



SOCIAL CULTURALE

BILANCIO SOCIALE 2014





SOCIAL CULTURALE

BILANCIO SOCIALE 2014



#INDICE

#05 PREMESSA DEL PRESIDENTE

#07 NOTA METODOLOGICA

#08 PRESENTAZIONE

#10 IDENTITÀ DELL'IMPRESA

#10 *Mission*

#11 *Chi siamo*

#11 *Oggetto Sociale*

#12 *Aree di intervento*

#13 *Il nostro percorso*

#17 *Le sedi*

#17 *Responsabilità Sociale*

#18 *Responsabilità Amministrativa*

#20 GOVERNANCE AZIENDALE

#20 *Scopo Mutualistico*

#20 *Organi sociali*

#22 *Organizzazione aziendale*

#25 MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

#26 LA SITUAZIONE ECONOMICA E LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

#28 ANDAMENTO DEL FATTURATO

#29 RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

#32 LA GESTIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI

#34 SETTORI D'INTERVENTO

#34 *Uno sguardo d'insieme*

#35 *Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale*

#40 *Settore Educativo Culturale*

#42 LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

#45 LE RETI E IL TERRITORIO

#48 I FORNITORI

#50 GLI UTENTI

#56 LE CERTIFICAZIONI

#64 LE PERSONE

#66 IL LAVORO

#66 *Condizioni contrattuali*

#70 *Dati sull'occupazione*

#75 *La formazione delle risorse umane*

#79 *La sicurezza sui luoghi di lavoro*

#84 *Il clima interno*

#84 *La comunicazione interna*

#85 *Il clima sindacale*

#86 I SOCI

#86 *Come diventare soci*

#86 *I Dati*

#87 *La mutualità*

#89 *La partecipazione alla vita della Cooperativa*

#90 CI RACCONTANO

#92 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

#95 SUGGERIMENTI E OPINIONI

#96 CONCLUSIONI ED OBIETTIVI

#98 VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI E OBIETTIVI PER IL FUTURO



PREMESSA

Il 2014 è stato un anno particolarmente difficile, caratterizzato da una evidente deflazione, termine che, in linguaggio economico, rappresenta la diminuzione della domanda di beni e servizi con il conseguente freno nella spesa di consumatori e aziende; questi sono pertanto incentivati a posporre gli acquisti di beni e servizi non indispensabili, con l'aspettativa di ulteriori cali dei prezzi. Il risultato finale è quello dell'innescarsi di una spirale negativa che va a ripercuotersi inevitabilmente sulle imprese, con il conseguente tentativo di queste ultime di ridurre i costi, in particolare i costi per l'acquisto di beni e servizi e il costo del lavoro. Tale andamento economico è da considerarsi quindi più pericoloso, per le aziende che operano nel settore dei servizi, della tanto richiamata inflazione.

A questo andamento si affianca la 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 ha avuto purtroppo ripercussioni sugli appalti in essere e la Cooperativa ha dovuto trovare il modo per adeguarsi.

Come tuttavia è emerso durante l'Assemblea dei Soci di dicembre 2014, nonostante il perdurare della situazione di grave crisi generale che interessa anche i Settori in cui operiamo, Socioculturale ha registrato un incremento del proprio fatturato complessivo e, dato ulteriormente importante, di consolidamento nelle aree geografiche in cui già siamo presenti. Per noi questo risultato dev'essere tuttavia considerato non come un punto di arrivo, bensì come una tappa intermedia per dare alla nostra Cooperativa basi e strumenti ancora più solidi, affinché venga garantito un futuro lavorativo importante e duraturo ai nostri Soci.

In merito invece alla costruzione delle due nuove strutture residenziali per anziani non autosufficienti (RSA) e disabili (RSD) nel comune di Mira (VE), vi confermo che i lavori proseguono velocemente: dopo un breve stop, a luglio 2014 sono finalmente ripresi regolarmente nel rispetto del cronoprogramma cosicché, salvo imprevisti di cantiere, dovrebbero concludersi entro l'estate del 2016.

Ribadisco infine che Socioculturale sarà sempre impegnata per garantire a tutti i lavoratori della Cooperativa l'applicazione integrale dei Contratti di Lavoro previsti per le varie figure professionali, compresi eventuali indennità, premi (a fronte del raggiungimento di risultati) e compensi. Questo varrà anche per i Responsabili e le figure apicali della nostra Società.

Ringrazio quindi tutti i membri del Consiglio d'Amministrazione, i responsabili ed i coordinatori dei settori, gli impiegati dei vari uffici territoriali ma soprattutto i soci e lavoratori dei vari servizi per la collaborazione e l'impegno profusi anche durante l'anno 2014.

Buona lettura

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paolo Ialva". The signature is stylized and fluid, with a large initial 'P' and 'I'.

NOTA METODOLOGICA

Quest'anno siamo giunti alla XII 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 Stackholder con particolare attenzione quest'anno ai nostri Soci e dipendenti che hanno contribuito direttamente con immagini e selfie della loro vita lavorativa.

Non abbiamo tuttavia trascurato di rivolgerci anche agli altri nostri interlocutori, soprattutto agli utenti che quotidianamente seguiamo 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 2014 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2015, 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 2014.



PRESENTAZIONE

identità dell'impresa
#10

*mappa dei portatori
di interesse*
#25

governance aziendale
#20



IDENTITÀ DELL'IMPRESA



Mission



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.



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.



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.



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.



Centro Redulco. Aula formazione

Chi siamo

È una Cooperativa Sociale di tipo "A", fondata a Venezia nel 1986

In più di 25 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato

Eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università e aziende private distribuite nell'intero territorio nazionale

Svolge la propria attività in ambito socio educativo, socio assistenziale ed educativo culturale

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.



Minori

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



Disabilità

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



Anziani

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



Servizi Sanitari

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



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 (polo universitario di Trento);

2000-2001

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

2002

- ▶ ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001;

- ▶ gestione servizi alla genitorialità e prima infanzia L. 285/1997;

2003

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

2004

- ▶ 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 "vedere-sentire.it";
- ▶ rinnovo cariche CdA e Collegio Sindacale;

📍 2013

- ▶ avvio gestione Centro Redulco di Genova e relativo accreditamento da parte dell'ARS Liguria;
- ▶ riorganizzazione strutturale degli uffici di Mestre e nuovi software per l'amministrazione e la tesoreria;

- ▶ ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (norma ISO 14001);
- ▶ aggiornamento Modello di Organizzazione Gestione e Controllo secondo D.Lgs. 231/01 e nomina nuovo Organismo di Vigilanza;
- ▶ avvio del piano di assistenza sanitaria integrativa tramite la mutua di soccorso Medi.

📍 Il 2014

Nonostante il perdurare della situazione di grave crisi generale e l'entrata in vigore della nuova normativa, già nota come "spending review 3", che permette alle amministrazioni pubbliche di ridurre gli importi dei contratti in essere nella misura del 5%, per tutta la durata residua degli stessi contratti, Socioculturale è riuscita comunque a registrare un incremento del proprio fatturato complessivo e, dato ulteriormente importante, a consolidare la propria presenza nelle aree geografiche in cui già è presente.

Nel mese di luglio, sono finalmente ripartiti i lavori nel cantiere del Centro di Servizi per Anziani (CSA) e della Struttura residenziale per Disabili (RSD) in Mira (VE), lavori che stanno procedendo regolarmente, nel rispetto del cronoprogramma e che, salvo imprevisti di cantiere, dovrebbero concludersi entro l'estate del 2016. La struttura verrà realizzata attraverso una selezione di imprese altamente qualificate ed affidabili con le quali la committente ha stipulato singoli contratti d'appalto.

Il 2014 ha visto un proficuo avvio per il Settore Socio Assistenziale, con l'assegnazione del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani per il Comune di Genova, del servizio socio-assistenziale presso l'IPAB Casa di Riposo "Monumento di Caduti in Guerra" di San Donà di Piave (VE) e il SAD del Comune di Selvazano Dentro in provincia di Padova. Per il Set-

tore Socio Educativo abbiamo invece attivato il servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale e il servizio scolastico per il Comune di Genova e il servizio di assistenza specialistica per disabili dell'udito per conto dell'Istituto Scolastico I.S.I.S.S. - Istituto Statale di Istruzione per Sordi "A. Magarotto" di Roma. Siamo inoltre davvero soddisfatti di aver ottenuto la gestione del servizio di integrazione socio didattica a favore degli allievi con disabilità sensoriale per la Provincia di Verona, che per il solo Veneto va ad affiancare la gestione del medesimo servizio per le Province di Treviso e Venezia. In merito, invece, al Centro Redulco - importante realtà riabilitativa che Socioculturale gestisce nella città di Genova e che eroga prestazioni sanitarie e riabilitative in regime ambulatoriale e che attualmente segue oltre 550 bambini affetti da problemi di udito e linguaggio - l'attività nel corso del 2014 è stata rivolta alla progettazione, programmazione e sviluppo di specifici obiettivi di miglioramento quali: il conseguimento dell'accreditamento istituzionale del presidio e dell'accreditamento, presso l'Agenzia Sanitaria Regionale, per la diagnostica sui Disturbi Specifici di Apprendimento; la valutazione dei carichi riabilitativi, finalizzata alla verifica delle potenzialità del servizio ed alla presa in carico di utenza in lista di attesa; la razionalizzazione dei tempi riabilitativi e degli orari degli operatori, finalizzata alla distribuzione delle attività diagnostiche ed alla pianificazione dei trattamenti indiretti; il monitoraggio e correzione delle risorse professionali, finalizzati al controllo e rispetto dei requisiti minimi di personale disposti dalla normativa vigente, anche in funzione ai carichi riabilitativi ed alle esigenze delle singole aree; l'ottimizzazione dei processi di turn over dell'utenza, in accordo con il Sistema Sanitario Nazionale, al fine di permettere la presa in carico di utenza in attesa ed il completo esaurimento del volume di attività attribuito annualmente alla struttu-

ra sanitaria. Tutti questi obiettivi sono stati perseguiti e raggiunti nel corso dell'anno.

Per il settore Educativo Culturale abbiamo gestito i servizi presso il Memoriale Giuseppe Garibaldi a Forte Arbuticci (Isola di Caprera). Per le ri-aggiudicazioni ricordiamo invece il servizio di sorveglianza sala e biglietteria del Museo Nazionale dell'Automobile "Avv. Giovanni Agnelli" di Torino nonché i servizi bibliotecari presso le biblioteche di Conegliano (TV), Varazze (SV) e Pieve di Soligo (TV). Ricordiamo inoltre l'avvio a giugno del servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico presso il Padiglione Venezia della Biennale Architettura di Venezia e a luglio della gestione della biblioteca comunale di San Giorgio di Mantova (MN), mentre a settembre il servizio di biglietteria e informazioni presso il Centro Candiani di Mestre Venezia. Infine vi segnaliamo con soddisfazione la ri-aggiudicazione dell'organizzazione e gestione dei servizi di biglietteria e presidio degli spazi espositivi presso i musei della Città di Torino.

Anche quest'anno 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 a 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. Ricordo in particolare che durante l'anno hanno trovato compimento i due progetti formativi finanziati dalla Regione Veneto ovvero la formazione relativa all'avviamento e all'utilizzo dei software gestionali (Progetto n. 1042/1/1/2335/2012 "Lean organisation per le imprese sociali") e la formazione in merito al controllo di gestione (Progetto n. 4535/0/1/869/2013 "Sviluppo di un sistema

di pianificazione e controllo di gestione: razionalizzazione dei processi interni e accesso alle fonti di credito esterne"). Accanto a tale contesto si inseriscono gli ottimi risultati che la Cooperativa sta ottenendo con la formazione per gli assistenti alla comunicazione attivata nel portale www.vederesentire.it.

In merito alla situazione organizzativa, è necessario sottolineare che un ulteriore sforzo è stato compiuto nel 2014 per migliorare la nostra struttura informatica con l'acquisto e l'implementazione dei nuovi software gestionali: il progetto, partito proprio all'inizio del 2014 con l'acquisto dei software, ha poi occupato l'intero anno affinché i nuovi strumenti informatici rispondessero alle molteplici esigenze della Cooperativa. I nuovi programmi permettono, infatti, da una parte la rilevazione della presenza di ogni operatore direttamente nel programma gestionale (tramite rilevazione elettronica o input manuale) e dall'altra l'elaborazione delle buste paga. Entro il 2015 sarà inoltre possibile gestire e monitorare in tempo reale anche le schede personali dei dipendenti, comprensive di formazione svolta, idoneità sanitaria, mansione o incarichi affidati e rischi connessi sia sul fronte della sicurezza sul lavoro sia su quello della gestione dei dati personali (privacy).

Per quanto concerne invece i nostri sistemi di gestione (Qualità, Responsabilità Sociale, Sicurezza e Ambiente), ad oggi risultano completamente avviati e gestiti in tutti i loro aspetti. I principali aggiornamenti sono stati quest'anno dedicati all'allineamento dei sistemi, in particolar modo tra il Sistema di Gestione integrato, e il modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/01. Il modello, già in uso in Cooperativa con una versione precedente, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare; la riedi-

zione conclusa nel dicembre 2013, è tuttavia stata verificata e applicata solamente durante il 2014 e, tutt'oggi, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene costantemente monitorata e adeguata per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi.

Particolarmente attivo e propositivo è stato quest'anno anche il Comitato Etico, grazie al quale sono state portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione sia richieste di contributo da parte di colleghi in difficoltà finanziarie, sia una richiesta di modifica al Regolamento del Fondo di Solidarietà.

Anche le verifiche annuali del nostro ente di certificazione SGS, e quindi sia l'audit per il Sistema di Gestione della Sicurezza e l'Ambiente, sia quello per il Sistema di Gestione Integrato, si sono concluse positivamente: per il primo in particolare al termine dell'audit è stato modificato lo scopo della certificazione per introdurre la sede di Genova e i servizi riabilitativi svolti. Il nuovo scopo sarà quindi: *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.*

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)

via Toledo 429,
80132 Napoli (NA)

via Cà di Cozzi 10,
37124 Verona (VR)

Corso Sardegna 36/1,
16142 Genova (GE)

● Province in cui operiamo

Torino	Vicenza
Alessandria	Padova
Brescia	Treviso
Como	Venezia
Monza	Gorizia
Mantova	Parma
Trento	Lecce
Genova	Brindisi
Savona	Palermo
Verona	Cagliari

Responsabilità Sociale

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 del 2014.

I membri del Comitato in carica per il triennio 2013-2016 sono:

MacroArea di riferimento	Eletti	Mansione
Piemonte	Daniela Boano	Operatrice museale Musei Città di Torino
Veneto Settore Socio Educativo	Michela Scagnetto	Educatrice
Veneto Settore Educativo Culturale Museale	Caterina di Gregorio	Operatrice museale Musei Civici Veneziani
Veneto Settore Educativo Culturale Bibliotecario	Emily Marocco	Operatrice di biblioteca
Campania e Puglia	Paola Attanasio	Coordinatrice Sede di Napoli e Lecce
Lombardia	Luigi Vassallo	Operatore museale Musei di Brescia
Sicilia	Antonio Cuttitta	Coordinatore Sede di Palermo
Liguria	Virginia Taccone	Logopedista presso Centro Redulco di Genova

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 dal 2009. Il D.Lgs. 231/2001 con le successive modifiche normative, 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 a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti e, di conseguenza, gli interessi economici dei soci.

Il modello, in uso in Cooperativa con una versione precedente, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare; la riedizione conclusa nel dicembre 2013, è tuttavia stata verificata e applicata solamente durante il 2014 e, a tutt'oggi, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene costantemente monitorata e adeguata per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi.

Ricordiamo a tal proposito che i dipendenti ed i dirigenti che siano a conoscenza di fatti o com-

portamenti 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). 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

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del Dlgs. 231/2001. 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

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.

(Da Scopo mutualistico: Art. 3 dello Statuto)

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:

- discutere e approvare il bilancio d'esercizio e deliberare sulla distribuzione degli eventuali residui attivi di bilancio;
- nominare gli Amministratori e i membri dell'Organo di Controllo e definirne responsabilità e compensi;
- 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 3 volte nel corso del 2014.
L'Assemblea Straordinaria dei soci
si è riunita 2 volte nel corso del 2014.*

Assemblea Ordinaria	Soci presenti (in proprio o per delega)	Principali punti all'Ordine del giorno
Mercoledì 26 febbraio 2014	97	<ul style="list-style-type: none"> Proposta di modifica del Regolamento Interno ex Legge n. 142/2001 Presentazione del nuovo Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs 231/2001
Mercoledì 21 maggio 2014	132	<ul style="list-style-type: none"> Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2013 ed adempimenti previsti dall'art. 2364 del Codice Civile Proposta di modifica al Regolamento del Fondo di Solidarietà Approvazione Piano per le Erogazioni liberali anno 2014
Mercoledì 10 dicembre 2014	76	<ul style="list-style-type: none"> Approvazione piano d'impresa 2015-2017 Presentazione bilancio sociale anno 2013 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 rimasto in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014 si è riunito 8 volte nel corso del 2014. Il nuovo Consiglio di Amministrazione è stato eletto dall'Assemblea dei Soci il giorno 28 maggio 2015 e sarà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2017. Durante la prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sono state anche modificate le cariche sociali.

Attualmente il CdA risulta quindi così composto:

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

➤ **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 5 volte durante il 2014, ha così relazionato 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.

Il Collegio Sindacale rimasto in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2014, e rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 28 maggio 2015, è ora composto da:

Dott. Alberto Dalla Libera	Presidente del Collegio Sindacale
Dott. Eros De March	Sindaco effettivo
Dott. Igino Negro	Sindaco effettivo
Dott. Paolo Caffi	Sindaco supplente
Dott. Cristian Perini	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 So-

cioculturale (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 entrato in carica a gennaio 2014 e composto da:

Presidente	Avv. Federica Casarotto
Membro esterno	Dott. Giovanni Tapetto
Membro interno	Dott.ssa Cristina Valeri

Nel 2014 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 5 volte.

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*

ADDETTI

Stefania Boggiani

Roberta Battistin

Raffaella Mariotto

Maura Pizzolato

Ufficio Personale

Sabrina Salmena *Capo Ufficio*

ADDETTI

Lorena Rigato

Silvia Berton

Centralino e segreteria

Stefania Benotto

Ufficio Contratti ed Appalti

Pirro Piccolo *Capo Ufficio*

ADDETTI

Roberto Turetta

Elisa Gaiarin

Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

Stefano Parolini *Responsabile*

COORDINATORI SOCIO-EDUCATIVI

Arianna Rocco

Anna Regazzo

Maria Letizia Bartimmo

Paola Attanasio

Barbara Buoncuore

Alessia Motta

Matteo Pasetto

COORDINATRICI SOCIO-ASSISTENZIALI

Francesca Trovò

Maria Grazia Barbieri

Centro Redulco

Dott.ssa Sara Di Stefano *Direttore Medico del Centro*

Cesare Pezzoni *Referente Ufficio del Personale*

Claudio Rossi *Referente Ufficio Amministrazione*

Ufficio di Genova

COORDINATORI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

Barbara Bisti

Sara Vaccaro

Andrea Tessore

Elena Grassi

Settore Educativo Culturale

Pier Luca Bertè *Capo Ufficio*

COORDINATRICI

Irene Conton

Claride Piva

Emanuela Rappelli

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).

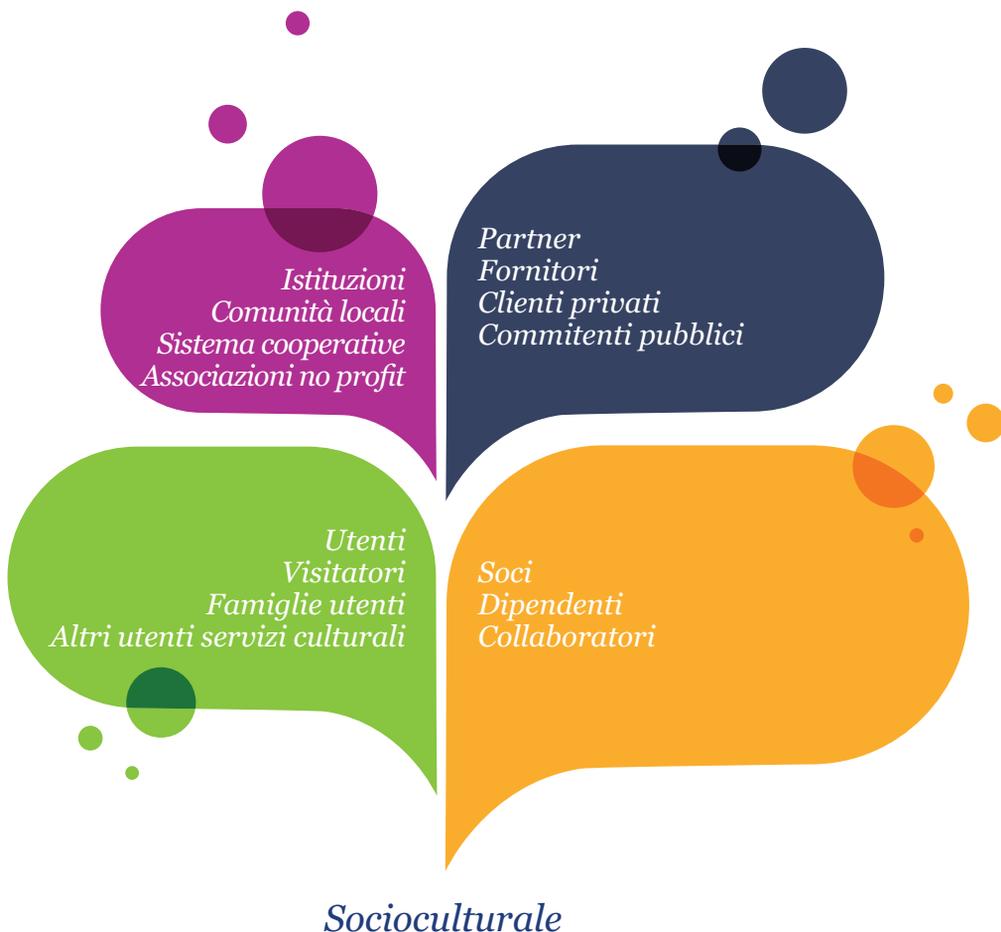


Organigramma



MAPPA DEI PORTATORI D'INTERESSE

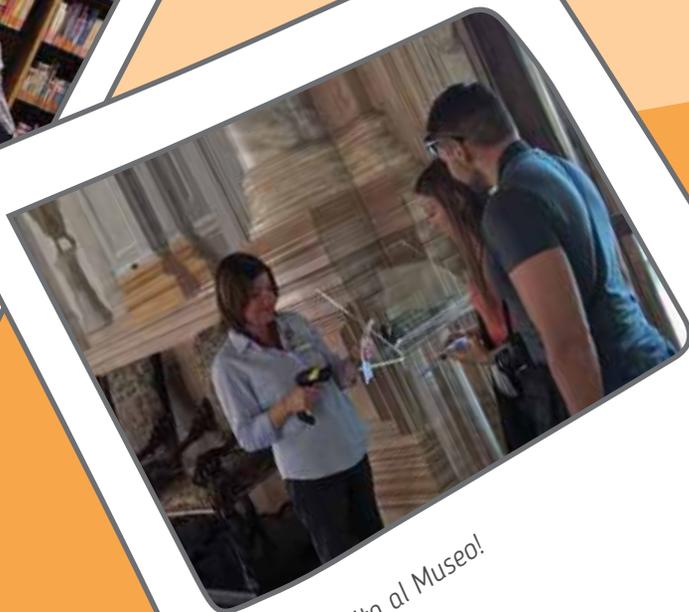
- **Sistema Interno:** è rappresentato da tutti i Soci, i dipendenti e i collaboratori, ovvero coloro che hanno in interesse primario in quanto legati direttamente e formalmente alla Cooperativa.
- **Sistema Mercato:** è rappresentato dai clienti privati, i partner, i fornitori e i committenti pubblici: 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.



“Stakholder” = tutte le categorie di interlocutori con cui Socioculturale si relaziona e che hanno un interesse nell’attività che la Cooperativa svolge.



Paola e Fulvia indaffarate a sistemare i libri in biblioteca a Chioggia



Una visita al Museo!

LA SITUAZIONE ECONOMICA E LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

andamento del fatturato
#28

ripartizione del valore aggiunto
#29

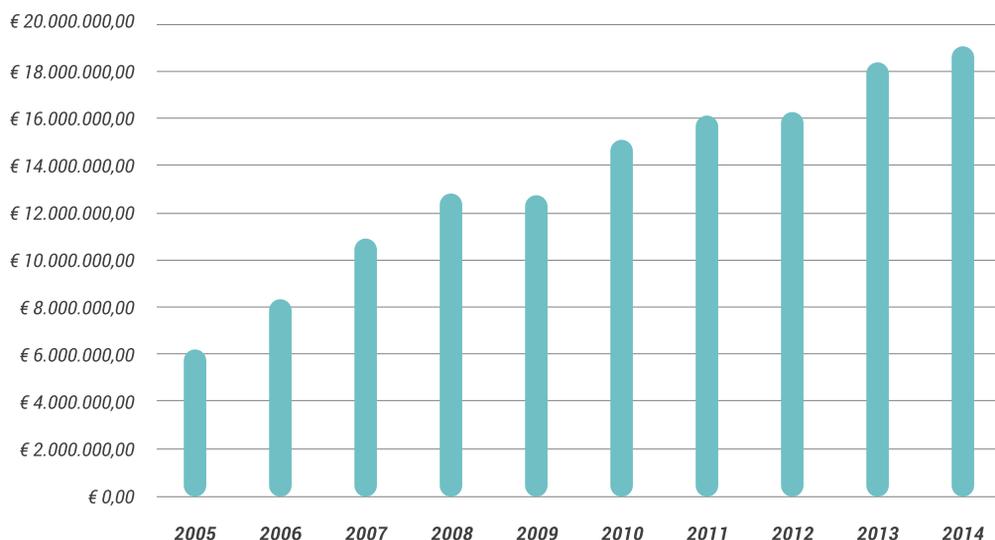
ANDAMENTO DEL FATTURATO

L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2014 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un utile netto pari ad € 252.493 e un valore della produzione di € 19.035.449.

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
2014	€ 19.035.449,00

I dati, in crescita rispetto lo scorso anno, continuano a confermare una redditività idonea a sostenere lo sviluppo della Cooperativa.



RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Nel 2014 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 16.452.378,65, la Tabella riportata di seguito ne illustra la composizione.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2014	2013	2012
A) Valore della produzione			
1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni	18.685.874,69	17.647.898,29	15.951.130,07
• rettifiche di ricavo			
2 Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	66.921,57	39.901,36	
3 Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4 Altri ricavi di proventi	282.652,46	465.253,55	256.026,97
Ricavi della produzione tipica	19.035.448,72	18.153.053,20	16.207.157,04
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	82.272,79	91.977,95	113.717,67
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	49.809,39	55.461,38	
7 Costi per servizi*	2.047.691,69	2.195.399,73	1.860.036,96
8 Costi per godimento di beni di terzi	190.803,80	265.736,99	266.297,24
9 Accantonamenti per rischi	69.000,00	210.000,00	
10 Altri accantonamenti	43.873,11	57.411,78	57.624,72
11 Oneri diversi di gestione	41.263,79	83.555,82	48.550,25
Totale costi	2.524.714,57	2.959.543,65	2.346.226,84
Valore aggiunto caratteristico lordo	16.510.734,15	15.193.509,55	13.860.930,20
C) Componenti accessori e straordinari			
12 +/- Saldo gestione accessoria	1.533,95	616,75	1.557,56
Ricavi accessori (Interessi bancari)	6.153,95	616,75	1.557,56
• Costi accessori	4.620,00		
13 +/- Saldo componenti straordinari	-59.889,45	10.218,10	37.367,12
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	50.157,55	26.096,83	63.886,04
• Costi straordinari	110.047,00	15.878,73	26.518,92
Valore aggiunto globale lordo	16.452.378,65	15.204.344,40	13.899.854,88
• Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
Valore aggiunto globale netto			

*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza

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 dipendenti, collaboratori, istituti bancari, ecc.

Per Socioculturale il valore aggiunto è dato dalla differenza tra i ricavi della produzione (composto principalmente da fatturati per i servizi erogati a favore della Pubblica amministrazione) ed 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.

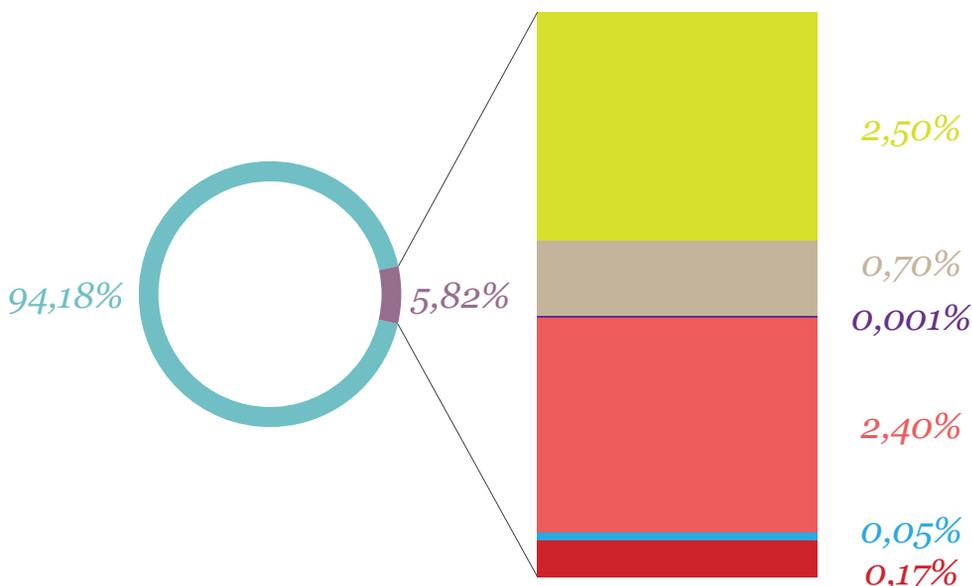
Nella tabella che segue viene riportata la ripartizione del valore aggiunto tra i vari interlocutori.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2014	2013	2012
A Remunerazione del personale	15.495.399,72	14.209.697,43	12.967.798,77
Personale non dipendente	830.586,13	762.587,20	1.453.346,85
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	11.626.084,13	10.726.983,72	9.264.433,49
b) remunerazioni indirette	3.038.729,46	2.720.126,51	2.250.018,43
c) quote di riparto del reddito			
B Remunerazione della Pubblica Amministrazione	411.912,24	403.422,96	360.494,04
Imposte dirette	291.916,29	280.035,22	243.937,73
Imposte indirette	119.995,95	123.387,74	116.556,31
• sovvenzioni in c/esercizio			
C Remunerazione del capitale di credito	114.695,54	134.548,30	129.313,06
Oneri per capitali a breve termine	57.531,90	74.255,84	53.861,77
Oneri per capitali a lungo termine	57.163,64	60.292,46	75.451,29
D Remunerazione dei soci	167,51	2.302,80	850,00
Omaggi e attività sociali	167,51	2.302,80	850,00
E Remunerazione dell'azienda	394.931,64	382.144,25	403.858,56
Accantonamenti a riserve	240.298,00	206.179,00	223.272,00
(Ammortamenti)	154.633,64	175.965,25	180.586,56
F Liberalità esterne	7.555,00	59.765,00	12.863,10
G Movimento Cooperativo	27.717,00	12.463,66	24.677,35
Valore aggiunto globale netto	16.452.378,65	15.204.344,40	13.899.854,88

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

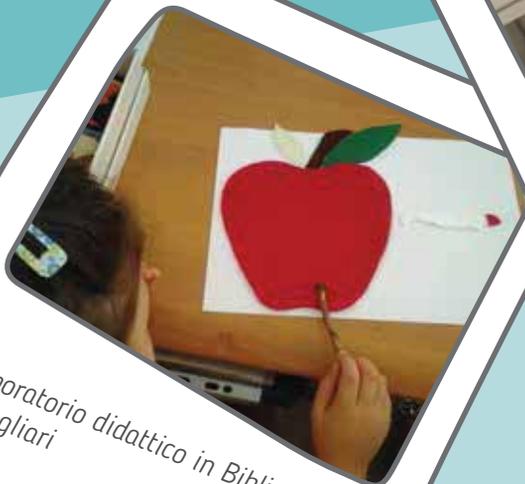
- Il 94,18% di valore aggiunto pari ad € 15.495.399,72 viene percepito dal personale dipendente e collaboratore della Cooperativa, tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc... che le remunerazioni indirette quali ad es. gli oneri sociali versati ma anche lo stesso vestiario dato al personale per svolgere il proprio servizio, le auto aziendali utilizzate in ambito dell'assistenza domiciliare, ecc.
- Il rimanente 5,82% pari ad € 956.978,93 è così ripartito:
 - B) Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc...);
 - C) Capitale di Credito per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti;
 - D) Soci per eventuali omaggi erogati e le attività sociali;
 - E) Azienda in quanto l'utile è stato destinato per € 75.748,00 alla riserva legale indivisibile e per € 164.550,00 alla riserva straordinaria indivisibile;
 - F) Liberalità esterne ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali;
 - G) Movimento Cooperativo in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Legacoop versando alla stessa una quota annua di contributi.

	2013	2014
● A - Remunerazione del personale	14.209.697,43	15.495.399,72
● B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	403.422,96	411.912,24
● C - Remunerazione del capitale di credito	134.548,30	114.695,54
● D - Remunerazione dei Soci	2.302,80	167,51
● E - Remunerazione dell'azienda	382.144,25	394.931,64
● F - Liberalità esterne	59.765,00	7.555,00
● G - Movimento Cooperativo	12.463,66	27.717,00
	15.204.344,40	16.452.378,65





Benvenuti a Cà Rezzonico!



*Laboratorio didattico in Biblioteca
a Cagliari*

LA GESTIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI

settori d'intervento
#34

la partecipazione alle gare d'appalto
#42

le reti e il territorio
#45

i fornitori
#48

gli utenti
#50

le certificazioni
#56

SETTORI D'INTERVENTO

Uno sguardo d'insieme

Anche durante il 2014 Socioculturale ha lavorato per cercare di migliorare sia sul piano dell'efficacia dei processi che su quello dell'efficienza nell'erogazione dei servizi. A tal fine, conformemente a quanto previsto nel nostro Sistema di Gestione integrata, è stato effettuato uno screening delle risorse e dei mezzi impiegati, valutandone l'adeguatezza e l'eventuale necessità di implementazione.

Valutazione delle risorse umane

Il personale rispetta, sia per l'area tecnica che amministrativa, i requisiti minimi previsti dalla normativa ed è parametrato in funzione del carico riabilitativo. Tutto il personale tecnico è stato valutato ed acquisito sulla base di parametri relativi alla capacità di raggiungere obiettivi in funzione della preparazione e formazione obbligatoria per perseguire le migliori prassi in ambito riabilitativo.

In occasione della definizione del nuovo sistema di gestione della responsabilità amministrativa, è emersa la necessità di distribuire e assegnare più chiaramente ruoli e responsabilità. Durante il 2014 è iniziato, quindi, un percorso di definizione delle varie mansioni e di aggiornamento dell'organigramma funzionale dell'intera struttura. Il lavoro, condotto e supervisionato da un nostro consulente, ha visto la realizzazione di mansioni e deleghe funzionali per ogni struttura e per ogni figura professionale impiegata negli uffici della Cooperativa.



Fulvia

Oggi in biblioteca a Chioggia si proietta!

Valutazione delle risorse tecniche

La Cooperativa ha investito molto nel 2014 nell'introduzione e avviamento di nuovi software gestionali e paghe. Il progetto, partito proprio all'inizio del 2014 con l'acquisto dei nuovi software, ha poi occupato l'intero anno affinché i nuovi strumenti informatici rispondessero alle molteplici esigenze della Cooperativa. Tali programmi permettono, infatti, da una parte la rilevazione della presenza di ogni operatore direttamente nel programma gestionale (tramite rilevazione elettronica o input manuale) e dall'altra l'elaborazione delle buste paga. Entro la fine del 2015 sarà inoltre possibile gestire e monitorare in tempo reale anche le schede personali dei dipendenti, comprensive di formazione svolta, idoneità sanitaria, mansioni o incarichi affidati e rischi connessi sia sul fronte della sicurezza sul lavoro sia su quello della gestione dei dati personali (privacy).

Per il Centro Redulco esiste ed è verificata la classificazione del materiale testologico disponibile, incrementato durante il 2014 di elementi mancanti e di elementi necessari a svolgere le attività diagnostiche secondo quanto dettato dalle migliori prassi.

Settore Sociale

La ri-configurazione dei servizi sociali

Lo stato sociale dei principali paesi europei è sottoposto da tempo a una serie di tensioni, aggravate dalla crisi degli ultimi anni. Una prima tensione ha a che fare con i vincoli di bilancio, che impediscono incrementi di spesa e rendono necessarie e sempre più urgenti misure di contenimento. La seconda è invece connessa alle rapide trasformazioni nella struttura dei bisogni sociali e all'emergere di "nuovi rischi" che si dipanano lungo il ciclo di vita: difficoltà di conciliazione fra responsabilità lavorative e familiari (un rischio che penalizza soprattutto le donne), la precarietà lavorativa, mancato sviluppo o invecchiamento umano, non autosufficienza, esclusione sociale sono i principali. La terza tensione deriva dalla crisi economico-finanziaria che è stata affrontata fino ad oggi pressoché esclusivamente con le cosiddette politiche dell'austerità e del rigore. Gli interventi di "ricalibratura" della spesa sociale che sono stati sperimentati e introdotti in Italia, a partire dalla fine degli anni novanta non hanno dato prova di essere risolutivi e molti concordano sul fatto che il bilancio complessivo delle riforme approvate nell'ultimo decennio rimangono insufficienti e inadeguati.

Negli ultimi anni ha preso avvio una nuova discussione che si interroga su quali siano le strategie possibili da affiancare ai processi di ricalibratura del welfare state, il cosiddetto "secondo welfare". Per "secondo welfare" si intende un mix di protezione e investimenti sociali a finanziamento non pubblico, erogati da un insieme variegato di soggetti economici e sociali che presentino un forte ancoraggio territoriale ma anche disponibili al confronto e a forme di collaborazione trans-locale, attribuendo programmi di sostegno sociale con confini da definire pragmaticamente sulla base dei bisogni e delle specificità del territorio e della comunità locale. Dal punto di vista del finanziamento e sotto il profilo organizzativo, il secondo welfare si ca-

ratterizza per il coinvolgimento di attori privati come la nostra cooperativa e tutti gli altri attori del terzo settore (fondazioni, imprese sociali, volontariato, ecc.).

Numerosi sono gli interrogativi a cui dovremmo dare delle risposte nel ri-programmare i servizi sociali e socioeducativi. Con quali risorse sarà possibile affrontare le sfide connesse alla crisi del welfare e all'emergere di nuovi bisogni? Su chi possono ricadere i costi? Quale potrà essere l'impatto sotto il profilo delle disuguaglianze sociali e territoriali?

La ri-configurazione dei servizi sociali caratterizza il welfare come patto tra attori, finalizzato alla ri-generazione dei servizi mediante politiche riflessive, aprendo quindi nuovi scenari e nuove opportunità nei servizi sociali. La sfida per la Cooperativa sarà quindi connessa al tema dell'innovazione sociale puntando su innovazione finanziaria e strumentale (mezzi necessari per realizzare i progetti), delle risorse conoscitive (mezzi e tecnologie utili ad affrontare i servizi) e delle risorse relazionali (capacità di relazionarsi con il territorio e con gli attori) ed al tema dell'innovazione trans-locale come rinnovamento sociale e capacità di costruire un contesto innovativo traslando processi ed esperienze locali ad iniziative nazionali o internazionali.

Stefano Parolini

Responsabile Settore Sociale

Il Centro Redulco di Genova

È con grande piacere che intervengo nel bilancio sociale della nostra Cooperativa per raccontarvi le tante sfide vinte in questo ultimo anno.

Il Servizio ha respirato un'aria di rinnovamento in tutti i settori, che hanno prodotto cambiamenti in cui benefici sono visibili, tanto per l'utenza quanto per i nostri committenti, che in svariate occasioni, ci hanno dimostrato il loro apprezzamento. Questo percorso ha fatto sì che, con il nuovo anno, venisse stipulato il contratto triennale di convenzione per i nostri 30.000 trattamenti riabilitativi annuali per conto della ASL 3 Genovese. Gli incontri con tutti i Neuropsichiatri della ASL 3, principale committente del Servizio, hanno migliorato i rapporti con le Istituzioni Sanitarie, attivando un lavoro in rete che da molto tempo si auspicava di realizzare, e che ci ha permesso di consolidare un percorso di proficua collaborazione.

La Sanità è in una fase di grandi cambiamenti, e secondo la nuova logica, i Servizi come il nostro sono a tutti gli effetti parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale. Questo cambiamento ci ha trovati preparati perché da sempre ci muoviamo in questa direzione, e siamo stati capaci di interpretarlo con successo agli occhi della nostra utenza e dei nostri interlocutori a tutti i livelli.

Ma un grande lavoro è stato fatto anche fuori dalle nostre mura: un'attività di coinvolgimento di stakeholder esterni al mondo della sanità ma che sono per noi di primaria importanza, quali le università, la scuola, il mondo della formazione e dell'educazione, e dell'orientamento al lavoro. Abbiamo risposto alle esigenze dei giovani delle Scuole Superiori fornendo un percorso di orientamento agli studenti indirizzati verso le professioni sanitarie, cercando di dare una panoramica completa delle figure professionali, delle mansioni e delle attività che muovono una macchina complessa come la nostra. È per noi

un motivo di orgoglio il fatto che attraverso questi stage questi ragazzi approccino per la prima volta il mondo del lavoro.

Abbiamo potenziato la nostra rete di convenzioni con diversi Atenei in tutto il nord Italia: Genova ovviamente, ma anche Verona, Pavia, Torino, Milano e Pisa. In particolare l'Università degli Studi di Genova si è rivolta a noi per i tirocini curriculari all'interno dei Corsi di Laurea delle facoltà di Medicina, Giurisprudenza, Scienze della Formazione e Psicologia. Questo ci pone nella posizione privilegiata e strategica di conoscere personalmente e vedere al lavoro tutti i futuri professionisti del nostro settore formati nell'Università di Genova.

Molti sono gli studenti universitari che si rivolgono a noi per progetti di ricerca nell'ambito delle tesi di Laurea e quelli che ci chiedono di essere formati in uscita da scuole di prestigio quali ad esempio l'Istituto Miller di Genova, scuola di psicoterapia cognitivo comportamentali.

Nell'ambito della formazione-lavoro abbiamo avviato rapporti proficui con i Centri Per l'Impiego, che vedono in noi e in Socioculturale un interlocutore prezioso. Attraverso le work-experience abbiamo avviato percorsi di apprendimento sul campo per giovani professionisti che hanno così avuto un primo approccio all'occupazione, spesso concluso con il loro primo contratto.

Gli oltre 1500 colloqui annui che svolgiamo con i docenti dei 34 plessi scolastici del Comune per una migliore integrazione scolastica dei nostri utenti, ci hanno consentito di allacciare nuovi rapporti e permeare il mondo dell'istruzione.

Grazie a questo, e ad altri servizi come OSE e ACV, non solo il Centro ma tutta la cooperativa Socioculturale è diventata un attore importante per il tessuto scolastico genovese.

Dott. Sara Di Stefano

Direttore Medico del Centro Redulco.

Sintesi delle attività principali sviluppate nel 2014 presso “Centro Redulco”

Servizio riabilitativo in regime di accreditamento istituzionale

Il Centro eroga trattamenti sanitari individuali in regime ambulatoriale, destinati a minori in età evolutiva affetti da audiologopatie e disturbi della comunicazione. È contemporaneamente struttura accreditata, con decreto della Giunta Regionale, per la determinazione diagnostica dei disturbi specifici di apprendimento. L'attività sanitaria si articola su quattro aree di riabilitazione: logopedica, neuropsicomotoria, psicopedagogica e psicoeducativa, neuropsicologica.

L'organico tecnico è composto da 11 logopedisti, 6 terapisti in neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, 9 operatori in area neuropsicologica e cognitiva. Il Servizio è diretto da un Direttore medico di Presidio e si avvale di consulenza specialistica nelle aree di Neuropsichiatria infantile, Neurofisiopatologia, Otorinolaringoiatria, Audiologia.

Lo sviluppo delle attività, dalla gestione delle liste di attesa alla accettazione e presa in carico, dalla attribuzione degli orari di terapia alla gestione dei protocolli diagnostici, dalle necessità dell'attivazione di servizi alla persona fino alla dimissione dell'utente, è gestito dalla Segreteria di Direzione medica, con il supporto dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, del Front Office e del servizio di Assistenti sociali.

Annualmente le ASL del SSN, con cui il Centro è legato da contratti di fornitura prestazioni, riconoscono per ogni utente un volume di attività in relazione alla tipologia del disturbo: quindi vengono stabilite numericamente le prestazioni riabilitative (trattamenti diretti) e le altre prestazioni ammesse a completamento delle azioni riabilitative (trattamenti indiretti), costituite da incontri con le famiglie, con gli insegnanti della scuola e dalle convocazioni di Equipe multidisciplinare per le rivalutazioni dei casi.

Volume di attività: sintesi delle autorizzazioni sanitarie a consuntivo dell'anno 2014:

Aree di trattamento	Autorizzazioni ASL annuali al 31/12/2014	Trattamenti erogabili a settimana	Trattamenti erogabili al giorno
Logopedia	21241	442	88
Neuropsicomotricità	10557	219	43
Area Cognitiva / Neuropsicologica	11122	231	46
Trattamenti indiretti	6469	134	27
TOTALE	49389	1026	204

Misurazioni statistiche sull'evoluzione del sistema e valutazioni percentuali sull'erogazione di servizio all'utenza

Utenti in carico anno 2014: questo dato rappresenta la capacità organizzativa e di gestione delle risorse sanitarie del sistema, anche se in maniera inevitabilmente condizionata all'entità delle patologie da trattare. La sua significatività è in funzione della capacità di mantenere la struttura al massimo regime di operatività sul territorio per garantire il massimo rendimento sanitario commisurato alla spesa attribuita per la struttura. Una valutazione di performance basata sul dato, ancorché dipendente da molti parametri, alcuni non sempre controllabili, sarà di volta in volta valutata in raffronto ai dati dell'anno successivo e con attenzione alle condizioni al contorno.

Il valore misurato è 524; questo conferma ed attesta l'impegno applicato nel garantire il massimo regime di funzionamento e l'ottimizzazione di impegno delle risorse di sistema.

Erogazione di servizio 2014

	Sostituzioni	Recuperi	Disdetti per mancata copertura	Assenze Non comunicate	Assenze	Trattamenti erogati	Indiretti
Gennaio	140	20	77		348	2229	455
Febbraio	157	31	85		355	2347	455
Marzo	181	44	139		363	2589	528
Aprile	87	60	61	57	364	2593	453
Maggio	185	67	54	75	321	2868	295
Giugno	168	113	37	77	409	2509	293
Luglio	126	276	33	69	595	2828	311
Agosto	62	136	24	94	465	1386	146
Settembre	181	79	54	97	418	3278	276
Ottobre	150	70	66	93	366	2877	282
Novembre	139	83	107	304	458	3120	279
Dicembre	133	116	87	101	375	2183	252

Per valutare l'attività degli operatori facciamo riferimento allo schema seguente:

MEDIA ANDAMENTO ATTIVITÀ



- **76%** trattamenti erogati
- **17%** assenze
- **7%** sostituzioni/recuperi

Il 17% di assenze utenti, evidenziato nel grafico, viene utilizzato per essenziali operazioni di back - office da parte degli Operatori, come meglio specificato nella tabella seguente:

Ripartizione attività di back-office e trattamenti indiretti

Aggiornamento cartelle	735
Studio test / autoformazione	184
Preparazione Materiali	491
Correzione test e valutazioni	647
Relazioni	125
Confronti riabilitativi	212
Tutoraggio/staff	304
Equipe medica	695
Incontri Famiglia	623
Incontri Scuola	371
Trattamenti erogati	16492
Disdetti	408

Servizio riabilitativo in regime privato

	2014
Trattamenti	209
Diagnostica	28
Specialistica	14
Relazioni sanitarie	137

I servizi gestiti dal Settore nel 2014 sono di seguito elencati.

Servizi di Assistenza Scolastica per Disabili

- Provincia di Venezia. Servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di soggetti disabili della vista e dell'udito;
- Provincia di Verona. Servizio di integrazione socio-didattica a favore di allievi con disabilità sensoriale;
- Provincia di Palermo. Servizio di assistenza alla comunicazione a favore degli studenti con handicap sensoriale frequentanti gli Istituti Superiori;
- Regione Veneto. Azienda Ulss 16 Di Padova. Servizio di integrazione scolastica
- Provincia di Como. Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica a favore di disabili sensoriali;
- 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;
- Provincia di Treviso. Integrazione scolastica e sociale per i disabili sensoriali della vista e dell'udito;
- Provincia di Palermo. Assistenza igienico personale a utenti con handicap;
- Istituto Statale di Istruzione Specializzata per sordi "Antonio Magarotto". Servizio di assistenza specialistica per l'integrazione degli alunni diversamente abili
- Comune di Genova. Progetti di assistenza alla comunicazione verbale e favore di alunni disabili;
- Provincia di Lecce. Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti audiolesi;
- Azienda Sociale Centro Lario e Valli. Servizio di assistenza scolastica disabili.

Servizi Educativi

- Comune di Venezia. Spazi Cuccioli di Mestre "Sbirulino", "Piccolo Principe", "Trilli" e Altobello;
- Comune di Paluello di Stra (VE). Asilo Nido "Coccole & Capriole";
- Comune di Fiesso D'Artico (VE). Asilo Nido Integrato "Le manine Colorate";
- Comune di Venezia. Asilo Nido integrato di San Pietro in Volta "Le piccole impronte";
- Comune di Noventa Padovana (PD). Asilo Nido Integrato "Il giardino";
- IUAV di Venezia. Asilo Nido aziendale "Il nido d'ape";
- Comune di Salzano. Asilo Nido "I pollicini";
- Provincia di Treviso. Asilo nido aziendale;
- Comune di Mira (VE). Ludoteche "Il paese dei Balocchi" e "Giragioca";
- Comune di Monza. Servizi pre e post scuola.

Servizi residenziali per Disabili

- Centro Diurno il Glicine di Saonara (PD). Servizio educativo-assistenziale diurno a persone disabili in età post scolare.

Servizi di Assistenza Domiciliare

- Comune di Musile di Piave (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Vigonovo (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Noventa Padovana (PD). Assistenza domiciliare;
- Comune di Selvazzano Dentro (PD). Assistenza domiciliare;
- Comune di Pianiga (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Stra (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Santa Maria di Sala (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Loria (TV). Assistenza domiciliare;
- Comune di Martellago (VE). Assistenza domiciliare;
- Comune di Messina. Gestione del progetto "per una vita indipendente";

- Comune di Torino, assistenza domiciliare.
- Comune di Genova. Progetti socio educativi a favore di disabili frequentanti le scuole pubbliche cittadine.

Servizi di Assistenza Educativa-Domiciliare

- Comune di Campagna Lupia (VE). Servizio educativo domiciliare;
- Comune di Pianiga (VE). Servizio educativo domiciliare;
- Comune di Rubano (PD). Servizio educativo domiciliare;
- Comune di Venezia. Servizio educativo domiciliare.

Servizi Infermieristici

- 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 Socio Sanitari Riabilitativi

- Servizi sanitari e riabilitativi presso il Centro Redulco di Genova.

Settore Educativo Culturale

All'interno del Settore Educativo Culturale si è riusciti nel corso dell'anno 2014 a individuare nuove strategie, risorse e azioni che hanno portato a migliorare i servizi gestiti sia museali che bibliotecari dando chiarezza ai nostri Commitenti 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.

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.*

In ambito bibliotecario ci siamo aggiudicati nuovi appalti, in Provincia di Verona e di Mantova iniziando una collaborazione con il territorio creando percorsi ludico-didattici e di lettura rivolti a un pubblico di giovani e adulti.

Pier Luca Bertè

Capo Ufficio Settore Educativo Culturale

I servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel 2014 sono di seguito elencati.

Servizi a Biblioteche ed Archivi

- Comune di Martellago (VE). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Montebelluna (TV). Gestione biblioteca comunale;

- Comune di Conegliano (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Monfalcone (GO). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Chioggia (VE). Museo Civico della Laguna Sud, servizi museali e gestione biblioteca comunale;
- Comune di Treviso. Gestione biblioteche comunali;
- Comune di Treviso. Gestione servizi museali;
- Comunale di Isola Vicentina (VI). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Bergamo. Gestione biblioteche comunali;
- Comune di Pieve di Soligo (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Casale sul Sile (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Venezia. Gestione biblioteche comunali e archivio;
- Comune di Varazze (SV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Polverara (PD). Gestione biblioteca comunale;
- Accademia Albertina di Belle Arti di Torino. Gestione biblioteca e archivio;
- Comune di Agna (PD). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Lavagno (VR). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di S. Giorgio di Mantova (MN). Gestione biblioteca comunale.

Servizi a Musei ed Esposizioni

- Fondazione Musei Civici di Venezia. Gestione servizi museali;
- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia. Gestione servizi museali;
- Città di Torino. Musei civici. Gestione servizi museali;
- Museo Nazionale dell'Automobile. Gestione servizi museali;
- IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazio-

ne di Venezia. Gestione turistica dei luoghi monumentali;

- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto. Gestione servizi museali;
- Fondazione Brescia Musei. Musei Civici. Gestione servizi museali;
- Comune di Fontanellato (PR). Rocca Sanvitale. Gestione servizi museali;
- Comune di Verona. Gestione servizi museali presso il Centro di Fotografia Scavi Scaligeri;
- Comune di Bardi (PR). Castello di Bardi. Gestione servizi museali;
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. Gestione Museo garibaldino presso l'isola di Caprera;
- Ministero dei Beni delle Attività Culturali E Del Turismo. Soprintendenza Speciale per il Polo Museale di Venezia. Servizio di vigilanza sale presso i Musei dell'Ente.

Altri Servizi Educativo Culturali

- Comune di Venezia. Circuito cinema. Gestione servizi cinematografici presso il Multisala Rossini, il Multisala Astra ed il Giorgione Movie d'essai;
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Gestione servizio presso Archivio di Stato di Venezia;
- Comune di Venezia. Padiglione Venezia (Giardini della Biennale di Venezia). Servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico
- Comune di Venezia. Centro Culturale Candiani. Servizio di biglietteria e informazione utenza.

LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

L'esercizio 2014 ha registrato un avvio decisamente proficuo per l'Area Sociale, in particolare, per il Settore Socio Assistenziale, con l'assegnazione del servizio di Assistenza Domiciliare Anziani per il Comune di Genova, del servizio socio-assistenziale presso l'IPAB Casa di Riposo "Monumento di Caduti in Guerra" di San Donà di Piave (VE) e il SAD del Comune di Selvazzano Dentro (PD). Per il Settore Socio Educativo abbiamo attivato il servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale e il servizio scolastico per il Comune di Genova e il servizio di assistenza specialistica per disabili dell'udito per conto dell'Istituto Scolastico I.S.I.S.S. - Istituto Statale di Istruzione per Sordi "A. Magarotto" di Roma che persegue l'integrazione fra la cultura dei sordi e quella degli udenti mediante il bilinguismo e l'inserimento guidato. Siamo davvero soddisfatti di aver ottenuto la gestione del servizio di integrazione socio didattica a favore degli allievi con disabilità sensoriale per la Provincia di Verona, che per il solo Veneto va ad affiancare la gestione del medesimo servizio per le Province di Treviso e Venezia. Per il settore Educativo Culturale abbiamo invece ottenuto la gestione dei servizi presso il Memoriale Giuseppe Garibaldi a Forte Arbuticci (Isola di Caprera). Per le ri-aggiudicazioni segnaliamo invece il servizio di sorveglianza sala e biglietteria del Museo Nazionale dell'Automobile "Avv. Giovanni Agnelli" di Torino nonché i servizi bibliotecari presso le biblioteche di Conegliano (TV), Varazze (SV) e Pieve di Soligo (TV). Ricordiamo inoltre l'avvio a giugno del servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico presso il Padiglione Venezia della Biennale

Architettura di Venezia e a luglio della gestione della biblioteca comunale di San Giorgio di Mantova (MN), mentre a settembre il servizio di biglietteria e informazioni presso il Centro Candiani di Mestre Venezia. Infine segnaliamo con soddisfazione la ri-aggiudicazione dell'organizzazione e gestione dei servizi di biglietteria e presidio degli spazi espositivi presso i musei della Città di Torino. Dobbiamo ricordare che, dal punto di vista organizzativo, l'Ufficio Contratti ed Appalti ha subito nel 2014, un importante apporto operativo che ha permesso di garantire una maggiore efficienza sia qualitativa che quantitativa nella partecipazione alle gare d'appalto indette da Enti pubblici e privati. Il primo evidente risultato, come si potrà riscontrare dai dati riportati, è stato il deciso aumento del numero delle istanze presentate, passate da 101 del 2013 a 124, con un incremento pari pertanto al 22,77%.

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

Inoltre, accanto al lavoro di individuazione degli appalti di nostro potenziale interesse - sottoposti all'approvazione della Direzione - e alla predisposizione della necessaria documentazione monitorando l'intero iter di gara, l'Ufficio Contratti ed Appalti svolge ora anche la funzio-

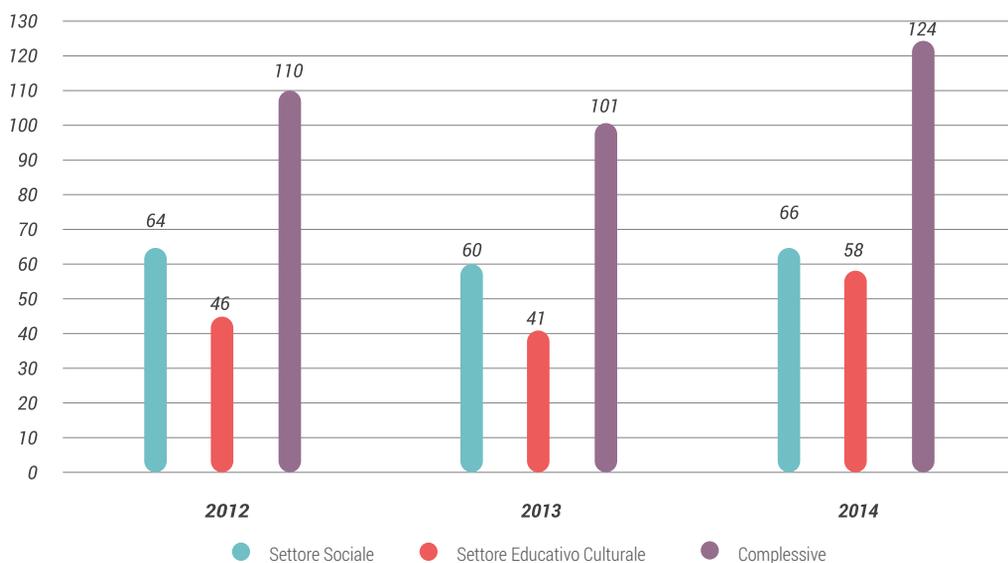
ne di analisi preventiva del servizio oggetto del procedimento, così da fornire alla Direzione, ancora in fase preliminare, tutti gli elementi utili ad una più fattiva valutazione circa l'opportunità e l'interesse alla nostra partecipazione. L'obiettivo è quello di rendere l'Ufficio Contratti ed Appalti sempre più uno strumento di supporto concreto alla strategia commerciale della nostra Cooperativa.

Istanze presentate

In termini assoluti, mentre il numero delle domande presentate è rimasto praticamente uguale a quello dell'anno precedente (nel 2013 è stato di 26 domande, mentre 2014 è stato di 25), quello delle offerte presentate ha avuto un deciso aumento, passando dalle 75 del 2013 alle 99 del 2014, con un incremento del 33%. Tale tendenza è uniforme per entrambi i Settori in cui opera la nostra Cooperativa.

TABELLA 1: comparazione istanze presentate ultimo triennio

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Sociale	18	16	16	46	44	50	64	60	66
Ed.Cult	08	10	9	38	31	49	46	41	58
Totale	26	26	25	84	75	99	110	101	124
Totale delle Istanze presentate							110	101	124



Appalti Aggiudicati

TABELLA2: comparazione percentuale gare vinte nell'ultimo triennio

Anni	Sociale			Educativo Culturale			Totale		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Offerte	46	44	50	38	31	49	84	75	99
Vinte	18 (12)	17 (10)	21 (12)	14 (6)*	9 (5)	14 (8)	32	26	35
%	39,13	38,36	42,00	36,84	29,03	28,57	38,09	34,66	35,35

* Tra parentesi sono riportate le gare vinte di appalti già gestiti da Socioculturale



Nonostante il significativo incremento generale delle offerte presentate, la percentuale delle gare vinte si mantiene allineata al dato dello scorso anno, passando infatti dal 34,66 % del 2013 al 35,35% del 2014.

Analizzando i dati relativi ai singoli settori possiamo constatare che il Settore Sociale ha registrato un aumento degli appalti aggiudicati, passati dal 38,36% del 2013 al 42,00% dello esercizio 2014. Per il Settore Educativo Culturale, nel 2014 abbiamo avuto invece una lieve flessione negativa delle gare vinte, che dal 29,03% del 2013 sono arrivate al 28,57% del 2014.

Suddivisione Regionale delle gare d'appalto vinte

Settore Sociale		Settore Educativo Culturale	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	7	Veneto	11
Lombardia	8	Piemonte	2
Liguria	2	Lombardia	1
Puglia	2		
Sicilia	2		
Totale	21	Totale	14

LE RETI E IL TERRITORIO

Anche nel 2014 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:

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

Inoltre ricordiamo anche:

- Fondazione Musei Civici di Venezia
- Fondazione Brescia Musei. Musei Civici
- Ministero dei Beni delle Attività Culturali e Del Turismo

- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia
- IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazione di Venezia
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto
- Università IUAV di Venezia
- I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra", San Donà di Piave (VE).

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.

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

All'interno della stessa ottica si inserisce la collaborazione, ormai di durata pluriennale,

con alcuni dei principali consorzi operanti nei servizi alla persona:

- **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 cui Energia Solidale Srl.

Nel panorama della cooperazione nazionale Socioculturale aderisce a Legacoop. Quest'anno la quota associativa versata è stata di € 20.142,00

Eventi e manifestazioni

Il GRAZIE delle famiglie al Centro Redulco

Ad un anno circa dalla riapertura del Centro Redulco, le famiglie hanno voluto festeggiare tutti

coloro che hanno contribuito al proseguimento delle prestazioni riabilitative attraverso un nuovo soggetto giuridico quale la Fondazione R.Ed.U.L.Co. È questo il senso del "grazie" che il 22 gennaio scorso, le famiglie hanno espresso alla stessa Fondazione nonché all'Assessore regionale alla Salute e alla sicurezza Claudio Mondaldo - dal 2013 anche presidente del comitato di settore Regioni-Sanità nella Conferenza delle Regioni - e a tutti gli operatori di Socioculturale impiegati al Centro, i quali hanno fatto sacrifici credendo nel nuovo progetto. Lo stesso Assessore scrive: "Non era scontato che si arrivasse sino a questo punto quando abbiamo cominciato a discutere su come salvare questa realtà. Il centro ora è il riferimento per 600 bambini (200 in più) e impiega 40 persone tra dipendenti e collaboratori. Sono state mantenute le stesse prestazioni e ora la sfida è continuare questo percorso nel segno dell'appropriatezza!"

5x1000 a SOCIOCULTURALE

Anche quest'anno durante la compilazione del Mod. 730, CUD o Modello Unico, abbiamo chiesto ai nostri dipendenti di scegliere di destinare il 5x1000 dell'IRPEF a Socioculturale. La cooperativa attraverso una campagna di comunicazione mediante newsletter, volantini, sito internet ed intranet ha cercato di promuovere il contributo di tutti alla realizzazione di nuovi progetti

XXIII Congresso nazionale AIRIPA

L'Associazione Italiana per la Ricerca e l'Intervento nella Psicopatologia dell'Apprendimento (AIRIPA) ha organizzato un congresso nazionale dal titolo "I disturbi dell'apprendimento" svoltosi nei giorni 24-25 Ottobre 2014. I relatori, a fianco del Prof. Marco Gubernale, sono stati la nostra collaboratrice Prof. Marcella Nalli, la Coordinatrice Anna Regazzo, e il Responsabile di Settore Stefano Parolini.

All'interno del Congresso, riprendendo il disciplinare deciso dall'Amministrazione provinciale di Treviso per il servizio di assistenza socio-didat-

tica integrativa di disabili sensoriali, viene posta l'attenzione dei relatori sulle richieste che le Amministrazioni pongono affinché si provveda alla formazione tempestiva ed all'aggiornamento del personale su temi specifici, e si programmino momenti di supervisione per gli operatori, accanto ad un monitoraggio costante dell'andamento dei progetti individualizzati. Tali obiettivi, per quanto riguarda Socioculturale, sono stati realizzati, a fianco delle attività ordinarie, con una serie di tre incontri e l'erogazione di un questionario che evidenziasse le criticità percepite sia nel rapporto tra Mediatore alla Comunicazione (MaC) e utente/scuola/famiglia, sia nell'ambito clinico. Il rilievo ha coinvolto il Coordinamento del servizio, 70 mediatori alla comunicazione, 110 casi, la Responsabile della formazione a distanza vederentire.it ed un Neuropsicologo esperto che ha identificato gli items del questionario. Lo studio analitico delle risposte fornite dagli operatori ha dato molti interessanti spunti di riflessione, condivisi poi in seduta plenaria con tutto il personale.

Master ACDS I edizione, progetto aggiornamento professionale on line vederentire.it

Il progetto di aggiornamento professionale on line è arrivato infatti alla conclusione del III anno di programma con la conclusione dei percorsi per gli studenti delle Province di Treviso e Milano. L'impegno è proseguito anche nel master di I livello "La formazione per l'assistente alla comunicazione e per l'autonomia personale degli alunni con disabilità sensoriale" svolto in partnership con I.U.L. (Italian University Line) e finalizzato alla formazione dell'Assistente alla comunicazione; si è conclusa infatti ad agosto la prima edizione del master con una full immersion del 5° modulo di laboratorio alla presenza di tutti gli studenti mentre il 9 e 10 dicembre a Firenze sono state discusse le prime 38 tesi finali alla presenza della Commissione esaminatrice presieduta dal Rettore di IUL. Contestualmente è partita invece la seconda edizione del Master di I livello ACDS rea-

lizzato sempre con la sperimentata formula della formazione prevalentemente a distanza, e con IUL. Gli iscritti sono numerosi anche quest'anno e il programma riserva alcune novità come l'inserimento di approfondimenti su DSA e Autismo affinché la professionalità dell'Assistente alla Comunicazione si completi con robuste informazioni sui temi emergenti.

La fotografia mostra l'entusiasmo del gruppo all'inizio della Lectio Magistralis tenuta dal prof. Dario Ianes di UniBz, che ha offerto l'occasione di una interessante tavola rotonda con la partecipazione del Prof. Giorgio Federici - Presidente di IUL, della Dr.ssa Patrizia Ceccarani - Direttrice scientifica di Lega del Filo d'Oro, della Dr.ssa Sara Di Stefano e del Dott. Bruno Gervasoni, rispettivamente Direttrice medica e Direttore scientifico del Centro Redulco, e con la partecipazione di Stefano Parolini.

Contributi e liberalità

Nel 2014 sono stati elargiti € 7.555,00 in erogazioni liberali destinate ad Associazioni ed Enti che operano soprattutto in campo umanitario e sociale. Fra questi ricordiamo i contributi:

- alle associazioni del territorio che promuovono la vita culturale locale (Scuola Grande dei Carmini, Associazione Umberto Conte, Camere del Lavoro di Brescia);
- alle diverse associazioni (Ring14 onlus, Cometa ASMME onlus, A.I.P.D. onlus, ed altre) che, tramite l'acquisto di biglietti per il teatro, raccolgono fondi per la ricerca di cure per malattie congenite e aiuti a favore delle case alloggio e case per handicap e anziani;
- all'Associazione famiglie sorde bilingui onlus, per il sostegno economico delle attività dell'associazione.

Accanto a queste vi sono poi i contributi economici prelevati dal Fondo di solidarietà, a sostegno di due colleghi per far fronte ad ingenti spese mediche, per un importo totale di € 1.250,00.

I FORNITORI

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 approvvigionamento, 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 con-

segna, 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.

Durante il 2014, nell'ambito del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo la norma 231/01, è stata predisposta la procedura sulla gestione degli acquisti e sul monitoraggio dei fornitori ed il "piano di controllo fornitori 2015". Entro il 2015, questa procedura gestionale, assieme alle altre redatte per il SGRA, saranno allineate e uniformate al sistema di gestione integrato, così da definire una modalità univoca per i vari aspetti gestionali. Da qui scaturirà anche il corrispondente aggiornamento 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.

Come da piano 2014, sono stati contattati e valutati tutti i nuovi fornitori e alcuni nostri fornitori da tempo non sottoposti a verifica: di questi 7 fornitori sono risultati tutti idonei. I fornitori consueti invece sono stati riconfermati. In merito alla verifica i loco dei fornitori si è positivamente concluso l'audit presso un fornitore selezionato come richiesto dal Riesame della Direzione dello scorso anno.

I numeri



Valutazione fornitori

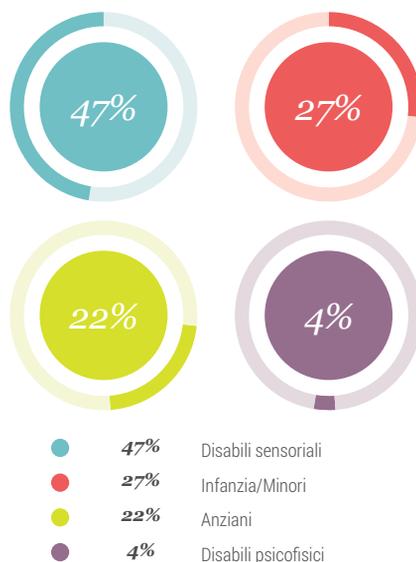
Cosa abbiamo chiesto	Cosa ci hanno risposto		
	SI	NO	NA
1 L'azienda si astiene dall'impiego di lavoratori di età inferiore ad anni 14 (quattordici)?	7		
2 L'azienda si astiene dall'impiego di personale che subisce restrizione non legale nella propria libertà di rescindere dall'impegno lavorativo? (lavoro forzato)	7		
3 Sono in atto procedure per l'individuazione di rischi potenziali per la salute e la sicurezza dei lavoratori?	7		
4 È stato nominato un Rappresentante della Sicurezza incaricato a implementare i requisiti della norma inerenti salute e sicurezza?	7		
5 Sono state effettuate riunioni di formazione sulle norme di sicurezza e sui dispositivi di protezione individuale?	7		
6 I lavoratori fruiscono del diritto legale alla costituzione ed adesione ai sindacati?	7		
7 I comportamenti della Direzione aziendale sono chiari nell'esprimere la propria tolleranza nei confronti di differenti religioni, idee politiche, orientamento sessuale ed affiliazioni?	7		
8 Nel caso in cui un lavoratore si comporti in modo non conforme al regolamento, vengono intraprese delle azioni disciplinari?	6	1	
9 L'orario di lavoro settimanale dell'azienda non supera le 40 ore (straordinari esclusi)?	6	1	
10 È prevista almeno una giornata libera alla settimana?	7		
11 Le ore di lavoro straordinario vengono sempre pagate con tariffa maggiorata?	7		
12 Gli stipendi pagati ai lavoratori sono conformi ai livelli minimi previsti dalla legge o dai contratti?	7		
13 Esiste una procedura di valutazione dei fornitori che assicuri che questi rispettano le normative relative al rapporto di lavoro?	2	4	1
14 Se nella vostra organizzazione fate ricorso a lavoratori a domicilio, vengono assicurati per gli stessi la tutela prevista dal rapporto di lavoro		2	5
15 Esiste una modalità per valutare e rispondere a non conformità rispetto le norme relative al rapporto di lavoro?	2	2	3
16 L'Azienda ha adottato un codice di responsabilità sociale?	2	3	2

GLI UTENTI



Rispetto ai dati dello scorso anno vediamo una situazione sostanzialmente allineata: 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.

Anche nel 2014, Socioculturale ha seguito per il solo Settore Sociale circa 3000 utenti, così distribuiti:



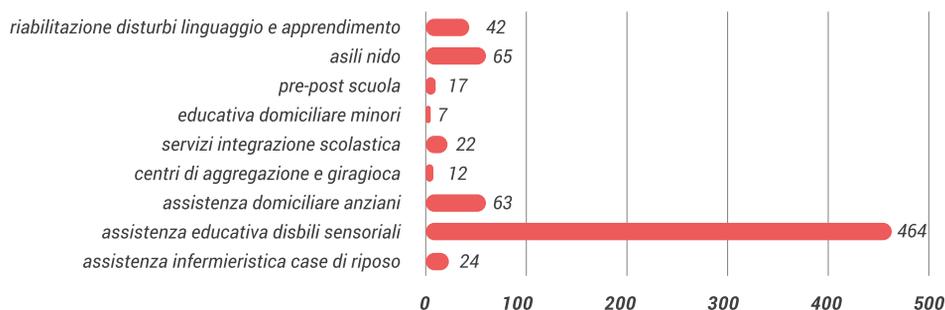
Settore	Numero utenti		Servizio	Area Principale
	2013	2014		
Socio Educativo	285	240	Asili Nido	Veneto
	310	280	Servizi a sostegno della genitorialità (Ludoteche, Giragioca)	Veneto
	45	70	Servizio domiciliare per minori	Comuni della Provincia di Venezia e Padova
Socio Educativo e Socio Assistenziale	112	110	Assistenza scolastica integrativa per disabili	Provincia di Padova e Provincia di Palermo
	340	350	Assistenza domiciliare ad anziani	Veneto
	830	875	Assistenza scolastica a disabili sensoriali	Territorio nazionale
Infermieristico e Riabilitativo	320	300	Assistenza infermieristica	Veneto
	520	524	Riabilitazione disturbi linguaggio e apprendimento	Liguria

UTENTI SEGUITI



Riportiamo invece di seguito i dati relativi agli operatori impiegati nei diversi servizi educativi e assistenziali.

OPERATORI PER SERVIZIO



Nell'anno scolastico 2014/2015 Socioculturale, nell'erogazione del servizio di assistenza educativa a studenti con disabilità sensoriale ha impiegato 464 operatori qualificati, seguendo 875 utenti.

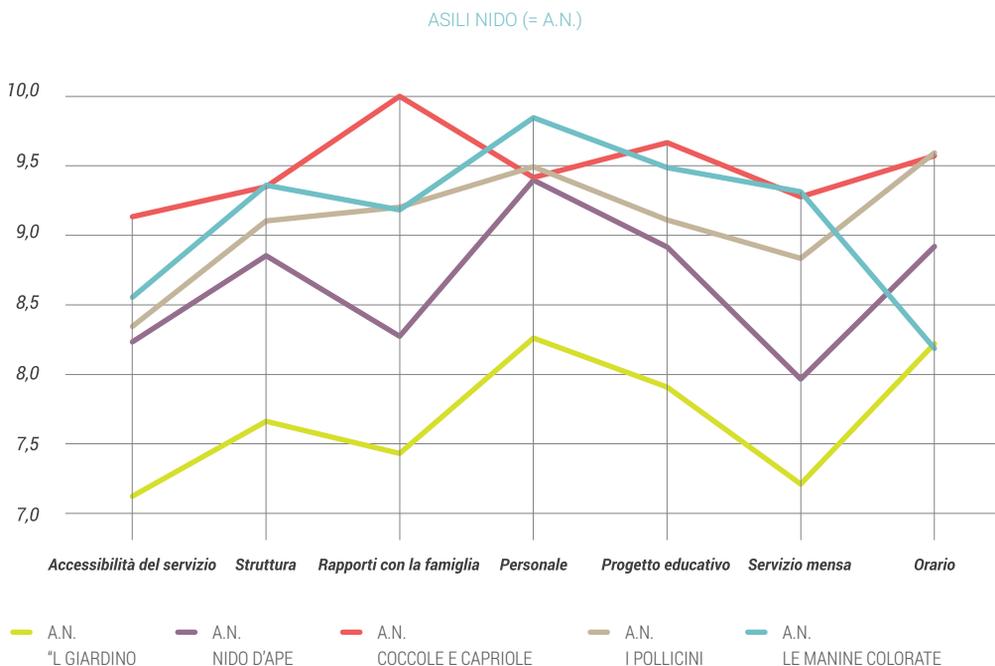
La soddisfazione degli utenti

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 dai questionari di valutazione dei servizi auditati.

Servizi Educativi

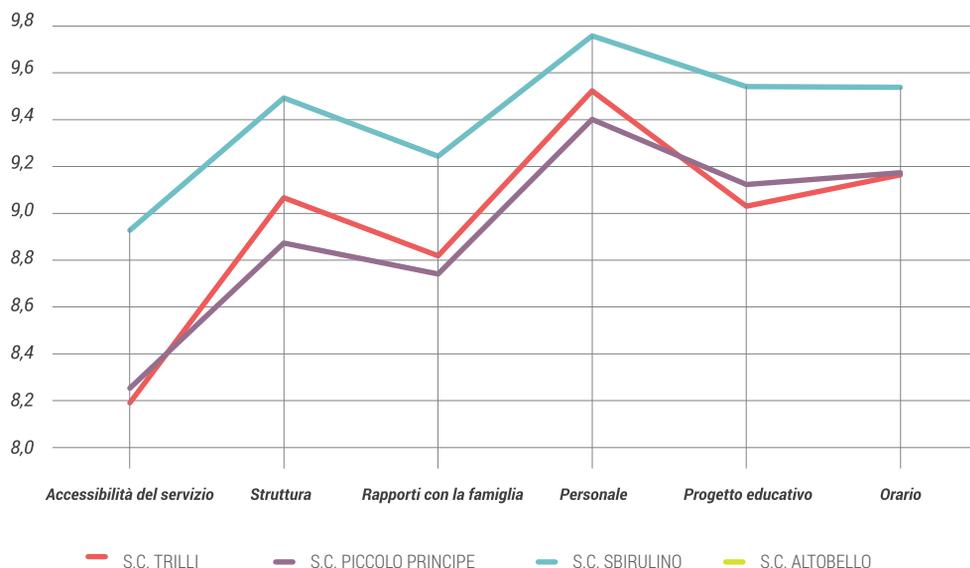
Il questionario è stato sottoposto a tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato gli Asili Nido (qui indicati con A.N.) e gli Spazi Cuccioli (qui indicati con S.C.) gestiti dalla Cooperativa. Nel questionario sono sottoposti a valutazione diversi aspetti tra i quali l'accessibilità del servizio,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



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (ASILI NIDO)

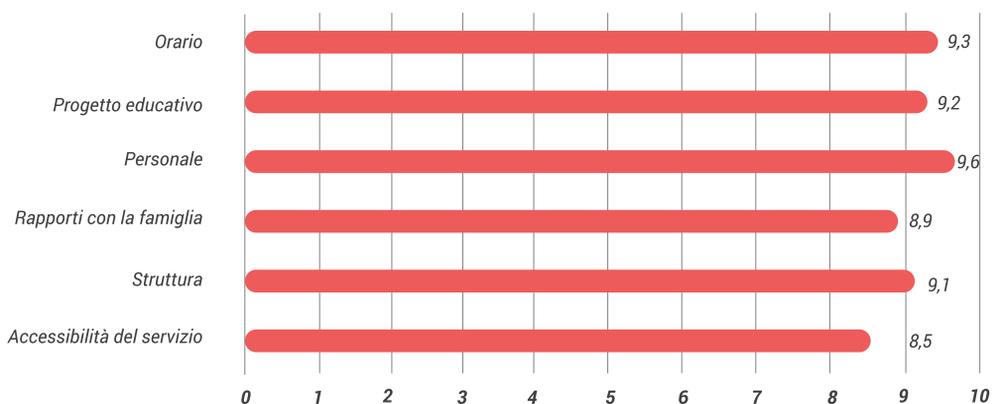


SPAZI CUCCIOLI(*)



(*) S.C. Altobello: dati non pervenuti

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SERVIZI EDUCATIVI (SPAZI CUCCIOLI)



La soddisfazione complessiva dei servizi educativi è sempre generalmente molto buona, e le principali criticità si evidenziano nel servizio mensa (dove presente) e nell'accessibilità del servizio; in quest'ultima 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.

Servizi Riabilitativi: il Centro Redulco

La valutazione del grado della soddisfazione, effettuata in relazione all'anno 2014, risulta significativa specialmente in considerazione della impegnativa fase di avvio e miglioramento delle attività del Centro.

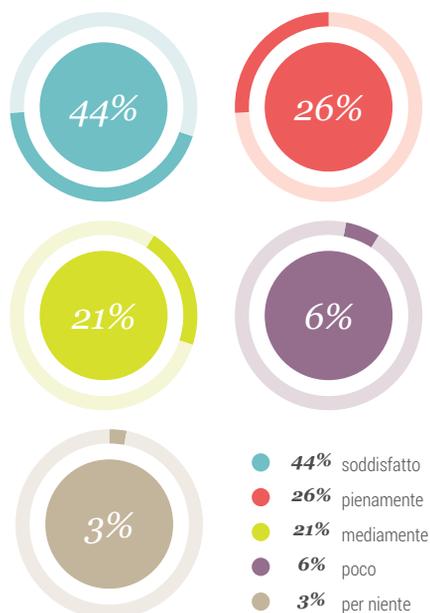
Durante l'anno in esame sono state svolte molteplici azioni coordinate e simultanee destinate al consolidamento della attività sanitaria ed alla attivazione del nuovo modello organizzativo. In particolare si sono curati, tra gli altri, i seguenti aspetti rilevanti:

- transito dell'utenza già in carico, sulla nuova struttura, valutazione e attivazione delle nuove impegnative per Redulco
- determinazione delle nuove procedure di accesso al servizio, in ordine alle più recenti disposizioni ed in accordo con le Aziende sanitarie territoriali
- revisione e predisposizione dei protocolli diagnostici per tutte le aree di intervento
- attivazione dell'ufficio di Segreteria della Direzione medica di Presidio per l'ottimizzazione delle procedure verso il cliente, l'assegnazione degli orari di terapia e degli Operatori della riabilitazione
- attivazione e gestione della comunicazione verso il cliente e verso gli stakeholder rilevanti (scuola, SSN, Servizi sociali)
- riorganizzazione della Equipe multidisciplinare finalizzata alla ottimizzazione dei Progetti riabilitativi personalizzati
- informatizzazione delle basi dati, adeguamento alle disposizioni della Legge sulla privacy e sulla tutela dei dati sensibili

- formazione ed addestramento del personale a tutti i livelli, sia in ambito normativo che in quello specifico sanitario, con attenzione alle aree di interesse per l'acquisizione delle migliori prassi riconosciute in ambito internazionale.

Il Servizio è governato e misurato da un Sistema di Gestione Qualità orientato ai processi che implementa azioni e valutazioni orientate al miglioramento continuo, secondo quanto previsto dai modelli organizzativi della normativa sull'accreditamento istituzionale e dal sistema UNI EN ISO 9001:2008. È quindi indubbio come il 2014 sia stato un anno di transizione e messa a punto, durante il quale certamente alcuni disagi devono essere stati tollerati da parte dell'utenza. È per questo che la valutazione positiva che si evince dai quadri che seguono assume un significato rilevante alla luce dello sforzo organizzativo che non risulta aver penalizzato la qualità del servizio erogato. Valutiamo, a titolo esemplificativo, le seguenti tre aree di interesse:

Accesso al servizio



Si evidenzia che il 70% dell'utenza manifesta soddisfazione piena. Va precisato che il sistema di accesso al servizio non è comunque assoggettato al pieno controllo de Centro, poiché la concessione delle autorizzazioni al servizio è condizionata dalla decisione del Servizio sanitario e quindi alle sue tempistiche; si ha la sicurezza che l'insoddisfazione percentuale sia connessa ai lunghi tempi di attesa determinati dai volumi di spesa stabiliti nella programmazione sanitaria regionale e quindi al lento turn over.

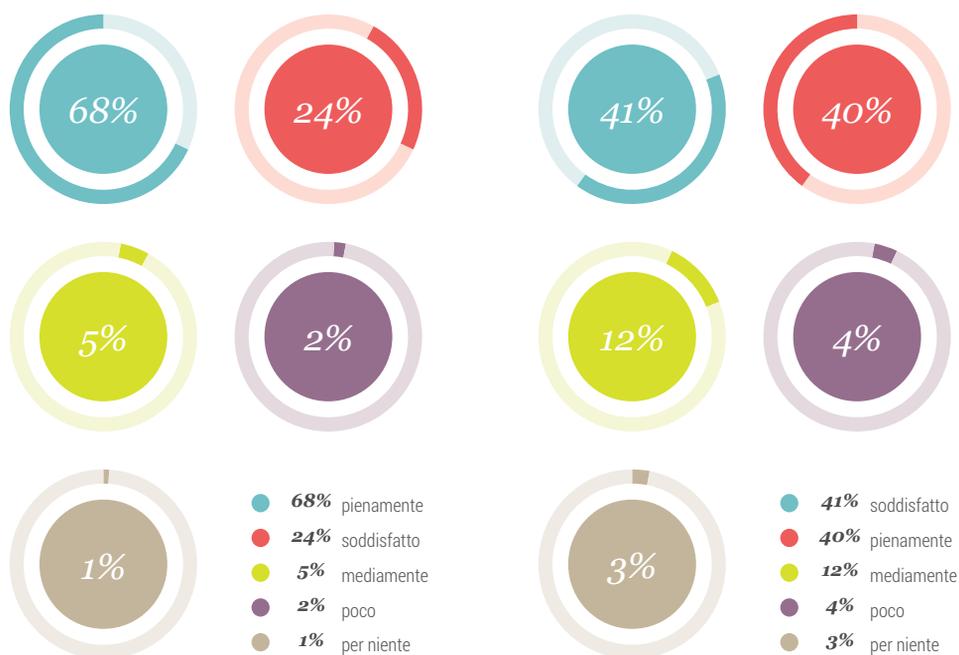
Stile di lavoro degli operatori

Qui invece la soddisfazione espressa in tema di professionalità degli operatori si attesta sul 92%, confortando anche sul fatto che la fase di assestamento e sviluppo del modello organizzativo non ha in nessun caso provocato compromissioni dal punto di vista dell'efficienza e della efficacia sanitaria.

Risoluzione delle problematiche dell'utenza

In questa fase si voleva testare se il cliente si sentiva soddisfatto delle risposte offerte dal Centro alla soluzione delle specifiche problematiche, sia sanitarie che informative e di orientamento, oltre che esprimersi sulla decisione di consigliare a terzi di fruire delle potenzialità e capacità del Centro Redulco.

Crediamo sia adeguato in questa valutazione unire al valore di 81% anche la parte rappresentata dal 12% che pare costituita da quanti, di recente ingresso, non abbiano ancora avuto modo di conoscere e comprendere appieno la struttura e le sue molte sfaccettature. Pensiamo quindi che il processo di miglioramento del servizio sia stato sensibile e rilevante concretamente dall'utenza.



LE CERTIFICAZIONI

Legenda

N.C. = Non Conformità

A.C. = Azione Correttiva

A.P. = Azione Preventiva

SGA = Sistema di Gestione Ambientale

SGSSL = Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro

Socioculturale ha implementato nel corso degli anni i sistemi di gestione della Qualità ISO 9001, della responsabilità sociale SA8000, della Sicurezza per la salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e dell'ambiente ISO 14001. Ad oggi tutti i sistemi risultano completamente avviati e gestiti in tutti i loro aspetti. I principali aggiornamenti sono stati quest'anno dedicati all'allineamento dei sistemi, in particolar modo al Sistema di Gestione integrato, con il modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/01. Il modello, già in uso in Cooperativa con una versione precedente, risultava carente dal punto di vista delle procedure e, mancante di un vero e proprio sistema disciplinare; la riedizione conclusa nel dicembre 2013, è tuttavia stata verificata e applicata solamente durante il 2014 e, a tutt'oggi, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene costantemente monitorata e adeguata per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi.

In merito alla situazione organizzativa, è necessario sottolineare che un notevole sforzo è stato compiuto nel 2014 per migliorare la nostra struttura informatica con l'acquisto e l'implementazione dei nuovi software gestionali che permettono sia la registrazione e verifica costante e in tempo reale della presenza, sia l'elaborazione dei cedolini paga. Durante il 2015 si concluderà anche l'inserimento dell'ultimo modulo del software che consentirà ad ogni Coordinatore e Responsabile di monitorare in ogni aspetto (formazione, rischi, sorveglianza sanitaria) le risorse umane da lui gestite.



I nostri infermieri all'opera!

Particolarmente attivo e propositivo è stato quest'anno anche il Comitato Etico, grazie al quale sono state portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione sia richieste di contributo da parte di colleghi in difficoltà finanziarie, sia una richiesta di modifica al Regolamento del Fondo di Solidarietà.

In merito alle attività programmate si fa presente che rimane da completare la definizione degli indicatori di processo per i diversi settori, lavoro programmato per giugno 2014 ma che terminerà probabilmente solo entro il 2015 essendo un obiettivo strettamente legato alle attività di organizzazione della Cooperativa. In merito a quanto concerne il Centro Redulco è stata predisposta una attività di analisi dedicata e legata a quanto definito nel Piano Qualità del Centro, culminata anche nel 2014 con l'audit interno e con l'audit del nostro ente di certificazione SGS.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE

Audit Interno	Date: 12 maggio, 3 giugno, 3 - 22 e 23 luglio 2014 – 8 aprile 2014 (Centro Redulco)			
	Condotti da: Dott.ssa Daniela Novelli - Dott.ssa Petrone e Dott.ssa Traverso (per Centro Redulco)			
	NON CONFORMITÀ RILEVATE: N° 25 Osservazioni e N° 10 Non conformità			
	ESITO POSITIVO: Le NC e le Osservazioni sono state tutte gestite con l'apertura di 10 A.C. di cui chiuse 9 (*)			
Audit Esterni	QUALITÀ	ETICA		
	Date: 10 e 11 dicembre Condotta da: SGS Italia	Date: 23 maggio - 11 giugno e 13, 14, 24 e 24 novembre Condotta da: SGS Italia		
	NON CONFORMITÀ RILEVATE N° 2 Osservazioni	NON CONFORMITÀ RILEVATE N° 9 Osservazioni e N° 3 Opportunità di miglioramento		
	ESITO POSITIVO: Le Osservazioni sono state tutte gestite e le opportunità di miglioramento sono state inserite negli obiettivi per il nuovo anno			
Non Conformità	Nel corso del 2014 si sono verificate n. 11 non conformità e n. 12 azioni correttive e n. 1 azioni preventive. Le non conformità sono state trattate tutte con l'apertura di Azioni Correttive, di cui chiuse 9 e le rimanenti 3 saranno in chiusura per la fine del 2015.			
Verifiche	05/05/2015 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2014			
	06 marzo, 25 e 26 marzo, 03 settembre 2014 - Riunioni Comitato Etico			
Risultati	Area interessata Situazione attuale eventuali criticità	Piano di miglioramento	Obiettivo	Esito
	Sistema di Gestione Integrato mancata organizzazione di ruoli e responsabilità	Consapevolezza di ruoli e responsabilità	Definizione della struttura organizzativa e del nuovo mansionario aziendale	
Sistema di Gestione Integrato Mancata definizione degli indicatori di monitoraggio dei vari servizi	Consapevolezza della necessità di individuare e gli indicatori di processo	Definizione degli indicatori e loro applicazione		 riprogrammato a giugno 2015
Sistema di Gestione Integrato Presenza di nuova sede con attività sanitaria complessa	Consapevolezza di ruoli e responsabilità (Centro Redulco)	Definizione della struttura organizzativa e del nuovo mansionario del Centro		
Responsabilità Sociale Presenza di nuova sede a Genova – nuova attività sanitaria complessa	Estendere la base operativa territoriale del Comitato Etico	Indire nuova elezione di un membro del Comitato Etico anche al Centro Redulco		
Ufficio Personale -Retribuzione Corretta elaborazione dei cedolini paga	Porre attenzione alla valorizzazione delle diverse maggiorazioni	Migliorare il controllo dei cedolini paga - avvio nuovo software gestionale		
Ufficio Personale Non chiaramente definita procedura di gestione dei contratti di lavoro	Rivedere le deleghe in materia di gestione dei contratti di lavoro	Definire una procedura contrattualistica e delle deleghe per la firma dei contratti -Definito il ruolo del Capo Ufficio personale e relativa delega		
Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione La formazione è attualmente concentrata sulla formazione in materia di Sicurezza sul Lavoro	Proseguire il percorso intrapreso e cercare mezzi per sostenere la formazione anche in merito a etica e qualità	Formazione di buona parte del personale		 Inserire la formazione del SGI e SGRA
Formazione e Informazione del personale La formazione è gestita in parte con il programma Ruoli e in parte dai Coordinatori tramite file separati e non uniformati	Definire una modalità unica e condivisa per la gestione totale della formazione	Utilizzo del nuovo software dedicato per la gestione della formazione		 Riprogrammato a giugno 2015
Fornitori Non eseguiti i controlli in sede dei fornitori	Tenere sotto controllo i fornitori anche con una ridefinizione di tutto l'elenco fornitori	Verificare i fornitori utilizzati da Socioculturale e prevedere almeno un audit in loco del fornitore		
Fornitori L'approvvigionamento è una procedura critica e a livello organizzativo	Individuare incaricati all'approvvigionamento e modalità di richiesta, consegna e verifica	Definire e applicare una nuova procedura di approvvigionamento - Elaborazione di nuova procedura		

	Processo commerciale Costante aumento di crescita sia in termini di fatturato che di personale impiegato	Essere competitivi sulla progettualità e sui relativi costi di gestione. Acquisizione di nuovo personale	Acquisire nuovi servizi	
	Soddisfazione dei clienti Sono rientrati 23 questionari relativi all'anno 2013	Si può pensare di valutare anche la soddisfazione degli utenti	Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti Continuare con somministrazione regolare di customer satisfaction	 <i>Riprogrammato a dicembre 2015</i>
CENTRO REDULCO				
	Accoglienza	Attivazione servizio di Counseling	 <i>Servizio attivato nei tempi pianificati a cura del Counselor che svolge anche ruolo di Ufficio Relazioni con il Pubblico; per tutte le prese in carico ed anche in occasione di consegna dei progetti riabilitativi alle famiglie utenti</i>	
	Diagnostico riabilitativo	Check list per inquadramento ICF	 <i>la determinazione della griglia di valutazione, iniziata con i lavori di Equipe per area, necessita per la sua complessità di tempistiche molto più lunghe. Prosegue lo studio sistemico del tema</i>	
	Servizio erogato	Questionari di soddisfazione	 <i>I questionari rientrati dopo sollecitazioni ripetute. Si rimanda alla valutazione di esito</i>	
	Servizio erogato	Applicazione Piano Qualità	 <i>Il SGQ, in tutte le sue articolazioni, è stato diffuso a tutto l'organico, ampiamente illustrato in occasione di ogni necessità o richiesta avanzata di chiarimenti su metodi e strumenti; sviluppato direttamente a cura di CQ</i>	
	Gestione personale	Aggiornamento DB formazione e DFI	 <i>Il database è stato predisposto ed è in linea con tutti i dati relativi alla formazione sviluppata nel 2014. E' quindi in continuo aggiornamento</i>	
	Sistema informativo	Rintracciare erogazione servizio in modo informatizzato	 <i>Il modulo, dopo adeguata fase di verifica e sperimentazione, è in funzione da giugno. Sviluppata fase di addestramento al personale. Il sistema è a regime.</i>	
Obiettivi	Sistema di gestione integrato	Condividere con i Coordinatori dei servizi gli esiti della customer satisfaction effettuata		
		Definizione degli indicatori e loro applicazione		
		Aumentare la sensibilizzazione e la consapevolezza del personale neo assunto degli strumenti offerti dal SGI		
		Aumentare la consapevolezza e l'efficacia dello strumento di analisi di Clima Aziendale		
	Sistema della responsabilità sociale	Condividere con tutto il personale le attività del Comitato Etico (es. estratti di verbali riunione, esito people satisfaction etc)		
		Evitare il rischio di perdere il controllo della gestione della salute e sicurezza sul lavoro nei cantieri più piccoli o di breve durata		
	Ufficio personale - retribuzione	Consentire a tutto il personale di accedere a sistemi informatici che permettano l'accesso alla propria busta paga		
		Fornire gli strumenti per poter facilmente accedere alla comprensione della propria busta paga e del calcolo ferie		
Formazione e informazione del personale	Formazione di buona parte del personale Utilizzo del nuovo software dedicato per la gestione della formazione			
Processo commerciale	Acquisire nuovi servizi			
Soddisfazione dei clienti	Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti. Continuare con somministrazione regolare di customer satisfaction			
Note	(*) Le NC e le Osservazioni non chiuse saranno chiuse entro la fine del 2015			

Relazione del Comitato Etico

Presentata in Assemblea dei Soci del 28/05/2015

Il Comitato Etico durante il 2014 si è riunito 3 volte. In merito alle attività svolte ricordiamo che, proprio da una mozione nata internamente al Comitato si è proceduto alla redazione di una proposta di modifica del Regolamento del Fondo di Solidarietà, presentata e poi approvata dall'Assemblea dei Soci in data 21/05/2014. Questa operazione non ha nulla di scontato e costituisce una conquista per tutti i lavoratori e una dichiarazione della Cooperativa di non discriminazione in linea con le moderne direttive europee in materia di pari opportunità. In particolare modo la dichiarazione, contenuta nella premessa del Fondo, puntualizza i principi che hanno dato avvio alla revisione etica del testo e sono un parametro metodologico per i successivi interventi del Comitato etico in quanto stabilisce una razionalità nell'argomentare delle conclusioni. La premessa, ritenendola inadeguata e riduttiva rispetto ai fini che si prefigge il regolamento stesso, è stata ampliata sottolineando i principi che hanno diretto la redazione del Regolamento ovvero i fondamenti di Responsabilità sociale già ribaditi da tempo dalla Cooperativa. Le modifiche hanno interessato inoltre l'Art.1 lettera a), al riferimento relativo "alla morte di un congiunto convivente o familiare prossimo del lavoratore" e l'Art.4 al riferimento relativo ai "motivi di sesso, nazionalità, religione o politici".

In merito alla Rilevazione/registrazione di non conformità, i dati dell'anno 2014 confermano che il Comitato non è stato raggiunto da segnalazioni di violazione della norma, piuttosto da esigenze di attenzione nel rendere quanto più equa la distribuzione del carico di lavoro. Il Comitato considera lo strumento della non conformità, sebbene ancora non molto conosciuto, molto utile come dimostrato da alcune esperienze degli anni scorsi. Probabil-

mente rileviamo che non sia utilizzato molto perché si preferisce sempre intervenire di persona e con il dialogo prima di formalizzare le problematiche riscontrate. Nell'anno 2014 il Comitato ha raccolto la richiesta di soccorso economico da parte di un operatore a cui, grazie alla generosa risposta del Consiglio di amministrazione, si è riusciti ad aiutare attraverso l'erogazione del Fondo di Solidarietà. Come riportato inoltre dal Presidente nella Relazione per la Gestione relativa all'esercizio 2014, i nostri sistemi di gestione (Qualità, Responsabilità Sociale, Sicurezza e Ambiente), ad oggi risultano completamente avviati e gestiti in tutti i loro aspetti. In particolare tutte le verifiche sul Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (SA8000) si sono concluse positivamente e senza non conformità rilevate, ma piuttosto osservazioni per il miglioramento che, anche come Comitato Etico per quanto di nostra competenza, provvederemo a recepire.

Anche quest'anno il Comitato ha svolto positivamente il ruolo di Coordinatore e promotore di nuovi Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Nell'anno 2014 il Comitato ha raccolto inoltre la richiesta di soccorso economico da parte di un operatore a cui, grazie alla generosa risposta del Consiglio di amministrazione, si è riusciti ad aiutare attraverso l'erogazione del Fondo di Solidarietà. Ricordiamo infine che la relazione sul lavoro del Comitato è stata presentata alla Direzione durante il Riesame che si è svolto il giorno 5 maggio scorso.

Valutazione generale attività svolta

Fra le tante e rilevanti riflessioni che i membri hanno potuto condividere è emersa la necessità di rendere maggiormente visibile il Comitato ai lavoratori; per questo sono state proposte una serie di azioni atte ad attivare una maggiore visibilità e quindi migliorare la comunicazione con i lavoratori. In particolare:

- 1 Presentazione del Comitato:** ogni membro del Comitato si è descritto in una breve scheda informativa che è stata inserita all'interno di un numero speciale della Newsletter. Il Comitato, in occasione della presentazione all'Assemblea dei Soci di maggio 2014 della proposta su menzionata, si è anche presentato ai tutti i Soci convenuti descrivendo i membri, il suo ruolo e gli obiettivi che si prefigge.
- 2 Comunicazione:** è necessario trovare modalità di comunicazione fra Comitato e lavoratori che permettano una costante interazione fra le due parti; per raggiungere questo obiettivo il Comitato ha pensato di riservare uno spazio nell'area riservata del Sito Web al Comitato. In questo spazio i lavoratori potranno trovare le info utili per contattare il comitato. L'area riservata sarà aggiornata costantemente per informare i lavoratori delle azioni che il Comitato svolgerà o sta svolgendo. Il progetto deve ancora essere realizzato.
- 3 Condivisione delle Buone Pratiche:** il Comitato in quanto organo mediatore può venire a conoscenza e mettere a disposizione di tutti, azioni procedure, modulistiche che in singoli cantieri sono state "inventate" e che vengono utilizzate con successo. Questa funzione del Comitato può servire a migliorare procedure e servizi su tutta l'area di competenza i Socioculturale.

Questi interventi non si inseriscono solo nell'attività di informazione e formazione responsabile, ma sono le premesse per un percorso più ampio dove il Comitato non è presente solo in caso di disagio dell'operatore, ma si promuove come luogo di incontro e scambio delle molteplici esperienze e talenti presenti in Socioculturale. In questa direzione vanno lette le nostre riunioni, la prima organizzata a breve, in cui i membri del Comitato inviteranno a partecipare anche altri colleghi

che avessero piacere di partecipare, intervenire o semplicemente ascoltare.

Attività di informazione, diffusione e formazione

Grazie ai finanziamenti che abbiamo ottenuto partecipando ad un bando della Regione Veneto, è stato possibile pianificare la formazione dello stesso Comitato, che si è svolta nei giorni del 25-26 marzo 2014 e conclusa il 3 settembre 2014. Tale formazione, oltre a fornire ai membri le conoscenze teoriche relative alla norma SA8000, ha permesso lo scambio di esperienze e realtà differenti, e si è concluso con l'obiettivo di stilare un "rapporto etico" contenente i propositi che il Comitato si pone per il prossimo futuro. Durante i due incontri formativi i membri del Comitato hanno avuto la possibilità di riflettere insieme sul proprio ruolo e sugli obiettivi da darsi come Comitato.

In merito infine alle esigenze formative, il Comitato si trova unanime nel sottolineare la necessità di organizzare la formazione sulla responsabilità sociale della Cooperativa accanto alla quale suggerisce corsi di formazione di lingua inglese, di gestione delle relazioni con il pubblico, di approfondimento sul valore del nostro patrimonio culturale. Ricordiamo anche che sono stati attivati con successo corsi di aggiornamento professionale attraverso la piattaforma "Vedere-Sentire" per garantire ulteriori competenze al personale impiegato nelle attività sociali rivolte a bambini e ragazzi con disabilità sensoriale.

Pianificazione attività anno 2015

Durante le riunioni del Comitato sono emersi alcuni argomenti di discussione particolarmente importanti che qui riassumiamo come obiettivi per l'attività dell'anno in corso:

- La difficoltà nella diffusione delle informazioni che riguardano la Cooperativa: riferendosi in particolar modo alla Newsletter distribuita periodicamente, che potrebbe essere maggiormente sfruttata - anche tramite affissione sulle diverse bacheche quando presenti;
- La scarsa formazione e comunicazione di tematiche che non siano di "sicurezza" o comunque legate a formazione obbligatoria;
- Migliorare la conoscenza del Comitato da parte di tutti i Soci e dipendenti di Socioculturale: creare un' area dedicata nel sito di Socioculturale affinché possa essere vetrina per conoscere e farsi conoscere;
- Partecipazione attiva al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato: proporre un obiettivo di miglioramento da aggiungere a quelli annualmente valutati dalla Direzione;
- Focalizzare maggiormente sul miglioramento di politiche di pari opportunità, soprattutto in favore del personale disabile e delle numerose donne che compongono questa Cooperativa.



Al lavoro! A Cà Rezzonico



Si gioca! In biblioteca

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO E AMBIENTE

Audit Interno	6 Audit conformi al piano e 4 effettuato successivamente Condotti da: Dott. Gianni Fabris e Ing. Mario Iesurum	
	NON CONFORMITÀ RILEVATE: n° 0 Non conformità, n° 5 Osservazioni e n° 3 proposte di miglioramento	
	ESITO POSITIVO: Le Osservazioni sono state tutte gestite con l'apertura di 9 A.C.	
Audit Esterni	SICUREZZA: Date: 01-04-11-15-16 Aprile 2014 Condotta da: SGS Italia	AMBIENTE: Date: 01 e 10 aprile 2014 Condotta da: SGS Italia
	NON CONFORMITÀ RILEVATE: nessuna N° 11 Osservazioni	NON CONFORMITÀ RILEVATE: nessuna N° 3 Osservazioni e N° 8 Opportunità di miglioramento
Non Conformità	Sono state aperte: 5 N.C. – 6 A.C. – 1 A.P.	
	ESITO QUASI POSITIVO: Rimane aperta solamente 1 A.C. e 2 N.C.	
Verifiche	31-Mar-15	Riesame della Direzione SGSSL&A anno 2014
	11-Sep-14	Riunione Periodica Annuale Sicurezza e Ambiente
Risultati(*)	1. Mantenimento certificazione I _{OHSAS}	😊
	2. Malattie professionali I _{MP}	😊
	3. Infortuni (indice di gravità) I _G	😊
	4. Formazione I _{F1}	😊
	5. Rispetto del piano della formazione I _{F2}	😐
	6. Segnalazioni a enti e comuni I _{SEG}	😊
	7. Segnalazioni dei dipendenti I _{AC/AP}	😊
	Inoltre in breve:	
	<ul style="list-style-type: none"> Le osservazioni emerse durante il precedente Audit esterno sono state in gran parte implementate. Continuano gli aggiornamenti ai documenti di valutazioni dei rischi dei diversi cantieri, in linea con le modifiche al DVR generale; Continua la pianificazione delle attività formative per tutto il personale di Socioculturale (in base accordi stato regioni); Sono state eseguite le prove di evacuazione anche nei cantieri dove i committenti non le eseguivano; Sono stati verificati i DPI di terza categoria dove necessario; A tutto il personale continua la consegna dell'informativa sul divieto uso di droghe ed alcool. Rielaborato il documento lavoratrici madri. Addetti alle emergenze: il MC ha iniziato ad esprimere il suo parere per le persone inserite nelle squadre antincendio e primo soccorso; Sono state effettuate delle attività specifiche di formazione ed informazione in materia di Movimentazione Manuale dei carichi. È stata introdotta la possibilità per i lavoratori non in sorveglianza sanitaria di richiedere la vista al Medico Competente ai sensi art. 41 D.Lgs. 81/08. 	
Obiettivi	Formazione del personale	Fare in modo che il personale abbia ricevuto la formazione in base all'accordo sulla formazione.
	Gestione delle emergenze	Migliorare il flusso di documentazione con i committenti in modo particolare per quanto riguarda le prove di evacuazione Ridurre il numero di infortuni stradali
	Comunicazione	Sensibilizzazione operatori sui rischio aziendali Migliorare coinvolgimento da parte degli RLS e dei Preposti
	Valutazione dei rischi	Aggiornamento del documento Stress lavoro correlato Redazione dei documenti di valutazione dei rischi specifici: Biologico, Lavoro in solitaria, Differenza di genere
(*) si riporta di seguito l'analisi degli indici		

Legenda

N.C. = Non Conformità / A.C. = Azione Correttiva / A.P. = Azione Preventiva / SGA = Sistema di Gestione Amentale / SGSSL = Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro

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 03/05/2015	Punteggio
1 Certificazione I_{DHSAS}	Mantenimento della certificazione/anno	Si	40
2 Malattie professionali I_{MP}	n° Malattie Professionali/ anno	0	10
3 Infortuni (indice di gravità) I_G	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	85%	30
4 Formazione I_{F1}	Ore formazione/lavoratori	6,5 ore	10
5 Rispetto del piano della formazione I_{F2}	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	8,8%	0
6 Segnalazioni a enti e comuni I_{SEG}	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi)/ n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	69%	20
7 Segnalazioni dei dipendenti $I_{AC/AP}$	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	100%	20
			130

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 2015.

	2014	2013	2012
Valore massimo ottenibile	150	150	150
Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti	100	100	100
Indici analizzati	7	7	7
Valore ottenuto al 03/05/2015	130	120	140



Socioculturale

Oggi in cantiere a Mira! Bellissima giornata!

LE PERSONE

il lavoro
#66

i soci
#86



IL LAVORO

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 (72%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (26%). 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 identica a quanto rilevato lo scorso anno per tutte le tipologie contrattuali. I lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per quasi il 90% donne, con orario part time, tale sia per la tipologia di servizi svolti, sia per meglio conciliare l'attività lavorati-

TIPOLOGIE DI CONTRATTO (CCNL)



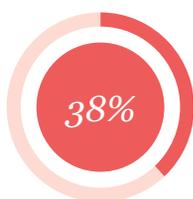
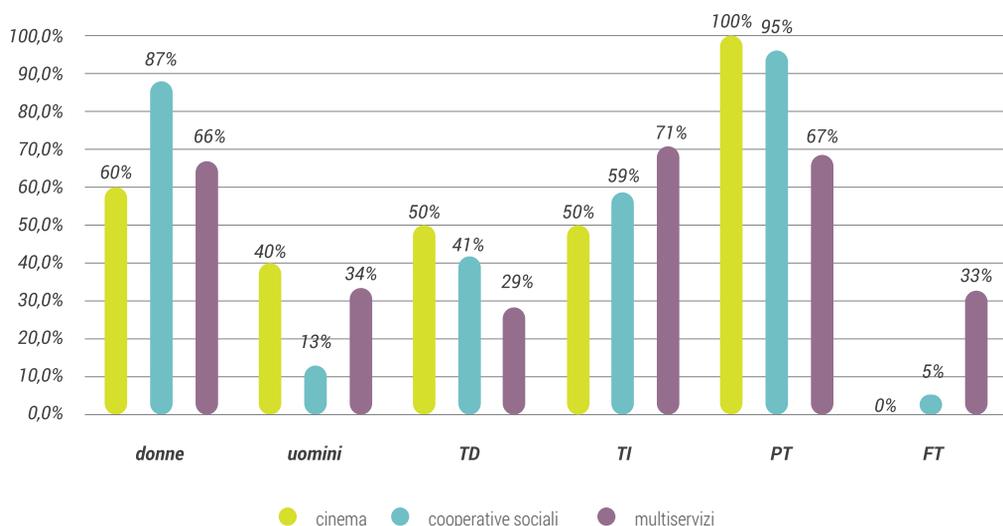
2014 2013

- **72%** **68%** cooperative sociali
- **26%** **30%** imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi
- **1%** **1%** collaborazione
- **1%** **1%** esercizi cinematografici e cinema - teatrali

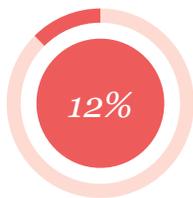
va con le esigenze familiari. I lavoratori con CCNL Multiservizi sono anche qui in maggioranza donne, ma più equamente bilanciati

da più di un 30% di presenza maschile, corrispondente anche per il dato del tempo pieno (67% di part time e 33% di full time).

TIPOLOGIE DI CONTRATTO (DISTRIBUZIONE)



62% tempo indeterminato
38% tempo determinato



88% part-time
12% full-time

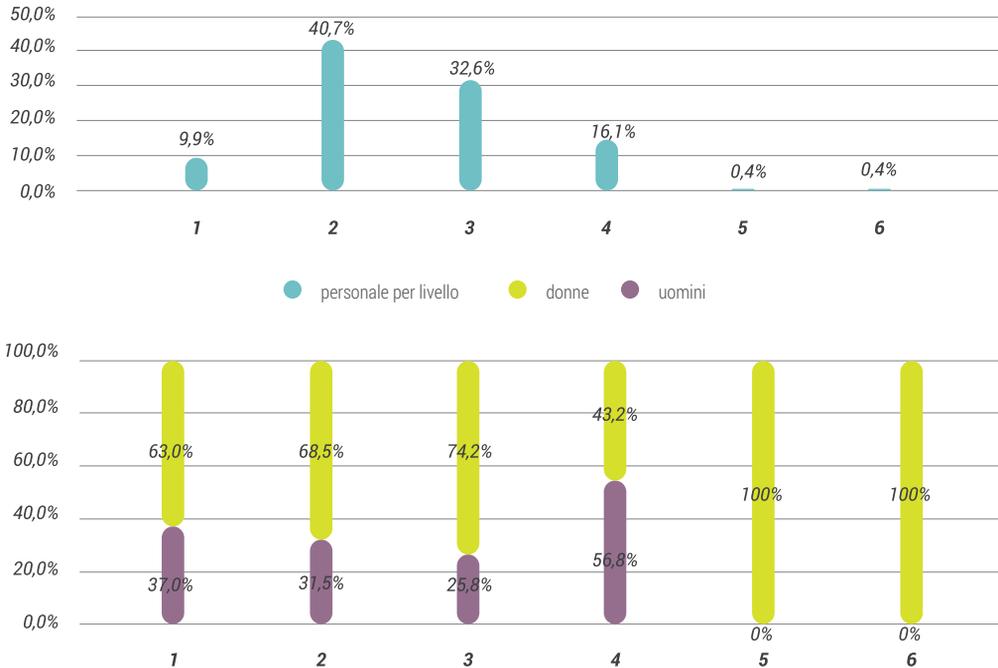


Daniele
Un bel selfie con Paola!

Vi riportiamo di seguito altri dati ottenuti per l'anno 2014 CCNL Cooperative Sociali:



Vi riportiamo di seguito altri dati ottenuti per l'anno 2014 CCNL Multiservizi:



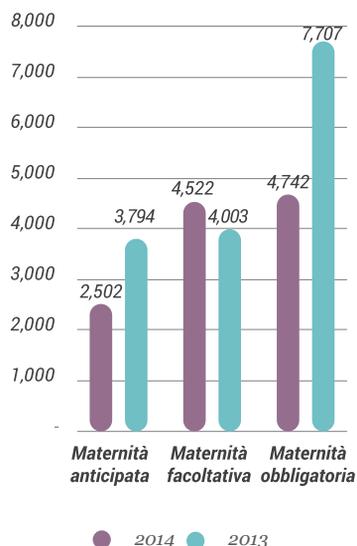
TRATTAMENTO DELLA MATERNITÀ

	2013			2014		
	ore	donne	uomini	ore	donne	uomini
Permessi per allattamento	1673,5	11	-	790,5	15	-
	giorni	donne	uomini	giorni	donne	uomini
Maternità anticipata	3.794	23	-	2.502	32	-
Maternità facoltativa	4.003	24	1	4.522	65	5
Maternità obbligatoria	7.707	45	-	4.742	43	-

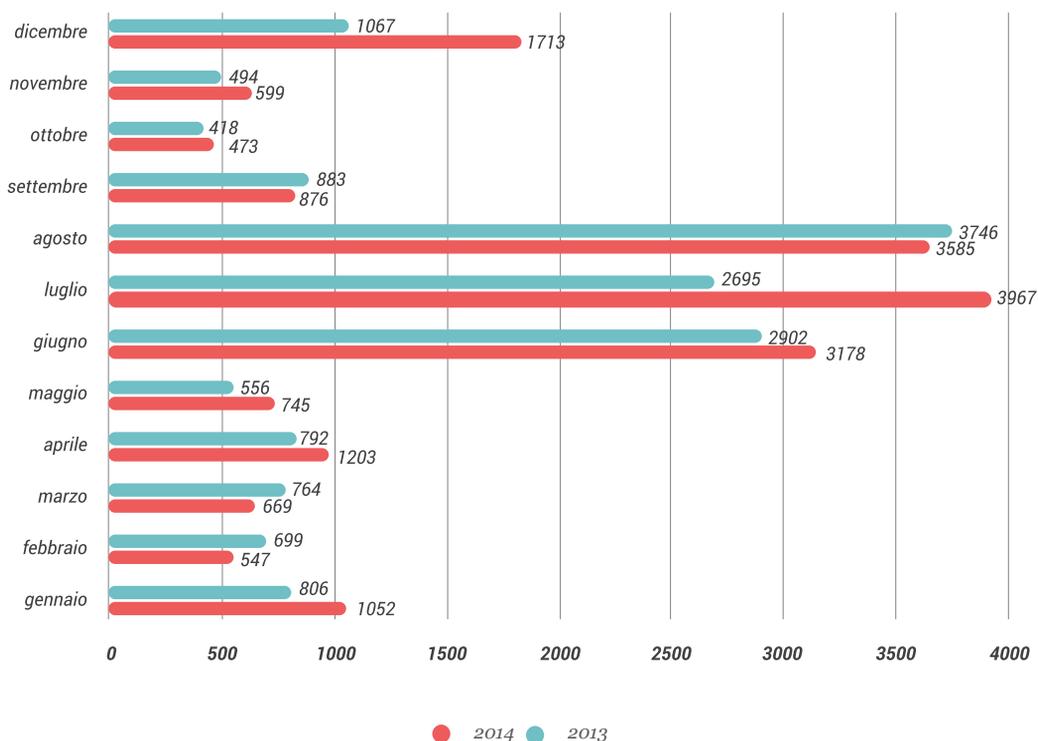
ASPETTATIVE NON RETRIBUITE

	2013			2014		
	totali	donne	uomini	totali	donne	uomini
Persone	234	175	59	215	196	19
Giorni	13.401	12.355	1046	15.901	14.803	1098

MATERNITÀ

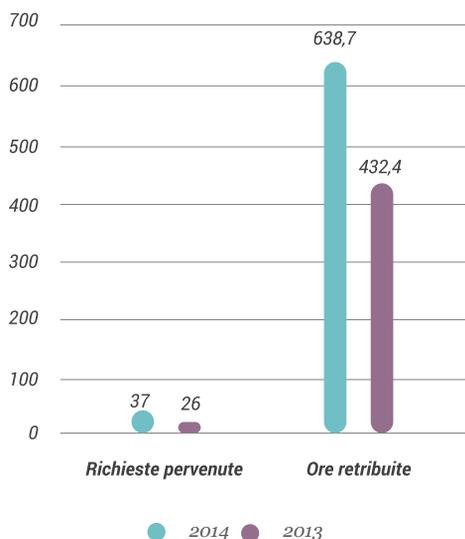


FERIE GODUTE



PERMESSI	2014	
	persone	giorni
Permesso per donazione sangue	4	7
Permesso elettorale	2	23
Permesso legge 104	46	696
Permesso lutto	4	27
Congedo matrimoniale	9	115

PERMESSI STUDIO

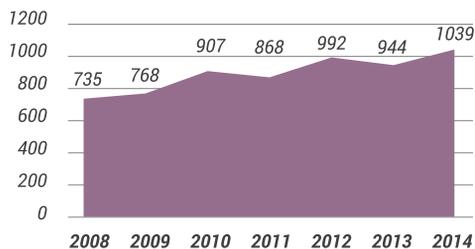


Dati sull'occupazione (i dati si riferiscono al 31/12/2014)

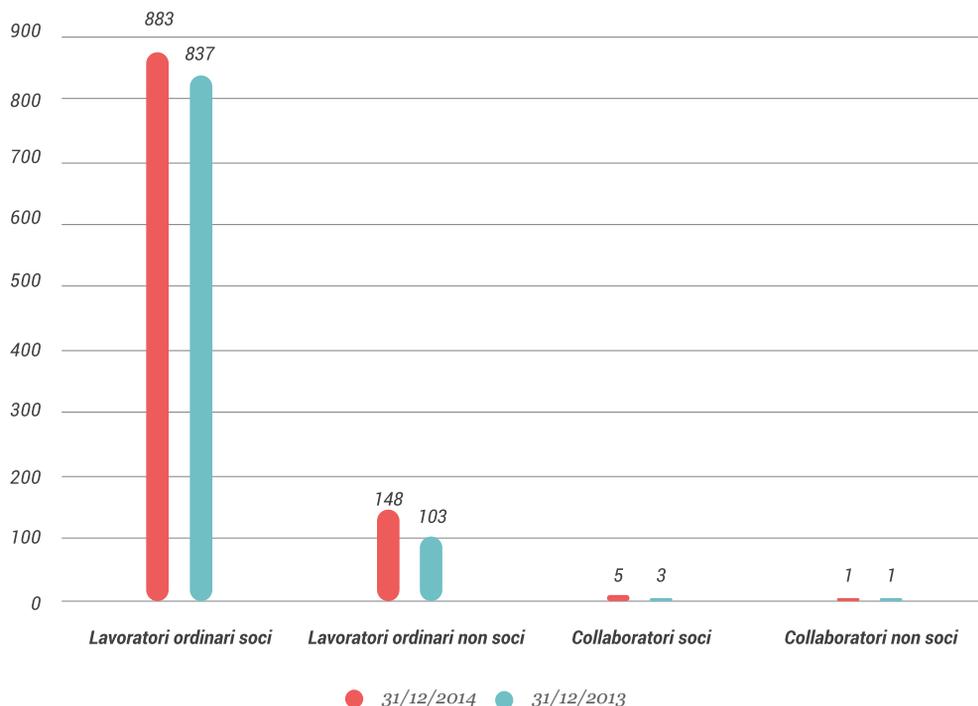
OCCUPATI AL 31/12/2013



VARIAZIONE NEL TEMPO DEL PERSONALE

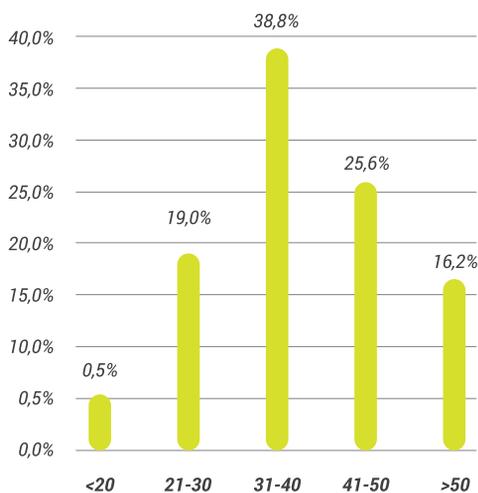


ORGANICO



Nel 2014 il numero di addetti occupati in Socioculturale è aumentato di quasi 100 unità, e quasi l'85% - tra lavoratori e collaboratori - sono Soci, confermando la volontà della Cooperativa di avvalersi prevalentemente delle prestazioni lavorative dei propri associati.

ETÀ



DONNE / UOMINI

