

che la
procura per
un' esistenza felice,
la più grande è l'amicizia.

Bilancio Sociale 2015

Di tutte le cose che la
saggezza procura per
ottenere un' esistenza felice,
la più grande è *l'amicizia*.
(Epicuro)

COOPERATIVA **Socio
culturale**

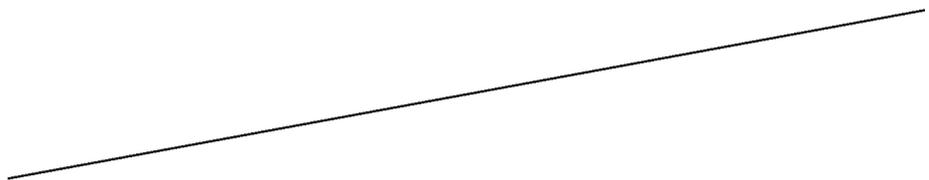
...me è un inizio,
... è un progresso
... lavorare insieme è
...so.
(Henry Ford)

COOPERATIVA **Socio
culturale**

Ritrovarsi **insieme** è un inizio,
restare insieme è un **progresso**
ma riuscire a lavorare insieme è
un **successo**.
(Henry Ford)

**Bilancio
sociale**
2015

...rsi insieme è un
...tare insieme è
...o, ma s:
...è



Indice

#7 *Premessa del Presidente*

#9 *Nota Metodologica*

#11 *Identità dell'Impresa*

#12 La Cooperativa e i suoi valori

#14 Aree di intervento

#15 Il nostro percorso

#18 Governance e organizzazione aziendale

#21 Responsabilità sociale e amministrativa

#23 Mappa dei portatori di interesse

#25 *Sistema Interno*

#26 I nostri soci

#30 I nostri dipendenti

#38 I risultati

#61 *Sistema Mercato*

#62 I committenti pubblici e i clienti privati

#63 I fornitori

#65 I partner

#66 I risultati

#77 *Sistema del Servizio*

#78 Settori di intervento

#83 Gli utenti dei nostri servizi

#85 I risultati

#95 *Sistema Ambiente*

#96 Le reti e il territorio

#99 Gli interventi

#105 I risultati

#107 *Obiettivi per il Futuro*

#5



Premessa

Il 2015 è stato un anno sia di consolidamento che di espansione territoriale.

Da una parte infatti abbiamo confermato anzi, con un leggero incremento, il fatturato ed il numero di dipendenti, dall'altro invece il potenziamento della forza progettuale (opere tecniche) ci ha permesso di ottenere dei buoni risultati vedendoci aggiudicare gare in territori in cui fino ad ora non avevamo ancora lavorato.

Durante il passato esercizio inoltre l'Assemblea dei soci ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale. In questi anni l'Organo Amministrativo di Socioculturale ha operato in modo positivo ed ha saputo individuare le giuste strategie e politiche aziendali che stanno portando al consolidamento ed allo sviluppo della nostra Cooperativa. Sono stati quindi mantenuti a cinque i componenti ed in parte riconfermati gli uscenti. Di conseguenza, sino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2017, i consiglieri in carica, oltre allo stesso Paolo Dalla Bella, sono Stefano Parolini, Sabrina Muzzati, Pirro Piccolo e Sabrina Salmena. Per l'Organo di Controllo, sono stati invece eletti il Dott. Alberto Dalla Libera, con la funzione di Presidente del Collegio Sindacale, il Dott. Eros De March e il Dott. Igino Negro, come Sindaci effettivi, mentre come Sindaci supplenti il Dott. Paolo Cappelletti e il Dott. Cristian Perini. Ricordo anche che il Consiglio di Amministrazione in data 16 giugno 2015 ha deliberato la nomina delle nuove cariche sociali ed in partico-

lare ha nominato Vice Presidente la Socia Sabrina Muzzati e Consigliere Delegato il Socio Stefano Parolini.

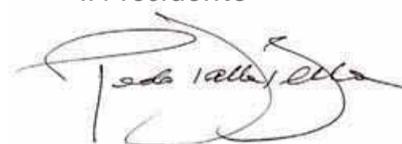
Per quanto riguarda i lavori di costruzione della RSA e della RSD di Mira (VE) vi comunico che sono quasi ultimati ed il termine è previsto per fine 2016. Vi comunico inoltre che all'inizio di quest'anno (2016) la conferenza dei sindaci dell'Asl 13, ci ha destinato 20 posti di Ospedale di Comunità che vanno ad aggiungersi ai già assegnati 120 posti per anziani non autosufficienti ed ai 20 posti per disabili gravi. Le nuove strutture saranno operative i primi mesi del 2017 in quanto dovremmo ottenere l'accreditamento e le autorizzazioni dagli Enti competenti (Regione Veneto, ASL, Vigili del Fuoco). Il concretizzarsi di questo progetto di realizzazione della RSA ed RSD a Mira, a cui stiamo lavorando da anni, coincide nel 2016 con un altro grande appuntamento ovvero il trentesimo anno di vita della nostra Cooperativa! Per tutti noi rappresenterà quindi un traguardo storico sicuramente molto importante!

Ribadisco infine che Socioculturale si impegnerà sempre a garantire a tutti i lavoratori della Cooperativa l'applicazione integrale dei Contratti di Lavoro previsti per le varie figure professionali, compresi eventuali integrativi, indennità, gratificazioni e premi (a fronte del raggiungimento di obiettivi prefissati) a tutti i livelli aziendali.

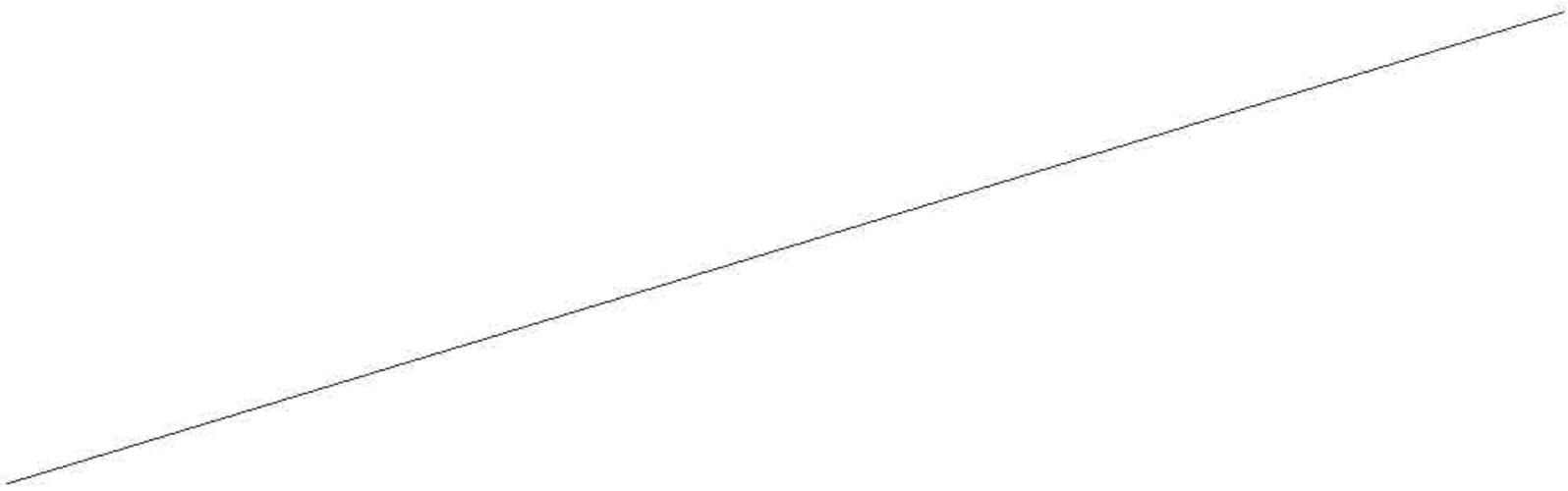
Ringrazio quindi tutti i membri del Consiglio di Amministrazione, i responsabili ed i coordinatori dei settori, gli impiegati dei vari uffici territoriali ma soprattutto i soci e lavoratori dei vari servizi per la collaborazione e l'impegno profusi anche durante l'anno 2015.

Buona lettura.

Il Presidente



”





nota ”

metodologica

Quest'anno siamo giunti alla XIII 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.

Quest'anno ci siamo soffermati sugli ambiti di azione dei nostri Stakeholder, soffermandoci prima sulla loro definizione e

successivamente articolando ogni capitolo per descriverne le caratteristiche e le attività nonché evidenziando a fine di ogni capitolo i risultati ottenuti ossia le ricadute positive o meno delle nostre attività su di essi.

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 2015 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2016, 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 2015.



#9 Nota metodologica

*Identità
dell'impresa*

Identità dell'Imp presa

- *La Cooperativa e i suoi valori* #12
- *Aree di intervento* #14
- *Il nostro percorso* #15
- *Governance e organizzazione aziendale* #18
- *Responsabilità sociale e amministrativa* #21
- *Mapa dei portatori di interesse* #23

Cooperativa e i suoi valori

Il talento ti fa *vincere* una partita. L'intelligenza e il lavoro di *squadra* ti fanno vincere un campionato.

(Michael Jordan)

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.

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.

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.

#12 Identità dell'impresa

Me

Siamo una cooperativa sociale di tipo "A", fondata a Venezia nel 1986.

*In **30 anni di vita** abbiamo raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato.*

Chi siamo

Svolge la nostra attività in ambito socio educativo, socio assistenziale ed educativo culturale.

*Eroghiamo oggi i nostri **servizi** a province, comuni, regioni, musei, università e aziende private distribuite nell'intero territorio nazionale.*

”

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.

↑ #13 Identità dell'impresa)

“ Nel diventare più **matturo** scoprirai che hai due mani. Una per **aiutare** te stesso, l'altra per aiutare gli **altri**.

(Audrey Hepburn)

”
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

Il tempo. Il più grande
e il più antico di tutti
i tessitori. Ma la sua
fabbrica è un luogo segreto,
il suo lavoro silenzioso, le
sue mani mute.

(Charles Dickens)

- 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;

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

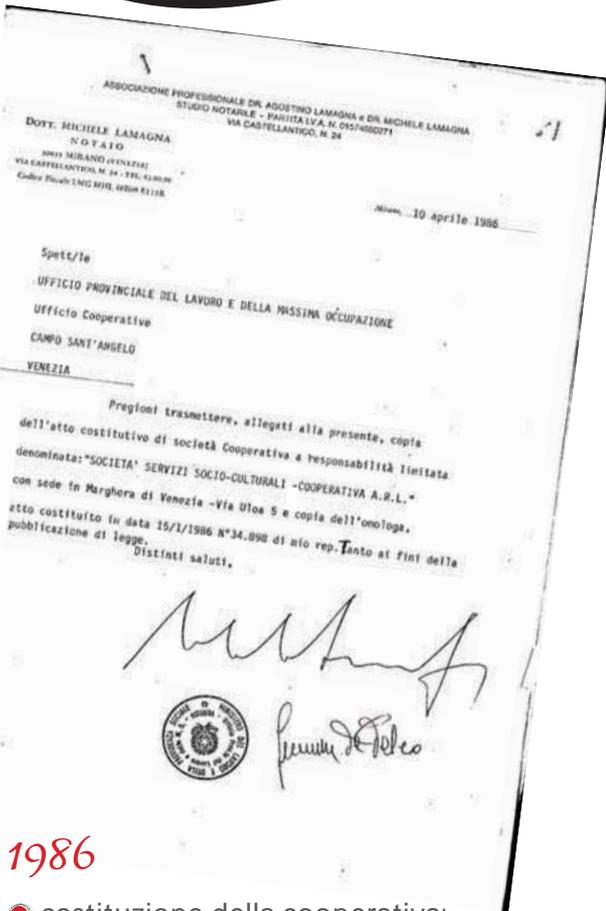
- servizi di assistenza scolastica ed assistenziale a domicilio per il Comune di Venezia;
- prima collaborazione con la Fondazione Giorgio Cini di Venezia nella gestione di attività educativo culturali;

1993

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

1996 - 1997

- iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali;



- 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 del 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 Camoscio (VE);
- integrazione Sistema di gestione Qualità e Responsabilità Sociale;

2012

- posa della prima pietra della RSA e RSD a Mira (VE);
- avvio della piattaforma formativa "vederesentire.it";
- rinnovo cariche CdA e Collegio Sindacale.

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

2014

- assegnazione servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e attivazione servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale per il Comune di Genova;
- gestione del servizio di integrazione socio-didattica a favore degli allievi con disabilità sensoriale per la Provincia di Verona;
- portati a termine due progetti formativi finanziati dalla Regione Veneto (Progetto n. 1042/1/1/2335/2012 "Lean organisa-

#16 Identità
dell'impresa

tion per le imprese sociali” e 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”);

- acquisto e implementazione di nuovi software gestionali per la rilevazione presenze e per l'elaborazione delle buste paga;
- richiesta da parte del Comitato Etico di modifica del Regolamento del Fondo di Solidarietà;
- modificato lo scopo della certificazione qualità per introdurre la sede di Genova e i servizi riabilitativi ivi svolti.

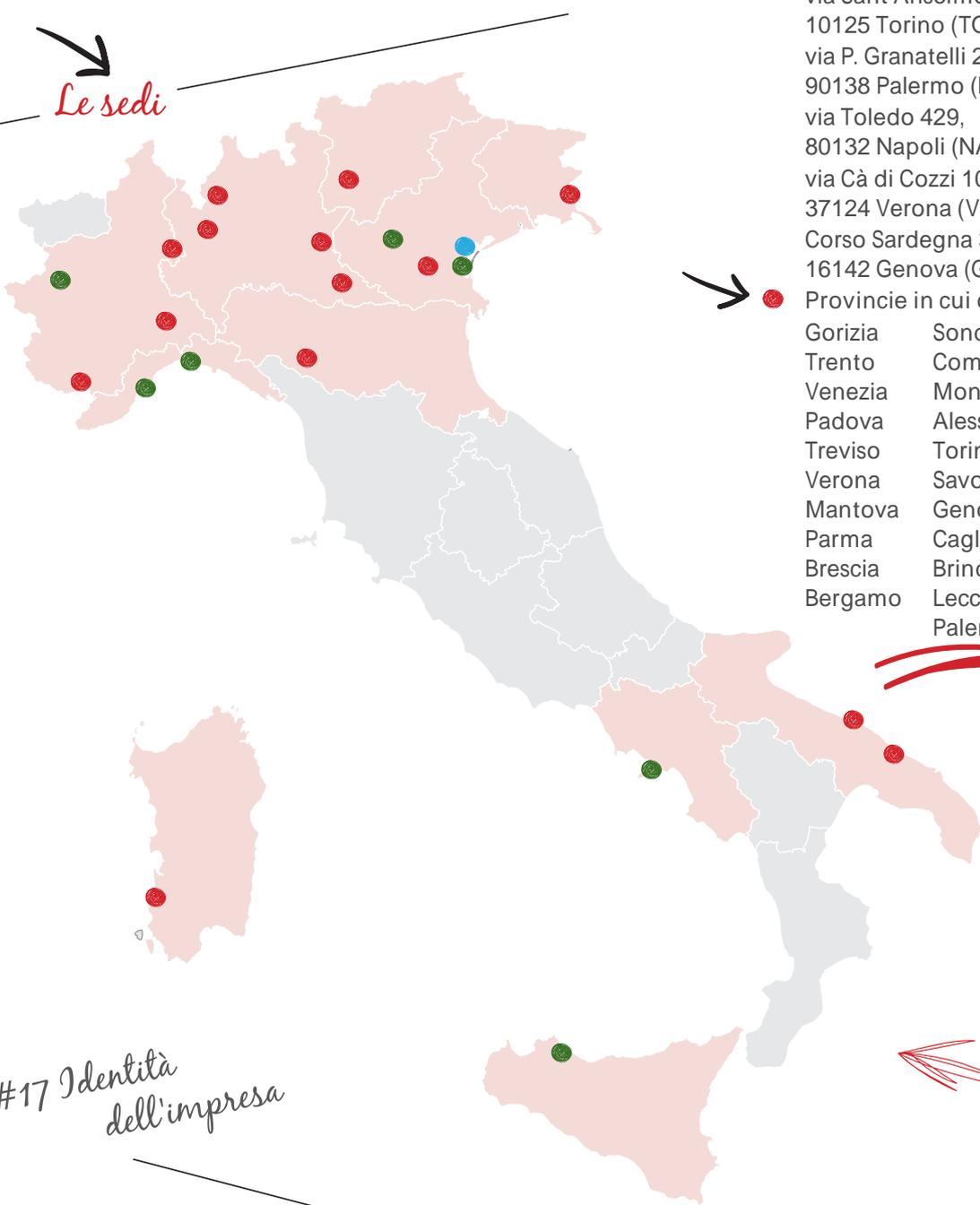
Penso che una volta la **leadership** significasse imporsi; oggi è possedere le qualità necessarie per meritare la **stima** degli **altri**.

(Indira Gandhi)

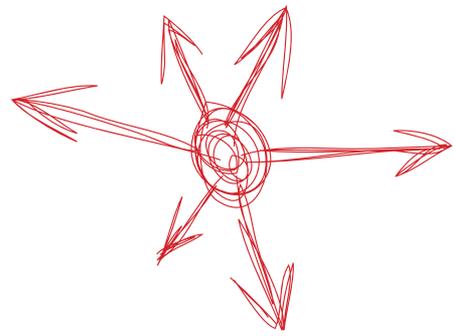
- ➔ ● Sede Legale
via Ulloa 5,
30175 Marghera Venezia (VE)
- ➔ ● Sedi Operative
via Bembo 2/a,
30172 Mestre Venezia (VE)
via Sant'Anselmo 6,
10125 Torino (TO)
via P. Granatelli 24,
90138 Palermo (PA)
via Toledo 429,
80132 Napoli (NA)
via Cà di Cozzi 10,
37124 Verona (VR)
Corso Sardegna 36/1,
16142 Genova (GE)

- ➔ ● Province in cui operiamo
Gorizia Sondrio
Trento Como
Venezia Monza Brianza
Padova Alessandria
Treviso Torino
Verona Savona
Mantova Genova
Parma Cagliari
Brescia Brindisi
Bergamo Lecce
Palermo

Le sedi



#17 Identità dell'impresa

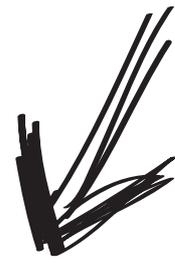




Le **persone** che lavorano insieme **vinceranno**.
 Sia che si stia **lottando** contro una complessa
 difesa di football, o contro i problemi
 della **società moderna**.
 (Vince Lombardi)



Governance e organizzazione aziendale



L'Assemblea dei Soci

È formata da tutti i Soci e Socie della Cooperativa, ed 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 definendone responsabilità e compensi, approvare i regolamenti interni della Cooperativa.

L'Assemblea generale Ordinaria dei soci si è riunita 2 volte nel corso del 2015.

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

L'Assemblea Straordinaria dei soci non si è riunita nel corso del 2015.

Assemblea Ordinaria	Soci presenti (in proprio o per delega)	Principali punti all'Ordine del giorno
28 maggio 2015	100	1. Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2014; 2. Elezione del Consiglio di Amministrazione; 3. Elezione del Collegio Sindacale; 4. Determinazione dei compensi degli Amministratori e dei Sindaci; 5. Approvazione Piano per le Erogazioni liberali anno 2015
15 dicembre 2015	109	1. Presentazione Bilancio Sociale anno 2014 2. 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; 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.

A rappresentare legalmente la Società è il Presidente del Consiglio di Amministrazione che 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.

Il 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.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'attuale composizione, si è riunito 5 volte nel corso del 2015.

Paolo Dalla Bella

Presidente

Sabrina Muzzati

Vice Presidente

Stefano Parolini

Consigliere delegato

Pirro Piccolo

Consigliere

Sabrina Salmena

Consigliera

L'Organo di Controllo:

È nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale). Il Collegio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 28 maggio 2015 ed è composto da:

<i>Presidente del Collegio Sindacale</i>	Dott. Alberto Dalla Libera
<i>Sindaco effettivo</i>	Dott. Eros De March
<i>Sindaco effettivo</i>	Dott. Igino Negro
<i>Sindaco supplente</i>	Dott. Paolo Ca
<i>Sindaco supplente</i>	Dott. Cristian Perini

Il Collegio Sindacale si è riunito 3 volte durante il 2015.

Organismo di Vigilanza:

È l'organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Socioculturale (secondo gli ex Art. 6 e 7 del D.Lgs 231/01 e dell'Art. 30 del D.Lgs 81/08).

L'Organismo di Vigilanza è stato nominato a gennaio 2015 riconfermando gli stessi membri dell'anno precedente ovvero:

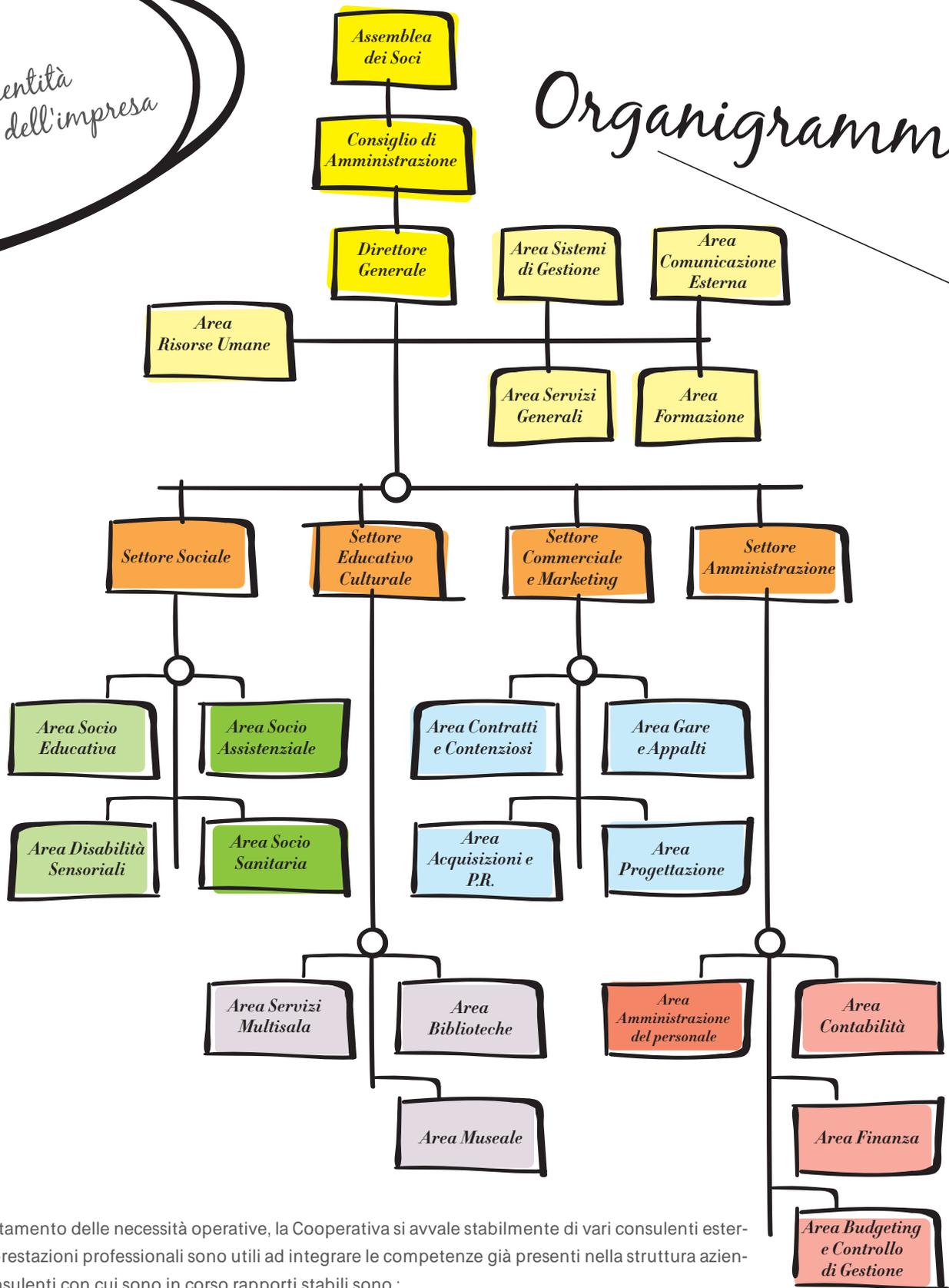
<i>Presidente</i>	Avv. Federica Casarotto
<i>Membro esterno</i>	Dott. Giovanni Tapetto
<i>Membro interno</i>	Dott.ssa Cristina Valeri

Nel 2015 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 4 volte.

#19 Identità
dell'impresa

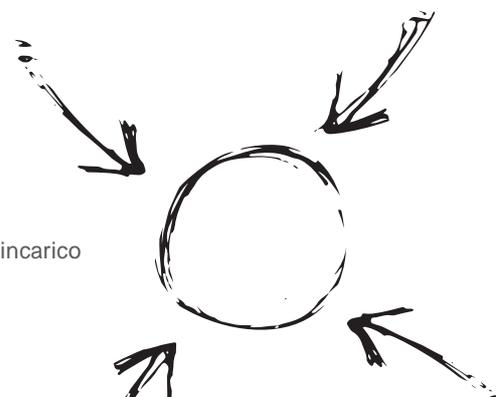
#20 Identità dell'impresa

Organigramma



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;
- Sta 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).





Responsabilità Sociale

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.

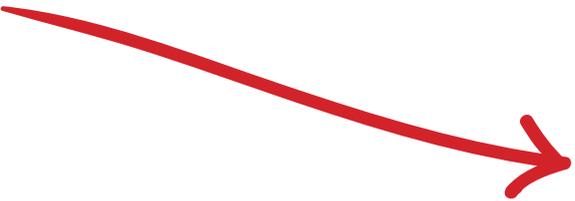


Il sistema prevede il Comitato Etico: organo di rappresentanza per i lavoratori con il compito di facilitare la relazione con la Direzione riguardo alle tematiche della responsabilità sociale.

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 2 volte nel corso dell'anno. I membri attualmente in carica sono:



AREA DI RIFERIMENTO	ELETTI	MANSIONE
<i>MacroArea Piemonte</i>	Daniela Boano	Operatrice museale Musei Città di Torino
<i>MacroArea Veneto Settore Socio Educativo</i>	Michela Scagnetto	Educatrice
<i>MacroArea Veneto Settore Educativo Culturale Museale</i>	Caterina di Gregorio	Operatrice museale Musei Civici Veneziani
<i>MacroArea Campania e Puglia</i>	Paola Attanasio	Coordinatrice Sede di Napoli e Lecce
<i>MacroArea Lombardia</i>	Luigi Vassallo	Operatore museale Musei di Brescia
<i>MacroArea Sicilia</i>	Antonio Cuttitta	Coordinatore Sede di Palermo
<i>MacroArea Liguria</i>	Virginia Taccone	Logopedista presso Centro Redulco di Genova



#22 Identità dell'impresa



Può darsi che non siate **responsabili** per la **situazione** in cui vi trovate, ma lo diventerete se non fate nulla per **cambiarla**.
(Martin Luther King)

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.

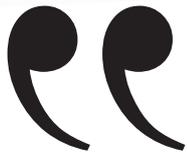
Il modello, include il Codice Etico e, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene monitorato e adeguato per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi.



I dipendenti ed i dirigenti che siano a conoscenza di fatti o comportamenti che possano configurare una violazione del Modello o che non siano in linea con le regole di condotta adottate dalla società, hanno la possibilità di segnalarlo, in forma scritta e non anonima all'OdV, alla casella e-mail appositamente predisposta (odv@socioculturale.it). 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.

Mappa dei portatori di interesse



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



Si possono suddividere in 4 macroaree così definite:

*Soci
Dipendenti
Collaboratori*

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;

*Commitenti pubblici
Clienti privati
Partner
Fornitori*

*Utenti
Famiglie e utenti
Visitatori*

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.

*Istituzioni
Comunità locali
Sistema cooperative
Organizzazioni sindacali*

Sistema interno

Sistema Interno

- *I nostri Soci* #26
- *I nostri Dipendenti* #30
- *I risultati* #38

sistemi interni

I nostri Soci

Socioculturale realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando con gli stessi rapporti di lavoro dipendente: si può affermare che la condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta il 80,08% dell'attività complessiva. Nel 2015 abbiamo registrato un leggero aumento dell'organico (raggiungendo le 1.056 unità) ma non del numero di soci, che sono passati da 883 al 31/12/2014 a 829 al 31/12/2015.

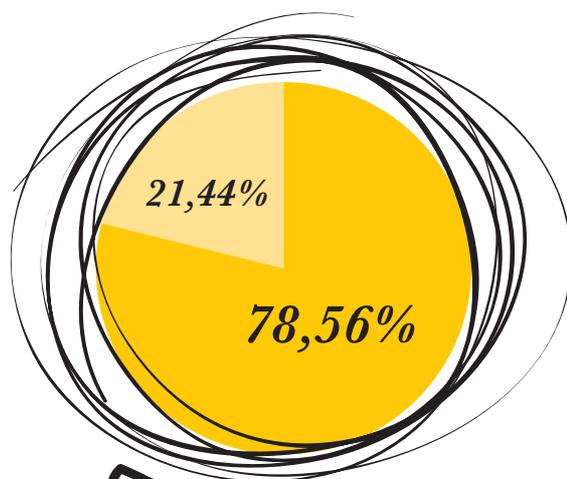
Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto socia-

le della Cooperativa e che, per la loro capacità e attività di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali. (Art. 6 dello Statuto). È possibile essere ammessi a socio anche come socio volontario ovvero prestare la propria attività gratuitamente ed esclusivamente per fini di solidarietà. Quest'anno i soci ammessi sono stati 125 mentre i dimessi 182, tutti a seguito di dimissioni o cambi di appalto.

Il Socio è tenuto all'osservanza dello statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni adottate dagli Organi sociali; allo stesso tempo si impegna a contribuire al conseguimento degli scopi sociali della Cooperativa mettendo a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro

ORGANICO	31/12/2015	31/12/2014
<i>Soci</i>	832	890
<i>Non soci</i>	227	149
	1059	1039

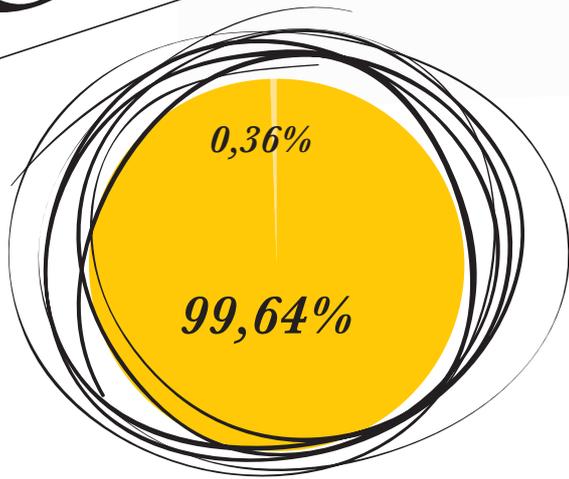
BASE SOCIALE	31/12/2015	31/12/2014
<i>Lavoratori ordinari soci</i>	829	883
<i>Collaboratori soci</i>	0	5
<i>Soci volontari</i>	3	2
	832	890



● Soci
● Non soci

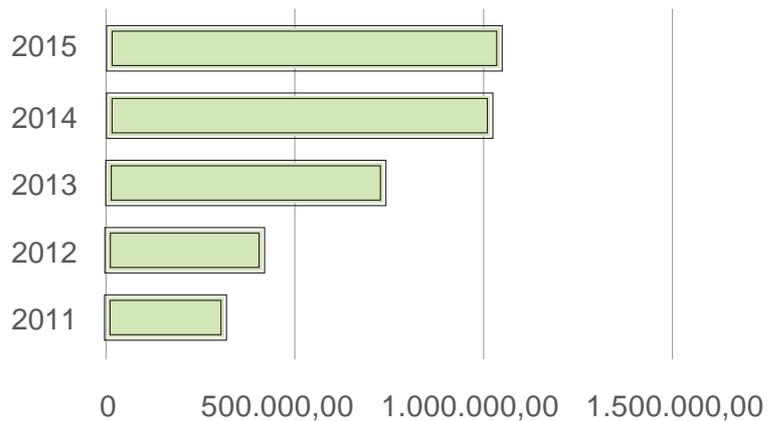
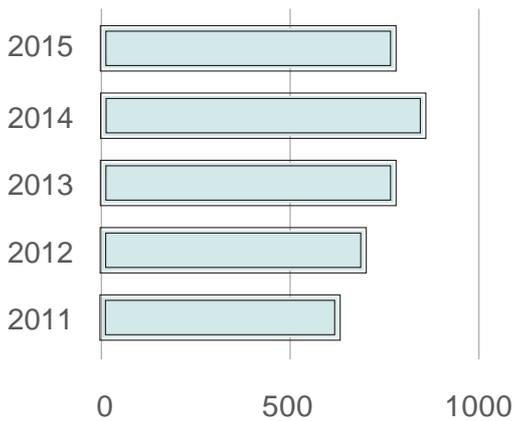
#26 Sistema interno

Da soli possiamo fare così poco;
insieme possiamo fare così tanto.
(Helen Adams Keller)



- Soci volontari
- Lavoratori ordinari soci

	2011	2012	2013	2014	2015
Soci	670	774	840	890	832
Capitale sottoscritto	€ 334.700,00	€ 390.700,00	€ 817.000,00	€ 1.048.369,60	€ 1.049.881,41



● Soci

● Capitale sottoscritto

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

Anticipazione TFR

I Soci a contratto di lavoro subordinato, possono richiedere un'anticipazione non superiore al 70% del TFR maturato alla data della richiesta tenendo conto anche di quanto versato al fondo INPS di gestione del TFR purché abbia prestato presso la Cooperativa almeno

8 anni di servizio e a condizione che sia giustificata dalla necessità di spese sanitarie per terapie ed interventi straordinari riconosciuti dalle strutture pubbliche o per l'acquisto della prima casa di abitazione per sé e per i propri figli. La Cooperativa deve soddisfare ogni anno le richieste nei limiti del 10% di chi ne ha diritto e comunque non oltre il 4% del numero totale dei dipendenti. E' attuata la richiesta di anticipo, bisognerà attendere che si riunisca il Consiglio di Amministrazione che deciderà nel merito.



Fondo di Solidarietà

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito, attraverso deliberazione del 24 maggio 2008 in coerenza con i dettami statutari della Cooperativa, il Fondo a beneficio dei propri lavoratori e per cause umanitarie.

I principi di cultura etica aziendale da cui prende ispirazione il Fondo di solidarietà sono quelli di uguaglianza tra i lavoratori; di mutualità dei soci e solidarietà umana; di responsabilità sociale e territoriale. Il settore in cui il Fondo trova applicazione è quello umanitario attraverso un'azione di beneficenza proporzionale alla disponibilità economica del Fondo, il quale è alimentato da importi liberi da parte dei lavoratori di Socioculturale che volontariamente vi aderiscono.

La determinazione dei beneficiari del Fondo segue il principio di assoluta uguaglianza dei lavoratori, ovvero la pari dignità sociale degli operatori di Socioculturale senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di credo religioso, di opinioni politiche, di orientamento sessuale, di appartenenza e attivismo sindacale. Attraverso il principio di mutuo soccorso dei soci il Fondo risponde alla richiesta di aiuto del lavoratore in situazione di grave difficoltà economica. Il Fondo è attento alla responsabilità sociale e territoriale della Cooperativa delineandosi come utile strumento per esercitare una concreta azione di solidarietà all'interno del bacino sociale e spaziale in cui Socioculturale presta i propri servizi senza tralasciare, altresì, le tematiche di impegno sociale di carattere internazionale.

La selezione e l'individuazione dei beneficiari viene effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Etico secondo le richieste e le segnalazioni ricevute. Il fondo

diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umani.



Prestito sociale

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

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

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

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



Assistenza Sanitaria Integrativa

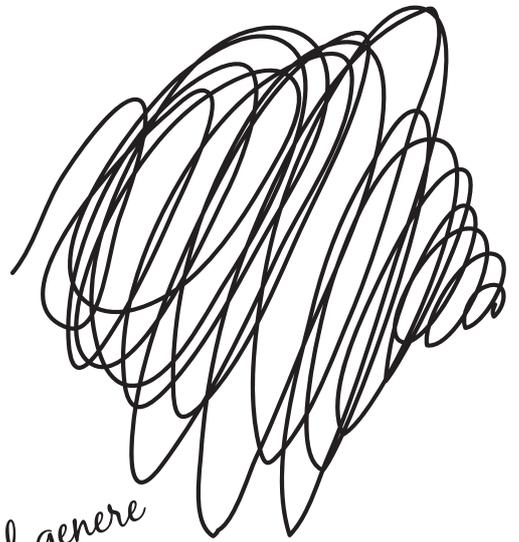


Socioculturale ha attivato un piano di assistenza sanitaria integrativa totalmente gratuito, tramite la mutua di soccorso Medi, ponendosi come una delle prime in Italia ad attuare l'accordo nazionale in aderenza al CCNL Cooperative Sociali.

Medi nasce con il fine di costruire, insieme con le imprese e in convenzione agli assistiti, un nuovo polo mutualistico scommettendo sui valori della mutualità, della coesione sociale e della rete di relazioni, così da rappresentare una vera "Sanità Integrativa".

Nello Statuto della Mutua si stabilisce che essa intende "organizzare e gestire per i propri soci un sistema mutualistico integrativo e complementare dell'assistenza socio-sanitaria e socio-assistenziale prevista dal Sistema Sanitario Nazionale", "curare iniziative di solidarietà sociale e assistenza nei confronti delle famiglie, degli anziani e/o non autosufficienti e di quanti si trovano in stato di bisogno", "erogare agli associati assistenze economiche in caso di vecchiaia, infortunio, invalidità e malattia".

Il primo piano di assistenza offerto, Medi BASE, garantisce ai soci della mutua prestazioni sanitarie gratuite, rimborsi e notevoli vantaggi. I servizi erogati si appoggiano su di una doppia piattaforma di assistenza Medi e Previmedical garantendo pertanto la più estesa rete nazionale di strutture, centri e specialisti convenzionati per un totale di oltre 96.000 convenzioni su tutto il territorio nazionale.



”

Nella lunga storia del genere **umano** e anche del genere animale hanno prevalso coloro che hanno imparato a **collaborare** ed a **improvvisare** con più **efficacia**.
(Charles Darwin)

”

#30 Sistema interno



Non importa quanto un uomo possa fare, non importa quanto coinvolgente la sua personalità possa essere, egli non farà molta strada negli affari se non sarà in grado di lavorare con gli altri.
(John Craig)

I nostri Dipendenti

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.



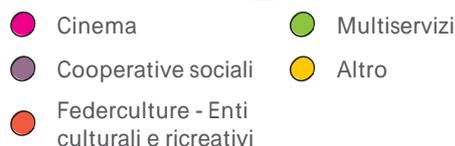
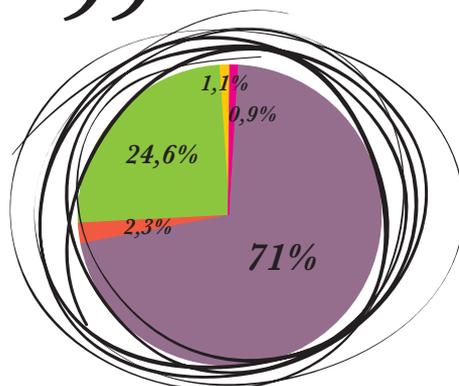
Condizioni contrattuali

I CCNL applicati dalla Cooperativa sono contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali (71%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (25%). Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema - teatrali mentre per alcune tipologie di operatori bibliotecari è stata richiesta l'applicazione del CCNL Federculture - Enti culturali e ricreativi.

Rispetto allo scorso anno vediamo una situazione sostanzialmente identica a quanto rilevato lo scorso anno per tutte le tipologie contrattuali.

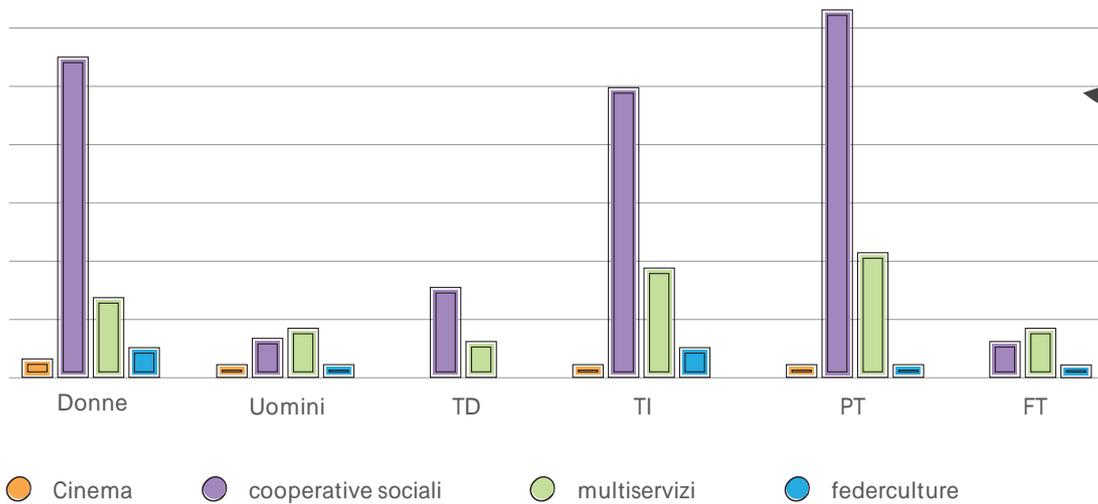


TIPOLOGIE DI CONTRATTO (CCNL)	2014	2015
<i>esercizi cinematografici e cinema - teatrali</i>	1%	0,9%
<i>cooperative sociali</i>	72%	71,0%
<i>Federculture - Enti culturali e ricreativi</i>	0%	2,3%
<i>imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi</i>	26%	24,6%
<i>Altro (tirocini, collaborazioni, somministrati)</i>	1%	1,1%



Chi lavora in Socioculturale sono in prevalenza donne e quasi per tutte le tipologie contrattuali abbiamo una prevalenza di tempi indeterminati che oscilla dal 75% al 90% e oltre.

I lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per l'88% donne, con orario part time, tale sia per la tipologia di servizi svolti, sia per meglio conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari. I lavoratori con CCNL Multiservizi sono anche qui in maggioranza donne, ma più equamente bilanciate da un 36% di presenza maschile, tutti in prevalenza a contratto part-time.

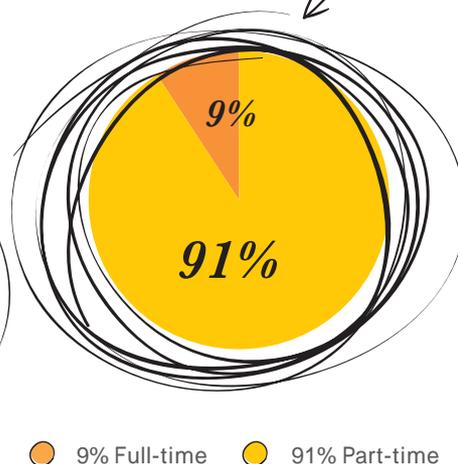
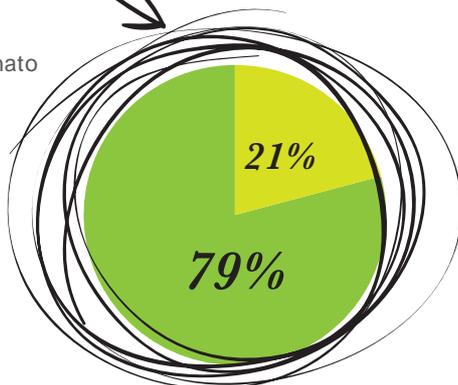


TIPOLOGIE DI CONTRATTO (distribuzione)

	DONNE	UOMINI	TD	TI	PT	FT
<i>cinema</i>	70%	30%	10%	90%	100%	0%
<i>cooperative sociali</i>	88%	12%	19%	81%	97%	3%
<i>federculture</i>	79%	21%	8%	92%	42%	58%
<i>multiservizi</i>	64%	36%	25%	75%	81%	19%

	TEMPO DETERMINATO	TEMPO INDETERMINATO	PART-TIME	FULL-TIME
2014	38%	62%	88%	12%
2015	21%	79%	91%	9%

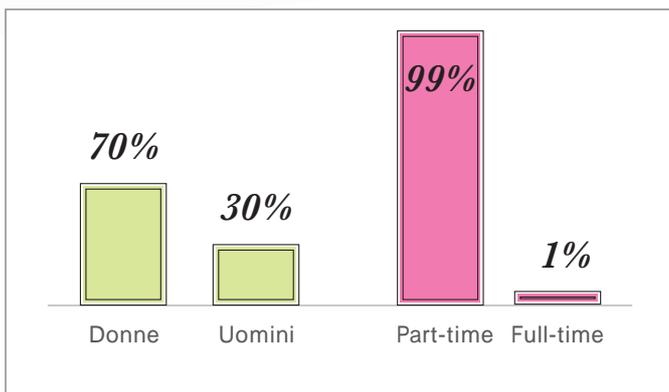
- 21% Tempo determinato
- 79% Tempo indeterminato



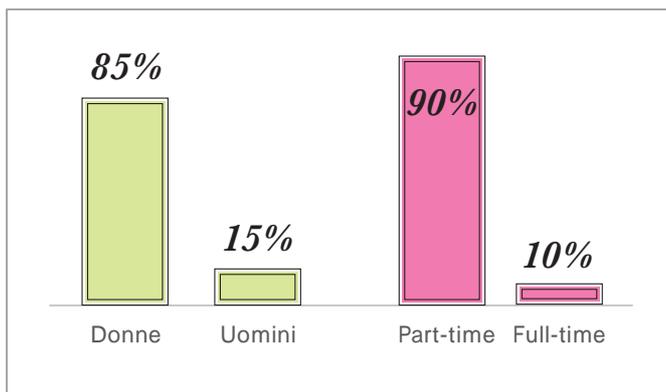
#31 Sistema interno

- 9% Full-time
- 91% Part-time

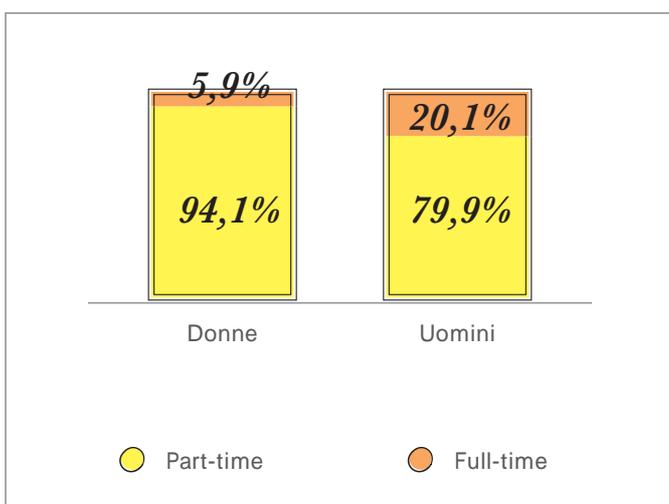
Tempo determinato - Distribuzione



Tempo indeterminato - Distribuzione



Part time / Full time - Distribuzione

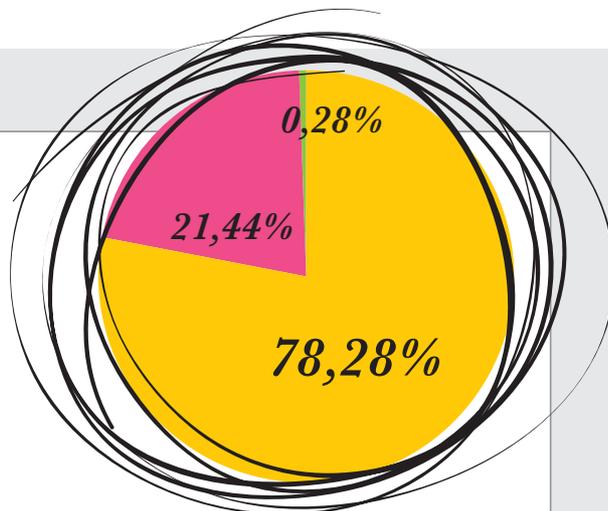


” Non ho idoli.
 Ammiro il duro lavoro,
 la dedizione e la competenza.
 (Ayrton Senna)

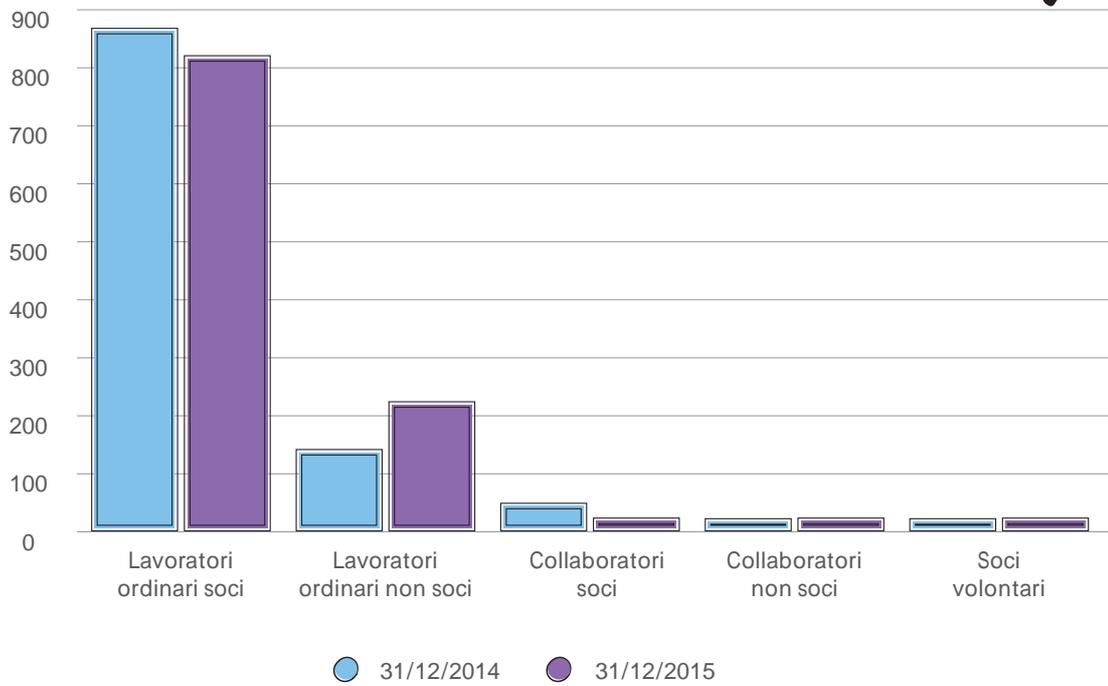
Dati sull'occupazione

OCCUPATI AL 31/12/2015

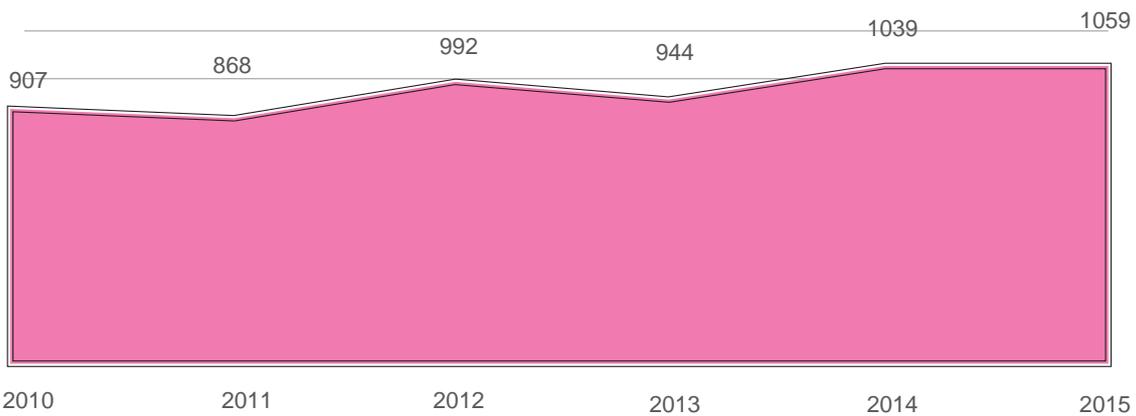
Lavoratori ordinari soci	78,28%
Lavoratori ordinari non soci	21,44%
Soci volontari	0,28%



ORGANICO	31/12/2015	31/12/2014	VARIAZIONI
Lavoratori ordinari soci	829	883	-54
Lavoratori ordinari non soci	227	148	79
Collaboratori soci	0	5	-5
Collaboratori non soci	0	1	-1



Variatione nel tempo del personale

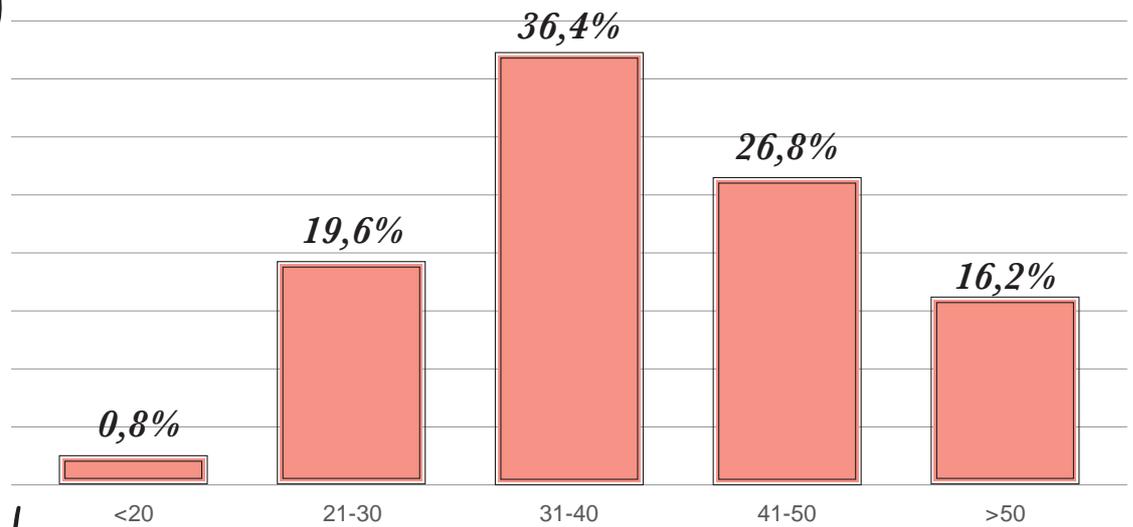


ANNO	ADDETTI
2010	907
2011	868
2012	992
2013	944
2014	1039
2015	1059

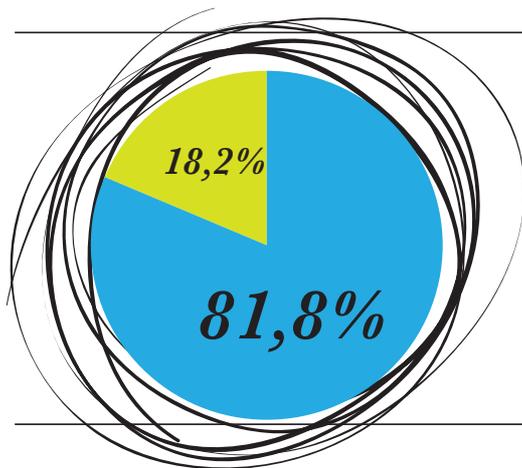
Nel 2015 il numero di addetti occupati in Socio-culturale è aumentato esattamente di 20 unità registrando un andamento piuttosto stazionario rispetto agli ultimi anni, che senza dubbio conferma la crescita costante che stiamo registrando.

#33 Sistema interno

#34 Sistema interno

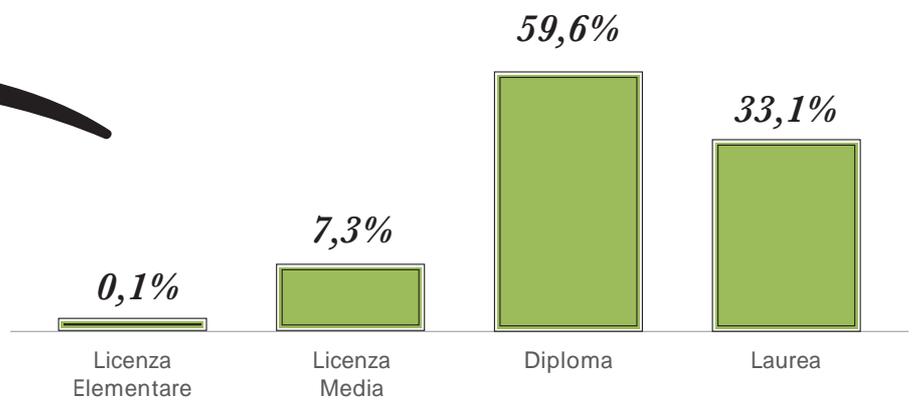


	ETÀ				
	<20	21-30	31-40	41-50	>50
2014	0,5%	19,0%	38,8%	25,6%	16,2%
2015	0,8%	19,6%	36,4%	26,8%	16,2%



	DONNE / UOMINI	
	Donne	Uomini
2014	81,5%	18,5%
2015	81,8%	18,2%

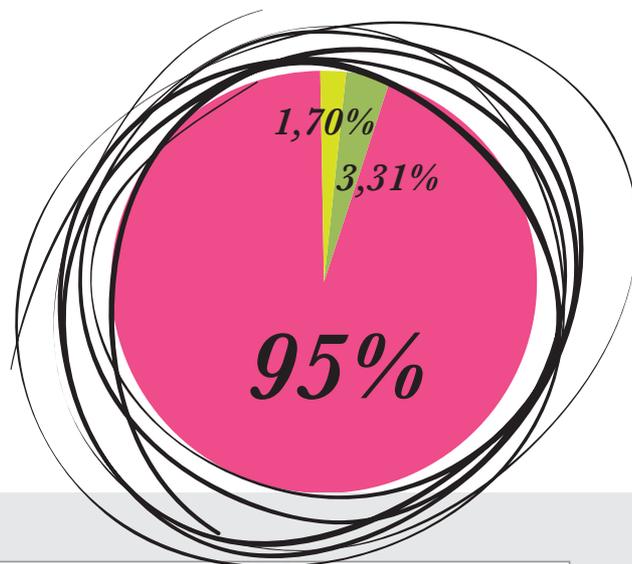
● Donne
● Uomini



	TITOLO DI STUDIO			
	Licenza Elementare	Licenza Media	Diploma	Laurea
2014	0,1%	6,6%	63,2%	30,1%
2015	0,1%	7,3%	59,6%	33,1%

Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro e quasi il 60% ha un'età inferiore a 40 anni; si conferma inferiore all'1% invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni). L'elevato numero di donne, ancora in lieve aumento (+0,3%) rispetto al dato dello scorso anno, è in parte legato alla tipologia di lavoro e di servizi svolti dalla Cooperativa, come le attività

educative in strutture per l'infanzia, l'assistenza scolastica a bambini con disabilità o l'assistenza domiciliare. La scolarizzazione risulta sempre più elevata: la quasi totalità del personale è infatti diplomato o laureato; registriamo anzi un aumento del 3% di personale laureato o con titoli superiori.



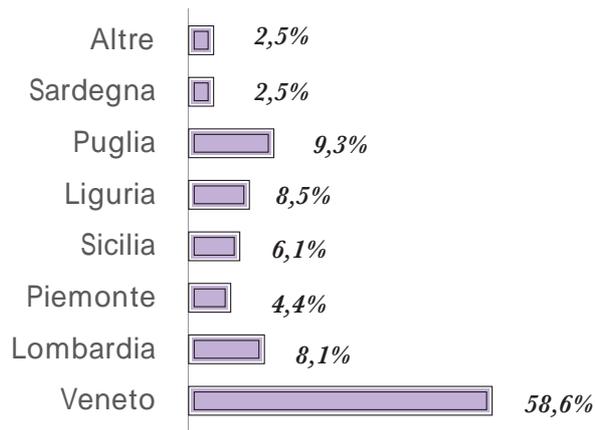
CITTADINANZA

	Unione Europea	Extra UE	Italia
2014	0,68%	1,16%	98,16%
2015	1,70%	3,31%	95,00%

● Unione Europea ● Extra UE ● Italia

DISTRIBUZIONE REGIONALE

	Veneto	Lombardia	Piemonte	Sicilia	Liguria	Puglia	Sardegna	Altre
2014	62,5%	8,6%	4,6%	10,8%	6,3%	6,1%	0%	1,1%
2015	58,6%	8,1%	4,4%	6,1%	8,5%	9,3%	2,5%	2,5%



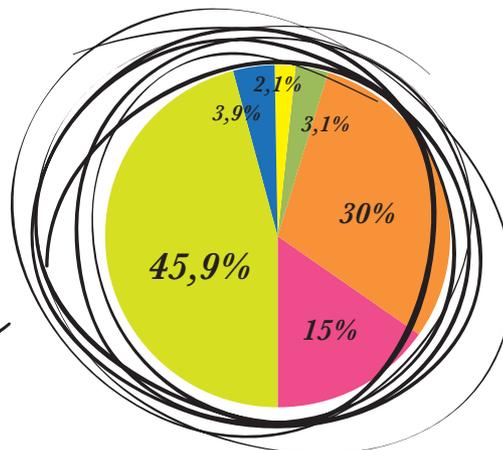
La percentuale di personale italiano in Socioculturale, registra quest'anno un leggero calo (-3,16%) a fronte del parallelo aumento di personale con provenienza soprattutto extra Europea. Anche per la distribuzione nazionale registriamo un lieve scostamento rispetto ai valori del 2014: quasi il 4% di

personale in meno in Veneto, che rimane comunque la regione in cui la nostra attività è preponderante con il 58,6% di occupati, l'aumento di Liguria e Puglia nonché il personale che opera nei nuovi servizi vinti in regione Sardegna (2,5%).

PERSONALE PER SETTORE

	SETTORE EDUCATIVO CULTURALE	SETTORE SOCIO ASSISTENZIALE	SETTORE SOCIO EDUCATIVO	PERSONALE AMMINISTRATIVO	SETTORE SOCIO SANITARIO E INFERMIERISTICO	SETTORE RIABILITATIVO
2014	28,7%	10,3%	54,3%	4,2%	0,6%	2,0%
2015	30,0%	15,0%	45,9%	3,9%	2,1%	3,1%

- Settore Educativo Culturale
- Settore Socio Educativo
- Settore Socio Sanitario e Infermieristico
- Settore Socio Assistenziale
- Personale Amministrativo
- Settore Riabilitativo



MANSIONI	2014	2015
EDUCATORE/INSEGNANTE	9,4%	7,5%
ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE	41,8%	36,6%
PERSONALE AUSILIARIO	3,3%	1,8%
OSS E ADDETTI ALL'ASSISTENZA	10,3%	16,5%
INFERMIERE PROFESSIONALE	0,6%	0,6%
ADDETTO DI BIBLIOTECA	7,0%	8,7%
ADDETTO CINEMA	1,1%	0,9%
OPERATORE MUSEALE	20,2%	19,7%
ADDETTO/A VISITE GUIDATE	0,5%	0,7%
PERSONALE RIABILITATIVO	1,8%	3,1%
PERSONALE AMMINISTRATIVO	4,2%	3,9%



Osservando la distribuzione del personale nei vari settori è evidente che anche quest'anno più del 60% è impiegato nell'area Sociale, e di questi quasi la metà operano nel Settore Socio Educativo, tra i quali in particolare abbiamo assistenti alla comunicazione/lettori (circa 40%) ed educatori/insegnanti (7,5%).

Per il Settore Educativo Culturale invece che occupa il 30% di tutto il personale vi sono il 65% di operatori dei Musei e quasi il 30% di operatori di biblioteche ed archivi.



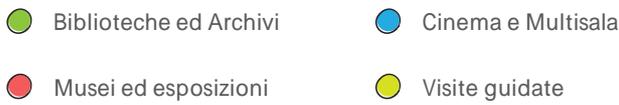
● 2015 ● 2014



Settore Educativo Culturale

MANSIONI % SU TOTALE

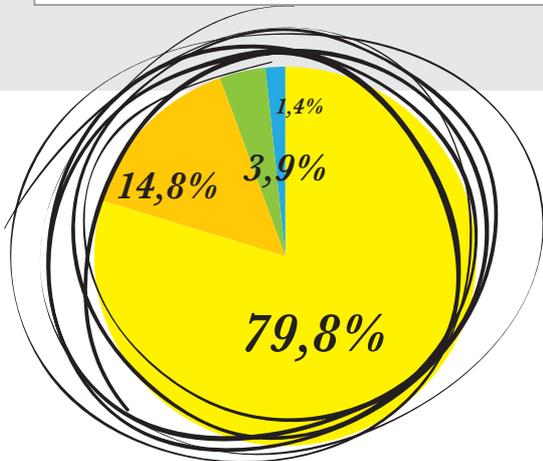
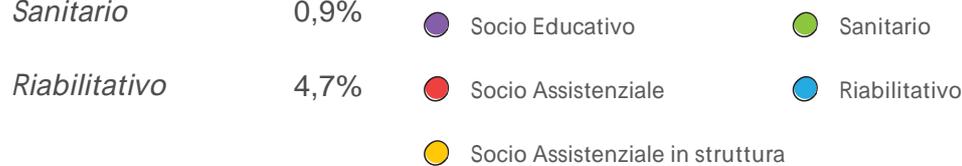
Biblioteche ed Archivi	28,9%
Cinema e Multisala	3,1%
Musei ed esposizioni	65,7%
Visite guidate	2,2%



Area Sociale

SETTORI % SU TOTALE

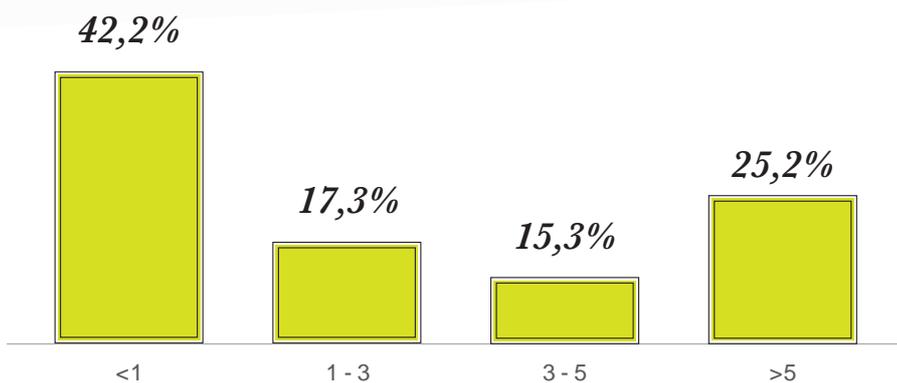
Socio Educativo	69,4%
Socio Assistenziale	22,1%
Socio Assistenziale in struttura	2,9%
Sanitario	0,9%
Riabilitativo	4,7%



Settore Educativo - dettaglio

MANSIONI % SU TOTALE

Educatore / Insegnante	14,8%
Assistente alla comunicazione	79,8%
Altro personale specializzato	1,4%
Personale Ausiliario e Cuoco	3,9%



	ANZIANITÀ DI SERVIZIO			
	<1	1-3	3-5	>5
2014	44,9%	22,3%	12,6%	20,2%
2015	42,2%	17,3%	15,3%	25,2%

I risultati

Partecipazione sociale

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

L'Assemblea di approvazione dell'Esercizio concluso il 31/12/2015 si è svolta il 24 maggio 2016 approvando la seguente distribuzione dell'utile di esercizio:

- € 89.921,00 alla riserva legale indivisibile
- € 8.992,00 ai fondi mutualistici (3%)
- € 0,00 alla rivalutazione dei Soci finanziatori
- € 7.501,00 alla remunerazione dei Soci finanziatori
- € 193.321,00 alla riserva straordinaria indivisibile.

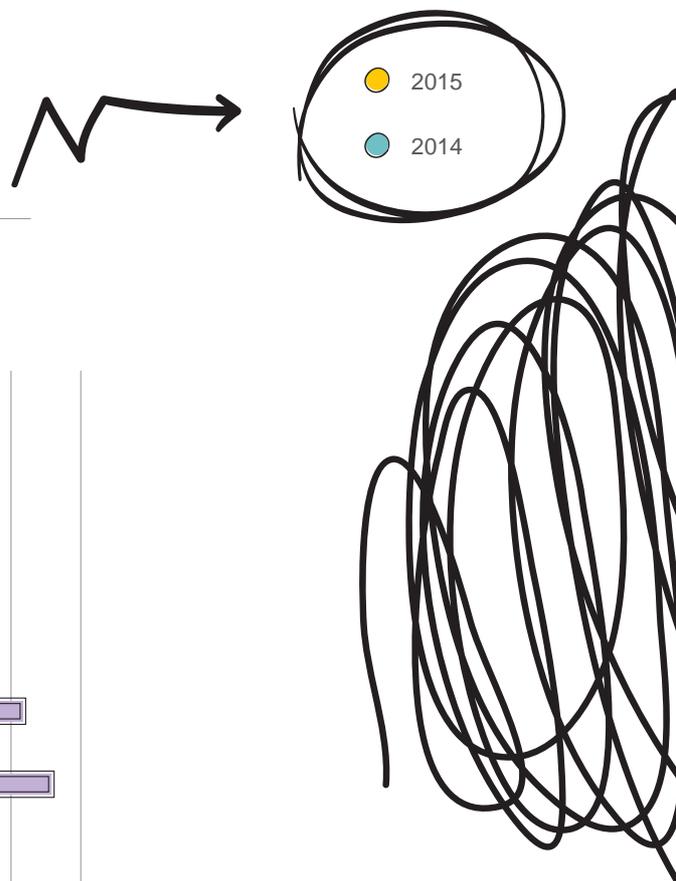
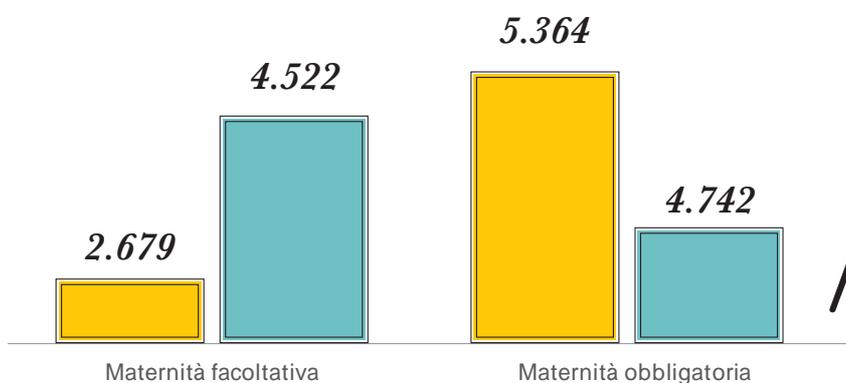
Nel 2015 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 28 maggio 2015 alla presenza di 100 Soci, e il 15 dicembre 2015 alla presenza di 109 Soci. La partecipazione dei Soci, risulta ancora in linea con i dati degli scorsi anni anche considerando la variazione numerica della base sociale.

	2015		2014			2013	
Assemblea Ordinaria	100	109	97	132	76	173	97
Totale Soci nell'anno	832		890			840	

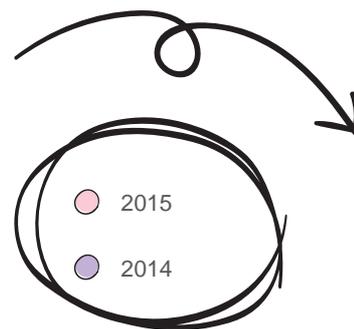
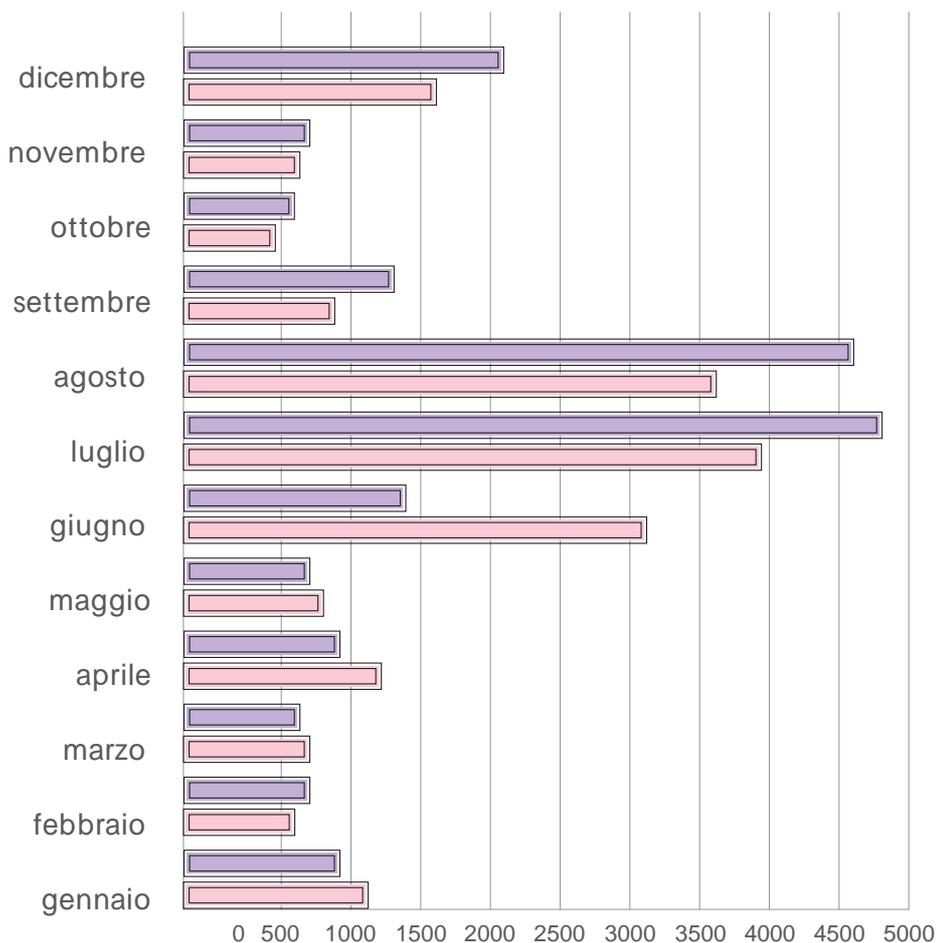
#39 Sistema interno

Trattamento orario

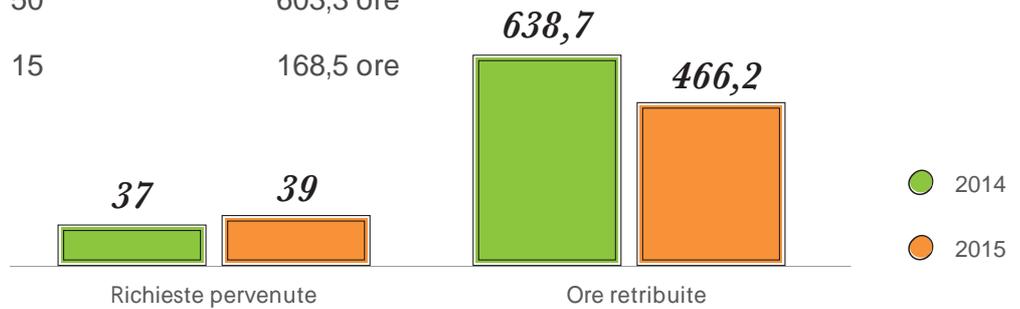
MATERNITÀ	2014		2015	
	ore	persone	ore	persone
<i>Permessi per allattamento</i>	790,5	15	1234,50	14
<i>Permesso prenatale</i>	---	---	13,25	7
	Giorni		Giorni	
<i>Maternità facoltativa</i>	4.522		2.679,00	
<i>Maternità obbligatoria</i>	4.742		5.363,98	



Ferie godute



PERMESSI	2015	
	persone	Ore/Giorni
Permesso per donazione sangue	12	16 giorni
Permesso elettorale	9	142,8 ore
Permesso legge 104	10	390 giorni
Permesso lutto	50	603,3 ore
Congedo matrimoniale	15	168,5 ore



PERMESSI STUDIO	2014	2015
Richieste pervenute	37	39
Ore retribuite	638,7	466,2

Il Clima Interno

Come previsto nel Riesame del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale del 24 ottobre 2009, l'indagine di people satisfaction viene condotta con periodicità biennale. Il questionario riferito all'analisi di soddisfazione dell'anno 2015 è stato nuovamente somministrato nei mesi scorsi. Anche quest'anno sono state introdotte alcune piccole modifiche, affinché la rilevazione rispondesse meglio alle esigenze di riorganizzazione aziendale che stiamo attuando in questi ultimi anni.

Lo scopo è diretto a misurare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Socioculturale per l'anno 2015. Tale analisi, evidenziando la distanza che può venirsi a creare tra le aspettative dei lavoratori e la realtà organizzativa della cooperativa, è un indispensabile strumento per il miglioramento organizzativo e il clima aziendale. Il questionario è in forma anonima, tutte le risposte sono state trattate in forma aggregata nel rispetto delle disposizioni in materia di privacy.

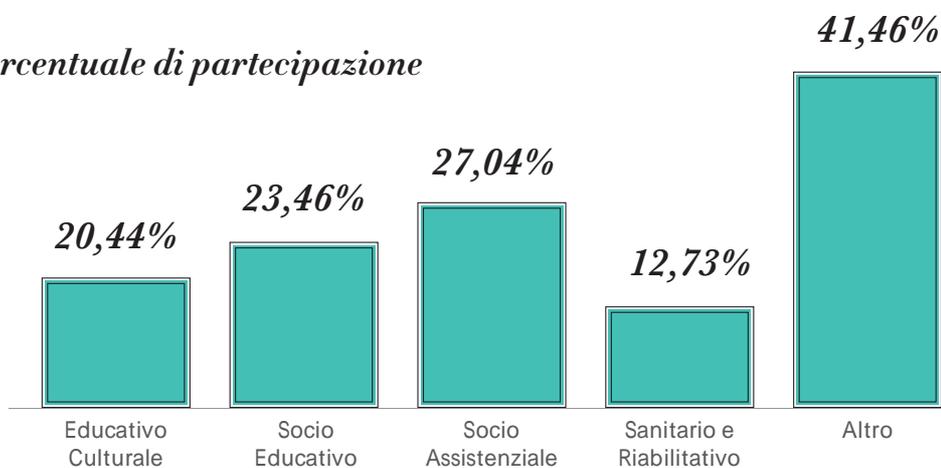
Riportiamo di seguito i dati dell'analisi condotta.

	QUESTIONARI RACCOLTI	N. DIPENDENTI	PERCENTUALE DI RACCOLTA
2013	228	944	24,15%
2015	246	1059	23,23%

Dei questionari consegnati solo poco più del 23,23% ha aderito e con una suddivisione piuttosto equa nei diversi settori, esclusione fatta per gli uffici. Di seguito la suddivisione in base al settore di appartenenza.

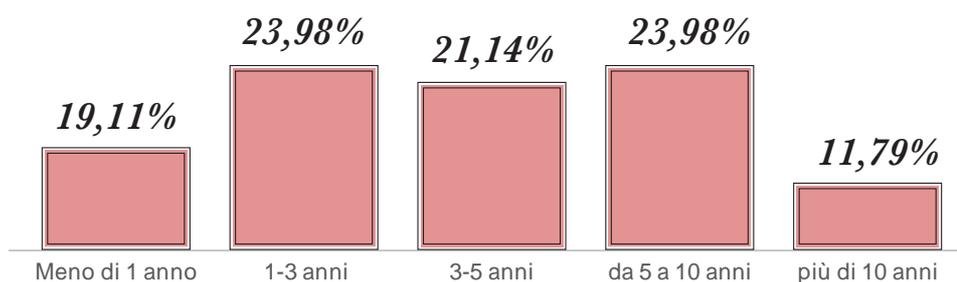
SETTORI AZIENDALI	2013		2015	
	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE	TOTALE OPERATORI PER SETTORE	PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE	TOTALE OPERATORI PER SETTORE
EDUCATIVO CULTURALE	13,58%	324	20,44%	318
SOCIO EDUCATIVO	22,73%	506	23,46%	486
SOCIO ASSISTENZIALE	16,38%	116	27,04%	159
SANITARIO E RIABILITATIVO	---	---	12,73%	55
ALTRO	96,00%	25	41,46%	41

Percentuale di partecipazione

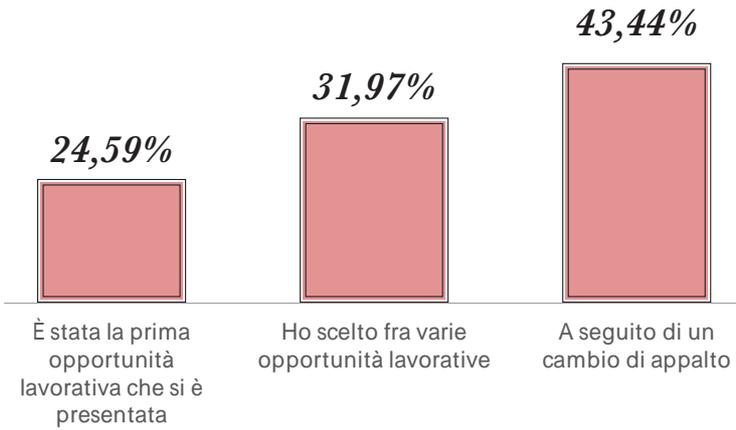


Ma vediamo chi ha risposto. Si tratta di soci e dipendenti che per più del 60% lavorano in Socioculturale da meno di 5 anni e che hanno iniziato a lavorare con noi principalmente a seguito di un cambio di appalto.

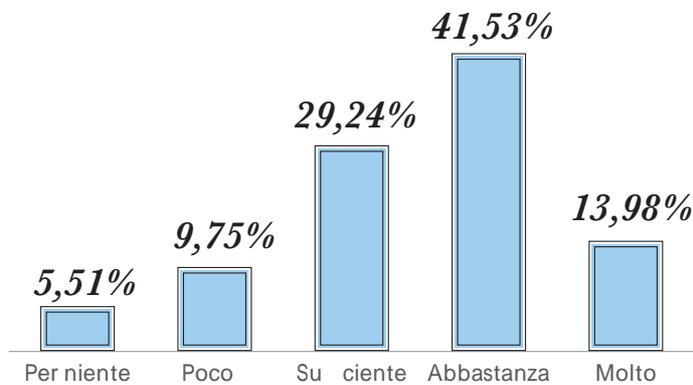
Da quanto tempo lavori con Socioculturale?



Come hai iniziato a lavorare per Socioculturale?



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



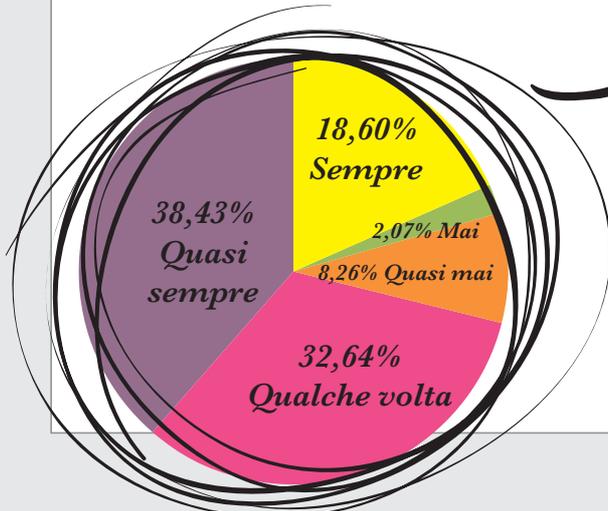
Di coloro che hanno risposto più dell'80% dichiara di conoscere la Cooperativa, i suoi organi di governo e gestione e i servizi gestiti, dato questo molto positivo poiché nella scorsa rilevazione il dato superava di poco il 60%.

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un clima aziendale attestantesi mediamente su valori molto elevati in tutte le aree indagate ovvero: Funzionamento organizzazione; Relazione capi /colleghi; Persone; Interventi formativi; Sistemi di gestione SA8000. Vediamoli nel dettaglio.

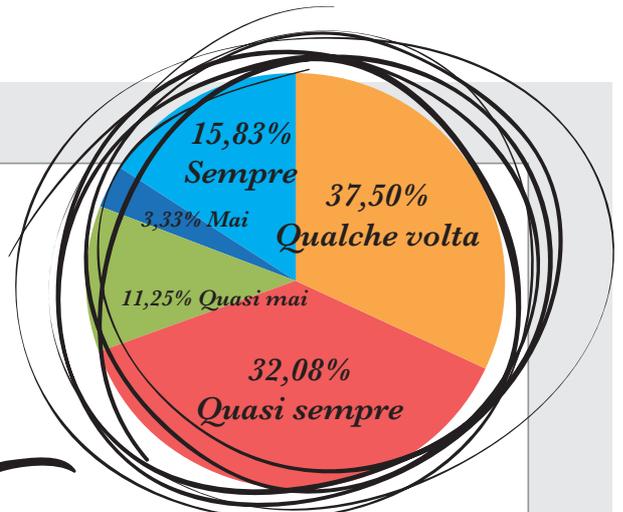


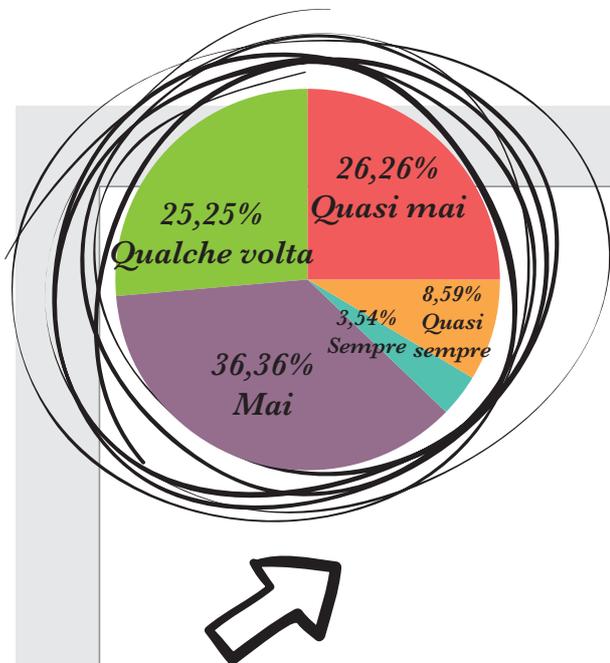
Il funzionamento dell'organizzazione

Chiarezza degli obiettivi dati

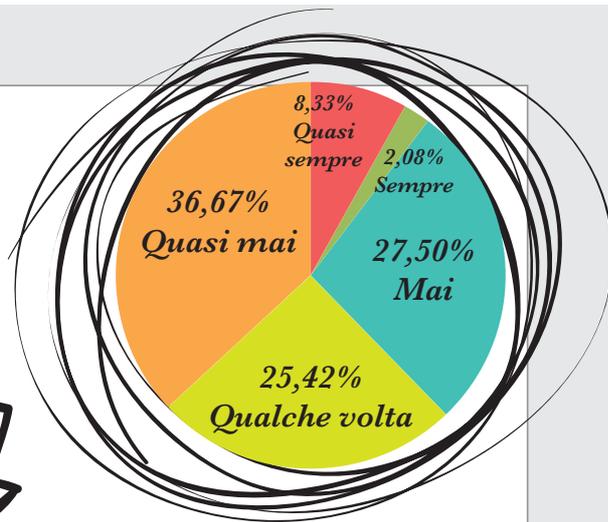


Contenuti di lavoro stimolanti e arricchenti professionalmente





Opportunità di carriera



Impegni di lavoro che lasciano troppo poco tempo da dedicare alla propria vita privata

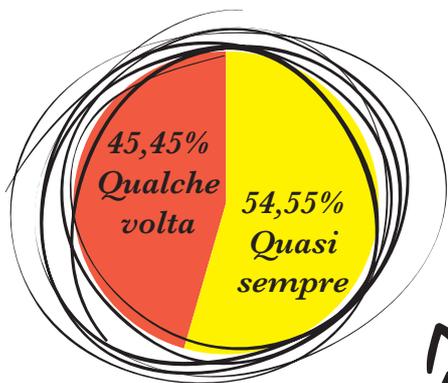
Dei 17 aspetti analizzati riportiamo quelli che hanno restituito i risultati più significativi, ovvero:

- Chiarezza degli obiettivi dati: per il 57% gli obiettivi forniti all'inizio dell'attività lavorativa sono sempre o quasi sempre chiari mentre esiste un 10% circa per cui mai o quasi mai risultano tali;
- Contenuti di lavoro stimolanti e arricchenti professionalmente: più del 85% ritiene che almeno qualche volta, se non sempre o quasi sempre, il proprio lavoro sia stimolante e arricchente;
- Opportunità di carriera: purtroppo per più del 62% dei consultati in Socioculturale non vi siano opportunità di carriera;

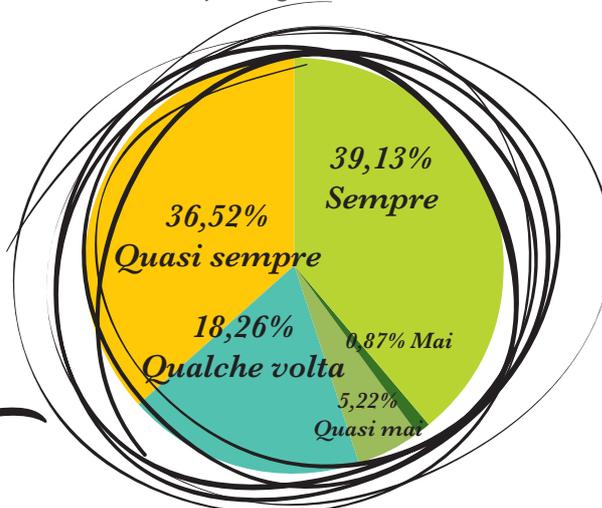
- Impegni di lavoro che lasciano troppo poco tempo da dedicare alla propria vita privata: Per la maggior parte non si evidenziano limitazioni create dal lavoro sulla vita privata: questo invece capita qualche volta o più per il 35% dei partecipanti.

I rapporti con i Responsabili ed i colleghi

L'indagine evidenzia che per la maggior parte dei partecipanti i rapporti tra colleghi sono buoni e orientati per lo più alla collaborazione e al rispetto, così come nei rapporti diretti con la Cooperativa e quindi con i suoi Responsabili. Dei 14 aspetti analizzati riportiamo quelli che hanno restituito i risultati più significativi, ovvero:

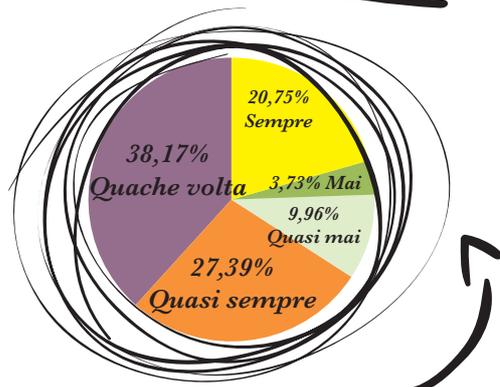


Nel mio rapporto con l'azienda mi sento considerato come persona

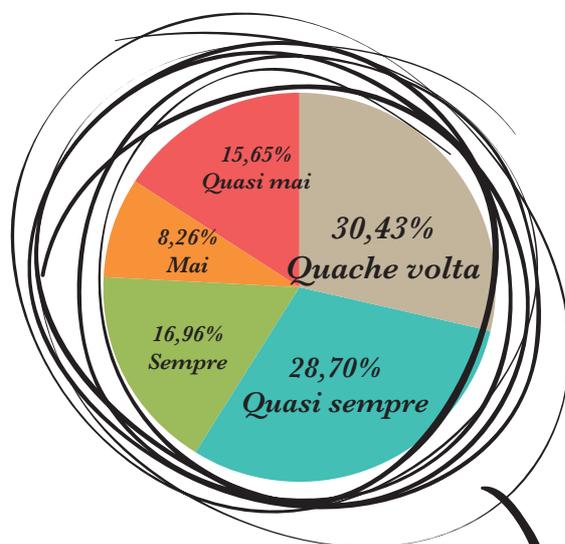


So cosa mi chiede l'azienda e mi sento in grado di rispondere positivamente a queste richieste

- Nel mio rapporto con l'azienda mi sento considerato come persona: i valori in questo caso sono nettamente positivi, quasi la totalità del personale intervistato si sente considerato spesso all'interno dell'azienda. Nessuno ha manifestato opinioni negative in questo quesito;
- So cosa mi chiede l'Azienda e mi sento in grado di rispondere positivamente a queste richieste: anche in questo caso quasi l'80% della persona ha risposto positivamente;
- Se parlo con i Responsabili di altri uffici/settori, ottengo risposte concrete: il dato registra valori che per più del 65% è generalmente positivo, ma è sicuramente un dato migliorabile;
- Nei rapporti di lavoro mi sento integrato con i colleghi di altri uffici/settori: non sempre positivo invece questo dato, con più del 15% del personale intervistato che quasi mai si sente integrato con i colleghi di altri uffici e per il 30% questo accade qualche volta.



Se parlo con i Responsabili di altri uffici/settori, ottengo risposte concrete



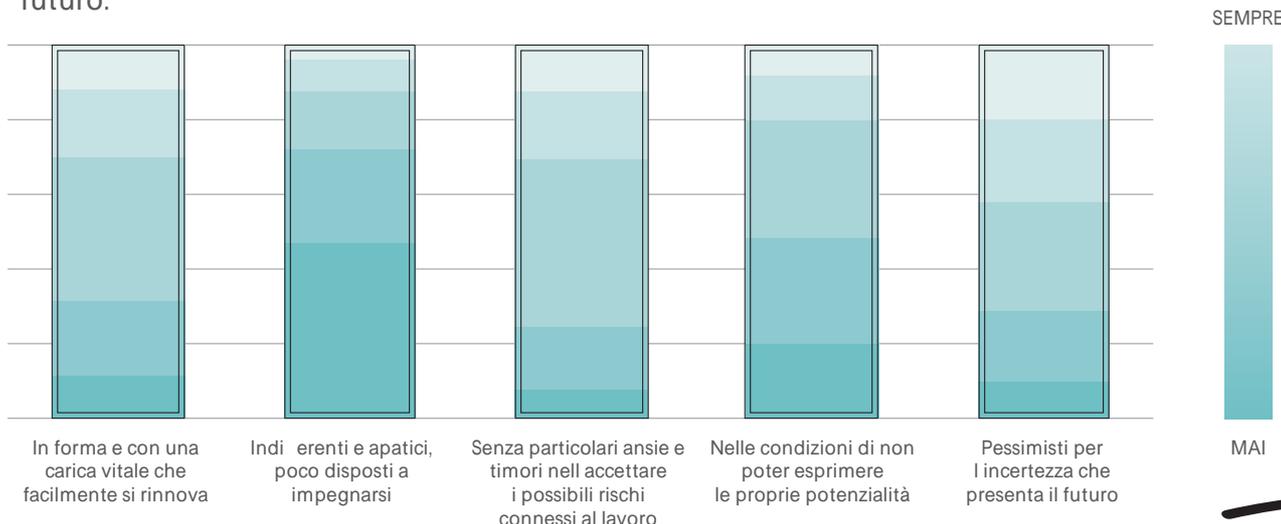
Nei rapporti di lavoro mi sento integrato con i colleghi di altri uffici/settori

Come si sentono le persone in Socioculturale

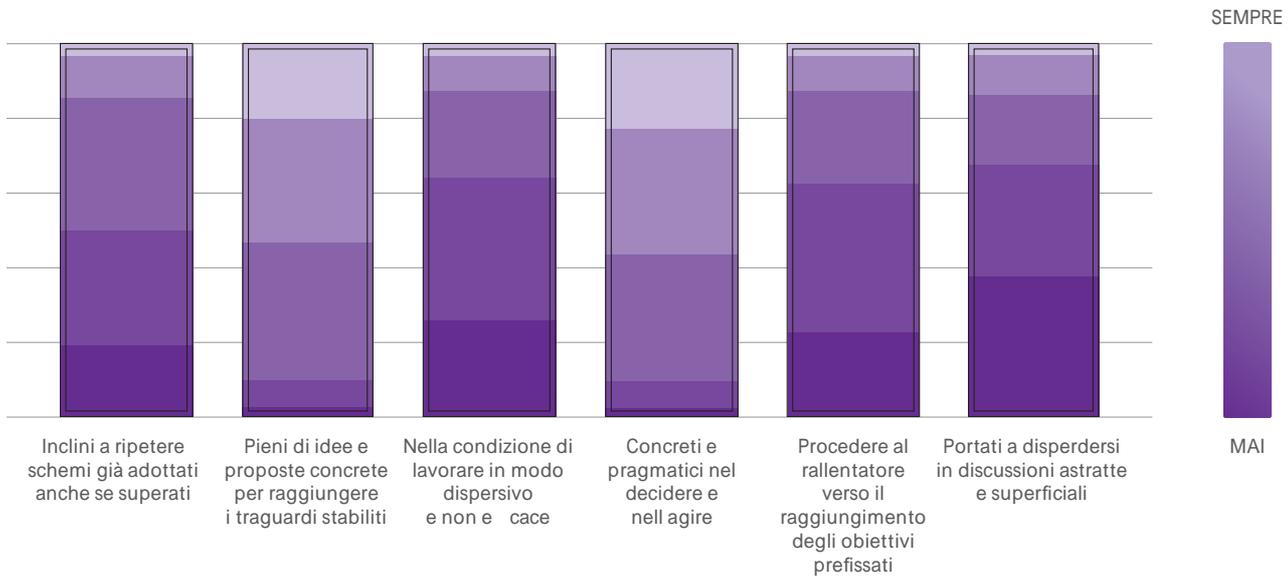
Il quesito è stato suddiviso in 4 sotto quesiti riferiti a come ci si sente:

- Sul piano personale;
- Sul proprio ruolo;
- Nel rapporto con gli altri;
- Sul piano generale.

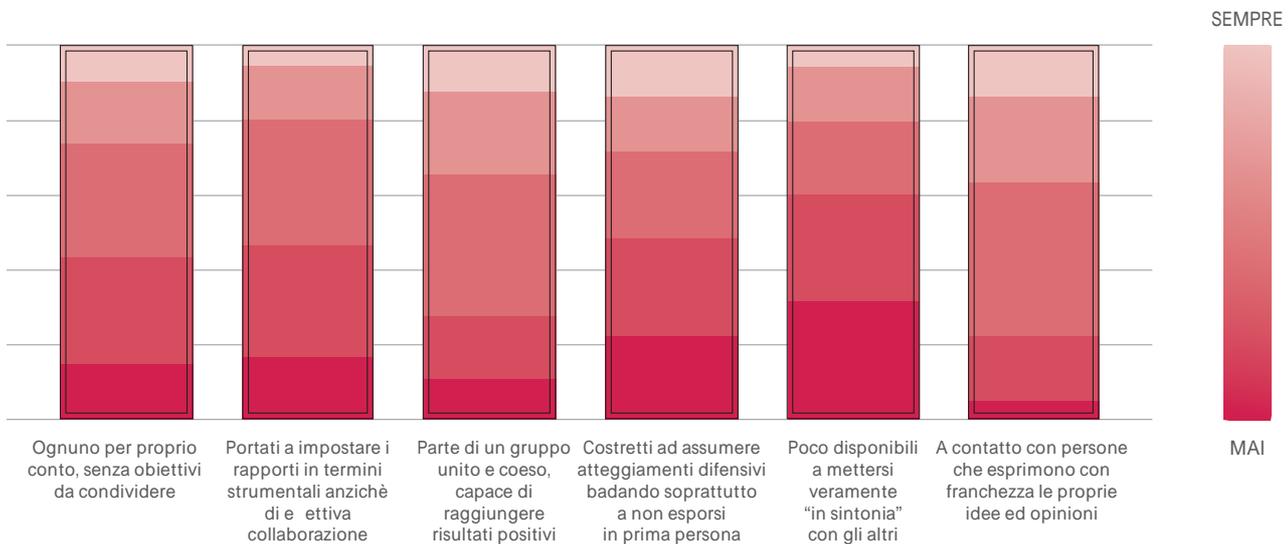
Sul piano personale le persone si sentono quasi mai o mai apatiche e/o indegenti nei confronti del proprio lavoro, e generalmente nelle condizioni di esprimere le proprie potenzialità. Evidente e comprensibile invece il timore per i rischi connessi all'attività svolta e il pessimismo per l'incertezza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



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



Nel rapporto con gli altri ci si sente abbastanza parte di un gruppo unito e coeso, nonostante si percepisca poco chiaramente l'obiettivo da condividere. Capita quindi spesso la necessità di assumere atteggiamenti difensivi non sentendosi veramente in sintonia con gli altri e tendendo ad impostare i rapporti in termini strumentali piuttosto che di effettiva collaborazione.



”

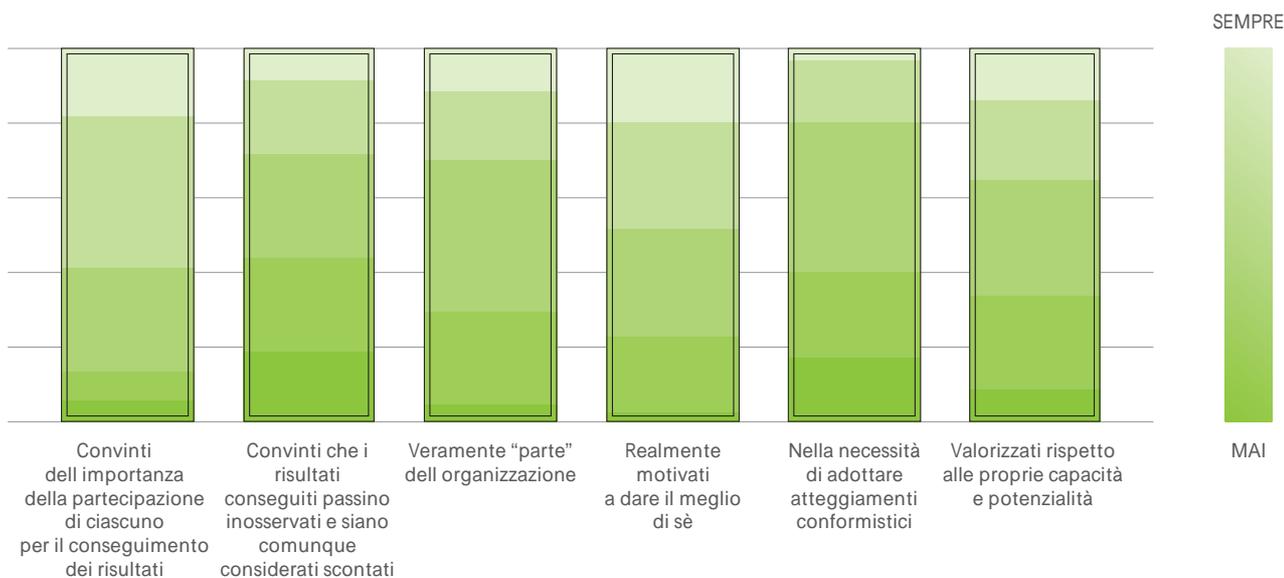
Perché dovrei riempire la mia mente con informazioni di carattere **generale** quando attorno a me ho **uomini capaci** di dirmi tutto ciò che mi serve?"

(Henry Ford)

#45 Sistema interno

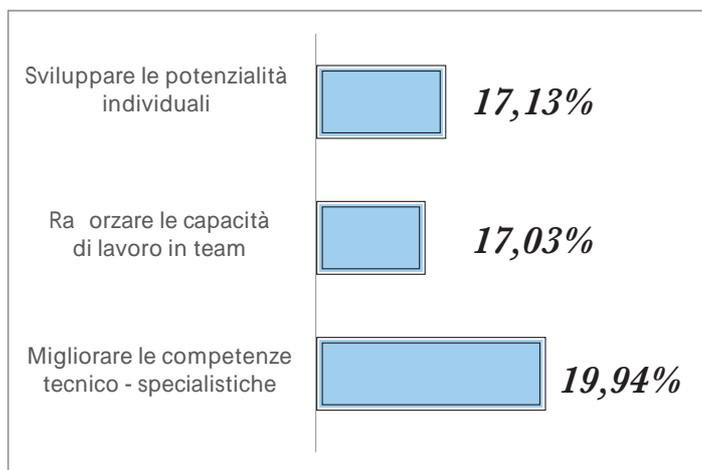
#46 Sistema interno

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



Le esigenze formative

Rispetto alle scelte proposte il grafico seguente rappresenta gli obiettivi che generalmente sono stati considerati prioritari per la formazione e che hanno ottenuto quindi le percentuali più elevate.



Il Sistema Qualità e la Responsabilità Sociale

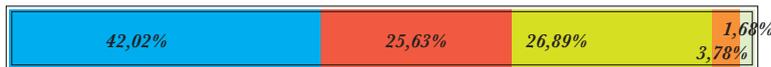
Nonostante non vi sia ancora la conoscenza da parte di tutti del Sistema di Gestione integrato, più del 70% del personale intervistato è a conoscenza che la Cooperativa ha in essere un Sistema di Gestione della Qualità e Responsabilità Sociale, dell'esistenza di procedure e del ruolo e delle funzioni del Comitato Etico. Ancor di più e meglio è percepita la figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza che quasi l'80% conosce e sa di avere eletto nonché adeguata formazione in materia di sicurezza e salute.

PER NIENTE → MOLTO

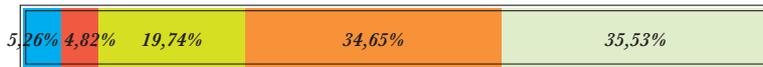
Secondo il Tuo parere, il fatto di non essere socio può essere percepito come una discriminante nei confronti del lavoratore?



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



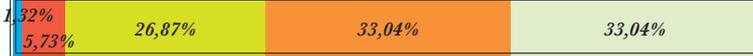
Sei al corrente che nella cooperativa i lavoratori hanno eletto, o possono eleggere, i loro rappresentanti per la sicurezza sui luoghi di lavoro?



Ritieni che sul luogo di lavoro siano presenti rischi per la sicurezza della Tua persona e dei Tuoi colleghi, non sufficientemente fronteggiati dalla cooperativa?



Ritieni di ricevere adeguata e continua formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro?



Conosci il modulo di non conformità del Sistema SA 8000?



Sei al corrente di cosa sia il Comitato Etico?



Sei al corrente che la cooperativa Socioculturale ha adottato un sistema per garantire la tutela dei diritti e delle garanzie dei lavoratori (Norma Sa 8000)?

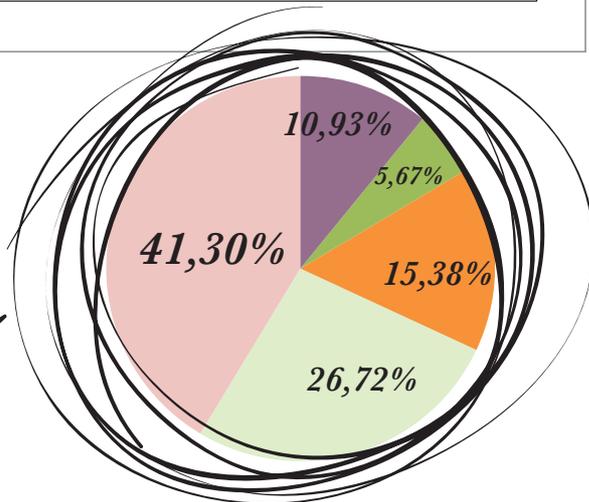


Ritieni chiare e complete le informazioni ricevute relativamente alle procedure del Sistema Qualità relative alla Tua mansione (ISO 9001)?

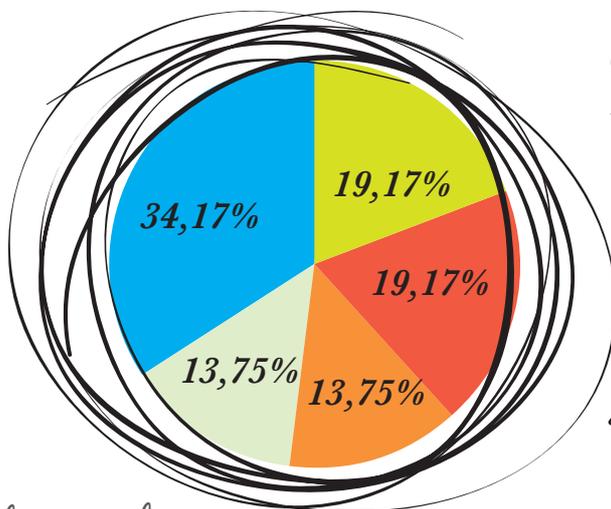


Riportiamo infine di seguito gli ultimi tre quesiti ripilogativi proposti ai partecipanti e i relativi risultati:

Se pensi ad altre cooperative del nostro settore, come pensi che siano le condizioni di lavoro rispetto a Socioculturale?



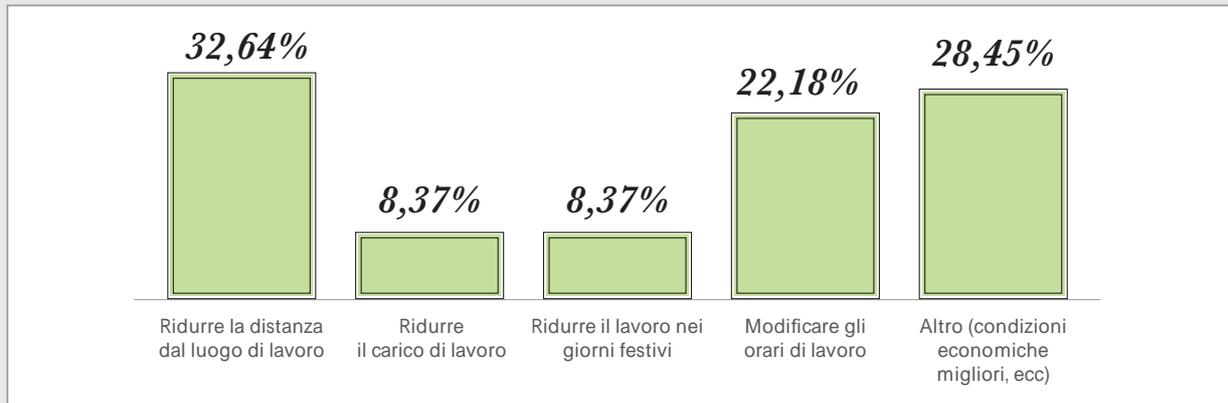
● peggiori ● quasi peggiori ● uguali ● quasi migliori ● migliori



Consigliaresti ad un figlio o ad una figlia il Tuo stesso lavoro?

● Assolutamente no
● no
● Forse
● Sì
● Certamente sì

Se dovessi lasciare Socioculturale per migliorare il rapporto vita privata-lavoro, cosa preferiresti?



L'attività di monitoraggio del clima interno viene garantita anche attraverso periodici incontri con tutto il personale dei vari cantieri, con cadenze diverse a seconda della tipologia di servizio e di appalto e comunque definiti dal Piano dei Controlli. Durante questi incontri di coordinamento vengono verificati alcuni aspetti legati anche alla gestione e al coordinamento del cantiere, alla corretta applicazione delle modalità di lavoro nonché all'assunzione del personale.

La formazione delle risorse umane

Anche per l'esercizio appena concluso è stato consistente l'investimento nella formazione soprattutto 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, personale di biblioteca e museale.

Nell'ottica del miglioramento continuo che cerchiamo da sempre di perseguire, stiamo portando avanti un progetto di formazione online tramite una piattaforma opportunamente strutturata ad

accogliere corsi di ogni materia, a partire dalla sicurezza fino all'aggiornamento professionale ed alla formazione/informazione sulla Cooperativa, i suoi organi, le sue normative e i suoi sistemi di gestione.

Alcuni dati relativi all'anno 2015:

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NELL'ANNO

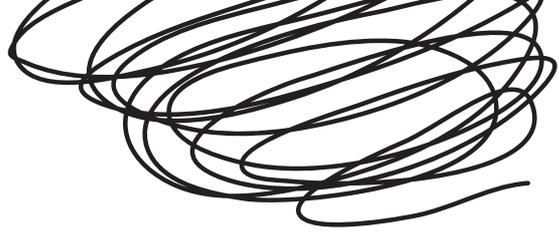
8039

PERSONALE CHE HA PARTECIPATO A CORSI DI FORMAZIONE

735

PERCENTUALE DI PERSONE FORMATE RISPETTO AL TOTALE

69%



Corsi svolti dal personale durante l'anno 2015:

DESTINATARI INTERVENTO FORMATIVO	DESCRIZIONE DELLA FORMAZIONE
<i>Personale Amministrativo</i>	Corso di formazione "Gestione attività e processi di pianificazione e controllo di gestione"
<i>Educatrici</i>	Percorso formativo composto dai seguenti corsi: <ul style="list-style-type: none">• Igiene posturale• Sviluppo psicomotorio• Comunicazione interpersonale e assertività
<i>Sanitario e riabilitativo</i>	Percorso formativo composto dai seguenti corsi: <ul style="list-style-type: none">• "Il metodo analogico intuitivo";• "Adattamento e semplificazione dei libri di testo";• "Uso delle mappe concettuali nella didattica".
<i>Assistenti alla comunicazione</i>	Percorso formativo composto dai seguenti corsi: <ul style="list-style-type: none">• "Conoscenza più approfondita della CAA";• "Lettura e discussione di casi clinici complessi";• "Introduzione al Braille informatico".
<i>Assistenti alla comunicazione</i>	Corso di formazione dal titolo "Il metodo analogico intuitivo"
<i>Assistenti alla comunicazione</i>	Seminari in presenza organizzati nell'ambito del Master di I livello "A.C.D.S." realizzati da Italian University on Line (IUL)
<i>Assistenti alla comunicazione</i>	Corso di formazione online dal sito www.vederesentire.it Modulo I, Modulo II e Modulo III
<i>Personale OSS</i>	Tutela della salute dei lavoratori durante Movimentazione Manuale di Carichi in ambito Socio-Sanitario.
<i>Personale infermieristico</i>	Percorso formativo composto dai seguenti corsi: <ul style="list-style-type: none">• Movimentazione dei carichi-analisi dei fattori di rischio individuali, analisi delle modalità operative e dell'utilizzo di ausili• La contenzione del paziente aspetti legislativi• Trasferimenti del malato: letto-carrozzina e carrozzina-letto, manovre, prese congrue• Malati non collaboranti: utilizzo degli ausili come il sollevatore per i trasferimenti del malato• Il lavoro condiviso: il Team Working, i componenti e le competenze• Il burnout nel lavoro sociale. Strategie di coping e di gestione dello stress• Il disagio lavorativo - situazioni di conflitto e mobbing
<i>Operatori museali</i>	Corso di Lingua Inglese per Operatori museali
<i>Operatori di biblioteca</i>	Corso di Aggiornamento "Sotto le coperte 2: storia e conservazione delle legature"



Accanto ai corsi qui elencati, durante l'anno ha preso corpo in collaborazione con Cassa Colf e Ce.Mu. Centro Multiservizi Srl, un progetto di formazione e informazione rivolto a collaboratrici domestiche e assistenti famigliari sviluppato in dieci città nell'intero territorio nazionale, in tre moduli formativi per un totale di 40 ore.

Esito formazione 2015 presso il Centro Redulco

Nel corso dell'anno 2015 gli eventi formativi obbligatori per il personale sono stati effettuati: ci si riferisce alla formazione sul SGSS, sia per quanto riguarda il modulo base che il modulo avanzato ed alla formazione relativa alla gestione della privacy. Gli eventi pianificati nel piano di formazione per il 2015 sono stati sviluppati conformemente alla loro programmazione.

Si evidenzia la realizzazione di fasi di formazione/addestramento del personale in relazione alla gestione ed utilizzo della interfaccia software per la rintracciabilità del servizio, a seguito delle integrazioni avvenute in corso d'anno; questa attività aveva preso il via a fine anno 2014 relativamente all'utilizzo della nuova interfaccia software di gestione dei dati sanitari e riabilitativi dell'utenza, piattaforma che è naturalmente in crescita ed in adeguamento alla luce delle necessità emergenti. La formazione che è stata sviluppata sul tema dei disturbi di apprendimento rappresenta un obbligo per il mantenimento dell'accreditamento per la determinazione diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento.



#50 Sistema interno

Si sono svolte inoltre sessioni formative sui temi della tutela della privacy, della Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e del modello organizzativo rappresentato dal Sistema di gestione integrato. Infine sono state dedicate molte sessioni di studio e di lavoro di ricerca, suddivise per aree di intervento, finalizzate alla ridefinizione dei protocolli per la definizione del profilo funzionale; dopo la fase di approvazione in Equipe generale si procederà alla pubblicazione della nuova revisione del protocollo.

Nel corso del 2015 sono stati sviluppati i seguenti eventi, classificati come bisogni formativi che la Direzione ha ritenuto funzionali al perfezionamento delle potenzialità professionali del Centro e valutati autorevoli per l'attivazione di buone prassi all'interno del servizio:

- BLS-d (Basic Life Support and early Defibrillation) - Retraining
- BLS-d (Basic Life Support and early Defibrillation) - Base
- Il bambino iperattivo e disattento
- DSA Di coltà di apprendimento e BES: Updating sullo stato dell'arte attuale entro i contesti diagnostico, riabilitativo e pedagogico
- I disturbi dello spettro autistico modello del laboratorio psicoeducativo per l'intervento.



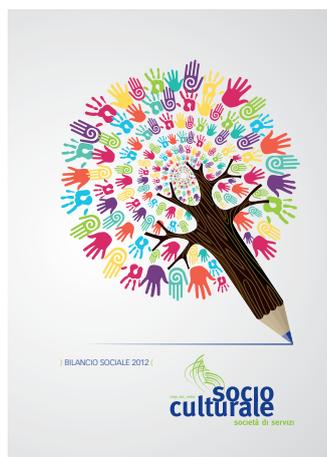
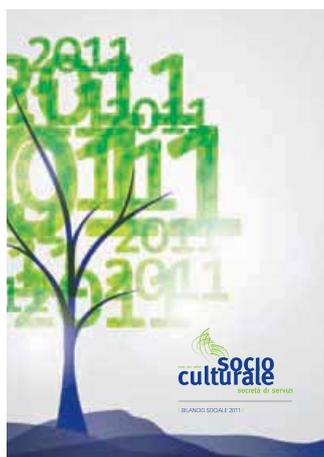
La comunicazione sociale

La comunicazione con i Soci e i dipendenti, nonché con tutti i nostri interlocutori viene garantita attraverso molteplici canali per informare e aggiornare sulle attività svolte, sulle iniziative in corso, sulle scelte direzionali, e sul mantenimento delle nostre politiche di responsabilità sociale.

L'obiettivo è la trasparenza e la diffusione capillare, così da poter raggiungere i diversi settori e le diverse zone d'Italia in cui la Cooperativa opera.

Gli strumenti utilizzati sono:

- Il sito internet periodicamente aggiornato sia con le novità relative ai due settori, sia con l'inserimento di moduli e procedure da utilizzare come prassi nei diversi servizi in gestione.
- La newsletter aziendale: "Socioculturale Notizie" pubblicato indicativamente ogni trimestre.
- Il Bilancio Sociale, rappresenta il punto di massima espressione della nostra comunicazione sociale; i traguardi raggiunti, i nuovi obiettivi, i nostri servizi, ogni aspetto viene analizzato e condiviso con i nostri stakeholder. 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.



- Le bacheche di cantiere, nelle quali sono condivisi tra i dipendenti avvisi di servizio, convocazioni di Assemblee, comunicazioni importanti e con carattere di urgenza.
- L'intranet aziendale. Con l'introduzione dei nuovi software per la gestione del personale abbiamo aperto un nuovo canale diretto di comunicazione con i nostri soci e dipendenti. Accedendo infatti al proprio pannello sul portale della Cooperativa ogni dipendente potrà visualizzare tutte le ultime comunicazioni e avvisi, i documenti aziendali e i documenti relativi alla sua mansione.

” La comunicazione non è quello che diciamo, bensì quello che arriva agli altri. ”
 (Thorsten Havener)

↑ #51 Sistema interno

Riportiamo di seguito le relazioni rispettivamente del nostro Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e del nostro Responsabile al Trattamento dei Dati Personali.

La sicurezza sui luoghi di lavoro

Nel corso del 2015 la Cooperativa ha lavorato come al solito per fare in modo che il Sistema di gestione della Sicurezza sia parte integrante della gestione aziendale.

In un anno che ha visto molte modifiche del D.Lgs. 81/08, primo fra tutte la nuova etichettatura dei preparati chimici, la cooperativa ha continuato ad investire nell'aggiornamento del DVR, nella formazione del personale, nella implementazione di procedure sempre più puntuali per la gestione della sicurezza in azienda.

La cooperativa, molto complessa dal punto di vista della gamma dei servizi offerti e della distribuzione territoriale, ha coerentemente aggiornato i propri documenti, difendendo le scelte e le valutazioni fatte anche in occasione di controlli da parte di organi di vigilanza. Cito a titolo esemplificativo i controlli avuti nei Musei Civici Veneziani e nel servizio riabilitativo sanitario di Genova dove abbiamo confermato la nostra valutazione lavoratrici madri da interpretazioni meno vantaggiose per le lavoratrici stesse.

Sottolineo, a tale proposito, come le procedure siano importanti non solo per tenere sotto controllo i processi aziendali, ma anche per rispondere ad un obbligo di legge che esime le società da "Responsabilità Amministrativa" nel caso in cui venga commesso un reato presupposto in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Ricordo infatti che il D.Lgs. 231/01 ha introdotto nel nostro ordinamento una nuova forma di responsabilità amministrativa a carico delle società: questo ha determinato la necessità di procedere ad un riflessione del sistema organizzativo societario in ragione delle conseguenze che può subire l'azienda in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati da parte di soggetti apica-

li o dipendenti della stessa. Naturalmente occorre che il comportamento illecito abbia determinato un vantaggio per la società o sia comunque realizzato nel suo interesse, in quanto sono esclusi, per espressa previsione legislativa, tutti quei comportamenti che sono ascrivibili al mero interesse di colui che li compie e che pertanto non hanno ripercussioni sulla società di appartenenza.

Il decreto in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro prevede all'art. 30 una forma di esonero dalla responsabilità amministrativa se la società dimostra di avere adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire la realizzazione dei reati contemplati dalla legge. Proprio il Decreto 231, in una sua prima versione, contemplava la responsabilità della società in relazione ad un'ampia gamma di reati dolosi tra cui quelli contro la Pubblica Amministrazione, i reati societari o i delitti contro l'industria e il commercio. Tuttavia con l'introduzione del D.Lgs 81/08 è stato ampliato il campo d'applicazione dei reati presupposto, introducendo anche reati di natura colposa in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Pur prevedendo la legge l'adozione del modello organizzativo in termini facoltativi e non obbligatori, di fatto la Nostra cooperativa che opera prevalentemente con Enti Pubblici, non può sottovalutare la predisposizione di un'adeguata struttura organizzativa per non far scattare la responsabilità della società al momento della commissione del reato con le onerose conseguenze che la legge pone in capo alla società.

Qualora, infatti, l'ente adotti il modello previsto dalla legge si potrà ragionevolmente invocare la clausola di esonero dalla responsabilità prevista dall'art. 6 sempre che siano rispettati i requisiti in esso indicati.

Nel corso del 2015 abbiamo lavorato molto per ottimizzare il nostro modello organizzativo 231

#52 Sistema interno

Il potere ha solo un dovere:
assicurare la **sicurezza** sociale
alla **gente**.
(Benjamin Disraeli)

per adeguarlo sempre più alla nostra Cooperativa. Grazie al lavoro svolto e ai controlli del nostro Organismo di Vigilanza (OdV) ci siamo resi conto che erano presenti ambiti in cui era necessario un intervento di miglioramento, pertanto siamo intervenuti direttamente revisionando alcune procedure o parte di esse affinché fossero esimenti dal non commettere un reato presupposto. L'applicazione del Modello Organizzativo prevede che tutti coloro che fanno parte della cooperativa possono essere sanzionati per il mancato rispetto delle procedure aziendali mediante l'applicazione di un sistema sanzionatorio che per i soci-lavoratori equivale all'applicazione del contratto di lavoro.

A tale proposito ricordo gli obblighi dei lavoratori in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro:

- rispettare le norme e le istruzioni che provengono dal datore di lavoro in materia di protezione;
- utilizzare in modo adeguato le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di trasporto e i dispositivi di sicurezza;
- adoperare correttamente i dispositivi di protezione;
- segnalare immediatamente al datore di lavoro qualsiasi eventuale condizione di pericolo, adoperandosi per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente;
- non rimuovere o modificare i dispositivi di sicurezza;
- non agire autonomamente in operazioni o manovre che possono comportare dei rischi per gli altri lavoratori;
- prendere parte ai programmi formativi e di addestramento predisposti dal datore di lavoro;
- qualora previsto sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente.

Infortuni

Nel 2015 abbiamo registrato 16 infortuni (Tabella 1), di cui la metà in itinere. Rispetto agli anni precedenti si osserva un aumento del numero di tali eventi e dei relativi giorni totali di assenza dal lavoro. Non considerando gli infortuni in itinere il numero di infortuni è, tuttavia in linea con quello degli anni precedenti, se consideriamo anche l'aumento delle ore lavorate. Gli infortuni in itinere invece risultano quest'anno molto di più rispetto allo scorso, passando infatti da 3 eventi nel 2014 a 8 nel 2015, triplicando i relativi giorni di assenza dal lavoro (Tabelle 2 e 3).

ANNO	2013	2014	2015
N °Dipendenti assicurati INAIL	1374	1788	1620
N °ore lavorate	800.367	901.050	940.943
N °infortuni totali	13	9	16
N °GG infortunio totali	235	226	249

Tabella 1. Infortuni aziendali totali 2015 (considerati anche i lavoratori che si infortunano in itinere)

No itinere	Itinere
8	8
123	126

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015
<i>N °Dipendenti assicurati INAIL</i>	1550	1555	1374	1788	1620
<i>N °ore lavorate</i>	743.543	748.885	800.367	901.050	940.943
<i>N °infortuni</i>	7	7	6	6	8
<i>Indice di frequenza</i>	9,41	9,35	7,50	6,66	8,50
<i>Indice di gravità</i>	0,17	0,18	0,05	0,22	0,13
<i>Tasso di infortuni</i>	4,52	4,50	4,37	3,36	4,94

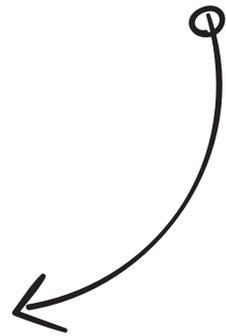
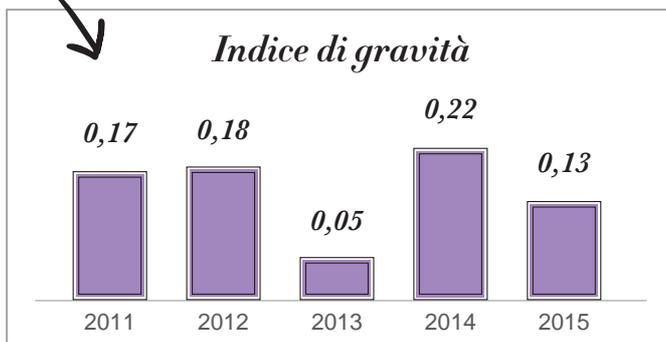
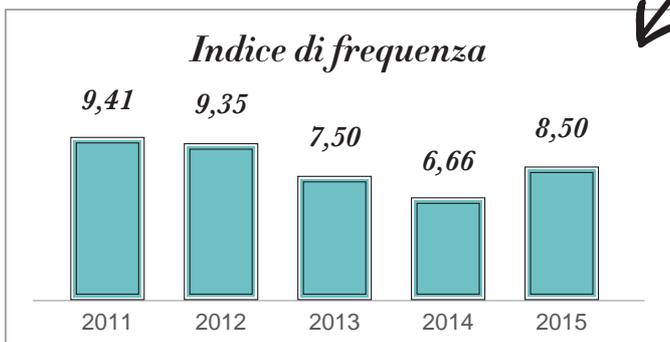
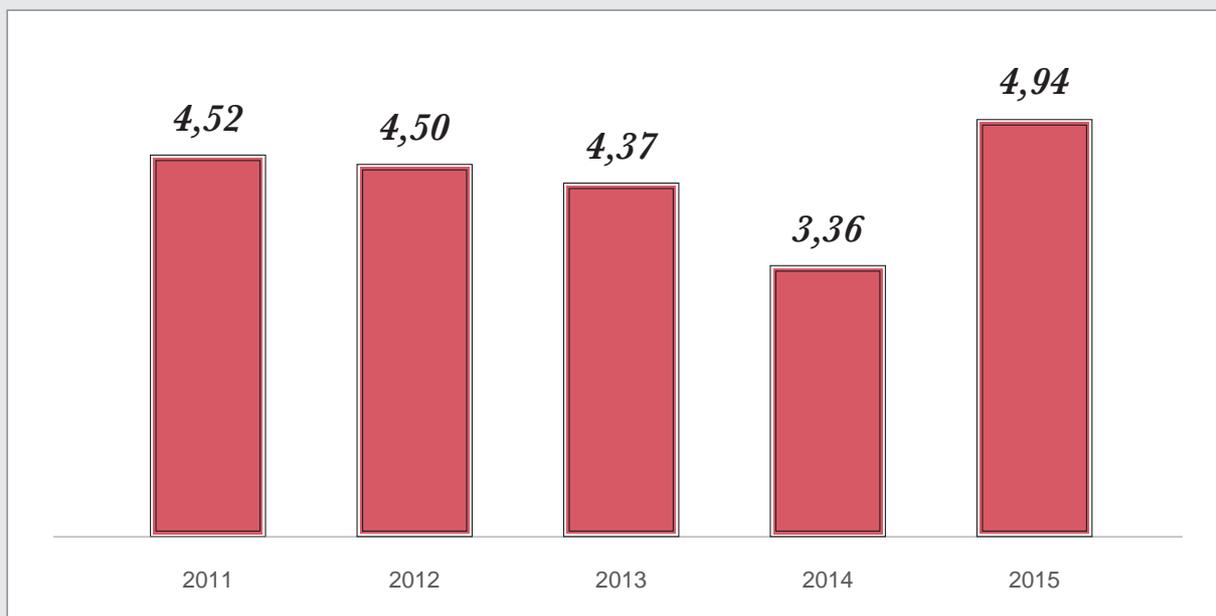


Tabella 2. Infortuni aziendali 2015 (non considerati i lavoratori che si infortunano in itinere)

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



Tassi di infortunio



GIORNI DI INFORTUNIO	2013	2014	2015
<i>totali</i>	235	226	249
<i>in itinere</i>	194	30	126
<i>no itinere</i>	41	196	123

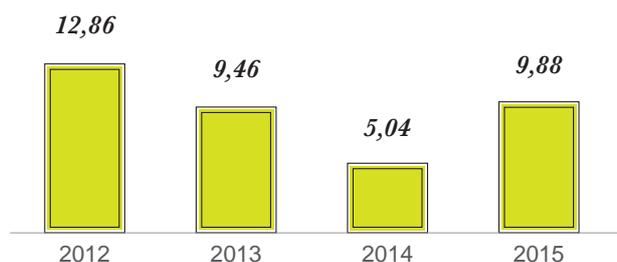
Rispetto al numero “assoluto” di infortuni, si può notare come il valore del tasso di infortuni sia tornato in linea con i valori degli scorsi anni.

Tabella 3

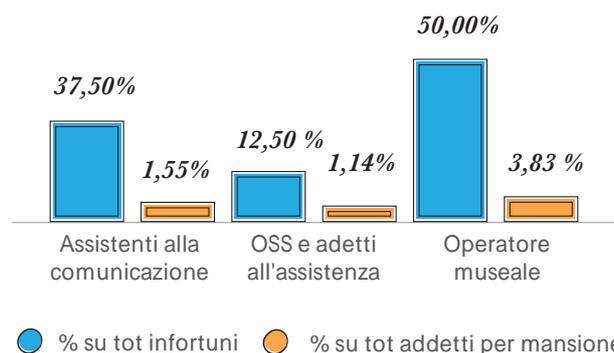
ANNO	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Indice di frequenza totale*</i>	21,52	26,71	16,24	9,99	17,00
<i>Indice di gravità totale*</i>	0,50	0,62	0,29	0,25	0,26
<i>Tasso di infortuni totale*</i>	10,32	12,86	9,46	5,04	9,88

Tabella 4 (*) considero anche infortuni in itinere

Tasso di infortuni totale

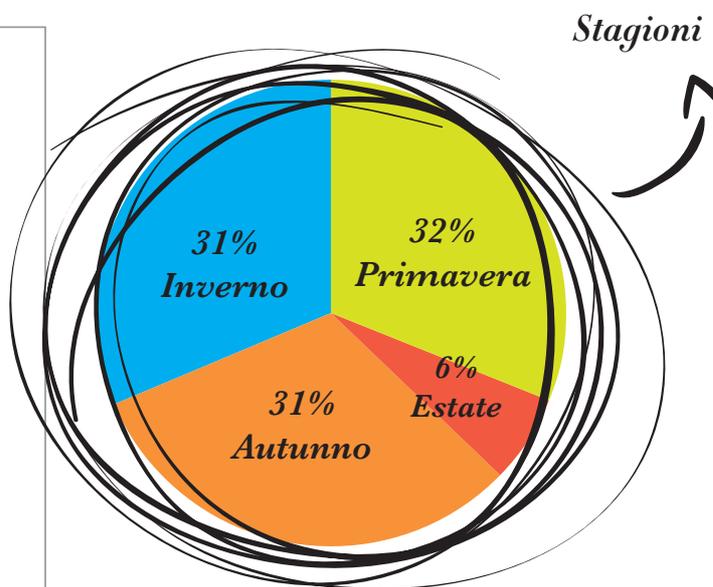
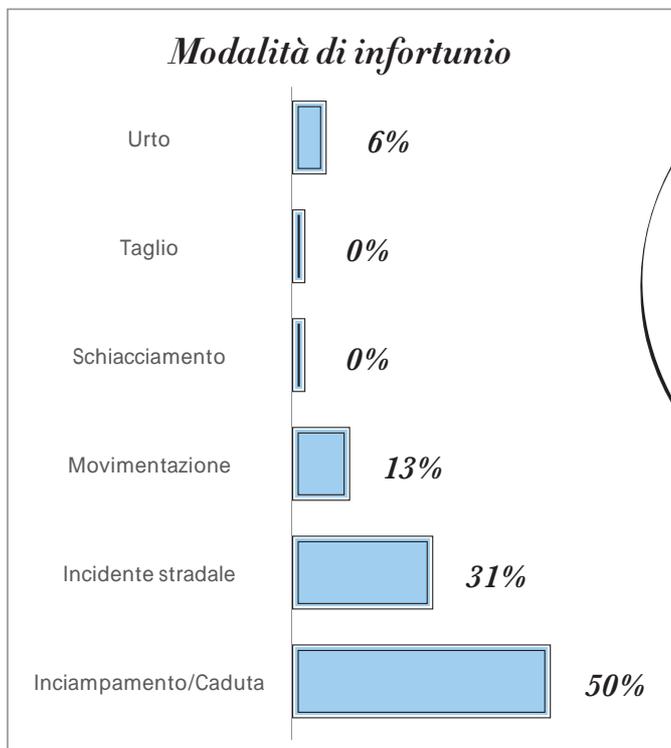


Infortuni e mansioni



Gli infortuni sono quest'anno distribuiti in egual misura tra i due settori, coinvolgendo nel settore Educativo Culturale soprattutto operatori museali (il 50% degli infortuni accorsi) e nel Settore Sociale Assistenti alla comunicazione (quasi il 40% degli infortuni accorsi) e Operatori Socio Sanitari.

Sia per gli infortuni non in itinere che per gli infortuni in itinere, la principale modalità di infortunio è l'inciampamento o caduta accidentale, non dovuta generalmente a problematiche nella pavimentazione ma a mera disattenzione. Stagionalmente invece i dati sono piuttosto uniformi tranne per quanto riguarda l'estate dove tuttavia il numero di ore lavorate mensili sono nettamente inferiori (ad esempio poco più di 40.000 in agosto e ben 98.000 a marzo).



Formazione sicurezza e ambiente

Come anticipato la Cooperativa ha investito notevoli risorse nella formazione e comunicazione in materia di sicurezza (indipendentemente dal contratto di lavoro che lo lega alla Cooperativa) con una formazione di base di 4 ore comune a tutte le mansioni e una formazione specifica di 4, 8 o 12 ore a seconda della mansione.

Se guardiamo alla formazione come misura di sicurezza, la normativa ci chiede - a fronte di rischi lavorativi - "l'adozione di misure di sicurezza che eliminino o riducano, nei limiti del tecnicamente fattibile, la loro entità o quella delle conseguenze del loro verificarsi". In questo senso la formazione alla sicurezza "è l'unica misura che può essere validamente opposta alle situazioni di rischio residuo": è dalla formazione che può derivare da parte del lavoratore il comportamento idoneo a "tenere sotto controllo un rischio quando tutte le altre misure poste in atto non siano state in grado di eliminarlo". Ad esempio, in una situazione in cui nonostante le precauzioni tecniche previste esista un rischio biologico, la misura di sicurezza non è rappresentata dall'uso di Dispositivi di Protezione individuali (DPI), bensì dal fatto che il DPI sia effettivamente portato dai lavoratori esposti. E "questo dipende dal loro corretto comportamento che

a sua volta è il frutto della corretta formazione".

Lefficacia della formazione erogata viene misurata sia mediante dei test finali sulla verifica di apprendimento che mediante una verifica sui luoghi di lavoro dei comportamenti adottati.

In merito agli obblighi formativi ricordiamo che la normativa attualmente in vigore prevede che ciascun lavoratore riceva una formazione iniziale la cui durata varia dalla mansione svolta. Al termine di questo primo periodo formativo (composto da una formazione base e da una formazione specifica) ogni 5 anni i lavoratori devono ricevere 6 ore di formazione specifica.

Nel corso del 2015 sono stati coinvolti in processi formativi **438** lavoratori per la formazione attinente al comma 1 lettera a) dell'art. 37 (concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza) e **384** lavoratori sulla formazione attinente al comma 1 lettera b) dell'art. 37 (rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda).

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

Di seguito un breve riepilogo dei corsi svolti:



DESTINATARI	TITOLO	OBIETTIVO
Personale museale	Corso di formazione "Assistenza ai disabili: Relazione, relazione di aiuto, aiuto alla persona disabile nella mobilitazione ordinaria e nella emergenza"	Acquisire conoscenze teoriche e pratiche sulle tecniche di mobilitazione di utenti affetti da inabilità motoria da utilizzare in situazione ordinaria o di emergenza
Personale museale	Corso di "Aggiornamento formazione sicurezza in lingua inglese e richiamo antincendio con prova pratica"	Fornire ai partecipanti gli strumenti idonei e necessari per effettuare un intervento contro il rischio incendio in lingua inglese
RLS	Corso "RLS Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza".	Corso di formazione obbligatoria per i nuovi RLS eletti dai lavoratori
Preposti per la sicurezza	Corso "Preposti per la sicurezza aggiornamento"	Corso di aggiornamento dedicato ai preposti per la sicurezza
Tutte le mansioni	Corsi di formazione in materia di sicurezza corso base 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Sono definiti i concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza
Operatori museali; Personale di biblioteca; Personale amministrativo	Corsi di formazione in materia di sicurezza rischio basso 4 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Sono forniti ai partecipanti i seguenti contenuti: Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
Assistenti alla comunicazione; Educatori; Operatori Socio Sanitari	Corsi di formazione in materia di sicurezza rischio medio 8 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Sono forniti ai partecipanti i seguenti contenuti: Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza
Infermieri	Corsi di formazione in materia di sicurezza rischio alto 12 ore (secondo art.36 e 37 d-lgs 81/08)	Sono forniti ai partecipanti i seguenti contenuti: Rischi riferiti alla mansione; Rischio elettrico; Procedure di emergenza Scivolamento e inciampo, urto e caduta; Movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi; Rischio incendio; Figure della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; Incidenti stradali e viabilità; Segnaletica di sicurezza; Lavori in quota
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento antincendio medio e alto rischio	Sono fornite le conoscenze e gli strumenti per svolgere il ruolo di lavoratore addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione dell'emergenza
Tutte le mansioni	Corsi di formazione e aggiornamento di primo soccorso	Sono forniti gli strumenti idonei e necessari per effettuare un intervento di "primo soccorso" nell'ambiente lavorativo

Il trattamento dei dati personali

Il D.lgs. 196/2003, il Codice in materia di Protezione dei Dati Personali, obbliga gli Enti, le Aziende e anche le Cooperative, al rispetto di una serie di prescrizioni a tutela delle persone interessate dalle attività aziendali.

Il 2015 è stato l'anno in cui Socioculturale ha sviluppato un nuovo sistema dedicato alla protezione dei dati personali dei Soci, dei Dipendenti e degli Utenti dei servizi erogati.

In quest'ottica, in accordo con la Direzione e i Responsabili della Cooperativa, è stata intrapresa un'attività di verifica e aggiornamento della documentazione, delle procedure e dei sistemi per garantire sempre la massima protezione possibile alla enorme mole di dati che quotidianamente sono trattati dalla Cooperativa.

Attraverso degli audit periodici mirati è stato verificato lo stato del sistema Privacy e successivamente sono state apportate le necessarie modifiche o correzioni.

L'attenzione è ed è stata continua soprattutto nelle attività dove sono trattati dati personali cosiddetti "sensibili", cioè quelli idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale. Al fine di mantenere la conformità alla normativa e efficiente il sistema, almeno annualmente sono verificati gli ambiti di trattamento, gli incarichi degli operatori e soprattutto le misure di protezione applicate sia ai sistemi informatici che alle procedure manuali quali per esempio l'archiviazione di documenti cartacei.

Tra i settori di attività di Socioculturale, quelli Educativo, Assistenziale e Socio Sanitario sono quelli che richiedono una maggior attività di controllo e partecipazione. La maggior parte degli utenti di questi settori sono minori e questo è un ulteriore motivo di cura per i dati personali che devono essere oggetto di misure di tutela maggiori rispetto agli adulti per scongiurare il trattamento illecito di dati per finalità pedo-pornografiche o altre tipologie di reati.

Nelle attività Educative il trattamento di dati per-

#58 Sistema interno

sonali è rivolto ad Utenti in età scolare e spesso con la presenza di deficit cognitivi o fisici. In questi casi il lavoro è stato svolto per garantire la massima attenzione da parte degli operatori al trattamento dei dati degli utenti a cui sono associati quelli di familiari o terzi.

Nell'ambito Assistenziale il trattamento dei dati personali è altrettanto delicato dovendo supportare gli utenti e le loro famiglie in situazione di disagio sociale o in presenza di persone diversamente abili o, come nel caso di residenze per anziani, di persone con patologie e necessità assistenziali specifiche.

Nel settore Socio Sanitario, l'ambito di trattamento è ancora più critico. Il trattamento dei dati sanitari è un argomento particolarmente delicato in quanto questa tipologia di dati personali, riguarda informazioni connesse allo stato di salute fisica o mentale dell'interessato. Le attività del Centro R.Ed.U.L.Co. per esempio, sono particolarmente complesse dal momento che la maggior parte degli utenti sono minori, molti non italiani, portatori di patologie anche di carattere genetico (sordità, autismo...).

Nei campi sopra descritti, si è proceduto con interventi formativi mirati volti a informare e mettere a conoscenza degli operatori quali fossero le regole da seguire e i comportamenti da adottare. Per quanto riguarda il settore Educativo Culturale le attività sono state concentrate sulla verifica degli ambiti di trattamento di erenziati per area e compiti assegnati agli operatori; alla luce di questa attività sono state redatte, come del resto per gli altri settori di attività, idonee lettere d'incarico al trattamento dei dati personali per ogni incaricato sia interno che esterno.

Le attività degli utenti della Cooperativa sono state anch'esse sottoposte a controlli e verifiche che hanno portato all'adozione di procedure atte a garantire la protezione dei dati personali di tutti i portatori d'interessi di Socioculturale.

Il 2016 molto probabilmente vedrà l'approvazione del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali. Il provvedimento garantirà a tutti i cittadini dei 28 Paesi membri la stessa legislazione in materia.

Il G.D.P.R. (Regolamento Generale Europeo per la Protezione dei Dati) imporrà nuove regole e nuovi obblighi alle imprese, Socioculturale sarà pronta ad affrontare questa nuova sfida per garantire ai suoi Soci, Dipendenti e Utenti la miglior protezione dei dati possibile.

Per Socioculturale
Il Responsabile Trattamento
Dati Personali Massimo Giuriati

#59 Sistema interno

Sistema mercato

Sistema mer cato,,

- *I Committenti pubblici e i Clienti privati* #62
- *I fornitori* #63
- *I partner* #65
- *I risultati* #66

sistemi “mercato”

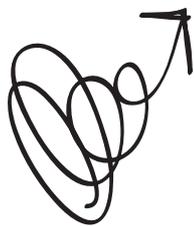
#62 Sistema mercato

La cultura è un bene comune primario come l'acqua; i teatri le biblioteche i cinema sono come tanti acquedotti.
(Claudio Abbado)

I Committenti pubblici e i Clienti privati

Anche nel 2015 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, Padova e Treviso 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
- Provincia di Cagliari
- Città metropolitana di Venezia
- Città di Torino
- Comune di Cagliari
- Comune di Genova
- Comune di Treviso
- Comune di Bergamo



Inoltre ricordiamo anche:

- Fondazione Musei Civici di Venezia
- Fondazione Brescia Musei. Musei Civici
- Ministero dei Beni delle Attività Culturali e Del Turismo
- Museo Nazionale dell'Automobile "Avv. Giovanni Agnelli"
- 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)

I fornitori

La selezione e valutazione dei fornitori di Socio-culturale 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:

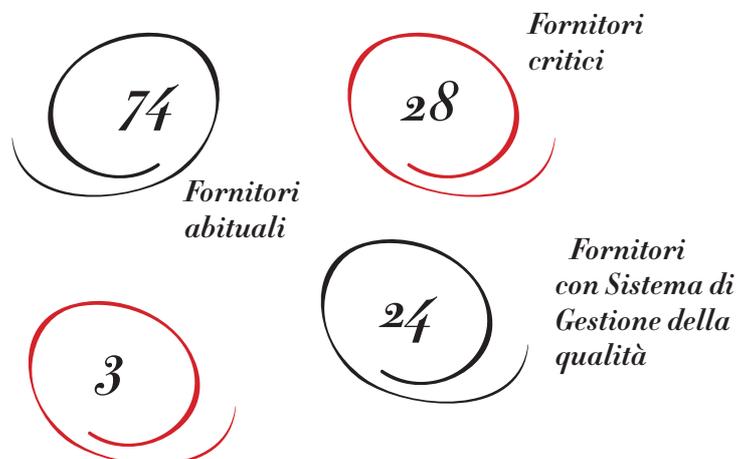
- Dispositivi di Protezione individuale;
- Servizi di catering e fornitori di derrate alimentari;
- Divise;
- Servizi di consulenza professionale;
- Infermieri professionali.

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 consegna, i prezzi e l'assistenza ricevuta. I parametri variano per gli infermieri, valutati coerentemente alla tipologia di servizio svolto, ovvero verificando elementi come la disponibilità e il rispetto dell'orario di lavoro, la competenza e la capacità di relazione. Allo stesso tempo i fornitori saranno valutati secondo il Sistema di gestione della Responsabilità sociale attraverso la fornitura di un questionario informativo, le cui risposte dovranno essere conformi ai requisiti normativi per una percentuale pari o superiore

re 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. Nell'ambito del Modello Organizzativo è stata predisposta la procedura sulla gestione degli acquisti e sul monitoraggio dei fornitori in data 05/05/2015 è stato predisposto il "piano di controllo fornitori 2015". Entro il 2016, 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 negativi che non rispecchiano davvero la qualità del soggetto. Come da piano 2015, sono stati contattati e valutati tutti i nuovi fornitori e alcuni nostri fornitori da tempo non sottoposti a verifica: di questi, 3 sono risultati idonei mentre 2 non sono risultati qualificati.

In merito alla verifica in loco dei fornitori si è positivamente concluso l'audit presso un fornitore selezionato come richiesto dal Riesame della Direzione dello scorso anno.

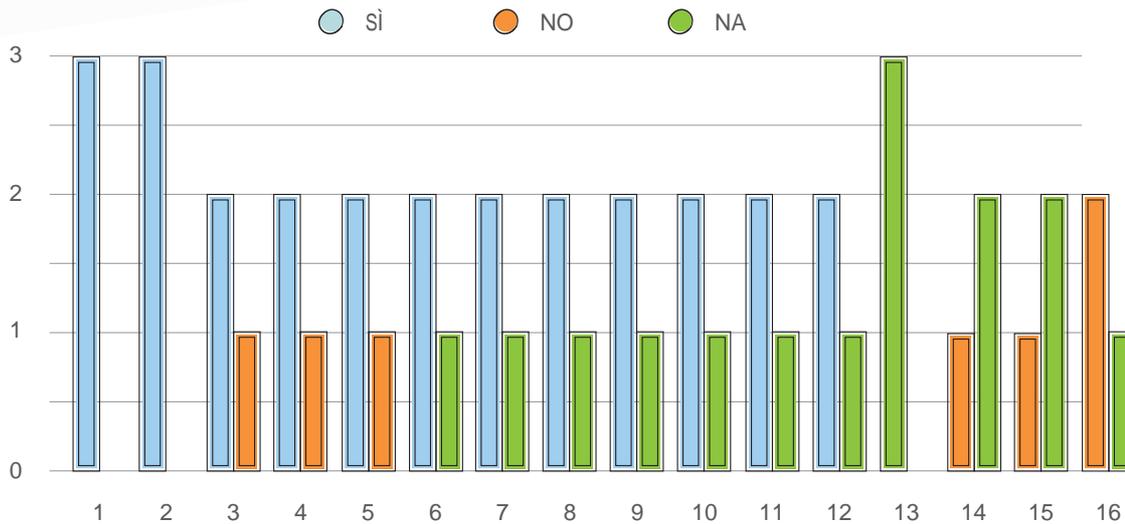


Fornitori con Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ma molti di più coloro che adottano Codici di condotta volontari o che hanno nominato Comitati di salvaguardia e tutela della responsabilità sociale.

Valutazione nuovi fornitori

#64 Sistema mercato

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



I partner

Partecipazione sociale

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

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 e Consorzio “Zenit Sociale”. Nasce nel 2000, sulla base di un progetto imprenditoriale con una grande attenzione al sociale. Fondato grazie a realtà cooperative quali il Gruppo Gesin-Proges, Facchini Mercato Ortofrutticolo di Parma, Girasole di La Spezia, si è ampliato a livello locale per poi diffondersi anche sul territorio nazionale e oggi conta un insieme di 18 cooperative e loro società. Gli assetti del Consorzio si sono ampliati nel 2007, grazie alla creazione del progetto “Facility Management” che puntava a svolgere attività multiservizi. Dal 2014 i servizi welfare sono di competenza del nuovo Consorzio Sociale “Zenit Sociale” al quale Socioculturale aderisce. Oggi il Consorzio ha un fatturato in costante crescita, crea posti di lavoro ed è membro di Legacoop.

- 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 alla Società Energia Solidale Srl.

Nel panorama della cooperazione nazionale Socioculturale aderisce a Legacoop. Quest'anno la quota associativa versata è stata di euro 21.560,00.

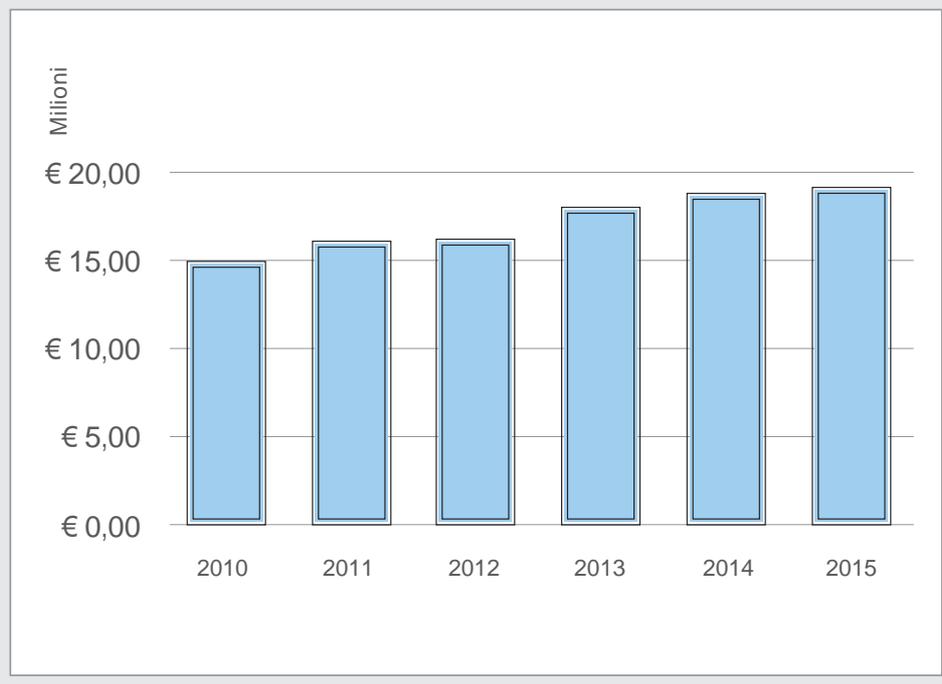
I risultati

Andamento del fatturato

L'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un utile netto pari ad € 299.735 e un valore della produzione di € 19.375.340.

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

ANNO	FATTURATO
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
2015	€ 19.375.340,00



Ripartizione del valore aggiunto

Nel 2015 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 16.975.340,34, la Tabella riportata di seguito ne illustra la composizione.

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.

”

Il *valore* di un'idea
sta nel metterla in *pratica*.

(Thomas Alva Edison)

”

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2015	2014	2013
<i>A) Valore della produzione</i>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	19.095.615,62	18.685.874,69	17.647.898,29
- rettifiche di ricavo			
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	23.865,99	66.921,57	39.901,36
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	260.785,77	282.652,46	465.253,55
Ricavi della produzione tipica	19.380.267,38	19.035.448,72	18.153.053,20
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
<i>B) Costi intermedi della produzione</i>			
<i>6. Consumi di materie prime</i>			
<i>Consumi di materie sussidiarie</i>			
Consumi di materie di consumo	90.033,05	82.272,79	91.977,95
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	75.018,74	49.809,39	55.461,38
7. Costi per servizi*	1.704.088,66	2.047.691,69	2.195.399,73
8. Costi per godimento di beni di terzi	185.291,84	190.803,80	265.736,99
9. Accantonamenti per rischi		69.000,00	210.000,00
10. Altri accantonamenti	333.667,68	43.873,11	57.411,78
11. Oneri diversi di gestione	40.669,98	41.263,79	83.555,82
Totale costi	2.428.769,95	2.524.714,57	2.959.543,65
Valore aggiunto caratteristico lordo	16.951.497,43	16.510.734,15	15.193.509,55



C) Componenti accessori e straordinari

12. +/- Saldo gestione accessoria	9.251,39	1.533,95	616,75
<i>Ricavi accessori (Interessi bancari)</i>	16.752,39	6.153,95	616,75
<i>- Costi accessori</i>	7.501,00	4.620,00	
13 +/- Saldo componenti straordinari	14.591,52	-59.889,45	10.218,10
<i>Ricavi straordinari (Sopr. Attive)</i>	18.939,35	50.157,55	26.096,83
<i>- Costi straordinari</i>	4.347,83	110.047,00	15.878,73
Valore aggiunto globale lordo	16.975.340,34	16.452.378,65	15.204.344,40

Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni

Valore aggiunto globale netto

*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza

”

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./%)

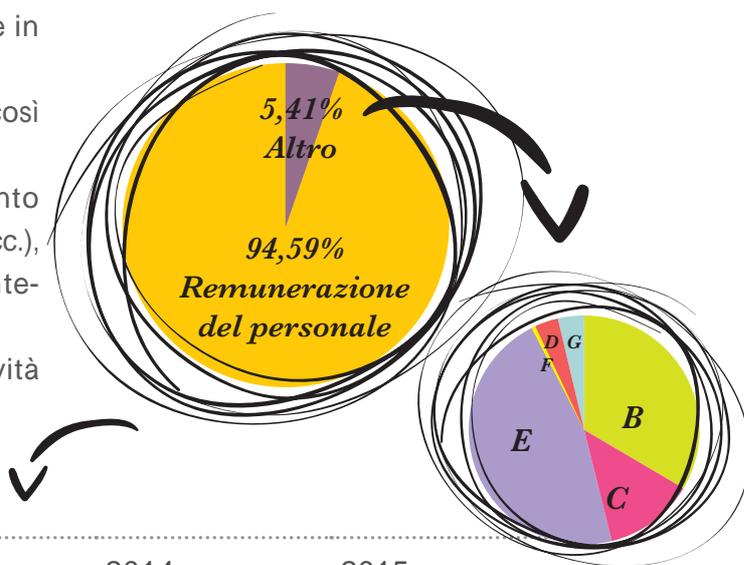
	2015	2014	2013
<i>A - Remunerazione del personale</i>	16.056.926,43	15.495.399,72	14.209.697,43
<i>Personale non dipendente</i>	591.201,40	830.586,13	762.587,20
<i>Personale dipendente</i>			
<i>a) remunerazioni dirette</i>	12.380.430,02	11.626.084,13	10.726.983,72
<i>b) remunerazioni indirette</i>	3.085.295,01	3.038.729,46	2.720.126,51
<i>c) quote di riparto del reddito</i>			
<i>B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione</i>	306.745,93	411.912,24	403.422,96
<i>Imposte dirette</i>	197.027,58	291.916,29	280.035,22
<i>Imposte indirette</i>	109.718,35	119.995,95	123.387,74
<i>- sovvenzioni in c/esercizio</i>			
<i>C - Remunerazione del capitale di credito</i>	115.952,98	114.695,54	134.548,30
<i>Oneri per capitali a breve termine</i>	37.877,51	57.531,90	74.255,84
<i>Oneri per capitali a lungo termine</i>	78.075,47	57.163,64	60.292,46

<i>D - Remunerazione dei soci</i>	2.791,23	167,51	2.302,80
<i>Omaggi e attività sociali</i>	2.791,23	167,51	2.302,80
<i>E - Remunerazione dell'azienda</i>	434.171,89	394.931,64	382.144,25
<i>Accantonamenti a riserve</i>	283.242,00	240.298,00	206.179,00
<i>(Ammortamenti)</i>	150.929,89	154.633,64	175.965,25
<i>F - Liberalità esterne</i>	26.655,00	7.555,00	59.765,00
<i>G - Movimento Cooperativo</i>	32.096,88	27.717,00	12.463,66
<i>Valore aggiunto globale netto</i>	16.975.340,34	16.452.378,65	15.204.344,40

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- Il 94,59% di valore aggiunto pari ad € 16.056.926,43 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 5,41% pari ad € 918.413,91 è così ripartito:
 - Pubblica Amministrazione per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc.),
 - Capitale di Credito per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti;
 - Soci per eventuali omaggi erogati e le attività sociali;

- Azienda in quanto l'utile è stato destinato per € 89.921,00 alla riserva legale indivisibile e per € 193.321,00 alla riserva straordinaria indivisibile;
- Liberalità esterne ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali;
- Movimento Cooperativo in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Lega-coop versando alla stessa una quota annua di contributi.



	2014	2015
<i>A - Remunerazione del personale</i>	15.495.399,72	16.056.926,43
<i>B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione</i>	411.912,24	306.745,93
<i>C - Remunerazione del capitale di credito</i>	114.695,54	115.952,98
<i>D - Remunerazione dei Soci</i>	167,51	2.791,23
<i>E - Remunerazione dell'azienda</i>	394.931,64	434.171,89
<i>F - Liberalità esterne</i>	7.555,00	26.655,00
<i>G - Movimento Cooperativo</i>	27.717,00	32.096,88
	16.452.378,65	16.975.340,34



La partecipazione alle gare d'appalto

L'esercizio 2015 ha visto un deciso incremento dell'attività di partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto: siamo passati, infatti, da 99 offerte presentate nel 2014 alle 115 di quest'anno, delle quali 36 sono gare che ci siamo aggiudicati e di queste 22 sono acquisizioni di nuovi servizi.

Tra i nuovi servizi per il Settore Sociale ricordiamo l'adattamento dei servizi educativi in favore di minori e disabili per il Comune di Caravaggio (BG), la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Ponte San Nicolò (PD) e la gara per il servizio all'autonomia dei bambini ed adolescenti disabili nelle scuole nel territorio del municipio di Roma I. In vista dell'avvio di questo nuovo servizio, previsto per l'anno scolastico 2016/2017, stiamo anche prevedendo l'apertura di una nuova sede operativa nella città di Roma.

Tra i maggiori appalti confermati ricordo invece la gestione dei servizi assistenziali ed infermieristici presso la Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in Guerra" di San Donà di Piave, la gestione degli Spazi Cuccioli per il Comune di Venezia e soprattutto i servizi di integrazione scolastica per disabili sensoriali della Città Metropolitana di Venezia.

Il 2015 si è chiuso con una certa soddisfazione anche del Settore Educativo Culturale, in quanto numerose sono stati i nuovi appalti che ci siamo aggiudicati soprattutto in ambito bibliotecario ed in particolare gli appalti indetti dalla Provincia di Cagliari (2 gare, entrambe vinte) e dai Comuni di Selargius (CA), Castelnuovo Scivvia (AL), Biella, Dubino (SO), Bovisio Masciago (MB) e Desio (MB). Analizziamo alcuni dati. Nel corso del 2015 la partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto è notevolmente aumentata rispetto agli anni precedenti; come si può constatare dalla tabella generale sotto riportata, il primo dato che emerge è appunto il notevole incremento delle Istanze presentate in occasione della partecipazione alle gare d'appalto. Siamo passati dalle 101 del 2013 alle 160 del 2015, con un incremento del 29,03% rispetto all'anno precedente.

Istanza

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

Istanze presentate

Anni	DOMANDE			OFFERTE			TOTALI		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Settore Sociale	16	16	19	44	50	57	60	66	76
Settore Educativo Culturale	10	9	26	31	49	58	41	58	84
Totale	26	25	45	75	99	115			
Totale delle Istanze presentate							101	124	160

”

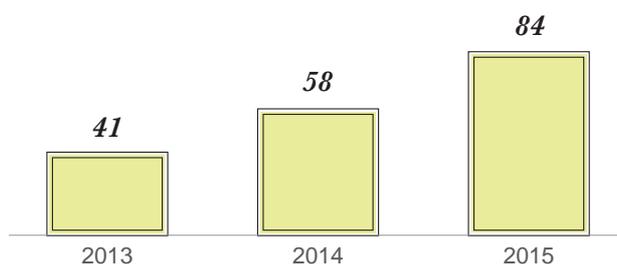
Mostrate **fiducia** nei vostri uomini ed essi faranno in modo di **meritarsela**; trattateli da professionisti seri, ed essi faranno di tutto per non **deludervi**.

(Ralph Waldo Emerson)

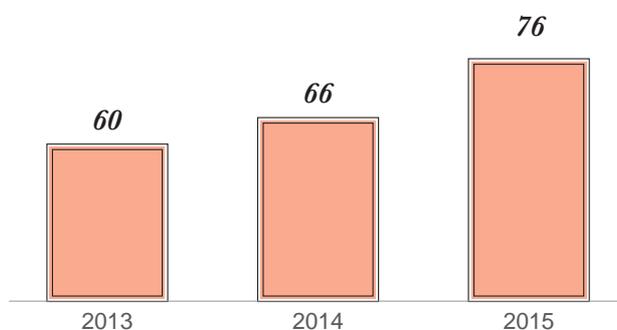
”

Come abbiamo visto, il numero delle istanze presentate è notevolmente aumentato rispetto a quello degli anni precedenti, arrivando a 160. Nello specifico, per quanto riguarda il Settore Sociale, le domande presentate sono passate dalle 16 del 2014 alle 19 del 2015, mentre le offerte, da 50 a 57. È però nel Settore Educativo Culturale che si è registrato l'incremento maggiore. Le domande sono state 26, mentre nel 2014 erano 9 e le offerte sono arrivate a 58, mentre nell'anno precedente erano 9 in meno.

Istanze presentate Settore Educativo Culturale



Istanze presentate Settore Sociale



Appalti Aggiudicati

	SETTORE SOCIALE			SETTORE EDUCATIVO CULTURALE			TOTALE		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Anni	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Offerte	44	50	57	31	49	58	75	99	115
Vinte	17 (10)	21 (12)	13 (9)	9 (5)	14 (8)	23 (5)	26	35	36
%	38,64	42,00	22,81	29,03	28,57	39,66	34,66	33,35	31,30

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



#71 Sistema mercato

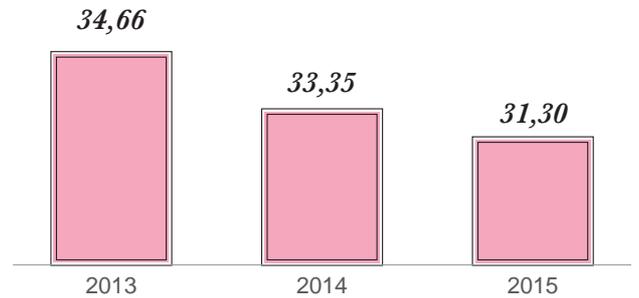


Nonostante il significativo incremento generale delle offerte presentate, la percentuale delle gare subisce una flessione negativa di più del 3%.

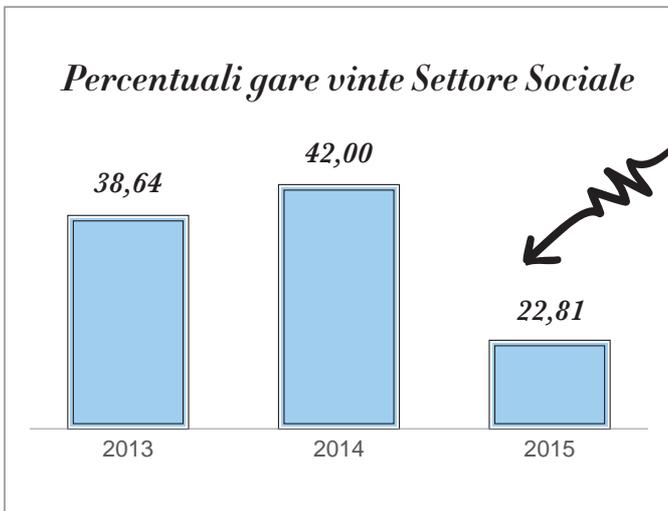
Analizzando i dati relativi ai singoli Settori è facile constatare che in ambito Sociale si registra nel 2015 una flessione degli appalti vinti, che infatti sono stati 13 (pari al 22,81% delle offerte presentate), mentre nel 2014 erano 21 (il 42,00% del totale delle offerte presentate).



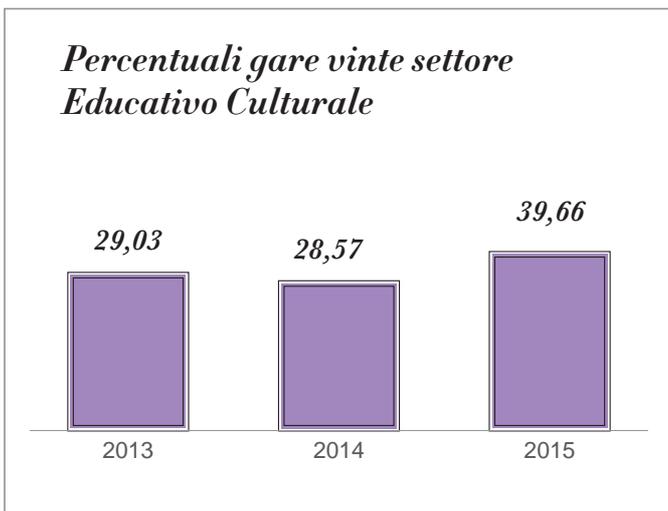
Percentuali gare vinte complessivo



Percentuali gare vinte Settore Sociale



Percentuali gare vinte settore Educativo Culturale



Questo calo è senz'altro imputabile all'andamento del mercato specifico: qui assistiamo ancora a procedure di gara dove il punteggio relativo all'offerta economica risulta determinate ai fini dell'aggiudicazione perché calcolato sulla percentuale di ribasso. In questo modo, anche per importi molto simili, viene a determinarsi una differenza talmente ampia che la valutazione dell'offerta tecnica risulta essere praticamente ininfluente. Tale condizione favorisce le Cooperative che operano a prezzi bassi, molte volte risparmiando sul costo del lavoro, non riconoscendo al lavoratore la giusta retribuzione economica e l'inquadramento contrattuale che gli spetterebbe. Socioculturale, che da sempre ha adottato una politica esattamente opposta, in una situazione del genere risulta non essere competitiva.

Per quanto concerne invece il Settore Educativo Culturale, nel 2015, si è puntato sul potenziamento della capacità progettuale, avvalendoci di nuove figure professionali, ed i risultati non si sono fatti attendere.

In termini assoluti, mentre nel 2014 gli appalti vinti sono stati 14, nel 2015 si è raggiunto quota 23, passando da una percentuale di affermazione del 28,57% a 39,66%.

Altro dato molto importante è che nel 2015 gli appalti che la nostra Cooperativa si è aggiudicata per la prima volta sono stati 18, a fronte dei 6 dell'anno precedente.



#72 Sistema mercato

Suddivisione Regionale delle gare d'appalto vinte

SETTORE SOCIALE		SETTORE EDUCATIVO CULTURALE	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	7	Veneto	10
Lombardia	3	Lombardia	6
Liguria	1	Piemonte	2
Puglia	1	Emilia Romagna	1
Sicilia	1	Sardegna	4
Totale	13	Totale	23

Valutazione della soddisfazione del cliente

Come ogni anno abbiamo condotto l'indagine distribuendo a tutti i nostri committenti un questionario con alcune domande relative ai servizi erogati allo scopo di renderli sempre più efficienti. Il Questionario rappresenta per la nostra attività uno strumento prezioso che vuole valutare il livello qualitativo dei servizi erogati e, nel contempo, individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi offerti per capire e anticipare le esigenze presenti e future dei nostri Clienti.

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

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



I questionari sono stati distribuiti nel mese di aprile a tutti i nostri committenti, attraverso l'invio o la consegna manuale fatta dai Coordinatori di ogni settore e area territoriale. I questionari rientrati sono 14 per il Settore Educativo Culturale e 10 per il Settore Sociale per un totale di 24 questionari pari al 30% di quelli inviati (n.80) [nel 2015 erano rientrati un totale 13 questionari].

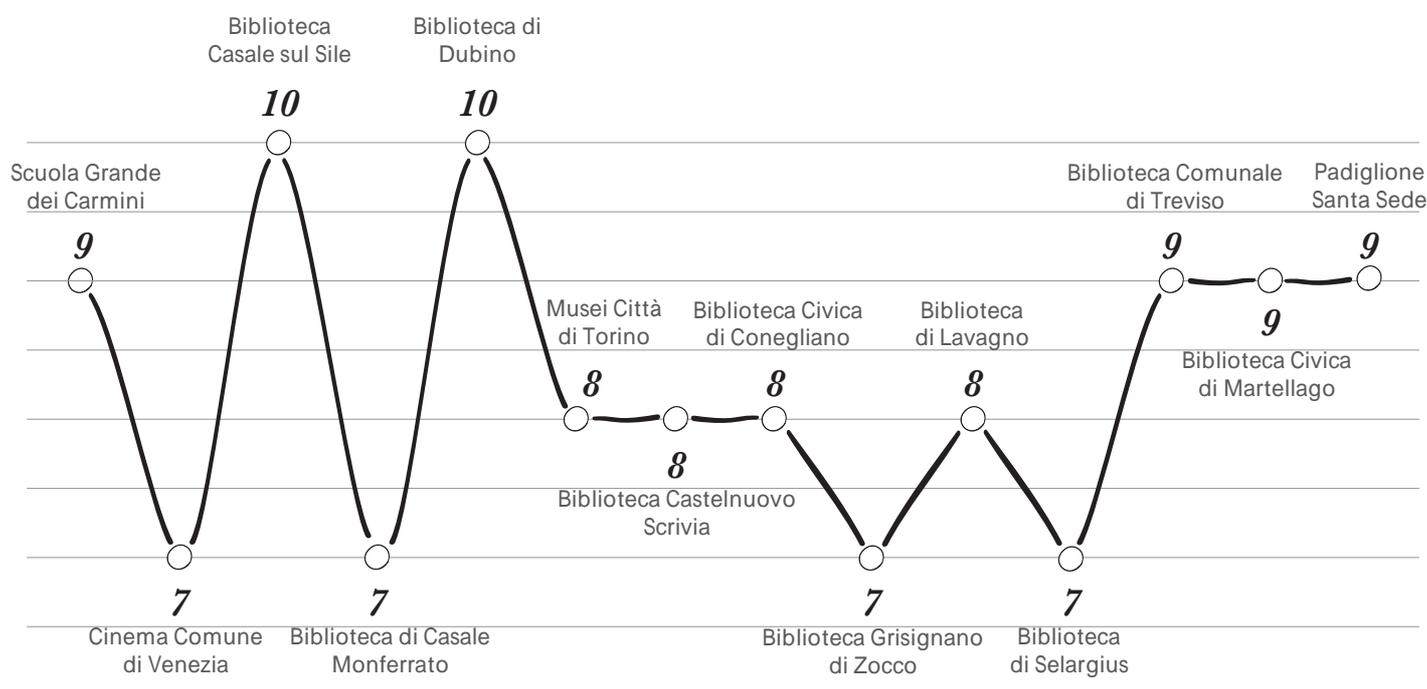


Grafico 1: Soddisfazione complessiva per servizio - Settore Educativo Culturale

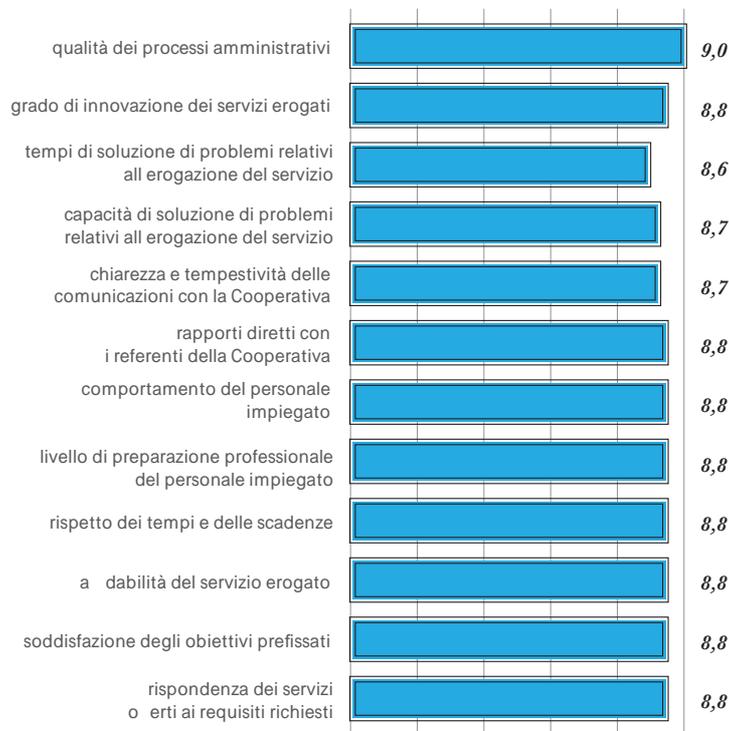


Grafico 2: Soddisfazione complessiva per aspetti indagati - Settore Educativo Culturale

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un grado di soddisfazione complessiva che mediamente si attesta su valori molto elevati sia per il Settore Educativo Culturale (rif. Grafico 1 e Grafico 2) sia per il Settore Sociale (rif. Grafico 3 e Grafico 4).

L'analisi dei diversi aspetti per il Settore Educativo Culturale mostra come le criticità maggiori per il Settore Educativo Culturale siano legate ai tempi troppo lunghi nella risoluzione delle problematiche rilevate dai committenti durante l'erogazione del servizio, d'altro canto risulta molto positiva la percezione della qualità dei nostri servizi amministrativi.



Per il Settore Sociale, si evidenzia innanzi tutto che i valori assoluti sono generalmente più elevati e di questi sicuramente viene apprezzata maggiormente la possibilità di avere rapporti diretti con i referenti della Cooperativa nonché la tempestività e chiarezza delle comunicazioni con essi. Più critico invece anche se non certamente negativo poiché parliamo di un valore di 8,7 su 10 il grado di innovazione fornita nei servizi erogati.

#74 Sistema mercato

#75 Sistema mercato

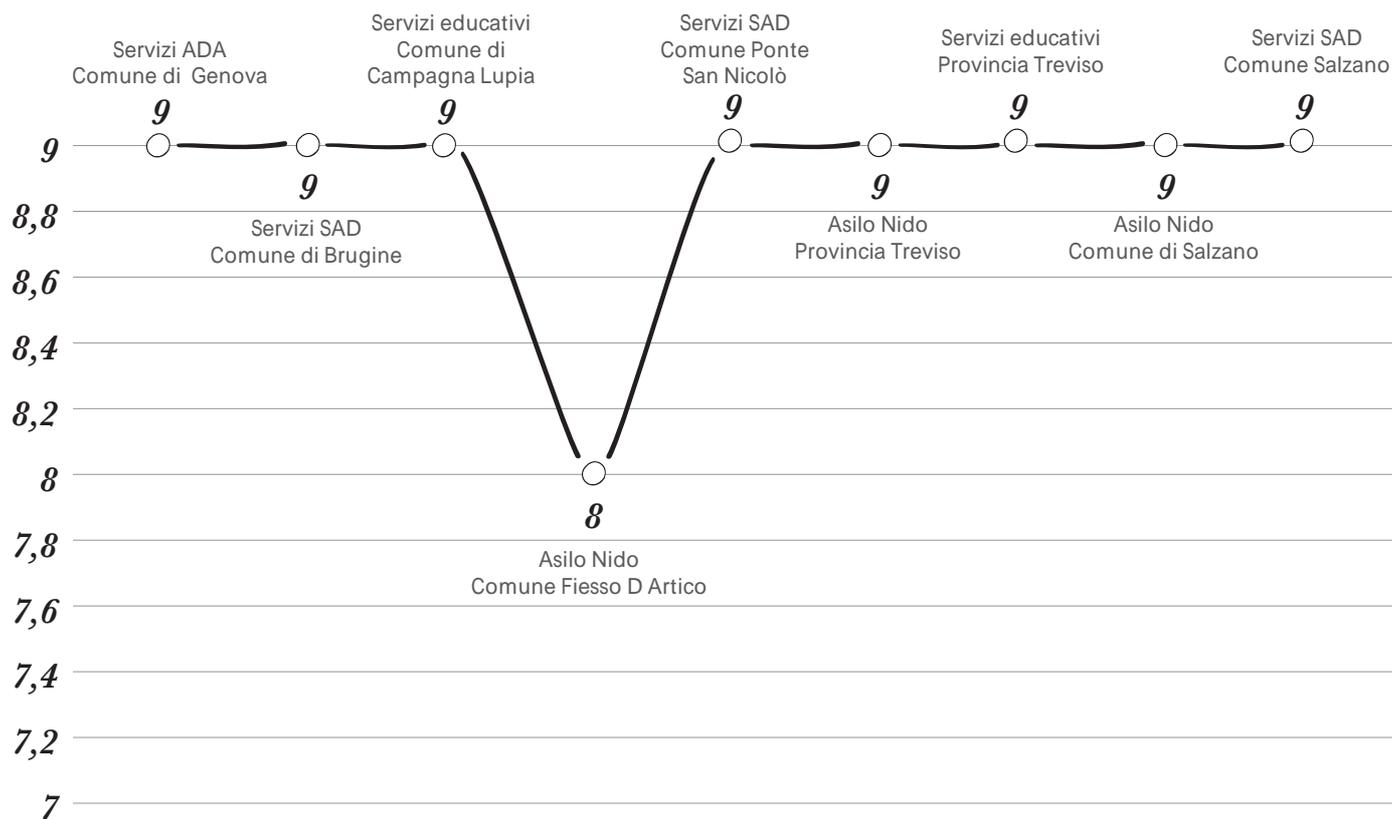


Grafico 3: Soddisfazione complessiva per servizio - Settore Sociale

Questa analisi di soddisfazione ha, inoltre, confermato anche un trend di basso ritorno dei questionari inviati. Per tale motivo, tra gli obiettivi qualità 2017 Socioculturale inserirà una revisione del questionario ad oggi utilizzato per la realizzazione dell'indagine in oggetto oltre che la realizzazione di una campagna di sensibilizzazione dei propri clienti/committenti volta alla illustrazione dell'importanza della stessa.

Il primo obiettivo sarà finalizzato all'ottenimento di una semplificazione:

- a. della compilazione e della comprensione delle domande poste da parte dei clienti/committenti destinatari dello strumento;
- b. dell'attività di analisi dei dati raccolti a carico degli operatori interni.

Il secondo obiettivo sarà, invece, finalizzato all'innalzamento della numerosità del campione dell'indagine e quindi ad un innalzamento del numero dei "ritorni" dei questionari inviati perseguendo, infine, l'ambizioso obiettivo del 70% di ritorni sul totale dei questionari inviati.

I risultati di questa analisi saranno inseriti nel bilancio sociale di prossima realizzazione.

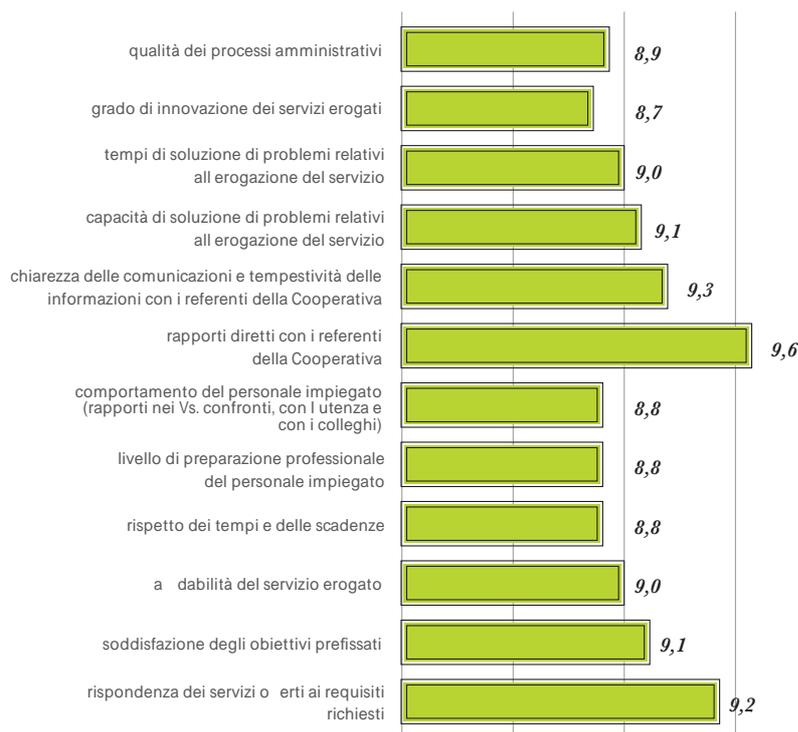


Grafico 4: Soddisfazione complessiva per aspetti indagati - Settore Sociale

*Sistema del
servizio*

Sistema del servizio

”

- *Settori d'intervento* #78
- *Gli utenti dei nostri servizi* #83
- *I risultati* #85

Sistema del servizio



Settori di intervento

Uno sguardo d'insieme

Anche durante il 2015 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

Le risorse umane sono state implementate, sia all'interno dell'Ufficio Personale che all'interno dell'Ufficio Amministrazione, con nuove figure ma per brevi periodi. Le selezioni sono spesso molto lunghe e poco efficaci e gli uffici hanno lamentato qualche difficoltà a far fronte alle scadenze e alle tempistiche del lavoro quotidiano. Prosegue ancora il lavoro di definizione e assegnazione dei ruoli e delle responsabilità di ciascuna risorsa all'interno degli uffici, avviato e strutturato durante lo scorso anno.

Presso il Centro R.Ed.U.L.Co il personale rispetta, sia per l'area tecnica che amministrativa, i requisiti minimi previsti dalla normativa di riferimento 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.

Valutazione delle risorse tecniche

La Cooperativa ha investito molto nell'introduzione e avviamento di nuovi software gestionali e paghe. Il progetto ha visto la sua conclusione proprio in questo 2015 con la possibilità di 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). Tuttavia sembra sempre più evidente che lo strumento presenti una grossa problematica che non permette di fornire alcuni dati essenziali. La criticità ha una rilevanza tale che, se non fosse possibile superarla, sarebbe necessario abbandonare il lavoro fatto e considerare l'acquisto di un nuovo prodotto.

Presso il Centro R.Ed.U.L.Co esiste ed è verificata la classificazione del materiale testologico disponibile, incrementato durante il 2015 di elementi mancanti e di elementi necessari a svolgere le attività diagnostiche secondo quanto dettato dalle migliori prassi, anche in considerazione dell'ottenuto accreditamento in ambito diagnostica per i Disturbi Specifici di Apprendimento.



O

”

Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

Diverse sono state nel 2015 le novità nel settore sociale, progetti e sfide che proseguono sulla strada dell'impegno che da anni stiamo dedicando al mondo della disabilità sensoriale e dei disturbi della comunicazione. Per migliorare e completare la proposta di gestione di tali servizi abbiamo attivato in alcune province il servizio di adattamento di testi scolastici realizzando versioni in codice Braille per i non vedenti e a caratteri ingranditi (large print) o su supporto informatico per gli ipovedenti, adeguandoli alle personali condizioni visive degli allievi. Da quest'anno, inoltre, gestiamo il centro di produzione testi dello storico "Istituto per Ciechi Antonacci" di Lecce, un autorevole Ente Pubblico esperto nella trascrizione Braille e nella produzione di materiale tiflotecnico; nel tempo l'Istituto si è contraddistinto come soggetto altamente qualificato per la collaborazione e la consulenza tiflogica finalizzata all'individuazione e produzione di materiale didattico personalizzato, idoneo a soddisfare la specificità di ogni singola disabilità visiva.

Grazie, invece, ad un accordo fra Socioculturale e la Fondazione le O.A.S.I., è nato a Verona e a San Bonifacio (VR), il Centro Apprendimenti & Linguaggio che si è presentato al territorio tra gennaio e febbraio 2016, con due seminari formativi ed informativi gratuiti aperti ad insegnanti, terapisti e genitori. Il Centro, che opera in convenzione

con il Polo Apprendimento di Padova attraverso la direzione scientifica delle Prof.sse Daniela Lucangeli ed Elisabetta Genovese, grazie ad una équipe multidisciplinare di consolidata esperienza, fornisce ed elabora interventi a sostegno di bambini e alunni che presentano dislessia, difficoltà di apprendimento (DSA), disturbi o ritardi del linguaggio, disturbo da deficit di attenzione e iperattività (ADHD) e bisogni educativi speciali (BES).

In merito, invece, al Centro R.ED.U.L.CO che ricordiamo essere una importante realtà riabilitativa che Socioculturale gestisce nella città di Genova e che eroga prestazioni sanitarie e riabilitative in regime ambulatoriale a bambini affetti da problemi di udito e linguaggio - l'attività nel corso del 2015 è stata regolare e rivolta alla programmazione e sviluppo delle azioni necessarie al mantenimento ed ottimizzazione degli obiettivi di carattere privilegiato tra cui la titolarità dell'accreditamento del Centro REDULCO per la diagnostica sui Disturbi Specifici di Apprendimento e il riconoscimento della struttura complessa come operatore diagnostico DSA sul territorio regionale, monitoraggio ed adattamento dinamico delle risorse professionali impiegate nonché dei carichi riabilitativi, ottimizzare i processi di turn over dell'utenza, in accordo con il Sistema Sanitario Nazionale, al fine di massimizzare la presa in carico di utenza in attesa, nell'ambito del volume di attività contrattualizzato.

Gli obiettivi sopra menzionati sono stati perseguiti e raggiunti nel corso dell'anno, integrati altresì da disposizioni di lavoro e specifiche progettazioni sistemiche per affrontare in maniera efficace le evenienze quotidiane non prevedibili e/o programmabili, realizzate anche mediante condivisione di intenti con il personale, utilizzando lo strumento delle settimanali riunioni di Equipe generale.

#79 Sistema del servizio



AREE DI TRATTAMENTO	AUTORIZZAZIONI ASL ANNUALI AL 31/12/2015	TRATTAMENTI EROGABILI A SETTIMANA	TRATTAMENTI EROGABILI AL GIORNO
<i>Logopedia</i>	20443	426	85
<i>Neuropsicomotricità</i>	9557	199	40
<i>Area Cognitiva /Neuropsicologica</i>	4003	83	16
<i>Trattamenti indiretti</i>	6317	131	26
TOTALE	40320	839	167

Volume di attività: sintesi delle autorizzazioni sanitarie a consuntivo dell'anno 2015

In corso d'anno si evidenziano modifiche del regime riabilitativo, sulla base delle rivalutazioni di progetto conseguenti alle fasi diagnostiche protocollate dal sistema; la modificazione in itinere della impegnativa rappresenta il segnale di esistenza del feedback che riconosce le mutazioni della situazione in conseguenza della applicazione delle strategie riabilitative/abilitative.

La situazione globale inoltre tiene conto anche delle variazioni autorizzative per quegli utenti che sono stati dimessi o sono passati alla fase di controllo al termine delle fasi riabilitative. Il volume di attività accreditato per la struttura è pari a 30.000 interventi complessivi, anche se, a fronte dello stesso, il carico autorizzativo normalmente è di molto superiore.

”

In merito all'attività riabilitativa svolta in regime privato, nell'anno 2015 sono stati forniti 483 trattamenti, 125 attività di diagnostica, 22 visite specialistiche e fornite 116 relazioni sanitarie.

”

	TRATTAMENTI	DIAGNOSTICA	SPECIALISTICA	RELAZIONI SANITARIE
<i>2014</i>	209	28	14	137
<i>2015</i>	483	125	22	116

I servizi gestiti dal Settore nel 2015 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 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 Lecce. Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti audiolesi;
- 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.

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 Fiesse D'Artico (VE). Asilo Nido Integrato "Le manine Colorate";
- Comune di Noventa Padovana (PD). Asilo Nido Integrato "Il giardino";
- Comune di Caravaggio (BG). Presso scuole dell'infanzia;
- IUAV di Venezia. Asilo Nido aziendale "Il nido d'ape";

- Comune di Salzano. Asilo Nido "I pollicini";
- Provincia di Treviso. Asilo nido aziendale.

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 Vigonovo (VE), assistenza domiciliare;
- Comune di Noventa Padovana (PD), assistenza domiciliare;
- Comune di Selvazzano Dentro (PD), assistenza domiciliare;
- Comune di Ponte San Nicolò (PD), assistenza domiciliare;
- Comune di Brugine (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 Torino, assistenza domiciliare;
- Comune di Genova. Servizio di Assistenza Domiciliare anziani.

Servizi di Assistenza Educativa-Domiciliare

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

Servizi Infermieristici

- Servizi infermieristici presso I.I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra", San Donà di Piave (VE).

Servizi Socio Sanitari Riabilitativi

- Servizi sanitari e riabilitativi presso il Centro R.Ed.U.L.Co di Genova.

#81 Sistema del servizio



Settore Educativo Culturale



Il 2015 si è chiuso con una certa soddisfazione anche del Settore Educativo Culturale; numerosi sono stati gli appalti aggiudicati soprattutto in ambito bibliotecario e in territori che potremmo definire “nuovi” se si osserva la distribuzione di Socioculturale sul territorio italiano. Stiamo parlando delle gare di gestione di servizi bibliotecari indetti dalla Provincia di Cagliari (gestione delle biblioteche provinciali e del sistema bibliotecario territoriale del Sarrabus Gerrei) e dai Comuni di Selargius (CA), Castelnuovo Scivria (AL), Biella, Dubino (SO), Bovisio Masciago (MB) e Desio (MB).

Questi risultati dimostrano che l'esperienza e la professionalità di Socioculturale viene riconosciuta da molti Enti, permettendoci di consolidare ulteriormente la nostra Cooperativa e soprattutto di allargare le nostre attività anche a nuovi territori e regioni (Sardegna).

A fine ottobre è stato inaugurato il Museo “Luigi Bailo” di Treviso, all'interno del quale l'Amministrazione ci ha dato la gestione dei servizi al pubblico (biglietteria e bookshop) e da gennaio 2016 la riaggiudicazione della Rocca Sanvitale di Fontanellato affidati da una rete di imprese, riunite in associazione temporanea, composta da cooperativa Parmigianino di Fontanellato che da oltre 30 anni opera nel territorio e nel paese, cooperativa Archeosistemi di Reggio Emilia con un forte know how in tema di archeologia e cooperativa Antea di Colorno (PR).

I servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel 2015 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 Pieve di Soligo (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Casale sul Sile (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di San Biagio di Callalta (TV). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Agna (PD). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Grisignano di Zocco (VI) e Montegalda (VI). Gestione biblioteche comunali;
- Comune di Lavagno (VR). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Lavagno (VR). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Negrar (VR). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Castelnuovo Scivria (AL). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Casale Monferrato (AL). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Bigarello (MN). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di S. Giorgio di Mantova (MN). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Bovisio Masciago (MB). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Desio (MB). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Dubino (SO). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Arcene (BG). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Biella (BI). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Selargius (CA). Gestione biblioteca comunale;
- Comune di Maracalagonis (CA). Gestione biblioteca comunale;

- Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Gestione servizio presso Archivio di Stato di Venezia;
- Provincia di Cagliari. Gestione sistema bibliotecario territoriale del Sarrabus Gerrei;
- Provincia di Cagliari. Gestione biblioteca provinciale.

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 Educazione 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 Treviso. Gestione servizi museali.

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;
- Fondazione per i Beni e le Attività Culturali della Chiesa. Servizio di custodia del Padiglione della Santa Sede alla Biennale di Venezia.

”

A un certo *punto* non fu più la biologia a dominare il *destino* dell'uomo, ma il prodotto del suo cervello: la *cultura*.

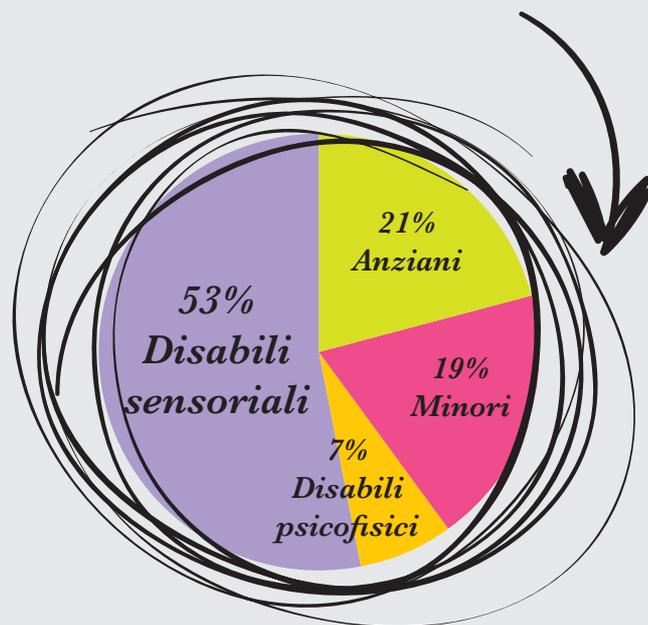
(James Clerk Maxwell)

”

Gli utenti dei nostri servizi

Settore Sociale

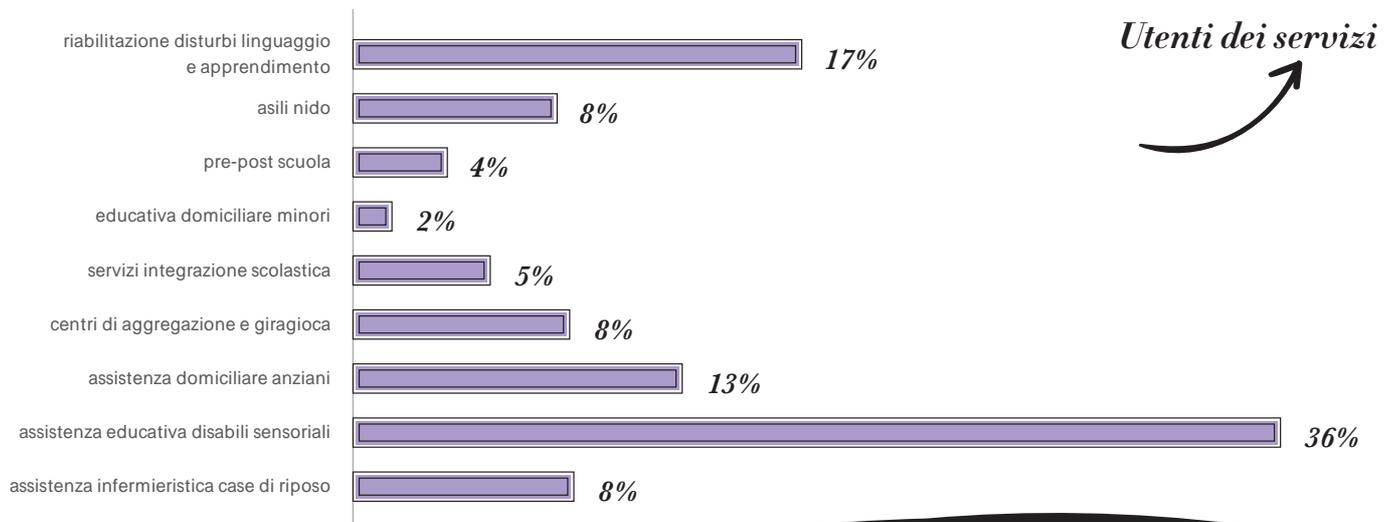
Nel 2015, Socioculturale ha seguito, per il solo Settore Sociale, circa 3300 utenti, così distribuiti:



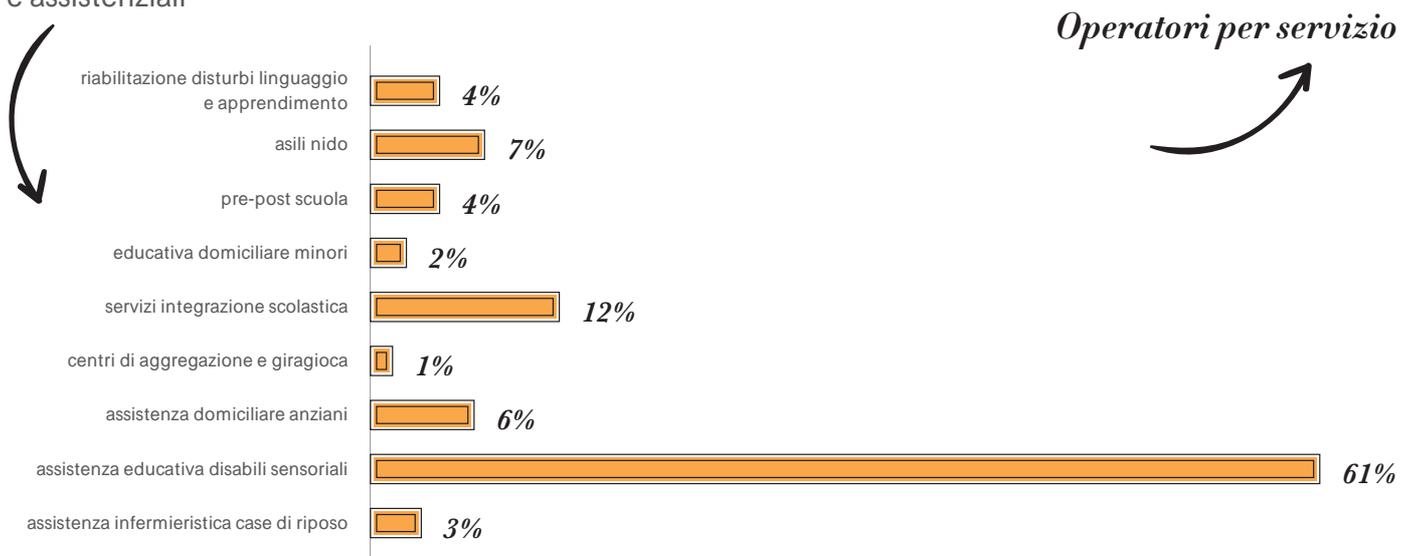
La situazione per settore mostra che l'incremento è evidente soprattutto all'interno dell'area Socio Educativa nella quale registriamo quasi 450 utenti in più rispetto al 2014, soprattutto se focalizziamo l'attenzione sui servizi di Assistenza scolastica a disabili sensoriali, dove la percentuale di incremento è pari al 27%.

#83 Sistema del servizio

SETTORE	NUMERO UTENTI			SERVIZIO	AREA PRINCIPALE
	2013	2014	2015		
<i>Socio Educativo</i>	285	240	260	Asili Nido	Veneto
	310	280	400	Servizi a sostegno della genitorialità (Ludoteche, Giragioca, Pre-Post scuola)	Veneto
	45	70	52	Servizio domiciliare per minori	Comuni della Provincia di Venezia e Padova
	830	875	1200	Assistenza scolastica a disabili sensoriali	Territorio nazionale
<i>Socio Assistenziale</i>	112	110	175	Assistenza scolastica integrativa per disabili	Provincia di Padova e Provincia di Palermo
	340	350	420	Assistenza domiciliare ad anziani	Veneto
<i>Infermieristico e Riabilitativo</i>	320	300	280	Assistenza infermieristica	Veneto
	520	524	570	Riabilitazione disturbi linguaggio e apprendimento	Liguria



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



Nello specifico nell'anno scolastico 2015/2016, nell'erogazione del servizio di assistenza educativa a studenti con disabilità sensoriale, Socioculturale ha impiegato 610 operatori qualificati, seguendo 1200 utenti.



Settore Educativo Culturale

L'utenza nei servizi museali e bibliotecari è composta principalmente dai numerosi visitatori e fruitori delle sedi museali e bibliotecarie. Di seguito riportiamo alcune tabelle con i dati forniti dai nostri Committenti e relativi, da una parte ai visitatori delle sedi museali o complessi museali nei quali operiamo, e dall'altra ai prestiti richieste nelle biblioteche da noi gestite.

SEDI MUSEALI	VISITATORI
<i>Scuola Grande Carmini</i>	9.091
<i>MART</i>	145.797
<i>Musei Brescia</i>	155.519
<i>Musei Civici Veneziani - Palazzo Ducale</i>	1.276.127
<i>Musei Civici Veneziani - Ca' Rezzonico</i>	99.601
<i>Musei Civici Veneziani - Museo di Storia Naturale</i>	70.639
<i>Musei Civici Veneziani - Palazzo Mocenigo</i>	44.887
<i>Musei Civici Veneziani - Casa di Carlo Goldoni</i>	17.592
<i>Musei Civici Veneziani - Museo del Merletto</i>	32.825
<i>Musei Treviso</i>	19.661
<i>Museo Auto Torino</i>	165.200
<i>Museo Chioggia</i>	3.736
<i>Museo Fontanellato</i>	45.041

BIBLIOTECHE	PRESTITI
<i>Biblioteca di Agna</i>	470
<i>Biblioteca di Bovisio Masciago</i>	33.607
<i>Biblioteca di Casale Monferrato</i>	7.764
<i>Biblioteca di Casale sul Sile</i>	8.973
<i>Biblioteca di Castelnuovo Scivina</i>	2.895
<i>Biblioteca di Cavallino Treporti</i>	20.201
<i>Biblioteca di Chioggia</i>	15.547
<i>Biblioteca di Conegliano</i>	10.648
<i>Biblioteca di Dubino</i>	3.512
<i>Biblioteca di Lavagno</i>	9.730
<i>Biblioteche provinciali di Cagliari</i>	38.574
<i>Biblioteca di Martellago</i>	59.746
<i>Biblioteca di Monfalcone</i>	69.621
<i>Biblioteca di Negrar</i>	20.690
<i>Biblioteca di Pieve di Soligo</i>	14.261
<i>Biblioteca di S.Giorgio in Mantova e Bigarello</i>	21.436
<i>Biblioteche di Treviso</i>	75.721
<i>Biblioteca di Varazze</i>	10.342

I risultati

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.

Una volta colte le opportunità esse si moltiplicano (Sun Tzu)

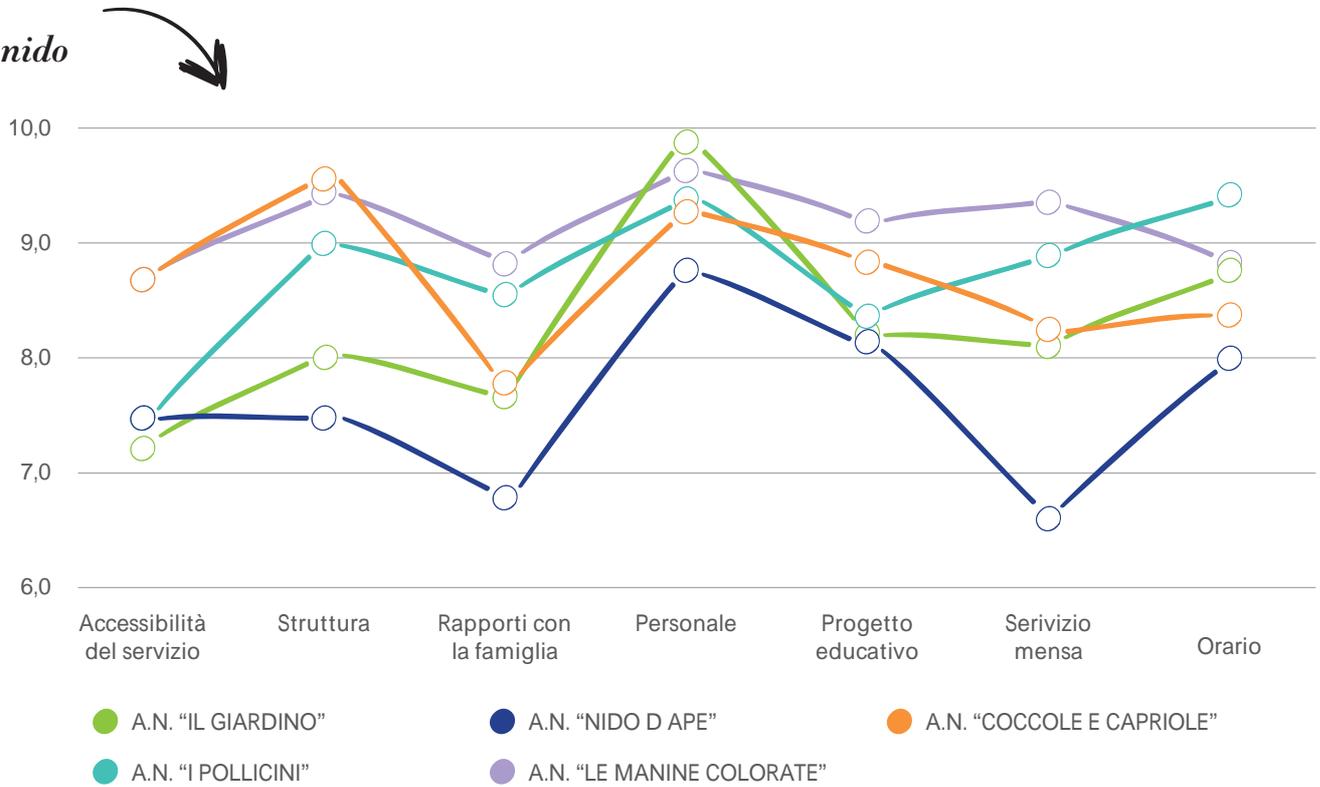
#85 Sistema del servizio



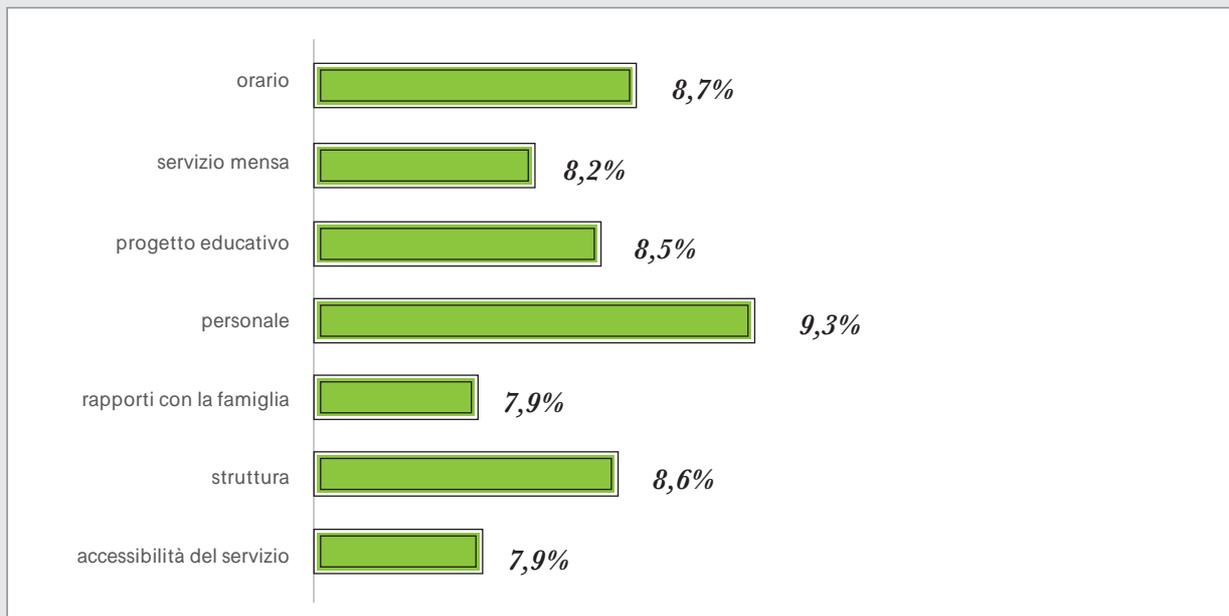
SERVIZI EDUCATIVI

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.

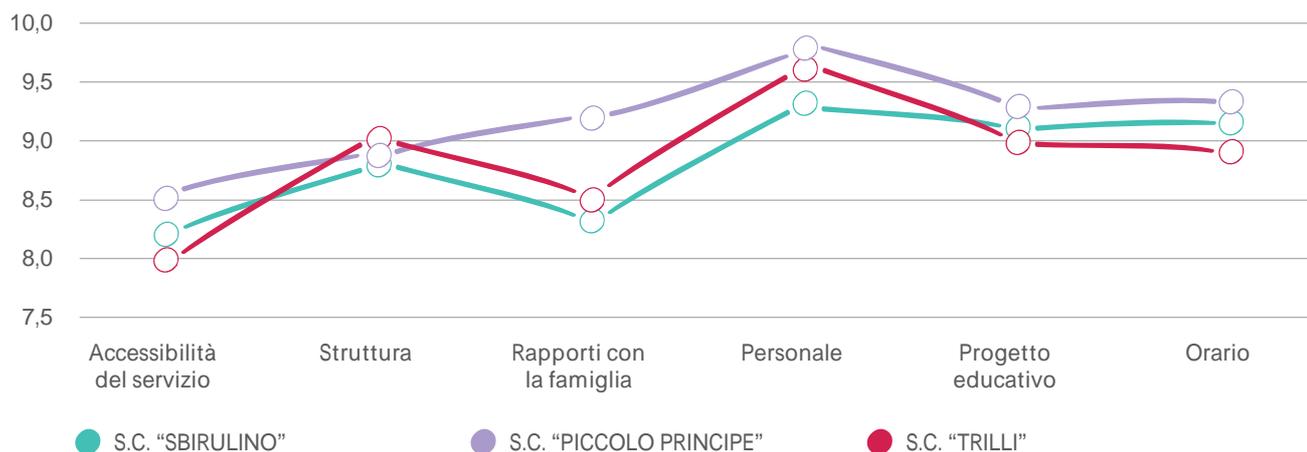
Asili nido



Soddisfazione complessiva servizi educativi (Asili Nido)



Spazio cuccioli



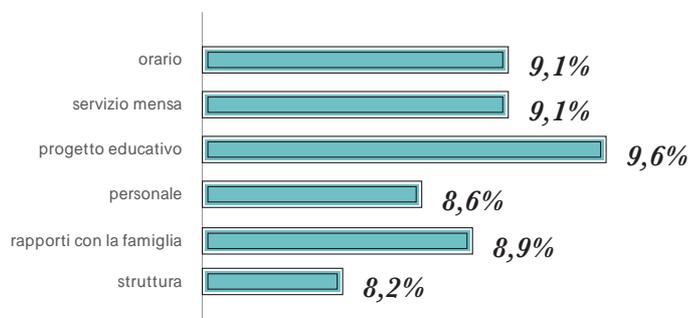
La soddisfazione complessiva dei servizi educativi è sempre generalmente molto buona.

Critici, seppur più che su clienti nella media, risultano per gli asili nido i rapporti con le famiglie, di cui abbiamo cercato di analizzare alcuni aspetti particolari tra cui le assemblee fra genitori ed educatori, i colloqui individuali con educatori, la comunicazione giornaliera e gli incontri con esperti esterni. Emerge inoltre la necessità di trovare una modalità per meglio esprimere le esigenze educative da parte dei genitori o trovare modalità di approfondimento con esperti esterni, nonostante entrambi questi aspetti nella scala delle priorità siano stati valutati dai genitori come i meno importanti.

Per tutti i servizi sono state rilevate criticità per quanto riguarda l'accessibilità del servizio in particolar modo legato ai lunghi tempi di attesa per poter accedere.

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

Soddisfazione complessiva servizi educativi (Spazi Cuccioli)



SERVIZI RIABILITATIVI

La valutazione della soddisfazione è stata effettuata consultando le famiglie degli utenti che accedono ai nostri servizi. Il questionario è stato allestito per poter valutare alcuni aspetti che consideriamo rilevanti per valutare la performance del sistema, ovvero:

- Accesso al servizio
- Ambienti del servizio
- Stile di lavoro degli operatori
- Informazioni sui servizi assistenziali
- Il coinvolgimento percepito dalle famiglie
- Conclusioni generali

In totale sono stati distribuiti 250 questionari e ne sono rientrati 156 ovvero la risposta è stata pari al 63% del campione analizzato. Il livello di soddisfazione evidenziato è genericamente collocato oltre la soglia dell'80% per tutti gli aspetti presi in esame; particolarmente positivo il giudizio sullo stile di lavoro degli operatori, con valori di piena soddisfazione che superano il 90%.



”

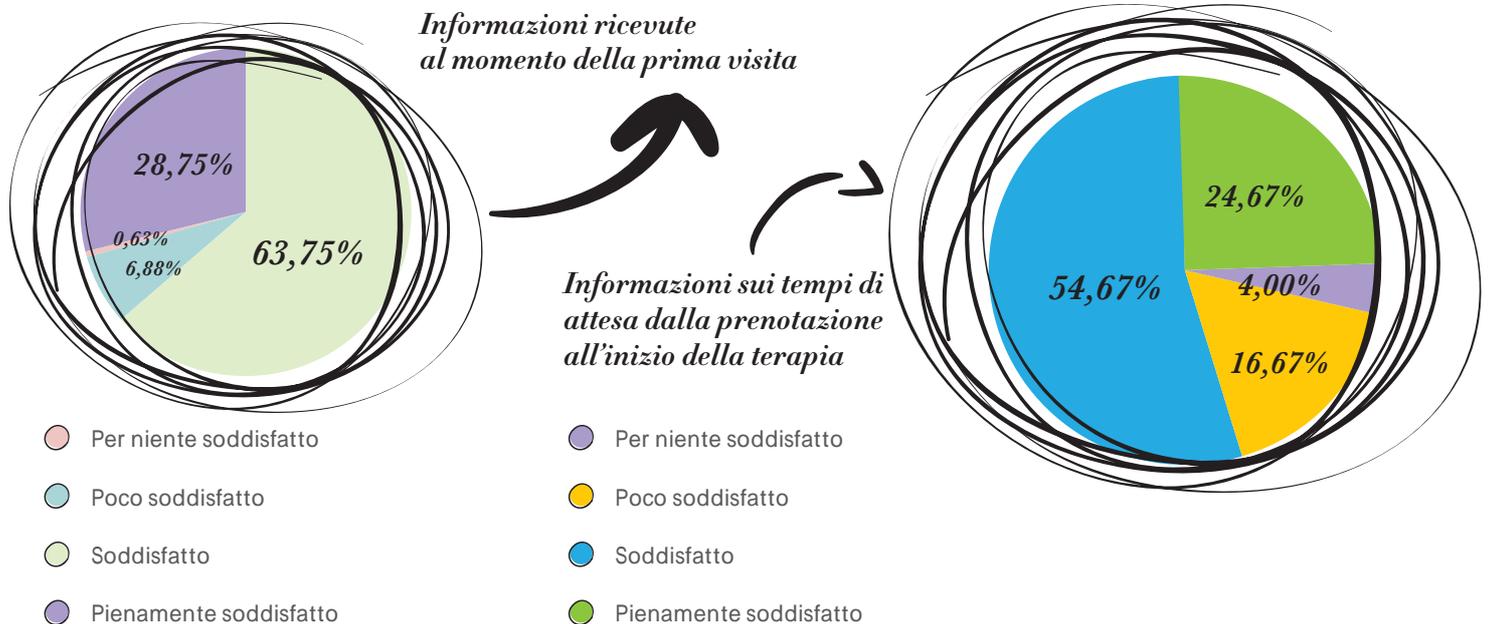
Dalla valutazione invece delle richieste specifiche si evidenzia la necessità di avere un maggiore dialogo con i terapeuti, in parte per risolvere problemi connessi all'attribuzione degli orari di terapia ed in parte per poter avere maggiore precisione relativamente alle notizie fornite sui tempi di attesa per l'accesso alla struttura. Si evidenzia infine in generale l'esigenza di avere un maggiore supporto in ambito normativo (Legge 104 e diritti previsti) sia per i rapporti con le Istituzioni pubbliche che con quelle private.

”

Riportiamo di seguito un estratto dell'analisi, prendendo in considerazione solamente gli aspetti dell'accesso al servizio, dello stile di lavoro degli operatori e del coinvolgimento percepito dalle famiglie.

Accesso al Servizio

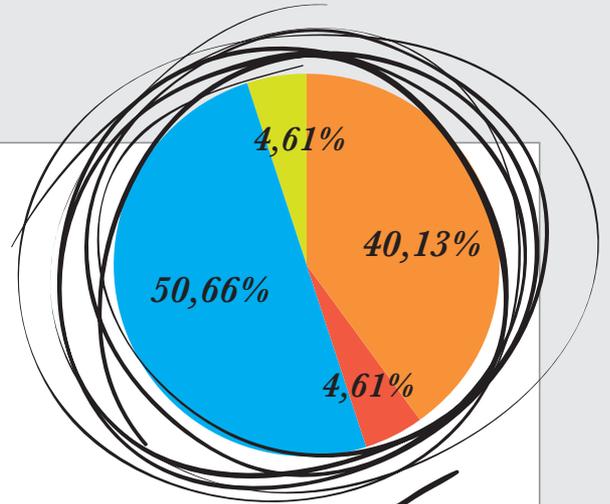
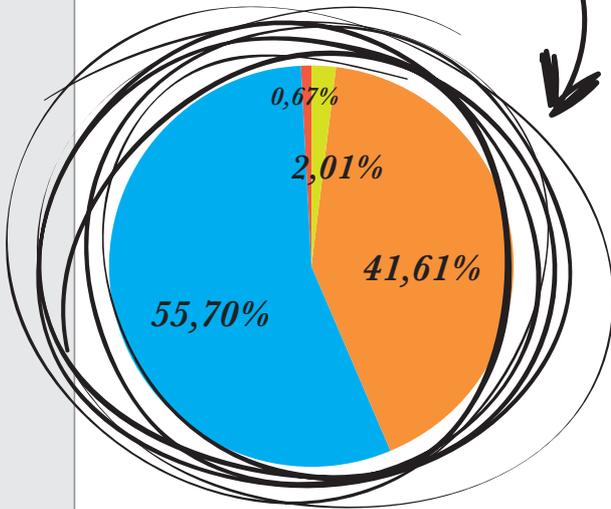
La prima visita è effettuata dal Direttore medico e il complessivo di informazioni messe a disposizione della famiglia concerne aspetti clinici, operativi, di metodo e relativi alle regole per la fruizione dei servizi erogati, oltre alle spiegazioni necessarie per la firma del consenso informato e delle varie autorizzazioni per la gestione dei dati sensibili e delle operazioni di raccordo con la scuola.



Si ha motivo di attribuire la seppur bassa percentuale di insoddisfazione al fatto che il percorso diagnostico per l'accesso alla fase terapeutica ed i tempi per l'assegnazione dell'orario, in tale circostanza, non possono essere stimati con precisione e pertanto non è possibile stabilire il momento della presa in carico, poiché esso è in funzione di molte variabili. Questo aspetto sembra confermato anche nell'esito del quesito seguente:

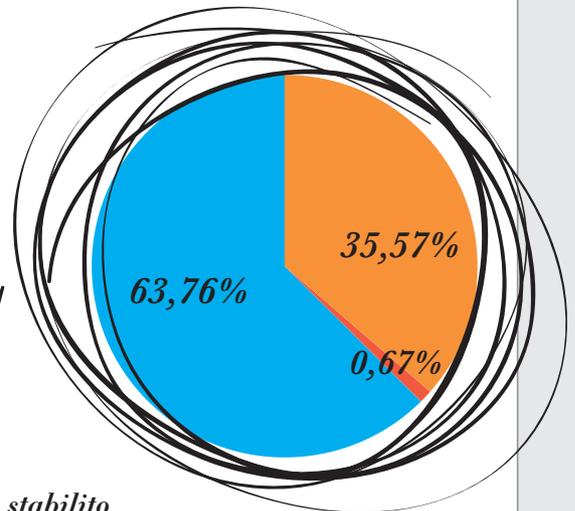
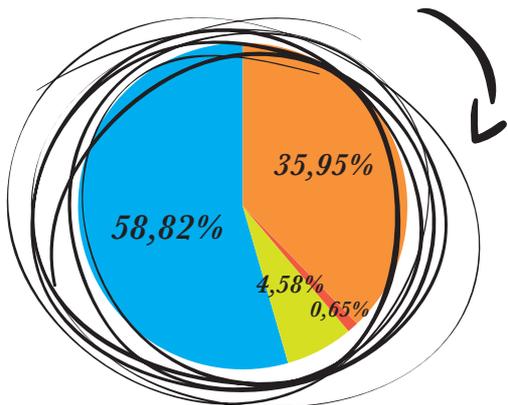
Stile di lavoro degli operatori

Semplicità e chiarezza del linguaggio degli operatori (terapisti, medici, responsabili)

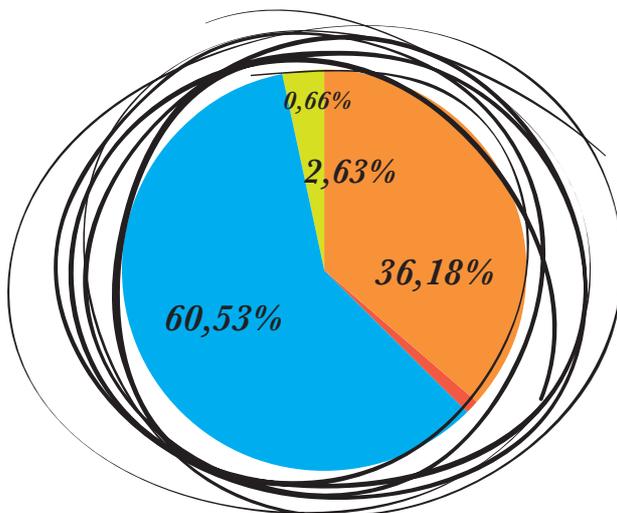


Puntualità degli operatori agli appuntamenti

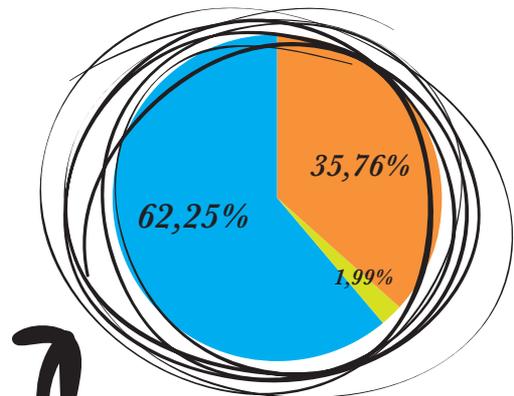
Professionalità e competenza degli operatori



Rapporto stabilito dagli operatori con il suo bambino



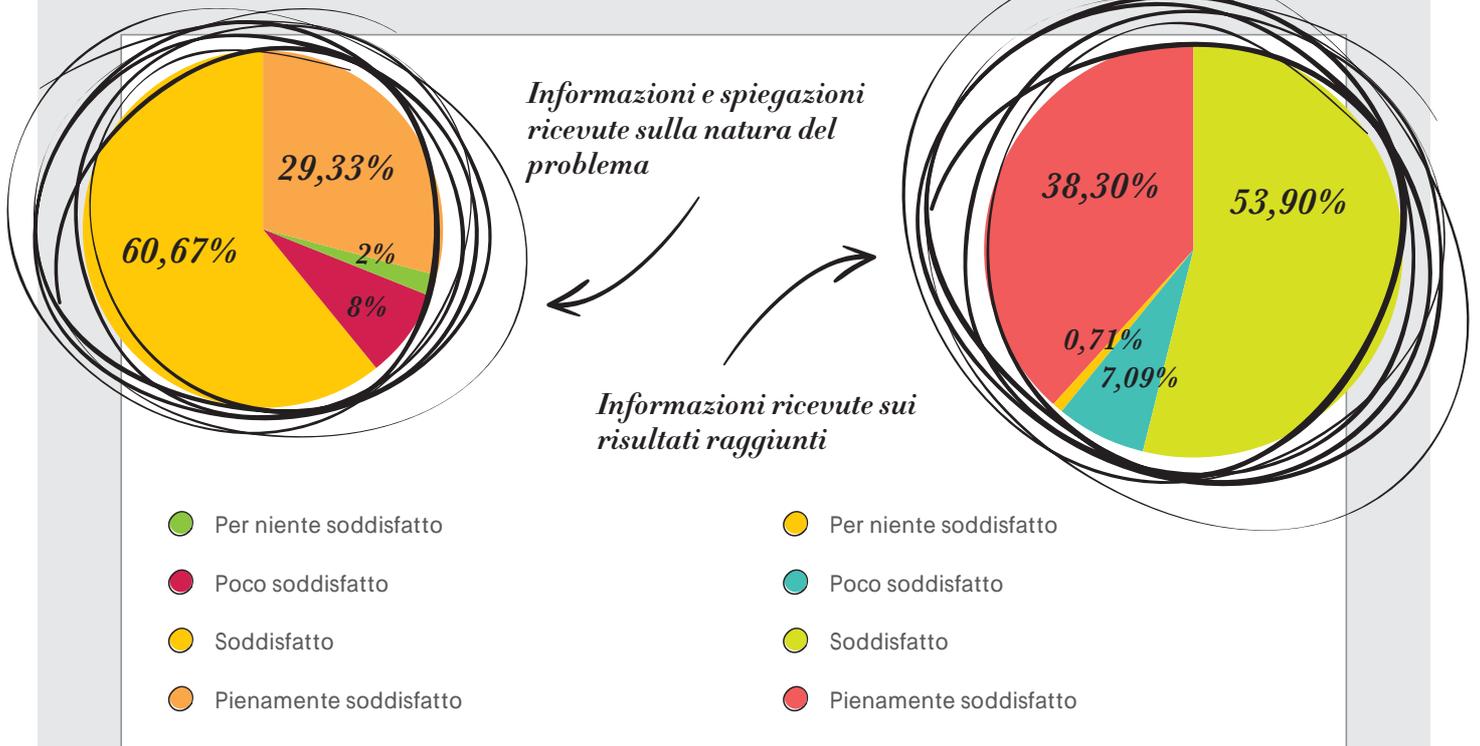
Capacità di ascolto dimostrata con Lei dagli operatori



Rispetto della privacy e dignità del paziente

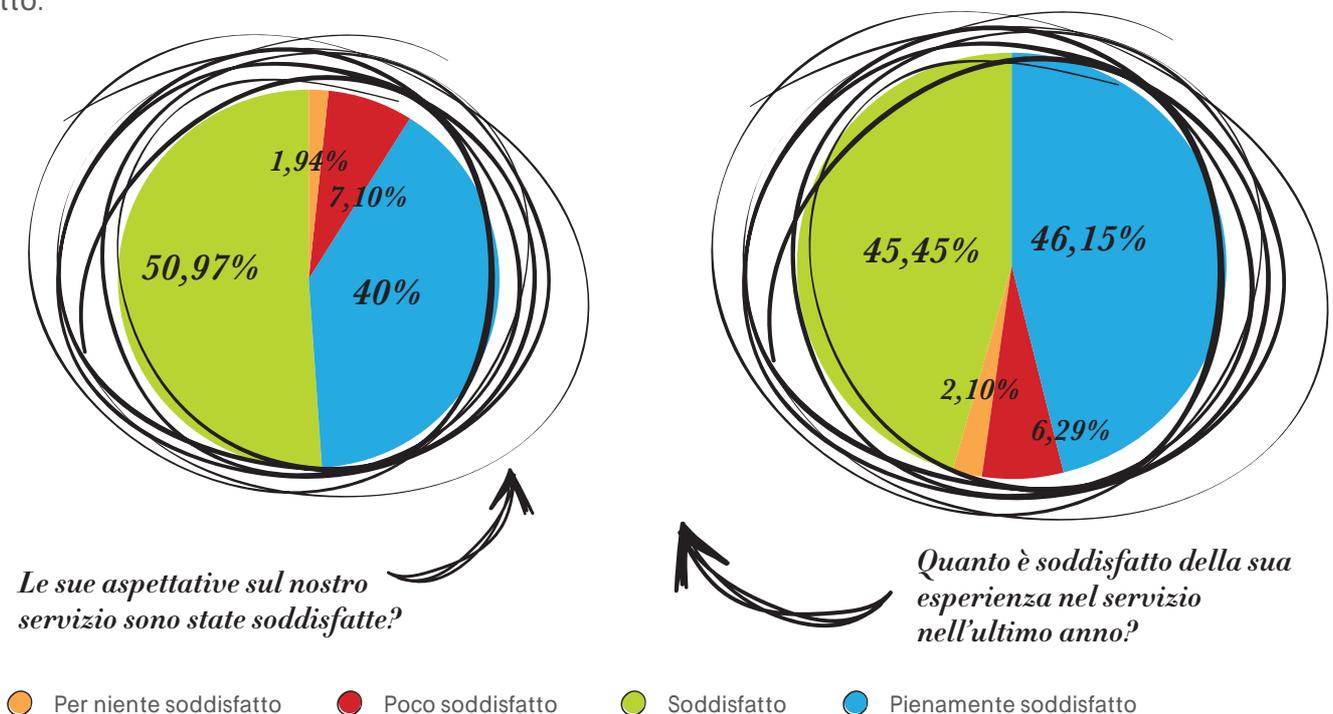


Il coinvolgimento percepito dalle famiglie



Conclusioni generali

Da questi ultimi grafici possiamo verificare come la conclusione sulle aspettative da parte dell'utenza sia stata stimata a valori indubbiamente elevati, numericamente superiore al 90%, la qual cosa giustifica e premia l'impegno profuso, specialmente in questo 2015, sia da parte della dirigenza che del personale tutto.



Sistema di gestione integrato qualità e responsabilità sociale

Riportiamo di seguito un report schematico di quanto registrato e gestito nel corso dell'anno dal Sistema di Gestione Integrato.

Audit Interno	Date: 01 aprile, 28 aprile, 27 e 28 luglio, 9 e 10 settembre, 16 ottobre, 27 ottobre 2015 Condotti da: Dott.ssa Daniela Novelli NON CONFORMITÀ RILEVATE: N °29 Osservazioni e N °4 Non conformità ESITO POSITIVO(*): Le NC e le Osservazioni sono state tutte gestite con l'apertura di 6 A.C. e di una A.P.			
Audit Esterni	QUALITÀ: Date: 16, 17 e 18 novembre 2015 Condotta da: SGS Italia	ETICA: Date: 17, 18 e 19 novembre 2015 Condotta da: SGS Italia		
	RILEVATE: N °0 Non Conformità N °8 Osservazioni	RILEVATE: N °0 non conformità N °2 Osservazioni e N °1 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 state aperte n. 10 azioni correttive e n. 1 azione preventiva. Le non conformità sono state trattate tutte con l'apertura di Azioni Correttive.			
Verifiche	05/05/2016 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2015 17 marzo e 7 maggio - Riunioni Comitato Etico			
Risultati	Area interessata	Piano di miglioramento	Obiettivo	Esito
	Situazione attuale eventuali criticità			
	Sistema di Gestione Integrato Poca conoscenza da parte dei Coordinatori degli esiti delle customer satisfaction relative ai loro servizi	Migliorare la circolazione delle informazioni e degli esiti delle elaborazioni sui dati raccolti	Condividere con i coordinatori dei servizi gli esiti della customer satisfaction e attuata	
	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 2016
	Sistema di Gestione Integrato analisi di Clima aziendale da riscontrare risultati con azioni concrete	Mettere in atto opportune azioni in relazione i risultati emersi	Aumentare la consapevolezza e l'efficacia dello strumento di analisi di Clima Aziendale	
	Responsabilità Sociale Non sempre il personale ha chiara l'attività del Comitato Etico	Rendere maggiormente visibile al personale l'attività svolta dal Comitato etico	Condividere con tutto il personale le attività del Comitato Etico (es. estratti di verbali riunione, esito people satisfaction etc)	
	Responsabilità Sociale Non sempre la gestione della sorveglianza sanitaria negli appalti di breve durata è completa	Valutare le migliori modalità per ottemperare alla sorveglianza sanitaria anche in caso di appalti di breve durata	Evitare il rischio di perdere il controllo della gestione della salute e sicurezza sul lavoro nei cantieri più piccoli o di breve durata	
	U cto Personale -Retribuzione Non sempre la modalità di inoltro della busta paga risulta facilmente accessibile al personale	Semplificare l'accesso informatico e la gestione delle informazioni personali di ogni dipendente	Consentire a tutto il personale di accedere a sistemi informatici che permettano l'accesso alla propria busta paga	
	U cto Personale -Retribuzione Non sempre risultano chiare le informazioni desunte dalla lettura della busta paga ed il meccanismo di calcolo delle ferie	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga e il calcolo delle proprie ferie	Fornire gli strumenti per poter facilmente accedere alla comprensione della propria busta paga e del calcolo ferie	 riprogrammato a giugno 2016
	Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione La formazione è attualmente concentrata sulla formazione in materia di Sicurezza sul Lavoro	Proseguire il percorso intrapreso eventualmente anche con l'utilizzo dei nuovi sistemi di formazione a distanza presenti sul mercato	Formazione di buona parte del personale	
	Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione 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	
	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	

#91 Sistema del servizio

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	 Riprogrammato a giugno 2016
CENTRO REDULCO			
Servizio erogato complessivo	Conoscenza ed applicazione del Piano Qualità mediante eventi formativi e condivisione in azienda Sensibilizzare l'utenza sul valore dell'indagine ai fini del miglioramento del servizio		
Diagnostico riabilitativo	Check list per inquadramento ICF		
Sistema informativo	Creazione di applicativo informatizzato per la discriminazione e tenuta sotto controllo dei volumi di attività nelle diverse aree Attivazione di modulo informatizzato ed interfaccia utente per inserimento di obiettivi di progetto e diagnostica direttamente dagli operatori Completamento della creazione degli applicativi personalizzati per le funzioni aziendali Creazione di moduli informatizzati per la tenuta sotto controllo e la misurazione della fruizione di servizio da parte dell'utenza.		
Gestione personale	Aggiornamento DB formazione e DFI		

Note (*) Le NC e le Osservazioni non chiuse saranno chiuse entro la fine del 2016

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

Sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e ambiente

Riportiamo di seguito un report schematico di quanto registrato e gestito nel corso dell'anno dal Sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS18001:2007 e ambiente secondo la norma ISO14001:2004

Audit Interno	11 Audit conformi al piano e 1 non eseguito Condotti da: Dott. Gianni Fabris e Ing. Mario Iesurum	
	NON CONFORMITÀ RILEVATE: n°9 Non conformità - n°4 Osservazioni e	
	ESITO POSITIVO: Le Osservazioni sono state tutte gestite con l'apertura di 9 A.C. e 1 A.P.	
Audit Esterni	SICUREZZA: Date: 07-08-10-11 marzo 2016 Condotta da: SGS Italia	AMBIENTE: Date: 08-09-11 marzo 2016 Condotta da: SGS Italia
	NON CONFORMITÀ RILEVATE: nessuna N°15 Osservazioni e Opportunità di miglioramento	NON CONFORMITÀ RILEVATE: nessuna N°5 Osservazioni e Opportunità di miglioramento
	Tutte le opportunità di miglioramento individuate hanno trovato applicazione nel corso del 2015-2016.	
Non Conformità	NON CONFORMITÀ RILEVATE: n°0 Non conformità - n°5 Azioni Correttive n°1 Azione Preventiva	
	ESITO QUASI POSITIVO: Rimane aperta solamente 1 A.C.	
Verifiche	03 marzo 2016	Riesame della Direzione SGSSL&A anno 2015
	07 settembre 2015	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:

- Si rende necessario trovare una modalità per gestire meglio le informazioni sui nuovi cantieri acquisiti;
- Si rende necessario trovare una modalità più celere per mettere in atto le misure preventive e protettive individuate in sede di Valutazione dei Rischi.
- Le osservazioni emerse durante il precedente Audit esterno sono state in gran parte implementate;
- Continua la pianificazione delle attività formative per tutto il personale di Socioculturale (in base accordi stato regioni);
- Sono state eseguite le prove di evacuazione nei cantieri dove i committenti non le eseguivano;
- A tutto il personale continua la consegna dell'informativa sul divieto uso di droghe ed alcool.
- Rielaborato il documento Valutazione dei Rischi;
- Addetti alle emergenze: il MC continua 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 in particolare per le OSS;

(*) 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 Ambientale SGSSL = Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro

Abbiamo definito 7 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 05/05/2016	PUNTEGGIO
1. Certificazione I_{OHSAS}	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	91%	30
4. Formazione I_{F1}	Ore formazione/totale lavoratori	5	10
5. Rispetto del piano della formazione I_{F2}	n °di modifiche e attuuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	5%	20
6. Segnalazioni a enti e comuni I_{SEG}	n °risposte a normative ricevute (6 mesi + 6 mesi) / n ° segnalazioni e attuuate (6 mesi)	42%	20
7. Segnalazioni dei dipendenti $I_{AC/AP}$	n °(AC + AP) / n °segnalazioni (pertinenti)	13%	0
			130

La difficoltà nella gestione della formazione del personale che emergeva lo scorso anno è stata decisamente migliorata, riuscendo ad oggi a gestire la programmazione e le eventuali variazioni rispetto al piano. Più critica è apparsa l'analisi degli altri indicatori per cui la Direzione sta valutando una modifica degli stessi cercando di individuarne altri più significativi per la gestione attuale del sistema.

	2015	2014	2013
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	130	120

In merito agli indicatori ambientali, vengono annualmente raccolti e rielaborati i dati che abbiamo ritenuto essere più significativi per misurare le performance ambientali e monitorare periodicamente l'aggiornamento della analisi ambientale.

#93 Sistema del servizio

Sistema ambiente

”

Sistema ambiente

- *Le reti e il territorio* #96
- *Gli interventi* #99
- *I risultati* #105

sistemi ,, ambiente

Le reti e il territorio

L'impatto che la Cooperativa ha sul territorio nel quale opera non solo riguarda le relazioni commerciali e le attività che quotidianamente con il lavoro di tutti vengono svolte, ma anche come la Cooperativa impatta sul sistema ambiente. Per questo ogni anno viene aggiornata l'Analisi Ambientale (secondo la norma UNI EN ISO 14001 e la linea guida UNI ISO 14004) e effettuata proprio allo scopo di acquisire una conoscenza completa, approfondita e documentata degli aspetti ambientali correlati alle nostre attività e ai nostri servizi nonché valutare gli impatti ambientali più significativi in base ai quali fissare, di volta in volta, gli obiettivi di miglioramento.

Aspetti Ambientali Diretti

In merito al consumo di risorse naturali ed energetiche la quotidiana attività svolta comporta un utilizzo di risorse quali acqua, carta, energia elettrica e combustibili.

ACQUA: la Cooperativa attinge acqua in quantità molto limitate e ad uso esclusivamente igienico e non prevede nessun impiego di acqua per processo produttivo. L'aspetto viene quindi considerato POCO SIGNIFICATIVO e viene svolta attività di rilevazione e auto controllo dei consumi.

L'ambiente è dove tutti noi ci incontriamo; dove tutti abbiamo un interesse comune; è l'unica cosa che tutti noi condividiamo.

(Lady Bird Johnson)

CARTA: si tratta principalmente di carta bianca in formato A3 e A4 utilizzata per stampe e fotocopie e materiali stampati da tipografie. I quantitativi si riferiscono alla carta acquistata per svolgere l'attività di ufficio, di promozione e pubblicazione di materiali informativi dei servizi.

ENERGIA ELETTRICA: Socioculturale utilizza l'energia elettrica per il funzionamento delle apparecchiature di ufficio e per l'illuminazione del posto di lavoro.

COMBUSTIBILI: L'aspetto ambientale relativo all'utilizzo di combustibili è collegato al fabbisogno di metano per l'alimentazione dell'impianto di riscaldamento. Nella sede principale di Mestre Venezia specificiamo che il riscaldamento è ottenuto invece tramite utilizzo del sistema a pompe di calore, non impiegando quindi alcun tipo di combustibile.

Sono utilizzati invece gasolio e benzina per alimentare le auto aziendali fornite in diversi servizi soprattutto per i servizi di Assistenza Domiciliare.



#96 Sistema ambiente

Incidenza sul traffico

L'apporto sul traffico dell'attività è fondamentalmente generato dall'attività sporadica di accompagnamento nei servizi socio sanitari assistenziali che sul traffico locale non è da considerarsi significativo rispetto ai volumi di traffico già presente.

Sostanze lesive lo strato di Ozono

Lo strato di ozono (O₃) funge da filtro per le radiazioni ultraviolette (trattenendo da solo circa il 99% della radiazione UV solare), che possono essere dannose per la pelle, causare una parziale inibizione della fotosintesi delle piante e distruggere frazioni importanti del fitoplancton (alla base della catena alimentare marina).

Si ritiene che l'assottigliamento dello strato di ozono sia generato dai gas denominati Clorofluorocarburi - CFC immessi quotidianamente in atmosfera e che tipicamente sono contenuti negli impianti di climatizzazione e nelle "bombolette spray". La normativa europea ha regolamentato l'uso e il progressivo abbandono dei CFC attraverso il Regolamento CE n.2037/2000 recepito in Italia con il DM 03/10/2001.

L'organizzazione ha fatto una ricognizione degli impianti presenti identificando il tipo di gas impiegato nei circuiti dei refrigeratori e la quantità in esso presente. Non risultano impianti di condizionamento contenenti gas refrigeranti rientranti nelle sostanze lesive lo strato di ozono.

Aspetti Ambientali Indiretti

A seguito delle attività, dei prodotti e dei servizi dell'organizzazione possono riscontrarsi aspetti ambientali significativi sui quali essa può non avere un controllo gestionale totale.

Essi possono includere:

- a) comportamento ambientale dei partner e problematiche relative ai siti oggetto del servizio;
- b) gestione dei rapporti con gli appaltatori e fornitori;
- c) comportamenti dei dipendenti;
- d) progettazione di nuovi servizi.

La presenza nel territorio

Anche nel corso del 2015, in coerenza con la nostra mission e con i valori di Responsabilità Sociale, abbiamo continuato a coltivare positivamente i rapporti con i territori dove operiamo, puntando ad alimentare lo sviluppo sociale ed economico delle comunità. Alla base di questo rapporto di reciprocità si inseriscono le attività di promozione e valorizzazione culturale e sociale che abbiamo organizzato o semplicemente sostenuto tramite erogazioni alle associazioni e/o enti che ne erano promotori.

“*Nel 2015 sono stati erogati contributi pari a euro 11.655,00.*”

Tra i beneficiari citiamo le numerose associazioni che, tramite la vendita di biglietti per il teatro, raccolgono fondi per la ricerca di cure per malattie congenite e aiuti a favore delle case alloggio per persone con disabilità e anziani. Un altro contributo è stato versato alla Cooperativa Sociale AUTISMO SOS, composta da genitori che operano a sostegno delle famiglie con bambini autistici e disabilità intellettive. Ricordiamo infine anche le erogazioni alle associazioni del territorio veneziano e non solo (tra cui Scuola Grande dei Carmini, Comitato Genitori Istituto Ugo Foscolo di Mira, Istituto S. Maria Della Pietà di Venezia, Associazione "La Svolta Cultura e Politica" di Genova) che promuovono sia la vita culturale locale sia supportano diverse situazioni di disagio e di coltà sociali.

Accanto a questi interventi vi sono poi i contributi economici prelevati dal **Fondo di Solidarietà**, a sostegno di alcuni colleghi per far fronte ad ingenti spese mediche e di coltà economiche estremamente difficili. Per il 2015 l'importo totale versato è stato di € 7.100,00. Quest'anno in modo particolare un **Grazie** sentito è dovuto a tutti coloro che hanno contribuito al Fondo di Solidarietà, durante la raccolta straordinaria che abbiamo attivato per sostenere economicamente chi è stato colpito dal tornado abbattutosi sulla Riviera del Brenta l'8 luglio 2015 e che ci ha permesso di aiutare una nostra socia purtroppo gravemente colpita dal disastro.

Impegno educativo

Tante sono state le attività svolte durante l'anno nelle varie biblioteche in cui opera Socioculturale. Presso la Biblioteca Comunale di San Giorgio di Mantova si sono svolti da ottobre a dicembre Laboratori creativi per bambini dai 5 agli 8 anni e Gruppi di Lettura dal titolo "Leggere lib(e)ri" entrambi all'interno del progetto di promozione alla lettura anno 2015-16: "La Biblioteca Per La Scuola". Presso la biblioteca di Lavagno in occasione del Natale sono state invece proposte letture animate e laboratori per i più piccoli. In collaborazione con le biblioteche di Cagliari si è svolto infine a Guspini, lo scorso 28, 29 e 30 agosto, il Festival della Letteratura per bambini.

Un nuovo gruppo Facebook!

Tra le molte iniziative proprio nel 2015 è nato "SOCIOCULTURALE - Biblioteche: laboratori, letture, idee" il gruppo Facebook per tutti gli operatori bibliotecari facilmente; questo gruppo vuole essere un luogo di incontro per tutti coloro che lavorano e collaborano presso le biblioteche gestite dalla Cooperativa al fine di scambiarsi idee, spunti, novità su libri, attività, iniziative.

[Per parteciparvi, sarà sufficiente accedere ciascuno al proprio profilo personale facebook, digitare nella casella di ricerca il nome "SOCIOCULTURALE - Biblioteche: laboratori, letture, idee" e chiedere di partecipare cliccando su "iscriviti" nell'angolo in alto a destra nella pagina del gruppo.]

Impegno sociale

Socioculturale ha operato in prima linea per sensibilizzare la Regione Veneto al mantenimento dei servizi rivolti ai disabili sensoriali che rischiava di scomparire a causa della soppressione delle Provincie, il cui ambito di competenza abbracciava anche questo settore. Attraverso una raccolta firme e lo slogan

“ Salviamo i servizi ai disabili sensoriali del Veneto ”

abbiamo ottenuto una piccola vittoria: la Regione Veneto, infatti, ha stanziato 6 milioni di euro per coprire sino a fine anno il servizio di assistenza ai bambini e ragazzi disabili sensoriali. Nonostante lo stanziamento sia consistente si tratta solamente del primo passo verso il pieno mantenimento di questi servizi e chiedere ora un ulteriore sforzo alla Regione Veneto perché inserisca queste attività tra quelle previste nel riordino delle funzioni da attribuirsi alle strutture amministrative che andranno a sostituire le Provincie.

Sempre nell'ambito della disabilità, Socioculturale ha organizzato un convegno a Palermo dal titolo:

“ Disabilità: dentro e fuori la scuola - progetto di vita ”

proprio per approfondire, sia con educatori e insegnanti, sia con i genitori direttamente coinvolti, quale può essere la definizione della relazione d'aiuto ai bambini affetti da sordità e problemi di linguaggio e disturbi dell'attenzione.



Gli interventi

Social Innovation e l'Innovazione nelle Cooperative Sociali

a cura del Responsabile Settore Sociale Stefano Parolini

Il concetto di innovazione assume sempre maggiore rilevanza nei progetti futuri delle cooperative sociali. Tale sviluppo è dovuto sia all'attuale necessità delle stesse di adottare nuovi assetti strategico-organizzativi, in grado di generare vantaggi competitivi diversi rispetto al passato e garantire nuovi percorsi di crescita, sia al progressivo utilizzo del termine Social Innovation nella programmazione e nella definizione delle nuove politiche di welfare a livello comunitario, nazionale e locale.

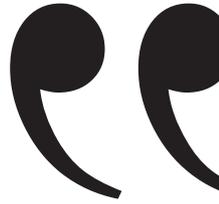
L'attuale periodo storico è stato caratterizzato da profonde trasformazioni economiche e sociali. Le conseguenze indotte dalla più importante crisi economica internazionale dal secondo dopoguerra emergono particolarmente intense ed hanno generato forti tensioni sulla finanza pubblica che hanno indotto lo Stato a promuovere rigide politiche economiche ed attuare azioni finalizzate ad una profonda riorganizzazione dei sistemi di welfare nazionali e locali. Inoltre, si sta assistendo all'emergere di nuove forme di disagio sociale e di povertà, i cosiddetti nuovi bisogni, riconducibili all'aumento della precarietà delle condizioni di lavoro, come nel caso del notevole incremento della disoccupazione giovanile e della difficile occupazione di lavoratori ultracinquantenni espulsi dal mercato del lavoro, ai cambiamenti di natura demografica, dovuti al progressivo invecchiamento della popolazione, all'aumento dei flussi di immigrazione e alla modifica della tradizionale struttura dei nuclei familiari.

Questo bisogno di adeguare gli interventi in campo sociale, ci impongono lo sviluppo di nuovi o innovati strumenti e soluzioni mirate a soddisfare le nuove esigenze di welfare.

Il concetto di innovazione assume sempre maggiore rilevanza nell'ambito delle cooperative sociali. Tale sviluppo è dovuto all'attuale necessità delle stesse di adottare nuovi assetti strategico-organizzativi, in grado di generare vantaggi competitivi diversi rispetto al passato e garantire nuovi percorsi di crescita.

#99 Sistema ambiente

Siamo tutti *farfalle*.
La Terra è la nostra *crisalide*.
(LeeAnn Taylor)



Questa nuova sfida richiede, quindi, l'adozione di risposte e di soluzioni maggiormente consone alle nuove politiche, sempre più spesso incentrate sulla partecipazione dei cittadini e sull'attivazione di una pluralità di risorse provenienti da soggetti di diversa natura: pubblici, privati, profit e non profit. È questa, in sostanza, la finalità e, allo stesso tempo, il contenuto della cosiddetta Social Innovation. La dimensione che più di ogni altra viene evocata da questo termine

è, infatti, quella del cambiamento nelle sue differenti forme e nei suoi diversi livelli di manifestazione. Fare Social Innovation significa, pertanto, cercare di individuare e di fornire soluzioni ai nuovi bisogni delle persone e delle comunità; significa progettare, sviluppare ed introdurre delle trasformazioni nelle relazioni tra gli individui e tra le istituzioni; significa, in sostanza, ridefinire le finalità e le priorità dello sviluppo economico e sociale.

Il concetto di innovazione riferito alle specificità della cooperazione sociale, intesa come organizzazione privata ma con finalità di interesse collettivo, non lucrativa ma con assetto imprenditoriale, orientata alla produzione di beni e servizi a favore di utenti ben definiti, può essere identificato dalle caratteristiche dell'impresa o dall'oggetto (servizio) dell'innovazione. L'innovazione, se rivolta all'impresa, è quindi un fenomeno di costruzione di un nuovo modello d'impresa, alternativo alle tradizionali soluzioni del pubblico (gara di appalto) e del mercato e capace di fornire in modo imprenditoriale, a differenza quindi delle altre organizzazioni del terzo settore, soluzioni originali alle diverse problematiche sociali. Nei servizi erogati, l'innovazione assume, una valenza operativa e si manifesta nella capacità da parte dell'impresa sociale di sviluppare nuovi prodotti e/o nuovi processi.

L'innovazione di prodotto, è generalmente riferita alla capacità di progettare e di gestire nuovi servizi o di riorganizzare quelli preesistenti, in modo da soddisfare le nuove esigenze. La seconda innovazione, quella di processo, presenta, invece una maggiore articolazione, potendo assumere, nel caso dell'impresa sociale, una pluralità di contenuti. In primo luogo, innovare i processi può significare introdurre pratiche gestionali finalizzate all'aumento del livello di efficienza interna. È questo il caso in cui le imprese sociali, mutuando soprattutto dall'esperienza delle imprese profit, decidono di utilizzare approcci di tipo manageriale per il controllo dei costi, la gestione delle commesse e l'efficiente coordinamento delle risorse aziendali. In secondo luogo, l'innovazione di processo viene ricondotta all'adozione di uno specifico assetto di governance, ovvero alla capacità dell'impresa sociale di coinvolgere nella gestione interna una pluralità di portatori di interesse. Infine, l'innovazione di processo può essere considerata la capacità delle imprese sociali di stabilire accordi e di costruire reti con soggetti esterni, di natura sia pubblica che privata, per la realizzazione di progetti e di iniziative complesse.

Alla luce di queste considerazioni, mi sento di affermare, che la cooperativa sociale è un soggetto economico in grado di "fare innovazione". Diviene allora importante modificare assetti strategici ed organizzativi, recuperare l'originario ruolo di innovatori, promuovendo una nuova e significativa trasformazione del tradizionale sistema di welfare.

Un servizio che guarda

al futuro - Il Centro REDULCO di Genova

a cura del Direttore Medico del Centro R.Ed.U.L.Co
Dott.ssa Sara Di Stefano e la collaborazione del
Dott. Cesare Pezzoni e della Dott.ssa Sara Viti

Se il 2013 ha rappresentato per REDULCO un anno di transizione e il 2014 una tanto attesa quanto decisa conferma delle cose buone che fino ad allora erano state fatte, è il 2015 l'anno in cui la nostra realtà è riuscita a impattare più decisamente sul territorio e a gettare le basi per il suo prossimo futuro, continuando il percorso disegnato ma anche tracciandone uno nuovo.

“Futuro” è una parola che nel nostro servizio non si associa più a incertezze o peggio di coltà, ma solo a sfide nuove e soprattutto alla consapevolezza di avere i mezzi e le competenze per fronteggiarle.

L'anno 2015 è stato dedicato alla programmazione accurata e capillare di tutte le attività offerte dal Servizio (in ambito riabilitativo, formativo e funzionale del Servizio stesso). È stato un anno in cui ci siamo preparati a crescere.

Ci erano stati consegnati dalla nostra “ammiraglia” Socioculturale, obiettivi precisi quali:

- Programmare capillarmente i carichi riabilitativi, al fine di migliorare l'offerta di Servizio in pronta risposta alle esigenze del cliente.
- Razionalizzare i turni di lavoro dei terapisti a fronte della crescita della richiesta di privato
- Individuare spazio da dedicare ad attività diagnostica, trattamenti indiretti, attività di back office.
- Ottimizzare, in accordo con il SSN e nel rispetto dei requisiti a noi richiesti, il turnover dell'utenza, fronteggiando la continua richiesta di presa in carico da parte del cliente e l'attività contrattualizzata con il SSN.

Tutti questi obiettivi sono stati raggiunti, con la collaborazione di una squadra a statata, che si confronta settimanalmente in equipe generale,

#101 Sistema ambiente

sulle problematiche in essere e su come risolverle. Il Piano della qualità del Centro REDULCO, interno alla certificazione ISO 9001 di Socioculturale, autonomamente valutato e certificato, ha raggiunto un livello di maturazione notevole, come testimoniato dagli stessi Auditor di terza parte, che hanno omologato e certificato questa grande ricchezza nostra e della Cooperativa tutta.

Una risorsa per il territorio

Il nostro impatto sul territorio è fatto di numeri che parlano chiaro: 32650 trattamenti erogati in convenzione, testimonianza di una realtà che sa associare una gestione economica capace a una cultura del servizio pubblico che va oltre la semplice logica del profitto.

È un risultato di cui andare orgogliosi tutti: la fortunata sintesi di una cooperativa sociale modernamente organizzata ed efficiente come Socioculturale, e di una realtà come REDULCO che ha un peso specifico sempre maggiore sul territorio Genovese, e gode della stima dei nostri punti di riferimento istituzionali.

L'Università

Altra testimonianza del consolidamento con il territorio ligure è rintracciabile nell'infittirsi e irrorarsi dei nostri rapporti con i diversi atenei dell'Università di Genova. Ecco i numeri dei nostri tirocini universitari:

- Corso di Laurea in Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età evolutiva - Università di Genova, Facoltà di Medicina e Chirurgia: 9 studenti, 1 ha fatto la tesi totale di ore frequentate 1365
- Corso di laurea in Scienze e tecniche Psicologiche - Università di Genova, Facoltà di Scienze della Formazione: 2 studenti per un totale di 60 ore, per esplicita richiesta da parte dell'Università di collaborazione ad un progetto di ricerca.
- Corso di laurea in Servizio Sociale - Università di Genova, Facoltà di Giurisprudenza: 3 studenti per un totale di 500 ore
- Corso di laurea in Logopedia - Università di Genova, Facoltà di Medicina e Chirurgia: 17 studenti per un totale di 1120 ore.

E non sono solo le Università: abbiamo ospitato tirocini di orientamento per 7 studenti liceali, per un totale di 128 ore. Complessivamente sono state fornite a 38 studenti un totale di 3173 ore di for-



mazione da personale specializzato. Ma le nostre convenzioni con Università e prestigiosi enti di formazione non si limitano a queste, e vanno oltre il territorio della nostra regione, abbiamo infatti attive convenzioni con:

- Istituto Miller, Scuola di Psicoterapia cognitivo-comportamentale di Genova
- Società Italiana di Psicoterapia Psicanalitica di Roma
- Università degli Studi di Verona

Inoltre l'anno 2015 è stato dedicato alla progettazione, programmazione ed avvio di numerosi progetti di tirocinio, tra cui: un progetto con l'Università di Genova, Facoltà di Scienze della Formazione, con la specificità di poter attivare tre aree di intervento in ambito psicologico (Psicologia dello sviluppo tirocinio curricolare, stage laurea triennale, stage laurea magistrale) ed una in ambito pedagogico; un'iniziativa fuori dal territorio regionale con l'Università di Pavia consistente in un tirocinio post-laurea per il conseguimento della Laurea Magistrale in ambito psicologico al fine di accedere all'esame di Stato per l'iscrizione all'albo degli psicologi; un primo contatto con l'Università Privata LUMSA di Roma - Il Consorzio Universitario Humanitas, riguardo a un tirocinio curricolare per un master universitario di 1° livello.

Questi e altri progetti sono destinati a connotare l'anno 2016 per il respiro ormai nazionale che hanno le relazioni del Centro.

“ *Un mercato che cambia, e cresce* ”

Ma il 2015 è anche l'anno in cui il trattamento privato è diventato una presenza consistente e costante nel servizio, oltre che un obiettivo aziendale perseguito fino a qui con buoni risultati. Da una presenza solo occasionale di utenti privati si è passati all'erogazione di 483 trattamenti nell'arco dell'anno, che superano il mezzo migliaio con le visite specialistiche: un trend che li ha visti più che raddoppiati rispetto all'anno precedente. Dopo l'ottenimento dell'accreditamento per la diagnostica DSA sono poi arrivate 125 certificazioni per Disturbi Specifici di Apprendimento. A questo si aggiungono 116 relazioni multidisciplinari di profilo funzionale.

I numeri sono ancora piccoli rispetto alla mole di trattamento in accreditamento, più tipico della nostra mission aziendale, ma sono stati fino a qui in costante aumento, sono destinati ad aumentare come già ci indicano i primi dati del 2016. La novità è comunque l'esigenza di organizzare il servizio per un'offerta di trattamento al privato attenta alle esigenze dell'utente, coerente con i valori del servizio, e di elevato livello professionale: novità verso cui il personale si è mostrato disponibile e pronto.

Puntare sulla formazione, investire sulla crescita

Il nostro personale e il nostro modello organizzativo sono le certezze che ci hanno permesso fino ad oggi di superare le difficoltà e che ci permetterà domani di fronteggiare nuove sfide. Nel 2015 abbiamo continuato a credere nella crescita delle persone all'interno del Centro, attraverso una strategia che da un lato ci agevola nello "scouting" di nuovi talenti,

#102 Sistema ambiente



spesso entrati nell'orbita del Centro REDULCO già prima della laurea, attraverso i sopra citati tirocini universitari, e dall'altro lato fa leva sulla capacità di una realtà formativa e professionalmente densa come REDULCO di attrarre giovani e brillanti professionisti da tutta Italia, in un mosaico di accenti, competenze e percorsi universitari di respiro ormai definitivamente nazionale. "Fare scuola" è una nostra ambizione, e per seguirla abbiamo investito molto sulla formazione.

A fianco a una modalità innovativa di incentivo della formazione esterna ECM, che prevede il sostegno economico da parte della cooperativa anche per formazione svolta fuori dall'orario di servizio, nel 2015 abbiamo iniziato a costruire i nostri eventi formativi personalizzandoli secondo le nostre esigenze. Oltre alla formazione obbligatoria per legge, relativa a sicurezza e privacy, si sono svolti nel nostro Auditorium, corsi di formazione quali quello propedeutico al mantenimento dell'accreditamento per la diagnostica di DSA con il prof. Gubernale, due eventi formativi curati uno dal prof. Boscaini sul bambino iperattivo e disattento e l'altro dalla prof.ssa Xaiz sui disturbi nello spettro autistico, pensati come un'unica grande formazione multidisciplinare per la definizione del progetto riabilitativo.

Una ricchezza che ci apprestiamo a condividere con il territorio, avendo in progetto per il 2016 di aprire i nostri eventi formativi interni, anche a professionisti di altre realtà.

Socioculturale e le nuove territorialità

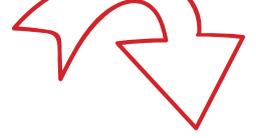
a cura del Capo Ufficio Settore Educativo Culturale
Dott. Pier Luca Bertè

L'anno 2015 ha visto l'arrivo di Socioculturale in Sardegna, regione in cui fino ad oggi non avevamo mai lavorato, se non per un piccolo servizio di pochi mesi e dove ci siamo aggiudicati ora importanti appalti nell'ambito del settore educativo culturale. Questo ha rappresentato il raggiungimento di un importante obiettivo e l'aprirsi alla conoscenza di nuovi Committenti e Partner.

In questo ambito è da sottolineare in particolare la buonissima collaborazione che si è instaurata con i rappresentanti della Provincia di Cagliari con l'avvio dei servizi di gestione delle biblioteche provinciali prima e del Sarrabus Gerrei poi. Il 1 aprile 2015 è partito infatti l'appalto per la gestione dei Servizi Bibliotecari della Provincia di Cagliari ed in particolare: Biblioteca Provinciale "E. Lussu", Centro Regionale Documentazione Biblioteche per Ragazzi, Biblioteca Provinciale Scienze Sociali, Biblioteca Provinciale Ragazzi, Deposito Via dei Valenzani e Teatrino Parco Monte Claro, per un totale di 14 operatori (9 full time e 5 part time) tutti interamente assorbiti da Socioculturale durante il passaggio.

Il rapporto iniziale con gli operatori è nato all'insegna dello scetticismo, si ereditava infatti un gruppo omogeneo ma non molto coeso; abbiamo immediatamente cercato di risolvere i problemi e le difficoltà che si sono presentate facendo un gioco di squadra condiviso e cercando di creare un unico spirito comune tra tutti. Ciò ha rappresentato un segnale e un traguardo importante che lo stesso Ente Appaltante ha riconosciuto.

Molteplici le attività e le iniziative sia ereditate che proposte da noi tra cui citiamo ad esempio la partecipazione alla conduzione del gruppo di lavoro per la creazione del calendario Nati per Leggere e Nati per la musica in Sardegna e presentazione dello stesso presso la "Fiera del libro per ragazzi"



di Bologna nonché la partecipazione di nostri operatori a numerose Fiere ed Eventi del territorio (Festival dell'Isola delle Storie di Gavoi, rassegna letteraria a livello internazionale; Festival BAB - Bimbi a Bordo di Guspini con laboratori proposti delle nostre operatrici; Festival delle Scienze).

Abbiamo curato inoltre l'allestimento di mostre bibliografiche nelle varie sedi e attività di promozione alla lettura con laboratori di animazione direttamente eseguiti da noi o come assistenza a proposte dell'Amministrazione.

Accanto a questo ricondiamo anche la quotidiana attività di monitoraggio dei siti internet istituzionali con pubblicazione delle varie attività, la cura, nelle varie sedi, dell'iter bibliografico dall'acquisto del libro all'ingresso del libro in biblioteca, alla catalogazione e collocamento a scaffale, la redazione di relazioni a cadenza trimestrale delle varie attività delle biblioteche con statistiche di accessi, iscrizioni e prestiti.



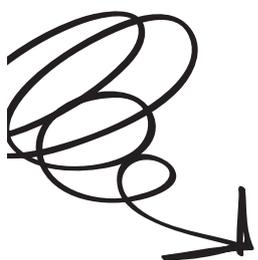
Nel corso dell'anno siamo risultati aggiudicatari anche della procedura di gara del Sistema Territoriale del Sarrabus Gerrei, territorio che si estende per un'area di circa 575 km², tra zone montagnose interne ad economia prevalentemente agro-pastorale (Gerrei) e zone costiere più ricche e con una forte presenza turistica (Sarrabus). Siamo arrivati in un servizio che nel suo insieme era interrotto da circa 6 anni, durante i quali, ciascuna biblioteca del Sistema è stata gestita autonomamente dal proprio Comune con conseguente evoluzione e crescita differenziata per ognuna di esse. Abbiamo assunto tutte le operatrici che già lavoravano precedentemente mentre il coordinamento è stato affidato ad un'operatrice di nostra scelta: il gruppo partiva pertanto con una buona conoscenza del territorio, ma abituato a muoversi autonomamente. Non nascondo che abbiamo dovuto lavorare per dissipare una certa diffidenza dovuta alle delusioni maturate dal personale negli anni di attesa del ripristino del Sistema nonché per arginare la tendenza a trattare personalmente con le Amministrazioni. La presenza costante nel territorio e le risposte date in tempi immediati, compresa la cura dei dettagli nell'organizzazione del lavoro ha fatto sì che le diffidenze andassero man mano scemando.



La crescita del gruppo è stata possibile anche grazie al rapporto di grande fiducia e affiatamento con l'Addetta al Coordinamento, che ha permesso di prendere decisioni e trovare soluzioni in tempi, di volta in volta, sempre più brevi.

I servizi erogati dal Sistema prevedono il supporto alle biblioteche come da richieste che provengono di volta in volta dalle Amministrazioni e che riguardano in particolare attività di

apertura al pubblico e front-office, prestito, reference e assistenza internet agli utenti, monitoraggio accessi, attività di back office e attività di promozione alla lettura, mostre bibliografiche, laboratori creativi. In buona parte dei casi, la presenza delle operatrici di Socioculturale ha permesso di riaprire biblioteche, chiuse da tempo, ampliare l'orario di apertura, riavvicinare gli utenti, e molto spesso attraverso attività di animazione e promozione, ridare vita al servizio.



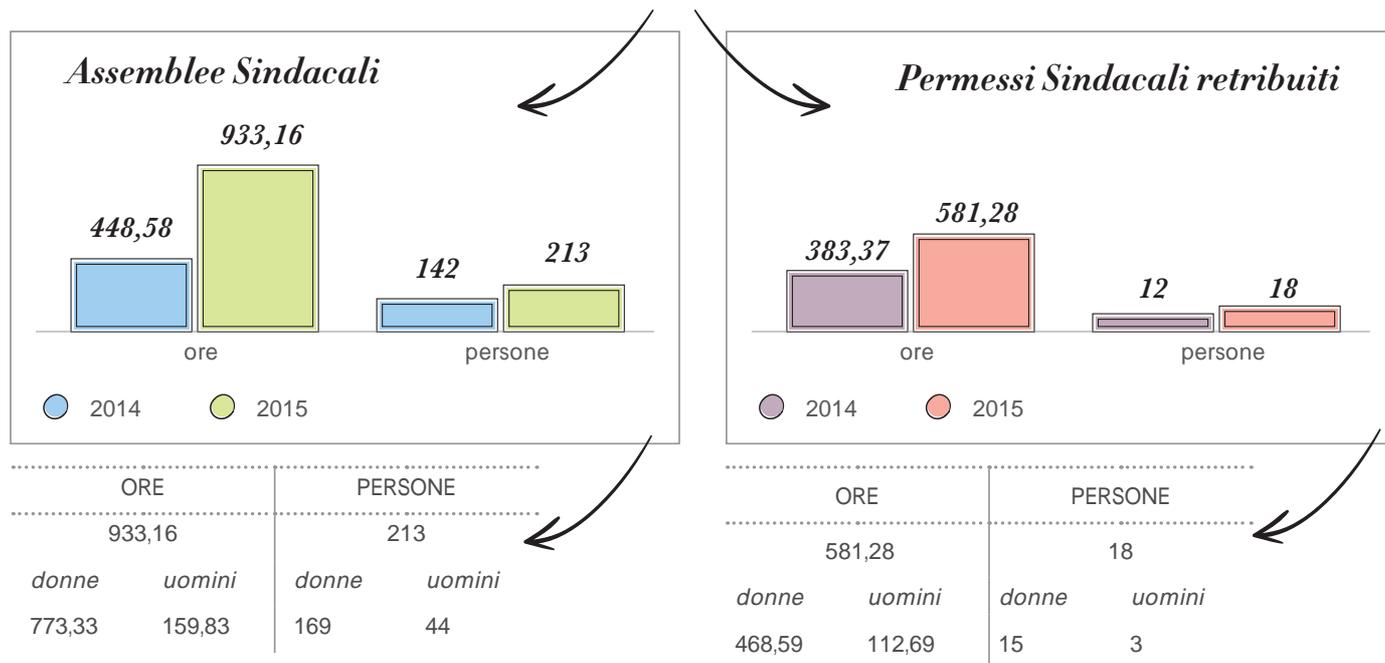
#104 Sistema ambiente

Il Clima Sindacale

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

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

Partecipazione Sindacale



Analisi ambientale

Riportiamo di seguito i dati raccolti dall'analisi ambientale e il confronto con l'anno precedente.

Consumi di Acqua

ENTIEROGATORI	2014 EURO	2015 EURO
Veritas SpA Acque Veronesi	€ 551,24/344,9 m ³	€ 1.225,84/ 288 mc

Consumi di Carta

	2014	2015
Carta A4/A3 per stampe e fotocopie (Risme 500 fgl)	512	756
Elaborazione in Kg	1.280	1.890
Carta per materiali promozionali e informativi	1.299	1.806
Stima in Kg		

Consumo di combustibile

	2014	2015
m ³ anno	10.591,98	6.699,44
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	8.685,42	5.493,54

Consumi metano per riscaldamento

Consumo di combustibile

	2014	2015
Gasolio	€ 9.839,41	€ 10.002,81
Benzine	€ 9.673,17	€ 10.061,76

Spesa consumi per carburanti

Consumi di energia elettrica

	2014	2015
Kwatt/ora anno	48.377,00	51.559,00
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	12.094,25	12.889,75

Si ricordano di seguito i rapporti di conversione:

1 Tep = 10 milioni di kcal = 42 GigaJoule

Gas naturale	1.000 Nm ³ = 0,82 TEP
Energia elettrica (1 MW/h corrisponde a 1000 KW/h)	1 MW = 0,23 TEP (per fornitura in alta e media tensione)
	1 MW = 0,25 TEP (per fornitura in bassa tensione)
Gasolio per autotrazione	1 Ton = 1,08 TEP

Obiettivi

Obiettivi

”

Obiettivi per il futuro

Obiettivi

Le linee strategiche per il futuro della nostra società sono discusse dal Consiglio di Amministrazione partendo dalle condizioni operative e di sviluppo interne e analizzando l'incremento della domanda e l'andamento dei mercati in cui operiamo, con l'intento di consolidare il nostro ruolo di operatore leader nei servizi sociali e culturali.

Il potere è la capacità di raggiungere degli scopi. Il potere è la capacità di effettuare dei cambiamenti.
(Martin Luther King)

Gli obiettivi principali da cui muovono tutte le attività e le scelte della Cooperativa si articolano a partire dai seguenti punti focali:

Territorialità:

consolidare e sviluppare la nostra presenza nel territorio per riuscire a strutturare e influenzare positivamente le comunità in cui ci troviamo ad operare

Alleanze:

intensificare alleanze e sinergie con altre Cooperative operanti nei settori di nostra pertinenza per essere maggiormente qualificati e competitivi

Attività commerciale:

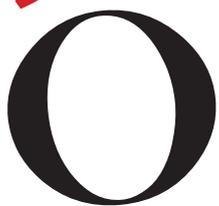
agire contemporaneamente nel differenziare la nostra offerta di servizi scegliendo di competere su fattori diversi da quelli già presidiati da altri concorrenti nonché nello specializzare le competenze nell'ambito dei servizi erogati, così da creare una offerta di qualità sempre più alta

Qualità e competitività:

essere competitivi, fornendo una sempre più completa gamma di soluzioni alle esigenze della committenza nei settori di nostra competenza, mediante la capacità di proporre risposte professionalmente qualificate ad un costo economico equo

#108 Obiettivi





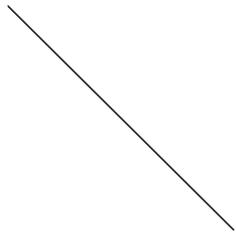
Riportiamo di seguito alcuni obiettivi che vorremmo raggiungere in questo 2016:

AREA INTERESSATA	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE
<i>Sistema di Gestione Integrato</i>	Consapevolezza della necessità di individuare e gli indicatori di processo	Definizione degli indicatori e loro applicazione	Entro giugno 2016
<i>Sistema di Gestione Integrato</i>	Mettere in atto opportune azioni in relazione i risultati emersi dall'analisi di Clima aziendale	Aumentare la consapevolezza e l'efficacia dello strumento di analisi di Clima Aziendale	Entro dicembre 2016
<i>Sistema di Gestione Integrato</i>	Migliorare la valutazione della soddisfazione degli utenti	Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti a seconda dei servizi coinvolti	Entro dicembre 2016
<i>Responsabilità Sociale</i>	Migliorare la conoscenza anche degli strumenti di Responsabilità Sociale a disposizione di tutti i Soci e dipendenti	Condividere con tutto il personale anche attraverso il Comitato Etico la modulistica e la documentazione necessaria	Entro dicembre 2016
<i>Ucchio Personale</i>	Semplificare l'accesso informatico e la gestione delle informazioni personali di ogni dipendente	Formazione dei Coordinatori in collaborazione con l'Ucchio Personale affinché possano essere maggiormente di supporto ai dipendenti nel chiarire i dubbi più complessi.	Entro giugno 2017
<i>Ucchio Personale</i>	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga e il calcolo delle proprie ferie		
<i>Formazione</i>	Migliorabile la fase di informazione e formazione iniziale sui sistemi di gestione adottati	Avviare la nuova piattaforma formativa all'interno della quale trovare lo spazio anche per un modulo dedicato alla formazione di tutti (con particolare attenzione ai neo assunti) in materia di SGI e Cooperazione	Entro giugno 2017
<i>Processo commerciale</i>	Essere competitivi sulla progettualità e sui relativi costi di gestione.	Acquisire nuovi servizi ed aumento della base sociale.	Entro dicembre 2016
<i>Processo commerciale</i>	Individuare una modalità più celere per mettere in atto le misure preventive e protettive individuate in sede di Valutazione dei Rischi.	Ottimizzare il processo di gestione delle informazioni sui nuovi canteri acquisiti	Entro dicembre 2016
<i>Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro</i>	Migliorare la gestione territoriale della sorveglianza sanitaria	Individuare e nominare nuovi medici in particolare per l'area di Genova e Torino e per la zona di Cagliari	Entro giugno 2016
<i>Processo diagnostico e riabilitativo</i>	Definizione e costruzione del sistema informativo per la fruibilità nel documento di progetto riabilitativo	Definizione della piattaforma software per l'applicazione del profilo funzionale, secondo i protocolli ICF	Entro dicembre 2016

Accanto a questi obiettivi di miglioramento gran parte degli sforzi per il prossimo anno saranno volti senza dubbio a concludere le attività necessarie al corretto avvio del servizio presso le due nuove strutture socio sanitarie di Mira i cui lavori di costruzione dovranno terminare per la fine del 2016. Le nuove strutture saranno poi operative i primi mesi del 2017 in quanto dovremmo prima ottenere l'accreditamento e le autorizzazioni dagli Enti competenti (Regione Veneto, ASL, Vigili del Fuoco).

Infine ricordiamo l'impegno che ci viene richiesto come Cooperativa da quest'anno in poi, a partecipare attivamente al processo di costruzione dell'Alleanza delle Cooperative Italiane e ad aderire alla nuova associazione non appena possibile. L'Alleanza delle Cooperative Italiane si costituirà come una Associazione nazionale riconosciuta di rappresentanza, tutela, promozione, assistenza e servizi, revisione. L'Alleanza rappresenterà cooperative e loro consorzi, società di mutuo soccorso, imprese non cooperative e complementari perseguendo, rinnovando e rilanciando l'opera fino ad oggi svolta distintamente da AGCI, Confcooperative e Legacoop. In questo modo l'Alleanza accoglie il patrimonio di idealità, di motivazioni, di sapienza organizzativa e cooperativa che ciascuna delle tre singole associazioni conferirà. Con questa azione di semplificazione e di coesione nell'associazionismo imprenditoriale italiano, l'Alleanza aprirà quindi una nuova fase nella vita delle nostre associazioni di rappresentanza. L'Alleanza aderisce ai principi dell'ICA (International Co-operative Alliance) che costituiscono un codice etico concordato a livello internazionale e fanno delle cooperative un unicum nel mondo.

#109 Obiettivi



Bilancio sociale 2015

Progetto grafico: Arzanà srl - www.arzanadv.it

Finito di stampare: dicembre 2016
Questo bilancio è stampato su carta riciclata.

ra per
enza felice,
e è l'amicizia.

COOPERATIVA **Socio
culturale**

via Bembo, 2/a - 30172 Venezia Mestre

T. 041 532 29 20

F. 041 532 19 21

info@socioculturale.it

www.socioculturale.it

