



**Bilancio**  
SOCIALE 2016

COOPERATIVA **Socio**  
**culturale**



COOPERATIVA **Socio**  
**culturale**



*Dati personali*

Nome

Cognome

Indirizzo

Telefono

Fax

Cellulare

E-mail



# *indice*

**#7**    *PREMESSA DEL PRESIDENTE*

**#9**    *NOTA METODOLOGICA*

**#11**    *IDENTITÀ DELL'IMPRESA*

- #12    ✓ La Cooperativa e i suoi valori
- #14    ✓ Aree di intervento
- #16    ✓ 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

**#49**    *SISTEMA MERCATO*

- #50    ✓ I committenti pubblici e i clienti privati
- #51    ✓ I fornitori
- #53    ✓ I partner
- #54    ✓ I risultati

**#65**    *SISTEMA DEL SERVIZIO*

- #66    ✓ Settori d'intervento
- #71    ✓ Gli utenti dei nostri servizi
- #75    ✓ I risultati

**#87**    *SISTEMA AMBIENTE*

- #88    ✓ Le reti e il territorio
- #91    ✓ Gli interventi
- #94    ✓ I risultati

**#97**    *OBIETTIVI PER IL FUTURO*

1986

1987

1988

1989

1990

IMPEGNO

BILANCIO 2016

PARTECIPAZIONE

COOPERATIVA  
DELLE COOPERATIVE

1991

1992

1993

1994

1995

## PREMESSA

Gentile lettrice/lettore,

Nell'anno 2016 la nostra Cooperativa vede il confermarsi del percorso di crescita che testimonia già da qualche tempo.

**Il Bilancio d'esercizio per l'anno 2016 si è chiuso infatti in positivo, registrando un valore della produzione che supera di quasi il 3% quello dell'anno precedente.**

Anche l'utile netto è in aumento rispetto al 2015. Ricontriamo invece un lieve decremento dell'organico che passa da 832 a 801 soci nell'anno 2016, mentre il l'organico nel 2016 può contare su 1020 addetti (contro i 1.059 dell'anno precedente).

Nel 2016 Socioculturale ha intrapreso alcune importanti operazioni societarie. Ricordiamo in particolare l'acquisizione del ramo d'azienda dal fallimento dell'Associazione Famiglie Audiolesi di Genova, che ha permesso alla nostra Cooperativa di ottenere la titolarità del Centro Redulco. Come avrete modo di leggere all'interno del Bilancio, nel 2016 l'attività di Redulco si è stabilizzata su numeri che si addicono ad una grande struttura riabilitativa; il Centro può contare infatti su un'utenza costituita da oltre 500 tra bambini e ragazzi.

Altra importante operazione che ha visto impegnata la nostra Cooperativa verso la fine del 2016, riguarda l'acquisizione dei servizi della Cooperativa Velox di Mestre tramite affitto di ramo d'azienda. La Cooperativa Velox era titolare di una Comunità Alloggio per persone con disabilità da 10 posti e di un Centro Diurno sempre per persone con disabilità da 21 posti. Tale Cooperativa, versando in grosse difficoltà economico-finanziarie, aveva affidato la gestione dei servizi suddetti in regime di Global Service alla Cooperativa Sociale La Coccinella, costituita il 1/12/2016 dai dipendenti dimissionari di Velox. Socioculturale ha quindi acquisito la titolarità dei

servizi della Cooperativa Velox, demandando la gestione operativa alla neonata Cooperativa La Coccinella.

L'esercizio 2016 ha visto inoltre un notevole incremento della partecipazione della Cooperativa alle gare d'appalto. Tale aumento ha riguardato in particolare l'ambito educativo culturale, anche se si registra una ripresa rispetto alla flessione dell'anno precedente anche in ambito sociale. A livello territoriale il maggior numero di gare vinte si registra in Veneto e Lombardia, Regioni in cui la Cooperativa è già operativa da anni. L'investimento nella formazione, e in particolare in materia di sicurezza e salute sul lavoro, si rivela notevole anche nell'anno 2016, così come l'attività di aggiornamento dedicata alle singole mansioni.

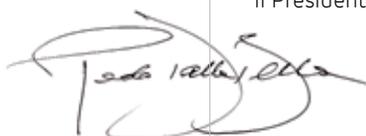
Infine, ma non per importanza, vorrei ricordare che, nel corso del 2016, è stata ultimata la realizzazione delle Residenze Sociosanitarie di Mira (VE) e a giugno 2017 sono state aperte all'utenza privata.

Purtroppo ad oggi la Regione non ha ancora sbloccato l'approvazione delle nuove richieste di accreditamento, che contiamo comunque di ottenere nei primi mesi del 2018, e riuscire pertanto ad accogliere gli ospiti in regime di convenzione sia in Residenza Anziani che in Residenza Disabili.

A conclusione, tengo a ringraziare tutti i membri del Consiglio d'Amministrazione, i responsabili e 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 nel 2016.

Vi auguro una buona lettura.

Il Presidente

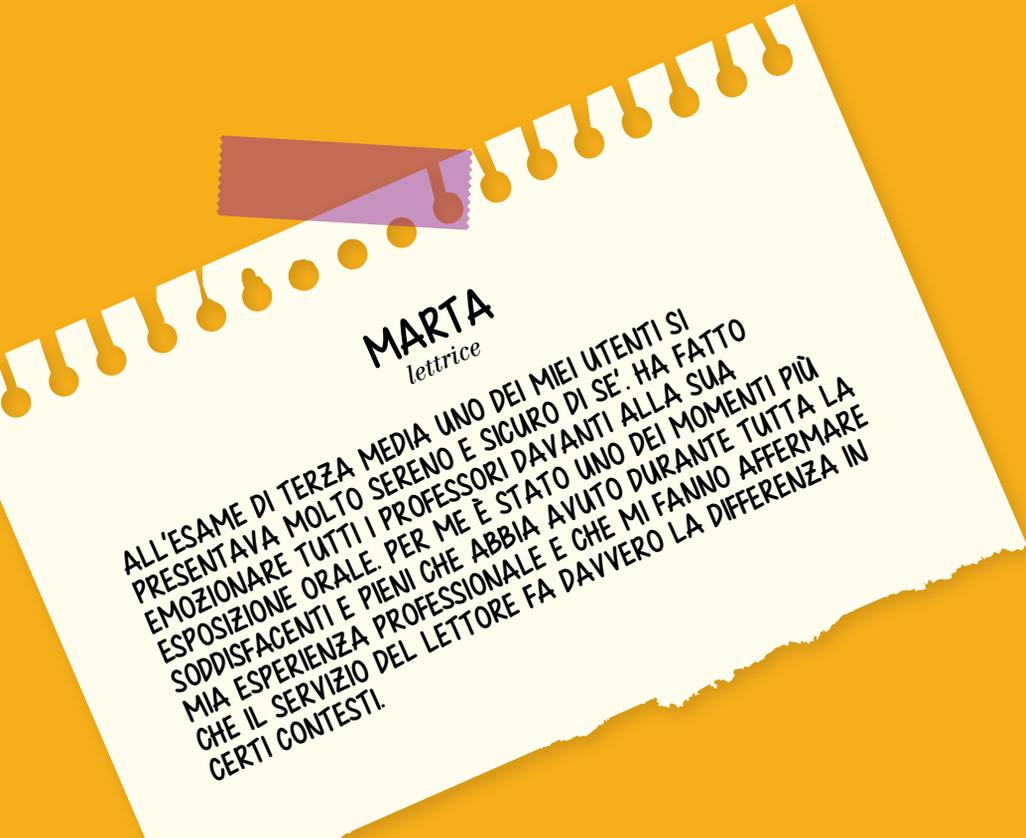


GRUPPO PRINCIPI  
CONTRIBUITO  
RISULTATI  
REALIZZARE

**MARIA CHIARA**  
*assistente domiciliare*

LA NOSTRA È UN AZIENDA CHE HA SAPUTO  
CRESCERE ANCHE NEI MOMENTI PIÙ DIFFICILI,  
GRAZIE ALLA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA  
CHE SA DIMOSTRARE IN TUTTI I SUOI SETTORI  
D'INTERVENTO.





**MARTA**  
*lettrice*

ALL'ESAME DI TERZA MEDIA UNO DEI MIEI UTENTI SI PRESENTAVA MOLTO SERENO E SICURO DI SE'. HA FATTO EMOZIONARE TUTTI I PROFESSORI DAVANTI ALLA SUA ESPOSIZIONE ORALE. PER ME È STATO UNO DEI MOMENTI PIÙ SODDISFACENTI E PIENI CHE ABBIAMO AVUTO DURANTE TUTTA LA MIA ESPERIENZA PROFESSIONALE E CHE MI FANNO AFFERMARE CHE IL SERVIZIO DEL LETTORE FA DAVVERO LA DIFFERENZA IN CERTI CONTESTI.



# *identità dell'impresa*

#12 LA COOPERATIVA E I SUOI VALORI

---

#14 AREE DI INTERVENTO

---

#16 IL NOSTRO PERCORSO

---

#18 GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

---

#21 RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMMINISTRATIVA

---

#23 MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

# identità dell'impresa

**DANIELA**  
addetta alla biglietteria  
**13 ANNI DI**  
**COLLABORAZIONE**

## LA COOPERATIVA E I SUOI VALORI

### *Mission*

#### **GARANTIRE**

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

#### **COINVOLGERE**

i soci nella gestione della cooperativa, nelle iniziative di impresa e nelle attività sociali ispirandosi ai principi di mutualità ed imparzialità. Valorizzare le persone che lavorano con noi, le loro capacità e professionalità in un ambiente sicuro, aperto e corretto.

#### **DIVENTARE**

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

#### **PERSEGUIRE**

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

2001

2002

2003

2004

2005

## Chi siamo

*Socioculturale è una **cooperativa sociale di tipo "A"**, nata a Venezia nel 1986.*

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

*Socioculturale svolge la propria attività in ambito **socio educativo, socio assistenziale ed educativo culturale.***

*Eroga oggi i propri 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 attraverso 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 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 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 e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento; e di ogni altra attività educativa.

2006

2007

2008

2009

2010

# 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



SERVIZI CONGRESSUALI



SERVIZI DI CALL CENTER



ORGANIZZAZIONE VISITE GUIDATE ED ITINERARI



SERVIZI FRONT LINE



SERVIZI DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA



1998

1999

2010

2011

2012

2013

2014

✓ SEDE LEGALE

Via Ulloa 5  
30175 Marghera Venezia (VE)

✓ SEDE SOCIALE

Via Boldani 18  
30034 Mira (VE)

✓ SEDI OPERATIVE

Via Sant'Anselmo 6  
10125 Torino (TO)

Via Mariano Stabile 229  
90141 Palermo (PA)

Via Toledo 429  
80134 Napoli (NA)

Via Cà di Cozzi 10  
37126 Verona (VR)

via Giacomo Matteotti 29  
31021 Mogliano Veneto (TV)

Corso Sardegna 36/1  
16142 Genova (GE)

✓ PROVINCE IN CUI OPERIAMO

Alessandria, Belluno, Bergamo, Biella,  
Brescia, Brindisi, Cagliari, Como, Genova,  
Gorizia, Lecce, Lecco, Lodi, Mantova,  
Milano, Monza Brianza, Padova, Palermo,  
Parma, Piacenza, Pordenone, Savona,  
Sondrio, Torino, Trento, Treviso, Venezia,  
Verona, Vicenza.



# IL NOSTRO PERCORSO

## 1986

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

## 1990

- ✓ prima conduzione dei servizi educativo culturali alla Biennale di Arti Visive di Venezia e presso i Musei Civici Veneziani
- ✓ avvio dei primi servizi socio assistenziali

## 1991

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

## 1993

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

## 1996-1997

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

## 1998

- ✓ prima gestione completa delle biblioteche (polo universitario di Trento)

## 2000-2001

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

## 2002

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

## 2003

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

## 2004

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

## 2005

- ✓ ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000:200
- ✓ gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede operativa

## 2006

- ✓ ventennale della Cooperativa e inserimento nello Statuto dell'abbreviazione del nome "Socioculturale Cooperativa Sociale Onlus"
- ✓ aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia

## 2007

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

## 2008

- ✓ gestione del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como
- ✓ gestione dei cinema multisala Astra, Giorgione e l'arena estiva di Campo San Polo per il comune di Venezia

## 2009-2010

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

## 2011

- ✓ 25° della Cooperativa e realizzazione di un volume dedicato alla nostra storia
- ✓ posa della prima pietra della Residenza per Anziani "La Beatitudine" nel comune di Cinto Caomaggiore (VE)
- ✓ integrazione Sistema di gestione Qualità e Responsabilità Sociale

## 2012

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

## 2013

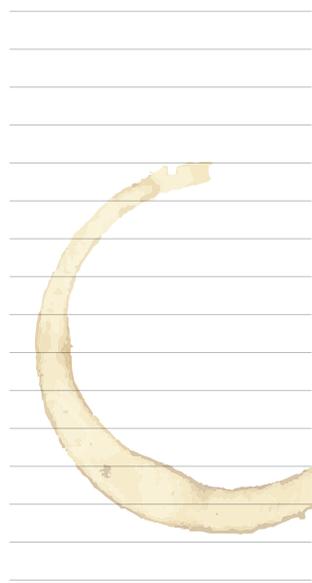
- ✓ avvio gestione Centro REDULCO di Genova e relativo accreditamento da parte dell'ARS Liguria
- ✓ riorganizzazione strutturale degli uffici di Mestre e nuovi software per l'amministrazione e la tesoreria
- ✓ ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (norma ISO 14001)
- ✓ aggiornamento 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 organisation 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 l'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

## 2015

- ✓ eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale
- ✓ acquisto e implementazione di una piattaforma opportunamente strutturata ad accogliere corsi di ogni materia (sicurezza, aggiornamento professionale e formazione/informazione sulla Cooperativa)
- ✓ inserimento di nuove risorse umane e tecnologiche per gestire e monitorare in tempo reale le schede personali dei dipendenti
- ✓ servizio di adattamento di testi scolastici per i non vedenti e per gli ipo-vedenti
- ✓ gestione del centro di produzione testi dell'"Istituto per Ciechi Antonacci" di Lecce e nascita del Centro Apprendimenti e Linguaggio (VR)
- ✓ affidamento dei servizi educativi in favore di minori e disabili per il Comune di Caravaggio (BG)
- ✓ allargate le nostre attività in ambito bibliotecario anche alla Regione Sardegna con l'aggiudicazione di due gare indette dalla Provincia di Cagliari e dal Comune di Selargius (CA)



1986

1987

1988

1989

1990

# 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 2016.

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 2016.

<b>Assemblea Ordinaria</b>	<b>Soci presenti</b> (in proprio o per delega)	<b>Principali punti all'Ordine del giorno</b>
24 maggio 2016	109	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicazioni del Presidente</li> <li>✓ Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2015 ed adempimenti previsti dall'art. 2364 del Codice Civile</li> <li>✓ Approvazione Piano per le Erogazioni liberali anno 2016</li> </ul>
15 dicembre 2016	109	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicazioni del Presidente</li> <li>✓ Presentazione bilancio sociale anno 2015</li> <li>✓ Lettura del Verbale di Revisione della Cooperativa</li> </ul>

## 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 statuari, 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.

1991



**PAOLO  
DALLA BELLA**  
*Presidente*

1992



**SABRINA  
MUZZATI**  
*Vice Presidente*

1993



**STEFANO  
PAROLINI**  
*Consigliere Delegato*

1994



**PIRRO  
PICCOLO**  
*Consigliere*

1995



**SABRINA  
SALMENA**  
*Consigliera*

Il Consiglio di Amministrazione, nell'attuale composizione, si è riunito 8 volte nel corso del 2016, di cui 6 volte mediante regolare procedura ordinaria e due volte d'urgenza.

## **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:

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

Il Collegio sindacale si è riunito 4 volte durante il 2016.

## **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 2016 riconfermando gli stessi membri dell'anno precedente ovvero:

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

Nel 2016 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 5 volte.

# ORGANIGRAMMA

2002  
2001  
2000  
1999  
1998  
1997  
1996



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

- ✓ Consulente in Materie Amministrative e Legali;
- ✓ Staff medico del lavoro (4 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 sistemi di gestione aziendali e privacy;
- ✓ 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 E AMMINISTRATIVA

## Responsabilità Sociale

Socioculturale ha adottato nel 2005 un sistema di Responsabilità Sociale secondo lo standard normativo SA8000:2008.

L'obiettivo rimane quello di dimostrare che i servizi siano 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 del 2016 prevede il Comitato Etico, il quale si è riunito 2 volte durante l'anno e i cui membri in carica sono i seguenti:

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

In relazione all'adeguamento dello Standard SA8000:2014 verrà tuttavia istituito un Social Performance Team (SPT) composto dai membri del Comitato Etico vigente, il Responsabile Ufficio Personale, il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) nonché i Responsabili dei due settori, sociale ed educativo-culturale. Questa nuova composizione permetterà un giusto equilibrio tra manager e lavoratori e sarà valida per tutta la transizione alla nuova norma.

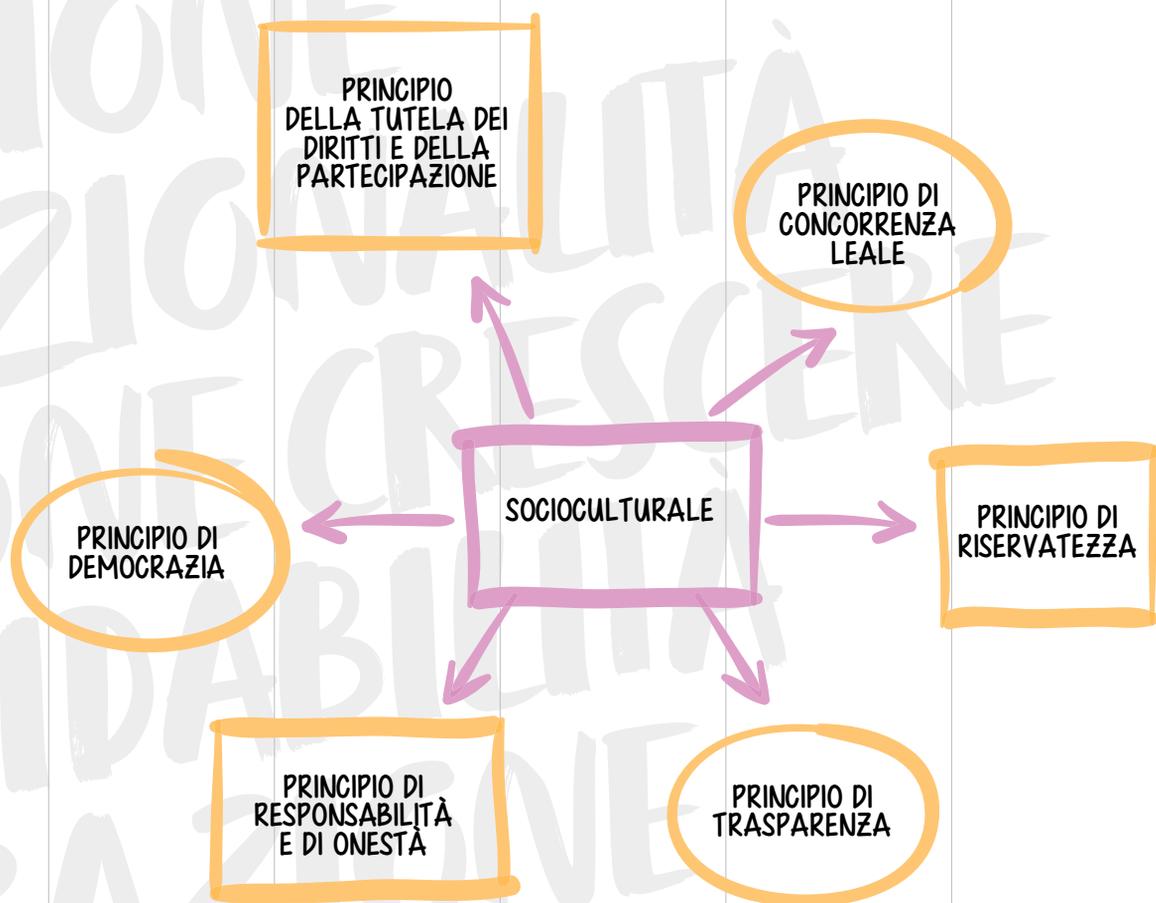
## Responsabilità Amministrativa

Dal 2009 la Cooperativa è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/2001. Con le successive modifiche normative, il D.Lgs 231/01 ha introdotto 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 dirigenti ed i dipendenti che siano a conoscenza di fatti o comportamenti che possano risultare

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 alla casella e-mail appositamente predisposta (odv@socioculturale.it). L'OdV, ricevuta la segnalazione, valuterà 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.



2003

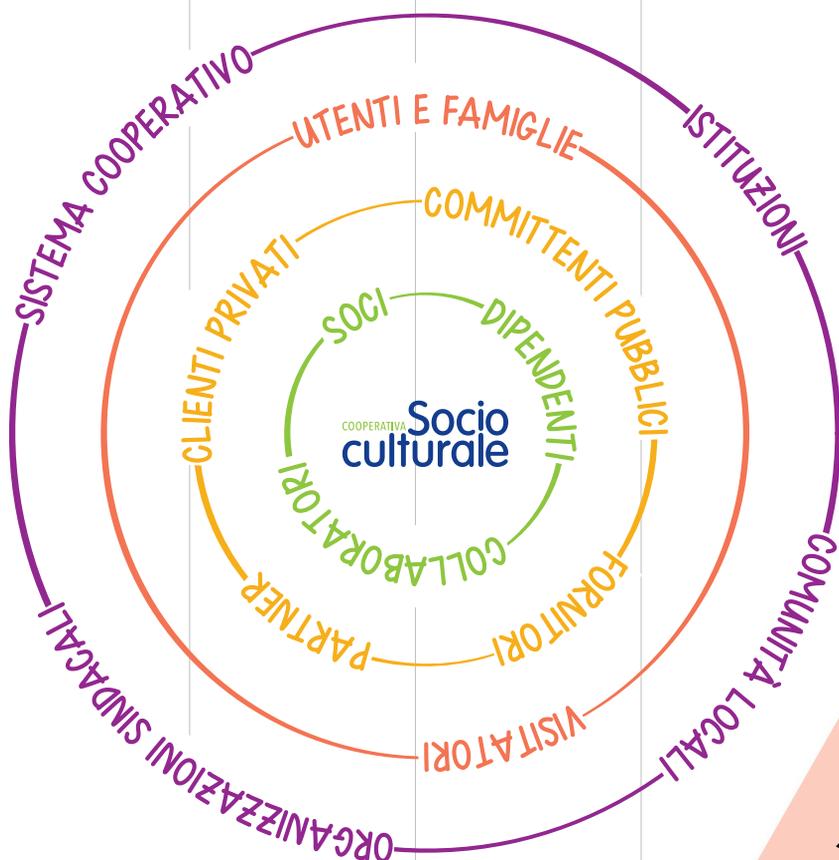
2004

2005

2006

2007

# MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE



“Stakeholder” =  
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:

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

2008

2009

2010

2011

2012

## ANTONELLA

*mediatrice*

HO SEGUITO IN DOMICILIARE UNA RAGAZZINA PLURIHANDICAP MOLTO COMPROMESSA A LIVELLO FISICO E COGNITIVO; TROVARE LA SOLUZIONE PIÙ ADEGUATA PER ENTRARE IN SINTONIA E IN COMUNICAZIONE CON LEI, NONOSTANTE LE NUMEROSE DIFFICOLTÀ, È STATO MOLTO GRATIFICANTE.



# *sistema interno*

#26

I NOSTRI SOCI

#30

I NOSTRI DIPENDENTI

#38

I RISULTATI

# sistema interno

## I NOSTRI SOCI

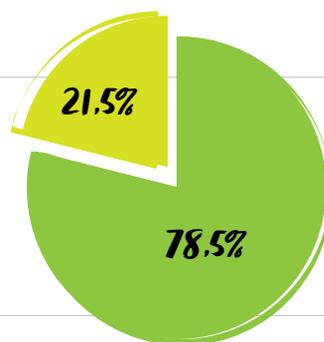
Socioculturale realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando con gli stessi rapporti di lavoro dipendente: si può affermare che la condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta il 78,53% dell'attività complessiva. Nel 2016 è stato registrato un leggero decremento dell'organico (passando da 1.059 a 1.020 unità) e del numero di soci, che sono passati da 829 al 31/12/2015 a 801 al 31/12/2016.

Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto sociale della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali (Art. 6 dello Statuto). È possibile essere ammessi a socio anche come socio volontario ovvero prestare la propria attività gratuitamente ed esclusivamente per fini di solidarietà. Quest'anno i soci ammessi sono stati 98 mentre i dimessi 128, tutti a seguito di dimissioni o cambi di appalto.

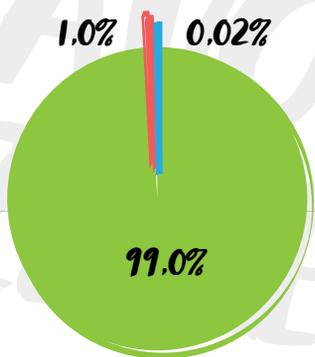
Il Socio è tenuto all'osservanza dello statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni adottate dagli Organi sociali, allo stesso tempo si impegna a contribuire al conseguimento degli scopi sociali della Cooperativa mettendo a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro.

<b>Organico</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Soci	801	832
Non soci	219	227
	1020	1059

<b>Base Sociale</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Lavoratori ordinari soci	794	829
Collaboratori soci	5	0
Soci volontari	2	3
	801	832



- ✔ *Soci*
- ✔ *Non soci*

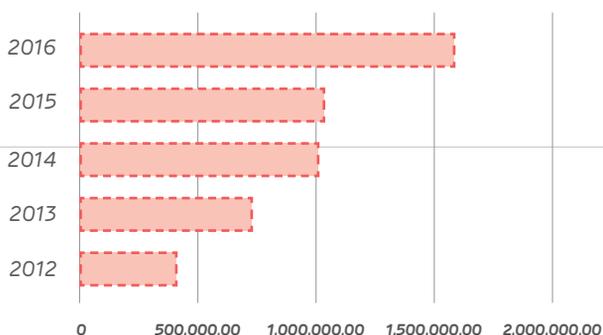


- Lavoratori ordinari soci*
- Collaboratori soci*
- Soci volontari*



### Capitale sottoscritto

	2012	2013	2014	2015	2016
<input checked="" type="checkbox"/> soci	774	840	890	832	801
<input checked="" type="checkbox"/> capitale sottoscritto	€ 390.700,00	€ 817.000,00	€ 1.048.369,60	€ 1.049.881,41	€ 1.642.442,22



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 abbiano prestato presso la Cooperativa

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

## 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 umanitari.

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

**ANTONELLA**  
mediatrice  
**8 ANNI DI**  
**APPARTENENZA**

2006

2007

2008

2009

2010

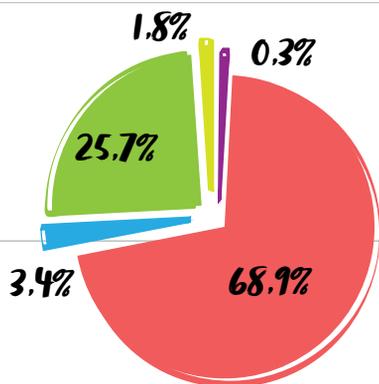
# I NOSTRI DIPENDENTI

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 (69%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (26%). Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema - teatrali mentre per alcune tipologie di operatori bibliotecari è stata richiesta l'applicazione del CCNL Federculture - Enti culturali e ricreativi.

Nell'anno 2016 vediamo una situazione molto simile a quanto rilevato l'anno precedente per tutte le tipologie contrattuali.



- Cinema**
- Cooperative sociali**
- Federculture - Enti culturali e ricreativi**
- Multiservizi**
- Altro**

Tipologie di contratto (CCNL)	2015	2016
esercizi cinematografici e cinema - teatrali	0,9%	1,8%
cooperative sociali	71,0%	68,9%
Federculture - Enti culturali e ricreativi	2,3%	3,4%
imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati / Multiservizi	24,6%	25,7%
altro (tirocini, collaborazioni, somministrati)	1,1%	0,3%

La maggioranza dei lavoratori in Socioculturale è costituita dalle donne e quasi per tutte le tipologie contrattuali abbiamo una prevalenza di tempi indeterminati. I lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per il 90% 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 in questo caso per la maggior parte donne, ma più equamente bilanciate da un 35% di presenza maschile, in prevalenza a contratto part-time (65%).

**BARBARA**  
guardasala  
**15 ANNI DI**  
**ESPERIENZA**  
**POSITIVA**

2007

2006

2005

2004

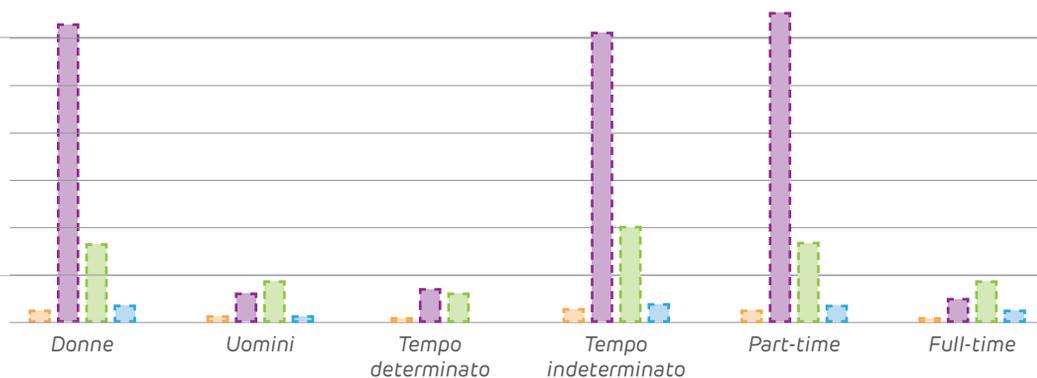
2003

2002

2001

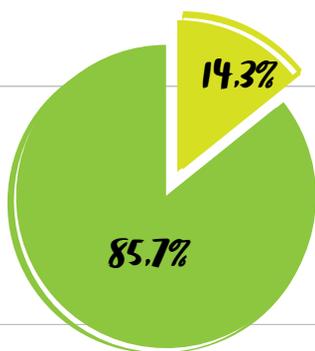
### Tipologie di contratto (distribuzione)

	Donne	Uomini	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Part-time	Full-time
 <b>cinema</b>	66,7%	33,3%	11,1%	88,9%	77,8%	22,2%
 <b>cooperative sociali</b>	91,1%	8,9%	11,7%	88,3%	94,4%	5,7%
 <b>Federculture</b>	82,4%	17,6%	2,9%	97,1%	55,9%	44,1%
 <b>Multiservizi</b>	64,6%	35,4%	22,7%	77,7%	65,4%	35,0%

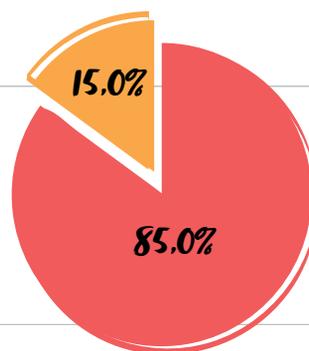


### Tipologie di contratto (dettaglio)

	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Part-Time	Full-Time
2015	20,7%	79,3%	91,0%	9,0%
2016	14,3%	85,7%	85,0%	15,0%



-  **Tempo determinato**
-  **Tempo indeterminato**



-  **Part-Time**
-  **Full-Time**

2005

2006

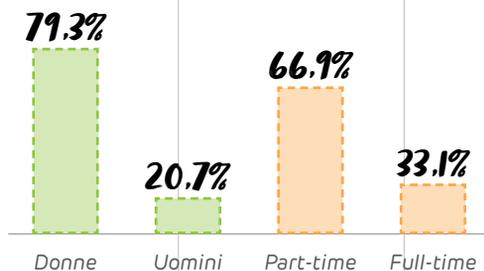
2007

2008

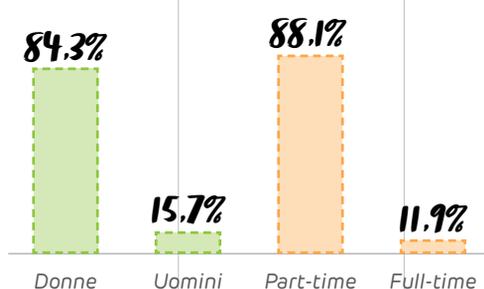
2009

Di seguito il dettaglio delle tipologie contrattuali distribuito tra uomini e donne

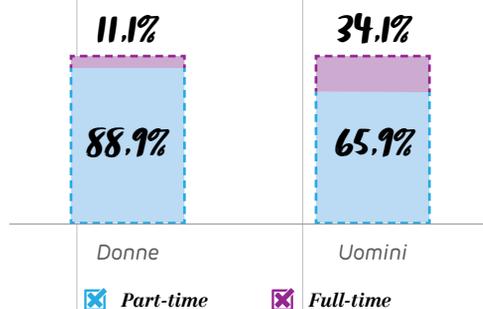
### Tempo determinato - Distribuzione



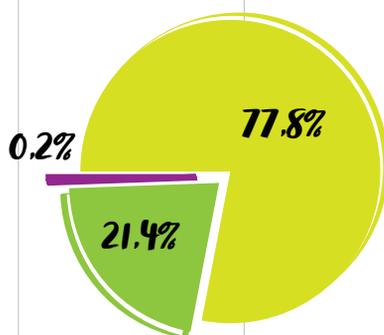
### Tempo indeterminato - Distribuzione



### Part time / Full time - Distribuzione



## Dati sull'occupazione



- Lavoratori ordinari soci
- Lavoratori ordinari non soci
- Soci volontari

### Occupati al 31/12/2016

Organico	31/12/2016	31/12/2015	Variazioni
Lavoratori ordinari soci	794	829	-35
Lavoratori ordinari non soci	219	227	-8
Collaboratori soci	5	0	-5
Collaboratori non soci	0	0	0
Soci volontari	2	3	-1

2010

2011

2012

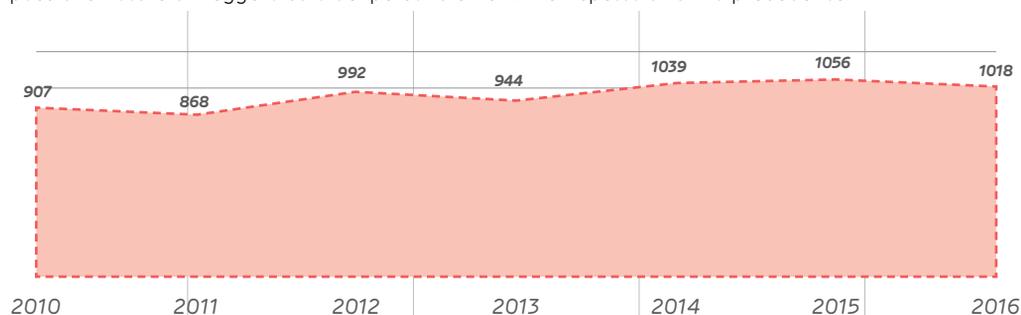
2012

2014

### Variazione nel tempo del personale

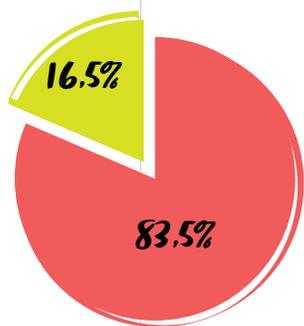
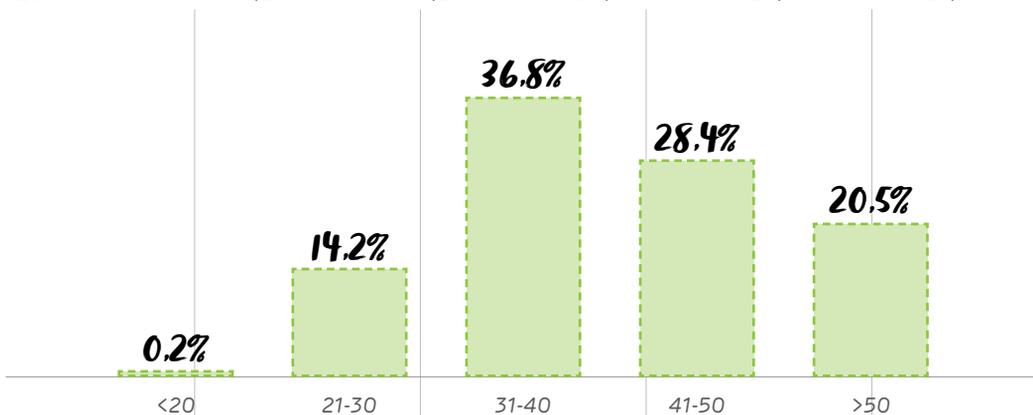
Anno	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Addetti	768	907	868	992	944	1039	1056*	1018*

(\*) Nella variazione nel tempo del personale non vengono considerati i soci volontari. Dal grafico è possibile notare un leggero calo del personale nel 2016 rispetto all'anno precedente.



### Età

	<20	21-30	31-40	41-50	>50
2015	0,8%	19,6%	36,4%	26,8%	16,2%
2016	0,2%	14,2%	36,8%	28,4%	20,5%

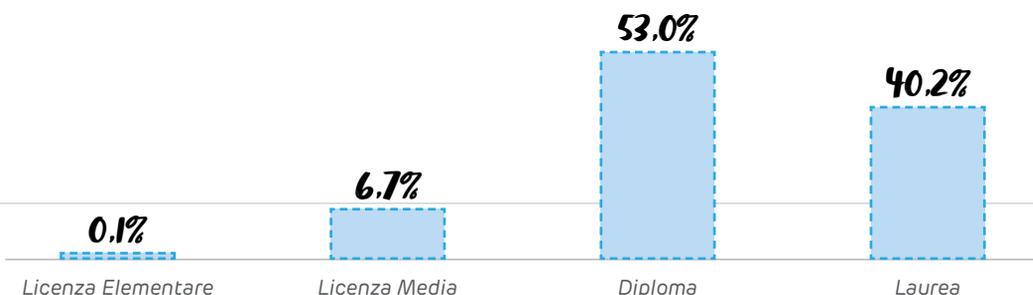


Donne  
 Uomini

### Donne / Uomini

	Donne	Uomini
2015	81,8%	18,2%
2016	83,5%	16,5%

<b>Titolo di studio</b>				
	Licenza Elementare	Licenza Media	Diploma	Laurea
2015	0,1%	7,3%	59,6%	33,1%
2016	0,1%	6,7%	53,0%	40,2%

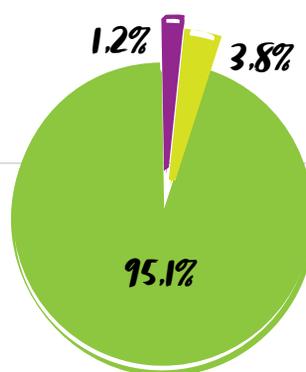


Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro e quasi il 60% ha un'età inferiore a 40 anni; si conferma inferiore all'1% invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni).

<b>Cittadinanza</b>			
	Unione Europea	Extra UE	Italia
2015	1,7%	3,3%	95,0%
2016	1,2%	3,8%	95,1%

L'elevato numero di donne, ancora in lieve aumento (+1,7%) rispetto all'anno precedente, 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.

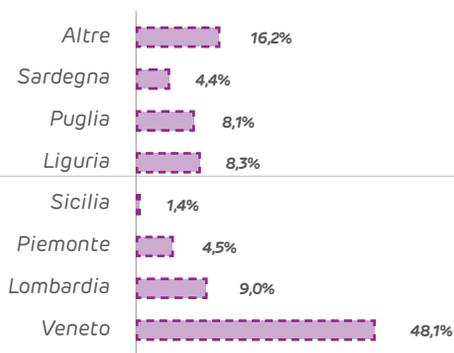
La scolarizzazione risulta sempre più elevata: la quasi totalità del personale è infatti diplomato o laureato; registriamo anzi un aumento del 7% di personale laureato o con titoli superiori.



-  Unione Europea
-  Extra UE
-  Italia

### Distribuzione regionale

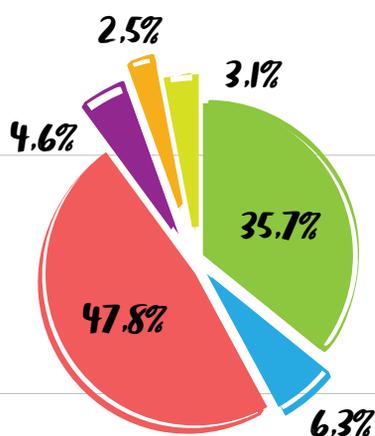
	2015	2016
Veneto	58,6%	48,1%
Lombardia	8,1%	9,0%
Piemonte	4,4%	4,5%
Sicilia	6,1%	1,4%
Liguria	8,5%	8,3%
Puglia	9,3%	8,1%
Sardegna	2,5%	4,4%
Altre	2,5%	16,2%



La percentuale di personale italiano e straniero in Socioculturale quest'anno rimane perlopiù costante. Per la distribuzione nazionale registriamo un leggero scostamento rispetto ai valori del 2015: il 10,5% di personale in meno in Veneto, che rimane comunque la regione in cui la nostra attività è predominante con il 48,1% di occupati, l'aumento in Sardegna dovuto ai nuovi servizi vinti in regione nell'anno 2015 e un calo in Sicilia del 4,7%.

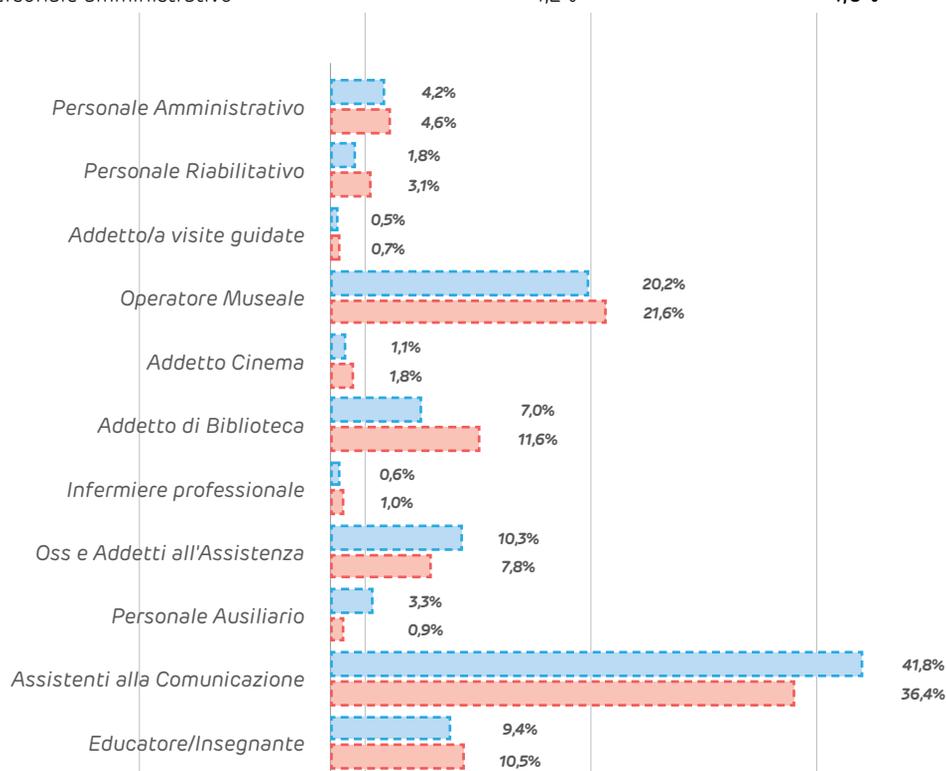
### Personale per settore

	Settore Educativo Culturale	Settore Socio Assistenziale	Settore Socio Educativo	Personale Amministrativo	Settore Socio Sanitario e Infermieristico	Settore Riabilitativo
2015	30,0%	15,0%	45,9%	3,9%	2,1%	3,1%
2016	35,7%	6,3%	47,8%	4,6%	2,5%	3,1%



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

<i>Mansioni</i>	2015	2016
	☒	☒
Educatore/ Insegnante	9,4%	10,5%
Assistenti alla comunicazione	41,8%	36,4%
Personale ausiliario	3,3%	0,9%
Oss e addetti all'assistenza	10,3%	7,8%
Infermiere professionale	0,6%	1,0%
Addetto di biblioteca	7,0%	11,6%
Addetto cinema	1,1%	1,8%
Operatore museale	20,2%	21,6%
Addetto/a visite guidate	0,5%	0,7%
Personale riabilitativo	1,8%	3,1%
Personale amministrativo	4,2%	4,6%



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 ben l'80% opera nel Settore Socio Educativo, tra i quali in particolare abbiamo assistenti alla comunicazione/lettori (circa 36%) ed educatori/insegnanti (10%). Per il Settore Educativo Culturale invece, che occupa il 35% di tutto il personale, vi sono il 65% di operatori dei Musei e quasi il 30% di operatori di biblioteche ed archivi.

Ma vediamo il dettaglio dei vari settori:

1986

1987

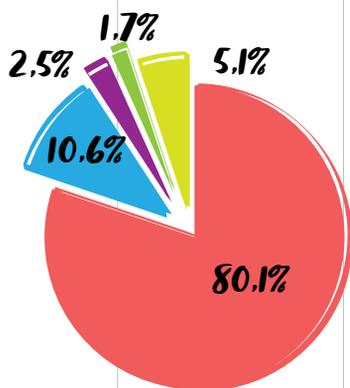
1988

1989

1990

### Area Sociale

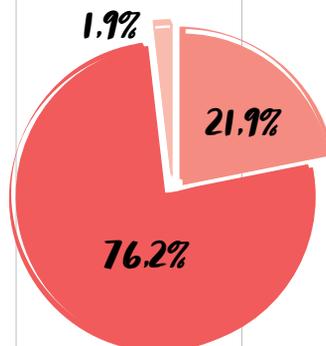
Settori	% su totale
Socio Educativo	80,1%
Socio Assistenziale	10,6%
Socio Assistenziale in struttura	2,5%
Sanitario	1,7%
Riabilitativo	5,1%



- Socio Educativo
- Socio Assistenziale
- Socio Assistenziale in struttura
- Sanitario
- Riabilitativo

### Settore Educativo (dettaglio)

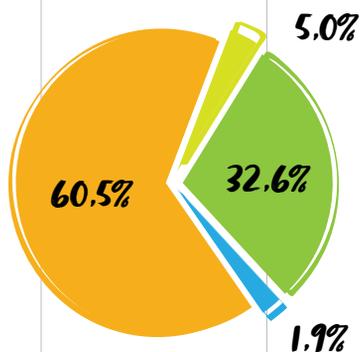
Mansioni	% su totale
Educatore / Insegnante	21,9%
Assistente alla comunicazione	76,2%
Personale Ausiliario e Cuoco	1,9%



- Educatore / Insegnante
- Assistente alla comunicazione
- Personale Ausiliario e Cuoco

### Settore Educativo Culturale

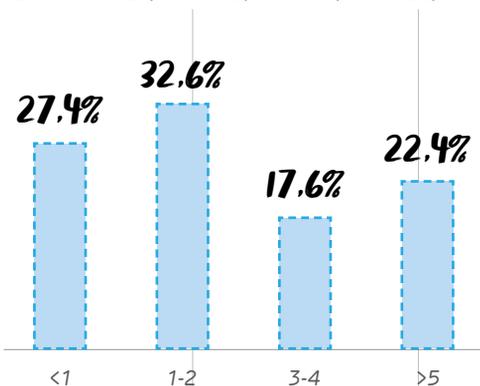
Mansioni	% su totale
Biblioteche ed Archivi	32,6%
Cinema e Multisala	5,0%
Musei ed esposizioni	60,5%
Visite guidate	1,9%



- Biblioteche ed Archivi
- Cinema e Multisala
- Musei ed esposizioni
- Visite guidate

### Anzianità di servizio

	<1	1 - 2	3 - 4	> 5
2015	42,2%	17,3%	15,3%	25,2%
2016	27,4%	32,6%	17,6%	22,4%



1991

1992

1993

1994

1995

# 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 31/12/2016 si è svolta il 24 maggio 2016 approvando la seguente distribuzione dell'utile di esercizio:

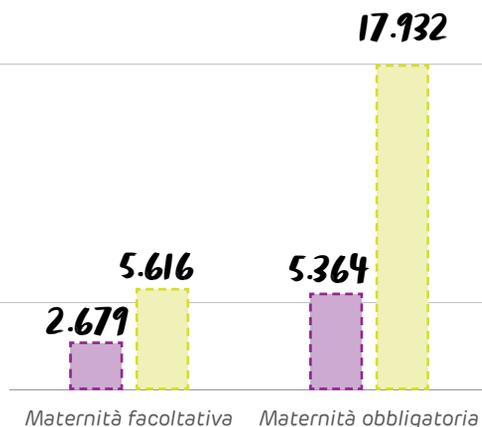
- ✓ € 98.205,00 alla riserva legale indivisibile (30%);
- ✓ € 9.820,00 ai fondi mutualistici (3%);
- ✓ € 12.750,00 alla remunerazione dei Soci finanziatori;
- ✓ € 206.574,00 alla riserva straordinaria indivisibile.

Nel 2016 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 24 maggio 2016 contando 109 Soci presenti, e il 15 dicembre 2016 sempre alla presenza di 109 Soci. La partecipazione dei Soci, risulta in linea con i dati degli scorsi due anni anche considerando la riduzione della base sociale.

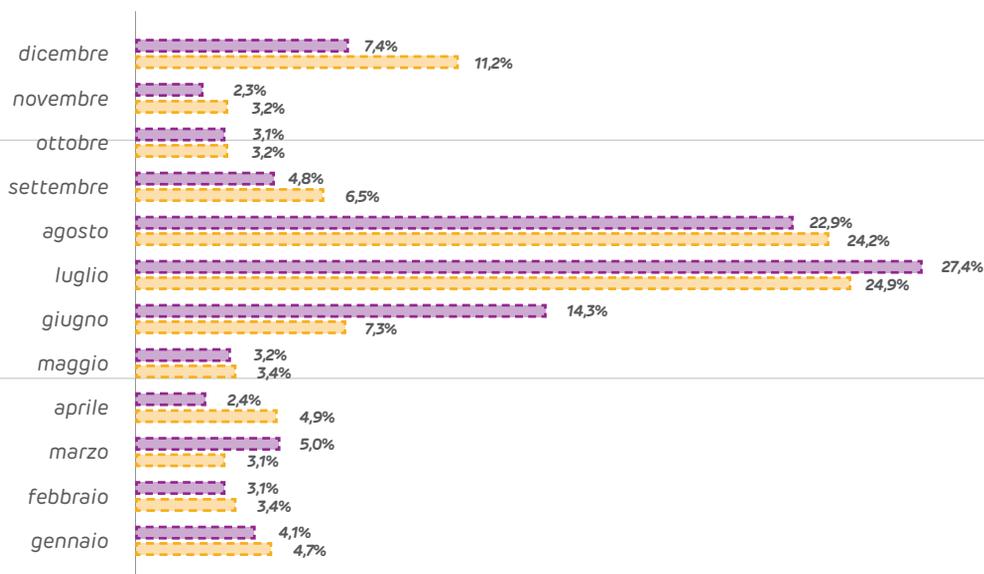
	2016		2015		2014	
Assemblea Ordinaria	109	109	100	109	97	132
Totale Soci nell'anno	801		832		890	

## Trattamento orario

Maternità	2015		2016	
	ore	persone	ore	persone
Permessi per allattamento	1234,50	14	1253,83	17
Permesso prenatale	13,25	7	19	6
	GG		GG	
Maternità facoltativa	2.679,00		5.616	
Maternità obbligatoria	5.363,98		17.932	



## Ferie godute

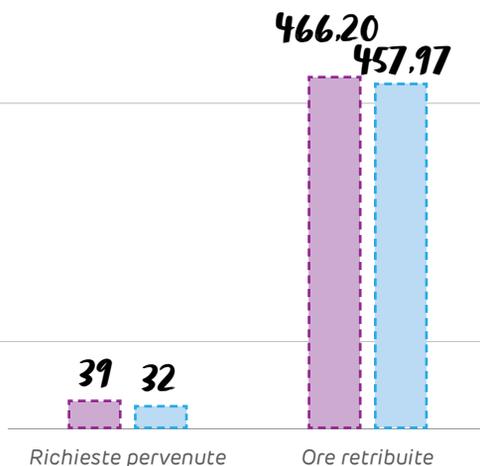


2016

2015

Permessi	2016	
	persone	Ore/Giorni
Permesso legge 104	-	656
Permesso Donazione sangue	14	20,4
Permesso lutto	28	346,7
Congedo matrimoniale	21	188

Permessi studio	2015	2016
	2015	2016
Richieste pervenute	39	32
Ore retribuite	466,20	457,97



## La formazione delle risorse umane

Anche quest'anno la formazione è stata una componente consistente soprattutto in materia di sicurezza e salute sul lavoro. Resta costante l'attività di aggiornamento dedicata alle singole mansioni, attraverso la realizzazione di corsi per educatori, operatori socio sanitari, personale di biblioteca e museale. È stato inoltre, avviato 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 2016:

<b>ORE DI FORMAZIONE EROGATE NELL'ANNO 2016</b>	<b>2803</b>
<b>PERSONALE CHE HA PARTECIPATO A CORSI DI FORMAZIONE</b>	<b>452</b>
<b>PERCENTUALE DI PERSONE FORMATE RISPETTO AL TOTALE</b>	<b>55%</b>

Corsi svolti dal personale durante l'anno 2016:

<b>Destinatari intervento formativo</b>	<b>Descrizione della formazione</b>
Dirigenti / Responsabili di Settore / Coordinatori di settore	Formazione base in materia di responsabilità amministrativa secondo D.Lgs. 231/01
Personale amministrativo (vari uffici)	Aggiornamento specifico relativo alla mansione
Educatori, OSS, assistenti alla comunicazione	Aggiornamento e supervisione
Operatori OSS	Formazione specialistica e aggiornamento relativo alla mansione
Addetti alla comunicazione per disabili sensoriali	Aggiornamento specifico relativo alla mansione
Professionisti del Centro Redulco	Formazione specialistica e aggiornamento relativo alla mansione
Operatori museali	Aggiornamento specifico relativo alla mansione
Operatori di biblioteca	Aggiornamento specifico relativo alla mansione
Tutto il personale	Formazione di base secondo art. 36 e 37 del D.Lgs 81/08
Operatori nei servizi museali e operatori di cinema e multisala	Formazione basso rischio secondo art. 36 e 37 del D.Lgs 81/08 e concetti di gestione rifiuti
Educatori, OSS, assistenti alla comunicazione	Formazione medio rischio secondo art. 36 e 37 del D.Lgs 81/08 e concetti di gestione rifiuti

### ESITO FORMAZIONE 2016 PRESSO IL CENTRO REDULCO

Nel corso dell'anno 2016 gli eventi formativi obbligatori per il personale che sono stati effettuati riguardano la formazione in materia di sicurezza sul lavoro e la formazione relativa alla gestione della privacy e della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Gli eventi pianificati nel piano di formazione per il 2016 sono stati sviluppati conformemente alla loro programmazione.

La formazione è stata estesa anche al tema dei disturbi di apprendimento, poiché rappresenta un obbligo per il mantenimento dell'accreditamento in ambito di diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento.

Infine sono state dedicate molte sessioni di studio e di lavoro di ricerca, suddivise per aree di intervento, alla ridefinizione dei protocolli del profilo funzionale; dopo la fase di approvazione in Equipe generale si è proceduto alla pubblicazione della nuova revisione del protocollo.

2008

2009

2010

2011

2012

Il 2016 ha visto lo sviluppo dei 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:

- ✓ Formazione degli apprendimenti: l'attenzione, come valutare e come trattare;
- ✓ I contesti particolari DSA: la diagnosi in età adulta;
- ✓ L'inquadramento clinico dei disturbi dello spettro autistico;
- ✓ Attenzione esecutiva e apprendimenti: misura e trattamento;

- ✓ Formazione per addetti al primo soccorso (ex D.Lgs. 81/2008).

Si evidenzia invece che gli eventi:

- ✓ La comunicazione aumentativa alternativa con metodologia PECS;
- ✓ L'utilizzo del taping neuromuscolare in ambito pediatrico;

non sono stati sviluppati, rispetto a quando pianificato, per impossibilità di accordo con i docenti sulla programmazione.

## La comunicazione sociale

La comunicazione con i Soci, i dipendenti e con tutti i nostri interlocutori viene garantita attraverso diverse modalità per informare e aggiornare riguardo le attività svolte, le iniziative in corso, le scelte direzionali e il mantenimento delle nostre politiche di responsabilità sociale.

L'obiettivo è la costante 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" pubblicata indicativamente ogni trimestre;
- ✓ Il Bilancio Sociale, che 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 quantitativi 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 software per la gestione del personale abbiamo aperto un nuovo canale diretto di comunicazione con i nostri soci e dipendenti.

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 2016 la struttura organizzativa di Socioculturale oltre a mantenere la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) ha avviato un percorso che la vedrà, nei prossimi anni, gestire delle strutture socio sanitarie. Tale attività implica delle attenzioni maggiori sugli adempimenti normativi da applicare: certificazione degli impianti elettrici; verifica di messa a terra; verifica e controllo dei presidi antincendio; mantenimento del Certificato di Prevenzione Incendi, ecc... Risulta, pertanto, ancora più importante gestire le scadenze degli adempimenti normativi e aggiornarsi sull'evoluzione della legislazione in materia. Tutto questo diviene, tuttavia, molto pesante da applicare se non vi è una opportuna "cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro".

Gli anni scorsi abbiamo lavorato molto sulla **cultura della sicurezza**, facendo perno sull'articolo della normativa attualmente in vigore che cita "ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni fornite dal datore di lavoro". La parte finale di questo comma "fornite dal datore

di lavoro" è equivalente a dire "fornite dalle risorse organizzative che vengono utilizzate dall'azienda per gestire le fonti di pericolo". Quando parliamo di **Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** e di Modelli Organizzativi non si può non far riferimento alla organizzazione aziendale e agli aspetti determinanti di una **struttura organizzativa**.

Ragionare sui sistemi di gestione significa, tra le altre cose, affrontare alcune tematiche, tra le quali:

- ✓ ruolo e obblighi di datori di lavoro, dirigenti, preposti e lavoratori;
- ✓ modello di organizzazione **OHSAS 18001**;
- ✓ responsabilità amministrativa e **D.Lgs. 231/2001**;
- ✓ modalità di gestione, miglioramento ed evoluzione delle organizzazioni.

**I sistemi organizzativi sono tali se esiste una struttura aziendale che preveda** funzioni apicali o direzionali (dirigenti), funzioni di controllo sull'applicazione delle istruzioni e procedure (preposti), funzioni gestionali del sistema, soggetti che applicano le istruzioni e che segnalino fonti di pericolo (lavoratori). Tuttavia occorre ricordare che qualsiasi organizzazione genera valore attraverso i suoi processi e non mediante le sue funzioni. Sono infatti i **processi** a creare valore e a incidere sulla soddisfazione dei lavoratori/clienti.

Una componente importantissima che determina la reale applicazione di un Sistema di Gestione è costituita dal **fattore umano**. Quest'ultimo è "*l'elemento su cui si disegna l'organizzazione*", è "*l'elemento che condiziona l'organizzazione*". L'organizzazione del lavoro, in particolare quando si parla di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, non può quindi trascurare che all'interno del processo lavorativo non vi è solo la componente tecnica, ma vi è, anche e soprattutto, la componente umana rappresentata da tutti i lavoratori.

La Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione di Socioculturale. E, in questo senso, un **Sistema di Gestione della Salute e della**

**Sicurezza sul Lavoro** (SGSL) "definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti".

Nel corso del 2016 la Nostra organizzazione ha quindi continuato ad erogare attività formativa ed informativa, migliorando le modalità di erogazione del servizio. Nel corso degli anni abbiamo sempre cercato di far fare la formazione utilizzando risorse interne perché a Nostro avviso è importantissimo che i lavoratori conoscano chi si occupa di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. Questa scelta è fondamentale per avere un maggiore ritorno da parte dei lavoratori in termini di segnalazioni su aspetti critici che avvengono durante l'attività lavorativa. Tali segnalazioni, una volta prese in carico dall'Organizzazione, implicano una presa di coscienza sui pericoli presenti nello svolgimento dell'attività lavorativa da parte di chi non svolge quella specifica mansione, e di conseguenza l'applicazione di eventuali misure di prevenzione. Il tutto con il coinvolgimento di Rappresentanti dei Lavoratori che forniranno un importantissimo supporto per l'individuazione e l'applicazione delle misure da mettere in atto.

Per Socioculturale  
Il RSPP Gianni Fabris

## INFORTUNI

Nel 2016 abbiamo registrato 15 infortuni (Tabella 1), di cui circa la metà in itinere. Non tenendo conto degli infortuni in itinere il risultato è in linea con quello degli anni precedenti, considerando anche l'aumento delle ore lavorate. Gli infortuni in itinere risultano diminuiti rispetto allo scorso anno, passando infatti da 8 eventi nel 2015 a 5 nel 2016 (Tabelle 2 e 3).

Infortuni aziendali totali 2016						
Anno	2014	2015	2016			
N° Dipendenti assicurati INAIL	1788	1620	<b>1589</b>			
N° ore lavorate	901.050	940.943	<b>968.637</b>	No itinere	Itinere	
N° infortuni totali	9	16	<b>15</b>	10	5	
N° GG infortunio totali	226	249	<b>235</b>	145	90	

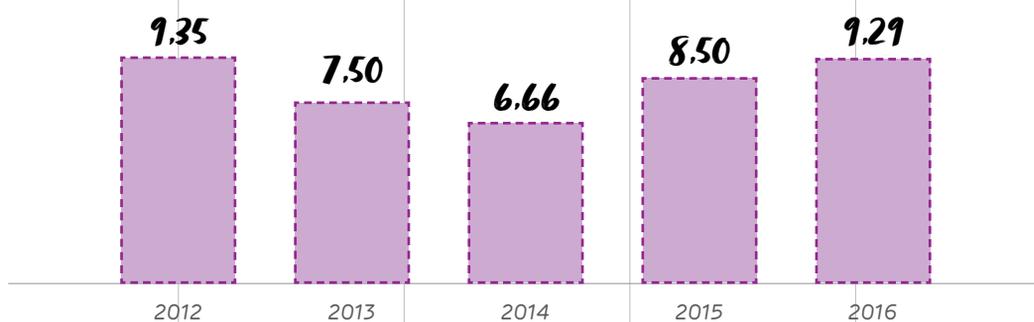
Tabella 1: sono considerati anche gli infortuni in itinere

Infortuni aziendali nel 2016					
Anno	2012	2013	2014	2015	2016
N° Dipendenti assicurati INAIL	1555	1374	1788	1620	<b>1589</b>
N° ore lavorate	748.885	800.367	901.050	940.943	<b>968.637</b>
N° infortuni	7	6	6	8	<b>10</b>
Indice di frequenza	9,35	7,50	6,66	8,50	<b>9,29</b>
Indice di gravità	0,18	0,05	0,22	0,13	<b>0,15</b>
Tasso di infortuni	4,50	4,37	3,36	4,94	<b>5,66</b>

Tabella 2: non si considerano i lavoratori infortunati in itinere

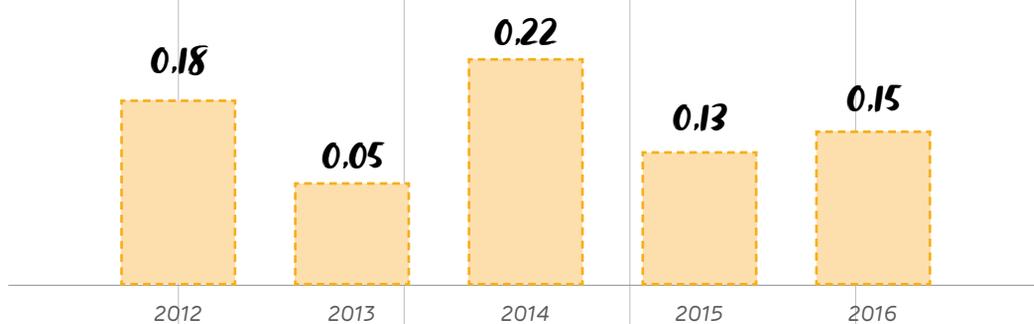
*Indice di frequenza = quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate.*

### *Indice di frequenza*

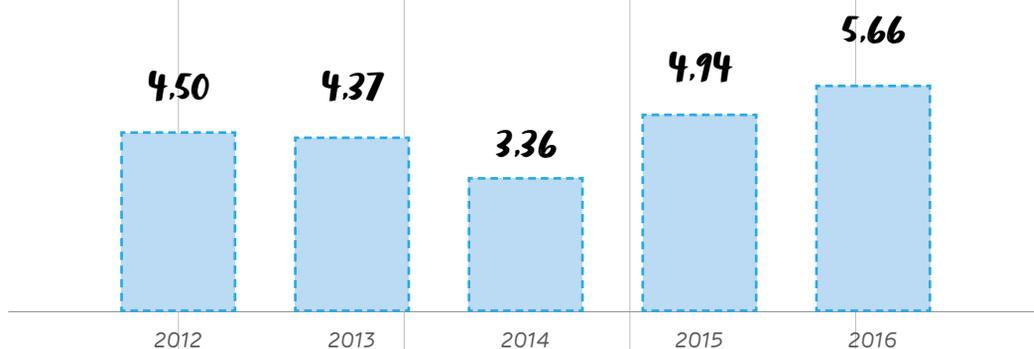


*Indice di gravità = quanti giorni di assenza causa infortunio si perdono ogni 1.000 ore lavorate.*

### *Indice di gravità*



### *Tasso di infortuni*



*Non consideriamo gli infortuni in itinere.*

2000

2001

2002

2003

2004

**Giorni di infortunio**

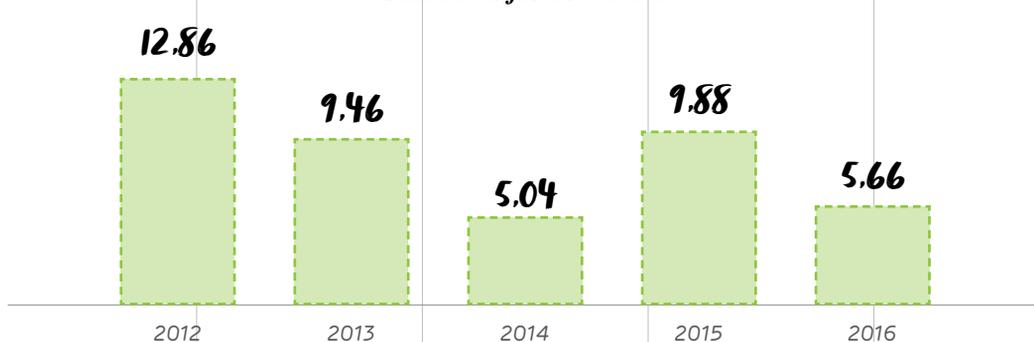
	2014	2015	2016
<b>totali</b>	226	249	<b>235</b>
<b>in itinere</b>	30	126	<b>90</b>
<b>no itinere</b>	196	123	<b>145</b>

Tabella 3: rispetto al numero "assoluto" di infortuni, si nota come il valore del tasso di infortuni sia tornato in linea con i valori degli scorsi anni

**Infortuni (dettaglio)**

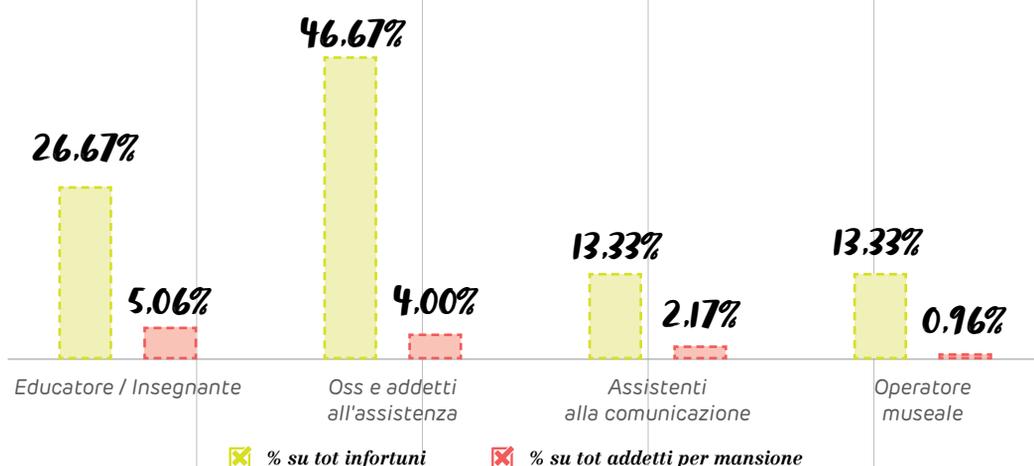
Anno	2012	2013	2014	2015	2016
Indice di frequenza totale*	26,71	16,24	9,99	17,00	<b>14,45</b>
Indice di gravità totale*	0,62	0,29	0,25	0,26	<b>0,24</b>
Tasso di infortuni totale*	12,86	9,46	5,04	9,88	<b>8,81</b>

Tabella 4: (\*) consideriamo anche gli infortuni in itinere

**Tasso di infortuni totale**

Nel tasso di infortuni totale vengono considerati anche gli infortuni in itinere.

Gli infortuni, quest'anno, coinvolgono nel settore Educativo-Culturale per la maggior parte Educatori/Insegnanti e a seguire Operatori Museali mentre nel Settore Socio-Assistenziale principalmente Operatori Socio Sanitari e in minor quantità Assistenti alla Comunicazione.



2005

2006

2007

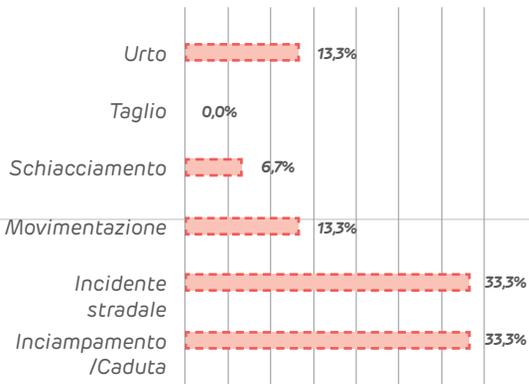
2008

2009

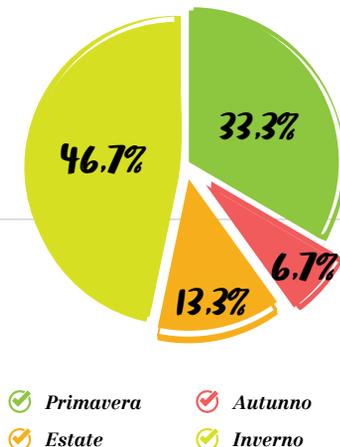
2005

Per quanto riguarda la tipologia di infortuni, non considerando quelli in itinere, prevale l'inciampamento/caduta, non dovuta generalmente a problematiche nella pavimentazione ma a disattenzione da parte dell'utente. In un esame stagionale si nota come i dati siano piuttosto uniformi tranne per quanto riguarda la stagione estiva.

### Modalità di infortunio



### Stagioni



Percentuale di infortuni suddivisi per stagione.

2006

2007

2008

## FORMAZIONE SICUREZZA E AMBIENTE

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". L'efficacia della formazione erogata viene misurata sia mediante dei test finali sulla verifica di apprendimento sia attraverso la verifica dei comportamenti adottati sul luogo di lavoro.

In merito agli obblighi formativi ricordiamo che la normativa in vigore prevede che ciascun lavoratore riceva una formazione iniziale la cui durata e specificità 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 2016 sono stati coinvolti in processi formativi 378 lavoratori per la **formazione generale** 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 74 lavoratori per la **formazione**

2009

2010

2011

**SARA**  
mediatrice alla comunicazione  
**5 ANNI DI SODDISFAZIONE**

**specifica**, 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 un'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.

## *Il trattamento dei dati personali*

Il 27 aprile 2016 il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali Europeo è stato definitivamente approvato dal trilatero composto da Commissione, Parlamento, Consiglio d'Europa. Dopo la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 4 maggio, il GDPR è definitivamente entrato in vigore il 24 maggio 2016. Per la piena applicazione del Regolamento si dovranno aspettare 2 anni quindi fino al 25 maggio 2018, in quella data la Direttiva Europea 95/46/CE sarà abrogata e il Codice Privacy sarà ridimensionato e dovrà essere armonizzato con la nuova norma Europea.

Il nuovo Regolamento ci impone un cambiamento di metodologia operativa volto al rispetto del principio di "Accountability" cioè del principio della responsabilizzazione del titolare del trattamento.

Il Titolare dovrà infatti dimostrare che ha adottato misure tecniche ed organizzative atte a dimostrare la conformità al Regolamento; non avremo più indicazioni precise su come fare ma soltanto l'obbligo di dimostrare di aver fatto le scelte giuste sia dal punto di vista tecnico e organizzativo per garantire la protezione dei dati personali degli interessati.

Nei prossimi 2 anni quindi, oltre a mantenere efficiente il modello di protezione dei dati della Cooperativa, si dovrà lavorare alla messa a norma secondo quanto stabilito dalla Norma comunitaria.

Se l'evento dell'entrata in vigore del Regolamento ha preso l'attenzione di tutti coloro che all'interno della Cooperativa si occupano di Protezione dei Dati Personali, ciò non ci ha distolto da tenere sotto controllo il trattamento dei dati personali considerati i nuovi servizi e il crescente bisogno di dare protezione a tutte le informazioni che la Cooperativa gestisce.

Nell'arco del 2016 le attività sono state orientate al mantenimento della conformità in tutti i settori operativi della cooperativa; è stato predisposto un corso on line per consentire a tutti i nuovi assunti di essere informati e formati circa la protezione di dati personali in modo semplice e facilmente fruibile. La formazione del personale è estremamente importante per creare la mentalità e la cultura che consente a tutta la cooperativa di trasformare un adempimento obbligatorio in un modo di operare e svolgere le proprie mansioni.

Nel settore Sanitario è stato sviluppato il sistema per l'adeguamento alle linee guida dell'Autorità Garante sul Dossier Sanitario Elettronico valutando gli strumenti in uso con le istruzioni e le prescrizioni inserite nelle linee guida.

Negli altri settori è stato svolto un lavoro di messa a punto di quanto in essere e mantenuto efficiente l'intero sistema.

Per Socioculturale  
Il Responsabile Trattamento Dati Personali  
Dott. Massimo Giurati

## MIRELLA

*assistente domiciliare*

IL LAVORO DELL'ASSISTENTE DOMICILIARE TERMINA QUANDO TERMINA LA VITA DELL'UTENTE. QUESTO PEZZO DI VITA CHE CONDIVIDIAMO CORTO O LUNGO CHE SIA, MI STA A CUORE E PUR NELLE MOLTEPLICI DIVERSITÀ MI LASCIA PREZIOSI INSEGNAMENTI.



# *sistema mercato*

**#50** | *I COMMITTENTI PUBBLICI E I CLIENTI PRIVATI*

---

**#51** | *I FORNITORI*

---

**#53** | *I PARTNER*

---

**#54** | *I RISULTATI*

# sistema mercato

## I COMMITTENTI PUBBLICI E I CLIENTI PRIVATI

Anche nel 2016 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
- ✓ Provincia di Belluno
- ✓ Città Metropolitana di Venezia
- ✓ Città di Torino
- ✓ Comune di Venezia
- ✓ Comune di Cagliari
- ✓ Comune di Genova
- ✓ Comune di Treviso
- ✓ Comune di Bergamo

Tra gli altri soggetti pubblici e privati citiamo invece:

- ✓ Fondazione Musei Civici di Venezia
- ✓ Fondazione Brescia Musei
- ✓ Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo
- ✓ Museo Nazionale dell'Automobile "Avv. Giovanni Agnelli" di Torino
- ✓ 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
- ✓ I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE)

**CRISTIANO**  
*guardasala*  
**15 ANNI DI**  
**IMPEGNO**

2000

2001

2002

2003

2004

# I FORNITORI

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

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

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

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

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



2005

2006

2007

2008

2009

2016

## Valutazione nuovi fornitori

Nel 2016, sono stati contattati e valutati 2 fornitori fra quelli nuovi e quelli da tempo non sottoposti a verifica.

2015

2014

2013

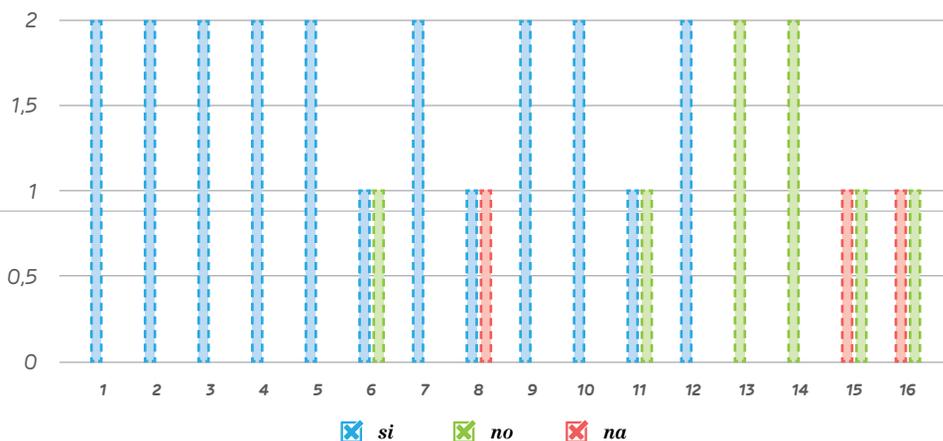
2012

2011

2010

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





## I PARTNER

Socioculturale da anni si muove creando relazioni con diverse realtà territoriali, principalmente inserite nell'ambito della cooperazione nazionale. In tutti i settori nei quali opera, la Cooperativa ha instaurato rapporti di partnership che hanno consentito di ottimizzare la qualità dei servizi offerti e rendere più solida la propria presenza in tutto il territorio italiano. All'interno della stessa ottica si inserisce la collaborazione, ormai di durata pluriennale, con alcuni dei principali consorzi operanti nei servizi alla persona:

- ✓ **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.

*Nel panorama della cooperazione nazionale Socioculturale aderisce a Legacoop. Quest'anno la quota associativa versata è stata di € 21.939,00.*

2006

2007

2008

2009

2010

## I RISULTATI

### Andamento del fatturato

L'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un **utile netto pari ad € 327.349** e un **valore della produzione di € 20.443.469**.

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

#### Fatturato

Anno	Fatturato
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
2016	€ 20.443.469,00

Millioni



**PAOLA**  
coordinatore  
**6 ANNI DI SOLIDARIETÀ,  
RESPONSABILITÀ,  
PROMOZIONE UMANA**

### Ripartizione del valore aggiunto

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.

Nel 2016 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 17.516.945,62, la tabella riportata di seguito ne illustra la composizione.

2011

2012

2013

2014

2015

<b>Valore aggiunto globale</b>	<b>Esercizi (val./Arr.)</b>		
	2016	2015	2014
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	20.129.475,61	19.095.615,62	18.685.874,69
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	23.393,96	23.865,99	66.921,57
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	172.559,54	260.785,77	282.652,46
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>20.325.429,11</b>	<b>19.380.267,38</b>	<b>19.035.448,72</b>
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>			
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo	77.767,05	90.033,05	82.272,79
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	44.708,84	75.018,74	49.809,39
7. Costi per servizi*	1.342.285,17	1.704.088,66	2.047.691,69
8. Costi per godimento di beni di terzi	252.052,66	185.291,84	190.803,80
9. Accantonamenti per rischi			69.000,00
10. Altri accantonamenti	1.123.700,94	333.667,68	43.873,11
11. Oneri diversi di gestione	24.451,44	40.669,98	41.263,79
<b>Totale costi</b>	<b>2.864.966,10</b>	<b>2.428.769,95</b>	<b>2.524.714,57</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>17.460.463,01</b>	<b>16.951.497,43</b>	<b>16.510.734,15</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>			
<b>12. +/- Saldo gestione accessoria</b>	<b>-6.291,88</b>	<b>9.251,39</b>	<b>1.533,95</b>
Ricavi accessori (Interessi bancari)	6.458,12	16.752,39	6.153,95
- Costi accessori	12.750,00	7.501,00	4.620,00
<b>13. +/- Saldo componenti straordinari</b>	<b>62.774,49</b>	<b>14.591,52</b>	<b>-59.889,45</b>
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	141.432,79	18.939,35	50.157,55
- Costi straordinari	78.658,30	4.347,83	110.047,00
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>17.516.945,62</b>	<b>16.975.340,34</b>	<b>16.452.378,65</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
<b>Valore aggiunto globale netto</b>			

\*= 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.

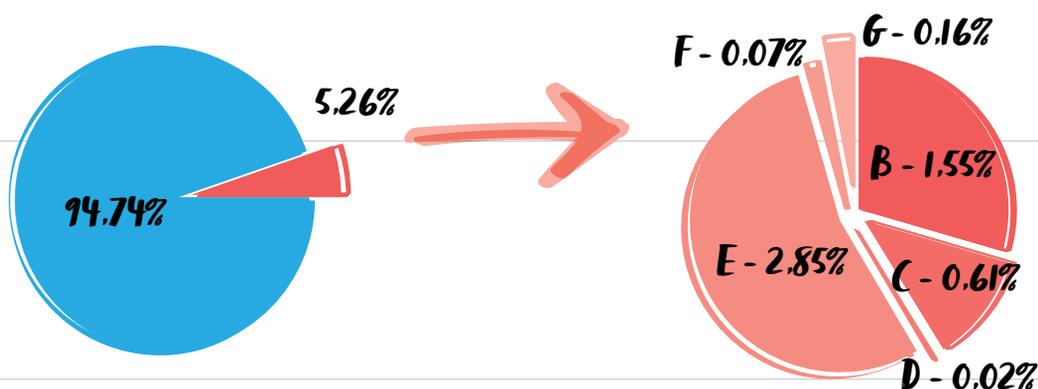
<b>Distribuzione del valore aggiunto</b>	<b>Esercizi (val./Arr.)</b>		
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>A) Remunerazione del personale</b>	<b>16.594.881,21</b>	<b>16.056.926,43</b>	<b>15.495.399,72</b>
Personale non dipendente	499.483,14	591.201,40	830.586,13
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	13.599.222,40	12.380.430,02	11.626.084,13
b) remunerazioni indirette	2.496.175,67	3.085.295,01	3.038.729,46
c) quote di riparto del reddito			
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>271.719,75</b>	<b>306.745,93</b>	<b>411.912,24</b>
Imposte dirette	160.448,53	197.027,58	291.916,29
Imposte indirette	111.271,22	109.718,35	119.995,95
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>107.691,95</b>	<b>115.952,98</b>	<b>114.695,54</b>
Oneri per capitali a breve termine	30.451,86	37.877,51	57.531,90
Oneri per capitali a lungo termine	77.240,09	78.075,47	57.163,64
<b>D) Remunerazione dei soci</b>	<b>2.698,75</b>	<b>2.791,23</b>	<b>167,51</b>
Omaggi e attività sociali	2.698,75	2.791,23	167,51
<b>E) Remunerazione dell'azienda</b>	<b>498.814,62</b>	<b>434.171,89</b>	<b>394.931,64</b>
Accantonamenti a riserve	304.779,00	283.242,00	240.298,00
(Ammortamenti)	194.035,62	150.929,89	154.633,64
<b>F) Liberalità esterne</b>	<b>12.430,00</b>	<b>26.655,00</b>	<b>7.555,00</b>
<b>G) Movimento Cooperativo</b>	<b>28.709,34</b>	<b>32.096,88</b>	<b>27.717,00</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>17.516.945,62</b>	<b>16.975.340,34</b>	<b>16.452.378,65</b>

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- ✓ Il **94,74%** di valore aggiunto pari ad € 16.594.881,21 viene percepito dal personale dipendente e collaboratore della Cooperativa, tale importo comprende sia le remunerazioni dirette (es. *retribuzioni, trattamento di fine rapporto*) che le remunerazioni indirette (es. *oneri sociali versati, divise del personale, auto aziendali per assistenza domiciliare*);

- ✓ Il rimanente **5,26%** pari ad € 922.064,41 è così ripartito:
- b. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc...),
  - c. CAPITALE DI CREDITO per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti;
  - d. SOCI per eventuali omaggi erogati e le attività sociali;
  - e. AZIENDA in quanto l'utile è stato destinato per € 98.205,00 alla riserva legale indivisibile e per € 206.574,00 alla riserva straordinaria indivisibile;
  - f. LIBERALITÀ ESTERNE ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali;
  - g. MOVIMENTO COOPERATIVO in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Legacoop versando alla stessa una quota annua di contributi.

<b>Ripartizione del valore aggiunto</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
✓ A - Remunerazione del personale	16.056.926,43	<b>16.594.881,21</b>
✓ B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	306.745,93	<b>271.719,75</b>
✓ C - Remunerazione del capitale di credito	115.952,98	<b>107.691,95</b>
✓ D - Remunerazione dei Soci	2.791,23	<b>2.698,75</b>
✓ E - Remunerazione dell'azienda	434.171,89	<b>498.814,62</b>
✓ F - Liberalità esterne	26.655,00	<b>12.430,00</b>
✓ G - Movimento Cooperativo	32.096,88	<b>28.709,34</b>
	16.975.340,34	17.516.945,62



## La partecipazione alle gare d'appalto

L'esercizio 2016 ha visto un deciso incremento dell'attività di partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto: 41 sono le gare che ci siamo aggiudicati e di queste 23 sono acquisizioni di nuovi servizi. L'incremento si è visto soprattutto in ambito Educativo Culturale con acquisizioni che riguardano in particolar modo l'ambito bibliotecario: questo positivo risultato è senz'altro frutto della nuova organizzazione interna focalizzata non solo alla gestione ma anche alla progettazione delle attività. Abbiamo potuto consolidare in questo modo la nostra presenza in Sardegna con l'acquisizione delle gestioni bibliotecarie dei Comuni di Villasor (CA), Sant'Anna Arresi (CA) e Villasalto (CA) nonché in nuove realtà territoriali come Varazze (SV), Pontenure (PC) e Buccinasco (MI).

Nel Settore Sociale ci ha visto riconfermarti nel nostro territorio con la gestione di servizi di assistenza domiciliare o di educativa domiciliare presso i Comuni di Vigonovo (VE), Santa Maria di Sala (VE) e Stra (VE) nonché in Liguria con la gestione del servizio di assistenza domiciliare agli anziani per il Comune di Genova e in Lombardia sia con la gestione dei servizi di assistenza scolastica in favore di alunni con disabilità e assistenza educativa domiciliare a favore dei minori e minori disabili per il Comune di Senna Comasco (CO), sia con la gestione del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica di alunni disabili per il Comune di Caravaggio (BG),

Nel corso del 2016, soprattutto per quanto riguarda il Settore Sociale, per molte gare d'appalto è risultato determinante ai fini dell'aggiudicazione, il punteggio relativo all'offerta economica calcolato sulla percentuale di ribasso; tali scelte delle stazioni appaltanti determinano differenze di punteggio talmente ampie da vanificare spesso la valutazione dell'offerta tecnica. Questa valutazione favorisce sicuramente le Cooperative che operano a prezzi più bassi, spesso ottenuti a scapito della qualità del servizio e della retribuzione dei lavoratori. La situazione sembra ora in parte arginata con l'approvazione di un Decreto correttivo al Codice degli Appalti vigente, che limita al 30% il peso dell'offerta economica sull'intero punteggio di aggiudicazione di gara.

## ISTANZE PRESENTATE

Analizzando ora nello specifico i dati relativi alle istanze prodotte nell'ultimo triennio, si può notare che Socioculturale ha inviato nel 2016 n. 76 manifestazioni di interesse (contro le 45 del 2015 e le 25 del 2014) mentre le offerte inviate sono state 125 (contro le 115 del 2015 e le 99 del 2014). A tale numero occorre sommare 3 gare (1 per il Settore Sociale e 2 per il Settore Educativo Culturale) a cui Socioculturale ha partecipato ma che sono state successivamente annullate dalla Stazione Appaltante, nonché 1 gara tuttora oggetto di contenzioso. Pertanto, sommando tutti i dati, il numero delle istanze che sono state complessivamente presentate nel 2016 è stato

di 205 (per poter avere un dato comparabile con quello degli altri anni, le valutazioni vengono tuttavia svolte esclusivamente sugli appalti di cui si possiede l'esito e, quindi, su n. 201 istanze).

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

<b>Istanze presentate</b>									
<b>Anni</b>	<b>Domande</b>			<b>Offerte</b>			<b>Totali</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Settore Sociale</b>	16	19	<b>25</b>	50	57	<b>62</b>	66	76	<b>87</b>
<b>Settore Educativo Culturale</b>	9	26	<b>51</b>	49	58	<b>63</b>	58	84	<b>114</b>
<b>Totale</b>	25	45	<b>76</b>	99	115	<b>125</b>			
<b>Totale delle Istanze presentate</b>							<b>124</b>	<b>160</b>	<b>201</b>

Per quanto riguarda il Settore Sociale, l'incremento della partecipazione alle procedure di gara è stato notevole. Infatti, il trend delle domande inviate è passato dalle 16 del 2014, alle 19 del 2015, per arrivare a 25 nel 2016. Anche il numero delle offerte economiche inoltrate ha avuto un deciso aumento, passando dalle 50 del 2014, alle 57 del 2015, sino alle 62 del 2016.

1991

1992

1993

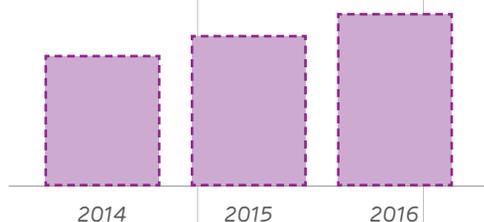
1994

1995

Anche nel Settore Educativo Culturale il numero delle istanze presentate ha registrato un deciso aumento: le domande inviate sono state 51, mentre nel 2015 erano 26 e nel 2014 addirittura solamente 9. Le offerte economiche sono arrivate a 63, mentre nell'anno precedente sono state 58 e 49 nel 2014.

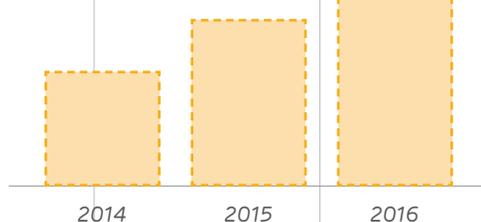
### Istanze presentate Settore Sociale

**66**      **76**      **87**



### Istanze presentate Settore Ed. Culturale

**58**      **84**      **114**



## APPALTI AGGIUDICATI

Il significativo incremento generale delle offerte presentate mantiene alta la percentuale delle gare vinte, che supera il 32%, incrementando di oltre un punto percentuale il dato dell'anno 2015.

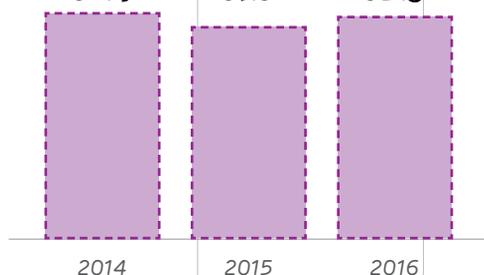
### Appalti aggiudicati

Anni	Sociale			Educativo Culturale			Totale		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Offerte	50	57	<b>62</b>	49	58	<b>63</b>	99	115	<b>125</b>
Vinte	21 (12)	13 (9)	<b>16 (9)</b>	14 (8)	23 (5)	<b>25 (9)</b>	35	36	<b>41</b>
%	42,0	22,8	<b>25,8</b>	28,6	39,7	<b>39,7</b>	35,4	31,3	<b>32,8</b>

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

### Percentuale gare vinte complessivo

**35.4**      **31.3**      **32.8**



Dai dati dei singoli Settori si può constatare che in ambito Sociale si registra nel 2016 una ripresa rispetto alla flessione dell'anno precedente. Infatti, le gare vinte sono state 16 (pari al 25,81% delle offerte presentate), mentre nel 2015 sono state 13 (pari al 22,81%).

Per quanto riguarda invece il Settore Educativo Culturale, anche nel 2016 Socioculturale ha proseguito il potenziamento della propria capacità progettuale ed i risultati conseguiti hanno confermato i dati positivi del 2015: in termini assoluti, la Cooperativa è passata da 23 appalti vinti nel 2015 (pari al 39,66% delle offerte inviate) ai 25 appalti vinti nel 2016 (pari al 39,68% delle offerte inviate).

1996

1997

1998

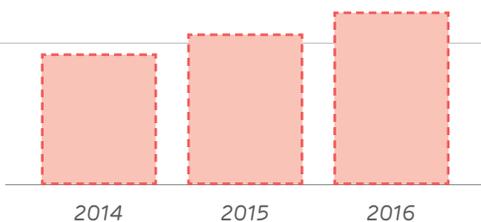
1999

2000

1992

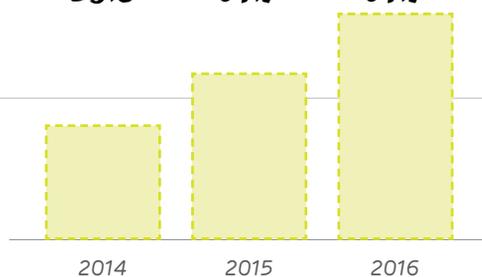
### Percentuale gare vinte settore Sociale

**42.0      22.8      25.8**



### Percentuale gare vinte settore Educativo Culturale

**28.6      31.7      31.7**



1991

## SUDDIVISIONE REGIONALE DELLE GARE D'APPALTO VINTE

Da questa ultima tabella si evince come, anche nel 2016, la partecipazione alle gare d'appalto ha interessato le Regioni in cui la Cooperativa è già operativa e che i risultati conseguiti sopra riportati consolidano la presenza di Socioculturale a livello nazionale.

1990

Settore Sociale		Settore Educativo Culturale	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	8	Veneto	13
Lombardia	2	Lombardia	5
Liguria	2	Liguria	1
Puglia	3	Friuli Venezia Giulia	2
Sicilia	1	Emilia Romagna	1
		Sardegna	3
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>Totale</b>	<b>25</b>

1989

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

- ✓ rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti;
- ✓ soddisfazione degli obiettivi prefissati;
- ✓ affidabilità del servizio erogato;
- ✓ rispetto dei tempi e delle scadenze;
- ✓ livello di preparazione professionale del personale impiegato;
- ✓ comportamento del personale impiegato;

1988

1986

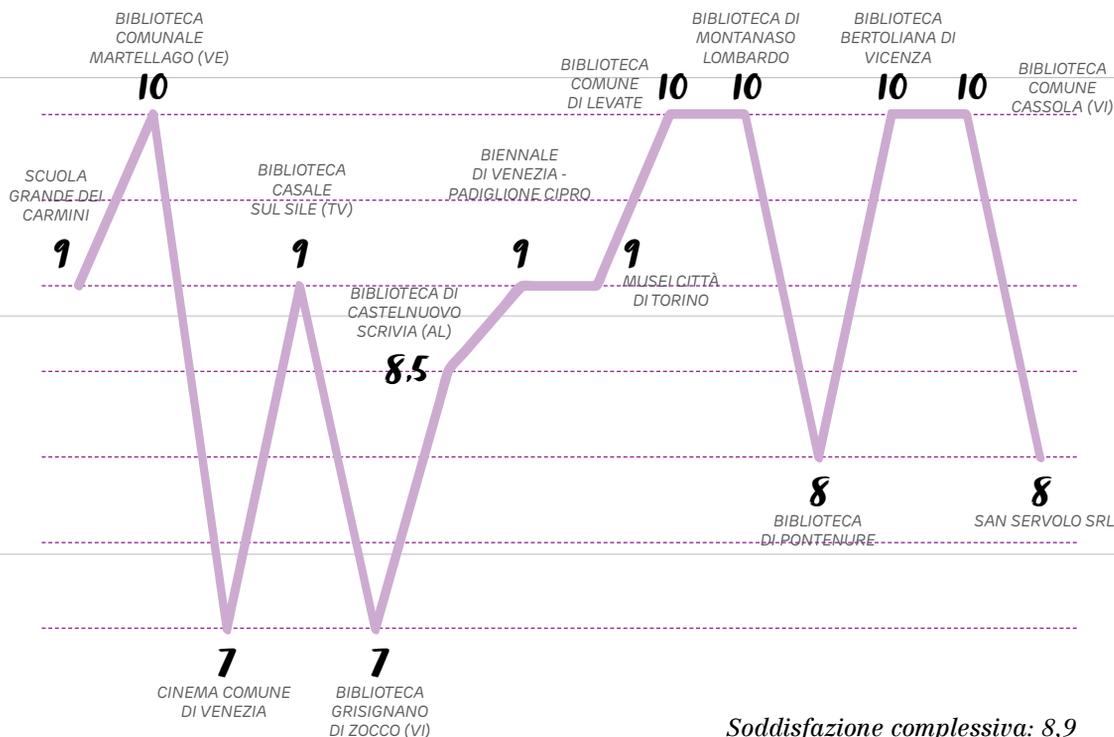
- ✓ rapporti diretti con i referenti della Cooperativa;
- ✓ chiarezza delle comunicazioni e tempestività delle informazioni con i referenti della Cooperativa;
- ✓ capacità di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- ✓ tempi di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- ✓ 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 giugno 2017 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** (su 49) per il **Settore Educativo Culturale** e **11** (su 24) per il **Settore Sociale** per un totale di **25** questionari pari al **33%** di quelli inviati [nel 2016 erano rientrati un totale 24 questionari pari al 30% di quelli inviati].

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un grado di soddisfazione complessivo 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).

**Grafico 1: Soddisfazione complessiva per servizio - Settore Educativo Culturale**



Per il settore Educativo Culturale la soddisfazione complessiva si attesta su un valore medio di 8,9, che va a migliorare il dato di 8,1 dello scorso anno. Il dettaglio evidenzia i valori più alti (9,3) nei giudizi al nostro personale impiegato mentre i più deboli per la qualità dei processi amministrativi (dato che lo scorso anno invece si attestava su 9) e sul grado di innovazione dei servizi erogati. Entrambi gli aspetti quindi dovranno essere valutati e inseriti tra gli obiettivi di miglioramento.

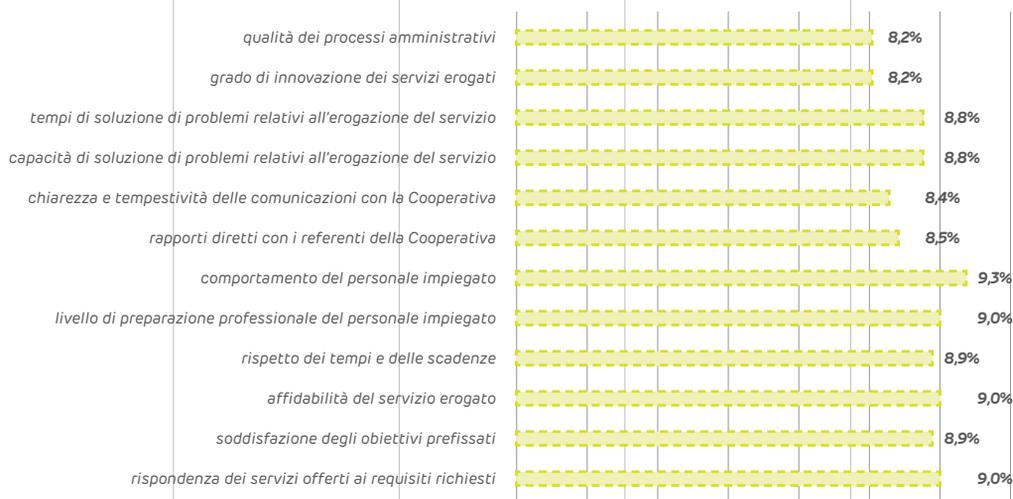
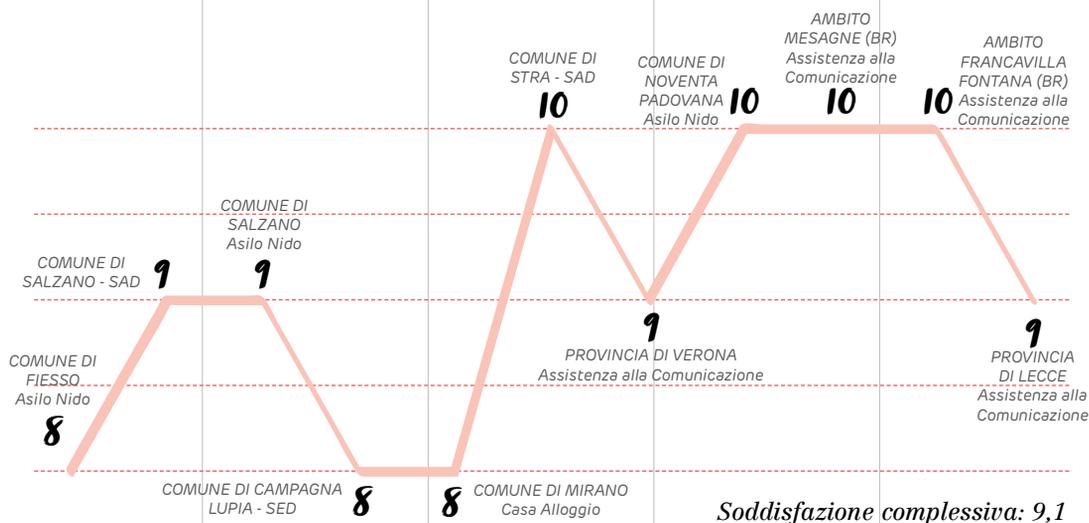
1993

1994

1995

1996

1997

**Grafico 2: Soddisfazione complessiva per aspetti indagati - Settore Educativo Culturale****Grafico 3: Soddisfazione complessiva per servizio - Settore Sociale**

Per il Settore Sociale, si evidenzia innanzi tutto che i valori assoluti sono generalmente più elevati con una media di soddisfazione complessiva di 9,1. Nel dettaglio sicuramente viene apprezzata maggiormente la possibilità di avere rapporti diretti con i referenti della Cooperativa (9,5 su 10) nonché la soddisfazione degli obiettivi prefissati (9,3 su 10) e la rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti (9,3 su 10). Più critico invece – anche se non certamente negativo poiché parliamo di un valore di 8,8 su 10 – il grado di innovazione fornita nei servizi erogati.

1998

1999

2000

2001

2002

#### Grafico 4: Soddisfazione complessiva per aspetti indagati - Settore Sociale



Questa analisi di soddisfazione ha confermato il trend di basso ritorno dei questionari inviati nonostante la situazione sia comunque migliorata rispetto all'anno precedente. Per tale motivo, tra gli **obiettivi qualità del 2018** prevedremo una revisione del questionario ad oggi utilizzato per la realizzazione dell'indagine di customer satisfaction, oltre alla realizzazione di una campagna di sensibilizzazione dei nostri clienti/committenti volta a sottolineare l'importanza dell'utilizzo di questo strumento per il miglioramento del servizio.

**LORETTA**

lettore / ripetitore

IL LAVORO NEL SOCIALE È PER ME UNA FORTE SPINTA A MIGLIORARE INTERIORMENTE, NON SOLO PROFESSIONALMENTE. QUESTO ANCHE GRAZIE AL CONFRONTO CHE PERIODICAMENTE POSSO AVERE CON I COLLEGHI E LE FIGURE PROFESSIONALI.

## **CHIARA**

*bibliotecaria*

TRA I MOMENTI PIÙ BELLI QUANDO CI SONO I LETTORI (DI QUALSIASI ETÀ) CHE VIVONO LA BIBLIOTECA COME UN MOMENTO MAGICO O UN APPUNTAMENTO IMPORTANTE.  
E ANCOR PIÙ BELLO VEDERE ALCUNE MAMMA E PAPÀ CHE DEDICANO DEL TEMPO A LEGGERE CON IL FIGLIO/A A VOLTE ANCHE DI POCHI MESI, CREANDO UN MOMENTO DI EDUCAZIONE E GIOCO AL TEMPO STESSO.



# *sistema del servizio*

- #66 SETTORI D'INTERVENTO
- #71 GLI UTENTI DEI NOSTRI SERVIZI
- #75 RISULTATI

# sistema del servizio

## SETTORI D'INTERVENTO

### *Uno sguardo d'insieme*

Nel corso dell'anno 2016 Socioculturale ha lavorato per cercare di migliorare sia sul piano dell'efficacia dei processi che su quello dell'efficienza nell'erogazione dei servizi. Conformemente a quanto previsto nel nostro Sistema di Gestione integrata, è stato effettuato uno screening sulle risorse attuali, valutandone la loro 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 periodi brevi. Le selezioni sono a volte lunghe e poco efficaci e gli uffici sono risultati spesso in difficoltà a far fronte alle scadenze e alle tempistiche del lavoro quotidiano. Viene valutata e avviata la discussione per l'aggiornamento della procedura di gestione della formazione per ampliarla in una procedura più completa per la gestione delle risorse umane.

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. La valutazione è stimata a livello di eccellenza, come dimostrano i risultati dei questionari di Customer Satisfaction somministrati alle famiglie alla fine dell'anno 2016; tutti hanno ottemperato pienamente al debito formativo previsto dalla normativa nazionale.

L'attenzione della Alta Direzione è massima al fine di far conseguire i crediti formativi previsti, attraverso la stesura del Piano di Formazione Aziendale.

#### ✓ **Valutazione delle risorse tecniche**

Lo strumento in uso per la gestione di paghe e risorse umane non appare adatto alla quantificazione ed elaborazione del costo del personale, non riuscendo a fornire i dati necessari per l'analisi che annualmente prepara l'Ufficio amministrazione. La criticità ha avuto una rilevanza tale che si è ritenuto opportuno valutare l'acquisto di un nuovo prodotto.

Sempre in merito alle risorse tecniche si fa presente che quest'anno è stato necessario coordinare/ scegliere e valutare tutte le strumentazioni/apparecchiature/mezzi/arredi e quant'altro fosse necessario per il completamento delle strutture socio sanitarie in costruzione a Mira.

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.

Così pure è per il materiale riabilitativo rappresentato da software, adeguato allo sviluppo delle attività riabilitative. Sono state rese disponibili nel corso del 2015 ulteriori piattaforme software per la riabilitazione, come risulta dall'inventario.

## Settore Sociale

Il 2016 ci ha visti impegnati su diversi fronti, a partire da due importanti operazioni aziendali, in primis l'acquisizione da parte di Socioculturale del ramo d'azienda dal fallimento dell'Associazione Famiglie Audiolesi (Afa Reul) di Genova; qui, in accordo con la Fondazione Redulco, abbiamo ottenuto la titolarità del Centro R.Ed.U.L.Co e le relative autorizzazioni e contratti con le Asl di competenza. Un'altra importante operazione che ci ha impegnati moltissimo a fine 2016, è stata l'acquisizione dei servizi della Cooperativa Velox di Mestre tramite affitto di ramo d'azienda: questa cooperativa versava in grosse difficoltà economico-finanziarie ed è titolare di una Comunità Alloggio per persone con disabilità da 10 posti e di un Centro Diurno sempre per persone con disabilità da 21 posti. Come Socioculturale qui siamo subentrati nella gestione delle due strutture, abbiamo ottenuto l'autorizzazione all'esercizio e ora siamo in attesa di ricevere il decreto di accreditamento istituzionale; la gestione operativa è invece affidata alla Cooperativa La Coccinella di Mestre.

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 il monitoraggio ed adattamento dinamico delle risorse professionali impiegate nonché dei carichi riabilitativi e delle attività diagnostiche, l'ottimizzazione dei 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 nonché la modifica strutturale per migliorare il layout interno ed ottimizzare la gestione degli spazi, con particolare attenzione all'accoglienza degli utenti, alla gestione della sala di attesa, alla gestione della sicurezza e della privacy.

Nel 2016 il volume di attività accreditato per la struttura è stato pari a 30.000 interventi complessivi, ma il carico autorizzativo risulta superiore e subisce riduzioni in corso d'anno, in funzione del raggiungimento degli obiettivi di progetto e delle scelte tecniche della Direzione medica.

### ***Volume di attività: sintesi delle autorizzazioni sanitarie a consuntivo dell'anno 2016***

<b>Aree di trattamento</b>	<b>Autorizzazioni ASL anno 2016</b>
Logopedia	18325
Neuropsicomotricità	8405
Area Cognitiva /Neuropsicologica	15469
Trattamenti indiretti	6092
<b>TOTALE</b>	<b>48291</b>

In merito all'attività riabilitativa svolta in regime privato, nell'anno 2016 sono stati forniti **1.178** trattamenti, **32** interventi di attività di diagnostica, **17** visite specialistiche e **129** relazioni sanitarie.

### **Confronto attività riabilitativa erogata in regime privato anni 2015 e 2016**

	Trattamenti	Diagnostica	Specialistica	Relazioni sanitarie
<b>Anno 2015</b>	483	125	22	116
<b>Anno 2016</b>	<b>1.178</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>129</b>

*I servizi gestiti dal Settore nel 2016 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 Belluno. Servizio di integrazione scolastica a favore di alunni disabili sensoriali;
- ✓ Provincia di Como. Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica a favore di disabili sensoriali;
- ✓ Provincia di Brindisi. Servizio di assistenza domiciliare e scolastica in favore di persone con disabilità sensoriale;
- ✓ Provincia di Lecce. Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti audiolesi;
- ✓ Provincia di Treviso. Integrazione scolastica e sociale per i disabili sensoriali della vista e dell'udito;
- ✓ Provincia di Palermo. Servizio di assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità sensoriale;
- ✓ Provincia di Palermo. Assistenza igienico personale a utenti con handicap;
- ✓ Comune di Genova. Progetti di assistenza alla comunicazione verbale e favore di alunni disabili;
- ✓ Comune di Caravaggio. Servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica di alunni disabili.

#### **Servizi educativi**

- ✓ 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). Servizi educativi presso scuole dell'infanzia;
- ✓ Comune di Salzano. Asilo Nido "I pollicini".

#### **Servizi residenziali e semi-residenziali per disabili**

- ✓ Centro Diurno il Glicine di Saonara (PD). Servizio educativo-assistenziale diurno a persone disabili in età post scolare;
- ✓ Comunità Alloggio e Gruppo App.to Mestre Venezia. Servizio educativo-assistenziale a persone disabili.

#### **Servizi di assistenza domiciliare**

- ✓ Comune di Vigonovo (VE). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Noventa Padovana (PD). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Selvazzano Dentro (PD). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Ponte San Nicolò (PD). Servizio di assistenza domiciliare;

1990

1991

1992

1993

1994

- ✓ Comune di Brugine (PD). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Saonara (PD). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Pianiga (VE). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Stra (VE). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Santa Maria di Sala (VE). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Loria (TV). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Martellago (VE). Servizio di assistenza domiciliare;
- ✓ Comune di Torino. Servizio di 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 Correzzola (PD). Servizio educativo domiciliare;
- ✓ Comune di Saonara (PD). Servizio educativo domiciliare;
- ✓ Az. Az.Spec. Mantova. Servizio di assistenza educativo disabili.

#### **Servizi residenziali per anziani**

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

#### **Servizi socio sanitari riabilitativi**

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

## **Settore Educativo Culturale**

Il 2016 è stato un anno di ulteriore crescita e consolidamento territoriale per il settore Educativo Culturale; l'incremento si è registrato sia nel numero di servizi gestiti sia nel fatturato complessivo. Abbiamo ampliato l'ambito di competenza in nuove aree geografiche e contemporaneamente rafforzato la presenza in regioni, come la Lombardia, dove ad oggi copriamo quasi tutte le province. I risultati dimostrano, ancora una volta, che l'esperienza e la professionalità di Socioculturale viene riconosciuta da molti Enti, permettendoci di operare con qualità e continuità e migliorando l'offerta così da adattarla alle esigenze sempre nuove della Committenza.

*I servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel 2016 sono di seguito elencati.*

#### **Servizi a biblioteche ed archivi**

- ✓ Comune di Martellago (VE). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Conegliano (TV). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Monfalcone (GO). Gestione servizi bibliotecari e museali;
- ✓ Comune di Casarsa della Delizia (PN). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Cavallino Treporti (VE). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Chioggia (VE). Museo Civico della Laguna Sud, servizi museali e gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Camponogara (VE). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Venezia. Gestione biblioteche civiche;
- ✓ Comune di Treviso. Gestione biblioteche comunali;
- ✓ Comune di Pieve di Soligo (TV). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Casale sul Sile (TV). Gestione biblioteca comunale;

1995

1996

1997

1998

1999

2006

- ✓ Comune di San Biagio di Callalta (TV). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Agna (PD). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Grisignano di Zocco (VI) e Montegaldà (VI). Gestione biblioteche comunali;
- ✓ Comune di Marostica (VI). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Lavagno (VR). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Negrar (VR). Gestione biblioteca comunale;

2005

- ✓ Comune di Castelnuovo Scrivia (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;

2004

- ✓ Comune di Levate (BG). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Biella (BI). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Montanaso Lombardo (LO). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Verderio (LC). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Selargius (CA). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Sant'Anna Arresi (CA). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Villasar (CA). Gestione biblioteca comunale;

2003

- ✓ Comune di Villasalto (CA). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Varazze (SV). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Pontenure (PC). Gestione biblioteca comunale;
- ✓ Comune di Buccinasco (MI). 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

2002

- ✓ 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.

2001

### Altri servizi educativo culturali

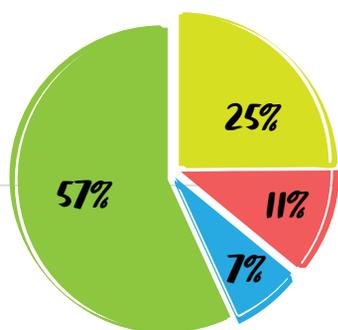
- ✓ Comune di Venezia. Circuito cinema. Gestione servizi cinematografici presso il Multisala Rossini, il Multisala Astra ed il Giorgione Movie d'essai;
- ✓ San Servolo Servizi Metropolitanì di Venezia. Visite guidate e custodia Museo di San Servolo e di Villa Widmann.

2000

# GLI UTENTI DEI NOSTRI SERVIZI

## Settore Sociale

Nel 2016, Socioculturale ha seguito, per il solo Settore Sociale, circa 3500 utenti, così distribuiti:



- ✔ **Anziani**
- ✔ **Disabili psicosofisici**
- ✔ **Infanzia / Minori**
- ✔ **Disabili sensoriali**

La situazione analizzata per settore mostra un aumento consistente dei servizi di Assistenza scolastica a disabili sensoriali facenti parte dell'Area Socio Educativa, dove la percentuale di incremento è del 15%.

### Utenti dei servizi

Settore	Numero utenti			Servizio	Area Principale
	2014	2015	2016		
Socio Educativo	240	260	<b>151</b>	Asili Nido	Veneto
	280	280	<b>118</b>	Servizi a sostegno della genitorialità (Centri di aggregazione, Giragioca)	Veneto
	200	120	<b>120</b>	Servizi a sostegno della genitorialità (Pre-Post scuola)	Veneto
	70	52	<b>54</b>	Servizio domiciliare per minori	Comuni della Provincia di Venezia e Padova
	875	1200	<b>1418</b>	Assistenza scolastica a disabili sensoriali	Territorio nazionale
Socio Assistenziale	110	175	<b>202</b>	Assistenza scolastica integrativa per disabili	Provincia di Padova e Provincia di Palermo
	350	420	<b>570</b>	Assistenza domiciliare ad anziani	Veneto
Infermieristico e Riabilitativo	300	280	<b>310</b>	Assistenza infermieristica	Veneto
	524	570	<b>595</b>	Riabilitazione disturbi linguaggio e apprendimento	Liguria

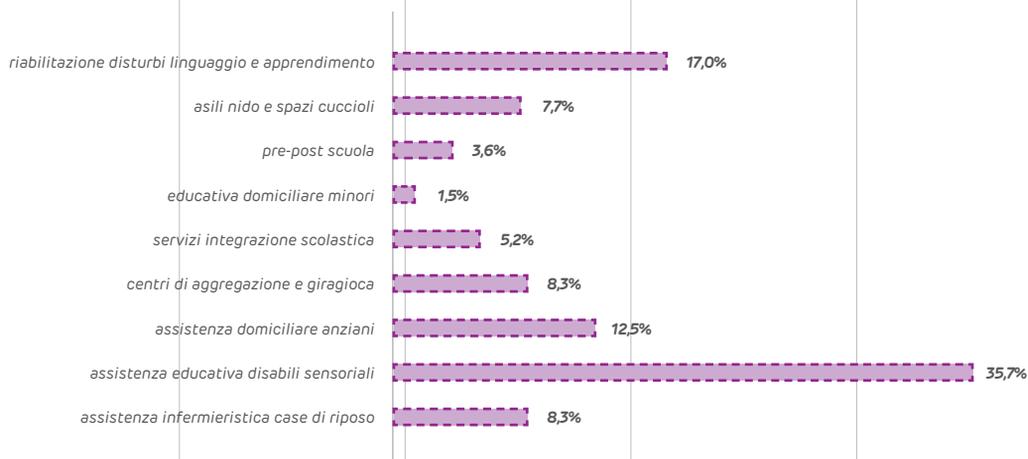
2007

2008

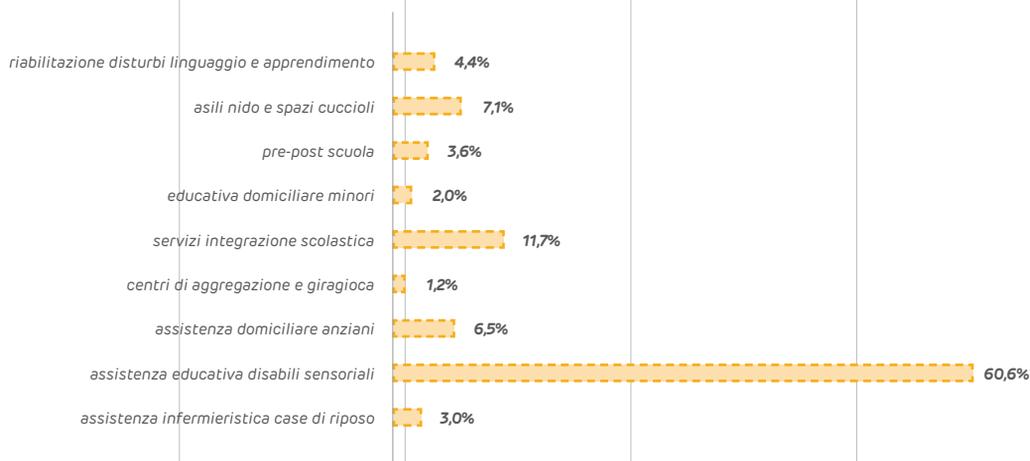
2009

2010

2011

**Utenti dei servizi**

Di seguito riportiamo invece i dati relativi agli operatori impiegati nei diversi servizi educativi e assistenziali.

**Operatori per servizio**

Si nota come più del 60% degli operatori siano impiegati nel servizio dell'assistenza educativa a disabili sensoriali.

2012

2013

2014

2015

2016

## 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 di libri e materiale multimediale, richiesti durante l'anno 2016 nelle biblioteche da noi gestite.

### Sedi museali e cinema (\*)

	Visitatori anno 2015	Visitatori anno 2016
Scuola Grande Carmini Venezia	9.091	<b>13.580</b>
Musei Civici Veneziani - Palazzo Ducale	1.276.127	<b>1.333.559</b>
Musei Civici Veneziani - Ca' Rezzonico	99.601	<b>102.779</b>
Musei Civici Veneziani - Museo di Storia Naturale	70.639	<b>78.945</b>
Musei Civici Veneziani - Palazzo Mocenigo	44.887	<b>49.251</b>
Musei Civici Veneziani - Casa di Carlo Goldoni	17.592	<b>20.180</b>
Musei Civici Veneziani - Museo del Merletto	32.825	<b>37.503</b>
Musei Città di Torino - Museo "Cesare Lombroso"	30.071	<b>26.531</b>
Musei Città di Torino - Museo Nazionale Risorgimento	138.575	<b>147.227</b>
Musei Città di Torino - Museo Nazionale Montagna	71.673	<b>56.814</b>
Musei Città di Torino - Museo della Resistenza	15.324	<b>13.974</b>
Musei Città di Torino - Museo di Anatomia	23.420	<b>19.201</b>
Musei Città di Torino - Museo della Frutta	12.004	<b>14.523</b>
Musei Città di Torino - Museo Civico Pietro Micca	22.328	<b>22.839</b>
Museo Rocca Sanvitale a Fontanellato (PR)	45.041	<b>50.760</b>
Cinema Giorgione Venezia	n.p.	<b>33.551</b>
Multisala Astra Venezia	n.p.	<b>27.494</b>
Cinema Rossini Venezia	n.p.	<b>101.820</b>

(\*) si riportano solamente i dati pervenuti dalle varie Committenze

**Biblioteche (\*)**

	Prestiti anno 2015	Prestiti anno 2016
Biblioteca di Agna (PD)	470	533
Biblioteca di Arcene (BG)	9.831	11.312
Biblioteca di Buccinasco (MI)	12.515	9.914
Biblioteca di Casale Monferrato (AL)	7.764	6.539
Biblioteca di Casale sul Sile (TV)	8.973	8.728
Biblioteca di Cassola (VI)	n.p.	20.583
Biblioteca di Castelnuovo Scrvia (AL)	2.895	2.889
Biblioteca di Dubino (SO)	3.512	4.190
Biblioteca di Lavagno (VR)	9.730	10.881
Biblioteca di Levate (BG)	n.p.	4.976
Biblioteche provinciali di Cagliari	38.574	38.173
Biblioteca di Maracalagonis (CA)	n.p.	1.229
Biblioteca di Marostica (VI)	n.p.	15.249
Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)	59.746	55.005
Biblioteca di Montanaso Lombardo (LO)	n.p.	6.534
Biblioteca di Pieve di Soligo (TV)	14.261	13.258
Biblioteca di Pontenure (PC)	n.p.	3.079
Biblioteca di S. Giorgio in Mantova e Bigarello (VI)	21.436	23.678
Biblioteca di Sant'Anna Arresi (CA)	n.p.	770
Biblioteche Sistema Sarrabus Gerrei - Cagliari	n.p.	12.754
Biblioteche di Selargius (CA)	n.p.	26.531
Biblioteche di Treviso	75.721	77.278
Biblioteca di Varazze (SV)	10.342	8.250
Biblioteca di Villasalto (CA)	n.p.	141
Biblioteca di Villasor (CA)	n.p.	5.309

(\*) si riportano solamente i dati pervenuti dalle varie Committenze

Nell'ultimo anno abbiamo incontrato più di **2.000.000 di visitatori** nei musei in cui siamo presenti e abbiamo collaborato al prestito di più di **360.000 tra libri e materiale multimediale** nelle biblioteche da noi gestite.

# 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.

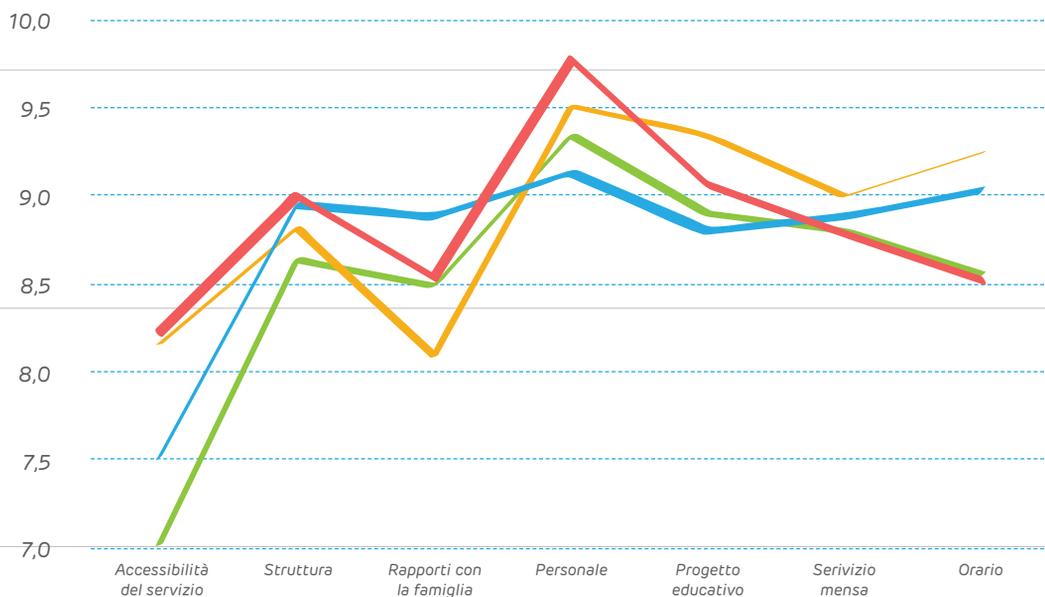
Vi presentiamo di seguito i risultati ottenuti dai questionari di valutazione dei servizi auditati.

### SERVIZI EDUCATIVI

Il questionario è stato sottoposto a tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato gli Asili Nido (qui indicati con A.N.) 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. Per ogni quesito è stato chiesto di valutare sia l'importanza attribuita ad ogni aspetto elencato sia quanto ogni genitore si ritiene soddisfatto dai servizi offerti.

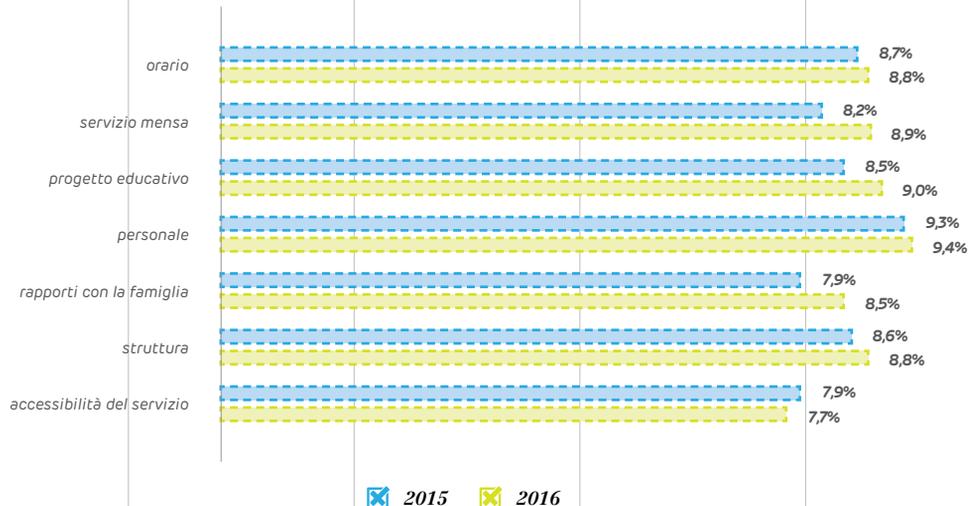
In entrambi i casi il giudizio viene espresso su una scala graduata da 1 a 10.

*Giudizi ottenuti per ogni Asilo Nido auditato*



A.N. "Il Giardino"    A.N. "Coccole e Capriole"    A.N. "I Pollicini"    A.N. "Le mamme colorate"

### Soddisfazione complessiva servizi educativi



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

Gli aspetti più critici sono, anche per quest'anno, quelli legati all'accessibilità del servizio e nel dettaglio:

#### Soddisfazione complessiva (dettaglio)

Aspetto analizzato	A.N. "Il Giardino" di Noventa Padovana (PD)	A.N. "Coccole e Capriole" di Paluello di Stra (VE)	A.N. "I Pollicini" di Salzano (VE)	A.N. "Le manine colorate" di Fiesso d'Artico (VE)
tempi di attesa per accedere al servizio	7,7	8,4	8,4	8,9
informazioni fornite alla famiglia all'iscrizione	7,6	8,8	8,4	9,4
informazioni sul progetto educativo	8,4	8,8	8,5	8,9
<b>ammontare della retta</b>	<b>4,7</b>	<b>5,8</b>	<b>5,8</b>	<b>6,0</b>
accessibilità alla struttura	6,8	9,0	6,6	7,9

Purtroppo su tutti, l'aspetto che più incide negativamente è chiaramente quello legato all'ammontare della retta, su cui purtroppo la Cooperativa, in quanto gestore del servizio, non può agire direttamente e soprattutto senza intaccare gli altri aspetti analizzati.

Il punto di forza è ancora una volta il personale, che viene valutato sempre più che positivamente in merito alla competenza e affidabilità, alla riservatezza e all'attenzione dimostrata verso la salute dei

bambini, alla disponibilità e affettuosità capace di creare un ambiente educativo sereno, alla gestione di situazioni problematiche e alla continuità educativa.

## SERVIZI RIABILITATIVI

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 331** questionari e ne sono **rientrati 287** ovvero la risposta è stata **pari al 87% del campione** analizzato, dato sicuramente positivo confrontandolo con quello del 2015 che si fermava al 63%.

Quest'anno si è scelto di suddividere la valutazione dei risultati in base al criterio del periodo di accesso al servizio, al fine di meglio valutare come la frequentazione e la conoscenza dei metodi di erogazione del servizio possano incidere sulle valutazioni qualitative dell'utenza. Pertanto sono stati raggruppati utenti entrati in carico rispettivamente prima del 2014 (159), tra il 2014 ed il 2015 (109), e durante il corso del 2016 (19). Una valutazione a parte, in unica soluzione, è stata effettuata anche per gli utenti in carico al servizio in regime privato. Al termine delle fasi di valutazione è stata altresì realizzata una valutazione consolidata (\*) delle tre fasce di analisi.

**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, per poter avere maggiore precisione relativamente ai tempi di attesa per l'accesso alla struttura e alla conoscenza dei percorsi e dei tempi riabilitativi. 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.

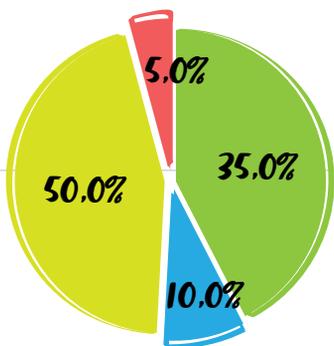


2016  
2015  
2014  
2013  
2012  
2011  
2010

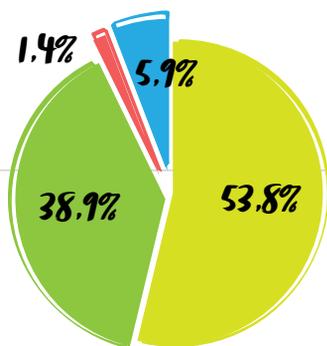
### Accesso al Servizio

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.

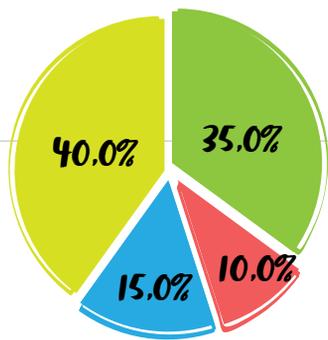
*Accoglienza ricevuta in occasione del primo contatto con il servizio 2016*



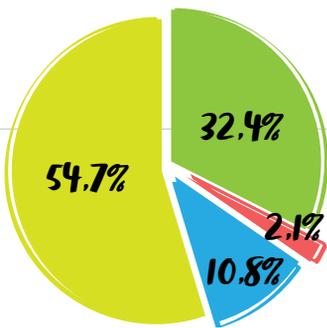
*Accoglienza ricevuta in occasione del primo contatto con il servizio consolidato (\*)*



*Informazioni ricevute al momento della prima visita con il Direttore medico 2016*



*Informazioni ricevute al momento della prima visita con il Direttore medico consolidato (\*)*



Per niente soddisfatto

Parzialmente soddisfatto

Pienamente soddisfatto

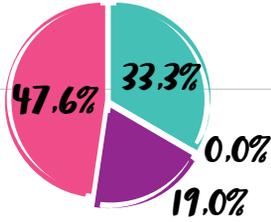
Moltissimo soddisfatto

Il grafico relativo al 2016 è strutturato per un campione piuttosto basso di consultati (19): non deve quindi ingannare la distribuzione delle risposte riparametrate, come anticipato, nel grafico consolidato in cui appare evidente il ripristino delle proporzionalità.

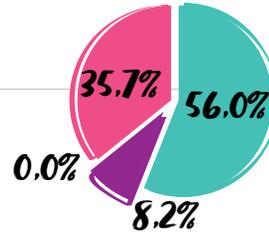
Si ha motivo per attribuire la percentuale di insoddisfazione al fatto che il percorso diagnostico per l'accesso alla fase terapeutica ed i tempi per l'assegnazione dell'orario, non possono essere stimati con precisione al momento della prima visita ed allo stesso modo non è possibile stabilire immediatamente il momento della presa in carico, in quanto dipendente da molte variabili che devono prima essere valutate.

Stile di lavoro degli operatori

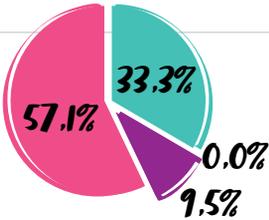
*Semplicità e chiarezza del linguaggio degli operatori (terapisti, medici, responsabili) 2016*



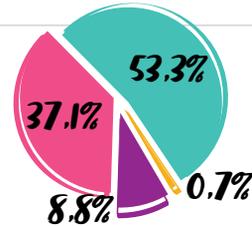
*Semplicità e chiarezza del linguaggio degli operatori (terapisti, medici, responsabili) consolidato (\*)*



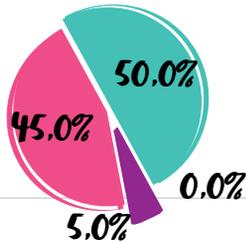
*Puntualità degli operatori agli appuntamenti 2016*



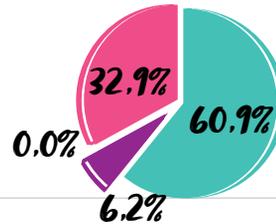
*Puntualità degli operatori agli appuntamenti consolidato (\*)*



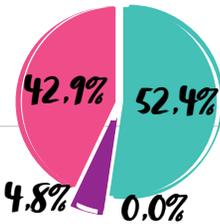
*Professionalità e competenza dimostrata dagli operatori 2016*



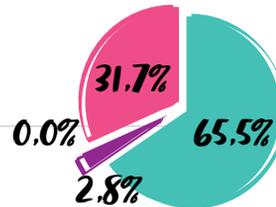
*Professionalità e competenza dimostrata dagli operatori consolidato (\*)*



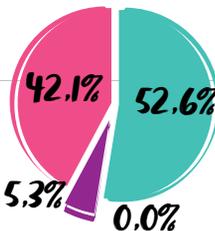
*Rapporto stabilito dagli operatori con il suo bambino 2016*



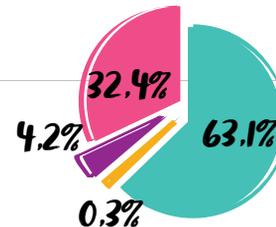
*Rapporto stabilito dagli operatori con il suo bambino consolidato (\*)*



*Rispetto della privacy 2016*



*Rispetto della privacy consolidato (\*)*



☐ Per niente soddisfatto

☐ Parzialmente soddisfatto

☐ Pienamente soddisfatto

☐ Moltissimo soddisfatto

1986

1987

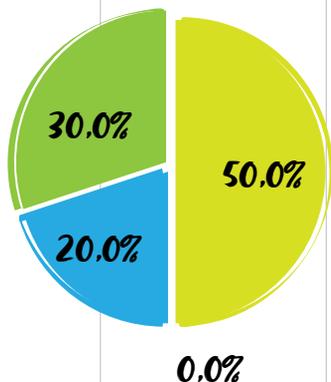
1988

1989

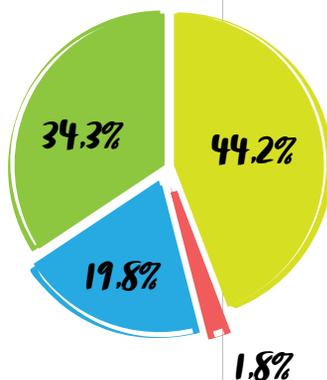
1990

Il coinvolgimento percepito dalle famiglie

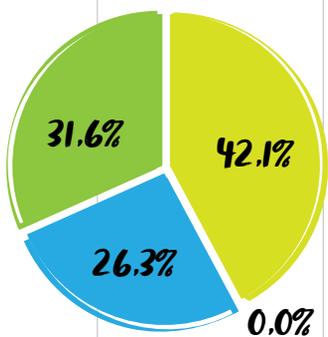
Informazioni e spiegazioni ricevute sulla natura del problema 2016



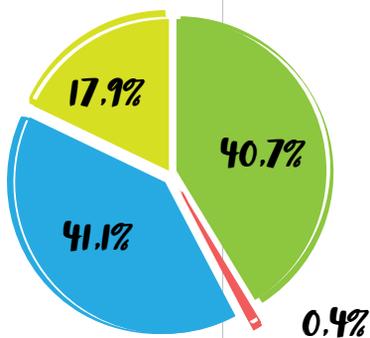
Informazioni e spiegazioni ricevute sulla natura del problema consolidato (\*)



Informazioni ricevute sui risultati raggiunti 2016



Informazioni ricevute sui risultati raggiunti consolidato (\*)



☒ Per niente soddisfatto

☑ Parzialmente soddisfatto

☑ Pienamente soddisfatto

☑ Moltissimo soddisfatto

1991

1992

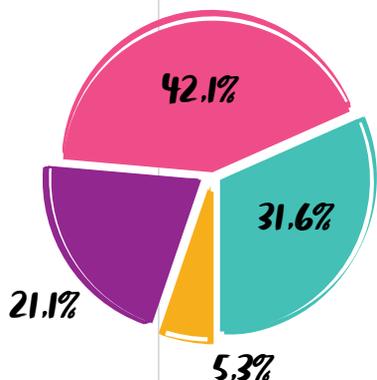
1993

1994

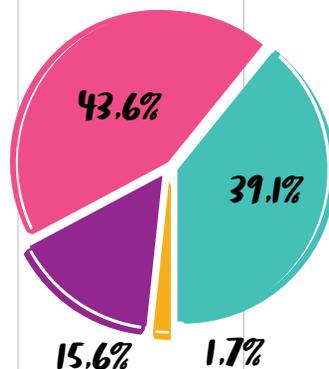
1995

Conclusioni generali

Le sue aspettative sul servizio sono state soddisfatte? 2016

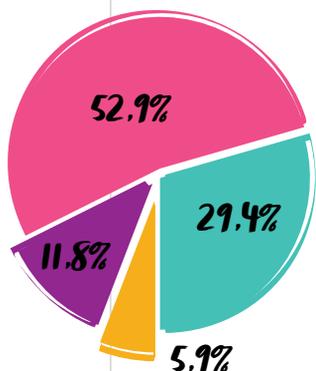


Le sue aspettative sul servizio sono state soddisfatte? consolidato (\*)

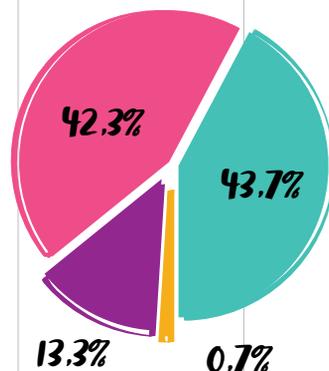


Da questi ultimi grafici è possibile verificare come la stima sulle aspettative da parte dell'utenza sia collocata su valori elevati, numericamente superiori al 90%, che sicuramente premia l'impegno profuso, specialmente in una ricerca triennale di continuo miglioramento, sia da parte della Dirigenza che del personale tutto.

Quanto è soddisfatto del servizio nell'ultimo anno? 2016



Quanto è soddisfatto del servizio nell'ultimo anno? consolidato (\*)



☑ Per niente soddisfatto

☑ Parzialmente soddisfatto

☑ Pienamente soddisfatto

☑ Moltissimo soddisfatto

# Sistema di gestione integrato qualità e responsabilità sociale

Riportiamo di seguito un report schematico di quanto registrato e gestito nel corso dell'anno 2016 dal Sistema di Gestione Integrato

**Audit Interno** **Date:** 27 aprile, 2 e 3 maggio, 13 maggio, 26 e 27 luglio, 31 agosto, 1 settembre, 11 e 12 ottobre, 27 ottobre, 3 novembre 2016 - **Condotti da:** Dott.ssa Daniela Novelli

**NON CONFORMITÀ RILEVATE:** N° 33 Osservazioni e N° 6 Non conformità

ESITO POSITIVO (\*): Le NC e le Osservazioni sono state tutte aggiornate o chiuse quando possibile.

**Audit Esterni** **QUALITÀ: Date:** 15, 17 novembre 2016  
**Condotta da:** SGS Italia

**ETICA: Date:** 17, 18 novembre 2016  
**Condotta da:** SGS Italia

**RILEVATE:** N° 0 Non Conformità  
N° 4 Osservazioni

**RILEVATE:** N° 0 non conformità  
N° 0 Osservazioni e  
N° 6 Opportunità di miglioramento

**ESITO POSITIVO:** Le Osservazioni sono state tutte gestite e le opportunità di miglioramento sono state prese tutte in considerazione ed alcune inserite come obiettivo per il nuovo anno.

**Non Conformità** A fine 2016 restano n. 6 Azioni Correttive che saranno chiuse tutte entro Dicembre 2017.

**Verifiche** 04/05/2017 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2016

23 giugno e 24 maggio - Riunioni Comitato Etico

Risultati	Area interessata	Piano di miglioramento	Obiettivo	Esito
	<i>Situazione attuale eventuali criticità</i>			
	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> 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	 Non ancora concluso
	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> Poca conoscenza o conoscenza distorta del ruolo di "socio" da parte dei neo assunti/neo associati	Migliorabile la fase di informazione e formazione iniziale sui sistemi di gestione adottati	Avviare attraverso la nuova piattaforma formativa un modulo dedicato alla formazione di tutti (in particolare neo assunti) in materia di SGI e Cooperazione	 Non ancora concluso
	<b>Sistema di Gestione Integrato</b> Nel corso del 2015 è stata effettuata un'analisi di Clima aziendale, i cui risultati saranno analizzati entro l'estate 2016.	Mettere in atto opportune azioni in relazione ai risultati emersi	Aumentare la consapevolezza e l'efficacia dello strumento di analisi di Clima Aziendale	
	<b>Sistema della Responsabilità Sociale</b> Non sempre il personale conosce la modulistica dedicata	Migliorare la conoscenza anche attraverso l'attività del Comitato Etico degli strumenti a disposizione	Condividere con tutto il personale attraverso il Comitato Etico la modulistica del SGRS	 Non ancora concluso

<b>Ufficio Personale -Retribuzione</b> 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	Effettuare una formazione dei coordinatori in collaborazione con l'Ufficio Personale perché siano essi stessi strumento di aiuto per i dipendenti che coordinano		Riprogrammato a giugno 2017
<b>Ufficio Personale -Retribuzione</b> 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	Effettuare una formazione dei coordinatori in collaborazione con l'Ufficio Personale perché siano essi stessi strumento di aiuto per i dipendenti che coordinano		Riprogrammato a giugno 2017
<b>Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione</b> 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		
<b>Processo commerciale</b> 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		
<b>Soddisfazione dei clienti</b> Sono rientrati 24 questionari relativi all'anno 2015 su 55 consegnati	Si può pensare di migliorare i ritorni dei questionari e valutare anche la soddisfazione degli utenti	Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti Continuare con somministrazione regolare di customer satisfaction		Riprogrammato a giugno 2017
<b>CENTRO REDULCO</b>				
<b>Processo diagnostico riabilitativo</b>	Definizione e costruzione del sistema informativo per la fruibilità nel documento di progetto riabilitativo			In progresso
<b>Formazione continua</b>	Conoscenza ed applicazione Piano Qualità mediante eventi formativi, retraining e/o condivisione in azienda			
<b>Misurazioni Formazione continua Misurazioni</b>	Miglioramento ai questionari di valutazione della soddisfazione del cliente			
<b>Relazione con il cliente utente</b>	Valutazioni di criticità espresse da operatori in relazione alle risultanze del questionario. Programmazione di eventuale evento interno con strategia role playing			
<b>Valutazione della performance del sistema</b>	Applicazione di modifiche alle check list e calibrazione del sistema di misura			

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

2002  
 2001  
 2000  
 1999  
 1998  
 1997  
 1996

## 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 2016 dal Sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS18001:2007 e ambiente secondo la norma ISO14001:2004

<b>Audit Interno</b>	10 Audit svolti secondo il Programma di Audit 2016 e 3 non svolti per incertezza di continuità del servizio. - <b>Condotti da:</b> Dott. Gianni Fabris e Ing. Mario Iesurum	
	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> n° 0 Non conformità - n° 6 Osservazioni e n° 5 Opportunità di miglioramento	
	<b>ESITO QUASI POSITIVO:</b> Parte delle Osservazioni e dei rilievi sono in fase di gestione da parte dell'organizzazione	
<b>Audit Esterni</b>	<b>SICUREZZA: Date:</b> 23-24 Maggio 2017 <b>Condotta da:</b> SGS Italia	<b>AMBIENTE: Date:</b> 22-24-25 Maggio 2017 <b>Condotta da:</b> SGS Italia
	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> nessuna N° 6 Osservazioni e Opportunità di miglioramento	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> n° 1 NC minore N° 6 Osservazioni e Opportunità di miglioramento
	Le non conformità sono state tutte gestite e concluse con A.C quando necessario.	
<b>Non Conformità</b>	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> n° 0 Non conformità - n° 6 Osservazioni - n° 6 Opportunità di Miglioramento	
	<b>ESITO POSITIVO:</b> le NC e le Osservazioni sono state tutte gestite	
<b>Verifiche</b>	28 Aprile 2017	Riesame della Direzione SGSSL&A anno 2016
<b>Risultati (*)</b>	1. Mantenimento certificazione I <sub>OHSAS</sub>	
	2. Malattie professionali I <sub>MP</sub>	
	3. Infortuni (indice di gravità) I <sub>G</sub>	
	4. Formazione I <sub>F1</sub>	
	5. Rispetto del piano della formazione I <sub>F2</sub>	
	6. Segnalazioni a enti e comuni I <sub>SEG</sub>	
	7. Segnalazioni dei dipendenti I <sub>AC/AP</sub>	

### Inoltre in breve:

- ✓ Si rende necessario trovare una modalità per gestire meglio le informazioni sui nuovi cantieri acquisiti;
- ✓ Le osservazioni affiorate 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) anche attraverso piattaforma online;
- ✓ A tutto il personale continua la consegna dell'informativa sul divieto uso di droghe ed alcool.
- ✓ Addetti alle emergenze: il MC continua ad esprimere il suo parere per le persone inserite nelle squadre antincendio e primo soccorso.

(\*) si riporta di seguito l'analisi degli indici

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

2003

2004

2005

2006

2007

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 05/05/2017	Punteggio
1. Certificazione I <sub>OHSAS</sub>	Mantenimento della certificazione/anno	Si	40
2. Malattie professionali I <sub>MP</sub>	n° Malattie Professionali/ anno	0	10
3. Infortuni (indice di gravità) I <sub>G</sub>	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	90%	30
4. Formazione I <sub>F1</sub>	Ore formazione/totale lavoratori	2,8	0
5. Rispetto del piano della formazione I <sub>F2</sub>	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	2%	20
6. Segnalazioni a enti e comuni I <sub>SEG</sub>	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi)/ n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	42%	20
7. Segnalazioni dei dipendenti I <sub>AC/AP</sub>	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	0%	0
			<b>120</b>

Il dato più significativo è quest'anno l'indice I<sub>F1</sub> ovvero le ore pro-capite svolte in materia di salute e sicurezza durante l'anno; se l'indice era molto alto lo scorso anno con un valore di 5 (ore), per il 2016 non abbiamo raggiunto le 3 ore a lavoratore.

Anche quest'anno comunque è apparsa piuttosto critica 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.

	2016	2015	2014
Valore massimo ottenibile	150	150	150
Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti	100	100	100
Indici analizzati	7	7	7
<b>Valore ottenuto al 05/05/2017</b>	<b>120</b>	<b>130</b>	<b>130</b>

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.

2008

2009

2010

2011

2012

**PAOLA**  
*coordinatore*

L'INCONTRO CON ESPERIENZE E PROFESSIONALITÀ  
CHE OPERANO IN CONTESTI SOCIALI, CULTURALI E  
DEI SERVIZI, CON AUTOREVOLE ATTENZIONE ALLA  
PROMOZIONE UMANA, ALLA RELAZIONE DI AIUTO E  
ALLA CONCRETA COOPERAZIONE DELLE SINERGIE.



# *sistema ambiente*

#88 LE RETI E IL TERRITORIO

---

#91 GLI INTERVENTI

---

#94 I RISULTATI

# sistema ambiente

## LE RETI E IL TERRITORIO

L'attività di Socioculturale produce un impatto anche sul sistema ambiente, non riguarda quindi solo le relazioni commerciali e le attività che vengono svolte quotidianamente con il lavoro di tutti. Per questo ogni anno viene aggiornata l'Analisi Ambientale (secondo la norma UNI EN ISO 14001 e la linea guida UNI ISO 14004) 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 dalla Cooperativa comporta l'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 vengono svolte attività di rilevazione e auto controllo dei consumi.

#### ☒ 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 d'ufficio, di promozione e pubblicazione di materiali informativi dei servizi.

#### ☒ ENERGIA ELETTRICA

Socioculturale utilizza l'energia elettrica per il funzionamento delle apparecchiature d'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 Mira - Venezia specifichiamo 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.

## **INCIDENZA SUL TRAFFICO**

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

## **SOSTANZE LESIVE LO STRATO DI OZONO**

Lo strato di ozono (O<sub>3</sub>) 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 INDIRECTI**

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 2016, in linea 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 2016 sono state elargite **erogazioni liberali per un valore di € 12.430,00**. Tra i beneficiari di tali erogazioni vi sono principalmente Associazioni e Enti che operano soprattutto in campo umanitario e sociale. Fra questi ricordiamo i contributi alle associazioni del territorio veneziano e non solo (Scuola Grande dei Carmini, Associazione "Sei di Oriago se ti muovi con noi", Istituto S. Maria della Pietà di Venezia, FC Mestrina, Associazione Alzheimer) che promuovono la vita culturale locale e che supportano diverse situazioni di disagio e difficoltà sociali. Da menzionare anche l'erogazione alla Croce Rossa Italiana per l'aiuto ai terremotati del centro Italia.

Sono poi da citare 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 e case per handicap e anziani.

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 difficoltà economiche estremamente difficili. Per il 2016 l'importo totale versato è stato di € 1.000,00.

1993

1994

1995

1996

1997

### IMPEGNO EDUCATIVO

Per quanto riguarda l'impegno della Cooperativa nel settore educativo culturale, segnaliamo che da gennaio 2016 è stata ripresa la gestione della **Rocca San Vitale a Fontanellato (PR)** dove abbiamo svolto durante l'anno numerosi eventi, tra cui, quelli che hanno ricevuto la maggiore partecipazione di pubblico (sia adulti che bambini), sono state le visite guidate notturne a lume di candela, gli aperitivi e cene al Castello, e la realizzazione di eventi ad hoc come la festa di Halloween che ha fatto registrare un vero e proprio boom di visitatori al Museo.

Proseguono anche per l'anno 2016 le attività e i laboratori presso le biblioteche e i diversi comuni con cui collaboriamo. Ricordiamo, tra gli altri, gli "incontri con l'autore" e i "gruppi di lavoro" organizzati dalla Biblioteca Comunale di San Giorgio di Mantova (MN), i laboratori per bambini da 4 a 7 anni, i gruppi di lettura per ragazzi e "Libroforum" svolti invece presso la biblioteca di Arcene (BG). Nei mesi di Giugno e Luglio si è svolto inoltre, presso la biblioteca del comune di Lavagno (VR), il progetto di Lettura animata, con laboratorio creativo per bambini di età compresa tra 3-6 e 6-10 anni.

Socioculturale si è anche impegnata nella prevenzione del bullismo organizzando, presso la **biblioteca di Bovisio Masciago (MI)**, un ciclo di laboratori per ragazzi delle scuole secondarie di primo grado dedicati alla prevenzione di tale pratica. Sempre a Bovisio Masciago si sono tenuti, sempre nel 2016, una serie di incontri dedicati alla storia di Rosa Parks e al tema dell'eguaglianza e dei diritti umani.

### IMPEGNO SOCIALE

Nel 2016 abbiamo contribuito a sensibilizzare i soci sulla situazione di disagio che persiste a seguito del sisma che ha colpito l'Italia centrale rispettivamente ad Agosto e Ottobre 2016. Una tale sensibilizzazione è stata fatta attraverso la Newsletter dedicata trimestrale, in cui si riporta la lettera scritta dal Presidente di Legacoop Nazionale Mauro Lusetti che lancia una "sottoscrizione nazionale fra tutte le aderenti e i loro soci".

Socioculturale era inoltre presente al **Terzo Convegno Europeo sull'Albinismo** tenutosi il 7-8 Aprile scorsi presso il Palazzo Lombardia di Milano; in questa edizione del Convegno si è inaugurata una sessione di confronto e di ricerca psico-pedagogica sotto la direzione scientifica della Dott.ssa Marcella Nalli, che da anni collabora con Socioculturale. È significativo come il Convegno abbia riscosso un grande successo di pubblico sia qualificato (ricercatori, insegnanti ed esperti) che di famiglie.



## GLI INTERVENTI

### *Il Settore Educativo Culturale*

*A cura del Responsabile Settore Educativo Culturale Dott. Pier Luca Bertè.*

Il Settore Educativo Culturale ha visto nel 2016 una considerevole crescita, sia per numero di servizi gestiti che per fatturato, ampliando l'ambito di competenza in nuove aree geografiche e potenziando la propria presenza in alcune regioni, ad es. Lombardia, dove ad oggi è attiva in quasi tutte le province. Vorrei soffermarmi, quindi, su alcune realtà che hanno visto modifiche sostanziali o cambiamenti ai quali si è dovuto far fronte per garantire un servizio di qualità, sia nei confronti delle Amministrazioni e Enti committenti, che dei visitatori dei musei o degli utenti delle biblioteche.

I Musei Civici di Venezia hanno visto un aumento di visitatori pari al 4,5% rispetto all'anno precedente, e pertanto per far fronte a una crescita tale si è dovuta garantire grande versatilità per far fronte alle richieste della Fondazione Musei Civici di Venezia e una disponibilità continua, permettendo di offrire in questo modo un servizio puntuale e regolare.

Anche presso i Musei Città di Torino abbiamo visto confermato l'andamento positivo degli anni precedenti, migliorando anzi i risultati ottenuti nel 2015 in particolar modo per i siti museali dell'area metropolitana di Torino.

Lo stesso rileviamo per i musei della Fondazione Brescia Musei, con 200.000 visitatori nel 2016, dato che supporta la validità del progetto culturale e conferma il percorso intrapreso dalla Fondazione stessa in sinergia con i partner che garantiscono i servizi al pubblico.

Sale a 49.045 il numero dei biglietti alla Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR), ben 4.048 visitatori in più rispetto al 2015 e 11.586 in più rispetto al 2014. Si dimostra, dunque, ottimo il trend di crescita della Rocca, che si conferma sempre più un luogo molto amato dalle famiglie, soprattutto grazie agli eventi dedicati ai bambini che mensilmente programiamo. La Rocca, seppur impreziosita da uno straordinario affresco del Parmigianino, è un bene culturale che non si colloca all'interno dei classici itinerari turistici nazionali legati alle grandi città d'arte; ecco perché è davvero quotidiana e impegnativa la nostra sfida a portare persone in visita al Castello.

Tra le nuove realtà gestite quest'anno vorrei citare invece l'inizio delle attività di prenotazione e visite guidate al Museo del Manicomio dell'Isola di San Servolo di Venezia, prestigiosa istituzione che offre un percorso turistico alternativo della Venezia "minore".

Per concludere, nell'ambito bibliotecario molteplici e varie sono state le attività e i laboratori didattici ideati e realizzati dal Settore Educativo Culturale assieme ai nostri operatori delle biblioteche. Come accennato in apertura, nel 2016 si è rafforzata la nostra presenza in particolar modo nella Regione Lombardia, andando ad erogare i servizi bibliotecari (front office, back office, catalogazione, attività e laboratori didattici per bambini – ragazzi e adulti) anche nelle biblioteche comunali di Levate (BG), Arcene (BG), Buccinasco (MI) e Desio (MB).

Ritengo doveroso, infine, ringraziare e condividere con tutte e tutti i miei colleghi del Settore i traguardi raggiunti e gli obiettivi che stiamo portando avanti quotidianamente con impegno e costanza.

## ***L'attività di REDULCO in numeri***

**Il nostro impegno sul territorio ligure per la crescita della cultura professionale nell'ambito della riabilitazione.**

*A cura del Direttore Medico del Centro Redulco Dr.ssa Sara Di Stefano e la collaborazione del Dott. Cesare Pezzoni, della Dott.ssa Sara Viti, dell'Ing. Claudio Rossi e della Sig.ra Marta Pliocenco.*

Con 31.096 trattamenti riabilitativi individuali erogati in regime di accreditamento nel 2016 l'attività di REDULCO è ormai stabilizzata sui numeri che si addicono ad una grande struttura riabilitativa come la nostra. Sono 516 i bambini e i ragazzi che usufruiscono settimanalmente del nostro servizio in accreditamento, e che seguiamo non solo per la riabilitazione, ma affianchiamo anche nel loro percorso scolastico attraverso una stretta collaborazione con gli insegnanti, e nel quotidiano fornendo supporto e consigli operativi alle famiglie. Solo per queste attività nel 2016 abbiamo svolto 1084 incontri. L'attività privata è sempre più cospicua, sebbene non paragonabile al volume di trattamenti in regime di accreditamento che ad oggi rimane senz'altro la nostra principale occupazione: sono stati erogati 1178 trattamenti privati da gennaio 2016, sono state compilate e consegnate 129 relazioni multidisciplinari di profilo funzionale, sono state effettuate 32 diagnostiche per certificazione DSA o altre necessità.

### **CRESCITA E SVILUPPO**

"La mole di vissuto, di esperienze umane, personali e professionali che transitano per Centro REDULCO, contribuiscono a definirne l'identità, rendendolo un luogo di formazione e di innovazione; tanto per le famiglie quanto per il personale".

Così dice l'incipit della nostra Mission, e da quando è stata scritta nel 2013, sempre di più la nostra unità genovese ha reso concreta l'ambizione di essere un "luogo di formazione e innovazione", seguendo principalmente tre binari: a) i rapporti con le università, per partecipare al processo formativo dei professionisti di domani e incidere positivamente sulla qualità della riabilitazione sul territorio regionale; b) i rapporti con i centri per l'impiego, per favorire l'inserimento di neolaureati di talento e professionisti in cerca di ricollocazione all'interno del mondo del lavoro; c) lo sviluppo di eventi formativi di tipo ECM (educazione continua in medicina), aperti in diverse occasioni nel 2016 anche a operatori di altre realtà, per favorire una crescita complessiva della cultura professionale nell'ambito della riabilitazione ambulatoriale di minori portatori di handicap.

### **LA COLLABORAZIONE CON LE UNIVERSITÀ**

L'anno 2016 ha visto susseguirsi un totale di 29 studenti per un totale complessivo di 2206 ore messe a disposizione dai professionisti del Centro per i loro colleghi di domani. Date le richieste di studenti e docenti, alle convenzioni attive riguardanti l'ateneo genovese e in particolare le facoltà di Medicina e Chirurgia e Scienze della Formazione, sono state attivate nuove convenzioni: per l'ambito psicologico della facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Genova, prima mancante, ma anche con Università di altre regioni, come l'Università di Pavia (ambito psicologico) e l'Università privata LUMSA di Roma (per un tirocinio relativo ai master universitario di 1° livello).

A questo si aggiunge la formazione erogata a fini di orientamento professionale per gli studenti dei Licei genovesi: 2 istituti che ci hanno affidato 3 dei loro studenti, per un totale di 130 ore, per aiutarli nel completamento del loro percorso di studi e per un primissimo contatto con il mondo del lavoro. Tutto il Personale riabilitativo di REDULCO, in relazione a ciò che è previsto dal Protocollo di Intesa tra Regione Liguria e l'Università degli Studi di Genova (Giunta Regionale n°1471 del 21/11/2014) è riconosciuto in ambito universitario in qualità di "guide di tirocinio" e, per tale impegno, vengono riconosciuti ai tutor in ambito nazionale crediti ECM. "Formare" ha pertanto una ricaduta positiva sulla Cooperativa, in quanto concorre all'obbligo di acquisire crediti ECM che la legge impone ai professionisti del settore sanitario: una fonte di prestigio, di crescita professionale e perché no, di risparmio.

## FORMAZIONE SUL LAVORO, EXPERTIZE

Grazie all'utilizzo della "work experience" abbiamo dato l'opportunità a neolaureati e a persone in cerca di formazione sul luogo di lavoro di apprendere come lavora un Centro come il nostro. Abbiamo rapporti attivi e costanti con il Centro per l'Impiego Centro e Levante, che si occupa della zona in cui è ubicato REDULCO, ma nell'arco del 2016 ne abbiamo attivati anche con il CPI Valbisagno, e in precedenza Valpolcevera.

I Centri per l'Impiego hanno avuto grande attenzione per Socioculturale, che ha dimostrato con REDULCO di saper coniugare la formazione del personale in ingresso con l'inserimento lavorativo, utilizzando lo strumento delle Work Experience nel modo più opportuno. Sono state 5 le persone che nel 2016 hanno svolto il percorso attraverso la collaborazione con i CPI, 4 di queste oggi sono parte della nostra squadra.

## FORMAZIONE ECM

Ma la formazione non si limita ai soli nuovi ingressi, essendo il Centro impegnato a promuovere corsi ECM rivolti principalmente al nostro personale, che nel 2016 per la prima volta sono stati aperti anche a professionisti di altre strutture. I due corsi fatti con il prof. Benso dell'università di Genova sono stati per noi una ricchezza e un modo per far entrare circa 40 esterni in contatto con la nostra struttura. Altri corsi, quale quello del prof. Gubernale, sono stati pensati per il personale interno, essendo stati personalizzati e tarati specificamente sulle nostre necessità. In entrambi i casi abbiamo puntato su una formazione che fosse effettiva, che rispondesse ai nostri bisogni specifici, che ci aiutasse a fare la differenza, al di là degli obblighi di legge formali previsti dalla norma per l'Educazione Continua in Medicina. Il Piano della Formazione di REDULCO, previsto dagli oneri dell'accreditamento e dal piano della qualità, è uno dei punti cardine della cultura del miglioramento progressivo e costante, che da sempre abbiamo cercato di proporre ai nostri operatori.



## SICUREZZA E QUALITÀ

L'obiettivo di questo strutturale investimento sulla formazione e la crescita professionale del Centro e del settore è creare un ambiente stimolante in cui le persone possano avere come scopo lo sviluppo del proprio potenziale e delle proprie competenze. Questo approccio ci permette di osservare anche i corsi di formazione obbligatori per gli oneri di legge da un punto di vista diverso: un'ulteriore occasione di crescita, al di là delle prescrizioni normative. Nel corso dell'anno 2016 sono state erogate n. 24 ore di formazione in ambito sicurezza, nel rispetto delle previsioni del D.Lgs. 81/08, complessivamente per n. 62 allievi, tra dipendenti, collaboratori e tirocinanti sprovvisti della necessaria formazione in ambito universitario. Tale formazione è stata rivolta non solo ai nuovi ingressi del Centro Redulco, ma anche al personale di Assistenza domiciliare ed agli educatori ed assistenti alla comunicazione verbale.

Con il personale del Centro sono stati altresì organizzati momenti di informazione e retraining su argomenti di rilievo per la nostra azienda quali Il Sistema di Gestione per la Qualità, la Responsabilità sociale ed una panoramica generale sul modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D.Lgs. 231/01.

2016

2015

2014

2013

2012

2011

2010

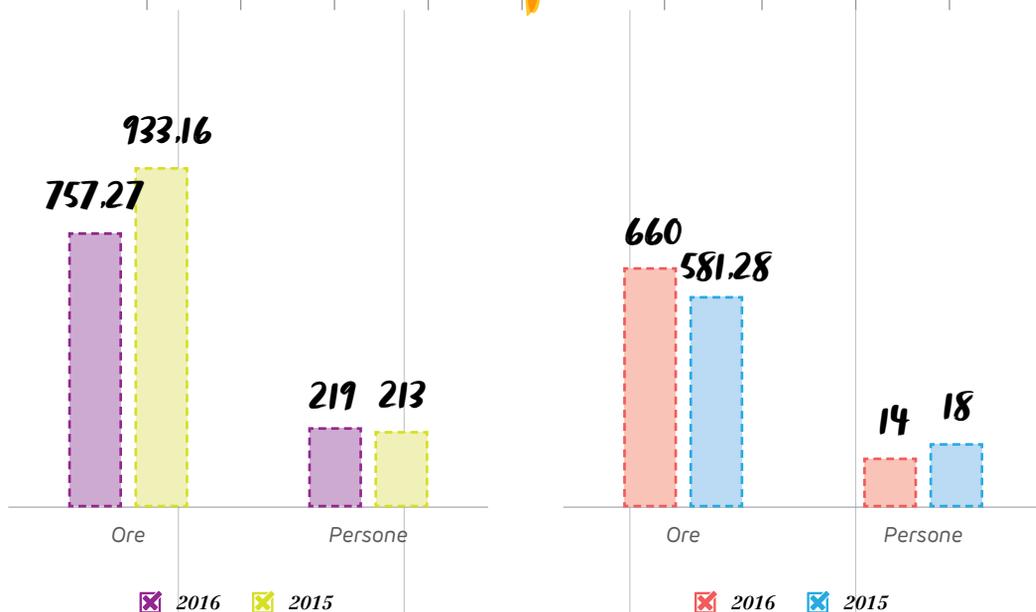
# I RISULTATI

## Il Clima Sindacale

Nell'anno 2016 i rapporti con le associazioni e i rappresentanti sindacali si sono mantenuti generalmente buoni, tesi al comune obiettivo di tutelare i diritti dei lavoratori garantendo rapporti lavorativi chiari e definiti con tutti i dipendenti della Cooperativa.

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

Partecipazione sindacale									
Assemblee sindacali					Permessi sindacali				
	ore		persone			ore		persone	
2016	757,27		219		2016	660		14	
2015	933,16		213		2015	581,28		18	
	donne	uomini	donne	uomini		donne	uomini	donne	uomini
2016	572,29	184,98	166	53	2016	604,5	55,5	11	3
2015	773,33	159,83	169	44	2015	468,59	112,69	15	3



1986

1987

1988

1989

1990

## Analisi Ambientale

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

### Consumi di ACQUA

Enti Erogatori	2015 spesa / consumo	2016 spesa / consumo
Veritas SpA / Acque Veronesi	€ 1.225,84 e 288 mc	€ 1.542,31 e 661 mc

### Consumi di CARTA

Stima in Kg	2015	2016
Totale carta utilizzata di cui:	1.890	2.841
Carta A4/A3 per stampe e fotocopie		2.440
Altra carta per cancelleria		146
Carta per materiali promozionali e informativi		256

### Consumi di ENERGIA ELETTRICA

	2015	2016
Kwatt/ora - anno	51.559,00	50.203,00
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	12.889,75	12.550,75

### Consumi di COMBUSTIBILE

	2015	2016
<b>Consumi metano per riscaldamento</b>		
m <sup>3</sup> - anno	6.699,44	6.478,00
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	5.493,54	5.311,95
<b>Spesa Consumi metano per riscaldamento</b>		
Gasolio	€ 10.002,81	€ 7.012,06
Benzine	€ 10.061,76	€ 5.088,72

Si ricordano di seguito i rapporti di conversione:  
1 Tep= 10 milioni di kcal=42 GigaJoule

Gas naturale

1.000 Nm<sup>3</sup> = 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

1991

1992

1993

1994

1995

**MARIANNA**  
*lettrice / ripetitrice*

IL MOMENTO DI CONDIVISIONE E CONVIVIALITÀ CON  
TUTTI I COLLEGHI DI SOCIOCULTURALE NEL QUALE  
ABBIAMO AVUTO L'OCCASIONE DI CONOSCERCI E  
SCAMBIARE INFORMAZIONI UTILI SUL NOSTRO LAVORO.



*obiettivi  
per il futuro*

# 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 ruolo della Cooperativa come operatore leader nei servizi sociali e culturali. 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 operiamo;
- ✓ **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 un'offerta di qualità sempre maggiore;
- ✓ **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.

Riportiamo di seguito alcuni obiettivi che vorremmo raggiungere nell'anno 2017:

Area interessata	Piano di miglioramento	Obiettivo	Tempi di attuazione
Sistema di Gestione Integrato	Consapevolezza della necessità di individuare gli indicatori di processo	Definizione degli indicatori e loro applicazione	Entro giugno 2017
Sistema di Gestione Integrato	Migliorare la fase di informazione e formazione iniziale sui sistemi di gestione adottati	Avviare attraverso la nuova piattaforma formativa un modulo dedicato alla formazione di tutti (in particolare neo assunti) in materia di SGI e Cooperazione	Entro dicembre 2017

Sistema di Gestione Integrato	Sensibilizzare meglio i Coordinatori sull'utilizzo di questo strumento	Aumentare l'utilizzo e l'efficacia dello strumento di gestione delle Non Conformità	Entro dicembre 2017
Sistema della Responsabilità Sociale	Migliorare la conoscenza anche attraverso il coinvolgimento maggiore dei Coordinatori	Formazione dedicata ai Coordinatori	Entro dicembre 2017
Ufficio Personale - Retribuzione	Semplificare l'accesso informatico e la gestione delle informazioni personali di ogni dipendente	Formazione dei Coordinatori in collaborazione con l'Ufficio Personale perché siano essi stessi strumento di aiuto per i dipendenti che coordinano	Entro dicembre 2017
Ufficio Personale - Retribuzione	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga e il calcolo delle proprie ferie		
Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione	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 attraverso piattaforma acquisita di formazione a distanza	Entro dicembre 2017
Processo commerciale	Essere competitivi sulla progettualità e sui relativi costi di gestione. Acquisizione di nuovo personale	Acquisire nuovi servizi	Entro dicembre 2017
Processo commerciale	Migliorare il controllo del processo commerciale	Raccogliere ed elaborare anche le motivazione per cui non si è partecipato ad una gara o che hanno portato alla vittoria di un procedimento	Entro dicembre 2017
Soddisfazione dei clienti	Accanto alla consueta analisi di customer valutare anche la soddisfazione degli utenti	Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti Continuare con somministrazione regolare di customer satisfaction	Entro giugno 2017

2009

2008

2007

2006

2005

2004

2003

In aggiunta agli obiettivi di miglioramento di carattere puramente "tecnico", la Cooperativa ha come principale obiettivo per il 2017 l'apertura delle Residenze Socio Sanitarie di Mira; abbiamo infatti ottenuto l'autorizzazione all'esercizio il 16 maggio 2017, e ciò ci ha consentito di aprire almeno all'utenza privata già a partire dal 12 giugno 2017, mentre entro la fine dell'anno ci sarà il grande appuntamento per l'inaugurazione ufficiale. Tuttavia l'accesso alle Residenze non può ancora avvenire in regime di convenzione, poiché è necessario prima ottenere dalla Regione Veneto il decreto di accreditamento; purtroppo al termine del 2016 la Giunta Regionale del Veneto ha deliberato il blocco per tutte le richieste di accreditamento delle nuove strutture socio sanitarie per tutto l'anno 2017. Ciò ha gravato sulla nostra Cooperativa in quanto l'apertura della Residenza Disabili Suor Armanda è vincolata all'accreditamento. Contiamo però di ottenere lo stesso all'inizio del 2018 e di poter quindi avviare a pieno regime entrambe le Residenze nel 2018.

Stiamo invece attendendo da tempo aggiornamenti circa i rinnovi contrattuali dei CCNL Multiservizi e CCNL Cooperative Sociali, ovvero i due principali contratti applicati dalla Cooperativa: dopo svariati tavoli di discussione tra le parti, auspichiamo che entro breve vengano formalizzati i rinnovi di entrambi. Infine, altro obiettivo primario per il nuovo anno, è il consolidamento della Cooperativa nei suoi mercati di competenza, cercando di mantenere i grandi appalti in scadenza nell'anno 2017.



**ILARIA**  
*assistente alla comunicazione*  
**4 ANNI DI**  
**CORRETTEZZA,**  
**PRECISIONE, AFFIDABILITÀ**

2010

2011

2012

2013

2014



*Progetto grafico: Arzanà srl - [www.arzanadv.it](http://www.arzanadv.it)*

Finito di stampare: dicembre 2017

Questo bilancio è stampato su carta riciclata.





COOPERATIVA **Socio  
culturale**

***Socioculturale Coop. Soc. Onlus***

Via Boldani, 18 - 30034 Mira (VE)

T. 041 53 22 920 / F. 041 53 21 921

[info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it) / [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)