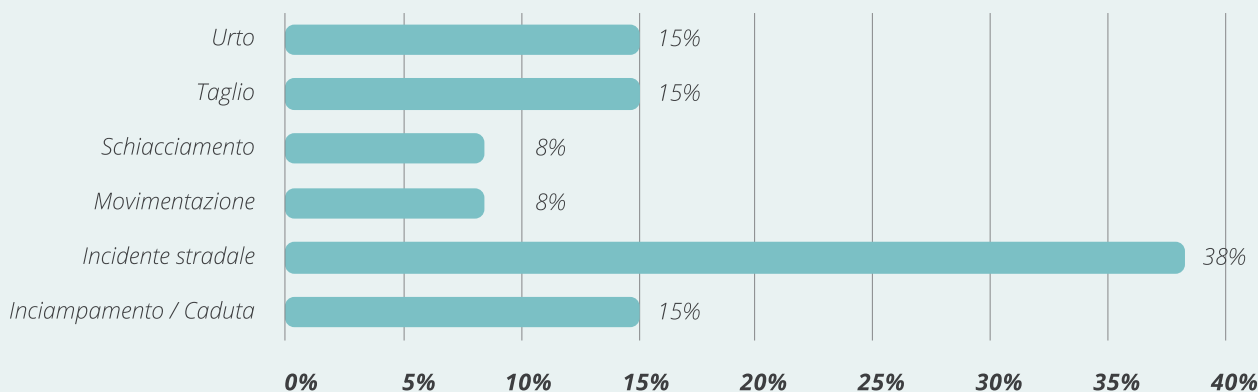
Gli infortuni sono per il 23% del totale accorsi a soci/lavoratori che operano nel settore educativo, e in particolar modo ad Educatrici; diversamente dallo scorso anno per cui erano risultati più infortunati tra gli Assistenti alla comunicazione. Dal grafico tuttavia si osserva come questo dato sia comunque basso se considerato in relazione al numero di personale impiegato in questa mansione.

Tuttavia è da notare come la più della metà degli infortuni siano in itinere (quindi indipendenti dalla mansione svolta) e principalmente causati da incidenti stradali o da cadute e scivolamenti accidentali e prevalentemente nei mesi primaverili ed estivi.

STAGIONI



MODALITÀ DI INFORTUNIO



IL CLIMA INTERNO

Come previsto nel Riesame del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale del 24 ottobre 2009, l'indagine di people satisfaction viene condotta con periodicità biennale. Il questionario somministrato nel corso del 2012 e riferito all'analisi di soddisfazione dell'anno 2011 è stato nuovamente somministrato nei mesi scorsi. A differenza del questionario che utilizziamo solitamente, quest'anno sono state introdotte modifiche, affinché la rilevazione rispondesse anche alle esigenze di riorganizzazione aziendale che stiamo attuando a seguito dell'introduzione del modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/01. Con l'aiuto del consulente Massimo Giuriati, è stato definito un nuovo questionario che integrasse il consueto modulo con ulteriori elementi di indagine più focalizzati alla definizione dei ruoli e delle responsabilità di ciascuno.

Vengono inoltre svolti periodici incontri con tutto il personale dei vari cantieri, con cadenze diverse a seconda della tipologia di servizio e di appalto e comunque definiti dal Piano dei Controlli. Durante questi incontri di coordinamento vengono verificati alcuni aspetti legati anche alla gestione e al coordinamento del cantiere, alla corretta applicazione delle modalità di lavoro e della loro periodicità, all'affiatamento del personale. Riportiamo di seguito i dati dell'analisi condotta.

Questionari raccolti	N. Dipendenti	Percentuale di raccolta
228	971	23,48%

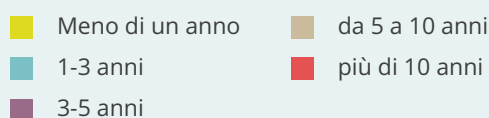
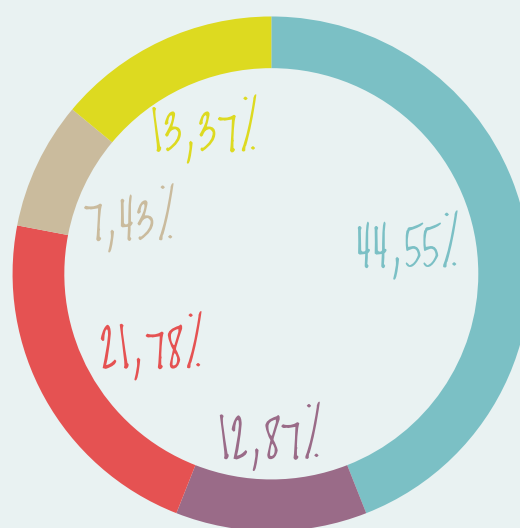
Settori aziendali	Percentuale di partecipazione	Totale operatori per settore
Educativo Culturale	13,58%	324
Socio Educativo	22,73%	506
Socio Assistenziale	16,38%	116
Altro	46,00%	25

PERMANENZA IN AZIENDA DEL PERSONALE CHE HA PARTECIPATO ALLA CONSULTAZIONE

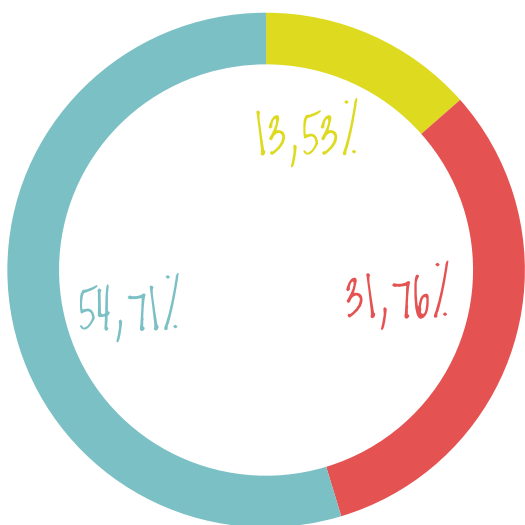
Dei questionari consegnati solo poco più del 20% hanno aderito e con una suddivisione piuttosto equa nei diversi settori, esclusione fatta per gli uffici.

Ma vediamo chi ha risposto.

Si tratta di soci e dipendenti che hanno una anzianità aziendale piuttosto bassa (da 1 a 3 anni), arrivati in Socioculturale per la stragrande maggioranza a seguito di un cambio di appalto, e che conosce poco la Cooperativa, i suoi organi di governo e di gestione e i servizi svolti.

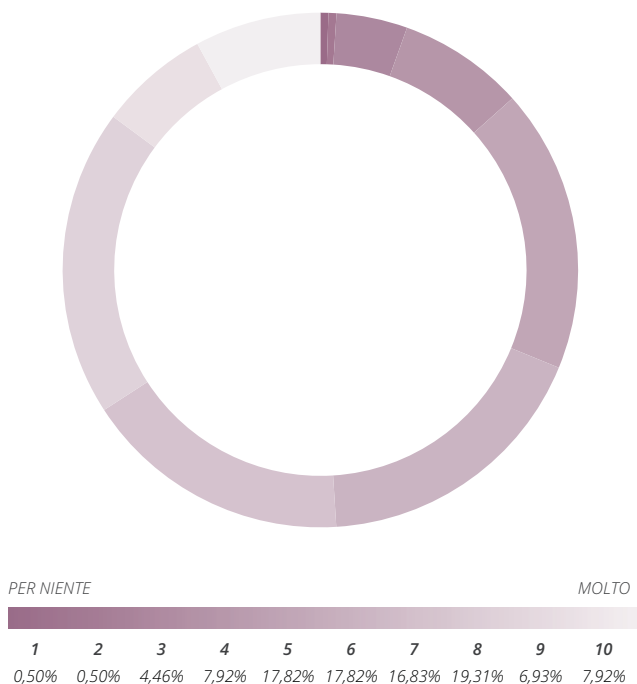


COME È ARRIVATO IN SOCIOCULTURALE IL PERSONALE CHE HA PARTECIPATO ALLA CONSULTAZIONE



- A seguito di un cambio di appalto
- Ho scelto fra varie opportunità lavorative
- È stata la prima opportunità lavorativa che si è presentata

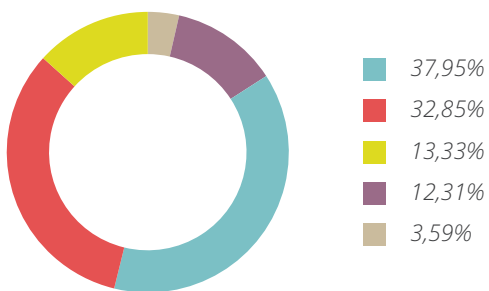
QUANTO IL PERSONALE CHE HA PARTECIPATO CONOSCE LA COOPERATIVA



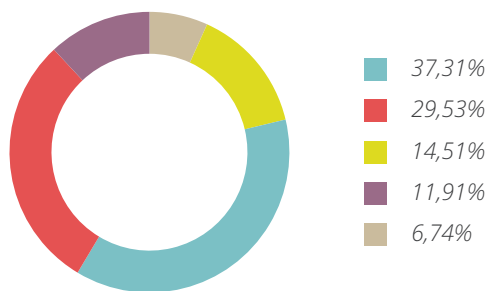
Il funzionamento dell'organizzazione

All'interno di Socioculturale i rapporti interpersonali appaiono improntati nella maggior parte sulla collaborazione e sulla chiarezza circa la priorità dei propri obiettivi e compiti. Il lavoro continua ad essere una risorsa abbastanza stimolante ed arricchente.

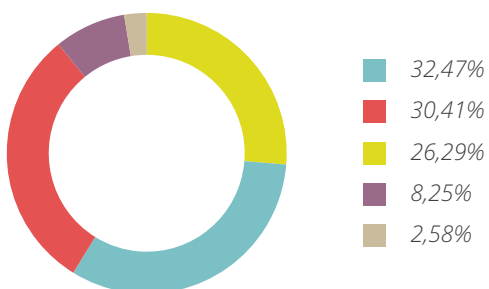
RAPPORTI INTERPERSONALI IMPRONTATI A UN EFFETTIVO SPIRITO DI COLLABORAZIONE



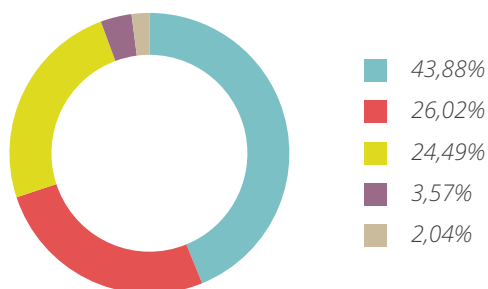
CONTENUTI DI LAVORO STIMOLANTI E ARRICCHENTI PROFESSIONALMENTE



GESTIONE RETRIBUTIVA MERITOCRATICA E OBIETTIVA



OPPORTUNITÀ DI CARRIERA



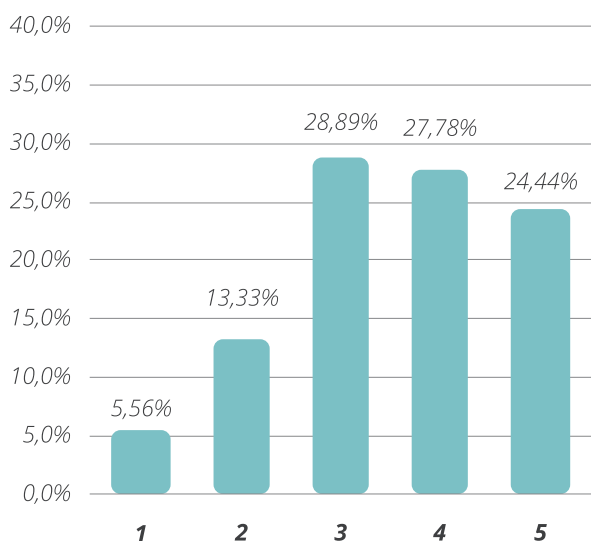
Meno positiva la percezione che si ha della gestione retributiva che, per più del 50%, non appare meritocratica e obiettiva così come le opportunità di carriera, scarse o molto scarse per quasi il 70% degli intervistati.

I rapporti con i Responsabili ed i colleghi

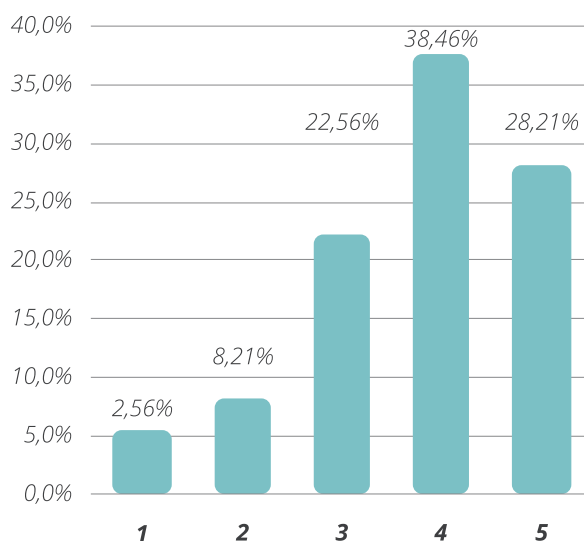
L'indagine evidenzia che per la maggior parte dei partecipanti i rapporti tra colleghi sono buoni e orientati per lo più alla collaborazione e al rispetto, così come nei rapporti diretti con la Cooperativa e quindi con i suoi Responsabili.

Non sono d'accordo			→	Sono d'accordo	
1	2	3		4	5

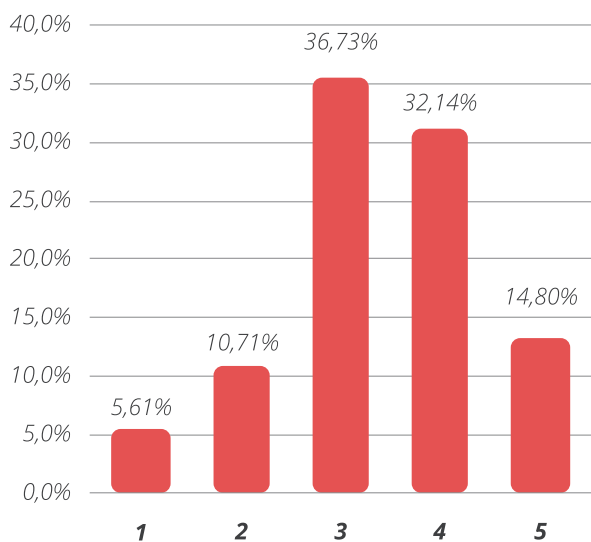
QUANDO MI SERVE RIESCO A TROVARE NEI COLLEGHI L'AIUTO PROFESSIONALE CHE MI OCCORRE



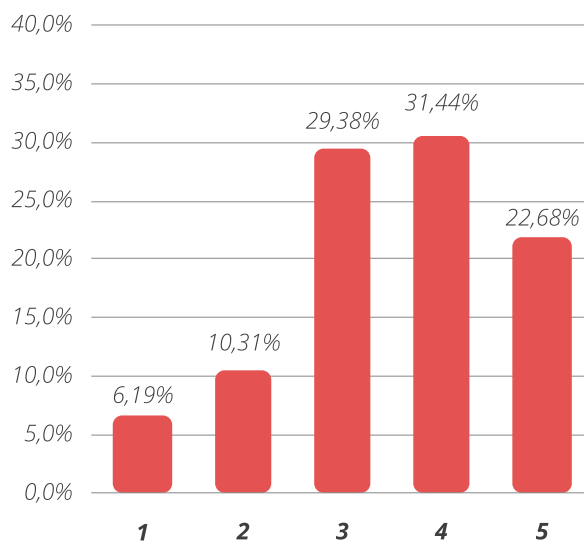
QUANDO PARLO CON UN COLLEGA CI INTENDIAMO CON FACILITÀ



L'AZIENDA È SOLIDA: MI GARANTISCE CONTINUITÀ LAVORATIVA E SVILUPPO PROFESSIONALE



NEL MIO RAPPORTO CON L'AZIENDA MI SENTO CONSIDERATO COME PERSONA

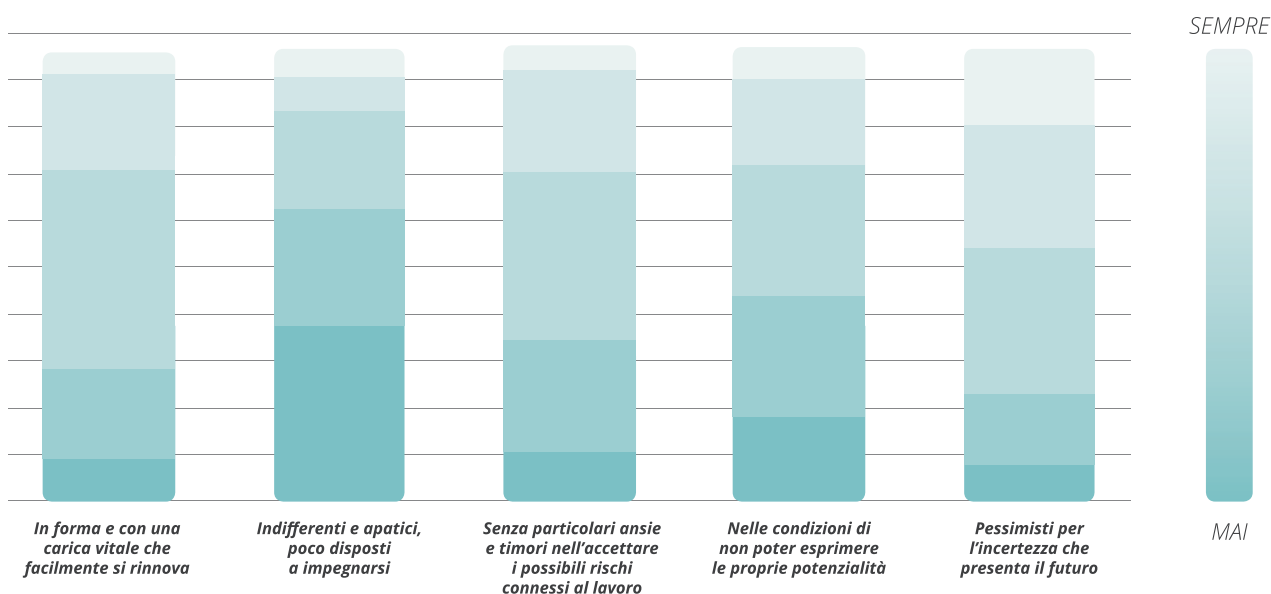


Come si sentono le persone in SocioCulturale

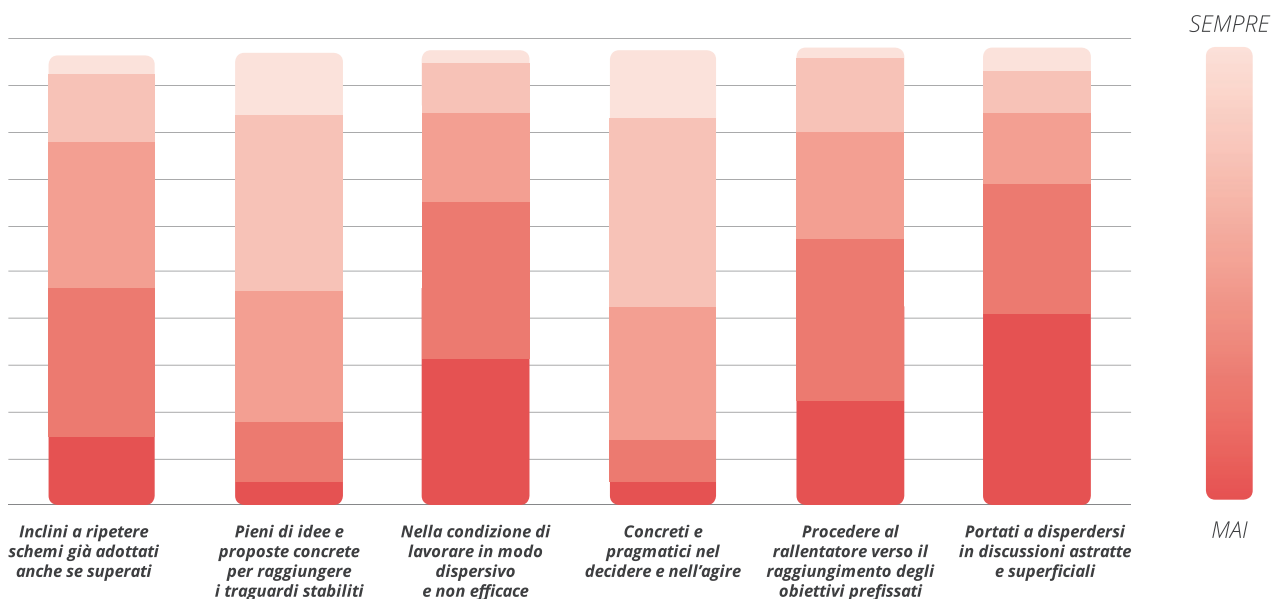
Il quesito è stato suddiviso in 4 sotto quesiti riferiti a come ci si sente:

- sul piano personale;
- sul proprio ruolo;
- nel rapporto con gli altri;
- sul piano generale.

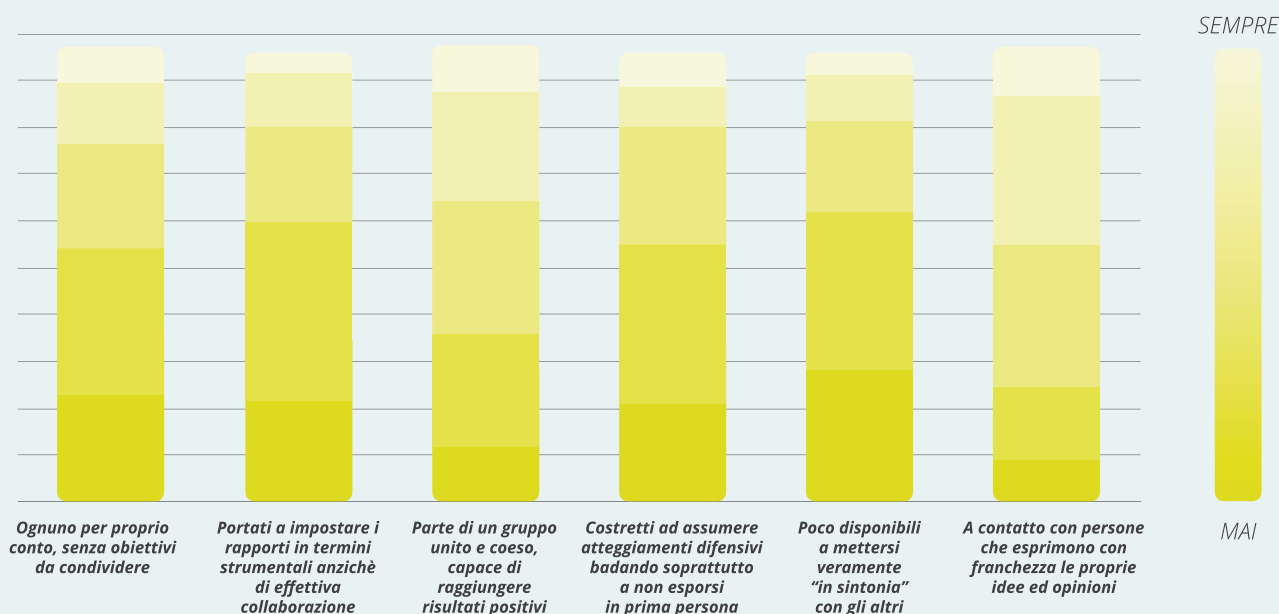
Sul piano personale le persone si sentono quasi mai o mai apatiche e/o indifferenti nei confronti del proprio lavoro, e generalmente nelle condizioni di esprimere le proprie potenzialità. Evidente e comprensibile invece il timore per i rischi connessi all'attività svolta e il pessimismo per l'incertezza che presenta il futuro.



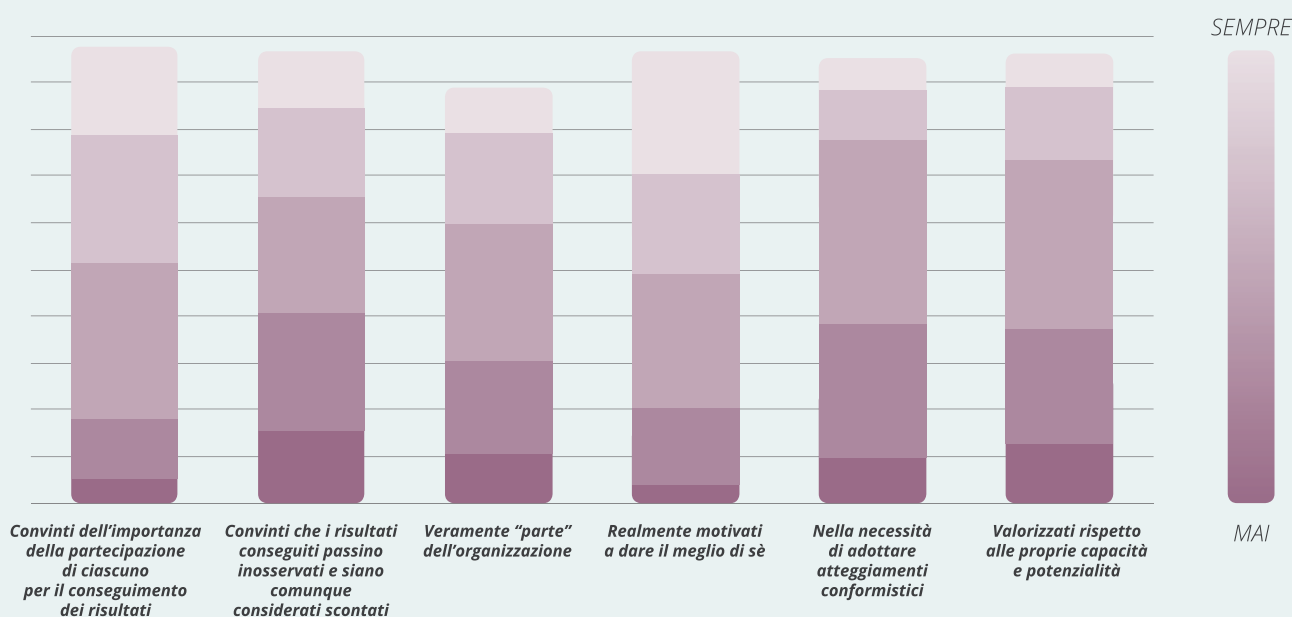
In merito **al proprio ruolo**, la maggior parte degli intervistati si sente propositiva e con idee da esprimere per raggiungere i traguardi stabiliti così come concreti e pragmatici nel decidere e nell'agire raramente nella condizione di lavorare in modo dispersivo e non efficace.



Nel rapporto con gli altri ci si sente poco parte di un gruppo unito e coeso, nonostante si percepisca chiaramente l'obiettivo da condividere. Non vi è tuttavia necessità di assumerne atteggiamenti difensivi evitando di esporsi in prima persona e vi è chiara la disponibilità a mettersi in sintonia con gli altri.

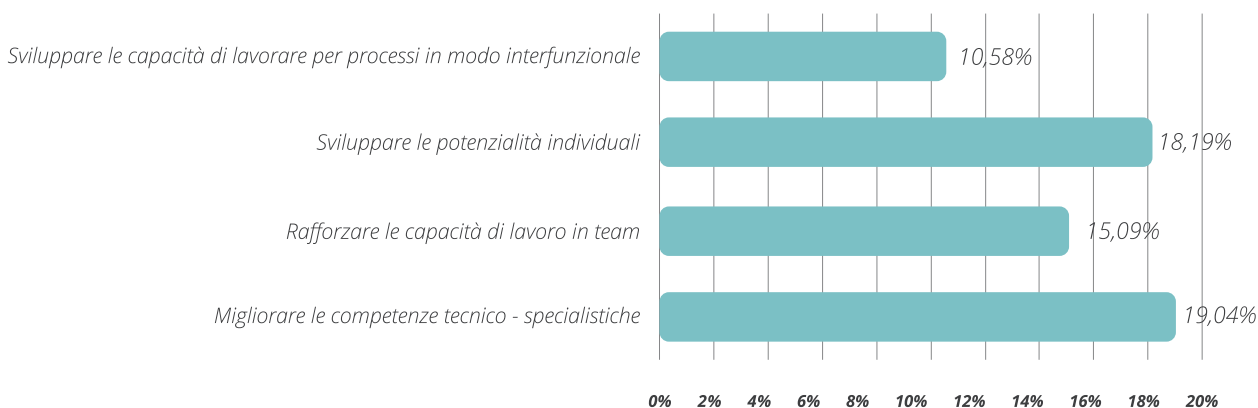


Infine **sul piano generale** è chiara l'importanza della partecipazione di ciascuno per il conseguimento dei risultati e la reale motivazione a dare il meglio di sé nonostante non ci si senta in toto parte dell'organizzazione e valorizzati rispetto le proprie capacità e potenzialità.



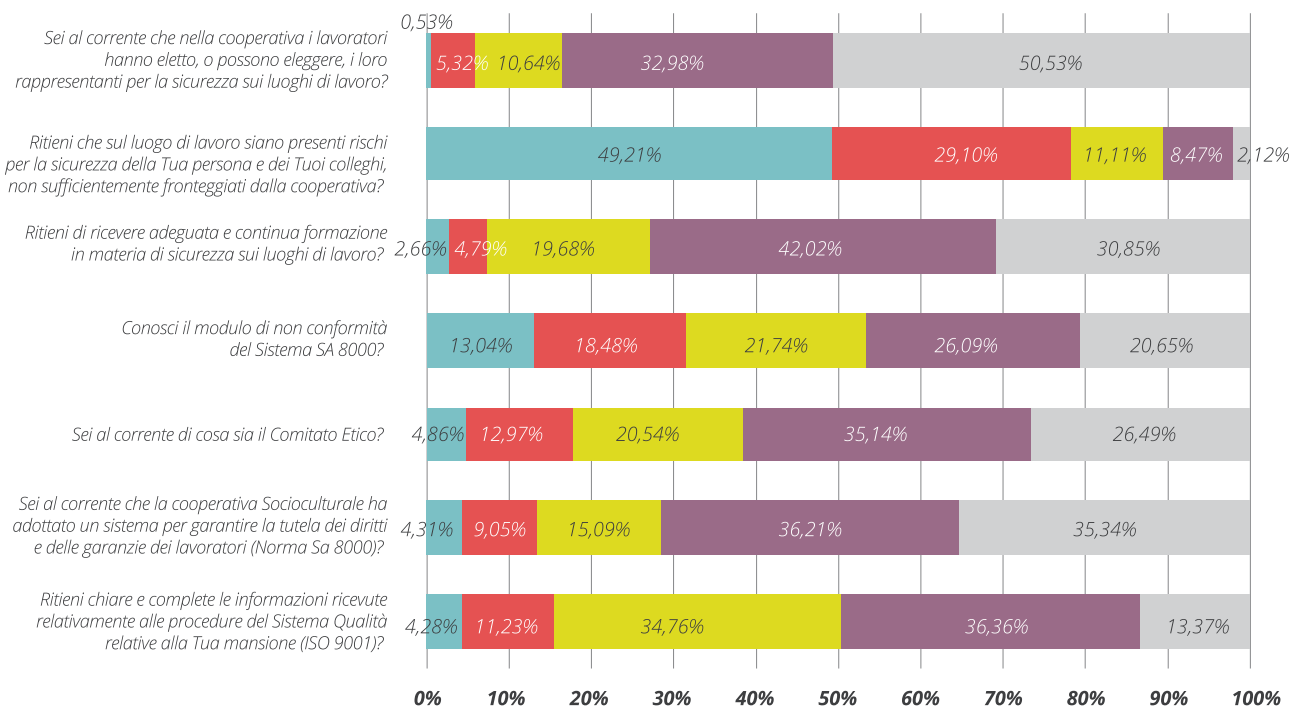
Le esigenze formative

Rispetto alle scelte proposte il grafico seguente rappresenta le opzioni con le percentuali più elevate; sono tutte richieste formative focalizzate all'investimento sul singolo o sul piccolo gruppo di lavoro.



Il Sistema Qualità e la responsabilità sociale

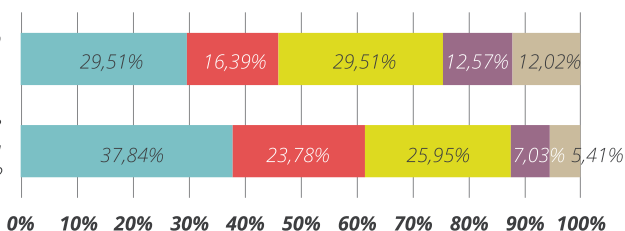
Nonostante non vi sia ancora la conoscenza da parte di tutti del Sistema di Gestione integrato, più dell'80% del personale intervistato è a conoscenza che la Cooperativa ha in essere un Sistema di Gestione della Qualità e Responsabilità Sociale, dell'esistenza di procedure e del ruolo e delle funzioni del Comitato Etico. Ancor di più e meglio è percepita la figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza che quasi il 90% conosce e sa di avere eletto.



Infine l'adesione ad una organizzazione sindacale non è percepita come oggetto di discriminazione, diversa invece la percezione sull'adesione a Socio, che per il 25% delle persone coinvolte viene considerata discriminante.

Secondo il Tuo parere, il fatto di non essere socio può essere percepito come una discriminante nei confronti del lavoratore?

Secondo il Tuo parere, il fatto di aderire ad un'organizzazione sindacale può essere percepito dalla cooperativa come una discriminante nei confronti del lavoratore?



LA COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione con i Soci e i dipendenti, nonché con tutti i nostri interlocutori viene garantita attraverso la pubblicazione del periodico "Socioculturale Notizie" pubblicato indicativamente ogni trimestre, attraverso la realizzazione del Bilancio Sociale e attraverso il sito internet periodicamente aggiornato sia con le novità relative ai due settori, sia con l'inserimento di moduli e procedure da utilizzare come prassi nei diversi servizi in gestione.

IL CLIMA SINDACALE

Anche quest'anno i rapporti con le associazioni e i rappresentanti sindacali si sono mantenuti generalmente buoni, tesi al comune obiettivo di tutelare i diritti dei lavoratori garantendo rapporti lavorativi chiari e definiti con tutti i dipendenti della Cooperativa.

Di seguito si riportano alcuni dati relativi alla partecipazione del personale di Socioculturale alla vita sindacale:

PARTECIPAZIONE SINDACALE				
Assemblee sindacali	ore		persone	
	808,9		194	
	donne	uomini	donne	uomini
	720,3	88,6	166	28
Permessi sindacali retribuiti	ore		persone	
	394,5		20	
	donne	uomini	donne	uomini
	342,5	52	18	2

I SOCI

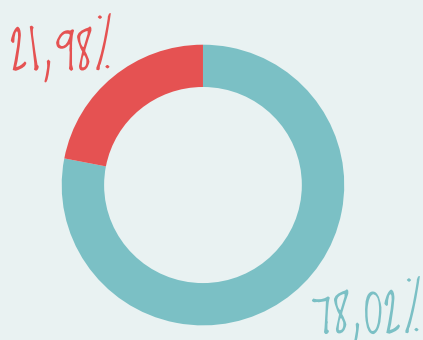
con la mia insegnante di sostegno seguo le lezioni in classe e a volte esco per fare gli esercizi aggiuntivi

Vincenzo Simonella

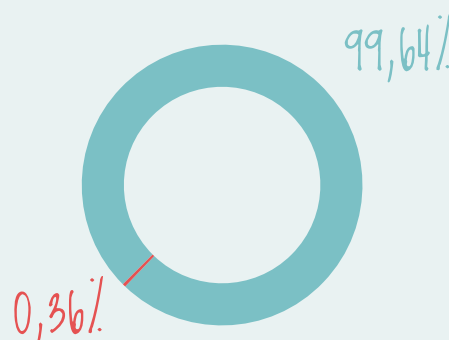
COME DIVENTARE SOCI

L'ammissione a socio avviene previa presentazione al Consiglio di Amministrazione di una domanda scritta tramite apposito modulo e successivo versamento di una quota sociale determinata dallo stesso organo amministrativo e pari a n. 20 azioni sociali del valore nominale di € 50,00, per un totale complessivo di € 1000,00. Sussistono tuttavia alcune condizioni di ammissibilità, ed in particolare è richiesto di non esercitare in proprio imprese in concorrenza con quelle della Cooperativa e di non essere iscritto ad altre Cooperative che perseguano identici scopi sociali o imprese aventi oggetto uguale od analogo a quello della Cooperativa. Il Socio è tenuto all'osservanza dello statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni adottate dagli Organi sociali; allo stesso tempo si impegna a contribuire al conseguimento degli scopi sociali della Cooperativa mettendo a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro. Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto sociale della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali. (Art. 6 dello Statuto). È possibile essere ammessi a socio anche come socio volontario ovvero prestare la propria attività gratuitamente ed esclusivamente per fini di solidarietà.

DATI



Organico	31/12/2013	31/12/2012
Soci	840	774
Non soci	104	218
	944	868



Base sociale	31/12/2013	31/12/2012
Lavoratori ordinari soci	837	769
Collaboratori soci	3	5
	840	774

	2011	2012	2013
soci	670	774	840
capitale sottoscritto	€ 334.700,00	€ 390.700,00	€ 817.000,00

LA MUTUALITÀ

Essere soci comporta anche la possibilità di usufruire di alcuni benefici, secondo quanto stabilito dallo scopo mutualistico e ribadito nel regolamento interno di Socioculturale.

I Soci a contratto di lavoro subordinato, possono richiedere un'anticipazione non superiore al 70% del TFR maturato alla data della richiesta – tenendo conto anche di quanto versato al fondo INPS di gestione del TFR – purché abbia prestato presso la Cooperativa almeno 8 anni di servizio e a condizione che sia giustificata dalla necessità di spese sanitarie per terapie ed interventi straordinari riconosciuti dalle strutture pubbliche o per l'acquisto della prima casa di abitazione per se e per i propri figli. La Cooperativa deve soddisfare ogni anno le richieste nei limiti del 10% di chi ne ha diritto e comunque non oltre il 4% del numero totale dei dipendenti. Effettuata la richiesta di anticipo, bisognerà attendere che si riunisca il Consiglio di Amministrazione che deciderà nel merito.

A tal proposito, perché potesse essere fornita una soluzione concreta alle molteplici problematiche presentate dai Soci è stato istituito un fondo di solidarietà, i cui beneficiari sono sia le persone fisiche che si trovino in condizioni di particolare gravità dovute a situazioni personali e/o familiari, sia le persone giuridiche come enti ed organizzazioni. La selezione e l'individuazione dei beneficiari viene effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Etico secondo le richieste e le segnalazioni ricevute. Il fondo diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umani.

La Cooperativa ha messo a disposizione del socio anche un altro strumento che è il Prestito Sociale. Il Socio può infatti richiedere alla Cooperativa prestiti ad un tasso agevolato definito dal Consiglio di Amministrazione - comunque mai inferiore al tasso ufficiale di riferimento al momento dell'erogazione - per un importo complessivamente pari:

- per i soci lavoratori subordinati, al TFR maturato, escludendo quanto versato ai fondi pensionistici, al momento della richiesta;
- per i soci collaboratori e liberi professionisti (co.co.co., co.co.pro. e con partita iva), alle azioni sottoscritte, e successive rivalutazioni, al momento della richiesta.

Con riferimento alla motivazione, l'ordine di priorità seguito dagli organi preposti nell'accoglimento delle richieste sarà il seguente:

- a. gravi motivi di salute del Socio, dei suoi familiari o del convivente;
- b. acquisto prima casa;
- c. morte di stretti congiunti o del convivente del Socio;
- d. gravi problemi familiari o personali del Socio;
- e. altre motivazioni, la cui importanza e validità sarà valutata dagli organi preposti.

La Nostra Cooperativa, in aderenza a quanto previsto dal CCNL Cooperative Sociali ha infine attivato un piano di assistenza sanitaria integrativa totalmente gratuito, tramite la mutua di soccorso Medi, ponendosi come una delle prime in Italia nell'attuazione dell'accordo nazionale.

Il primo piano d'assistenza offerto, Medi BASE, garantisce ai soci della mutua prestazioni sanitarie gratuite, rimborsi e notevoli vantaggi. I servizi erogati si appoggiano su di una doppia piattaforma d'assistenza Medi e Previmedical garantendo pertanto la più estesa rete nazionale di strutture, centri e specialisti convenzionati per un totale di oltre 96.000 convenzioni su tutto il territorio nazionale. Il Piano, inizialmente previsto per i soli dipendenti con CCNL Cooperative Sociali a tempo indeterminato, è stato recentemente esteso anche a tutti coloro che sono assunti con il CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi a tempo indeterminato.

LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA COOPERATIVA

Il Socio è chiamato a partecipare attivamente alle scelte fondamentali della Cooperativa, come la partecipazione alle Assemblee dei soci, le elezioni dei principali organi di gestione e di controllo e l'approvazione di tutti i documenti che normano la vita della Cooperativa in particolar modo lo Statuto e i Regolamenti interni. Compito dell'Assemblea dei Soci è anche l'approvazione del Bilancio d'esercizio, decidendo se valutare positivamente la destinazione dell'utile di esercizio proposta dal Consiglio di Amministrazione. Per far questo i Soci devono considerare la previsione statutaria di destinazione degli utili a riserve indivisibili e la necessità di salvaguardare l'equilibrio economico/finanziario della Cooperativa, rispettando i requisiti della mutualità prevalente.

L'Assemblea di approvazione dell'Esercizio concluso il 31/12/2013 si è svolta il 21 maggio 2014 approvando la seguente distribuzione dell'utile dell'esercizio 2013:

- € 63.767 alla riserva legale indivisibile;
- € 6.377 ai Fondi mutualistici (3%);
- € euro 142.412 alla riserva straordinaria indivisibile.

Nel 2013 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 22 maggio 2013 alla presenza di 173 Soci e il 12 dicembre 2013 alla presenza di 97 Soci. La partecipazione dei Soci, risulta leggermente in crescita rispetto ai dati degli scorsi anni anche considerando l'aumento della base sociale.

	2013		2012		2011	
Assemblea Ordinaria	173	97	109	81	124	123
Totale Soci nell'anno	840		774		670	

Nel 2013 si è riunita 2 volte anche l'Assemblea straordinaria, sia per apportare alcune modifiche allo Statuto societario - in particolare la modifica agli articoli 19 "Soci sovventori"; 20 "Conferimento e azioni dei soci sovventori"; 21 "Alienazione delle azioni dei soci sovventori"; 22 "Deliberazione di ammissione"; 23 "Recesso dei soci sovventori"; 24 "Azioni di partecipazione cooperativa"; 25 "Assemblea speciale"; 26 "Recesso" - sia per votare l'emissione di azioni di socio finanziatore ed approvazione del relativo regolamento.

Quinto di Treviso, 29 Maggio 2014

Homo sum, nihil humani mihi alienum est.

La solidarietà, tra diritto, dovere e professione, che diventa strumento per riconoscere l'inderegabite dignità umana.

Francesco Melliz Mari

LA GESTIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI

settori d'intervento

pag 62

la partecipazione alle gare d'appalto

pag 67

le reti e il territorio

pag 70

i fornitori

pag 73

gli utenti

pag 76

i sistemi di gestione

pag 80

SETTORI D'INTERVENTO

SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

Nel 2013 l'attività del Settore si è concentrata sull'ottimizzazione e sulla qualità dei servizi gestiti. Innanzi tutto vorrei sottolineare l'importante avvio, nel mese di aprile 2013, della gestione di un importante centro di riabilitazione di Genova, il **Centro R.ED.U.L.CO.**, e va ad aggiungersi alla già ampia gamma di servizi e competenze della Cooperativa in ambito di disabilità sensoriali.

Il Centro R.ED.U.L.CO. di Genova, infatti, è un Centro Riabilitativo convenzionato con la regione Liguria che garantisce prestazioni sanitarie - riabilitative a regime ambulatoriale fornendo nuovi impulsi alla ricerca scientifica in favore delle persone con disabilità uditiva, problemi di linguaggio e di apprendimento.

Il Centro segue attualmente oltre 500 bambini affetti da problemi di udito, linguaggio, attraverso la competenza di una trentina tra logopedisti, pedagogisti, neuropsicomotricisti, psicologi e terapisti del linguaggio. La struttura eroga annualmente oltre 30.000 prestazioni sanitarie, di prevenzione e diagnosi funzionali alla presa in carico terapeutica e riabilitativa.

Il settore diagnostico esegue tutti gli interventi valutativi necessari, analizzando anche eventuali documenti clinici ed anamnestici, e redige una diagnosi e un progetto riabilitativo.

Il settore riabilitativo stende il programma di lavoro e realizza tutti quegli interventi finalizzati a portare il soggetto affetto da menomazioni di comunicazione uditiva e di linguaggio a contenere o minimizzare la sua disabilità.

Tali attività richiedono la presa in carico clinica globale della persona mediante una valutazione attenta della situazione attuale così da permettere la predisposizione di un progetto individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

Trattandosi di una attività rivolta all'età evolutiva è prevista una serie di servizi di informazione e di consulenza per le famiglie e per la scuola.

In merito alla gestione dei servizi, il 2013 ha visto il rinnovo di molte autorizzazioni e accreditamenti dei nostri servizi sociali e socio sanitari. L'autorizzazione all'esercizio (provvedimento con il quale il soggetto preposto dalla Regione autorizza una struttura all'esercizio dell'attività) e l'accreditamento istituzionale (processo attraverso il quale le strutture autorizzate, pubbliche e private che ne facciano richiesta acquisiscono lo status di soggetto idoneo ad erogare prestazioni sanitarie, socio-sani-

tarie e sociali per conto del Servizio Sanitario Nazionale) di molte nostre attività o gestioni erano, infatti, in scadenza. Con la precisa ed attenta istruttoria presentata dai nostri Coordinatori e Responsabili, tutte le strutture hanno ottenuto il nuovo accreditamento, anche con il riconoscimento del massimo punteggio ottenibile, sinonimo di grande capacità nel promuovere e garantire la massima qualità educativa, assistenziale e sanitaria, rappresentando una ulteriore garanzia per il nostro utente/cliente.

Durante l'anno si è provveduto, inoltre, ad implementare nuove soluzioni software ed hardware per rendere più efficienti i processi di gestione amministrativa, contabile-fiscale e delle risorse umane. Utilizzando i più innovativi software presenti sul mercato si è provveduto a migliorare i processi interni alla Cooperativa così da permetterci, durante il prossimo anno (2014), di gestire il rapporto di lavoro attraverso un apposito portale mediante il quale ogni lavoratore accede alla propria personale sessione ed attraverso rilevatori di presenze magnetici o di prossimità e smartphone per la gestione in tempo reale degli orari di lavoro. Con tale sistema di informatizzazione i vantaggi saranno reali e immediatamente riscontrabili; il processo di comunicazione è basato su informazioni affidabili, poiché acquisite automaticamente, senza possibilità di errore. I supporti cartacei saranno totalmente eliminati, riducendo il tempo dedicato al controllo delle prestazioni e migliorando l'immagine dell'azienda, grazie ad una maggiore puntualità nei servizi e trasparenza nei confronti dei utenti e delle loro famiglie.

Nell'ultimo decennio il nostro Paese ha registrato rapidi e profondi cambiamenti che hanno comportato forti mutazioni al contesto socio-economico, alle politiche territoriali e sociali. Nel nostro settore, da un lato, le attese e i bisogni collegati alle politiche di welfare sono

cresciuti ed hanno subito significative trasformazioni, dall'altro l'ente pubblico ha contratto o rivisto la spesa dedicata ai servizi socio-educativi ed assistenziali. Questo ha disposto il ridimensionamento di alcuni servizi (riduzione quantitativa) o peggio la riduzione del costo del servizio (riduzione qualitativa).

Il periodo di crisi peraltro rende sempre più attuale la difficoltà del mercato e della pubblica amministrazione che possono avere pesanti ricadute sulla situazione economica e lavorativa della Cooperativa.

In questo contesto è cresciuto il bisogno di riorganizzare e riqualificare i nostri servizi per assicurare non solo agli utenti ma anche alla collettività, proposte e iniziative di qualità.

Altra riflessione sul futuro del nostro settore e della Cooperativa ci giungono da una recente ricerca che indica le principali caratteristiche delle cooperative sociali che hanno realizzato innovazione e crescita economica nel corso dell'ultimo triennio.

Caratteristiche Cooperative innovative:

- Dimensioni: > 50 addetti
- Indice di collaborazione: Elevato
- Condizione economica: Positiva
- Natura delle risorse: Principalmente pubbliche
- Condizione evolutiva: Crescita
- Indice di qualificazione professionale: Medio elevato
- Culture organizzative: Imprenditoriali
- Accountability: Investimento medio elevato
- Capitale sociale: Medio elevato
- Dislocazione territoriale: Centro Nord

Socioculturale rispetta almeno 8 delle 10 caratteristiche suelencate, quindi stiamo operando con coerenza rispetto agli indicatori di settore.

Credo quindi che gli obiettivi che Socioculturale si debba porre a medio-breve termine possono essere così riassunti:

- Crescita dimensionale
- Acquisizione di maggiori risorse e capitali

- Diversificazione dei prodotti e dei servizi
- Consolidamento e ampliamento del rapporto con gli attuali committenti
- Incremento di operazioni di marketing con le amministrazioni locali e clienti privati

Responsabile Settore Sociale

Stefano Parolini

I servizi gestiti dal Settore Socio Educativo nel 2013:

- Provincia di Venezia. Servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito;
- Provincia di Treviso. Integrazione scolastica e sociale per i disabili sensoriali della vista e dell'udito;
- Provincia di Como. Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica a favore di disabili sensoriali;
- Provincia di Palermo. Servizio di assistenza alla comunicazione a favore degli studenti con handicap sensoriale frequentanti gli Istituti Superiori;
- Provincia di Lecce. Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti videolesi;
- Provincia di Brindisi. Servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale;
- Comune di Genova. Progetti di assistenza alla comunicazione verbale e favore di alunni disabili;
- Comune di Genova. Progetti socio educativi a favore di disabili frequentanti le scuole pubbliche cittadine;
- Comune di Venezia. Spazi Cuccioli di Mestre "Sbirulino", "Piccolo Principe", "Trilli" e Altobello;
- Comune di Venezia. Asilo Nido integrato di San Pietro in Volta "Le piccole impronte";
- IUAV di Venezia. Asilo Nido aziendale "Il nido d'ape";
- Comune di Fiesco D'Artico (VE). Asilo Nido Integrato "Le manine Colorate";

- Comune di Salzano. Asilo Nido "I pollicini";
- Comune di Noventa Padovana (PD). Asilo Nido Integrato "Il giardino";
- Istituto Configliachi di Padova. Asilo Nido aziendale "Il castello incantato";
- Comune di Paluello di Stra (VE). Asilo Nido "Coccole & Capriole";
- Provincia di Treviso. Asilo nido aziendale;
- Comune di Monza. Servizi pre e post scuola;
- Comune di Mira (VE). Ludoteche "Il paese dei Balocchi" e "Giragioca";
- Comuni di Campagna Lupia (VE), Pianiga (VE), Rubano (PD). Servizio educativo domiciliare

I servizi gestiti dal Settore Socio Assistenziale nel 2013:

- Provincia di Palermo, assistenza igienico personale a utenti con handicap;
- Comune di Martellago (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Pianiga (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Stra (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Fiesco d'Artico (VE), assistenza domiciliare e servizio sociale professionale;
- Comune di Musile di Piave (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Vigonovo (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Santa Maria di Sala (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Loria (TV), assistenza domiciliare;
- Comune di Noventa Padovana (PD), assistenza domiciliare;
- Comune di Selvazzano Dentro (PD), assistenza domiciliare;
- Centro Diurno il Glicine di Saonara (PD), servizio educativo-assistenziale diurno a persone disabili in età post scolare;
- Comune di Torino, assistenza domiciliare.

I servizi gestiti dal Settore Sanitario e infermieristico nel 2013:

- Servizi infermieristici presso l'I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra", San

- Donà di Piave (VE);
- Servizi infermieristici presso Fincantieri di Marghera Venezia (VE);
- Servizi infermieristici presso la Residenza "I Tigli" di Meolo (VE);
- Servizi sanitari e riabilitativi presso il Centro R.ED.U.L.CO. di Genova.

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

All'interno del settore educativo culturale si è riusciti nel corso dell'anno 2013 a individuare nuove strategie, risorse e azioni che hanno portato a migliorare i servizi gestiti sia museali che bibliotecari dando chiarezza ai nostri Committenti e rendendoli interlocutori privilegiati.

Si è partecipato a gare per i servizi museali e bibliotecari, nonché servizi di front-line e attività didattica su tutto il territorio nazionale.

Appalti complessi e strutturati dove si è lavorato implementando tecnologia e strumentazioni all'avanguardia (Musei Civici Venezia – OFM "Open Facility Management"); questi i punti di forza e di miglioramento continuo percepiti dal Committente e dagli operatori che hanno trovato in noi una realtà con la quale dialogare e scambiare idee e propositi.

I grandi appalti del settore, quali i Musei Civici di Venezia, Fondazione Brescia Musei, Musei Città di Torino e Museo Nazionale dell'Automobile hanno visto una diminuzione di turn-over e un maggior senso di appartenenza alla Cooperativa da parte dei lavoratori, tanto da permetterci una crescita e un investimento in risorse umane attraverso:

- la programmazione della formazione alla mansione e al ruolo;
- la sensibilizzazione ad una maggiore attenzione al cliente;
- l'aggiornamento costante degli operatori in materia di salute e sicurezza.

L'ambito bibliotecario ha raggiunto punte di eccellenza e si è rafforzato il rapporto con le Biblioteche del Comune di Venezia nonché quelle della Città di Bergamo e di Treviso, creando percorsi ad hoc per tutti gli addetti che quotidianamente si occupano di "catalogazione", "archiviazione" e attività didattica. Inoltre, accanto ai grandi poli bibliotecari, vi sono molteplici biblioteche monoposto che hanno offerto alla cittadinanza quel reale punto di aggregazione e di incontro, un catalizzatore e contenitore vivo tale da consentire una crescita personale, nell'arco degli anni, a migliaia di cittadini. Biblioteche monoposto in Provincia di Venezia, Padova, Treviso, Gorizia, Savona, diversificando perciò l'offerta in base alla territorialità.

La forza da sempre sono gli operatori, che hanno accompagnato gli utenti al mondo della lettura e del sapere, coinvolgendo in attività ludico-didattiche fasce di utenti che altrimenti non avrebbero mai goduto e apprezzato un mondo vivo e forte del sapere collettivo.

Responsabile Settore Educativo Culturale

Pier Luca Bertè

I servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel 2013:

- Fondazione Musei Civici di Venezia. Gestione servizi museali;
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Gestione servizio presso Archivio di Stato di Venezia;
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto. Gestione servizi museali;
- Fondazione Brescia Musei. Musei Civici. Gestione servizi museali;
- Città di Torino. Musei civici. Gestione servizi museali;
- Museo Nazionale dell'Automobile. Gestione servizi museali;
- Comune di Venezia. Circuito cinema. Gestione proiezione cinema e multisala ;

- Comune di Fontanellato (PR). Rocca Sanvitale. Gestione servizi turistici e museali;
- Comune di Bardi (PR). Castello di Bardi. Gestione servizi turistici e museali;
- Comune di Verona. Gestione servizi museali presso il Centro di Fotografia Scavi Scaligeri;
- Comune di Bergamo. Gestione biblioteche comunali;
- Comune di Treviso. Gestione biblioteche comunali;
- Comune di Treviso. Gestione servizi museali;
- Comune di Trieste. Gestione servizi museali;
- Comune di Venezia. Gestione biblioteche comunali e archivio;
- Comune di Chioggia (VE). Museo Civico della Laguna Sud, servizi museali e gestione biblioteca comunale;
- Accademia Albertina di Belle Arti di Torino. Gestione biblioteca e archivio;
- Comune di Martellago (VE). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Mira (VE). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Montebelluna (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Conegliano (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Pieve di Soligo (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Casale sul Sile (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comunale di Isola Vicentina (VI). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Polverara (PD). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Agna (PD). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Varazze (SV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Monfalcone (GO). Gestione biblioteca comunale;
- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia. Gestione servizi museali;
- IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazione di Venezia. Gestione turistica dei luoghi monumentali;
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. Gestione Museo garibaldino presso l'isola di Caprera.

io vivo a MEDUNA di LIVENZA;
 UN PICCOLO PAESE del NORD-EST Italia
 NELLA REGIONE VENETO

Simonella Vincenzo

LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

Tra i nuovi servizi che la Cooperativa gestisce dal 2013 di sicuro il più rilevante è l'avvio della gestione di un importante Centro Riabilitativo a Genova, il Centro R.ED.U.L.CO., in cui Socioculturale si occuperà di tutti gli aspetti che riguardano la situazione dell'utente, a partire dalla diagnosi del disturbo per arrivare alla terapia riabilitativa qualora necessaria. La struttura, che eroga in regime ambulatoriale prestazioni sanitarie e riabilitative, si aggiunge alla già ampia gamma di servizi e competenze della cooperativa in ambito di disabilità sensoriali.

L'esercizio 2013 ha registrato anche altri traguardi rilevanti, in particolar modo relativi all'acquisizione di importanti servizi o riconferme, quali ad esempio il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità sensoriale (audiolesi) per la Provincia Regionale di Palermo, il servizio di Assistenza Educativa scolastica ed extrascolastica e generica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como, il servizio di assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica a favore di alunni videolesi e audiolesi per la Provincia di Brindisi ed i servizi di Assistenza alla comunicazione presso le Scuole a favore di studenti sordi per la Provincia di Lecce. Per il Settore educativo culturale segnalò invece l'acquisizione dei servizi bibliotecari per i Comuni di Agna (PD), Conegliano (TV) e Varazze (SV).

Analizzando i dati relativi alla partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto nel 2013, si riscontra che, in generale, il numero delle "istanze" sono leggermente diminuite rispetto a quel-

le registrate nei due anni precedenti.

In termini assoluti, il minor numero delle istanze presentate è praticamente equamente diviso tra i due principali ambiti in cui opera la nostra Cooperativa.

Questo risultato è in realtà il frutto della crisi che stiamo vivendo e delle dinamiche che ha innescato nel mercato degli appalti dei servizi. Sempre più frequentemente le Pubbliche Amministrazioni indicano procedure di gara che vengono aggiudicate con il sistema del massimo ribasso, o comunque mediante formule in cui il fattore economico incide in maniera determinante. Una realtà come la nostra, che dell'applicazione dei contratti di lavoro e della salvaguardia, anche in termini di sicurezza e di condizioni ambientali, del proprio personale ha fatto uno dei propri punti caratteristici, in una situazione come quella sopra descritta, ovviamente non è competitiva e che quindi, molte volte, si evita perfino di partecipare.

Adirittura vi sono Enti Locali che, per mancanza di fondi interni, non indicano più le gare d'appalto e tentano di gestire i servizi e le strutture con personale proprio in esubero.

Va infine ricordato che il numero delle gare a cui partecipare viene contenuto anche da un'azione selettiva effettuata dall'Ufficio Contratti ed Appalti, ma soprattutto dalla Direzione di Socioculturale, che permette di evitare inutili sprechi e perdite di tempo, evitando di presentarci in appalti in cui abbiamo scarso interesse per il servizio posto in gara, oppure in cui la possibilità di aggiudicazione da parte nostra risulta essere limitata.

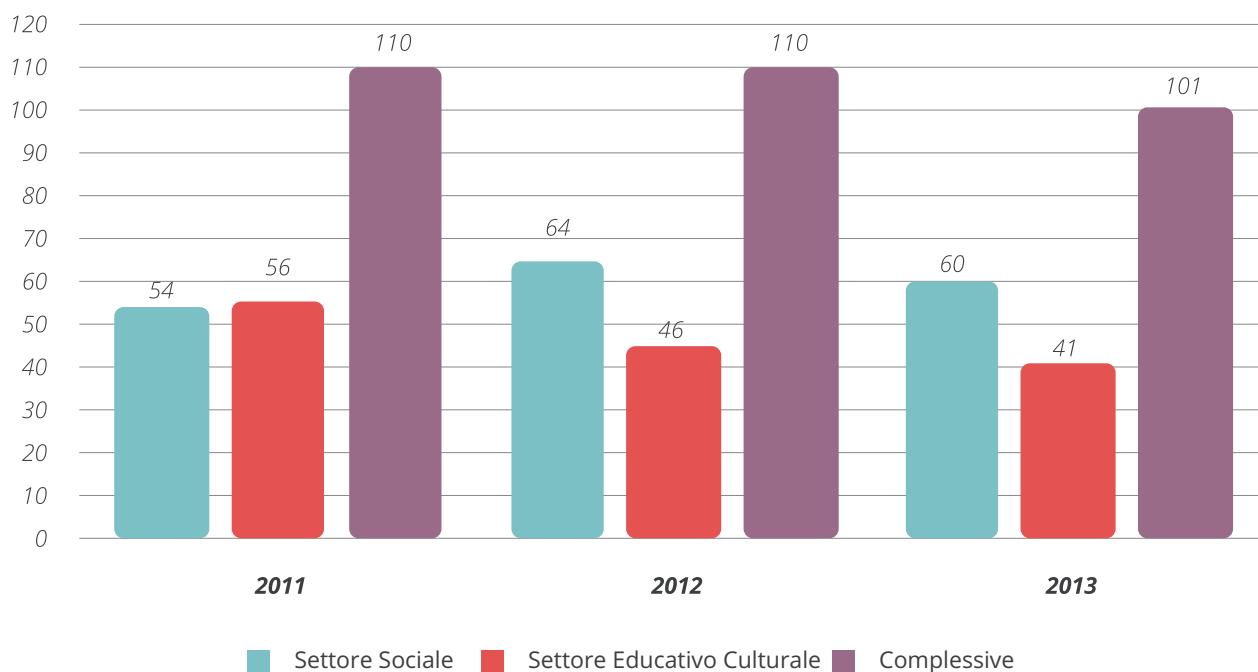
ISTANZE

con tale termine si intende la produzione delle domande e delle offerte prodotte in occasione della partecipazione ai procedimenti di gara

Istanze presentate

TABELLA 1: comparazione istanze presentate ultimo triennio

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Sociale	09	18	16	45	46	44	54	64	60
Ed. Culturale	12	08	10	44	38	31	56	46	41
Totale	21	26	23	89	84	75	110	110	101
Totale delle Istanze presentate							110	110	101



Appalti Aggiudicati

TABELLA2: comparazione percentuale gare vinte nell'ultimo triennio

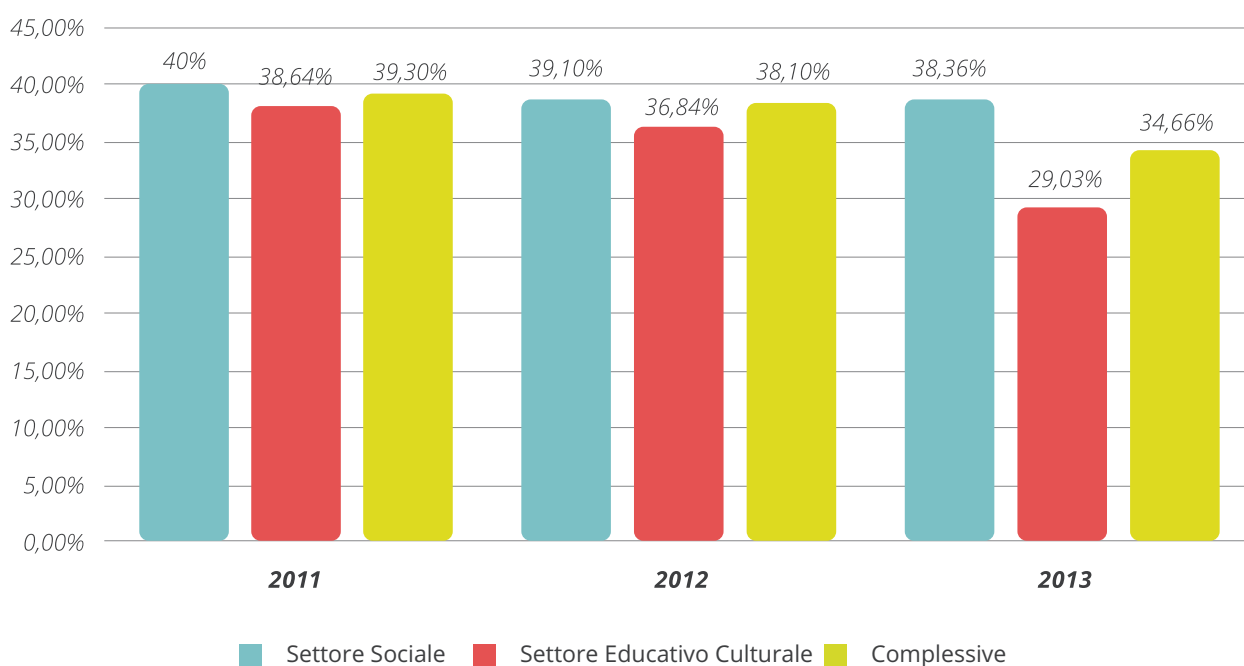
Anni	Sociale			Educativo Culturale			Totale		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Offerte	45	46	44	44	38	31	89	84	75
Vinte	18 (13)*	18 (12)*	17 (10)	17 (11)*	14 (6)*	9 (5)	35	32	26
%	40,00	39,13	38,36	38,64	36,84	29,03	39,33	38,09	34,66

* Tra parentesi sono riportate le gare vinte che già erano gestite da Socioculturale

Nonostante il calo generale delle offerte presentate, la percentuale delle gare vinte supera comunque il 34% che, pur essendo una percentuale più bassa rispetto a quelle registrate nei due anni precedenti, rappresenta comunque un dato significativo.

Il dato relativo al Settore Sociale rimane quasi identico a quello relativo al 2012; lo scostamento maggiore si è registrato, invece, in ambito Educativo Culturale (14 nel 2012, 9 nel 2013), ma questo è in gran parte dovuto alla grave situazione già precedentemente descritta.

Abbiamo tuttavia conseguito risultati importanti. Fra tutti è opportuno citare la gara per l’Affidamento del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Genova, in cui ci siamo aggiudicati ben quattro Lotti sui sei in cui abbiamo presentato la nostra offerta. Mentre, per entrambi i settori, abbiamo avuto la riassegnazione di importanti servizi che già gestivamo. Quest’ultimo dato è la conferma che la strategia di Socioculturale di garantire un elevato livello qualitativo nello svolgimento della propria attività risulta essere una linea vincente.



Suddivisione Regionale delle gare d'appalto vinte

Settore Sociale		Settore Educativo Culturale	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	10	Veneto	6
Lombardia	2	Piemonte	1
Liguria	2	Liguria	1
Puglia	2	Sardegna	1
Sicilia	1		
Totale	17	Totale	9

LE RETI E IL TERRITORIO

Anche nel 2013 abbiamo mantenuto i contatti con aziende e Enti di tutto il territorio nazionale con le quali abbiamo instaurato rapporti commerciali sfociati in molti casi nella gestione in ATI di importanti servizi.

I committenti principali con i quali collaboriamo alla gestione dei diversi servizi a noi affidati sono per la maggior parte Enti pubblici, tra i quali svariati comuni delle Province di Venezia e Padova nonché comuni e Province quali:

- Città di Venezia
- Città di Torino
- Comune di Treviso
- Comune di Trieste
- Comune di Verona
- Comune di Bergamo
- Provincia di Treviso
- Provincia di Como
- Provincia Regionale di Palermo
- Provincia di Brindisi
- Provincia di Lecce
- Provincia di Venezia

Inoltre ricordiamo anche:

- Fondazione Brescia Musei
- Fondazione Musei Civici di Venezia

- Scuola grande di Santa Maria del Carmelo (Venezia)
- IRE (Istituzioni di ricovero e di educazione) (Venezia)
- Università IUAV di Venezia

Socioculturale da anni si muove creando relazioni con diverse realtà territoriali, principalmente inserite nell'ambito della cooperazione nazionale.

In tutti i settori nei quali opera, la Cooperativa ha instaurato rapporti di partnership che hanno consentito di ottimizzare la qualità dei servizi offerti e rendere più solida la propria presenza in tutto il territorio italiano.

All'interno della stessa ottica si inserisce la collaborazione, ormai di durata pluriennale, con alcuni dei principali consorzi operanti nei servizi alla persona:

- **CSA Meolo Cons.Coop.ve Sociali.** Il consorzio nasce nel 2010 in dipendenza dell'aggiudicazione del bando di gara per l'affidamento della concessione per la realizzazione della costruzione e gestione della residenza sanitaria per anziani di Meolo (VE), convenzionata per posti residenziali e semiresidenziali a favore di anziani non autosufficienti e gestione della stessa, come da concessione affidata con convenzione dal Comune di Meolo.



Tra le cooperative ed aziende con le quali abbiamo collaborato durante quest'anno vi sono:

Denominazione	Sede
Cooperativa Isfid Prisma	Venezia
Cooperativa Codess Sociale	Venezia
Cooperativa Mimosa	Venezia
Cooperativa Sociale Libertà	Venezia
Società Cooperativa Culturale Luigi Luzzatti	Venezia
Coopculture Soc. Coop.	Venezia e Roma
Consorzio Lavoro Ambiente	Trento
Cooperativa Arti e Mestieri	Como
Consorzio Pan	Milano
Cooperativa Sociale Frassati	Torino
Cooperativa Sociale La Nuova Socialità	Torino
Cooperativa Sociale La Nuova Cooperativa	Torino
Cooperativa Manutencoop	Bologna
Cooperativa Coopselios	Reggio Emilia
Cooperativa Parmigianino	Parma
Cooperativa GE.S.IN	Parma
Cooperativa Pro.ges	Parma
Cooperativa Sociale Archè	Palermo
Cooperativa Azione Sociale	Messina

- **Consorzio Nazionale Servizi (CNS).** Costituito nel 1977, con sede in Bologna associa oltre 230 imprese, presenti su tutto il territorio nazionale, specializzate nei servizi alla persona, agli Enti Pubblici, all'Industria e al Terziario. Opera mediante l' acquisizione di appalti o commesse di lavoro per conto delle imprese socie e stipula i contratti, per poi assicurare le prestazioni attraverso la struttura tecnica, organizzativa, gestionale, le attrezzature e la manodopera delle Associate alle quali affida in esecuzione il lavoro.
- **Consorzio Zenit.** Nasce nel 2000 in Emilia Romagna, con l'obiettivo di creare una nuova offerta di servizi socio sanitari ed educativi nel panorama nazionale. Dal 2007 viene introdotto il progetto "facility management" che ha permesso di ampliare l'offerta anche ai pacchetti di servizi integrati nell'ambito del global industriale e del multi servizio.
- **Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque.** Si è costituito nel 1994 su iniziativa di diverse cooperative sociali di Reggio Emilia aderenti a Legacoop. La denominazione del Consorzio fa riferimento all'articolo 45 della Costituzione Italiana, che tutela e promuove la Cooperazione. I settori di intervento coinvolgono per la maggior parte le politiche del Welfare, e in minor parte il settore della ristorazione collettiva, dei servizi all'impresa e dei servizi finanziari.

Socioculturale partecipa inoltre a diverse Società, tra le quali: Cooperfidi Italia Soc.Coop., Cooperativa Luigi Luzzatti, Energia Solidale Srl, Cooperativa Isfid Prisma, SIS Srl, Residenza La Beatitudine Srl. Nel panorama della cooperazione nazionale Socioculturale aderisce a Legacoop. Quest'anno la quota associativa versata è stata di € 12.463,66.

Il 28 giugno scorso una delegazione canadese di Vancity ovvero, per dimensione, numero di soci, assets, ecc., una delle principali banche cooperative di tutto il Canada, è stata ospite nella sede di Socioculturale al fine di capire come lavora la Cooperativa, quali i settori di intervento e soprattutto come funziona oggi la gestione di servizi educativo culturali in Italia.

Tale realtà cooperativa, con sede a Vancouver, è la principale istituzione cooperativa dello stato, e da diversi anni sostiene con specifiche iniziative e strumenti lo sviluppo del locale Movimento Cooperativo, operando spesso in collaborazione con la British Columbia Co-operative Association. Tra le varie attività di Vancity in questo contesto, vi è anche un Cooperative Study Tour che, dal 2002, vede ogni anno una ventina tra dirigenti, quadri e funzionari della credit union e delle società controllate o collegate, venire per due settimane in Italia per studiare e incontrare la cooperazione italiana, e nello specifico alcune esperienze cooperative di particolare significato. Il programma ha come responsabile/referente scientifico in Italia il prof. Stefano Zamagni.

Dopo una breve presentazione della nostra realtà al gruppo di ospiti, ci siamo soffermati sulla descrizione dell'attività che quotidianamente svolgiamo e le difficoltà che incontriamo in questo settore, a causa della difficile situazione economico-finanziaria che il nostro paese sta ancora attraversando e, allo stesso tempo, alle scelte politiche che tendono a privilegiare altri settori più remunerativi.



I FORNITORI

I MIEI GIOCHI PREFERITI SONO I VIDEOGIOCHI

Diego

La selezione e valutazione dei fornitori di Socioculturale è strettamente legata alla loro capacità di rispettare i requisiti di Qualità e di Responsabilità Sociale richiesti. Il potenziale fornitore infatti sarà qualificato sulla base di alcuni elementi, tra i quali le aspettative relative al prodotto/servizio in approvigionamento, la presenza di un proprio Sistema di gestione per la qualità, la capacità di fornire assistenza, nonché la congruità dei prezzi proposti.

L'attenzione maggiore è riservata ai fornitori definiti "critici" ovvero a coloro che contattiamo per la fornitura di:

- Dispositivi di Protezione individuale;
- Servizi di catering e fornitori di derrate alimentari;
- Divise;
- Servizi di consulenza professionale;
- Infermieri professionali.

I fornitori che soddisfano i requisiti imposti dalla Cooperativa vengono inseriti in un elenco fornitori qualificati e viene loro richiesto di firmare una "Dichiarazione di impegni", con la quale il fornitore si impegna a rispettare le previsioni di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000.

Tale elenco viene monitorato attraverso la valutazione periodica di alcuni parametri definiti dal nostro sistema di gestione della Qualità, che comprendono la conformità alle specifiche di acquisto, la conformità tra quantità richieste e ricevute, il rispetto dei tempi di consegna, i prezzi e l'assistenza ricevuta. I parametri variano per gli infermieri, valutati coerentemente alla tipologia di servizio svolto, ovvero verificando elementi come la disponibilità e il rispetto dell'orario di lavoro, la competenza e la capacità di relazione. Allo stesso tempo i fornitori saranno valutati secondo il Sistema di gestione della Responsabilità sociale attraverso la fornitura di un questionario informativo, le cui risposte dovranno essere conformi ai requisiti normativi per una percentuale pari o superiore al 75% delle domande applicabili riportate. In caso di esito positivo dell'attività di monitoraggio il fornitore viene confermato nell'elenco fornitori qualificati; in caso di esito negativo il fornitore verrà escluso.

Per l'anno 2013 è stato stilato il nuovo elenco fornitori, come previsto dal riesame della Direzione di aprile 2012 durante il quale si era stabilito di reinviare a tutti i fornitori la mail di informazione e sensibilizzazione circa i principi della norma SA8000 con allegati la dichiarazione di impegni da sottoscrivere ed il questionario di autovalutazione. Molti sono i documenti rientrati e si è proceduto al monitoraggio per i fornitori già valutati e alla prima valutazione dei nuovi (o mai valutati) fornitori ai quali sono stati aggiunti l'elenco dei fornitori di Genova.

Preciso che si sta predisponendo una nuova procedura di Approvvigionamento che farà capo al Sistema di Gestione della Responsabilità Amministrativa, da cui scaturirà poi un aggiornamento anche della modulistica, soprattutto per riparametrare il valore relativo al possesso della certificazione qualità che in molti casi – e soprattutto con fornitori conosciuti, validi ma sprovvisti di certificazione – va a penalizzare il fornitore con punteggi negative che non rispecchiano davvero la qualità del soggetto.

Di seguito l'elenco aggiornato:

Fornitore	Tipologia di fornitura	Punteggio
ANTICIMEX S.r.l.	<i>Disinfestazione e fornitura materiale sanitario</i>	19
ARTEFATTO S.A.S.	<i>Libri ed articoli per book shop</i>	18
BORGIONE S.r.l.	<i>Libri ed articoli per la didattica</i>	19
CAMST SOC. COOP. A.r.l.	<i>Pasti</i>	n.p.
CASA EDITRICE SPAGGIARI S.p.A.	<i>Libri ed articoli per book shop</i>	n.p.
CHARTA S.r.l.	<i>Biglietteria elettronica</i>	19
COOPERATIVA SOCIALE LIBERTÀ	<i>Pulizie</i>	18
EDP SISTEM S.r.l.	<i>Consulenza informatica</i>	n.p.
ERREBIAN S.p.A.	<i>Cancelleria, prodotti software e hardware, arredamenti</i>	n.p.
ESA SISTEMI S.A.S.	<i>Installazione e manutenzione impianti elettrici</i>	18
EUROCOM TELECOMUNICAZIONI S.r.l.	<i>Ricetrasmittenti</i>	n.p.
F.B.F. IMPIANTI S.r.l.	<i>Manutenzione impianti</i>	17
IDEALSERVICE s.c.	<i>Pulizie</i>	19
ISFID PRISMA S.c.	<i>Formazione</i>	19
JOOG S.r.l. (ex VIVA ACQUA service)	<i>Acqua in boccione</i>	17
MICRAL S.r.l.	<i>Analisi microbiologiche</i>	n.p.
MISTRETTA S.r.l.	<i>Detergenti e sanificanti</i>	n.p.
MODACOM S.r.l.	<i>Divise ed uniformi</i>	18
MODIT GROUP S.r.l.	<i>Divise ed uniformi</i>	18
PONZI FRANCO	<i>Manutenzione impianti</i>	n.p.
SCRIPTA s.c.	<i>Comunicazione ed editoria</i>	18
SERIMI S.r.l.	<i>Pasti</i>	n.p.
SOC. COOP. VENEZIA 1907	<i>Trasporti</i>	18
SOLUZIONI DIGITALI S.r.l.	<i>Consulenza informatica</i>	16
STEFAR S.r.l.	<i>Manutenzione autoveicoli aziendali</i>	n.p.
STUDIOSAN S.n.c.	<i>Detergenti e sanificanti</i>	n.p.
TNT GLOBAL EXPRESS S.p.A.	<i>Corriere espresso</i>	n.p.
WINTECH S.p.A.	<i>Consulenza informatica</i>	n.p.
WORK CROSSING c.s.	<i>Pasti</i>	n.p.

Sono stati valutati anche altri 4 nuovi fornitori, 3 dei quali relativi al nuovo Centro R.ED.U.L.CO. di Genova.

Fornitore	Tipologia di fornitura
A.I.R.D. S.r.l. [GENOVA]	Fornitura ed assistenza dispositivi audiometrici
CERVINO S.r.l. [GENOVA]	Certificazione impianti elettrici e ispezione messa a terra
L'ART DE VIVRE SNC [GENOVA]	Arredamento
SHADOW SRL	Cancelleria, prodotti software e hardware, arredamenti

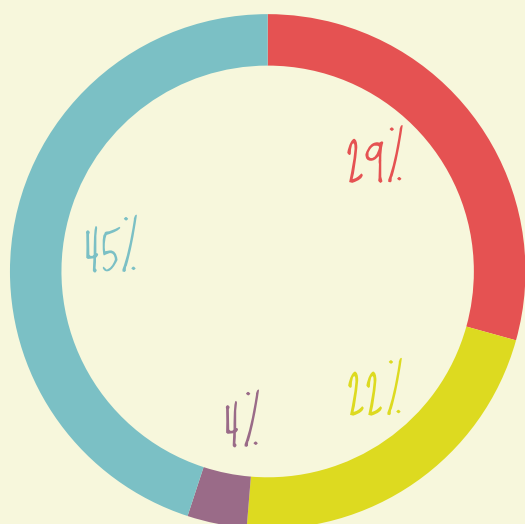
I punteggi sono assegnati conteggiando i risultati della valutazione dei parametri sottoposti ad indagine sulla base del giudizio ottenuto. I giudizi (buono, sufficiente e insufficiente) sono pesati assegnando di volta in volta, a seconda del parametro di riferimento un valore da 0 a 3. Il fornitore è qualificato quando raggiunge un punteggio superiore a 15 (10 per gli infermieri). In alcuni casi non si ha avuto ritorno dai fornitori, nonostante diversi e ripetuti solleciti; si prenderanno decisioni in merito nel prossimo riesame della Direzione.

Riportiamo di seguito i grafici relativi ai parametri analizzati nel complesso



GLI UTENTI

Nel 2013 Socioculturale ha seguito per il solo Settore Sociale circa 3000 utenti, così distribuiti:

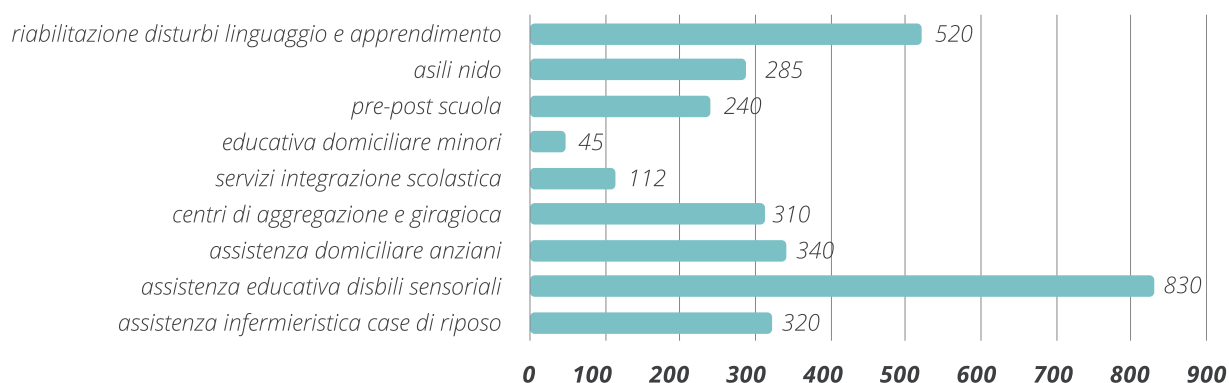


■ disabili psicofisici ■ disabili sensoriali
■ infanzia/minori ■ anziani

Rispetto ai dati dello scorso anno vediamo un aumento degli utenti seguiti, con un leggero calo per l'area infanzia/minori (circa un 10% di utenza in meno) ma un aumento ancora sostanziale per l'area legata alla disabilità sensoriale, a dimostrazione del costante impegno della Cooperativa in questo settore.

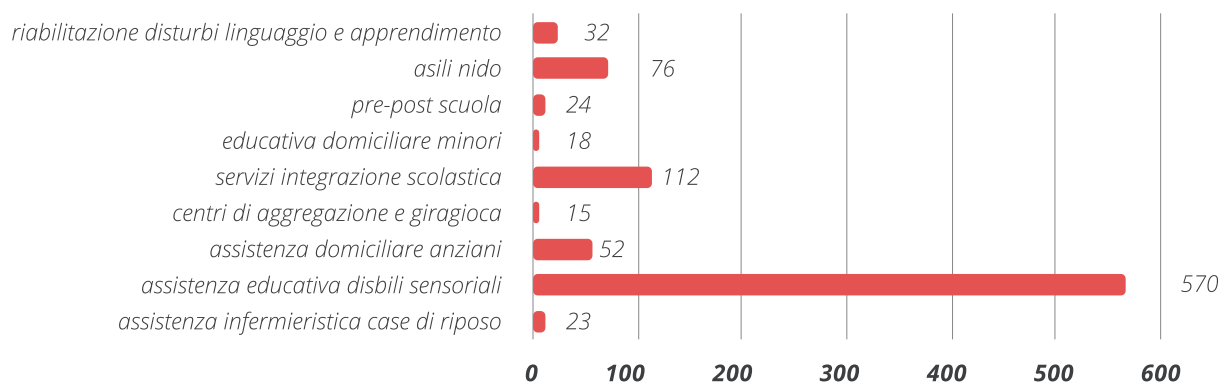
Settore	Numero utenti		Servizio	Area Principale
	2012	2013		
Socio Educativo	364	285	Asili Nido	Lombardia - Veneto
	315	310	Servizi a sostegno della genitorialità (Ludoteche, Giragioca)	Veneto
	38	45	Servizio domiciliare per minori	Comuni della Provincia di Venezia e Padova
Socio Educativo e Socio Assistenziale	112	112	Assistenza scolastica integrativa per disabili	Provincia di Padova e Provincia di Palermo
	329	340	Assistenza domiciliare ad anziani	Veneto
	743	830	Assistenza scolastica a disabili sensoriali	Territorio nazionale
Infermieristico e Riabilitativo	230	320	Assistenza infermieristica	Veneto
	---	520	Riabilitazione disturbi linguaggio e apprendimento	Liguria

UTENTI SEGUITI



Questi invece i dati relativi agli operatori impiegati nei diversi servizi educativi e assistenziali.

OPERATORI PER SERVIZIO



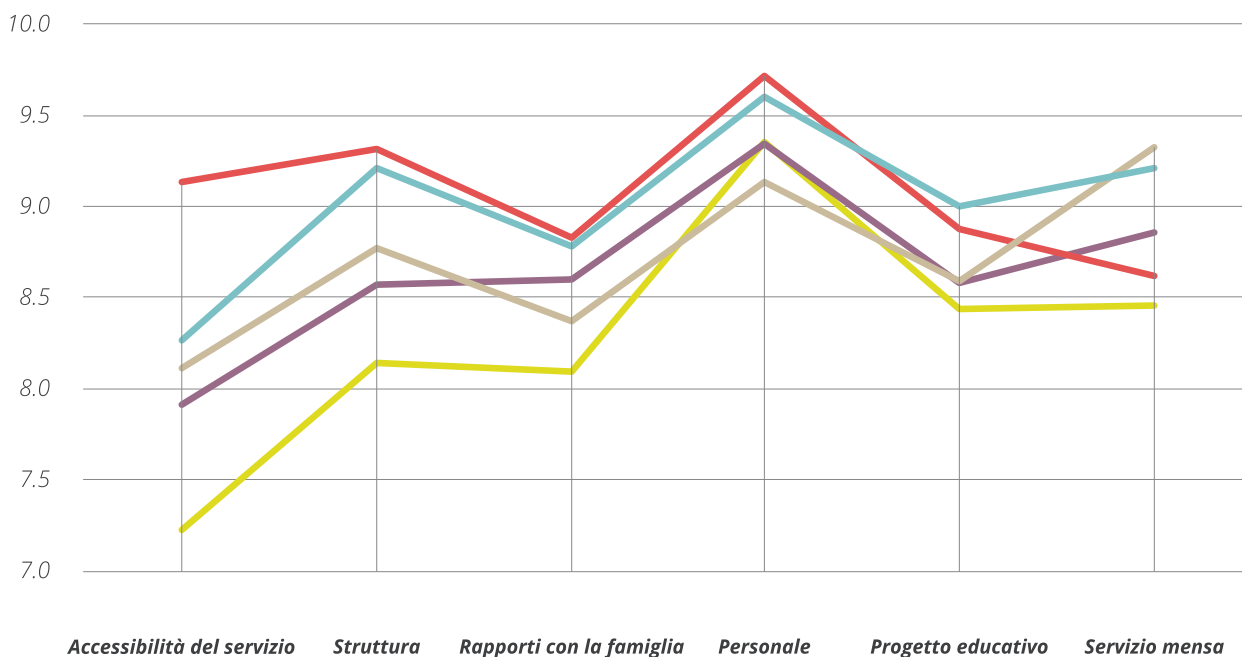
Nell'anno scolastico 2013/2014 Socioculturale, nell'erogazione del servizio di assistenza educativa a studenti con disabilità sensoriale (sordi e ciechi) ha impiegato 570 operatori qualificati, seguendo 830 utenti.

La soddisfazione degli utenti

La Cooperativa, per migliorare la qualità dei servizi così da renderli il più vicino possibile alle aspettative degli utenti, effettua annualmente un sondaggio per conoscere i giudizi di quanti hanno già usufruito del servizio. Vengono consegnati quindi questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori ed al personale, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

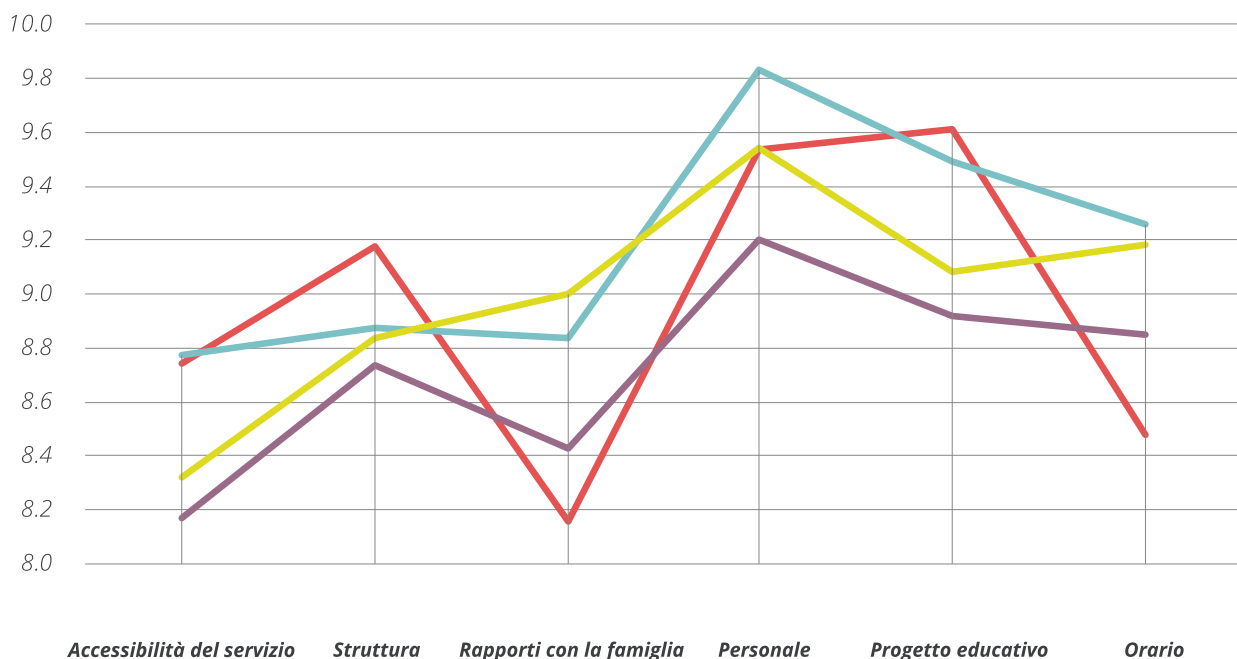
Vi presentiamo di seguito i risultati ottenuti dal questionario di valutazione dei servizi educativi, sottoposto a tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato gli Asili Nido (qui indicati con A.N.) e gli Spazi Cuccioli (qui indicati con S.C.) gestiti dalla Cooperativa. Nel questionario sono sottoposti a valutazione diversi aspetti tra i quali l'accessibilità del servizio, la struttura, i contatti con la famiglia, il personale, il progetto educativo, gli orari.

ASILI NIDO (= A.N.)



— A.N. "L GIARDINO"
 — A.N. NIDO D'APE
 — A.N. COCCOLE E CAPRIOLE
 — A.N. I POLLICINI
 — A.N. LE MANINE COLORATE

SPAZIO CUCCIOLI (= S.C.)

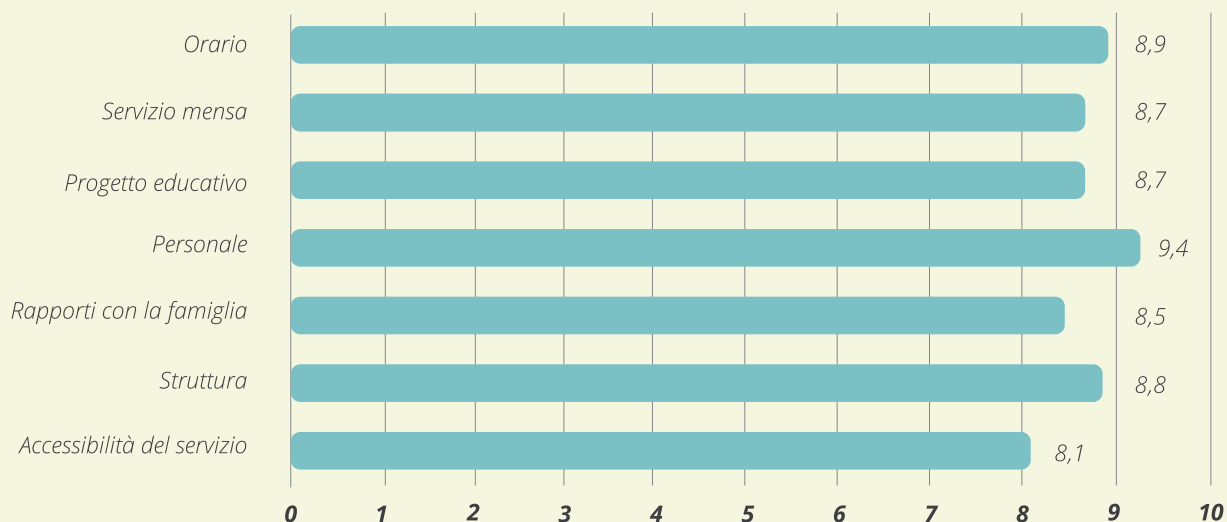


— S.C. TRILLI
 — S.C. PICCOLO PRINCIPE"
 — S.C. SBIRULINO
 — S.C. ALTABELLO

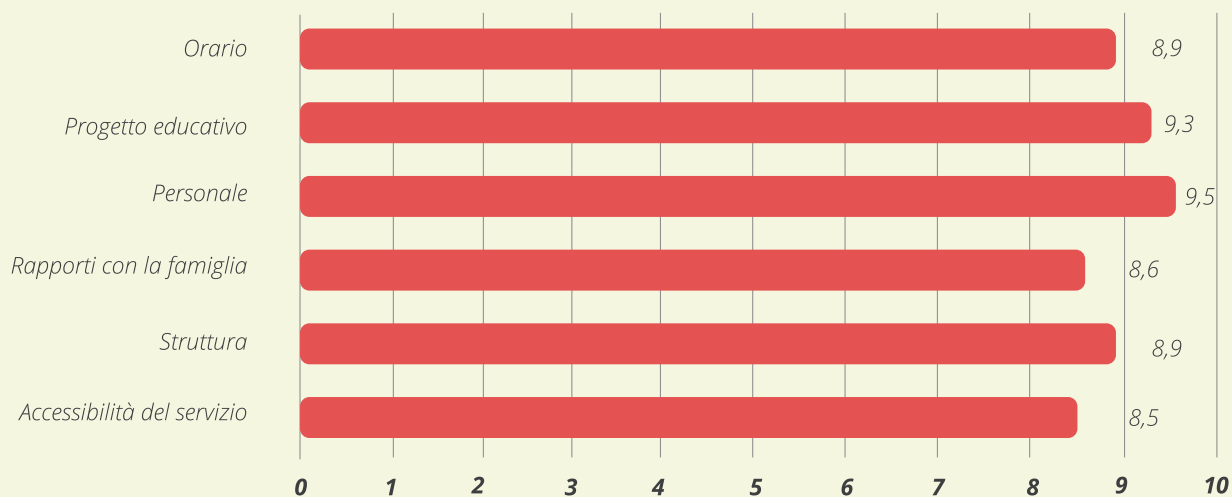
La soddisfazione complessiva dei servizi educativi è sempre generalmente molto buona, e le principali criticità si evidenziano nei rapporti con la famiglia, non sempre facilmente gestibili e nell'accessibilità del servizio; in questa voce vengono valutati i tempi d'attesa per poter accedere al servizio, le informazioni fornite alla famiglia al momento dell'iscrizione, le informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo, l'ammontare della retta, l'accessibilità fisica alla struttura. Di queste sottovoci la più critica è senz'altro l'ammontare della retta, considerata generalmente piuttosto elevata rispetto alle possibilità economiche delle famiglie, ed in particolar modo in questo periodo di forte crisi.

Il punto di forza è ancora il personale che viene valutato sempre più che positivamente in merito alla competenza e affidabilità, alla riservatezza e all'attenzione dimostrata verso la salute dei bambini, alla disponibilità e affettuosità capace di creare un ambiente educativo sereno, alla gestione di situazioni problematiche e alla continuità educativa.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (ASILI NIDO)



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (SPAZI CUCCIOLI)



I SISTEMI DI GESTIONE

Quest'anno possiamo comunicare che Socioculturale, con l'audit di marzo 2013 ha finalmente ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO14001, che va ad integrarsi con la certificazione del sistema di gestione per salute e sicurezza sul lavoro e ad affiancarsi alle certificazioni dei sistemi qualità ed etica che da anni rinnoviamo.

Il 12 e 13 marzo 2013, si è svolto infatti il secondo e ultimo audit dell'ente di certificazione SGS, che, segnalandoci solamente alcune osservazioni per il miglioramento del sistema, ha permesso l'ottenimento della certificazione del nostro sistema di gestione ambientale secondo la norma ISO14001. Dopo un anno di lavoro per l'ottenimento di questa certificazione, siamo finalmente soddisfatti di questo nuovo traguardo. Il Sistema è stato integrato con il sistema di gestione della sicurezza, cosicché la gestione di procedure e modulistica sarà più agevole per tutti gli interessati. Tra gli obiettivi che ci siamo posti ci sono:

- l'incentivare l'acquisto di carta riciclata e FSC (sistema di certificazione forestale riconosciuto a livello internazionale che ha come scopo la corretta gestione forestale e la tracciabilità dei prodotti derivati);
- la stampa delle pubblicazioni aziendali, quali bilancio d'esercizio e sociale o newsletter in carta riciclata o FSC;
- fornire i documenti di assunzione (note informative) su supporti informatici, quindi limitandone la stampa;
- stimolare il personale operante negli uffici al corretto impiego della archiviazione digitale;
- sensibilizzazione e stimolazione all'uso limitato della carta, della risorsa idrica e dell'energia elettrica;
- sensibilizzazione e stimolazione all'uso corretto dell'auto aziendale.

Il 2013 ha visto inoltre il rinnovo delle cariche sia all'interno del **COMITATO ETICO**, sia tra i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**: questi ultimi in particolare sono stati da eletti sulla base dell'area territoriale di appartenenza e rappresentano tutte le diverse tipologie di mansioni svolte dalla Cooperativa.



MERIT AWARD

Si conferma che:

SOCIETA` SERVIZI SOCIO CULTURALI
Cooperativa Sociale Onlus
Via Ulloa, 5 – 30175 Venezia - Marghera

Ha completato in data 19/03/2013

La Certificazione di Conformità alle seguenti norme:

Sistema di Gestione per la Qualità: ISO 9001
Certificato numero: IT02/0080

Sistema di Gestione Ambientale: ISO 14001

Certificato numero: IT13/0286 e IT13/0287

**Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei
Lavoratori: OHSAS 18001**

Certificato numero: IT10/0343

**Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale:
SA 8000**

Certificato numero: IT07/1113

Merit Award N. 54

Approvato da:

SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification

Paola Santarelli



La validità dei singoli certificati va verificata separatamente presso SGS Italia.

Email: sgs.ssc.it@sgs.com Website: www.sgs.com



Durante l'Assemblea dei Soci di maggio 2013 abbiamo avuto ospite la Dott.ssa Fiammetta Dallari, Sales Manager delle divisioni "Customer Testing Services" di SGS Italia, l'ente di certificazione che ormai da molti anni ci segue e verifica l'adeguatezza dei nostri sistemi di gestione. La Dott.ssa Dallari è intervenuta per consegnare al Presidente Paolo Dalla Bella il Merit Award, il Certificato d'Eccellenza destinato alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata. Infatti, dopo il rilascio di 4 importanti certificazioni, ovvero la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000, quello della Responsabilità Sociale SA8000, quello del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004 e quello sulla Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro OHSAS 18001:2007, SGS ha attribuito a Socioculturale un riconoscimento che premia l'azienda impegnata nel tempo nell'applicazione e nell'integrazione delle procedure di Controllo, Sicurezza, Garanzia e Responsabilità Sociale. Un lavoro dedicato è invece stato condotto presso il Centro R.ED.U.L.CO. dove è stata pre-

disposta un'intensa attività di analisi culminata nella redazione di un Piano Qualità e di una verifica di accreditamento da parte della Regione Liguria, eccellentemente superata. Successivamente è stato condotto anche un audit dal nostro ente di certificazione SGS che ha riportato solamente alcune osservazioni per il miglioramento e ha confermato la certificazione sia di qualità che di responsabilità sociale estendendola territorialmente. Questo ha permesso di estendere anche lo scopo delle due certificazioni che comprendono ora anche i servizi riabilitativi svolti presso il centro. Riportiamo di seguito il nuovo scopo certificato:

"Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali. Progettazione ed erogazione di servizi per attività culturali. Progettazione ed erogazione di servizi infermieristici. Progettazione ed erogazione di servizi sanitari di abilitazione e riabilitazione in regime ambulatoriale per disturbi dell'udito, del linguaggio e della comunicazione. Erogazione di servizi di assistenza alla comunicazione verbale."



2013		Sistema di Gestione Integrato	
Audit Interno	Audit integrato. Date: 30 ottobre, 13, 15 e 20 novembre Condotti da: Dott.ssa Daniela Novelli		
Audit Esterni	QUALITÀ: 12 e 13 dicembre	SGS Italia	ETICA: 16 maggio 12 e 13 dicembre
Non Conformità	10 N.C. (4 da Audit Interno) 28 Osservazioni (di cui 13 da Audit interno e 15 da Audit esterno) ESITO POSITIVO: Le NC sono state tutte gestite e chiuse durante il corso dell'anno tranne 3. Le osservazioni sono state gestite con l'apertura di 10 A.C. di cui chiuse 6 (*)		
Verifiche	09/05/2014 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2013 06 marzo, 17 aprile, 22 maggio 2013 - Riunioni Comitato Etico		
Risultati	Formazione del personale	POSITIVO: È stata completata tutta la formazione pianificata eccezion fatta per 2 corsi inseriti a progetto Fon.Coop e in programma per il 2014	Formazione ambientale POSITIVO: La formazione sul Sistema di Gestione Ambientale è stata inserita in coda ai corsi di formazione specifica della sicurezza.
	Crescita aziendale	POSITIVO: Aumentato il fatturato - Passato da valore totale della produzione di €16.270.755 a € 18.139.185.	POSITIVO: Revisione di tutte le Linee Guida e Formazione dei Coordinatori in merito.
	Estensione sistema al centro R.ED.U.L.CO.	POSITIVO: Inserimento a Sistema della nuova sede di Genova e dei relativi processi. Integrazione con l'esistente sistema qualità del Centro.	POSITIVO: È stato acquistato il nuovo software per la gestione delle presenze, delle paghe e delle risorse umane (formazione, sorveglianza sanitaria,...)
	Implementazione del sistema di gestione ambientale	POSITIVO: È stata ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma ISO14001.	POSITIVO: Reinviata a tutti i fornitori la mail di informazione e sensibilizzazione circa i principi della norma SA8000; si è proceduto al monitoraggio per i fornitori già valutati e alla prima valutazione dei nuovi fornitori
	Rilevazione della soddisfazione del cliente	NON DEL TUTTO POSITIVO: dal confronto con i Coordinatori è stato ridefinito l'obiettivo posticipando l'invio dei questionari a marzo 2014	POSITIVO: Gli infortuni sono decisamente diminuiti passando da 20 a 13 di cui 6 sono infortuni in itinere
Obiettivi	Sistema di gestione integrato	Definizione della struttura organizzativa e dei nuovi mansionari degli uffici e del Centro R.ED.U.L.CO.	
	Sistema di gestione integrato	Definizione degli indicatori di performance e loro applicazione	
	Sistema di gestione integrato	Allineamento delle Procedure gestionali con quanto previsto dal nuovo Sistema di Gestione della Responsabilità Amministrativa	
	Responsabilità sociale	Indire nuove elezioni per individuare un membro del Comitato Etico in rappresentanza del Centro R.ED.U.L.CO.	
	Responsabilità sociale	Definire una procedura contrattualistica e deleghe per la firma dei contratti autorizzati	
	Formazione del personale	Estendere la formazione anche agli altri Sistemi di Gestione soprattutto al nuovo sistema di gestione ambientale	
	Formazione del personale	Avvio della gestione della formazione mediante il nuovo software di gestione risorse umane	
	Fornitori	Prevedere almeno un audit in loco di un fornitore	
	Fornitori	Definire una nuova procedura di approvvigionamento in linea con quanto previsto dal nuovo Sistema di gestione della Responsabilità Amministrativa.	
	Processo commerciale	Costante aumento e crescita sia in termini di fatturato che di personale impiegato	
	Sistema di gestione ambientale	Individuare obiettivi concreti di miglioramento e integrazione con il sistema di gestione della sicurezza	
	Soddisfazione del cliente	Predisporre un questionario che possa essere sottoposto anche agli utenti, così da valutarne la soddisfazione.	
Note	(*) Le NC e le Osservazioni non chiuse saranno chiuse entro la fine del 2014		

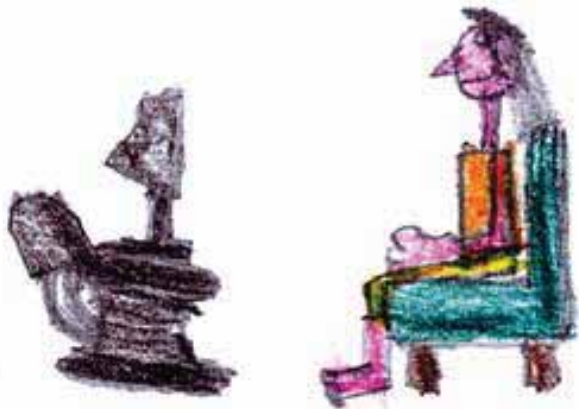
2013		
Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e Ambiente		
Audit Interno	14 Audit conformi al piano di audit 2 non effettuati	Dott. Gianni Fabris Ing. Mario Iesurum
Audit Esterni	SICUREZZA: 11-12-13-14 marzo 2013	SGS Italia
	AMBIENTE: 11-12 marzo 2013	SGS Italia
Non Conformità	0 N.C. e 7 Osservazioni SGA e 8 osservazioni SGSSL (da audit SGS) – 5 osservazioni da audit interno Sono state aperte 11 A.C. – 1 A.P. – 4 N.C.	
	POSITIVO: Rimane aperta solamente 1 azioni correttiva	
Verifiche	28 marzo 2014	Riesame della Direzione SGSSL anno 2013
	01 aprile 2014	Riesame della Direzione SGA anno 2013
	02 settembre 2013	Riunione Periodica Annuale Sicurezza e Ambiente
Risultati	1. Mantenimento certificazione I _{OHSAS}	POSITIVO(*)
	2. Malattie professionali I _{MP}	POSITIVO(*)
	3. Infortuni (indice di gravità) I _G	POSITIVO(*)
	4. Formazione I _{F1}	POSITIVO(*)
	5. Rispetto del piano della formazione I _{F2}	NEGATIVO(*)
	6. Segnalazioni a enti e comuni I _{SEG}	POSITIVO(*)
	7. Segnalazioni dei dipendenti I _{AC/AP}	POSITIVO(*)
Obiettivi	Formazione del personale	Ottimizzare la gestione della sorveglianza sanitaria e della formazione del personale attraverso un software dedicato
	Formazione del personale	Coinvolgere nella formazione specifica docenti esperti in Movimentazione Manuale dei Carichi
	Gestione delle emergenze	Migliorare il flusso di documentazione relativa alle procedure di emergenza con i committenti
	Gestione della sorveglianza sanitaria	Risolvere la problematica relativa all'idoneità medica degli addetti antincendio primo soccorso
	Valutazione dei rischi	Elaborare un documento specifico sul rischio biologico.
	Valutazione dei rischi	Dettagliare nei contratti di locazione delle strutture periferiche le responsabilità in merito alla messa a disposizione dei documenti dell'edificio (concessioni edilizie, agibilità etc.) e dei controlli periodici di impianti o dispositivi di sicurezza (ascensori, dispositivi antincendio).
Note	(*) si riporta di seguito l'analisi degli indici	

Abbiamo definito 8 indicatori quantitativi e misurabili, a cui sono assegnati valori definiti positivi o negativi al realizzarsi o meno degli obiettivi prefissati. La somma di tali indici rappresenta un valore numerico di performance di cui abbiamo fissato un minimo di 100 per il raggiungimento degli obiettivi e un massimo ottenibile di 150, che definisce un alto livello di performance ottenuta. Si riportano gli indici definiti e i valori di performance ottenuti:

ARGOMENTI	INDICE	DATI AL 27/02/2014	PUNTEGGIO
1. Certificazione I _{OHSAS}	Mantenimento della certificazione/anno	<i>Si</i>	40
2. Malattie professionali I _{MP}	n° Malattie Professionali/ anno	<i>0</i>	10
3. Infortuni (indice di gravità) I _G	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	<i>97%</i>	30
4. Formazione I _{F1}	Ore formazione/lavoratori	<i>4,5 ore</i>	10
5. Rispetto del piano della formazione I _{F2}	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	<i>9%</i>	0
6. Segnalazioni a enti e comuni I _{SEG}	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi)/ n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	<i>20%</i>	10
7. Segnalazioni dei dipendenti I _{AC/AP}	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	<i>120%</i>	20
			120

La difficoltà nella gestione della formazione del personale emerge anche nella valutazione degli indici relativa al Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. È sufficiente notare come l'indice I_{F2'} relativo al rispetto del piano formativo, sia 0 ossia sono state apportate troppe modifiche al piano formativo originale. Tali interventi o cambi nella pianificazione si sono resi necessari soprattutto per cercare di ottimizzare gli interventi formativi obbligatori al maggior numero di operatori possibile. Tale aspetto sarà quindi oggetto di miglioramento per l'anno 2014.

	2013	2012	2011	2010
Valore massimo ottenibile	<i>150</i>	<i>150</i>	<i>150</i>	<i>150</i>
Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>90</i>
Indici analizzati	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>7</i>	<i>9</i>
Valore ottenuto al 27/02/2014	120	140	110	120



Il mio tempo libero è
guardare i cartoni animati



CI RACCONTANO

valutazione della soddisfazione del cliente

pag 88

suggerimenti e opinioni

pag 91

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Come ogni anno abbiamo condotto l'indagine distribuendo a tutti i nostri committenti un questionario con alcune domande relative ai servizi erogati allo scopo di renderli sempre più efficienti.

Il Questionario rappresenta per la nostra attività uno strumento prezioso che vuole valutare il livello qualitativo dei servizi erogati e, nel contempo, individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi offerti per capire e anticipare le esigenze presenti e future dei nostri Clienti.

Quest'anno durante la formazione dei coordinatori per la redazione delle nuove Linee Guida, è stato discusso anche in merito al periodo di consegna dei questionari di customer satisfaction, solitamente inviati a ottobre di ogni anno ma, evidentemente troppo presto per quegli appalti che, seguendo il calendario scolastico, hanno un periodo di sospensione corrispondente ai mesi estivi e riprendono l'attività per settembre. La scadenza è stata quindi posticipata ai mesi di aprile/maggio.

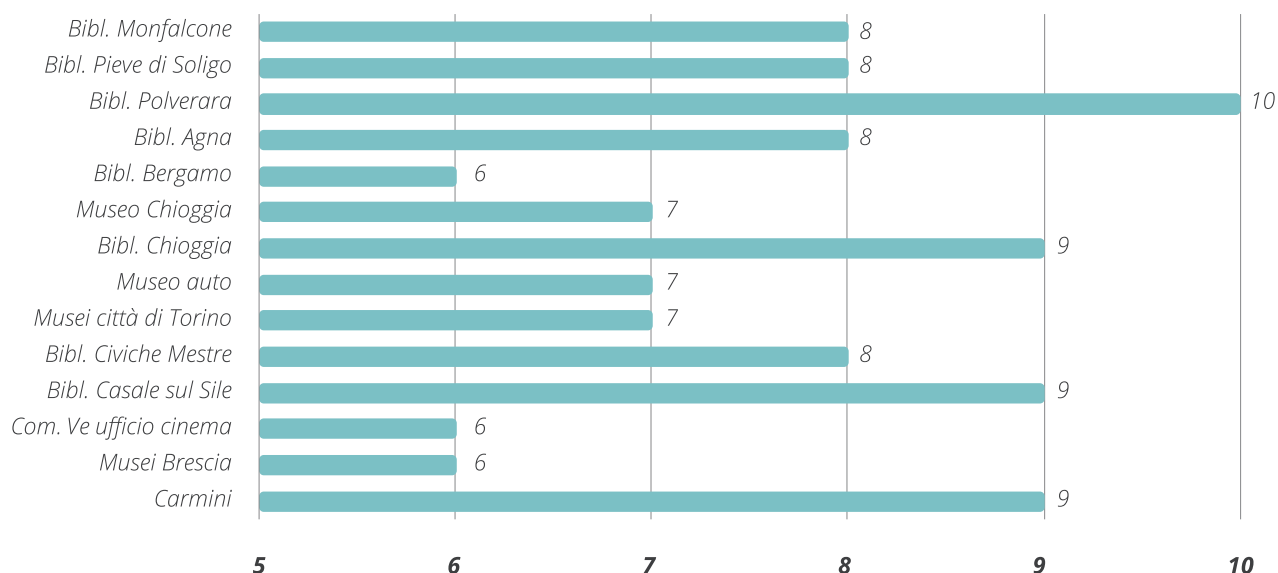
Quest'anno in particolare, poiché già pianificata per ottobre, la consegna è stata anticipata al mese di marzo 2014.

I quesiti sottoposti esplorano differenti tematiche di seguito elencate per arrivare all'ultimo quesito in cui si chiede una valutazione finale di soddisfazione complessiva ed eventuali suggerimenti.

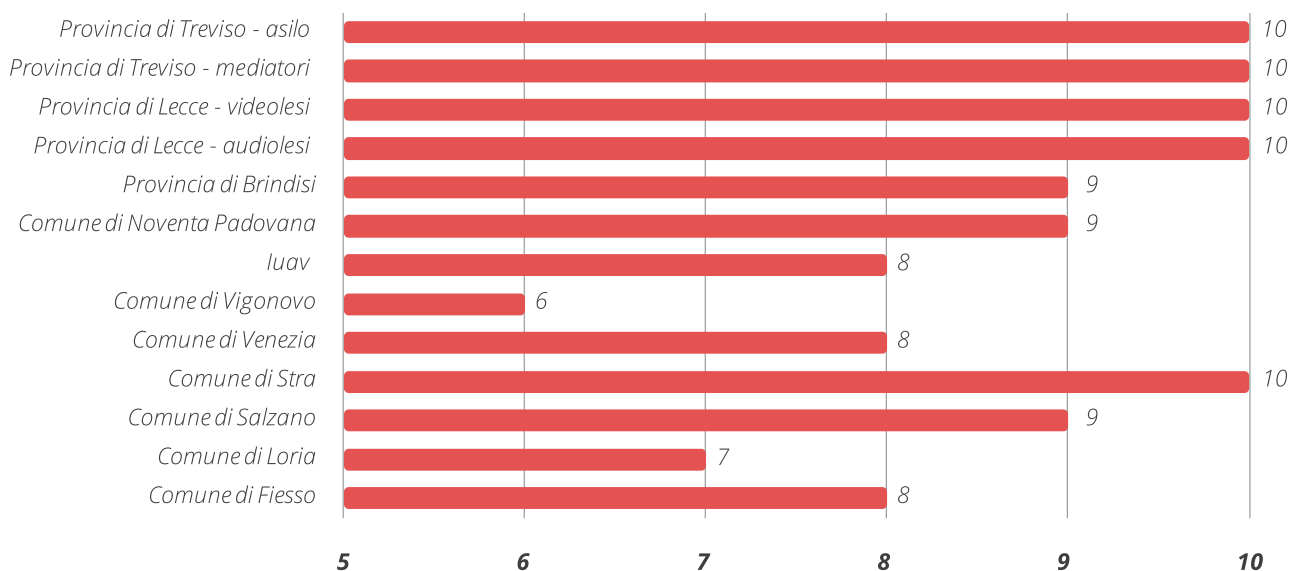
- **Rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti;**
- **soddisfazione degli obiettivi prefissati;**
- **affidabilità del servizio erogato;**
- **rispetto dei tempi e delle scadenze;**
- **livello di preparazione professionale del personale impiegato;**
- **comportamento del personale impiegato;**
- **rapporti diretti con i referenti della Cooperativa;**
- **chiarezza delle comunicazioni e tempestività delle informazioni con i referenti della Cooperativa;**
- **capacità di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;**
- **tempi di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;**
- **grado di innovazione dei servizi erogati;**
- **qualità dei processi amministrativi;**
- **se sono state espresse lamentele o reclami ed i tempi/risultati dell'eventuale risoluzione.**

I questionari rientrati sono 27 e mostrano una soddisfazione complessiva di 7,7 punti su 10 per i servizi del Settore Educativo Culturale e di 8,8 per i servizi del Settore Sociale, con una punta molto alta relativa in particolare ai servizi educativi.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: 7,7



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: 8,8



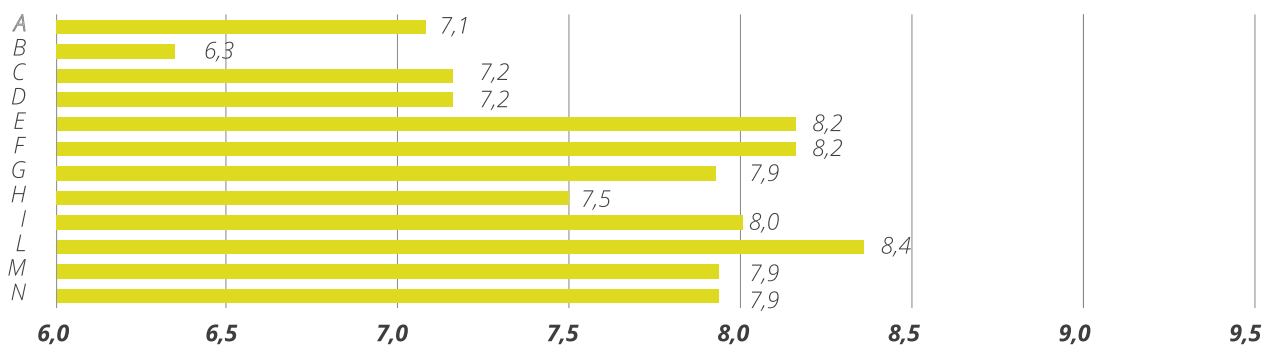
L'analisi dei diversi aspetti mostra come le criticità maggiori per il Settore Educativo Culturale siano legate alla mancanza di grandi innovazioni introdotte nei servizi erogati e alla qualità dei processi amministrativi, mentre molto positivi sono i rapporti con i referenti della Cooperativa e le comunicazioni intercorse con questi ultimi risultano chiare e tempestive. Positivo risulta quindi il servizio erogato confermando una elevata affidabilità.

Osservando invece i risultati ottenuti dai questionari somministrati per il Settore Sociale i valori appaiono immediatamente più elevati, con il dato più basso a 8,0 punti su 10.

Possiamo quindi ritenerci piuttosto soddisfatti di quanto registrato, nonostante sia necessario soffermarci sugli aspetti che meritano di essere migliorati ovvero il grado di innovazione dei servizi, che anche in questo caso risulta particolarmente critico, e il comportamento del personale impiegato, che non sempre è ritenuto consono al ruolo che gli operatori ricoprono, prevalentemente a causa di screzi con colleghi o dipendente dell'Ente appaltante. Saranno pertanto aspetti su cui la Cooperativa dovrà lavorare ponendosi concreti obiettivi di miglioramento.

- A** Qualità dei processi amministrativi
- B** Grado di innovazione dei servizi erogati
- C** Tempi di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio
- D** Capacità di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio
- E** Chiarezza delle comunicazioni e tempestività delle informazioni con i referenti della cooperativa
- F** Rapporti diretti con i referenti della cooperativa
- G** Comportamento del personale impiegato (rapporti nei vs. Confronti, con l'utenza e con i colleghi)
- H** Livello di preparazione professionale del personale impiegato
- I** Rispetto dei tempi e delle scadenze
- L** Affidabilità del servizio erogato
- M** Soddisfazione degli obiettivi prefissati
- N** Rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE



SETTORE SOCIALE



SUGGERIMENTI E OPINIONI

Contestualmente alla compilazione del questionario è stato chiesto agli Enti di inviarcí alcuni suggerimenti e spunti di miglioramento, così da permetterci di proseguire nella giusta direzione.

Quello che emerge è una richiesta sempre più consapevole della necessità di strumenti innovativi legati alla rilevazione presenze e alla contabilizzazione periodica, possibilmente attraverso piattaforme informatiche che permettano l'accesso condiviso alle informazioni gestionali tra Committente, Cooperativa e operatori. Sempre tra le migliorie suggerite in ambito di innovazione ma in particolare all'interno del settore educativo, si chiede di incentivare le attività a sostegno della genitorialità anche attraverso la programmazione di incontri specifici.

Infine si propone una maggiore presenza di controllo nei luoghi di lavoro cosicché vi sia una più efficiente e tempestiva risoluzione delle problematiche che possono emergere anche in relazione ai comportamenti non corretti di alcuni operatori legati spesso a modalità operative consolidate in esperienze professionali precedenti.

Non nascondiamo che accanto agli svariati suggerimenti, certamente graditi perché utili per il miglioramento continuo dei servizi erogati, abbiamo registrato numerosi apprezzamenti sull'operato della Cooperativa e dei suoi collaboratori.

la mia famiglia è molto unita,
e forse anche un pò impazzita
ma sicuramente ha un cuore puro
che veste la maschera di un duro.

La famiglia dovrebbe essere unita,
non è mai perfetta
ma può essere completa.

CONCLUSIONI E OBIETTIVI

valutazione dei risultati raggiunti
e obiettivi per il futuro
pag 94

VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI E OBIETTIVI PER IL FUTURO

L'anno trascorso, non è stato caratterizzato dalla tanto attesa ripresa economica, bensì dal perdurare di una situazione di instabilità che va a colpire tutti gli ambiti di intervento della Cooperativa. Nonostante questo i dati economici, che anche in questo Bilancio Sociale abbiamo riportato brevemente, mostrano una situazione sostanzialmente positiva per Socioculturale. Tuttavia è stato necessario l'intervento di tutti attraverso l'investimento di risorse umane e finanziarie, concretizzatosi con un aumento di capitale attraverso la sottoscrizione ed il versamento da parte dei Soci di ulteriori 10 azioni del valore nominale di € 50,00 cadauna, per un totale di € 500. Questo aumento ha permesso, da una parte il regolare pagamento di stipendi e contributi, dall'altra ha inoltre permesso di rivolgersi a Coopfond, il fondo mutualistico della Legacoop, per richiedere l'accesso ad una linea di finanziamento che consente di apportare nelle Cooperative un importo pari all'aumento di capitale sociale versato dai Soci, restituibile dopo sette anni a tassi agevolati.

Tra i nuovi servizi che la Cooperativa gestisce dal 2013 di sicuro il più rilevante è l'avvio della gestione di un importante Centro Riabilitativo a Genova, il Centro R.ED.U.L.CO., in cui Socioculturale si occupa di tutti gli aspetti che riguardano la situazione dell'utente, a partire dalla diagnosi del disturbo per arrivare alla terapia riabilitativa qualora necessaria. La struttura, ricordiamo, eroga prestazioni sanitarie e riabilitative in regime ambulatoriale, seguendo attualmente oltre 500 bambini affetti da problemi di udito e linguaggio, attraverso la competenza di una trentina tra logopedisti, pedagogisti, psicologi e terapisti del linguaggio, oltre ad un'equipe medica formata da foniatro, un otorino e una neuropsichiatra infantile. Il Centro, nel mese di novembre 2013, ha conseguito l'accreditamento da parte dell'ARS Liguria della struttura con encomio da parte della commissione verificatrice. Sottolineiamo, infine, l'avvio di un accordo con "Polo di Apprendimento" per divenire un centro riabilitativo che collabora con l'importante struttura di Padova che si occupa di prevenzione, potenziamento e riabilitazione di bambini con disturbi di apprendimento, avvalendosi della collaborazione e supervisione di scienziati di fama nazionale ed internazionale in ambito clinico ed educativo.

L'esercizio 2013 ha registrato comunque anche altri traguardi rilevanti, in particolar modo relativi all'acquisizione di importanti servizi o riconferme, quali ad esempio il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità sensoriale (audiolesi) per la Provincia Regionale di Palermo, il servizio di Assistenza Educativa scolastica ed extrascolastica e generica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como, il servizio di assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica a favore di alunni videolesi e audiolesi per la Provincia di Brindisi

ed i servizi di Assistenza alla comunicazione presso le Scuole a favore di studenti sordi per la Provincia di Lecce. Per il Settore educativo culturale segnalò invece l'acquisizione dei servizi bibliotecari per i Comuni di Agna (PD), Cologniano (TV) e Varazze (SV).

Un ulteriore sforzo economico è stato compiuto nel 2013 per migliorare la nostra struttura informatica ovvero i nuovi software per l'amministrazione e la tesoreria. I programmi più importanti e innovativi sono invece quelli implementati per la gestione dei cedolini paga e le pratiche contributive e assicurative inerenti, che verranno così gestite internamente dal nostro ufficio personale. Allo stesso tempo è stata completata la prevista riorganizzazione strutturale degli uffici di Mestre legati all'emergenza necessità di un organico più ampio per gli Uffici Amministrativi e del Personale.

Per quanto concerne invece i nostri Sistemi di Gestione abbiamo finalmente ottenuto la certificazione del sistema di gestione ambientale, che va ad integrarsi con la certificazione del sistema di gestione per salute e sicurezza sul lavoro e ad affiancarsi alle certificazioni dei sistemi qualità ed etica che da anni rinnoviamo. Questo ci ha consentito di ottenere il Merit Award, il Certificato d'Eccellenza che l'ente di certificazione SGS destina alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata, impegnandosi nel tempo nell'applicazione e nell'integrazione delle procedure di Controllo, Sicurezza, Garanzia e Responsabilità Sociale. Sempre in merito ai Sistemi di Gestione, il 2013 ha visto il rinnovo delle cariche sia all'interno del Comitato Etico, sia tra i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): questi ultimi in particolare sono stati da voi eletti sulla base dell'area territoriale di appartenenza e rappresentano tutte le diverse tipologie di mansioni svolte dalla Cooperativa. Infine ricordiamo il notevole impegno di Socioculturale per adeguare, in tempi piuttosto contenuti, il modello di organizzazione, gestione

e controllo secondo il D.Lgs. 231/01 già in uso, che, sottoposto all'analisi di diversi esperti del settore, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare.

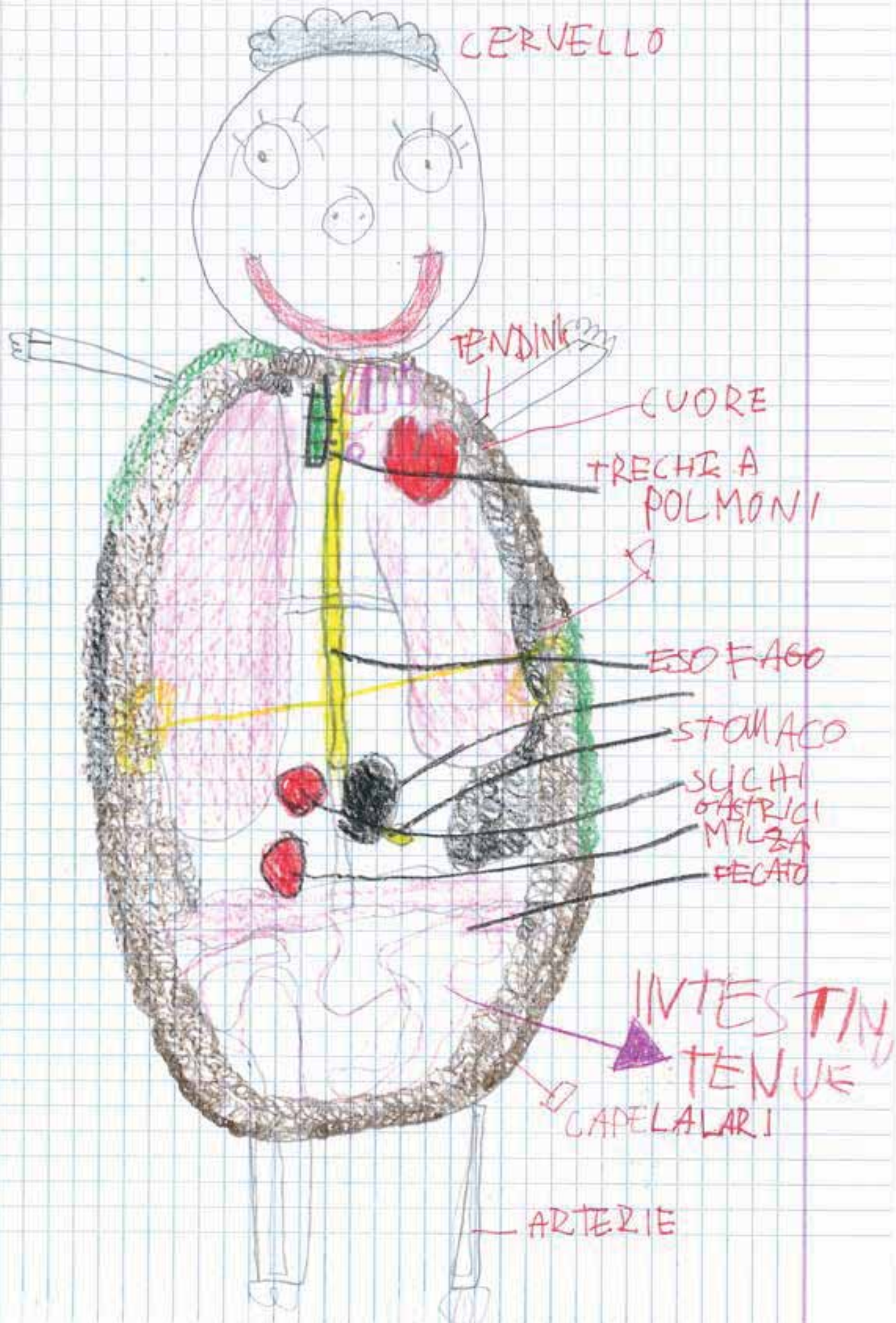
Per il 2014 gli sforzi sono concentrati in maniera preponderante nell'avvio dei lavori di realizzazione del Centro Servizi Anziani (CSA) e Struttura residenziale per Disabili (RSD) di Mira (VE); in particolare si è concretizzata la possibilità di ottenere i finanziamenti necessari per la realizzazione dell'opera a condizioni sicuramente vantaggiose ed è stata individuata l'impresa edile a cui saranno assegnati i lavori di costruzione, che, alla data di pubblicazione di questo Bilancio Sociale, sono già ad un buon grado di avanzamento.

Punteremo anche quest'anno sul miglioramento della struttura organizzativa con la definizione di ruoli e responsabilità che vanno ad integrarsi con l'ultima fase di aggiornamento del modello di gestione della responsabilità amministrativa (ex D.Lgs. 231/01). Termineremo infine l'avvio dei nuovi software gestionali con i quali potremmo migliorare in termini di tempo e di efficienza tutto il processo di gestione delle risorse umane, dall'assunzione all'elaborazione dei relativi cedolini paga.

DI CASARIN PIETRO

ANNI 14

CORPO UMANO



Progetto grafico: Arzanà srl - www.arzanadv.it

Finito di stampare: ottobre 2014

Questo bilancio è stampato su carta Laguna, ricavata dalle alghe della laguna di Venezia combinate con fibre FSC.

Società Servizi Socio Culturali

via Bembo, 2/a - 30172 Venezia Mestre

T. 041 532 29 20

F. 041 532 19 21

info@socioculturale.it

www.socioculturale.it

