



bilancio.  
sociale  
2017



COOPERATIVA **Socio  
culturale**



# bilancio. sociale 2017



COOPERATIVA **Socio  
culturale**



# Indice

◉	Premessa del Presidente	7
◉	Nota metodologica	9
◉	01 Identità dell'impresa	10
>	La Cooperativa e i suoi valori	12
>	Aree di intervento	14
>	Il nostro percorso	16
>	Governance e Organizzazione aziendale	18
>	Responsabilità Sociale e Amministrativa	21
>	Mapa dei portatori di interesse	23
◉	02 Sistema interno	24
>	I nostri Soci	26
>	I nostri Dipendenti	29
>	I risultati	37
◉	03 Sistema mercato	54
>	I Committenti pubblici e i Clienti privati	56
>	I fornitori	57
>	I partner	59
>	I risultati	60
◉	04 Sistema del servizio	70
>	Settori d'intervento	72
>	Gli utenti dei nostri servizi	78
>	I risultati	81
◉	05 Sistema ambiente	94
>	Le reti e il territorio	96
>	Gli interventi	99
>	I risultati	104
◉	06 Obiettivi per il futuro	106

Lombardia > Brescia



# Premessa

Cari Soci, Gentili lettori,

L'anno appena trascorso ha rappresentato un periodo di crescita e consolidamento per la nostra Cooperativa.

**Il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 riporta infatti un risultato molto positivo, registrando un valore totale della produzione e un utile di esercizio in netto aumento rispetto ai valori degli anni precedenti. Nonostante il momento di stagnazione del mercato, la Cooperativa è riuscita a mantenere un buon margine di crescita del fatturato, crescita che rispetto al 2016 supera il 20%.**

Tali dati, se paragonati a quelli degli scorsi esercizi, sono testimonianza dei progressi della Cooperativa nel tempo ed assicurano uno sviluppo per il futuro.

Come avrete modo di notare all'interno, anche l'occupazione sta seguendo il percorso di crescita della Cooperativa, siamo passati infatti da **1.013 a 1.493 dipendenti**, mantenendo un numero di **soci** in lieve aumento da **794 a 832**.

Benché il 2017 sia stato un anno difficile sotto alcuni aspetti - in primo luogo la DGR che ha bloccato l'accreditamento delle strutture sociosanitarie di Mira (VE) - questo non ci ha impedito di aprire la Residenza Anziani "Adela Zara" a giugno e di inaugurare entrambe le Residenze lo scorso dicembre. Con l'apertura della Residenza Anziani anche gli uffici della Cooperativa si sono trasferiti a Mira (VE), garantendo una migliore gestione delle Strutture residenziali, indice di volontà di rinnovamento e crescita per la nostra Cooperativa.

Scorrendo queste pagine si evince anche per il 2017 il costante incremento della partecipazione di Socioculturale alle gare d'appalto: nel dettaglio, il consolidamento ha riguardato per il Settore Sociale i servizi di assistenza domiciliare e di integrazione scolastica per disabili sensoriali, mentre per il Settore Educativo Culturale i servizi bibliotecari.

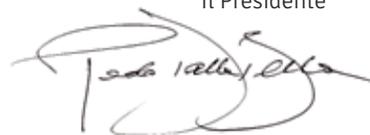
Come Cooperativa stiamo quindi proseguendo nel percorso di crescita con l'intenzione di rafforzare il nostro impegno per ampliare la rete dei servizi anche in altre regioni d'Italia.

Vi invito a leggere questo elaborato che rappresenta lo strumento di massima espressione della comunicazione sociale della nostra Cooperativa, fiducioso che possiate sentirvi maggiormente coinvolti nella realtà di Socioculturale.

A conclusione, vorrei 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 aver contribuito alla crescita della Cooperativa attraverso il loro impegno profuso anche nel 2017.

Vi auguro una buona lettura.

Il Presidente







## Nota metodologica

Quest'anno siamo giunti alla **XV edizione del Bilancio Sociale**, proseguiamo nella strada avviata negli scorsi anni ponendo al centro la nostra mission e i principi che ci siamo dati come Cooperativa. Anche in questa edizione abbiamo considerato gli ambiti di azione dei nostri Stakeholder, soffermandoci prima sulla loro definizione e successivamente articolando ogni capitolo per descriverne le caratteristiche e le attività nonché evidenziando a fine di ogni capitolo i risultati ottenuti e quindi le ricadute positive o meno delle nostre attività su di essi.

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

La redazione, curata nel suo insieme dall'Ufficio di Presidenza, è stata possibile con il contributo di tutti i settori della Cooperativa che, a vari livelli, hanno fornito i dati, i contenuti e i risultati qui esposti.

**Abbiamo scelto di articolare il Bilancio Sociale 2017 ispirandoci al tema dei luoghi. L'idea dei luoghi nasce nel 2017, a seguito del trasferimento degli uffici della Cooperativa a Mira (VE) e della conseguente apertura ed inaugurazione delle Residenze Sociosanitarie. Socioculturale sta ampliando sempre più il suo bacino d'azione, sia in termini geografici che di servizi, riteniamo opportuno quindi, a oltre 30 anni dalla sua nascita, soffermarci sui luoghi che hanno segnato la storia della Cooperativa. In particolare, vi saranno riferimenti nel testo alle sedi operative territoriali dove siamo presenti con i nostri servizi, inserendo richiami alle mappe e alle indicazioni stradali.**

Il Bilancio Sociale 2017 verrà approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa in data 20 dicembre 2018 e sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2018, sarà distribuito ai Soci e Socie della Cooperativa e messo a disposizione di tutti i nostri stakeholder all'interno di un link dedicato nel sito della Cooperativa [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it).

Si coglie l'occasione per ringraziare tutti coloro che, a diverso titolo, hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2017.

# 01 Identità dell'impresa

Veneto > Venezia



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

## *La cooperativa e i suoi valori*

### Mission

---

- **GARANTIRE**  
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.



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

In più di **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 progettazione, la gestione, la responsabilità terapeutica e/o educativa, l'animazione, di case di riposo; comunità alloggio; asili; centri ricreativi e ricettivi per minori, portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, anziani ed altri soggetti in situazione di disagio sociale;



la gestione, l'organizzazione, la conservazione di musei, mostre, rassegne culturali, biblioteche e archivi per la promozione e la divulgazione del patrimonio culturale e lo svolgimento di attività ad essa strumentali e/o complementari;



la gestione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento; e di ogni altra attività educativa.

# Aree di intervento

## Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale

### APRIRSI AGLI ALTRI, LAVORARE NEL SOCIALE



#### Infanzia

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



#### Minori

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



#### Disabilità

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



#### Anziani

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



#### Servizi Sanitari

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



#### Disabili sensoriali

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

## Settore Educativo Culturale

### DA SEMPRE NEI SERVIZI CULTURALI



#### Gestione musei ed esposizioni

Servizi di sorveglianza e di accoglienza al pubblico presso i principali musei pubblici nazionali e mostre temporanee. Produzione di materiale informativo, la gestione di visite guidate, assistenza didattica, raccolta e proiezione di audiovisivi all'interno di spazi espositivi



#### Biblioteche ed archivi

Catalogazione e inventariazione bibliografica, riordino bibliotecario, lettura animata e attività di animazione bibliotecaria, gestione di sale di lettura e di studio, gestione anche computerizzata del prestito, interventi di restauro cartaceo, riordino degli archivi, archiviazione su supporti multimediali



#### Organizzazione visite guidate e itinerari turistici

Promozione di percorsi guidati alla riscoperta di luoghi artistici e culturali. Organizzazione e realizzazione di visite guidate alle principali mostre temporanee e musei italiani. Progettazione e organizzazione di percorsi didattici legati ai musei e al territorio, in stretto contatto con la realtà scolastica e le sue diverse esigenze



#### Servizi front - line

Gestione servizi di segreteria, centralino, accoglienza, portineria, sorveglianza non armata, controllo e telecontrollo, portierato, controllo accessi, sorveglianza antincendio e primo soccorso



#### Servizi congressuali

Gestione servizi con hostess e steward multilingue in occasione di eventi, congressi, meeting e ricorrenze a livello nazionale



#### Servizi di Call Center

Ufficio informazioni e prenotazioni, si forniscono informazioni di carattere generale sulle mostre, acquisto e prenotazione dei biglietti di mostre, musei o spettacoli e visite guidate



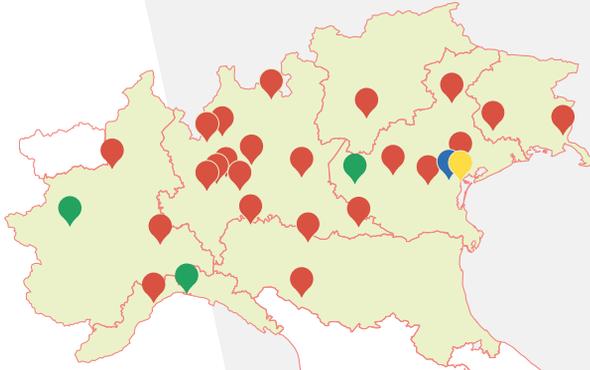
#### Servizi di biglietteria informatizzata

Sistema che assicura la vendita anche tramite altri canali quali: call center, internet, filiali bancarie e punti vendita affiliati, garantendo al fruitore diverse modalità di acquisto e prenotazione del biglietto



#### Gestione Cinema e Multisala

Gestione di: cabine di proiezione anche digitali con proiezionisti qualificati, biglietterie automatizzate, servizi di prevendita, guardaroba, accoglienza, servizi antincendio, controllo accessi ed aree di parcheggio



#### 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)

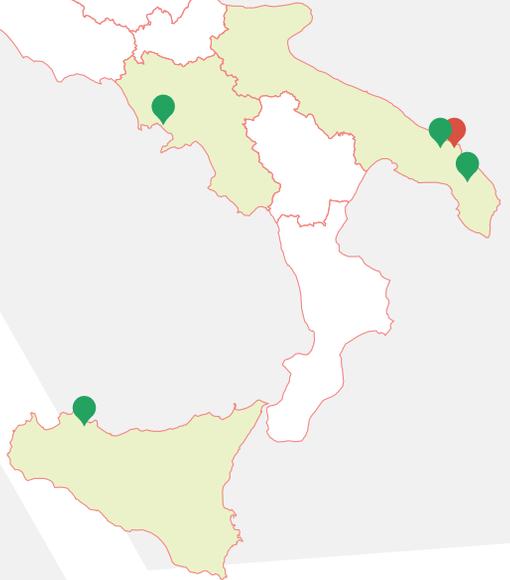
Via Toledo 429  
80132 Napoli (NA)

Via Cà di Cozzi 10  
37126 Verona (VR)

Corso Sardegna 36/1  
16142 Genova (GE)

Via Boccaccio 17  
73100 Lecce (LE)

Via Guglielmo Marconi 166  
72023 Mesagne (BR)



#### 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

Veneto > Venezia, Mira



# 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

## VENEZIA E REGIONE VENETO

**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

## MILANO, TORINO E TRENTO

**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

## VERONA

**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

## CHIOGGIA (VE), 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

## COMO

**2009 › 2010**

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

## 2011

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

## 2012

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

### MIRA (VE)

## 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

### GENOVA

## 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)

### CAGLIARI, CARAVAGGIO (BG), LECCE

## 2016

- > trentennale della Cooperativa
- > acquisizione del ramo d'azienda dal fallimento dell'Associazione Famiglie Audiolesi (Afa Reul) di Genova. Acquisizione della titolarità del Centro Redulco e le relative autorizzazioni e contratti con le ASL di competenza
- > acquisizione dei servizi dell'ex Cooperativa Velox tramite affitto del ramo d'azienda
- > stipula contratto di global service con la neo-costituita Cooperativa La Coccinella per la gestione di una Comunità Alloggio (10 posti letto) e di un Centro Diurno (21 posti) per persone con disabilità a Mestre, di titolarità dell'ex Cooperativa Velox
- > nuovo luogo e nuova veste grafica istituzionale

Luoghi in cui sono stati ampliati i servizi Socioculturali

# 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 2017.

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 2017.

<b>Assemblea Ordinaria</b>	<b>Soci presenti</b> (in proprio o per delega)	<b>Principali punti all'Ordine del giorno</b>
29 maggio 2017	95	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Comunicazioni del Presidente</li><li>&gt; Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2016 ed adempimenti previsti dall'art. 2364 del Codice Civile</li><li>&gt; Approvazione Piano per le Erogazioni liberali anno 2017</li></ul>
19 dicembre 2017	78	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Comunicazioni del Presidente</li><li>&gt; Nomina di un nuovo Consigliere di Amministrazione</li><li>&gt; Presentazione bilancio sociale anno 2016</li><li>&gt; 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 statutari, della supervisione di tutte le attività aziendali, della programmazione di periodo.

Il Consiglio di Amministrazione è stato eletto dall'Assemblea dei Soci il giorno 28 maggio 2015 e sarà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2017. Durante la prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sono state anche modificate le cariche sociali.

In occasione dell'Assemblea dei Soci del 19/12/2017 è stata nominata un nuovo membro del Consiglio di Amministrazione, la socia Raffaella Mariotto che sostituisce il membro uscente Sabrina Salmena.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 5 volte nel corso del 2017 mediante regolare procedura ordinaria.



**PAOLO DALLA BELLA**  
Presidente



**SABRINA MUZZATI**  
Vice Presidente



**STEFANO PAROLINI**  
Consigliere Delegato



**PIRRO PICCOLO**  
Consigliere



**RAFFAELLA MARIOTTO**  
Consigliera

## L'Organo di Controllo

È nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale).

Il Collegio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 28 maggio 2015 ed è composto da:

Dott. Alberto Dalla Libera    Presidente del Collegio Sindacale

Dott. Eros De March    Sindaco effettivo

Dott. Igino Negro    Sindaco effettivo

Dott. Paolo Caffi    Sindaco supplente

Dott. Cristian Perini    Sindaco supplente

Il Collegio sindacale si è riunito 4 volte durante il 2017.

## 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 2017 riconfermando gli stessi membri dell'anno precedente ovvero:

Dott. Giovanni Tapetto    Presidente

Avv. Federica Casarotto    Membro esterno

Dott.ssa Elisa Gaiarin    Membro interno

Nel 2017 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 5 volte.



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 adotta ininterrottamente dal 2005 un sistema di Responsabilità Sociale certificato secondo lo standard normativo SA8000:2014. Quest'anno infatti la Cooperativa ha effettuato con successo la transizione alla nuova normativa SA8000:2014.

L'obiettivo rimane quello di dimostrare che tutti 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.

In relazione all'adeguamento dello Standard SA8000:2014 è stato istituito un Social Performance Team (SPT) composto dai membri dell'ex Comitato Etico, un Referente dell'Ufficio Personale, il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) nonché i Responsabili dei due settori (Sociale ed Educativo - Culturale). Questa nuova composizione fornisce un giusto equilibrio tra manager e lavoratori e sarà valida per tutta la transizione alla nuova norma.

I membri in carica sono i seguenti:

Area di riferimento	Eletti	Mansione
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
Sede Mira	Gianni Fabris	RSPP
Sede Mira	Pier Luca Bertè	Responsabile del Settore Educativo-Culturale
Sede Mira	Stefano Parolini	Responsabile del Settore Sociali
Sede Mira	Ylenia Bozzato	Referente dell'Ufficio Personale

## 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](mailto: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.

# 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:



**Soci**



**Dipendenti**



**Collaboratori**

## ➤ **SISTEMA INTERNO**

è rappresentato da tutti i Soci, i dipendenti e i collaboratori, ovvero coloro che hanno in interesse primario in quanto legati direttamente e formalmente alla Cooperativa.



**Committenti Pubblici**



**Fornitori**



**Partner**



**Clients Privati**

## ➤ **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.



**Utenti e Famiglie**



**Visitatori**

## ➤ **SISTEMA DEL SERVIZIO**

è rappresentato da tutti gli utenti e le famiglie, i visitatori ed altri utenti dei servizi educativo culturali, ovvero i fruitori finali dei servizi erogati quotidianamente.



**Istituzioni**



**Comunità locali**



**Organizzazioni Sindacali**



**Sistema Cooperativo**

## ➤ **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.

02

# Sistema interno

Piemonte > Torino



26

I nostri Soci

29

I nostri dipendenti

37

I risultati



# Sistema interno

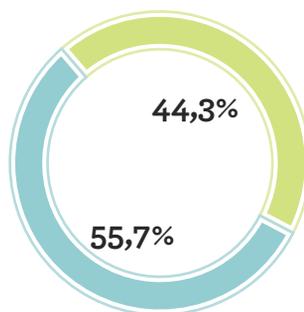
## *I nostri Soci*

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 70.09% dell'attività complessiva. Nel 2017 si è registrato un notevole aumento dell'organico - che passa da 1.020 a 1.493 unità - e si assiste anche ad una leggera crescita del numero di soci, che sono passati dagli 801 del 2016 ai 832 al 31/12/2017.

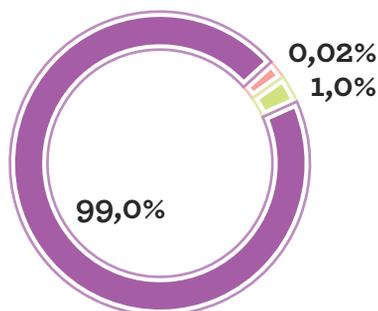
Possono essere soci lavoratori tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato o che intendano maturare una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto sociale della Cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare 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.

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

Organico	31/12/2016	31/12/2017
 Soci	801	832
 Non soci	219	661
	1020	1493

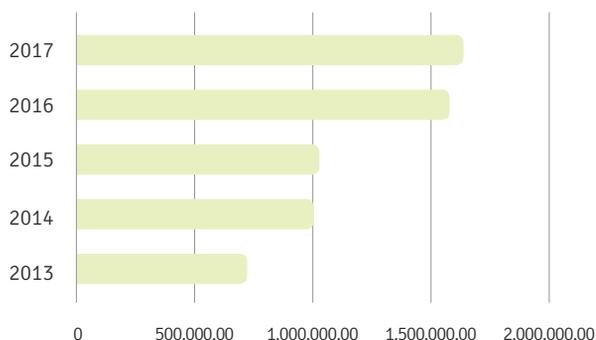
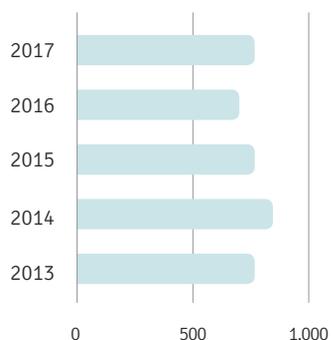


Base Sociale	31/12/2016	31/12/2017
 Lavoratori ordinari soci	794	827
 Collaboratori soci	5	3
 Soci volontari	2	2
	801	832



## Capitale sottoscritto

	2013	2014	2015	2016	2017
 <b>soci</b>	840	890	832	801	<b>832</b>
 <b>capitale sottoscritto</b>	€ 817.000,00	€ 1.048.369,60	€ 1.049.881,41	€ 1.642.442,22	<b>€ 1.684.927,79</b>



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 la richiesta sia giustificata da uno dei seguenti requisiti:

- 1) Spese sanitarie per interventi straordinari riconosciuti dalle strutture sanitarie pubbliche o private;
- 2) L'acquisto della prima casa per sé e per i figli, anche se l'acquisto viene effettuato dal coniuge, purché ci sia la comunione dei beni;
- 3) Le spese sostenute in caso di congedo facoltativo per maternità, ciò perché in questo periodo la retribuzione della lavoratrice è ridotta al 30%;
- 4) Le spese durante i congedi per la formazione extra lavorativa o per la formazione continua.

È necessario inoltre che il Socio che sottopone una tale richiesta abbia prestato presso la Cooperativa almeno 8 anni di servizio. 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.

## 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 SPT (ex Comitato Etico) secondo le richieste e le segnalazioni ricevute di volta in volta. Il fondo diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umani.

## Prestito sociale

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

- > 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

SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO  
**medi**

Socioculturale ha attivato ormai da qualche anno 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. La società di mutuo soccorso 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”.

Medì ha sviluppato per i soci delle Cooperative associate un piano sanitario ad hoc modulato sulla base del CCNL applicato. Il piano d'assistenza offerto e al quale aderisce la nostra Cooperativa, Medì BASE Cooperazione/Cinema/Multiservizi, garantisce ai soci la possibilità di richiedere prestazioni sanitarie gratuite, rimborsi e notevoli altri vantaggi. Per accedere ai vantaggi del piano Medì BASE Cooperazione/Cinema/Multiservizi, è sufficiente entrare nella propria area riservata all'interno del sito **[www.medimutua.org](http://www.medimutua.org)** ed inserire le proprie credenziali (login = codice fiscale socio; password = data di nascita GGMMAAAA). All'interno della propria area riservata sono contenute informazioni relative ai rimborsi e al piano sanitario applicato. I rimborsi possono essere richiesti anche via email all'indirizzo **[rimborsi@medimutua.org](mailto:rimborsi@medimutua.org)**.

Ricordiamo a tutti i soci che il servizio di rimborso è valido in tutto il territorio nazionale e solamente per i soci con contratto a tempo indeterminato. Medì è in grado di garantire una estesa rete nazionale di strutture, centri e specialisti convenzionati per un totale di oltre 96.000 convenzioni su tutto il territorio nazionale.

 Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito **[www.medimutua.org](http://www.medimutua.org)**.

## *I nostri dipendenti*

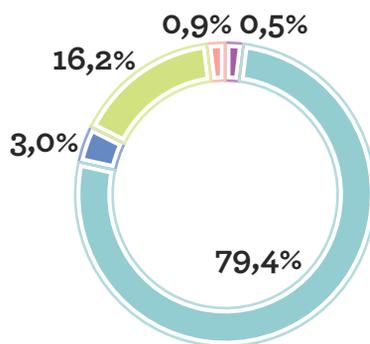
Socioculturale applica tutte le norme di legge e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro tra datore di lavoro e dipendente, impegnandosi – come da nostra mission - a “garantire ai Soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili mirando allo 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 (circa il 80%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (circa il 16%). 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 2017 vediamo una situazione simile a quanto rilevato l'anno precedente per tutte le tipologie contrattuali e si evidenzia la prevalenza dei CCNL Cooperative Sociali.

Tipologie di contratto (CCNL)	2017	2016
 Esercizi cinematografici e cinema - teatrali	0,9%	1,8%
 Cooperative sociali	79,4%	68,9%
 Federculture - Enti culturali e ricreativi	3,0%	3,4%
 Imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi	16,2%	25,7%
 Altro (tirocini, collaborazioni, somministrati)	0,5%	0,3%



La maggioranza dei lavoratori in Socioculturale è costituita da donne e quasi per tutte le tipologie contrattuali abbiamo una prevalenza di tempi indeterminati.

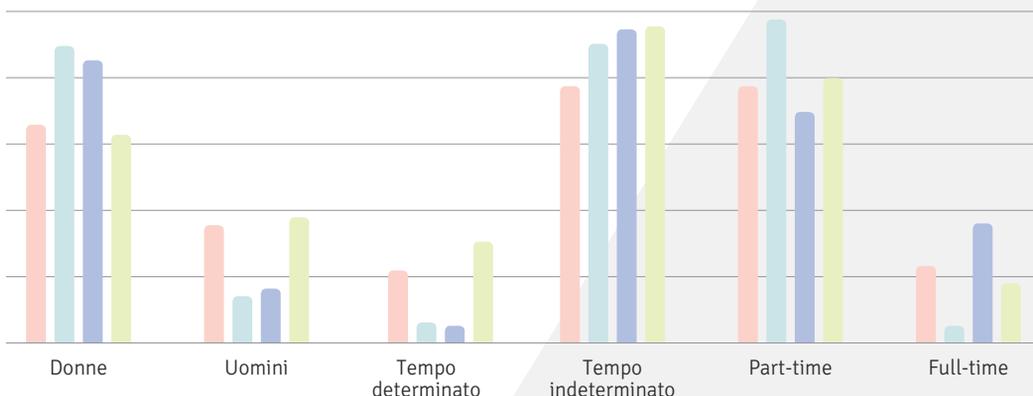
I lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per l'80% donne, con orario part time, tale sia per la tipologia di servizi svolti, sia per meglio

conciliare l'attività lavorativa con le esigenze familiari.

I lavoratori con CCNL Multiservizi sono anche in questo caso per la maggior parte donne in prevalenza a contratto part-time (63%), ma più equamente bilanciate da un 37% di presenza maschile.

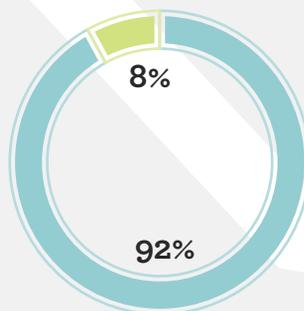
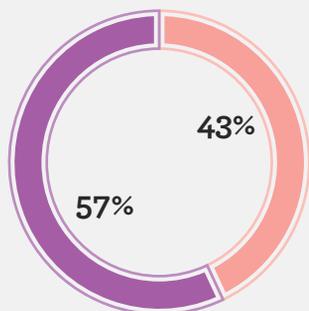
### Tipologie di contratto (distribuzione)

	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%

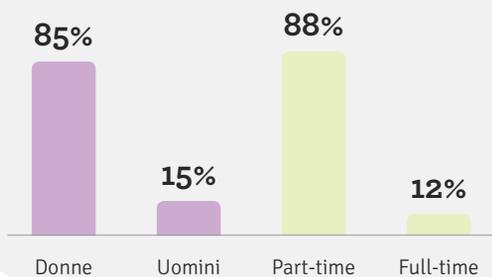


## Tipologie di contratto (dettaglio)

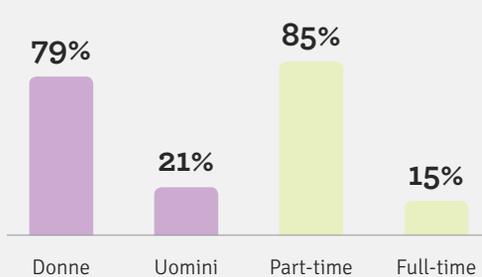
	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Part-time	Full-time
2017	43%	57%	92%	8%
2016	14%	86%	85%	15%



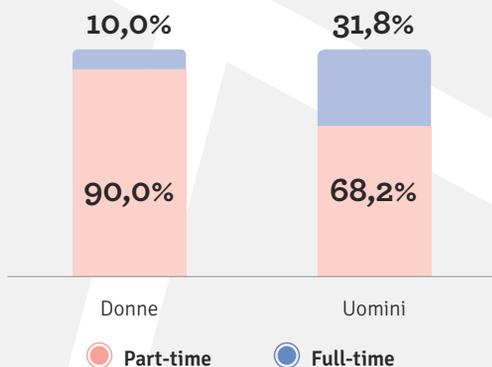
### Tempo determinato



### Tempo indeterminato

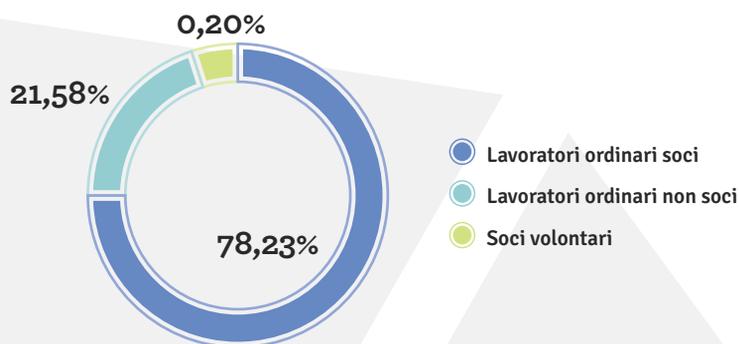


### Part time / Full time



## Dati sull'occupazione

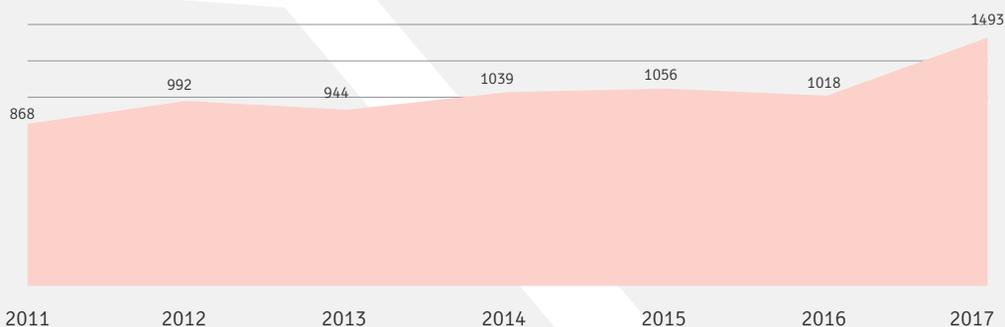
Organico	31/12/2016	31/12/2017	Variazioni
Lavoratori ordinari soci	794	832	+38
Lavoratori ordinari non soci	219	661	+442
Collaboratori soci	5	8	+3
Collaboratori non soci	0	0	0
Soci volontari	2	8	+6



### Variazione nel tempo del personale

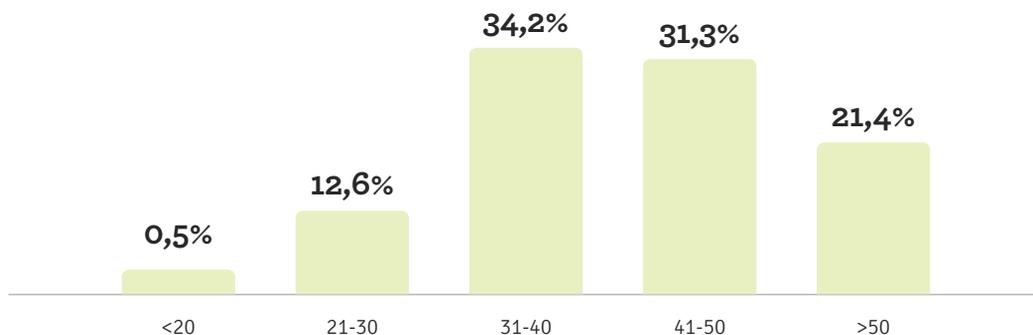
Anno	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Addetti</b>	768	907	868	992	944	1039	1056*	1018*	<b>1493*</b>

(\*) Nella variazione nel tempo del personale non vengono considerati i soci volontari. Dal grafico è possibile notare un notevole aumento del personale nel 2017 rispetto all'anno precedente.



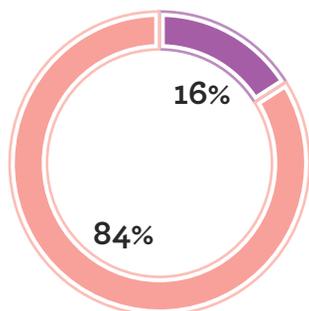
## Età

	<20	21-30	31-40	41-50	>50
2016	0,2%	14,2%	36,8%	28,4%	20,5%
2017	0,5%	12,%	34,%	31,%	21,4%



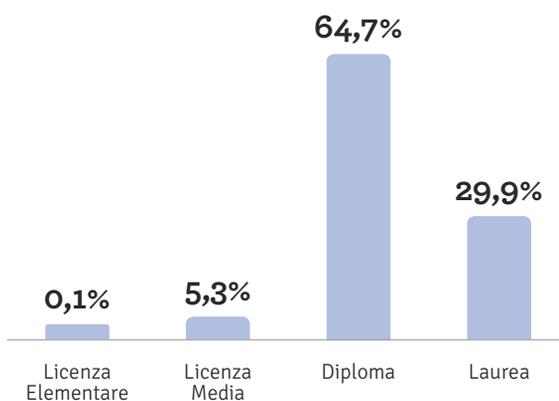
## Donne / Uomini

	Donne	Uomini
2016	83,5	16,5
2017	84,2%	12,%



## Titolo di studio

	Licenza Elementare	Licenza Media	Diploma	Laurea
2016	0,1%	6,7%	53,0%	40,2%
2017	0,1%	5,3%	64,7%	29,9%



Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro, circa il 30% ha un'età inferiore a 40 anni; si conferma inferiore all'1% invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni).

L'elevato numero di donne, leggermente aumentato 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 elevata: la quasi la totalità del personale è infatti diplomato o laureato; registriamo un aumento del 11,7% del personale con diploma di scuola superiore.

## Anzianità di servizio

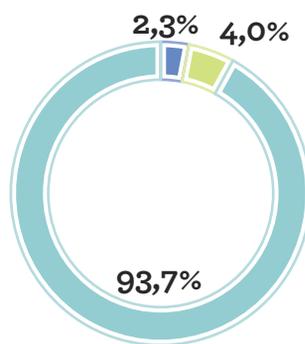
In linea con il recente aumento nell'organico della Cooperativa si riscontra anche un aumento del personale assunto da meno di un anno, con conseguente riduzione dell'anzianità di servizio rispetto all'anno 2016.

### Anzianità di servizio



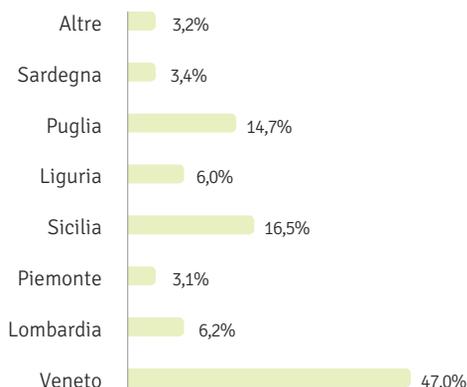
### Cittadinanza

	Unione Europea	Extra U E	Italia
2016	1,2%	3,8%	95,1%
2017	2,3%	4,0%	93,7%



### Distribuzione regionale

	Veneto	Lombardia	Piemonte	Sicilia	Liguria	Puglia	Sardegna	Altre
2016	48,1%	9,0%	4,5%	1,4%	8,3%	8,1%	4,4%	16,2%
2017	47,0%	6,2%	3,1%	16,5%	6,0%	14,7%	3,4%	3,2%

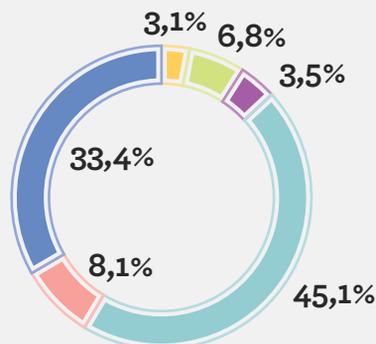


La percentuale di personale italiano e straniero in Socioculturale quest'anno rimane abbastanza costante.

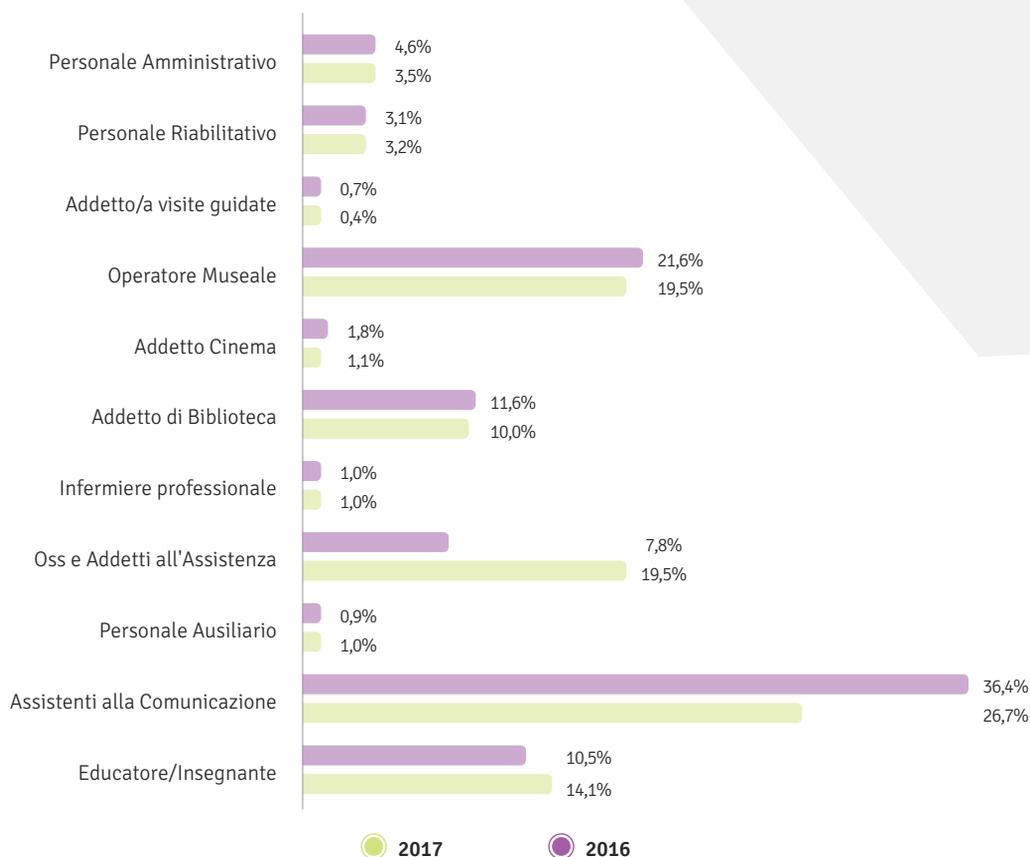
Per quanto riguarda la distribuzione nazionale registriamo un leggero scostamento rispetto ai valori del 2016: cala leggermente il personale in Veneto, rimanendo comunque la regione in cui la nostra attività è predominante con il 47% di occupati. Da notare rispetto all'anno scorso che il personale proveniente da Puglia e Sicilia incrementa notevolmente, grazie ai nuovi appalti vinti e acquisiti in quelle Regioni nel 2017.

## Personale per settore

	2016	2017
 Settore Educativo Culturale	35,7%	33,4%
 Settore Socio Assistenziale	6,3%	8,1%
 Settore Socio Educativo	47,8%	45,1%
 Personale Amministrativo	4,6%	3,5%
 Settore Socio Sanitario e Infermieristico	2,5%	6,8%
 Settore Riabilitativo	3,1%	3,1%



## Mansioni a confronto 2016-2017

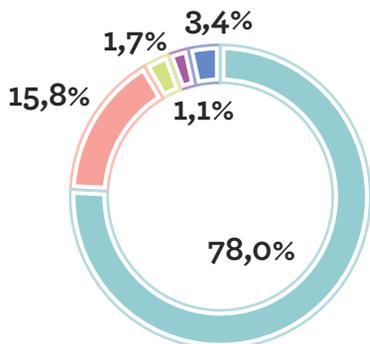


Osservando la distribuzione del personale nei vari settori è evidente che anche quest'anno più del 60% è impiegato nell'area Sociale, in particolare nel Settore Socio Educativo, tra i quali assistenti alla comunicazione/lettori (27%) ed educatori/insegnanti (14%).

Per il Settore Educativo Culturale invece, vi è una maggioranza di operatori dei Musei (19%) seguiti da operatori di biblioteche ed archivi (10%). Ma vediamo il dettaglio dei vari settori.

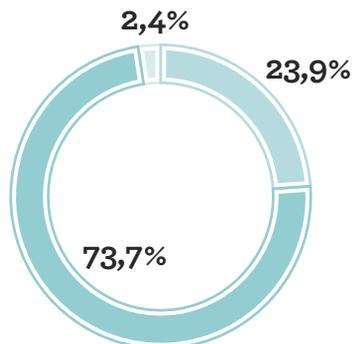
## Area sociale

Settori	% su totale
 Socio Educativo	78,0%
 Socio Assistenziale	15,8%
 Socio Assistenziale in struttura	1,7%
 Sanitario	1,1%
 Riabilitativo	3,4%



## Settore Socio Educativo (dettaglio)

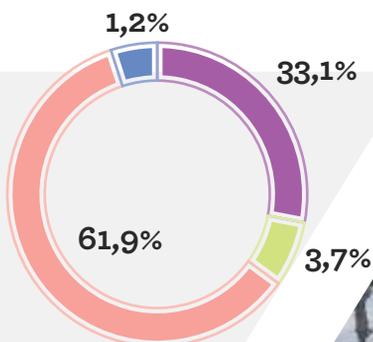
Mansioni	% su totale
 Educatore / Insegnante	23,9%
 Assistente alla comunicazione	73,7%
 Personale Ausiliario e Cuoco	2,4%



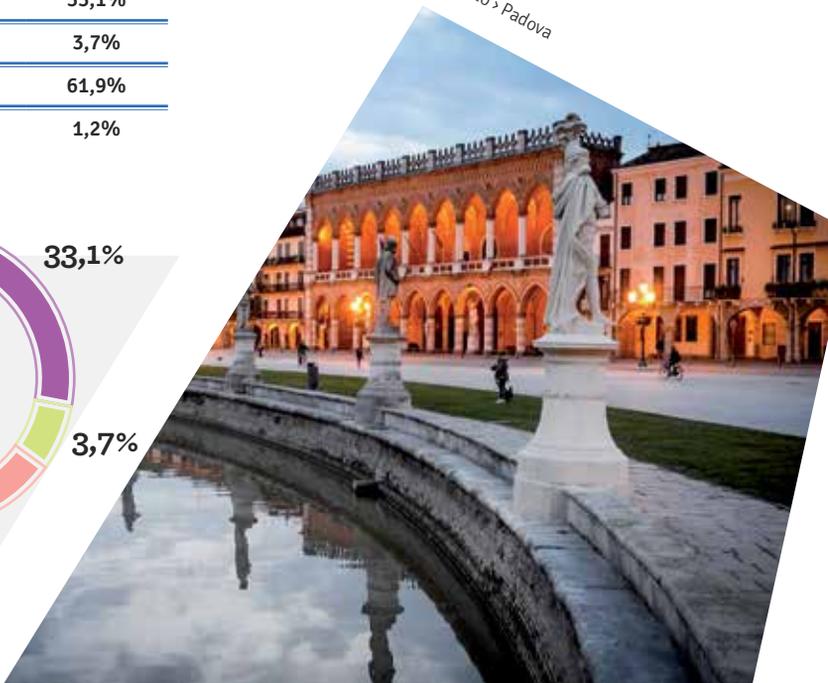
All'interno dell'area sociale possiamo notare un aumento del personale impiegato nel settore socio assistenziale rispetto al 2016. Tale crescita è dovuta all'apertura nel giugno 2017 delle Residenze Anziani "Adele Zara" di Mira (VE), per la quale si è prevista l'assunzione di nuovo personale.

## Area educativo culturale

Mansioni	% su totale
 Biblioteche ed Archivi	33,1%
 Cinema e Multisala	3,7%
 Musei ed esposizioni	61,9%
 Visite guidate	1,2%



Veneto > Padova



# 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, in occasione della quale può decidere 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 31/12/2017 si è svolta il 29 maggio

2017 approvando la seguente distribuzione dell'utile di esercizio:

- > € 272.821,00 alla riserva legale indivisibile (30%);
- > € 17.700,00 a remunerazione dei soci finanziatori;
- > € 4.400,00 a rivalutazione dei soci finanziatori;
- > € 587.201,00 alla riserva straordinaria indivisibile;
- > € 27.282,00 a Fondi Mutualistici (3%).

Nel 2017 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 29 maggio 2017 contando 95 Soci presenti, e il 19 dicembre 2017 con una leggera inflessione del numero dei soci presenti (circa 78). La partecipazione dei Soci a tali assemblee, risulta leggermente inferiore rispetto ai dati degli scorsi due anni mentre la base sociale è tornata ai livelli del 2015, come è possibile vedere in tabella:

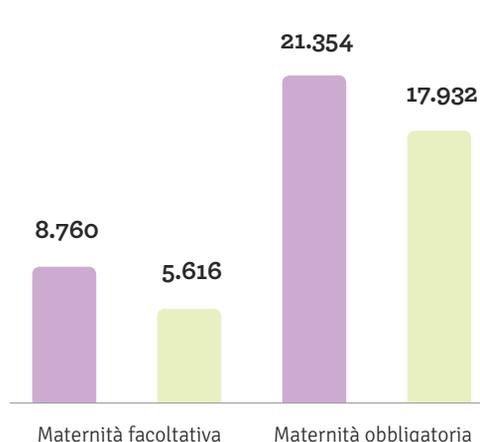
	2015		2016		2017	
Assemblea Ordinaria	100	109	109	86	95	78
Totale Soci nell'anno	832		801		832	

## TRATTAMENTO ORARIO

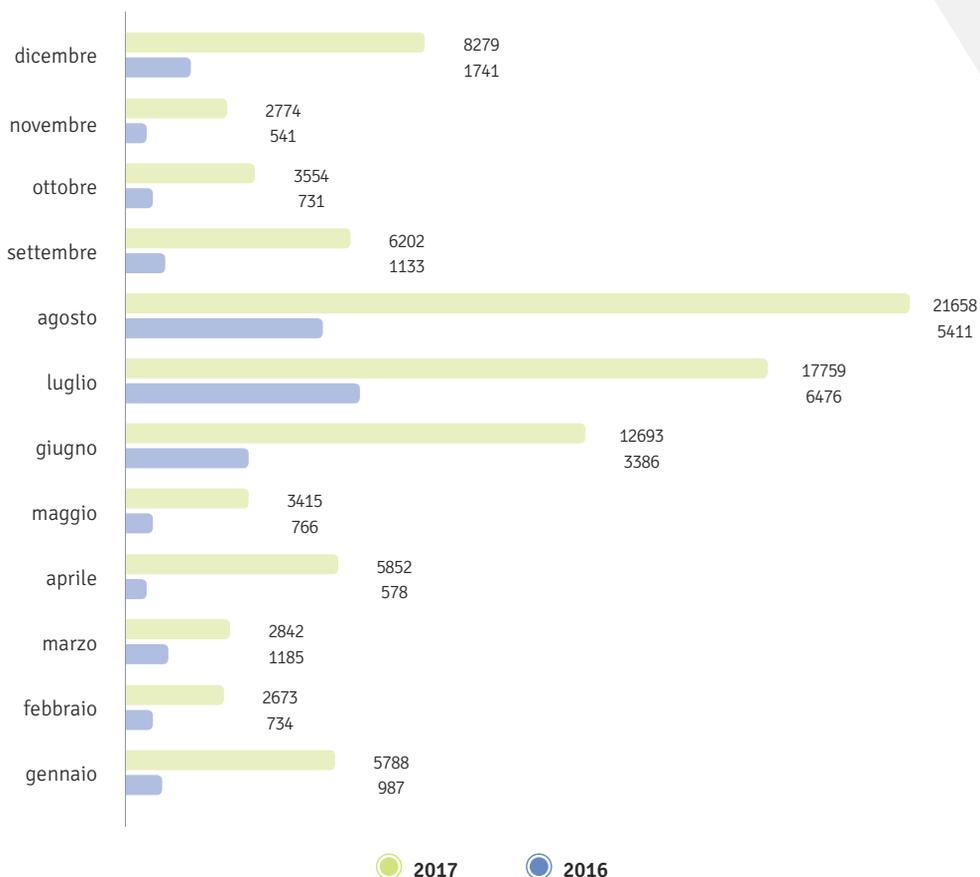
### Maternità, confronto dati 2016 e 2017

Maternità	2016		2017	
	ore	persone	ore	persone
Permessi per allattamento	1253,83	17	-	-
Congedo parentale	-	15808,82	69	-
Permesso prenatale	19	6	23,55	5
	<b>ore</b>		<b>ore</b>	
Maternità facoltativa	5.616		8760	
Maternità obbligatoria	17.932		21.354	

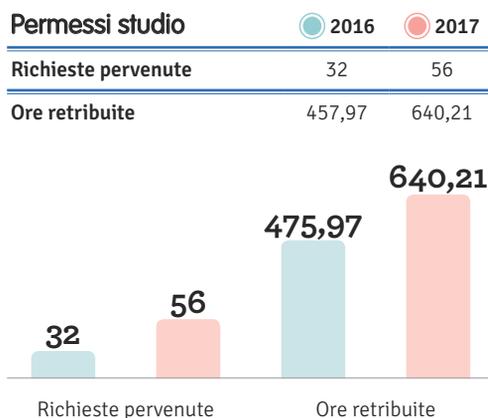
### Ore di maternità



## Ferie godute (confronto dati 2016 e 2017)



Permessi	2017	
	persone	ore
Permesso legge 104	47	3095
Permesso Donazione sangue	21	134
Permesso lutto	47	493
Congedo matrimoniale	16	672,19



Si nota come le richieste per permessi studio dell'anno 2017 siano aumentate rispetto al 2016, ciò è probabilmente dovuto al maggior interesse degli operatori della Cooperativa nel formarsi e crescere all'interno della propria area di lavoro.

## Il Clima interno

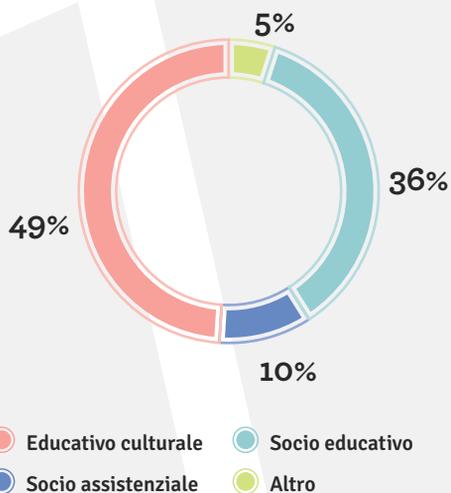
Come previsto nel Riesame del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, l'indagine di **people satisfaction** viene condotta con periodicità biennale. L'indagine si è svolta nei primi mesi del 2018, scopo della valutazione è stato quello di misurare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Socioculturale relativamente all'anno 2017.

Per l'anno 2017 si è scelta una modalità differente nella somministrazione dei questionari d'indagine. Al fine di agevolarne la compilazione, è stata inviata una e-mail a tutti i soci contenente un link che rimandasse al questionario da compilare direttamente online in modo da avere, in tempo reale, l'andamento della valutazione.

L'analisi di **people satisfaction** risulta essere un indispensabile strumento per il miglioramento organizzativo e il clima aziendale. Il questionario somministrato risulta essere, come tutti gli anni, in forma anonima e tutte le risposte sono state trattate in forma aggregata nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dati personali.

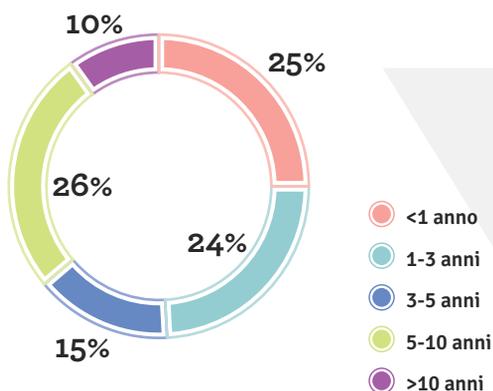
L'indagine per l'anno 2017 ha evidenziato un ritorno di **335** questionari, pari al **24%** del totale di dipendenti invitati a compilare il questionario online (solo l'1% in più rispetto all'anno 2015).

### Percentuale di partecipazione suddivisa per settore di appartenenza

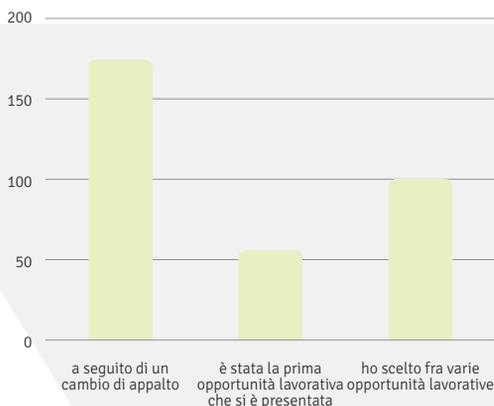


La maggior parte dei soci e dei dipendenti che hanno risposto al questionario sono passati a Socioculturale a seguito di un cambio di appalto e lavorano con noi da meno di 10 anni, è presente una buona percentuale anche dei nuovi assunti (25%).

### Da quanto tempo lavori con Socioculturale?



### Come hai iniziato a lavorare per Socioculturale?

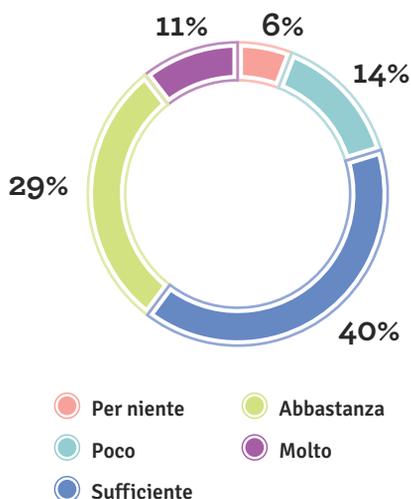


Di coloro che hanno risposto l'80% dichiara di conoscere almeno sufficientemente la Cooperativa, i suoi organi di governo e gestione e i servizi gestiti, dato positivo ma ancora migliorabile attraverso l'informazione e formazione ai nuovi assunti.

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un clima aziendale attestantesi mediamente su valori molto elevati in tutte le aree indagate ovvero:

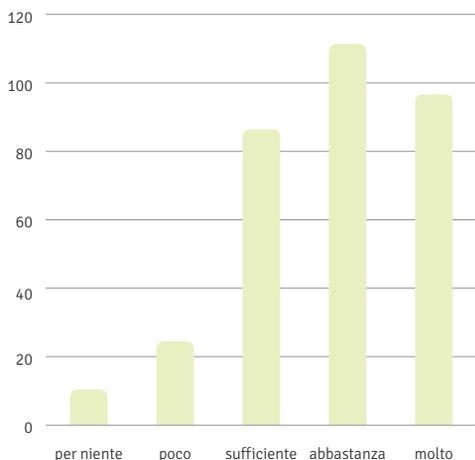
1. Funzionamento organizzazione;
2. Relazione capi e colleghi;
3. Persone;
4. Interventi formativi;
5. Sistemi di gestione SA8000.

### Conosci la cooperativa?

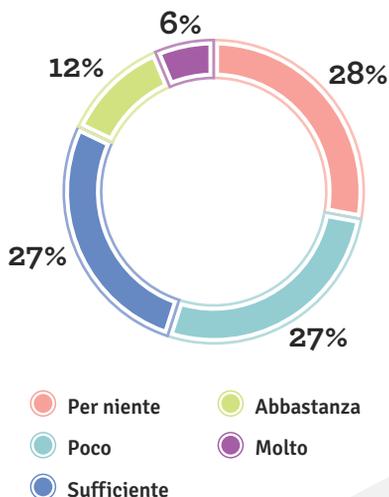


## 1. IL FUNZIONAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### I rapporti interpersonali sono improntati a un effettivo spirito di collaborazione?



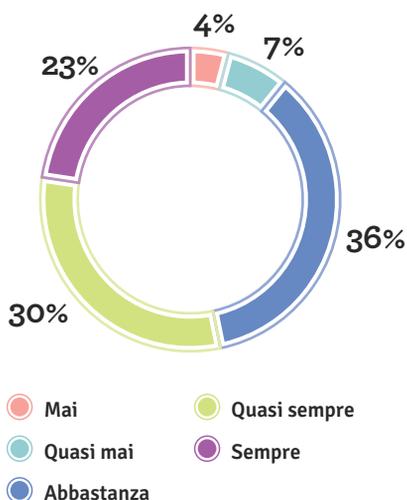
### Opportunità di carriera



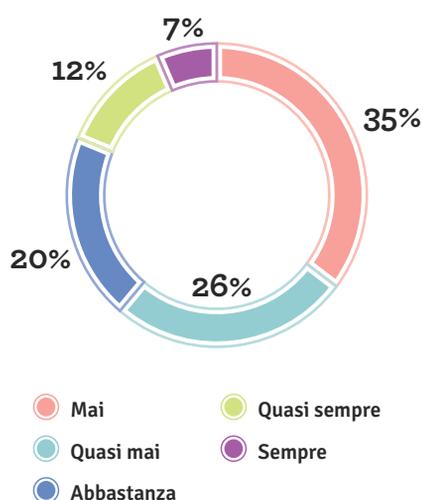
Si nota come la maggior parte dei lavoratori di entrambi i settori percepisca lo **spirito di collaborazione** in modo soddisfacente.

Purtroppo per più del 50% dei consultati in Socioculturale non vi sono opportunità di carriera.

### Doversi attenere in modo piuttosto rigido alle procedure



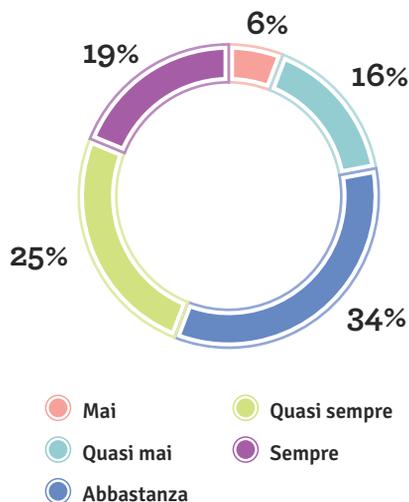
### Scarso sostegno da parte dei diretti responsabili



Si nota nel grafico come prevalgano le risposte “abbastanza” (36%) e “quasi sempre”(30%). Questo aspetto è legato alle rigidità interne alle procedure della Cooperativa, che ancora oggi purtroppo vengono percepite come eccessive e rigorose. L’Ufficio sistemi di gestione si farà carico di tale osservazione per proporre uno snellimento di tali procedure, e allo stesso tempo cercherà di stimolare una maggiore consapevolezza dell’importanza delle stesse per il buon funzionamento dell’organizzazione tutta.

La maggioranza di risposte “mai” (35%) attesta il sostegno continuo dei responsabili nei diversi servizi. È difficile quindi che i responsabili non forniscano aiuto/sostegno ai soci.

### Contenuti di lavoro stimolanti e arricchenti professionalmente



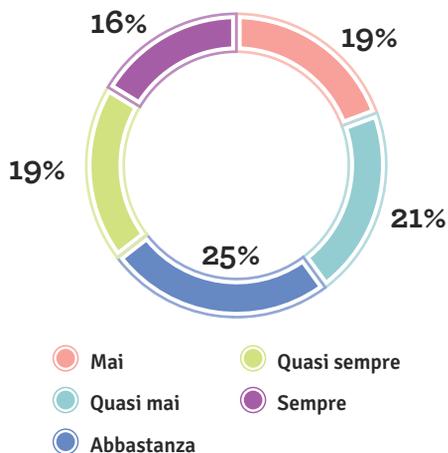
Per i nostri soci risulta quindi abbastanza o quasi sempre stimolante il proprio lavoro all’interno della Cooperativa.



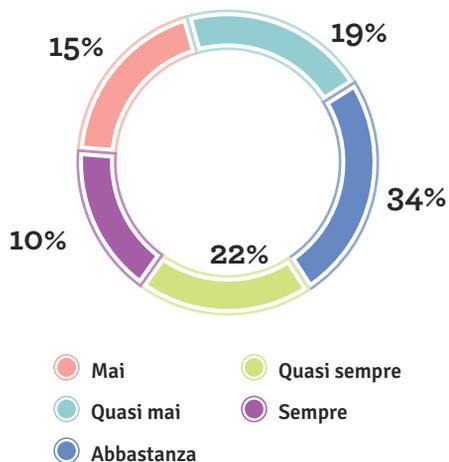
Friuli Venezia Giulia - Gorizia

## 2. RELAZIONE CON I RESPONSABILI E I COLLEGHI

Riconosco al mio diretto responsabile la capacità di motivarmi nel fare al meglio il mio mestiere



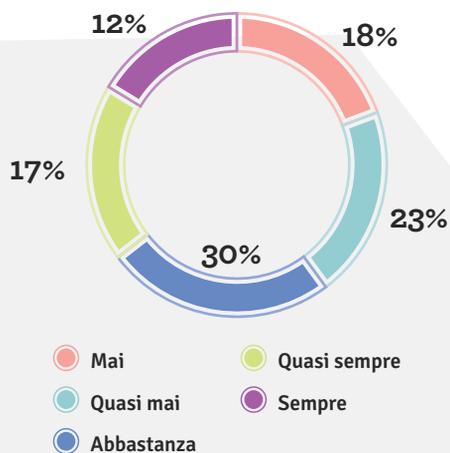
Quando ne ho necessità ottengo collaborazione dai colleghi di altri uffici/settori



Come potete vedere dal 25% delle risposte, si ritiene che il diretto responsabile motivi "abbastanza" il socio a fare il meglio il proprio lavoro, sicuramente una percentuale migliorabile ma non da leggere in chiave negativa. L'aiuto e la collaborazione dei colleghi, anche se di altri uffici/settori, risulta fondamentale per distendere il clima interno alla Cooperativa.

Si può notare nel grafico come tale collaborazione difficilmente venga a mancare, prevalgono infatti al 34% "abbastanza" e al 22% "quasi sempre".

**Nel mio rapporto con l'azienda mi sento apprezzato come professionista**

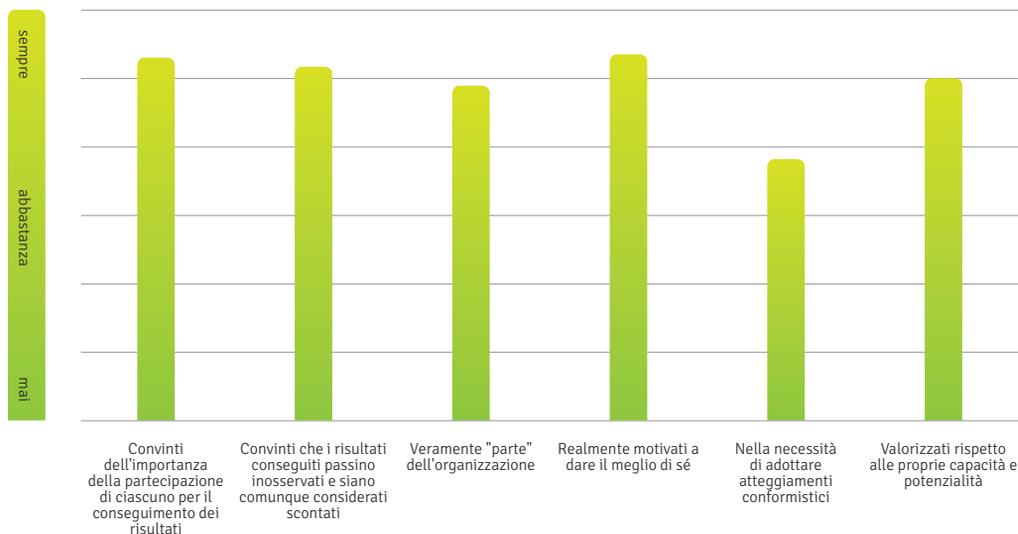


È positivo il fatto che prevalga il valore "abbastanza" con il 30%, sintomo che la Cooperativa tiene particolarmente a valorizzare il lavoro dei propri soci.



### 3. COME SI SENTONO LE PERSONE IN SOCIOCULTURALE

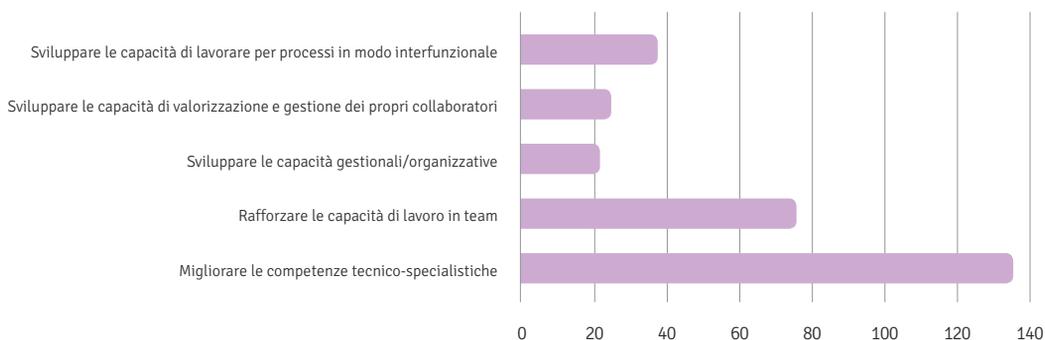
La valutazione complessiva dei diversi aspetti indagati è stata schematizzata tramite istogramma, i dati analizzati rispondono alla domanda: “COME CI SI SENTE NELLA SUA ORGANIZZAZIONE?”



È molto importante che il personale sia convinto dell'importanza della partecipazione di ciascuno per il conseguimento dei risultati e che ci sia una reale motivazione a dare il meglio di sé sentendosi parte dell'organizzazione. Nonostante spesso si pensi che i risultati conseguiti siano a volte scontati, è positivo che quasi tutti si sentano valorizzati rispetto alle proprie capacità e potenzialità.

### 4. ESIGENZE FORMATIVE

Sono state analizzate le esigenze formative avvertite dagli operatori. La valutazione complessiva (attraverso istogramma) dei diversi aspetti indagati risponde alla domanda: “Considerando le evoluzioni in atto nella sua attività lavorativa, quali sono le principali esigenze di formazione del personale? indichi qual è, secondo lei, il principale obiettivo delle attività e delle modalità formative”.



La colonna più alta nel grafico si riferisce a “migliorare le competenze tecnico-specialistiche”. La Cooperativa nel corso del 2018 provvederà a fornire degli ulteriori corsi inerenti alla formazione professionale specifica e tecnica per tutti gli operatori dei diversi servizi d'Italia.

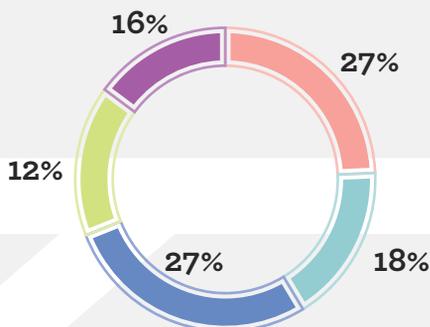
## 5. SISTEMI DI GESTIONE E RESPONSABILITÀ SOCIALE

Nonostante non vi sia ancora la conoscenza da parte di tutti del Sistema di Gestione Integrato, circa il 56% dell'organizzazione è a conoscenza dell'esistenza del Sistema di Gestione e delle sue procedure. Purtroppo l'acronimo SPT ancora non è totalmente chiaro ai lavoratori che probabilmente sono ancora legati all'idea del vecchio Comitato Etico.

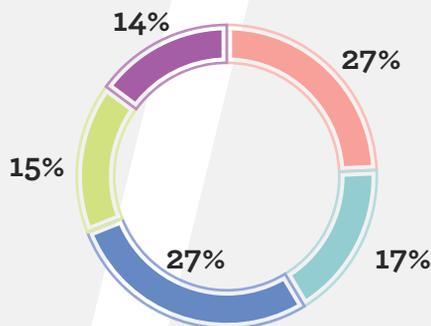
La figura dell'RSPP e del Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza risulta invece più chiara a tutti i lavoratori.

Di seguito, riepiloghiamo i risultati più significativi emersi dalle ultime domande del questionario:

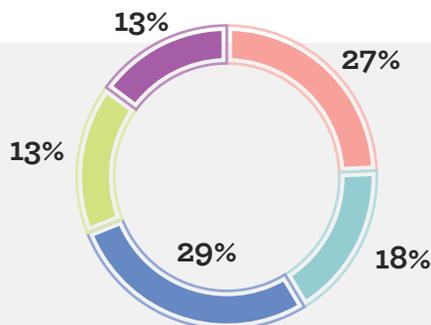
### Il fatto di non essere SOCIO può essere discriminante?



### Conosci il sistema di gestione SA8000?

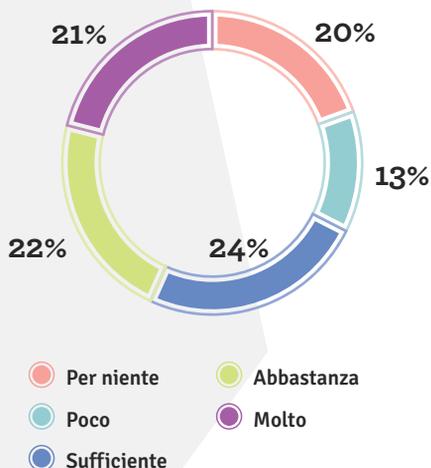


### Conosci l'SPT ex COMITATO ETICO?



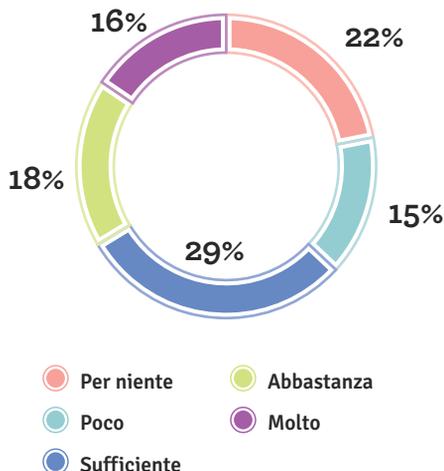
Purtroppo la conoscenza del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale non è ancora soddisfacente. Il cambio di normativa e la modifica del vecchio COMITATO ETICO in SPT (SOCIAL PERFORMANCE TEAM) non hanno agevolato la conoscenza del sistema, ma questo ci spronerà ad agire diversamente il prossimo anno, migliorando la modalità di informazione e formazione di tutti i lavoratori.

### Conosci il modulo di NON CONFORMITÀ SA8000?



Le risposte sovrastanti si aggirano su valori medi, l'obiettivo per il futuro è quello di snellire e modificare il questionario puntando ad avere un riscontro più definito.

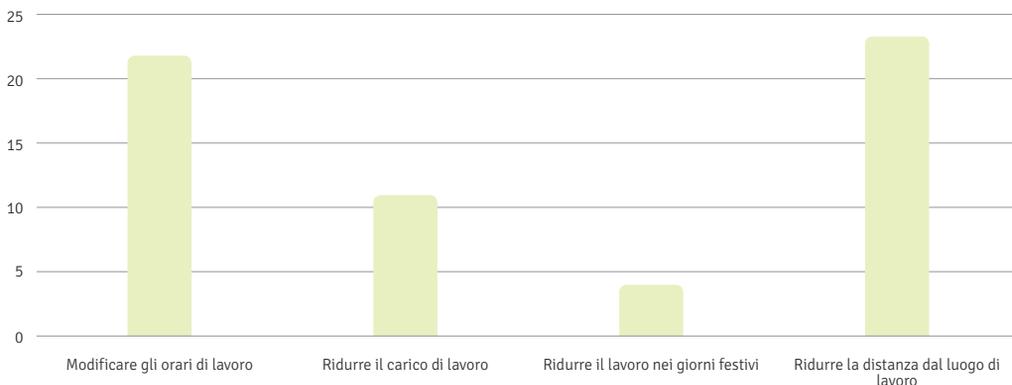
### Consigliaresti il tuo lavoro?



Se dovessi lasciare la Cooperativa consiglieresti il tuo lavoro a tua figlio/a?

Se dovessi lasciare socioculturale per migliorare il rapporto vita privata-lavoro, cosa preferiresti? Si può notare in queste risposte come la distanza del luogo di lavoro da casa incida molto nelle scelte personali, così come gli orari e il carico di lavoro.

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



### 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 in continuo sviluppo il 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 2017:

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NELL'ANNO 2017	3416
PERSONALE CHE HA PARTECIPATO A CORSI DI FORMAZIONE	429
PERCENTUALE DI PERSONE FORMATE RISPETTO AL TOTALE	67%

Corsi svolti dal personale durante l'anno 2017:

Destinatari intervento formativo	Descrizione della formazione
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
Tutto il personale	Formazione di base sul nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679
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 2017 PRESSO IL CENTRO REDULCO (GENOVA)

Nel corso dell'anno 2017 gli eventi formativi obbligatori per il personale sono stati regolarmente effettuati: ci si riferisce alla formazione sul SGSS, sia per quanto riguarda il modulo base che il modulo avanzato ed alla formazione relativa alla gestione della privacy e della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Gli eventi pianificati nel piano di formazione per il 2017 sono stati sviluppati conformemente alla loro programmazione. Si rileva che due eventi inseriti nel piano 2017 non sono stati effettuati per indisponibilità dei docenti; essi verranno riproposti appena sarà possibile o surrogati, nel Piano di Formazione 2018. La formazione è stata sviluppata anche sul tema dei disturbi di apprendimento, poiché rappresenta un obbligo per il mantenimento dell'accreditamento in ambito di diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento. Si sono svolte inoltre sessioni formative sui temi della tutela della privacy, della Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e del modello organizzativo rappresentato dal Sistema di gestione integrato. Infine sono state dedicate molte sessioni di studio e di lavoro di ricerca, suddivise per aree di intervento, finalizzate alla ridefinizione dei protocolli per la definizione

del profilo funzionale; dopo la fase di approvazione in Equipe generale si è proceduto alla pubblicazione della nuova revisione del protocollo.

Nel corso del 2017 sono stati sviluppati i seguenti eventi, classificati come bisogni formativi che la Direzione ha ritenuto funzionali al perfezionamento delle potenzialità professionali del Centro e valutati autorevoli per l'attivazione di buone prassi all'interno del servizio:

- > BLS-D re-training e BLS-D Base per i nuovi ingressi
- > Imitazione gestuale, vocale e comunicazione spontanea: insegnare a bambini con disturbi dello spettro autistico o altri disturbi dello sviluppo
- > DSA - BES: le misure compensative e dispensative
- > Disturbi del comportamento e strategie di controllo in ambiente scolastico: il trattamento nel disturbo oppositivo - provocatorio, ADHD e disturbo della condotta
- > Sistema di Gestione Sicurezza e Salute: formazione generale e specifica
- > Il ruolo della protezione dei dati personali e le novità in ambito sanitario
- > Il Sistema di Gestione integrato della Qualità: la Norma ISO 9001:2008 ed i contenuti del Piano della Qualità REDULCO, SA 8000 - ISO 14001 - BS OHSAS 18001: Indicazioni ed integrazioni operative.

Si evidenzia che gli eventi seguenti segnalati nel Piano di formazione:

- > Il ruolo dell'attenzione negli apprendimenti: attenzione, funzioni esecutive e piani di intervento
- > Bullismo e Cyber bullismo

non sono stati sviluppati 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 che perseguiamo è mantenere una 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 ai quali ci appoggiamo per perseguire i nostri obiettivi di comunicazione sono:

- Il sito internet **www.socioculturale.it**, cerchiamo di aggiornarlo con una certa frequenza 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 News" pubblicata e inviata a ciascun socio via mail indicativamente ogni trimestre;
- Le bacheche installate nelle diverse sedi/cantieri, nelle quali vengono condivisi tra i dipendenti avvisi di servizio, convocazioni di Assemblee di vario genere, 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.
- Il **Bilancio Sociale**, il quale rappresenta il punto di massima espressione della nostra comunicazione sociale. All'interno del Bilancio 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 copertine degli ultimi bilanci sociali pubblicati

Riportiamo di seguito la relazione del nostro Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e una pillola riguardante il Trattamento dei Dati Personali.

## LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nel corso del 2017 la Cooperativa ha lavorato con l'obiettivo di mantenere la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) sempre con un'ottica rivolta al continuo miglioramento. Con l'avvio delle nuove strutture socio-sanitarie di Mira (VE) nel corso del 2017, una maggiore attenzione è stata posta agli adempimenti normativi da applicare quali: 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 normativa in materia.

Ogni anno, viene ricordata l'importanza di un'opportuna formazione e partecipazione in materia di SSL (Sicurezza Sul Lavoro) la quale, oltre ad accrescere la cultura e la consapevolezza del lavoratore, incrementa anche il valore dell'intera Cooperativa.

Nel corso dell'anno 2017, infatti si è posta particolare attenzione alla formazione del personale anche in merito a rischi specifici. In particolare per le OSS domiciliari sono state effettuate delle attività informative particolari sulla movimentazione dei pazienti con il supporto di una fisioterapista. Presso la Residenza Anziani "Adele Zara" di Mira vengono fornite mensilmente informazioni sia sul funzionamento dell'impianto antincendio che sulla movimentazione dei pazienti.

Verranno inoltre pianificati nel corso del prossimo anno, degli incontri periodici con i coordinatori di tutti i settori in occasione dei quali verranno affrontati di volta in volta delle tematiche specifiche, quali: formazione, DUVRI, ambiente, ecc.

Grazie alla massiccia formazione fatta sul campo e alla messa a disposizione dei lavoratori di strumenti immediati e semplici da usare, la percentuale di personale formato rispetto al passato è aumentata notevolmente.

La partecipazione in ambito di sicurezza sul lavoro invece, si evince dagli scambi di informazioni e comunicazioni fra figure intermedie e RSPP. Sono state prese in considerazione ed esaminate le segnalazioni provenienti dagli RLS e dai preposti per la sicurezza dei servizi di entrambi i settori, educativo-culturale e sociale.

In generale, il livello di attenzione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro è sicuramente aumentato, soprattutto da parte dei preposti e degli RLS ma è di fondamentale importanza che TUTTI i

lavoratori segnalino situazioni di possibili aspetti critici che avvengono durante l'attività lavorativa. Una volta prese in carico dall'Organizzazione, tali segnalazioni 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.

Essere formati e partecipi della sicurezza sul luogo di lavoro non è utile come trasferimento di sole informazioni dall'uno all'altro ma deve essere motivo di riflessione e di messa in atto di comportamenti volti al contenimento del rischio nelle attività quotidiane.

Per l'anno 2018 è in previsione l'adeguamento alla nuova norma ISO per certificare i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro: UNI ISO 45001:2018. Ci impegneremo, anche questa volta, a rendere conforme la Cooperativa e a fare di questo nuovo adeguamento anche un'opportunità per fissarci e conseguire nuovi obiettivi.

Per Socioculturale  
**IL RSPG Gianni Fabris**

## INFORTUNI

Nel 2017 abbiamo registrato 13 infortuni (Tabella 1), di cui 5 in itinere. Non tenendo conto degli infortuni in itinere, il risultato è minore rispetto agli anni precedenti, considerando anche l'aumento delle ore lavorate.

ANNO	2015	2016	2017		
N° Dipendenti assicurati INAIL	1620	1589	<b>2084</b>		
N° ore lavorate	940.943	968.637	<b>1.052.300</b>	No itinere	Itinere
N° infortuni totali	16	15	<b>13</b>	8	5
N° GG infortunio totali	249	235	<b>156</b>	79	77

Tabella 1. Infortuni aziendali totali 2017 (considerati anche gli infortuni in itinere)

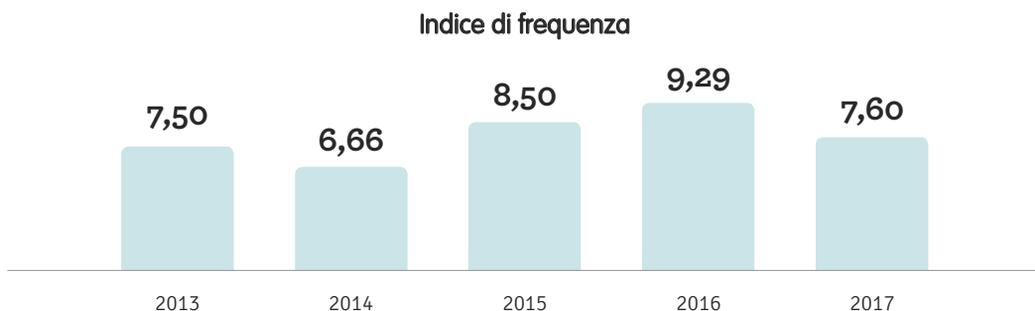
ANNO	2014	2015	2016	2017
N° Dipendenti assicurati INAIL	1788	1620	1589	<b>2084</b>
N° ore lavorate	901.050	940.943	968.637	<b>1052300</b>
N° infortuni	6	8	10	<b>8</b>
Indice di frequenza	6,66	8,50	9,29	<b>7,60</b>
Indice di gravità	0,22	0,13	0,15	<b>0,08</b>
Tasso di infortuni	3,36	4,94	5,66	<b>3,36</b>

Tabella 2. Infortuni aziendali nel 2017 (**non** si considerano i lavoratori infortunati in itinere)

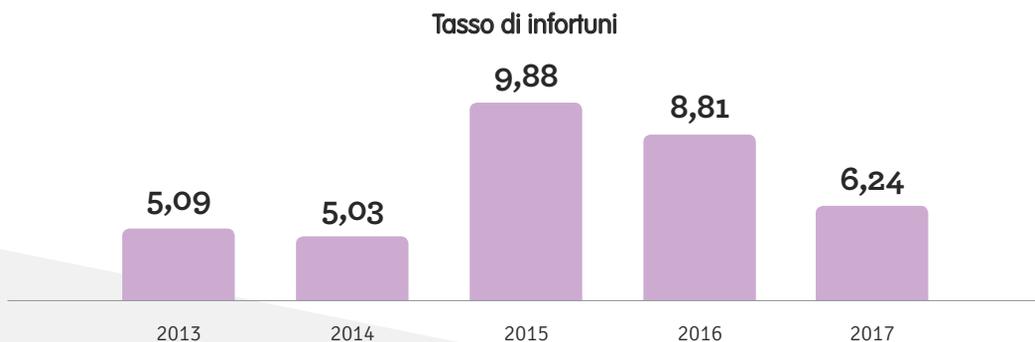
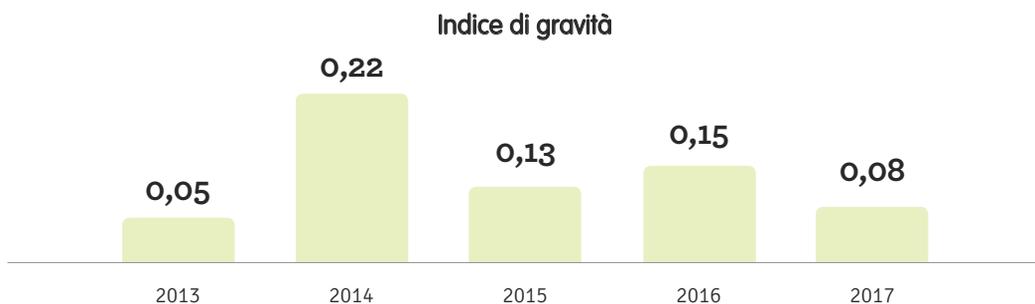
Giorni di infortunio	2014	2015	2016	2017
<b>totali</b>	226	249	235	<b>156</b>
<b>in itinere</b>	30	126	90	<b>77</b>
<b>no itinere</b>	196	123	145	<b>79</b>

**Tabella 3.** Rispetto al numero “assoluto” di infortuni, si nota come il valore del tasso di infortuni sia diminuito rispetto al valore degli scorsi anni.

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



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

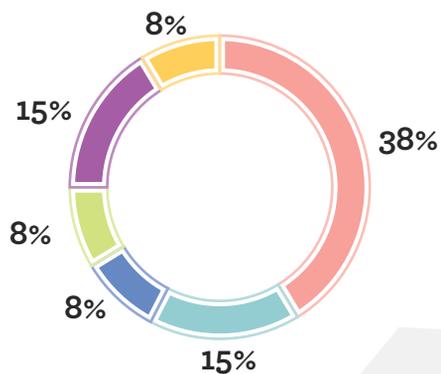


Considerando anche gli infortuni in itinere, come si può vedere il tasso è diminuito per l'anno 2017.

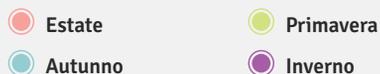
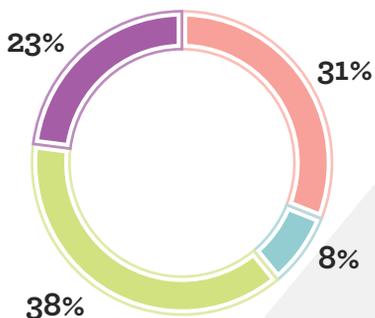
ANNO	2014	2015	2016	2017
Indice di frequenza totale*	9,99	17,00	14,45	12,35
Indice di gravità totale*	0,25	0,26	0,24	0,15
Tasso di infortuni totale*	5,04	9,88	8,81	6,24

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

Gli infortuni, quest'anno vedono coinvolti per la maggior parte operatori sociosanitari (a domicilio e in struttura), perlopiù a causa di urti e in minor quantità per movimentazioni manuali di carichi/utenti.



### Andamento stagionale 2017



## FORMAZIONE SICUREZZA E AMBIENTE

Anche quest'anno la Cooperativa ha investito molto nella formazione e comunicazione in materia di sicurezza e per l'anno 2018, sono inoltre in programma integrazioni formative per quanto riguarda l'ambiente.

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 un aggiornamento di 6 ore di formazione specifica.

Nel corso del 2017 sono stati coinvolti in processi formativi **195** 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 **234** lavoratori per la **formazione 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.

Veneto > Verona



## IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### Aggiornamenti anno 2017-2018

In data 24 maggio 2016 il “GDPR”, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali è entrato in vigore definitivamente.

La piena applicazione del Regolamento dovrà attendere il 25 Maggio 2018, data in cui la Direttiva Europea 95/46/CE sarà abrogata e il Codice Privacy sarà ridimensionato e armonizzato con la nuova normativa Europea. A partire dal 25 Maggio 2018 la Cooperativa dovrà risultare il più possibile adeguata alla nuova Normativa europea vigente.

Tra le novità che introduce il nuovo Regolamento Europeo vi è il principio di “Accountability” cioè della responsabilizzazione del titolare del trattamento dei dati personali che dovrà dimostrare di aver predisposto la conformità al Regolamento attraverso l’adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate; non ci saranno istruzioni precise ma solamente l’obbligo di dimostrare di aver fatto le scelte corrette dal punto di vista tecnico e organizzativo per garantire la protezione dei dati personali degli interessati.

Nel biennio 2017-2018 la Cooperativa infatti, oltre a mantenere efficiente ed efficace il modello di protezione dei dati personali, sta provvedendo all’adeguamento secondo quanto stabilito dalla Norma comunitaria.

Nell’arco del 2017 tutte le attività della Cooperativa, coadiuvata dal consulente privacy, sono state orientate al mantenimento della conformità normativa nei suoi due settori operativi, Sociale ed Educativo-Culturale. In previsione dell’entrata in vigore del nuovo GDPR nel maggio 2018, è in programma un corso on line che permetta anche ai nuovi assunti e a tutti gli operatori della Cooperativa di avere informazioni circa la protezione dei dati personali in modo semplice. È prevista altresì la pubblicazione, nel sito ufficiale della Cooperativa, di una news in pillole di aggiornamento/formazione sul GDPR. La Cooperativa ritiene che la formazione del personale sugli aggiornamenti relativi alla privacy e al trattamento dei dati personali sia fondamentale e aiuti a trasformare una richiesta normativa in un modus operandi a cui attingere per svolgere le attività quotidiane.

03

# Sistema mercato



56

I committenti pubblici e i clienti privati

57

I fornitori

59

I partner

60

I risultati



# Sistema mercato

## *I committenti pubblici e i clienti privati*

La Cooperativa ha mantenuto anche nell'anno 2017 i contatti con aziende private ed Enti locali dislocati in tutto il territorio nazionale con i quali abbiamo instaurato rapporti commerciali che sono 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 i soggetti pubblici e privati citiamo invece:

- > Fondazione Musei Civici di Venezia
- > Fondazione Brescia Musei, Musei Civici

- > Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo
- > Museo Nazionale dell'Automobile "Avv. Giovanni Agnelli"
- > Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia
- > IRE - Istituzione di Ricovero ed Educazione di Venezia
- > MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto
- > I.P.A.B Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE)

Emilia Romagna > Parma, Fontanellato





La Cooperativa Socioculturale seleziona e valuta i fornitori in base 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.

Una valutazione più attenta è riservata ai fornitori definiti “critici” ovvero a coloro che contattiamo per la fornitura di DPI (dispositivi di protezione individuale); servizi di catering e fornitori di alimenti; divise; servizi di consulenza professionale; infermieri.

Dopo aver verificato i requisiti dei fornitori, viene creato un “elenco fornitori” qualificati e viene loro richiesto di sottoscrivere una “Dichiarazione di impegni”. Attraverso questa dichiarazione il fornitore si impegna a rispettare le previsioni di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000, in caso non fosse in possesso di un Sistema di Gestione.

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. Questi parametri variano invece 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 un questionario informativo, le cui risposte dovranno essere conformi ai requisiti normativi per una percentuale pari o superiore al 75% delle domande applicabili riportate. In caso di esito positivo dell’attività di monitoraggio il fornitore viene confermato nell’elenco fornitori qualificati; in caso di esito negativo il fornitore verrà escluso.

Per l’anno 2018 è in corso una nuova valutazione dei fornitori basata sia sul Sistema di Gestione per la Qualità e Responsabilità Sociale ma anche in merito alla Sicurezza Sul Lavoro e sull’Ambiente. Tutti i fornitori critici saranno valutati attraverso una matrice di rischio e ne verrà scelto uno da verificare, attraverso audit di seconda parte, fra quelli a rischio più elevato.

## I NUMERI

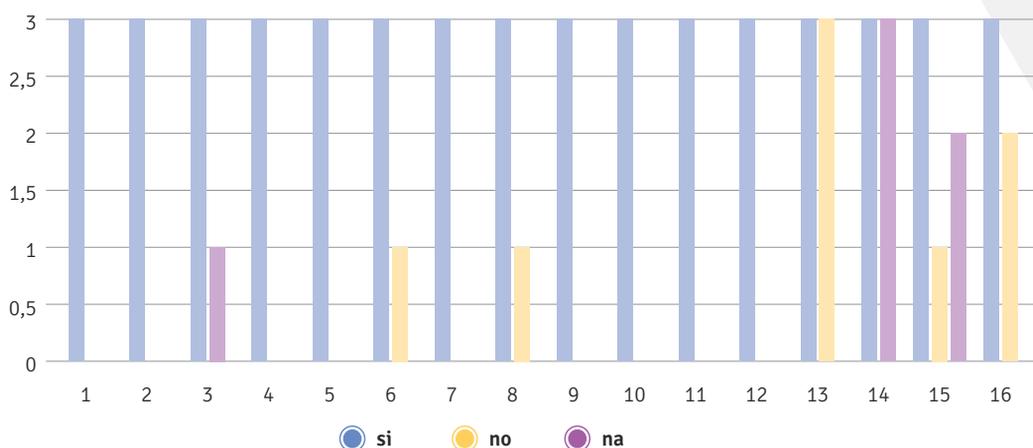
- ▶ **83**  
fornitori abituali
- ▶ **33**  
fornitori critici
- ▶ **17**  
i fornitori con Sistema di Gestione della qualità
- ▶ **5**  
i fornitori con Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ma molti di più coloro che adottano Codici di condotta volontari o che hanno nominato Comitati di salvaguardia e tutela della responsabilità sociale.



## Valutazione nuovi fornitori

Nel 2017 è stato inviato il questionario ai nuovi fornitori e ai fornitori da tempo non sottoposti a verifica.

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



## 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 200 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

**€ 23.693,00**

# I risultati

## Fatturato e valore aggiunto

### ANDAMENTO DEL FATTURATO

L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2017 riporta un risultato positivo per la nostra Cooperativa con un utile netto pari ad € 909.404 e un valore della produzione di € 24.650.523.

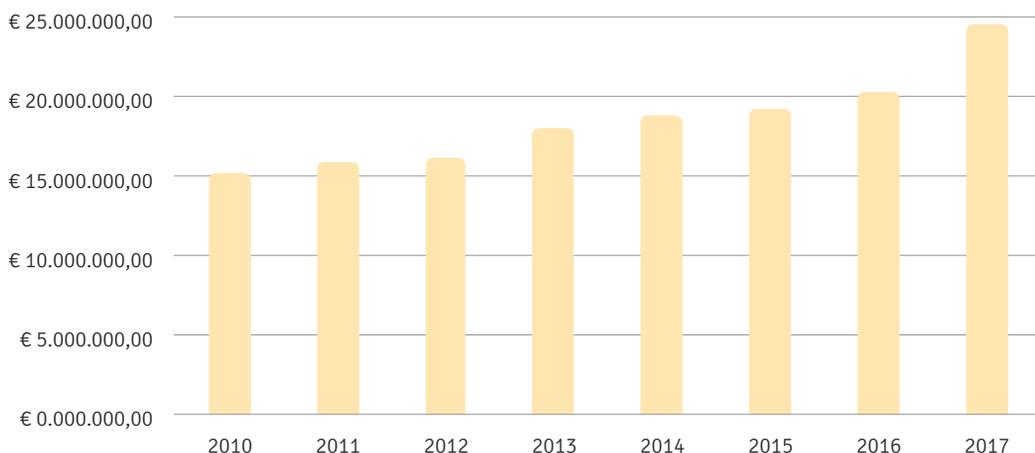
I dati, in crescita rispetto lo scorso anno, continuano a confermare una redditività idonea a sostenere lo sviluppo della Cooperativa. L'incremento dell'utile è dato principalmente dall'incremento dei ricavi straordinari.

Nel 2017 c'è stata infatti una plusvalenza di € 549.636 data dalla vendita ad un Fondo francese dell'immobile destinato a Residenza Anziani e Disabili di Mira.

### Fatturato: confronto

Anno	Fatturato
2010	€ 15.114.211,00
2011	€ 16.082.412,00
2012	€ 16.270.755,00
2013	€ 18.139.185,00
2014	€ 19.035.449,00
2015	€ 19.375.340,00
2016	€ 20.443.469,00
<b>2017</b>	<b>€ 24.650.523,00</b>

### Fatturato: andamento negli anni



### 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 2017 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 20.920.518,99. La tabella riportata di seguito, ne illustra la composizione.

**Valore aggiunto globale**

Esercizi (Val./Arr.)

	2017	2016	2015
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	23.603.955,10	20.129.475,61	19.095.615,62
- rettifiche di ricavo			
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	33.720,12	23.393,96	23.865,99
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	263.906,13	172.559,54	260.785,77
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>23.901.581,35</b>	<b>20.325.429,11</b>	<b>19.380.267,38</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	116.375,42	77.767,05	90.033,05
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	43.191,82	44.708,84	75.018,74
7. Costi per servizi*	2.844.513,24	1.342.285,17	1.704.088,66
8. Costi per godimento di beni di terzi	385.286,83	252.052,66	185.291,84
9. Accantonamenti per rischi			
10. Altri accantonamenti	257.504,78	1.123.700,94	333.667,68
11. Oneri diversi di gestione	30.642,68	24.451,44	40.669,98
<b>Totale costi</b>	<b>3.677.514,77</b>	<b>2.864.966,10</b>	<b>2.428.769,95</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>20.224.066,58</b>	<b>17.460.463,01</b>	<b>16.951.497,43</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>			
<b>12. +/- Saldo gestione accessoria</b>	<b>-10.418,15</b>	<b>-6.291,88</b>	<b>9.251,39</b>
Ricavi accessori (Interessi bancari)	11.681,85	6.458,12	16.752,39
- Costi accessori	22.100,00	12.750,00	7.501,00
<b>13. +/- Saldo componenti straordinari</b>	<b>706.870,56</b>	<b>62.774,49</b>	<b>14.591,52</b>
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	782.661,77	141.432,79	18.939,35
- Costi straordinari	75.791,21	78.658,30	4.347,83
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>20.920.518,99</b>	<b>17.516.945,62</b>	<b>16.975.340,34</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.

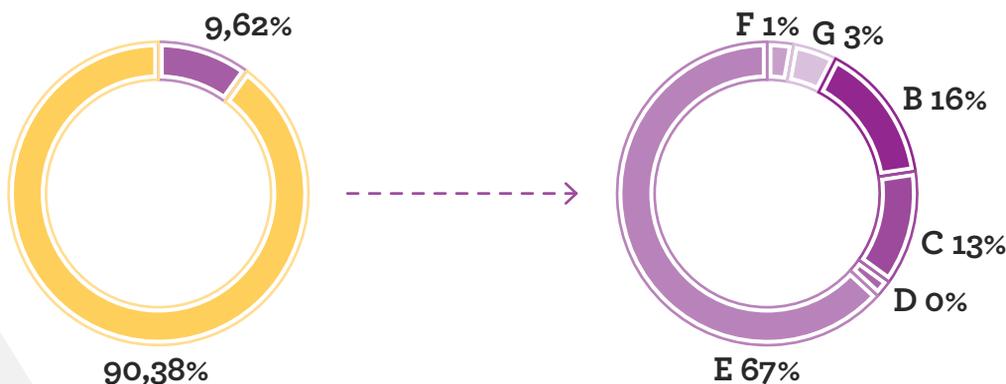
Nella tabella che segue viene riportata la ripartizione del valore aggiunto tra i vari interlocutori.

<b>Distribuzione del valore aggiunto</b>	<b>Esercizi (Val./%)</b>		
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>A) Remunerazione del personale</b>	<b>18.907.154,23</b>	<b>16.594.881,21</b>	<b>16.056.926,43</b>
Personale non dipendente	416.874,39	499.483,14	591.201,40
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	15.602.905,46	13.599.222,40	12.380.430,02
b) remunerazioni indirette	2.887.374,38	2.496.175,67	3.085.295,01
c) quote di riparto del reddito			
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>312.162,33</b>	<b>271.719,75</b>	<b>306.745,93</b>
Imposte dirette	194.097,98	160.448,53	197.027,58
Imposte indirette	118.064,35	111.271,22	109.718,35
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>269.637,22</b>	<b>107.691,95</b>	<b>115.952,98</b>
Oneri per capitali a breve termine	77.715,88	30.451,86	37.877,51
Oneri per capitali a lungo termine	191.921,34	77.240,09	78.075,47
<b>D) Remunerazione dei soci</b>	<b>3.593,86</b>	<b>2.698,75</b>	<b>2.791,23</b>
Omaggi e attività sociali	3.593,86	2.698,75	2.791,23
<b>E) Remunerazione dell'azienda</b>	<b>1.354.548,06</b>	<b>498.814,62</b>	<b>434.171,89</b>
Accantonamenti a riserve	860.022,00	304.779,00	283.242,00
(Ammortamenti)	494.526,06	194.035,62	150.929,89
<b>F) Liberalità esterne</b>	<b>19.354,29</b>	<b>12.430,00</b>	<b>26.655,00</b>
<b>G) Movimento Cooperativo</b>	<b>54.069,00</b>	<b>28.709,34</b>	<b>32.096,88</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>20.920.518,99</b>	<b>17.516.945,62</b>	<b>16.975.340,34</b>

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- > Il **90,38%** di valore aggiunto pari ad € 18.907.154,23 viene percepito dal personale dipendente e collaboratore della Cooperativa, tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc che le remunerazioni indirette quali ad es. gli oneri sociali versati ma anche lo stesso vestiario dato al personale per svolgere il proprio servizio, le auto aziendali utilizzate in ambito dell'assistenza domiciliare, ecc.;
- > Il rimanente **9,62%** pari ad € 2.013.364,76 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 € 272.821,00 alla riserva legale indivisibile e per € 587.201,00 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.

Ripartizione del valore aggiunto	2017	2016
A) Remunerazione del personale	<b>18.907.154,23</b>	16.594.881,21
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	<b>312.162,33</b>	271.719,75
C) Remunerazione del capitale di credito	<b>269.637,22</b>	107.691,95
D) Remunerazione dei soci	<b>3.593,86</b>	2.698,75
E) Remunerazione dell'azienda	<b>1.354.548,06</b>	498.814,62
F) Liberalità esterne	<b>19.354,29</b>	12.430,00
G) Movimento Cooperativo	<b>54.069,00</b>	28.709,34
	<b>20.920.518,99</b>	17.516.945,62



# La partecipazione alle gare d'appalto -----

## PREMESSA

La partecipazione alle gare d'appalto da parte di Socioculturale si è confermata - anche nell'anno 2017 - decisamente consistente: complessivamente, tra il dato delle domande di partecipazione e quello delle offerte economiche per entrambi i settori, si sono raggiunte ben 238 istanze presentante, il numero più alto nella storia della Cooperativa.

Come si potrà verificare dalle tabelle sotto riportate, per quanto riguarda il Settore Sociale si registra un dato molto interessante in quanto, a fronte di una diminuzione delle offerte presentante, sono aumentate (sia in termini assoluti che in percentuale) le gare vinte. Questo significa che si è operata una selezione delle offerte a cui partecipare maggiormente oculata, puntando soprattutto su quelle per le quali si è valutato di avere maggiore possibilità di affermazione.

Prima di analizzare nel dettaglio i dati relativi alla partecipazione della Cooperativa alle gare d'appalto, è opportuno evidenziare che il lavoro dell'Ufficio Gare e Contratti non si limita solamente alla predisposizione della documentazione amministrativa necessaria per la partecipazione alle stesse (sia quella prodotta in forma cartacea, che quella in modalità telematica) ma il lavoro comprende anche il coordinamento delle attività con gli altri Uffici e figure coinvolti nel procedimento, al fine di garantire che i plichi e i loro contenuti siano predisposti correttamente ed in tempo utile per la consegna entro la scadenza prevista. Rientra nelle competenze dell'Ufficio l'individuazione delle gare di potenziale interesse, la stesura della prima analisi delle caratteristiche dell'appalto e del servizio oggetto del procedimento, in modo da poter fornire tempestivamente alla Direzione gli elementi fondamentali affinché possa elaborare la propria valutazione e decisione in merito all'eventuale partecipazione.

In caso di aggiudicazione (ipotesi che, come è già stato ricordato, è stata fortunatamente molto ricorrente nel corso del 2017), è sempre l'Ufficio Gare e Contratti che predispone tutta la documentazione richiesta dalla stazione appaltante e necessaria per la stipula del contratto di affidamento del servizio e che, in collaborazione con i Settori della Cooperativa interessati, analizza la bozza di contratto stesso ed interloquisce con l'Ente committente per predisporre le eventuali modifiche. La medesima attività viene svolta anche in caso di proroga o rinnovo degli affidamenti dei servizi già in essere. È inoltre compito del suddetto Ufficio garantire l'iscrizione di Socioculturale a specifici Albi e Registri istituiti da molti Enti per lo svolgimento delle procedure negoziate o per gli accreditamenti, nonché ai mercati elettronici nazionali e regionali di pertinenza necessari per partecipare alle gare telematiche, predisponendo in tutti i casi l'intera documentazione prevista dai relativi bandi.

Anche nel 2017, su richiesta di Legacoop del Veneto, l'Ufficio Gare e Contratti ha svolto un'attività di supporto ad alcune piccole Cooperative che intendevano partecipare a gare d'appalto di servizi ma che avevano difficoltà a predisporre la documentazione e a rapportarsi con la relativa normativa. Questo è stato un elemento di grande soddisfazione in quanto ha rappresentato una ulteriore conferma del raggiungimento di un buon grado di competenza ormai riconosciuto anche dall'esterno.

Infine, all'interno di questo Ufficio vengono altresì controllate, predisposte e mantenute tutte le posizioni assicurative di cui una realtà complessa come Socioculturale necessita (es: Responsabilità Civile verso Terzi, Responsabilità Civile verso Operatori, Responsabilità Civile Auto, furto e incendio, tutela dei macchinari e delle attrezzature informatiche, infortuni, ecc.).

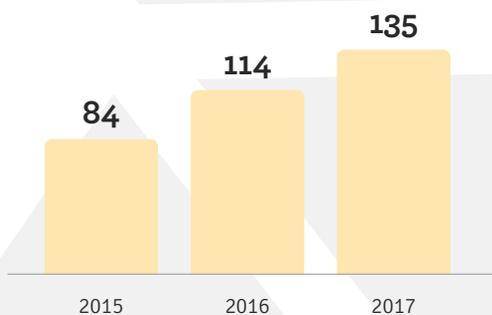
## ISTANZE PRESENTATE

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Sociale</b>	19	25	<b>59</b>	57	62	<b>44</b>	76	87	<b>103</b>
<b>Ed. Cult</b>	26	51	<b>76</b>	58	63	<b>59</b>	84	114	<b>135</b>
<b>Totale</b>	45	76	<b>135</b>	115	125	<b>103</b>			
<b>Totale delle Istanze presentate</b>							<b>160</b>	<b>201</b>	<b>238*</b>

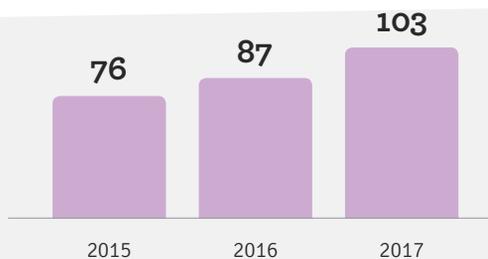
\* NB: a tale numero occorre sommare, sia per il Settore Sociale e sia per il Settore Educativo Culturale, n. 2 gare a cui Socioculturale ha partecipato ma che sono state successivamente annullate dalla Stazione Appaltante.

Pertanto, sommando tutti i dati, il numero delle istanze che sono state complessivamente presentate nel 2017 è stato di **242**. Si precisa che, per poter avere un dato comparabile con quello degli altri anni, le valutazioni vengono svolte esclusivamente sugli appalti di cui si possiede l'esito e, quindi, su n. 238 istanze.

### Istanze presentate Settore Ed. Culturale



### Istanze presentate Settore Sociale



Analizzando nello specifico i dati relativi alle istanze prodotte nell'ultimo triennio, si può notare che Socioculturale ha inviato nel 2017 n. 135 manifestazioni di interesse (contro le 76 del 2016 e le 45 del 2015) mentre le offerte inviate sono state 103 (contro le 125 del 2016 e le 115 del 2015).

Per quanto riguarda il **Settore Sociale**, sono decisamente aumentate le domande presentate, che sono passate dalle 19 del 2015, alle 25 del 2016 fino alle 59 dello scorso anno. Risultano però diminuite le offerte presentate, infatti nel 2017 sono state 44, mentre nell'anno precedente erano 62. Al contrario, è però aumentato in modo significativo il numero delle gare vinte. Infatti, come si può verificare nella tabella sotto riportata, siamo passati da 16 (pari al 25,81%) nel 2016 a 26 (pari al 59,09%) nel 2017. Anche nel **Settore Educativo Culturale** il numero delle domande presentate ha registrato un deciso aumento, passando dalle 26 del 2015, alle 51 del 2016 ed alle 76 dello scorso anno, riscontriamo invece un leggero calo delle offerte presentate. Infatti, nel 2015 sono state 58, nel 2016 sono state 63 e lo scorso anno 59. Anche il dato delle gare vinte ha registrato una leggera flessione, passando dalle 25 (pari al 39,68%) del 2016, alle 22 (pari al 37,29%) dello scorso anno.

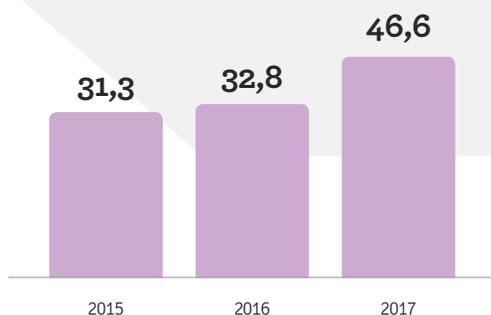
Tutta la struttura di Socioculturale si è organizzata in modo da poter partecipare ad un numero maggiore di gare d'appalto in molte Regioni italiane, scelte sempre in maniera accurata, come dimostrano i risultati conseguiti che di seguito vengono riportati.

## APPALTI AGGIUDICATI

	Sociale			Educativo Culturale			Totale		
Anni	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Anni</b>	2015	2016	<b>2017</b>	2015	2016	<b>2017</b>	2015	2016	<b>2017</b>
<b>Offerte</b>	57	62	<b>44</b>	58	63	<b>59</b>	115	125	<b>103</b>
<b>Vinte</b>	13 (9)	16 (9)	<b>26 (15)</b>	23 (5)	25 (9)	<b>22 (10)</b>	36 (14)	41 (24)	<b>48 (25)</b>
<b>%</b>	<b>22,81</b>	<b>25,81</b>	<b>59,09</b>	<b>39,66</b>	<b>39,68</b>	<b>37,29</b>	<b>31,30</b>	<b>32,80</b>	<b>46,60</b>

\* Tra parentesi sono riportate le gare vinte aventi ad oggetto servizi che erano già gestiti da Socioculturale

### Percentuale complessiva gare vinte



Il dato generale relativo alla percentuale delle gare vinte rispetto a quelle presentate, che raggiunge la ragguardevole cifra di 46,60%, la più alta in assoluto, è determinato dalla performance del Settore Sociale e dalla sostanziale conferma del dato relativo al Settore Educativo Culturale.

Nel 2017 il Settore Sociale ha acquisito 11 nuovi servizi, a fronte dei 7 acquisiti nel 2016, mentre il Settore Educativo Culturale ne ha ottenuti 12, a fronte dei 16 registrati nell'anno precedente.

## SUDDIVISIONE REGIONALE DELLE GARE D'APPALTO VINTE

Settore Sociale		Settore Educativo Culturale	
Regione	N. Gare Vinte	Regione	N. Gare Vinte
Veneto	13	Veneto	11
Lombardia	2	Lombardia	6
Liguria	3	Piemonte	1
Puglia	4	Sardegna	4
Sicilia	4		
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>Totale</b>	<b>22</b>

Da questa ultima tabella si evince come, anche nel 2017, la partecipazione alle gare d'appalto abbia interessato le Regioni in cui la Cooperativa è già operativa, i risultati conseguiti sopra riportati consolidano quindi la presenza di Socioculturale a livello nazionale.

Infine, si vuole far notare come Socioculturale stia potenziando la propria presenza in alcune Regioni specifiche al di fuori del Veneto: Lombardia, Liguria, Puglia e Sicilia per il Settore Sociale; Lombardia e Sardegna per il Settore Educativo Culturale.

# Valutazione della soddisfazione del cliente: panoramica sugli esiti della Customer satisfaction

Anche per quest'anno, abbiamo distribuito a tutti i nostri committenti un questionario con alcune domande relative ai servizi erogati allo scopo di renderli sempre più efficienti.

Nel mese di aprile 2018, sono stati infatti inviati i questionari a tutti i nostri committenti, con l'aiuto di tutti i Coordinatori di ogni settore e area territoriale. Il Questionario rappresenta per la Cooperativa un importante feedback volto a misurare il livello qualitativo dei servizi erogati e ad 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 spaziano differenti tematiche di seguito elencate:

- > rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti;
- > soddisfazione degli obiettivi prefissati;
- > affidabilità del servizio erogato;
- > rispetto dei tempi e delle scadenze;
- > livello di preparazione professionale del personale impiegato;
- > comportamento del personale impiegato;
- > rapporti diretti con i referenti della Cooperativa;

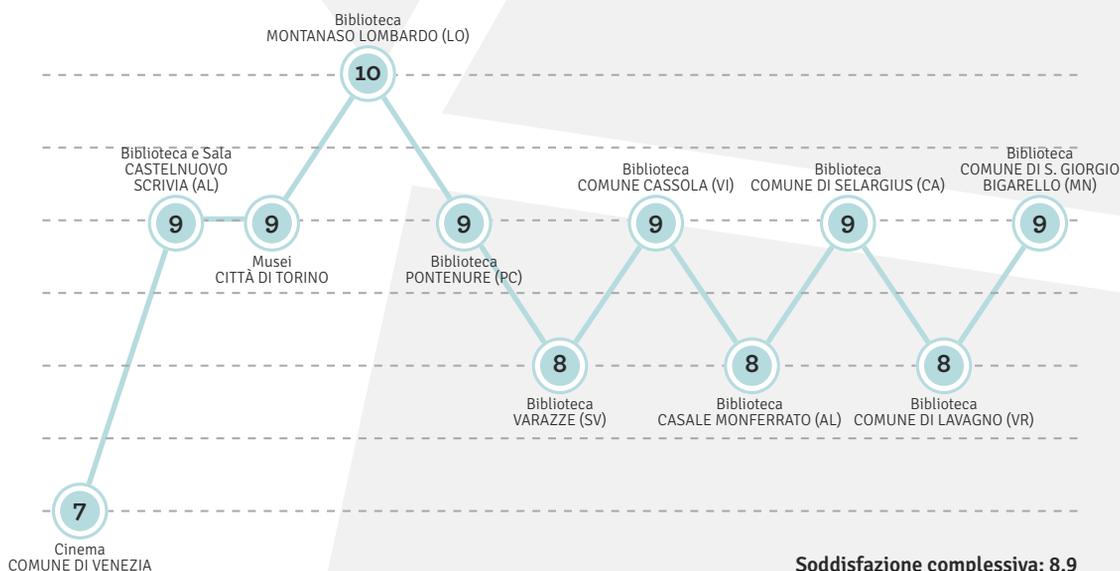
- > chiarezza delle comunicazioni e tempestività delle informazioni con i referenti della Cooperativa;
- > capacità di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- > tempi di soluzione di problemi relativi all'erogazione del servizio;
- > grado di innovazione dei servizi erogati;
- > qualità dei processi amministrativi;
- > se sono state espresse lamentele o reclami ed i tempi/risultati dell'eventuale risoluzione.

Il questionario si conclude con una valutazione finale di soddisfazione complessiva ed eventuali suggerimenti del cliente.

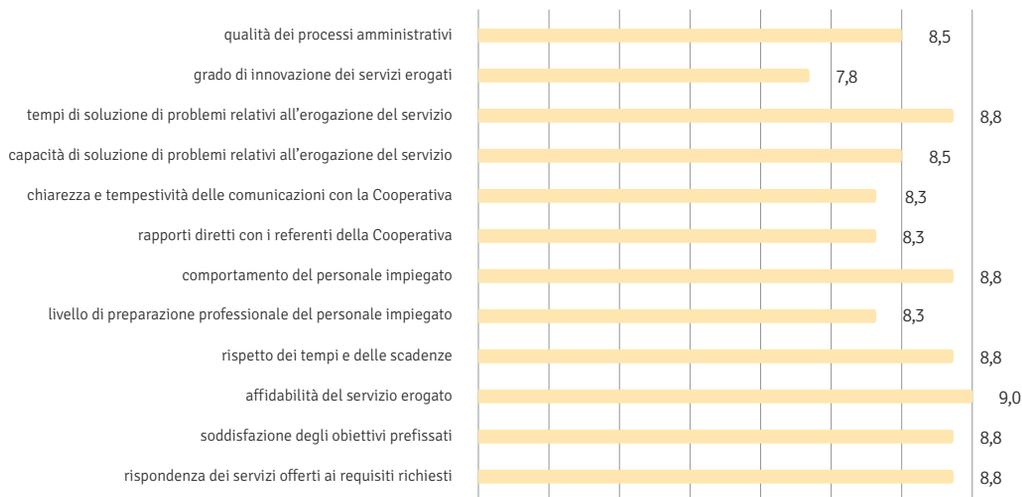
I questionari rientrati al 15.05.18 sono un totale di 18, 11 per il settore educativo-culturale e 8 per il settore sociale (solamente il 21% del totale di questionari inviati).

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un grado di soddisfazione complessivamente molto buono per entrambi i settori.

## Soddisfazione complessiva per servizio › Settore Educativo-Culturale

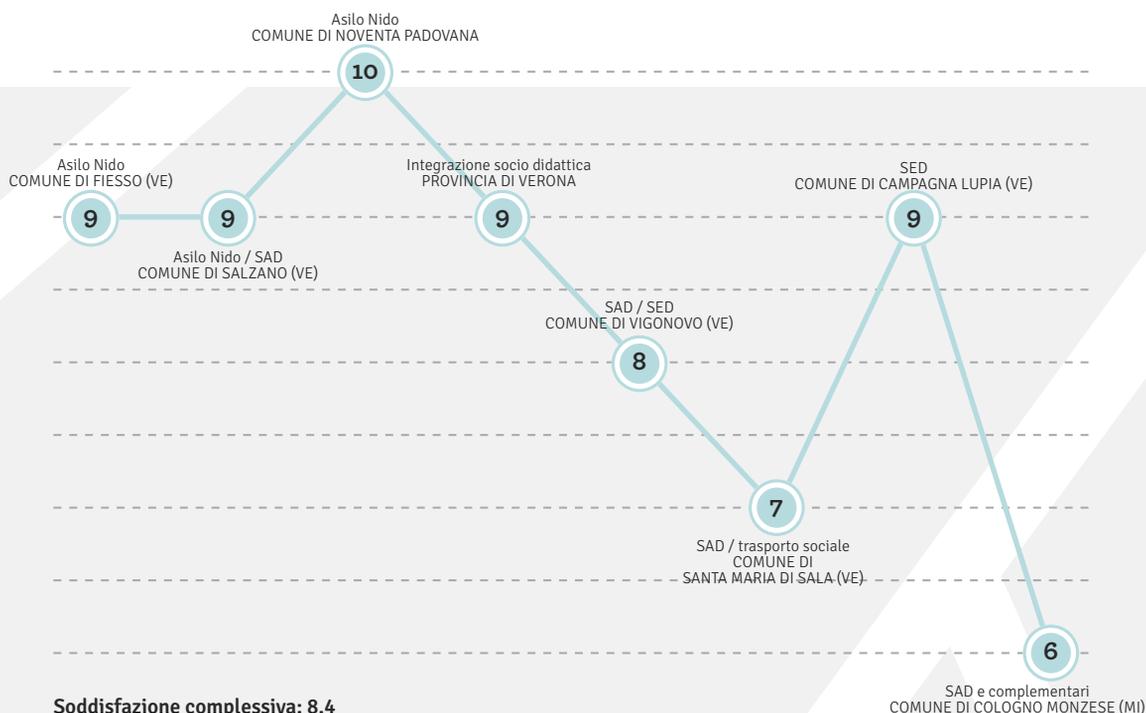


## Soddisfazione complessiva per aspetti indagati › Settore Educativo Culturale

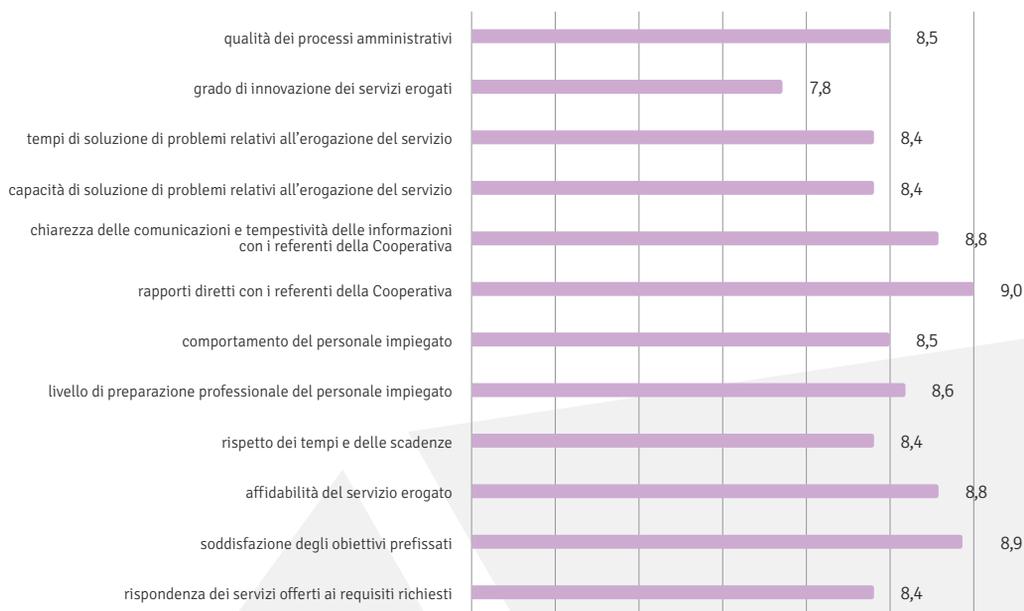


L'analisi dei diversi aspetti per il Settore Educativo Culturale dimostra come la valutazione dei diversi aspetti sia più che positiva, soprattutto nell'affidabilità del servizio erogato. Leggermente più basso invece il valore riferito al grado di innovazione dei servizi erogati, anche se si tratta in ogni caso di un valore positivo.

## Soddisfazione complessiva per servizio › Settore Sociale



## Soddisfazione complessiva per aspetti indagati - Settore Sociale



Per il Settore Sociale, si evidenzia come tutti i valori siano generalmente elevati (sempre superiori alla sufficienza) e di questi sicuramente viene apprezzata maggiormente la possibilità di avere rapporti diretti con i referenti della Cooperativa nonché la soddisfazione degli obiettivi prefissati. Anche per il settore educativo-culturale vediamo una leggera criticità nel grado di innovazione fornita nei servizi erogati ma ancora una volta non si tratta di un valore negativo (7,8 su 10).

L'analisi di valutazione da parte dei committenti è stata soddisfacente dal punto di vista dei risultati dei questionari ma allo stesso tempo deludente per lo scarso ritorno dei questionari inviati.

Verrà per questo motivo inserito tra gli **obiettivi qualità del 2018**, la revisione del questionario ad oggi utilizzato per la realizzazione dell'indagine in oggetto e la sensibilizzazione dei propri clienti/committenti.

Lombardia - Brescia, Palazzolo sull'Oglio



# 04 Sistema del servizio

Liguria > Genova





72

Settori d'intervento

78

Gli utenti dei nostri servizi

81

I risultati



Lombardia > Como

# Sistema del servizio

## *Settori d'intervento*

### Uno sguardo d'insieme

La Cooperativa Socioculturale, nell'anno 2017, ha continuato a lavorare per migliorare sia sul piano dell'efficacia dei processi che su quello dell'efficienza nell'erogazione dei servizi. Come previsto nel nostro Sistema di Gestione Integrato, è stato effettuato uno screening sulle risorse attuali, valutandone la loro adeguatezza e l'eventuale necessità di implementazione.

#### **VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

Nell'arco del 2017 le risorse umane sono state più volte implementate, sia all'interno dell'Ufficio Personale che all'interno dell'Ufficio Amministrazione della sede centrale della Cooperativa. In generale gli uffici sono risultati a volte in difficoltà a far fronte alle scadenze e alle tempistiche del lavoro quotidiano, ciò è dovuto probabilmente all'alto tasso di turnover che caratterizza l'organico.

Andando ad analizzare nel dettaglio la gestione del personale sanitario delle **Residenze Sociosanitarie di Mira (VE)**, continuiamo a ritenere utile la promozione di un processo di miglioramento continuo attraverso un'opera incessante di stimolazione alla crescita umana e professionale. In particolare, questi processi vengono sostenuti da un impegno quotidiano della direzione affinché vengano corrette e se possibile eliminate tutte quelle dinamiche interpersonali che possano arrecare danno all'organizzazione. Si è infatti convinti che la presenza di un benessere organizzativo interno favorirà molto l'erogazione di servizi con più elevata qualità in favore degli Ospiti. Per questo motivo il personale è stato costantemente seguito e formato.

#### **VALUTAZIONE DELLE RISORSE TECNICHE**

Lo strumento scelto per la gestione di paghe e risorse umane è ora "Zucchetti", più adatto alla quantificazione ed elaborazione del costo del personale; inizialmente era stato riscontrato un po' più complesso del precedente software e per questo motivo sono state organizzate delle giornate formative

per l'ufficio personale cosicché potesse avere le giuste conoscenze per sfruttarlo al meglio. Sempre in merito alle risorse tecniche si fa presente che quest'anno è stato completato il lavoro di ricerca valutazione e acquisto di quelle strumentazioni e apparecchiature che ancora non erano state acquistate nell'anno precedente e che si sono rese necessarie per il completamento delle strutture sociosanitarie di Mira (VE) a seguito della loro apertura al pubblico dello scorso giugno.

## Settore Sociale

Tra gli obiettivi principali che si è posta la nostra Cooperativa nel 2017, vi è senz'altro quello di ultimare e garantire l'apertura al pubblico delle Residenze Sociosanitarie di Mira (Residenza Anziani "Adele Zara" e Residenza Disabili "Suor Armanda").

Dopo aver effettuato la visita ispettiva in data 4 aprile 2017, i tecnici dell'ASL 3 Serenissima hanno rilasciato il documento definitivo che ha permesso l'apertura delle strutture residenziali in data 12 giugno. Si è trattato però di un'apertura destinata unicamente ad un'utenza privata in quanto la Regione Veneto - con DGR 2174 del 23/12/2016 - aveva sospeso per l'anno 2017 gli accreditamenti alle nuove strutture. Tale sospensione è rimasta valida per tutto l'anno 2017 comportando un danno economico alla Cooperativa che ha dovuto fronteggiare ingenti spese potendo contare solamente su un'utenza privata e senza peraltro poter aprire al pubblico la Residenza Disabili "Suor Armanda" che può ospitare solo pazienti convenzionati.

Sempre nel 2017, anche gli uffici della Cooperativa si sono spostati dalla sede di Mestre a quella Mira, al piano terra delle Residenze, a testimonianza di un rinnovamento e ampliamento interno alla Cooperativa stessa.

Il 16 dicembre scorso ha quindi avuto luogo l'inaugurazione ufficiale e istituzionale delle Residenze Sociosanitarie della Cooperativa.

Nel corso del 2017 la Residenza Anziani "Adele Zara" ha ospitato in media una cinquantina di anziani in regime privatistico, su una capacità totale di 120 posti letto. Auspichiamo che con l'arrivo dell'accredimento e del conseguente convenzionamento con l'ULSS 3 Serenissima, possa raggiungere il regime completo.

La Residenza Anziani "Adele Zara" di Mira (VE) è composta da 4 nuclei, così denominati in omaggio alle Ville Venete della Riviera del Brenta :

- > Nucleo Villa Contarini (Nucleo Verde - Primo Piano);
- > Nucleo Villa Widman (Nucleo Tortora - Primo Piano);
- > Nucleo Villa Foscari (Nucleo Rosa - Secondo Piano);
- > Nucleo Villa Pisani (Nucleo azzurro - Secondo Piano).

Ciascun Nucleo ospita fino a 30 ospiti anziani non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale non assistibili a domicilio in regime di convenzione.

La Residenza "Adele Zara", inoltre, si pone l'obiettivo di garantire periodi di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. Tale servizio residenziale è caratterizzato dalla presa in carico della persona nel periodo concordato con l'obiettivo, attraverso programmi specifici, di offrire il miglior livello di vita/ben-essere possibile. Il servizio non è in convenzione. Attualmente siamo in attesa della convenzione. La struttura è stata accreditata con un punteggio di 100/100.

## ELENCHIAMO DI SEGUITO I SERVIZI GESTITI DAL SETTORE SOCIALE NELL'ANNO 2017

### Servizi di Assistenza Scolastica per Disabili

- > Città Metropolitana 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;
- > Ambito Territoriale Sociale di Mesagne (BR): Servizio di Servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di disabili sensoriali;
- > Provincia di Lecce: Integrazione scolastica socio educativa ai disabili;
- > 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;
- > Città Metropolitana di Palermo: Servizio di assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità sensoriale;
- > Città Metropolitana di Palermo: Assistenza igienico personale a utenti con handicap;
- > Città Metropolitana di Palermo: Servizio di assistenza educativa a disabili psichici;
- > 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;
- > Comune di Torino: Servizio di integrazione socio-didattica a favore di allievi con disabilità sensoriale.

### Servizi Educativi

- > Comune di Paluello di Stra (VE): Asilo Nido "Coccole & Capriole";
- > Comune di Fiesso 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 (VE): Asilo Nido "I pollicini";
- > Comune di Lecce: Sezione primavera;
- > Comune di Mira (VE): Asilo Nido "Primo Volo";
- > Comune di Veglie (LE): Asilo nido comunale;
- > Istituto La Pietà, Venezia: Servizi socio educativi presso le due Comunità site a Venezia e San Donà di Piave (VE).

### 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;
- > Comune di Genova: Servizio educativo domiciliare.

### Servizi residenziali e semi-residenziali per Disabili

- > Comune di Venezia-Mestre: Comunità Alloggio e Gruppo Appartamento. Servizio educativo-assistenziale per persone disabili;
- > Comune di Venezia-Mestre: Centro Diurno per persone con disabilità;

- > Comune di Mirano (VE). Centro Diurno “Arcobaleno” per persone con disabilità;
- > Comune di Mira (VE): Residenza Disabili “Suor Armanda”;
- > Campolongo Maggiore (VE): Progetto “sollievo” per disabili psichici.

#### Servizi di Assistenza Domiciliare – anziani e disabili

- > 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;
- > Comune di Brugine (PD): Servizio di assistenza domiciliare;
- > Comune di Bagnoli di Sopra (PD): Servizio di assistenza domiciliare;
- > Comune di Casale sul Sile (TV): Servizio di assistenza domiciliare;
- > Comune di Cologno Monzese (MI): 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 Genova: Servizio di assistenza domiciliare;
- > Comune di Musile di Piave (VE): Servizio di assistenza domiciliare;
- > Comune di Mirano (VE): Servizio di assistenza domiciliare.

#### 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;
- > Comune di Mira (VE): Residenza per Anziani “Adele Zara”.

#### Servizi Socio Sanitari Riabilitativi

- > Centro R.Ed.U.L.Co di Genova: Servizi sanitari e riabilitativi.

#### Socioculturale inoltre nel 2017 ha gestito i seguenti servizi:

- > **Servizi di formazione in ambito sociale:** avviati nel 2017 in tutto il territorio nazionale.
- > **Servizi di promozione sociale (Cassa Colf):** servizio avviato in tutto il territorio nazionale.
- > **Servizio di trascrizione e rielaborazione testi braille per disabili visivi:** servizio avviato in tutto il territorio nazionale.

## Settore Educativo Culturale -----

Il Settore Educativo Culturale anche durante l’anno 2017 è riuscito a consolidare la propria presenza nelle regioni ove era già presente e garantire quei servizi rivolti al pubblico e all’utenza di ogni età. Musei, biblioteche, cinema, eventi culturali, laboratori didattici e visite guidate sono state le attività che il settore ha garantito grazie alla capacità e alla bravura di tutti gli operatori.

Nuove acquisizioni hanno dimostrato che la strada intrapresa oramai da anni è risultata essere quella corretta e riuscire ad integrarsi in regioni d’Italia che all’inizio potevano apparire “difficili” per la scarsa conoscenza del territorio, è stato per noi una dimostrazione di intraprendenza e solida organizzazione.

Le risorse, sia interne al settore sia all'interno dei cantieri operativi, hanno partecipato a molteplici percorsi formativi ove la crescita e lo sviluppo di nuove tecnologie e conoscenze ha portato a una capacità rivolta al problem solving riuscendo poi a muoversi in maniera autonoma.

Moltissimi sono stati i progetti di didattica ideati e realizzati dalla Cooperativa in numerose realtà bibliotecarie a livello nazionale: vere e proprie rassegne che hanno offerto pacchetti di laboratori artistici a tema e seminari per adulti in più lezioni. Per citare solo alcuni il corso “Leggere e come si legge”, declinato in vari moduli, per approfondire benefici e pratiche della lettura ad alta voce e “ArtLab” atelier di storia dell'arte in cui con i bambini dai 3 ai 10 anni si sono scoperti trucchi sulle tecniche artistiche e i segreti sulle biografie dei più grandi pittori del Novecento. Tali iniziative hanno riscosso notevole successo, anche con eco sui giornali locali, per esempio presso le sedi bibliotecarie di Cavallino Treponti (VE), Pontenure (PR), Lavagno (VR) e Casale sul Sile (TV).

## ELENCHIAMO DI SEGUITO I SERVIZI GESTITI DAL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE NELL'ANNO 2017

### Servizi a Biblioteche ed Archivi

- > Biblioteca di Levate (BG);
- > Biblioteca di Varazze (SV);
- > Biblioteca San Giorgio di Mantova e Bigarello (MN);
- > Biblioteca di Casale Monferrato (AL);
- > Biblioteche Città Metropolitana Cagliari;
- > Biblioteca di Montanaso Lombardo (LO);
- > Biblioteca di Castelnuovo Scrivia (AL);
- > Biblioteca di Dubino (SO);
- > Biblioteca di Arcene (BG);
- > Biblioteca di Villasar (CA);
- > Biblioteca di Sant'Anna Arresi (CI);
- > Biblioteca di Lavagno (VR);
- > Biblioteca di Pontenure (PC);
- > Biblioteca di Villasalto (CA);
- > Biblioteca di Verderio (LC);
- > Biblioteche Comunità Montana Alta Valtellina (Sondrio);
- > Sistema Bibliotecario “Sarrabus Gerrei” (CA);
- > Sistema Bibliotecario “Joyce Lussu”, Ussana (CA);
- > Biblioteca di Selargius (CA);
- > Biblioteca di Maracalagonis (CA);
- > Biblioteca Civica di Mestre (VE) – Villa Erizzo;
- > Biblioteca di Buccinasco (MI);
- > Biblioteca “Sabbadino” di Chioggia (VE);
- > Biblioteca di Briosco (MB);
- > Biblioteca Museo di Monfalcone / Sagrado / Staranzano (GO);
- > Biblioteca di Camponogara (VE);
- > Biblioteca di Cavallino – Treponti (VE);
- > Biblioteca di San Biagio di Callalta (TV);
- > Biblioteca di Pieve di Soligo (TV);
- > Biblioteca di Desio (MB);
- > Archivio di Cadoneghe (PD);
- > Biblioteca Comunale di Maerne di Martellago (VE);
- > Biblioteca di Agna (PD);
- > Biblioteca Casale sul Sile (TV);
- > Biblioteca di Flero (BS);
- > Biblioteca di San Zenone degli Ezzelini (TV);
- > Biblioteca di Rossano Veneto (VI);
- > Biblioteca di Conegliano (TV);
- > Biblioteca di Silea (TV);
- > Biblioteca di Botticino (BS);
- > Biblioteca di Biella;
- > Biblioteche di Grisignano di Zocco e Montegalda (VI);
- > Biblioteca di Riviera Berica e Anconetta (VI);
- > Archivio di Stato – Venezia;
- > Biblioteca di Casarsa della Delizia (PN);
- > Biblioteca di Marostica (VI);
- > Biblioteca e Sistema di Palazzolo sull'Oglio (BS);
- > Biblioteca di Rudiano (BS);
- > Biblioteca di Cassola (VI).

### Servizi a Musei ed Esposizioni

- > Fondazione Musei Civici di Venezia. Gestione servizi museali;
- > Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia. Gestione servizi museali;
- > Città di Torino. Musei civici. Gestione servizi museali;
- > Museo Nazionale dell'Automobile. Gestione servizi museali;
- > 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;
- > POLYMNIA Children Museum – Mestre (VE);
- > Padiglione Cipro (Biennale di Venezia);
- > Università Ca' Foscari Venezia - Mostre temporanee;
- > Cappella degli Scrovegni – Padova. Gestione visite guidate periodo aprile-ottobre.

### 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 Metropolitan di Venezia. Visite guidate e custodia Museo di San Servolo e di Villa Widmann;
- > ACTV Vela (VE): Servizi di hostess e steward e accoglienza presso i padiglioni fieristici.

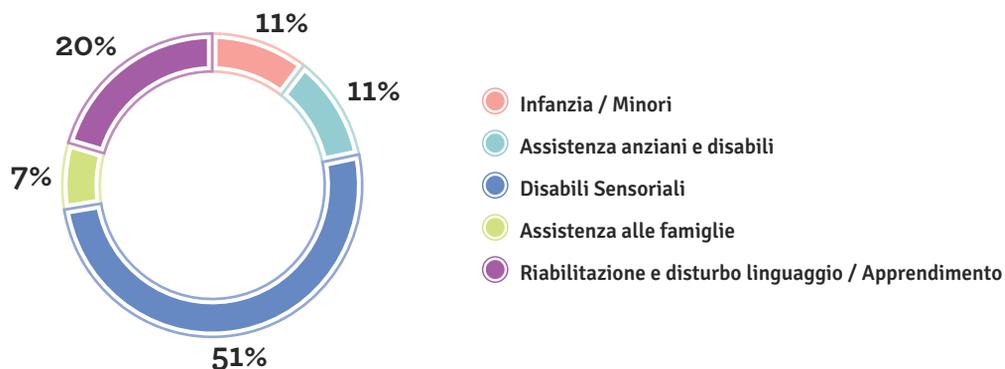
Puglia > Brindisi



# Gli utenti dei nostri servizi

## Settore Sociale

Nel 2017, la Cooperativa Socioculturale ha seguito, per il solo Settore Sociale, circa 4075 utenti (575 in più rispetto all'anno scorso) così distribuiti:

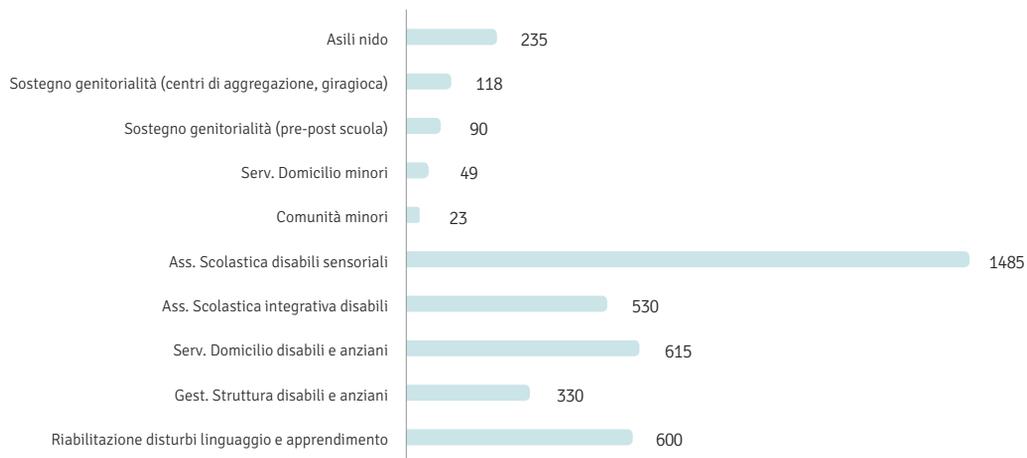


La situazione analizzata mostra come il servizio ai disabili sensoriali sia molto consistente anche quest'anno e occupi la metà (51%) dei servizi del Settore Sociale.

### Utenti dei servizi

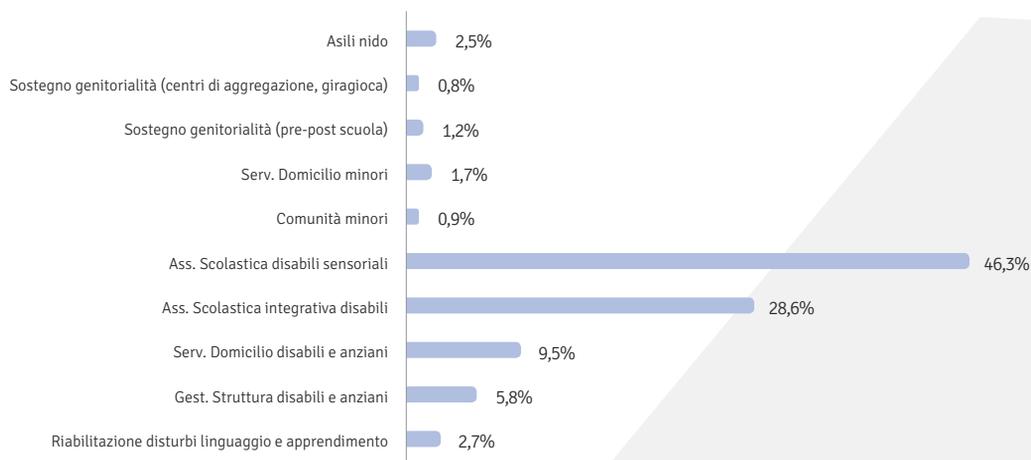
Settore	Numero utenti			Servizio	Area Principale
	2015	2016	2017		
Socio Educativo	260	151	<b>235</b>	ASILI NIDO	Veneto - Puglia
	280	118	<b>118</b>	SOSTEGNO GENITORIALITÀ (Centri di aggregazione, Giragioca)	Veneto - Lombardia
	120	120	<b>90</b>	SOSTEGNO GENITORIALITÀ (Pre-Post scuola)	Veneto - Lombardia
	52	54	<b>49</b>	SERV. DOMICILIO MINORI	Veneto - Liguria
			<b>23</b>	COMUNITÀ MINORI	Veneto
Socio Assistenziale	1200	1418	<b>1485</b>	ASS. SCOLASTICA DISABILI SENSORIALI	Territorio nazionale
	175	202	<b>530</b>	ASS. SCOLASTICA INTEGRATIVA DISABILI	Territorio nazionale
	420	570	<b>615</b>	SERV. DOMICILIO DISABILI E ANZIANI	Veneto - Liguria
Sociosanitario e Riabilitativo	280	310	<b>330</b>	GEST. STRUTTURA DISABILI E ANZIANI	Veneto
	570	595	<b>600</b>	RIABILITAZIONE DISTURBI LINGUAGGIO E APPRENDIMENTO	Liguria

## Utenti del settore sociale



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

## Operatori per servizio



Non sorprende il fatto che più del 60% degli operatori siano impiegati nell'assistenza educativa a disabili sensoriali, infatti conferma la prevalenza del servizio nel precedente grafico a torta.

## 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 2017 nelle biblioteche da noi gestite.

<b>Sedi museali e cinema (*)</b>	<b>VISITATORI anno 2016</b>	<b>VISITATORI anno 2017</b>
Fondazione Musei Civici Veneziani: Palazzo Ducale, Ca' Rezzonico, Museo di Storia Naturale, Palazzo Mocenigo, Casa di Carlo Goldoni, Museo del Merletto	1.622.217	<b>2.300.000</b>
Fondazione Brescia Musei	n.p.	<b>220.153</b>
Musei Nazionale dell'Automobile - Torino	n.p.	<b>210.000</b>
Museo Rocca Sanvitale a Fontanellato (PR)	50.760	<b>Circa 66.000</b>
Museo Bailo (Treviso)		<b>11.248</b>
Museo di Santa Caterina (TV)		<b>5.478 (7 mesi)</b>
MART Museo d'Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto	n.p.	<b>150.286</b>

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

<b>Biblioteche (*)</b>	<b>PRESTITI anno 2016</b>	<b>PRESTITI anno 2017</b>
Sistema Bibliotecario Joyce Lussu (CA)	-	<b>772 (in 7 mesi)</b>
Biblioteca di Agna (PD)	533	<b>560</b>
Biblioteca di Arcene (BG)	11.312	<b>11.877</b>
Biblioteca di Buccinasco (MI)	9.914	<b>10.410</b>
Biblioteca di Casale Monferrato (AL)	6.539	<b>6.866</b>
Biblioteca di Casale sul Sile (TV)	8.728	<b>9.165</b>
Biblioteca di Cassola (VI)	20.583	<b>21.613</b>
Biblioteca di Castelnuovo Sciviva (AL)	2.889	<b>3.034</b>
Biblioteca di Dubino (SO)	4.190	<b>4.399</b>
Biblioteca di Lavagno (VR)	10.881	<b>11.425</b>
Biblioteca di Levate (BG)	4.976	<b>5.225</b>
Biblioteche provinciali di Cagliari	38.173	<b>40.082</b>
Biblioteca di Maracalagonis (CA)	1.229	<b>1.291</b>
Biblioteca di Marostica (VI)	15.249	<b>16.012</b>
Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)	55.005	<b>57.755</b>
Biblioteca di Montanaso Lombardo (LO)	6.534	<b>6.860</b>

Biblioteca di Pieve di Soligo (TV)	13.258	<b>13.921</b>
Biblioteca di Pontenure (PC)	3.079	<b>3.233</b>
Biblioteca di S.Giorgio in Mantova e Bigarello (MN)	23.678	<b>24.862</b>
Biblioteche Sistema Sarrabus Gerrei - Cagliari	12.754	<b>13.392</b>
Biblioteche di Selargius (CA)	26.531	<b>27.857</b>
Biblioteche di Treviso	77.278	<b>81.142</b>
Biblioteca di Varazze (SV)	8.250	<b>8.663</b>
Biblioteca di Villasor (CA)	5.309	<b>5.575</b>

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

Nell'ultimo anno abbiamo accolto più di **3.000.000 di visitatori nei musei** in cui siamo presenti e abbiamo collaborato al prestito di più di **385.000 tra libri e materiale multimediale** nelle biblioteche da noi gestite, circa il 5% di prestiti in più rispetto all'anno 2016.

## *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 suddivisi per tipologia di servizio/cantiere.

#### **SERVIZI RIABILITATIVI**

La valutazione della soddisfazione è stata effettuata presso il Centro Redulco di Genova consultando le famiglie degli utenti che accedono ai nostri servizi.

Il questionario, modificato a seguito di indicazioni di una verifica interna, è stato preparato per poter valutare aspetti di performance del sistema, e nello specifico i quesiti proposti permettono misurare gli aspetti seguenti:

- **1. Accesso al servizio**
- **2. Ambienti del servizio**
- **3. Stile di lavoro degli operatori**
- **4. Supporto ed informazioni**
- **5. Il coinvolgimento percepito dalle famiglie**
- **6. Conclusioni generali**

Sono stati distribuiti i questionari a 326 utenti in carico riabilitativo continuo; gli utenti a controlli, pari a n. 149, non sono stati ricompresi in questa valutazione a causa della loro diradata frequenza, dovuta al termine delle fasi terapeutiche.

Il numero dei questionari rientrati è di n. 322, con una risposta pari al 99% del campione analizzato. Si è scelto di suddividere la valutazione dei risultati di tali questionari in base al criterio del periodo di accesso al servizio, come indicato a seguito della audit interna effettuata lo scorso anno, 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 (121), tra il 2014 ed il 2016 (173), e durante il corso del 2017 (28). Una valutazione a parte, in unica soluzione, è stata effettuata anche per gli utenti in carico al servizio in regime privato, con un ritorno di 39 questionari.

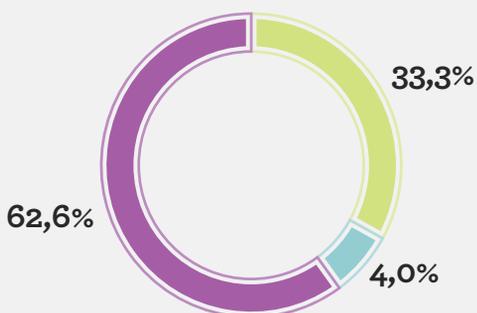
La positività del livello di soddisfazione complessivo è collocata oltre la soglia del 80% e, in particolare, il giudizio positivo sullo stile di lavoro degli operatori risulta su valori superiori al 90%.

Rimane elevato il gradimento espresso nelle conclusioni generali ma si richiede sempre maggiore precisione circa i tempi di attesa per l'accesso alla struttura.

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

## Accesso al Servizio

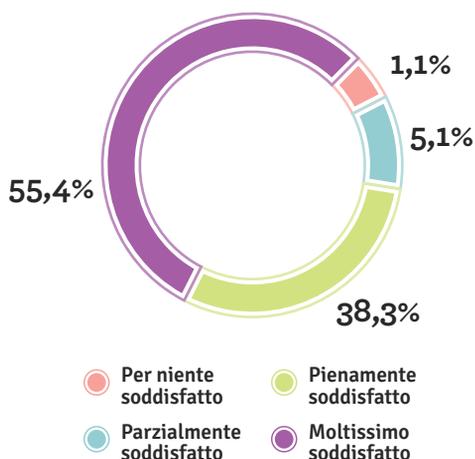
In occasione del mio primo contatto il servizio si è dimostrato accogliente 2014 - 2016



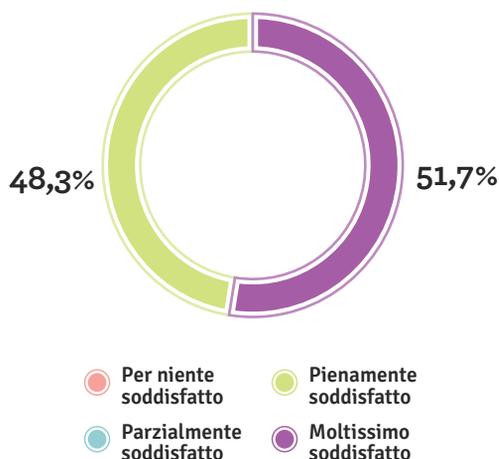
In occasione del mio primo contatto il servizio si è dimostrato accogliente 2017



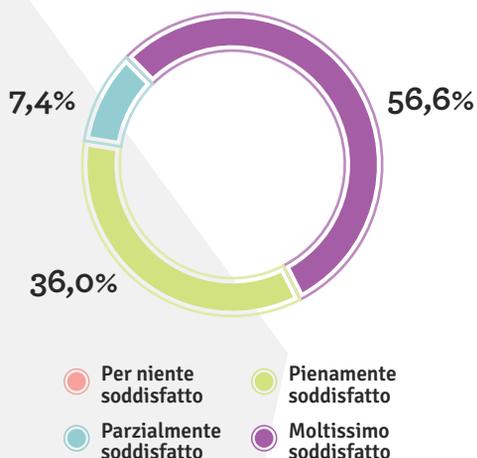
Le informazioni ricevute circa le modalità di accesso sono state esaurienti 2014 - 2016



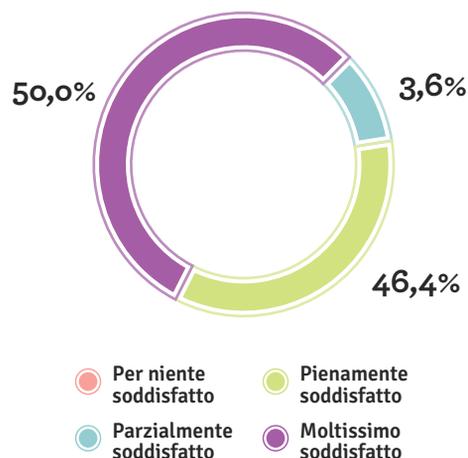
Le informazioni ricevute circa le modalità di accesso sono state esaurienti 2017



Le informazioni relative ai tempi di attesa fino all'accettazione sono state fornite con chiarezza 2014 - 2016



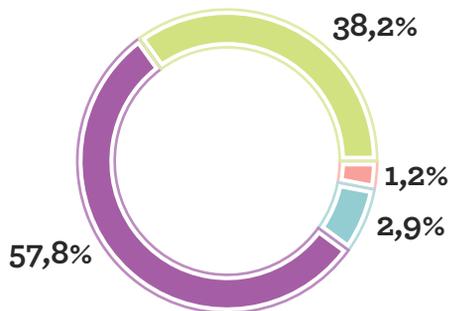
Le informazioni relative ai tempi di attesa fino all'accettazione sono state fornite con chiarezza 2017



La prima visita è effettuata dal Direttore medico e il complessivo di informazioni messe a disposizione della famiglia concerne aspetti clinici. Gli aspetti 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 sono fornite dall'ufficio URP e dall'Assistente sociale. Il grafico relativo al 2017 risente del miglioramento di sistema conseguente, anche se si riferisce ad un campione (28) di un ordine di grandezza inferiore rispetto agli altri anni. Il livello di gradimento, comunque, si attesta su valori superiori al 90% ed è migliorato rispetto all'indagine degli anni precedenti.

## Stile di lavoro degli operatori

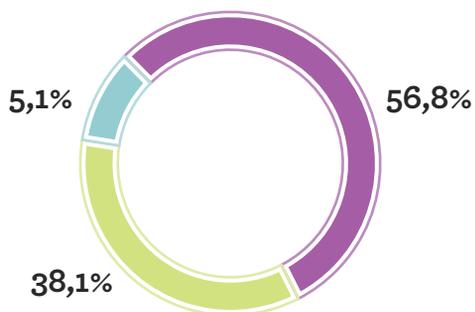
La comunicazione da parte degli operatori risulta semplice e chiara 2014 - 2016



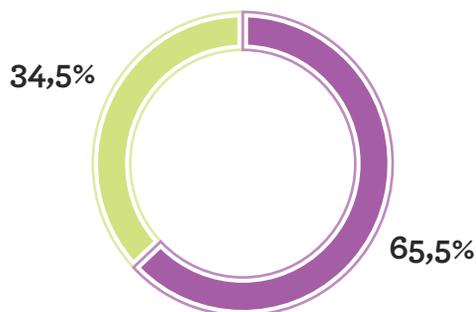
La comunicazione da parte degli operatori risulta semplice e chiara 2017



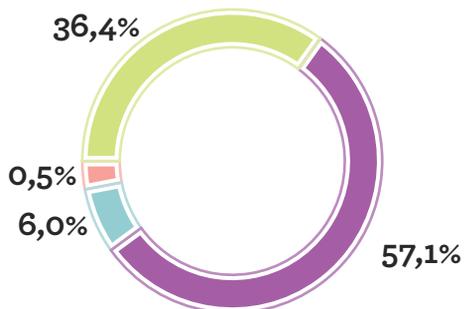
Gli operatori garantiscono puntualità e precisione 2014 - 2016



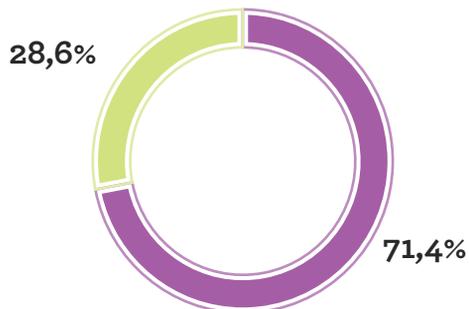
Gli operatori garantiscono puntualità e precisione 2017



Gli operatori mostrano professionalità e competenza 2014 - 2016



Gli operatori mostrano professionalità e competenza 2017



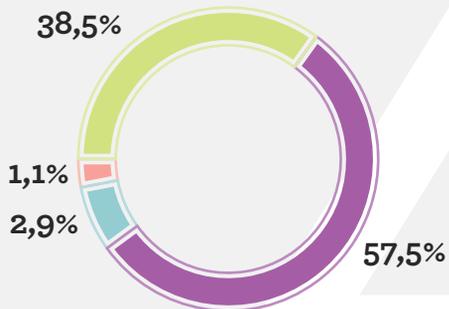
Per niente soddisfatto

Parzialmente soddisfatto

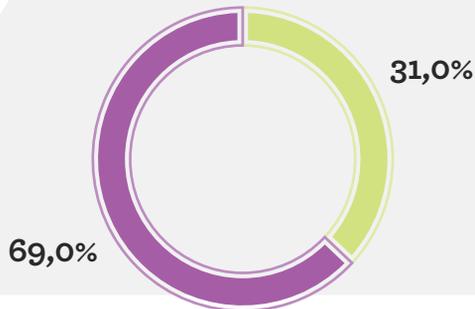
Pienamente soddisfatto

Moltissimo soddisfatto

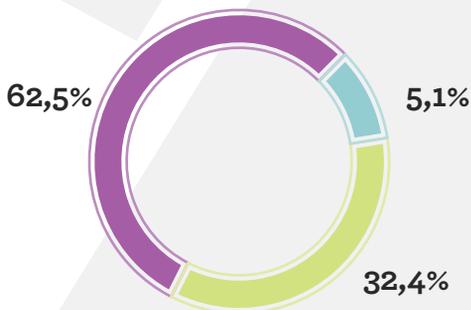
Gli operatori hanno capacità di ascolto nei suoi confronti 2014 - 2016



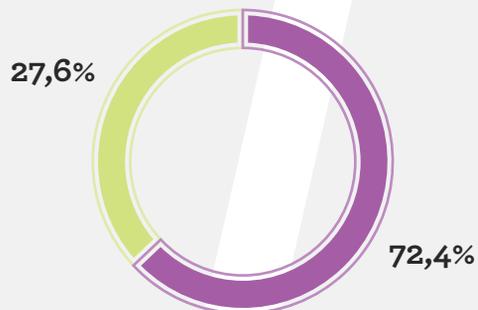
Gli operatori hanno capacità di ascolto nei suoi confronti 2017



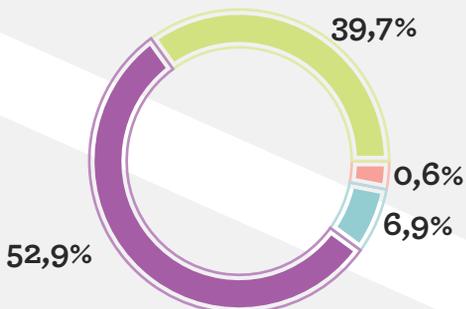
Gli operatori hanno attivato con il suo bambino un rapporto costruttivo 2014 - 2016



Gli operatori hanno attivato con il suo bambino un rapporto costruttivo 2017



Il personale garantisce il rispetto della privacy 2014 - 2016



Il personale garantisce il rispetto della privacy 2017



Per niente soddisfatto

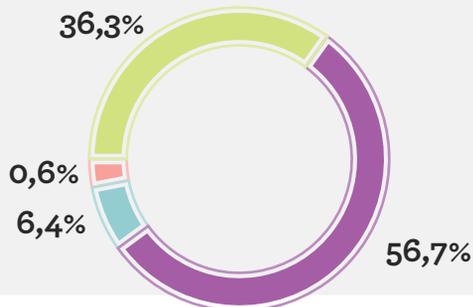
Parzialmente soddisfatto

Pienamente soddisfatto

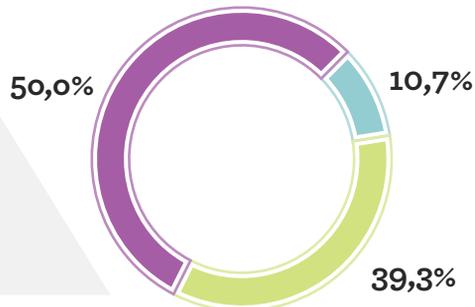
Moltissimo soddisfatto

## Il coinvolgimento percepito dalle famiglie

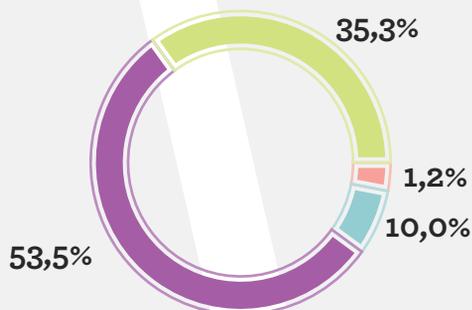
La natura clinica del problema mi è stata adeguatamente spiegata 2014 - 2016



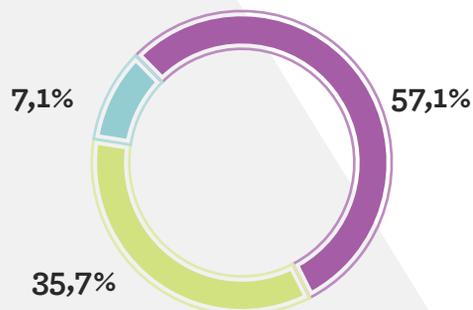
La natura clinica del problema mi è stata adeguatamente spiegata 2017



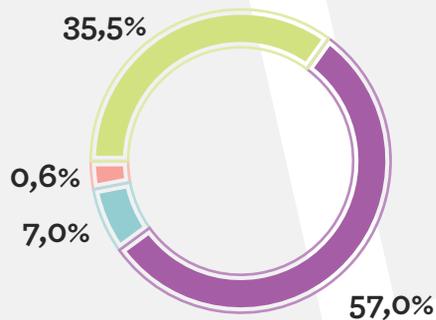
Ho ricevuto tutte le informazioni necessarie sul progetto riabilitativo personalizzato e sugli obiettivi 2014 - 2016



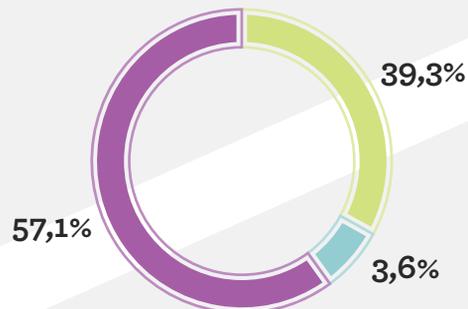
Ho ricevuto tutte le informazioni necessarie sul progetto riabilitativo personalizzato e sugli obiettivi 2017



Ho ricevuto informazioni adeguate riguardanti i risultati ottenuti 2014 - 2016



Ho ricevuto informazioni adeguate riguardanti i risultati ottenuti 2017



Per niente soddisfatto

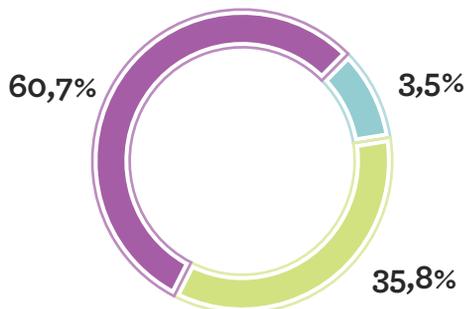
Parzialmente soddisfatto

Pienamente soddisfatto

Moltissimo soddisfatto

## Conclusioni generali

Giudica positivamente la sua esperienza interna al servizio nell'ultimo anno? 2014 - 2016

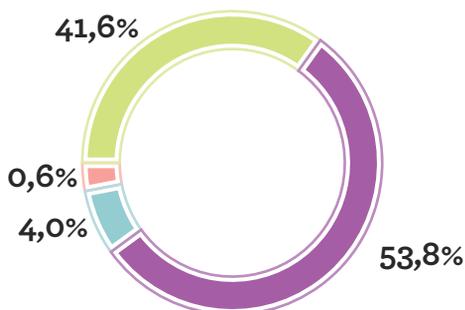


Giudica positivamente la sua esperienza interna al servizio nell'ultimo anno? 2017



Da questi ultimi tre grafici è possibile verificare come la stima sulle aspettative da parte dell'utenza sia collocata su valori elevati, numericamente superiore al 90%, la qual cosa giustifica e premia l'impegno profuso, specialmente con la ricerca di un continuo miglioramento, sia da parte della dirigenza che del personale tutto.

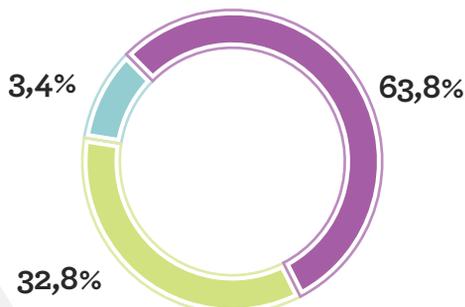
Le sue aspettative sul servizio sono state soddisfatte? 2014 - 2016



Le sue aspettative sul servizio sono state soddisfatte? 2017



Ha potuto maturare fiducia e credibilità nelle azioni sviluppate dal Centro REDULCO? 2014 - 2016



Ha potuto maturare fiducia e credibilità nelle azioni sviluppate dal Centro REDULCO? 2017



Per niente soddisfatto

Parzialmente soddisfatto

Pienamente soddisfatto

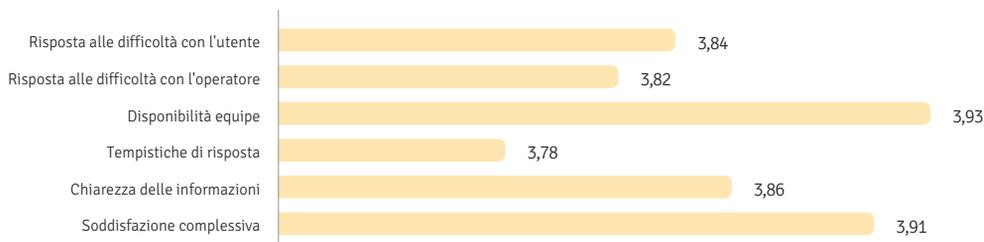
Moltissimo soddisfatto

## SERVIZIO DI “ASSISTENZA AI DISABILI SENSORIALI”

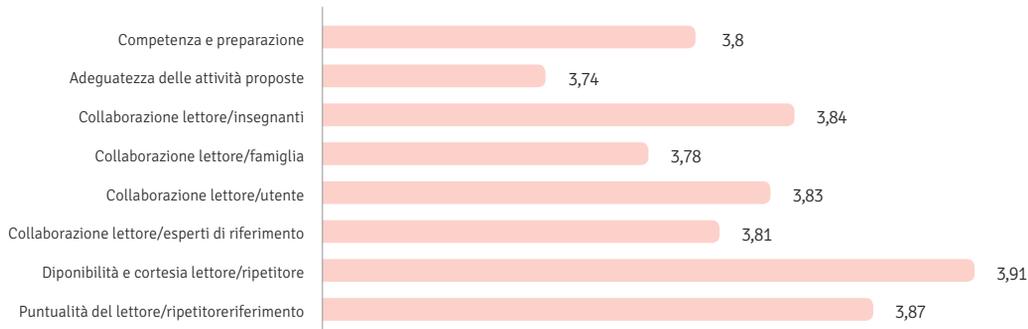
Per l'anno 2017 sono stati somministrati i questionari di valutazione alle famiglie degli utenti del servizio di assistenza ai disabili sensoriali nell'area di Verona. Le domande sono state suddivise in due ambiti:

- > GESTIONE DEL SERVIZIO, in cui viene richiesto un parere in merito al rapporto tra le famiglie che usufruiscono del servizio e l'equipe di lavoro
- > RAPPORTO CON L'OPERATORE (Lettores/Ripetitore) il quale ha un rapporto diretto con l'utente

### Gestione del servizio



### Rapporto con il lettore / ripetitore

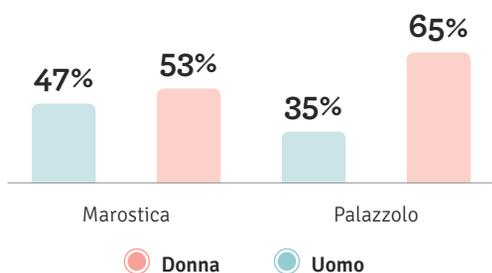


Su una scala da 1 a 4, per entrambe le sezioni, riscontriamo pareri molto positivi. Anche se molto positive, risultano comunque migliorabili le tempistiche di risposta alle richieste delle famiglie da parte dell'equipe e il grado di adeguatezza delle attività proposte dal lettore/ripetitore alle necessità dell'utente.

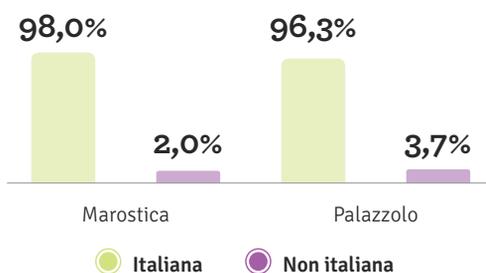
## SERVIZIO “BIBLIOTECHE E ARCHIVI”

Sono stati inviati i questionari di gradimento in modalità sia cartacea che online alle Biblioteche gestite dalla Cooperativa. Di seguito sono stati analizzati i dati ricevuti da 2 differenti Biblioteche: Biblioteca Civica “P. RAGAZZONI” di Marostica (VI) e la Biblioteca Civica “G.U. LANFRANCHI” di Palazzolo sull'Oglio (BS).

### Utenti della biblioteca

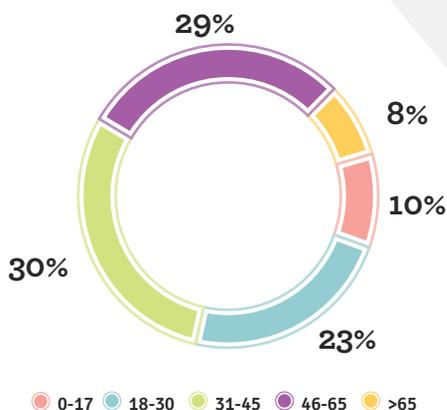


### Cittadinanza

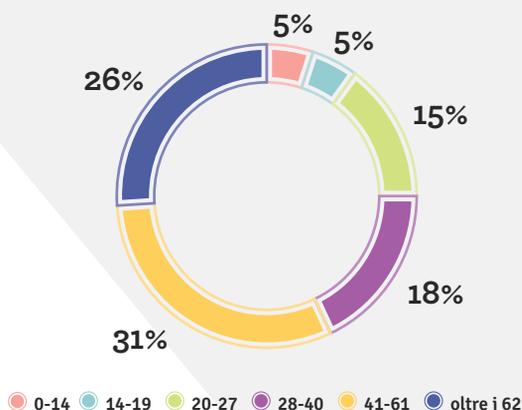


Si nota come ci sia una percentuale maggiore di donne in entrambe le Biblioteche e come la maggior parte dell'utenza sia di cittadinanza italiana.

**Fasce d'età per B. "P. RAGAZZONI"**



**Fasce d'età per B. "G.U. LANFRANCHI"**

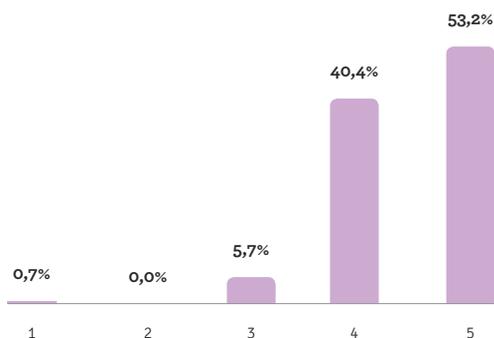


Le fasce d'età prevalenti per la Biblioteca di Marostica (VI) sono quelle 46-65 anni e 31-45 anni, rispettivamente al 29% e al 30%. Per la Biblioteca di Palazzolo sull'Oglio (BS) una buona parte di utenza si aggira fra i 40 e i 60 anni (al 31%) e gli over 60 (26%). Le giovani generazioni (dai 0 ai 30) occupano in totale il 25% del grafico a Palazzolo sull'Oglio e il 33% a Marostica. Complessivamente c'è un buon livello di soddisfazione negli utenti delle due biblioteche:

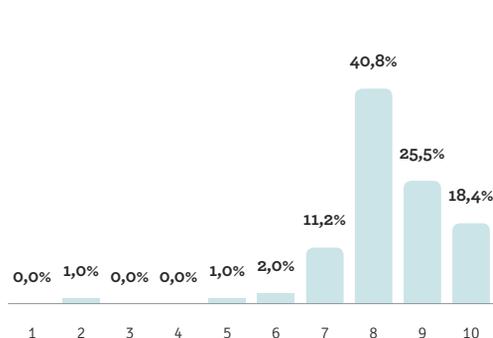
Per la Biblioteca di Marostica "P.RAGAZZONI", su una scala di valori da 1 a 5 prevalgono i punteggi più elevati.

Per la Biblioteca "G.U. LANFRANCHI", su una scala da 1 a 10 abbiamo una maggioranza del 84% di valori superiori al 7.

**Come valuti il servizio in Biblioteca?  
"P. RAGAZZONI"**



**Come valuti il servizio in Biblioteca?  
"G.U. LANFRANCHI"**



La valutazione dei servizi da parte degli utenti è risultata molto positiva per l'anno 2017, la Cooperativa prenderà in considerazione anche quest'anno tutte le proposte di miglioramento pervenute dalle famiglie e dagli utenti e si impegnerà a mantenerne elevata la soddisfazione.

# Sistema di gestione integrato qualità e responsabilità sociale

Riportiamo di seguito un report schematico di quanto registrato e gestito nel corso dell'anno 2017 dal Sistema di Gestione Integrato.

**Audit Interno** **Date:** 13-14 giugno, 25-26-27 luglio, 07 e 15 settembre, 18 ottobre 2017  
**Condotti da:** Dott.ssa Daniela Novelli

**NON CONFORMITÀ RILEVATE:** N° 24 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:** 29 settembre 2017 – 25 ottobre 2017  
**Condotta da:** SGS Italia

**ETICA:**  
**Date:** 29 settembre 2017 – 25 ottobre 2017  
**Condotta da:** SGS Italia

**RILEVATE: N° 0 Non Conformità**  
N° 5 Osservazioni

**RILEVATE: N° 0 non conformità**  
N° 0 Osservazioni e N° 4 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 2017 restano n. 3 Azioni Correttive che saranno chiuse entro Dicembre 2018

**Verifiche** 15/05/2018 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2017

Risultati	Area interessata	Piano di miglioramento	Obiettivo	Esito
	Situazione attuale eventuali criticità			
	<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	 <b>POSITIVO</b> Attraverso l'analisi dei rischi per la qualità sono stati stabiliti degli indicatori che verranno analizzati e inseriti nel bilancio sociale
	<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	 <b>PARZIALMENTE POSITIVO</b> In piattaforma FAD è prevista una video lezione dedicata per tutti i neoassunti ma anche per i lavoratori già in forza
	<b>Sistema della Responsabilità Sociale</b> Non sempre il personale conosce la modulistica dedicata	Migliorare la conoscenza anche attraverso il coinvolgimento maggiore dei coordinatori	Formazione dedicata ai Coordinatori	 <b>POSITIVO</b> Tutti i coordinatori sono stati informati riguardo la presenza e il funzionamento della modulistica dedicata alla SA8000
	<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	 <b>PARZIALMENTE POSITIVO</b> È previsto l'inserimento di una guida all'interno del portale personale di Zucchetti e una formazione per i coordinatori dei servizi. La realizzazione del piano di attività è stata rallentata dalla necessaria formazione del personale stesso sul nuovo software

<p><b>Ufficio Personale - Retribuzione</b> Non sempre risultano chiare le informazioni desunte dalla lettura della busta paga ed il meccanismo di calcolo delle ferie</p>	<p>Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga e il calcolo delle proprie ferie</p>	<p>Formazione di buona parte del personale</p>	<p> <b>POSITIVO</b> È stata avviata una nuova piattaforma per la formazione continua dei dipendenti che coprirà l'area sicurezza e salute, gli aggiornamenti relativi ad ogni mansione e la formazione relativa ai sistemi di gestione, privacy e responsabilità amministrativa</p>
<p><b>Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione</b> La formazione è attualmente concentrata sulla formazione in materia di Sicurezza sul Lavoro</p>	<p>Proseguire il percorso intrapreso eventualmente anche con l'utilizzo dei nuovi sistemi di formazione a distanza presenti sul mercato</p>	<p>Formazione di buona parte del personale</p>	<p> <b>POSITIVO</b> È stata avviata una nuova piattaforma per la formazione continua dei dipendenti che coprirà l'area sicurezza e salute, gli aggiornamenti relativi ad ogni mansione e la formazione relativa ai sistemi di gestione, privacy e responsabilità amministrativa</p>
<p><b>Soddisfazione dei clienti</b> Non ancora avviata analisi di customer satisfaction</p>	<p>Accanto alla consueta analisi di customer valutare anche la soddisfazione degli utenti</p>	<p>Predisporre un questionario da sottoporre agli utenti Continuare con somministrazione regolare di customer satisfaction</p>	<p> <b>POSITIVO</b> È stata effettuata la Customer Satisfaction, come si evince dal presente riesame la soddisfazione degli utenti viene effettuata su servizi di intera gestione (RSS Mira)</p>

## CENTRO REDULCO

<p><b>Processo diagnostico riabilitativo</b></p>	<p>Definizione e costruzione del sistema informativo per la fruibilità nel documento di progetto riabilitativo</p>	<p> In progresso</p>
<p><b>Formazione continua</b></p>	<p>Conoscenza ed applicazione Piano Qualità mediante eventi formativi, retraining e/o condivisione in azienda</p>	<p></p>
<p><b>Misurazioni</b></p>	<p>Adozione di azioni correttive adeguate al miglioramento della comunicazione con il cliente utente</p>	<p></p>
<p><b>Valutazione della performance del sistema</b></p>	<p>Miglioramento ai questionari di valutazione della soddisfazione del cliente insegnante</p>	<p></p>
<p><b>Formazione</b></p>	<p>Applicazione di modifiche alle check list e calibrazione del sistema di misura</p>	<p></p>
<p><b>Formazione</b></p>	<p>Diffusione disposizioni di servizio adeguate per poter costituire in tempi congruenti la base dati. Produzione e distribuzione annuale del DFI al personale per tenere sotto controllo il debito formativo</p>	<p></p>

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

# 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 2017 dal Sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro secondo la norma OHSAS18001:2007 e ambiente secondo la norma ISO14001:2004 (nell'anno 2018 è previsto poi il passaggio alla normativa ISO14001:2015).

**Audit Interno** 7 Audit svolti secondo il Programma di Audit 2017 e 2 non svolti per incertezza di continuità del servizio.  
**Condotti da:** Dott. Gianni Fabris e Ing. Mario Iesurum

**NON CONFORMITÀ RILEVATE:** n° 0 Non conformità - n° 8 Osservazioni e n° 4 Opportunità di miglioramento

**ESITO QUASI POSITIVO:** Parte delle Osservazioni e dei rilievi sono in fase di gestione da parte dell'organizzazione

<b>Audit Esterni</b>	<b>SICUREZZA:</b>	<b>AMBIENTE:</b>
	<b>Date:</b> 23-24 Maggio 2017 <b>Condotta da:</b> SGS Italia	<b>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

**Non Conformità** **NON CONFORMITÀ RILEVATE:** n° 0 Non conformità - n° 6 Osservazioni- n° 6 Opportunità di Miglioramento

**ESITO POSITIVO:** Le NC e le Osservazioni sono state tutte gestite.

**Verifiche** 14 Maggio 2018 Riesame della Direzione SGSSL&A anno 2017

**Risultati(\*)** 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:**

- > Le osservazioni emerse durante il precedente Audit esterno sono state in gran parte gestite;
- > 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 e l'informativa in merito alle vaccinazioni (per le mansioni d'interesse);
- > Addetti alle emergenze: il MC continua ad esprimere il suo parere per il personale inserito 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 Ambientale - SGSSL = Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di lavoro

Abbiamo definito 7 indicatori quantitativi e misurabili, a cui sono assegnati valori definiti positivi o negativi al realizzarsi o meno degli obiettivi prefissati. La somma di tali indici rappresenta un valore numerico di performance di cui abbiamo fissato un minimo di 100 per il raggiungimento degli obiettivi e un massimo ottenibile di 150, che definisce un alto livello di performance ottenuta.

Si riportano gli indici definiti e i valori di performance ottenuti:

ARGOMENTI	INDICE	DATI AL 05/05/2017	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 IF1	Ore formazione/ totale lavoratori	14,8	10
5. Rispetto del piano della formazione I <sub>FZ</sub>	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	3%	20
6. Segnalazioni a enti e comuni I <sub>SEG</sub>	n° risposte affermatrice ricevute (6 mesi + 6 mesi) / n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	50%	20
7. Segnalazioni dei dipendenti I <sub>AC/AP</sub>	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	33%	0
			<b>130</b>

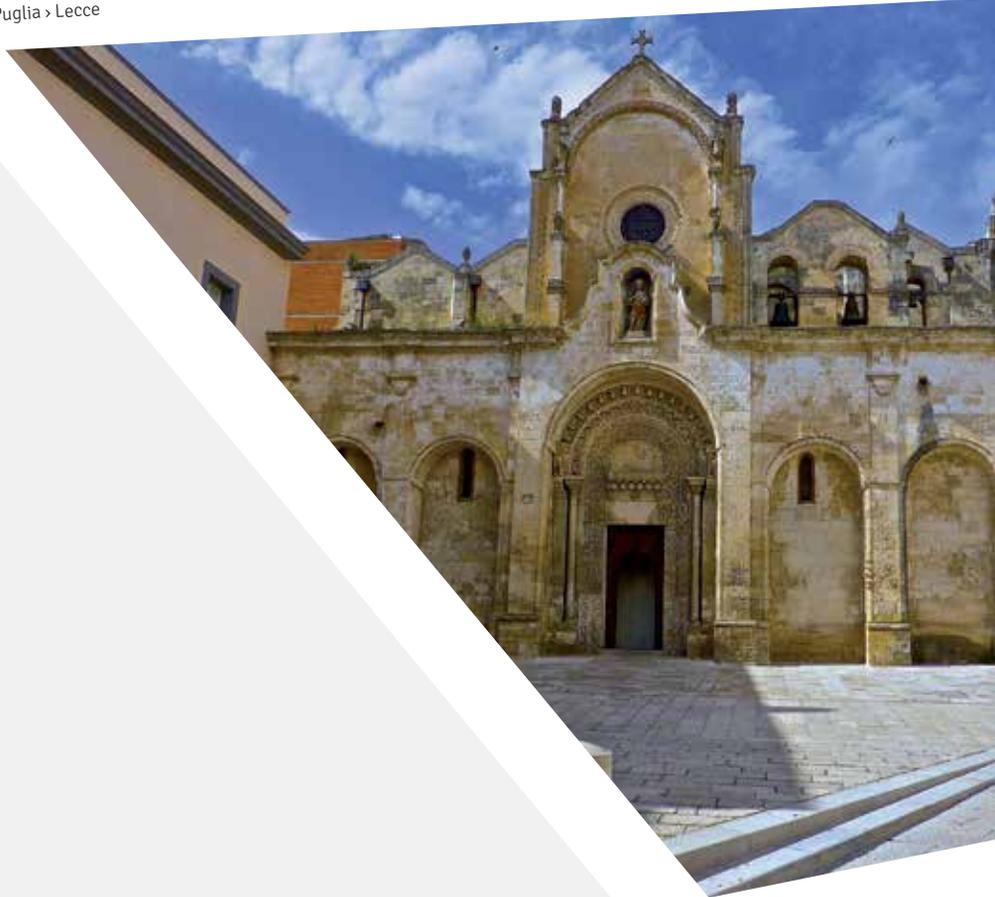
Anche quest'anno il dato più significativo è l'indice IF1 ovvero le ore pro-capite svolte in materia di salute e sicurezza durante l'anno; nell'anno 2016 non abbiamo raggiunto le 3 ore a lavoratore nel 2017 invece abbiamo aumentato notevolmente l'indice e ci siamo riassettati al punteggio positivo del 2015. Tutti i valori sono sicuramente migliorabili, soprattutto per quanto riguarda le segnalazioni dei lavoratori che ogni anno cerchiamo di sensibilizzare.

	2017	2016	2015
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 15/05/2017</b>	<b>130</b>	<b>120</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.

# 05 Sistema ambiente

Puglia > Lecce





96

Le reti e il territorio

99

Gli interventi

104

I risultati



# Sistema ambiente

## *Le reti e il territorio*

L'attività della Cooperativa Socioculturale va ad incidere anche sul sistema ambiente, non riguarda infatti solo le relazioni commerciali e le attività che vengono svolte quotidianamente con il lavoro di tutti ma anche l'ambiente circostante. Viene aggiornata annualmente 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 per fissare gli obiettivi di miglioramento per il nuovo anno in base ad una valutazione degli impatti ambientali più significativi.

### **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 utilizza acqua in quantità limitate e ad uso esclusivamente igienico. Quest'anno con l'apertura delle Residenze Sociosanitarie il consumo è aumentato a causa dei lavaggi effettuati presso le strutture, ma anche per questo servizio vengono svolte attività di rilevazione e controllo dei consumi d'acqua.
- **CARTA:** viene utilizzata principalmente carta bianca in formato A3 e A4 per stampe e fotocopie e materiali stampati da tipografie. La maggior parte dei fornitori scelti sono certificati ISO14001. 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 operativa di Mira (Venezia) specifichiamo che il riscaldamento è ottenuto invece tramite utilizzo del sistema a pompe di calore.

Sono utilizzati invece gasolio e benzina per alimentare le auto aziendali fornite in diversi servizi soprattutto per l'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 INDIRETTI

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

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

## La presenza nel territorio

Anche nel corso del 2017 ci siamo impegnati 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 2017 sono state elargite **erogazioni liberali per un valore di € 13.355,00**. Tra i beneficiari di tali erogazioni vi sono principalmente Associazioni e Enti che operano soprattutto in campo umanitario e sociale. Ricordiamo a tale proposito i contributi alle associazioni del territorio veneziano e non solo che promuovono la vita culturale locale e che supportano diverse situazioni di disagio e difficoltà sociali. Tra le associazioni alle quali sono state concesse erogazioni liberali nel 2017 menzioniamo: Scuola Grande dei Carmini, Comitato “Sei di Oriago se..”, Istituto S. Maria della Pietà di Venezia, Gruppo Sgrafamasegni, Associazione Arte e Cultura e Storia nel territorio, Associazione Culturale Live Arts Cultures. 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.

## IMPEGNO DEL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

Per quanto riguarda l'impegno del Settore Educativo Culturale a gestire servizi che abbiano ricadute nel territorio, ricordiamo il grande successo di pubblico e visitatori che continua a riscuotere la **Rocca e il Castello Sanvitale di Fontanellato (PR)**, dove anche nel 2017 abbiamo svolto numerosi eventi per coinvolgere il territorio e le famiglie. Tra quelli che hanno ricevuto la maggiore partecipazione di pubblico (sia adulti che bambini), citiamo 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. Sono proseguite anche per l'anno 2017 le attività e i laboratori presso le biblioteche e i diversi comuni con cui collaboriamo.

**Analizziamo ora nel dettaglio alcuni appalti / servizi in gestione alla Cooperativa nell'anno 2017 che testimoniano l'impegno di Socioculturale nell'operare nel territorio e per il territorio.**

➤ **Musei Civici di Treviso - L. Bailo e S. Caterina:** nel corso dell'anno 2017 non ci siamo solamente occupati dei servizi di biglietteria presso i musei Bailo e S. Caterina di Treviso, il Comune ha inoltre chiesto la nostra collaborazione per la gestione del servizio di biglietteria in occasione di mostre temporanee presso Cà da Noal - Casa Robegan e Palazzo dei Trecento. In particolare abbiamo prestato la nostra **collaborazione alle seguenti mostre:** KAIROS Terre Metamorfiche, CLAUDIO MASSINI "Il Corpo della Pittura", SOULS - ANIME: Omar Galliani in mostra.

Durante il periodo estivo - da giugno a settembre 2017 - abbiamo collaborato in occasione delle proposte serali estive dei Musei Civici di Treviso dedicate alla scoperta del patrimonio artistico, archeologico e culturale cittadino (Sere

d'Estate). Oltre ai tradizionali appuntamenti con i tesori di Santa Caterina e del Museo Bailo, nel 2017 il programma ha previsto anche due grandi novità ossia i percorsi tematici con le bellezze architettoniche e decorative di Palazzo Trecento e con un viaggio nell'affascinante mondo del poema cavalleresco cantato da Ariosto e Tasso, attraverso i preziosi volumi della biblioteca civica.

➤ **Biblioteche Treviso / sorveglianza S. Caterina:** a giugno 2017 ci siamo riconfermati l'appalto relativo alla "Gestione dei servizi connessi all'apertura delle Biblioteche e Sorveglianza Musei Civici di Treviso". Una delle novità più importanti di questo appalto ha riguardato il cambio di sede della Biblioteca dei Ragazzi intitolata ad Enzo Demattè (una tra le più longeve biblioteche pubbliche per l'infanzia d'Italia) che dall'11 novembre 2017 si è spostata dalla sede di Borgo Cavour a Palazzo Rinaldi. Nella nuova sede la biblioteca ha raddoppiato i suoi spazi: il piano terra è riservato alla prima infanzia con spazi di gioco, area per gattinare, area "baby pit stop", mentre il primo piano è dedicato ai ragazzi più grandi che possono concentrarsi sulle letture di nuove proposte e grandi classici. Presso la sede, il nostro personale si occupa non solo delle attività di front e back office ma **collabora fattivamente con il personale comunale alla pianificazione e realizzazione di attività didattiche per le scolaresche**, come visite guidate oltre a letture animate e laboratori per tutti i target di riferimento.

➤ **Biblioteca di Flero (BS):** dal mese di settembre 2017 abbiamo avviato l'appalto di "Gestione globale della biblioteca comunale di Flero (BS)" che ci ha visti **subito impegnati nell'organizzazione, promozione e realizzazione di diverse attività culturali** quali:  
> corso di teatro per i bambini della scuola primaria dal titolo: "Laboratorio di espressione corporea e improvvisazione

teatrale", in collaborazione con l'attrice e regista Emanuela Sabatelli e con il formatore Roberto Guarneri. Il corso ha visto la partecipazione di ben 21 bambini del territorio che da ottobre 2017 e per 8 mesi si sono avvicinati al teatro attraverso il gioco ed esercizi di improvvisazione teatrale dando libero sfogo alla loro fantasia e amplificando il loro sentire emotivo aiutandoli ad emergere e a mostrarsi con libertà. Il corso si è concluso con una rappresentazione finale.

- › scuola di teatro per ragazzi con il regista Pietro Arrigoni, finalizzato a coinvolgere i ragazzi in un progetto comunicativo che privilegia l'uso dei codici verbali. Il corso si è concluso con lo spettacolo teatrale "la guerra dei bottoni", romanzo che ha per protagonisti giovani ragazzi impegnati in una lotta "all'ultimo bottone" per salvare l'onore di Villalunga e Villarossa, tranquilli paesini divisi da un odio secolare.
- › corso di recitazione per adulti dal titolo "Il teatro come luogo dove l'invisibile si rende visibile", diretto dall'attrice e regista Emanuela Sabatelli e dal formatore Roberto Guarneri. I partecipanti hanno potuto approfondire e sviluppare gli strumenti espressivi quali la gestualità, la parola e le proprie emozioni.
- › corsi di lingua inglese per bambini della scuola primaria.

## IMPEGNO SOCIALE

Nel 2017 oltre a sostenere quelle associazioni che attraverso la vendita di biglietti teatrali raccolgono fondi per la ricerca di cure per malattie congenite e aiuti a favore delle case alloggio e case per handicap e anziani, segnaliamo che Socioculturale si è impegnata attivamente nella realizzazione del progetto nazionale di formazione sindacale per Assistenti Famigliari, le cosiddette "badanti". Tale progetto voluto da Filcams CGIL e finanziato da Cassa Colf, mira a ri-professionalizzare le Assistenti Famigliari già inserite nel mondo del lavoro domestico con programmi di formazione d'aula della durata della durata complessiva di circa 40 ore.

## *Gli interventi*

### Il Settore Educativo Culturale

Contributo a cura del Responsabile e delle coordinatrici del Settore Educativo Culturale

Il Settore Educativo Culturale anche durante l'anno 2017 è riuscito a consolidare la propria presenza nelle regioni ove era già presente e garantire quei servizi rivolti al pubblico e all'utenza di ogni età. Musei, biblioteche, cinema, eventi culturali, laboratori didattici e visite guidate sono state le attività che il settore ha garantito grazie alla capacità e alla bravura di tutti gli operatori.

Nuove acquisizioni hanno dimostrato che la strada intrapresa oramai da anni è risultata essere quella corretta e riuscire ad integrarsi in regioni d'Italia che all'inizio potevano apparire "difficili" per la scarsa conoscenza del territorio, è stato per noi una dimostrazione di intraprendenza e solida organizzazione. Le risorse, sia interne al settore sia all'interno dei cantieri operativi, hanno partecipato a molteplici percorsi formativi ove la crescita e lo sviluppo di nuove tecnologie e conoscenze ha portato a una capacità rivolta al **problem solving** riuscendo poi a muoversi in maniera autonoma.

**Seguono ora una serie di approfondimenti relativi ad alcuni servizi in particolare che hanno avuto un particolare rilievo nell'anno 2017 per il Settore Educativo Culturale della Cooperativa.**

## Servizi bibliotecari in Veneto e Lombardia – laboratori didattici

Il 2017 ha visto l'avvio di un nuovo appalto: Socioculturale infatti, sul finire del 2016 si è aggiudicata la gara della prima esternalizzazione dei **servizi bibliotecari di Marostica (VI)**. La gestione è partita da gennaio 2017 e durerà fino a febbraio 2019. La realtà culturale marosticense è sicuramente viva e sfaccettata: il contributo della Cooperativa, infatti, va ben oltre la semplice esecuzione delle mere operazioni di prestito e sorveglianza dei locali: il capitolato prevede anche l'ideazione, la pianificazione e la costante cura della promozione della lettura e della comunicazione. Nel corso dell'anno si sono avviate numerosissime attività che hanno coinvolto la comunità intera. Solo per menzionare alcune iniziative vi sono stati laboratori di lettura e di arte dedicati agli utenti più giovani, corsi di formazione per adulti e insegnanti, mercatini del libro, flash book mob nella Piazza degli Scacchi in occasione della Giornata internazionale del libro e del diritto d'autore, visite guidate al Castello, open night nel giardino della biblioteca durante l'estate con reading e concerti.

Rimanendo nel territorio del vicentino, un doveroso accenno anche alla vincita della gestione dei **servizi bibliotecari di Cassola (VI)** da marzo 2017.

A marzo 2017 Socioculturale ha vinto due importanti gare sul territorio bresciano: i **servizi bibliotecari di Rudiano e Palazzolo sull'Oglio**. Quest'ultimo, oltre alla Civica "G. U. Lanfranchi", comprende anche il Centro Operativo di tutto il Sistema Bibliotecario Ovest Bresciano. Su Palazzolo, la Cooperativa ha dato un fondamentale slancio alle proposte culturali rivolte ai bambini, dando continuità a rassegne legate alla lettura ad alta voce. Non solo: in stretta collaborazione con l'assessorato ci si è mossi anche al di fuori della biblioteca, fornendo supporto progettuale per eventi legati a Villa Lanfranchi. Grazie al team inserito presso il Centro Operativo, si è stati in grado di confezionare un Festival di oltre due mesi, itinerante, in tutte le biblioteche del Sistema, incentrato sulla tematica del Nord Europa. A

Rudiano l'attenzione è stata prevalentemente indirizzata alla comunicazione, con la creazione di segnalibri brandizzati e la realizzazione grafica di flyer e volantini circa le attività svolte.

Nel corso del 2017 si è consolidata la collaborazione con la **Fondazione Ca' Foscari**, per la quale, già nel 2016 Socioculturale aveva fornito i servizi di sorveglianza presso gli spazi espositivi per la mostra "Il mondo di Han Meilin". Nel 2017 si è presentata la nuova opportunità di replicare il servizio durante l'esposizione temporanea "Valery Koshlyakov Non smettiamo di costruire l'utopia" curata da Danilo Eccher. La sinergia è tuttora in essere per le mostre organizzate anche nel 2018.

## Servizi bibliotecari in Sardegna

L'anno 2017 ha visto una presenza sempre più articolata di Socioculturale anche in Sardegna, Regione dove la Cooperativa ha iniziato il percorso lavorativo nel 2015, aggiudicandosi importanti appalti nell'ambito del settore educativo culturale. Ciò ha rappresentato il raggiungimento di un importante obiettivo, nonostante una certa difficoltà a mantenere la continuità a causa della brevità degli appalti, ma grazie ad un costante impegno la presenza nel territorio si è mantenuta con consistenti incrementi.

Segnaliamo le seguenti riconferme:

- > rinnovo della gestione dei Servizi Bibliotecari della città Metropolitana di Cagliari (Biblioteca "E.Lussu" – Centro Regionale Documentazione Biblioteche per Ragazzi – Biblioteca Scienze Sociali – Biblioteca Ragazzi – Deposito Via dei Valenzani – Teatrino Parco Monte Claro);
- > seconda aggiudicazione per il Sistema Territoriale del Sarrabus Gerrei (12 biblioteche dislocate in altrettanti comuni di quel territorio),
- > ri-aggiudicazione delle biblioteche monoposto di Villasor, Villasalto e Sant'Anna Arresi,
- > ri-aggiudicazione delle Biblioteche del Sistema urbano di Selargius.

Accanto alle riconferme vi sono poi nuove

acquisizioni, come l'avvio a giugno 2017 del Sistema Bibliotecario Joyce Lussu con 16 biblioteche, dislocate in un territorio che abbraccia il Medio Campidano e la Trexenta, sempre nella Provincia di Cagliari. L'atteggiamento dei lavoratori è di massima collaborazione, sebbene nei nuovi appalti si osservi sempre una nota di diffidenza, che svanisce nel tempo stretto necessario a constatare la serietà di Socioculturale e il metodo di lavoro, improntato generalmente sul rispetto dell'assetto lavorativo ereditato e l'apporto di innovazione basato sulla risoluzione dei problemi e delle difficoltà rilevate, facendo un gioco di squadra condiviso e cercando di creare un unico spirito comune tra tutti. Ciò ha rappresentato un segnale e un traguardo importante che le stesse Stazioni Appaltanti hanno apprezzato.

Molteplici le attività realizzate in sede d'appalto: per i Servizi Bibliotecari della Città Metropolitana di Cagliari si conferma la partecipazione nella conduzione del gruppo di lavoro per la creazione del calendario Nati per Leggere e Nati per la musica in Sardegna (2016 e 2017) e presentazione dello stesso. Segnaliamo poi la partecipazione dei nostri operatori alla "Fiera del libro per ragazzi" di Bologna, a Fiere ed Eventi richiesti all'Amministrazione da altri Enti o Associazioni quali il Festival dell'Isola delle Storie di Gavoi (NU), rassegna letteraria a livello internazionale; Festival BaB (Bimbi a Bordo) di Guspini (SS) (2016-2017) dove sono stati proposti laboratori a cura delle nostre operatrici e al Festival delle Scienze.

Per il suddetto e per tutti gli altri servizi in Sardegna Socioculturale ha garantito:

- > allestimento mostre bibliografiche;
- > promozione della lettura e laboratori di animazione alla lettura o direttamente eseguiti dai nostri operatori;
- > attività di monitoraggio dei siti internet dei servizi bibliotecari e pubblicazione delle varie attività;
- > cura, nelle varie sedi, dell'iter bibliografico dall'acquisto del libro all'ingresso del libro in biblioteca, alla catalogazione e collocamento a scaffale;

- > relazioni a cadenza trimestrale delle varie attività delle biblioteche e statistiche su accessi, iscrizioni, prestiti;
- > apertura straordinaria delle sedi in occasione di "Monumenti Aperti" (Selargius e Villasor) proposto all'Amministrazione;
- > Promozione del progetto Nati per Leggere e Nati per la musica in Sardegna (2016 e 2017) in gran parte delle Biblioteche gestite;
- > Attivazione del prestito intersistemico.

### **Inaugurato nel 2017 il MuCa - Museo della Cantieristica di Monfalcone (GO)**

Inaugurato sabato 17 giugno 2017 si tratta dell'unico Museo italiano dedicato alla cantieristica: a due passi dallo stabilimento ancora attivo di Fincantieri, il MuCa racconta la genesi e lo sviluppo del cantiere navale e del villaggio operaio di Panzano, sorto attorno alla grande fabbrica su iniziativa dei fondatori, i fratelli Callisto e Alberto Cosulich.

Attraverso testimonianze e documenti illustra i cambiamenti occorsi in oltre un secolo di storia che hanno plasmato la fisionomia del territorio e del tessuto sociale di Monfalcone, utilizzando un linguaggio contemporaneo e servendosi delle più moderne tecnologie multimediali.

Tecnologia e multimedialità permettono al Museo di raccontarsi a partire dalla storia del territorio, passando per le tecniche costruttive fino al design navale e ad un'importante collezione di arte (Mušič, Mascherini, Timmel). Grazie agli innovativi sistemi multimediali utilizzati, i visitatori sono accompagnati in una realtà immersiva, caratterizzata da un tunnel sensoriale, un simulatore di gru e altre postazioni di realtà aumentata e ricostruzione 3D, che rendono interessante il percorso per visitatori di tutte le età.

Il personale di Socioculturale gestisce la biglietteria, il bookshop, la didattica per le scuole e le visite guidate per adulti e bambini. Gli operatori del MuCa guidano le classi alla scoperta del Museo scegliendo i percorsi più adatti per ogni richiesta. I laboratori didattici sono pensati affinché i bambini e i ragazzi svolgano una breve visita al Museo seguita da attività in prima persona all'interno di un

percorso specifico. Sono previsti laboratori artistici di pittura, riciclaggio, ricamo, letture animate e giochi di ruolo per scoprire la storia del Cantiere di Monfalcone e del Villaggio operaio di Panzano. Grande successo hanno sempre le visite in combinata Museo + Fincantieri dove con un biglietto unico si può accedere al Museo per una breve visita e allo stabilimento Fincantieri.

## Crescere come Centro, accompagnando passo passo la crescita dei nostri utenti

**Intervento a cura di: Sara Di Stefano, Sara Viti, Claudio Rossi, Marta Pliocenco, Valentina Sartoris**  
**Centro Redulco - Genova.**

Come lo scorso anno il trend del Servizio si è mantenuto a livelli di eccellenza.

L'attività in regime accreditato ha registrato **31.500 interventi individuali** svolti durante l'anno 2017, con una media di 650 accessi settimanali. I bambini seguono progetti individualizzati programmati e condivisi con il SSN.

In seguito alla presa in carico, l'utente usufruisce contestualmente di servizi (consulenze, incontri con lo staff riabilitativo ed il Direttore Medico) che sostengono le famiglie ad affrontare, con maggiore serenità, le funzioni educative del quotidiano; viene inoltre mantenuto un proficuo dialogo con gli operatori scolastici e/o con altre figure educative del bambino al fine di contestualizzare in modo efficace gli obiettivi riabilitativi prefissati.

L'evoluzione delle norme sui disturbi di apprendimento, la maggiore attenzione clinica riservata ai disturbi che compromettono il percorso scolastico di bambini e adolescenti, rende il nostro Centro una presenza sempre più forte nella vita dei nostri utenti, anche al di fuori dell'orario di terapia.

Numerose famiglie richiedono consulenza in relazione alla normativa scolastica che tutela minori e non in materia di DSA e BES, ponendo particolare attenzione al D.Lgs. 66/2017 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità" e D.Lgs 62/2017 "Norme in materia di valutazione e certificazione delle competenze nel primo ciclo ed esami di Stato".

Il Centro REDULCO è inserito nell' **"Elenco delle strutture accreditate in possesso dei requisiti richiesti dalla DGR 1047/2011 e ss.mm.ii. per operare nel campo dei disturbi specifici di apprendimento (DSA) con funzioni diagnostiche e consulenziali nei confronti della scuola"**. DECRETO Regionale N. 3282 del 21/10/2014.

Si pone anche attenzione e supporto alle famiglie con bambini e ragazzi che frequentano la scuola di ogni ordine e grado, valutando la progettazione del PEI semplificato e differenziato, contemplando le vigenti norme giuridiche ed analizzando l'impatto sul percorso di vita dello studente al termine del percorso scolastico (rilascio del diploma e/o rilascio dell'attestato).

Inoltre, citando la celebre frase di Seneca "non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare", forniamo consulenza ed orientamento scolastico rivolto ai ragazzi della Scuola Secondaria di I Grado, al fine di aiutarli nell'individuare il percorso di studi più consono alle loro attitudini.

Nel corso dell'anno 2017 si è registrato un **incremento dell'attività privata**: nello specifico sono stati erogati **1494 trattamenti**, abbiamo soddisfatto 49 accessi per diagnostica, 21 accessi per visita specialistica e rilasciato 106 relazioni sanitarie.

Di riconosciuta qualità sono le nostre relazioni esplicative del profilo di funzionamento dell'utente, formulate con l'ausilio di batterie testologiche standardizzate e quindi conformi con le linee guida condivise dalla comunità scientifica mondiale. Vengono redatte valutando il profilo emerso per individuare abilità e difficoltà del bambino e/o ragazzo e corredate da consigli operativi personalizzati al fine di orientare scuola e famiglia all'utilizzo di strategie efficaci.

### **Collaborazione con Università per attività di tirocinio pre e post laurea, laurea magistrale e master:**

Ma il rapporto stretto che c'è tra REDULCO e il mondo della formazione, non si limita alla scuola dell'obbligo e ai nostri utenti. REDULCO ambisce a essere un centro di eccellenza sul piano nazionale, e per questo collabora con le università, i loro studenti e i loro ricercatori, perché da questo scambio se ne ricavi una crescita complessiva della qualità del servizio. Nel 2017 sono state rinnovate e/o attivate nuove convenzioni con atenei del territorio; di seguito menzioniamo le più rilevanti:

- Università di Genova, Dipartimento di Scienze della Formazione (tirocinio curriculare in ambito pedagogico)
- Università di Genova, Dipartimento di Scienze Mediche e Farmaceutiche (tirocinio curriculare del C.d.L in Neuro e psicomotricità dell'Età Evolutiva)
- Università di Genova, Dipartimento di Scienze Mediche e Farmaceutiche (tirocinio curriculare del C.d.L in Logopedia)
- Università di Genova, Dipartimento di Scienze della Formazione (tirocinio curriculare in ambito psicologico)
- Università di Pavia (tirocinio post-laurea per il conseguimento della Laurea Magistrale in ambito psicologico)
- Università Privata LUMSA di Roma, Il Consorzio Universitario Humanitas (tirocinio curricolare per un master universitario di 1° livello).

Sono state inoltre erogate a 35 studenti universitari un totale di 4239 ore di formazione da parte del nostro personale specializzato nelle seguenti aree professionalizzanti:

- **Università di Genova, Dipartimento di Medicina e Chirurgia**
  - 10 studenti del corso di Laurea in Neuropsicomotricità per un totale di 1047 ore frequentate
  - 1 studente del corso di Laurea in Educatori in ambito sanitario per un totale di 626 ore
  - 17 studenti del corso di Laurea in Logopedia per un totale di 366 ore

- **Università di Genova, Dipartimento di Scienze della Formazione**

- 1 studente del corso di Laurea in Psicologia per un totale di 300 ore
- 1 studente del corso di Laurea in Pedagogia per un totale di 150 ore

- **Università di Genova, Dipartimento di Giurisprudenza**

- 2 studenti del corso di Laurea in Servizi Sociali per un totale di 350 ore

- **Università di Pavia, Dipartimento di Scienze della Formazione**

- 2 studenti del corso di Laurea in Psicologia per un totale di 1000 ore

- **Università di Pavia, Master di II livello in "Esperto in disturbi dell'apprendimento e difficoltà scolastiche"**

- 1 studente per un totale di 400 ore.

Tutto il Personale riabilitativo, 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 con la qualifica di "Guide di tirocinio" e, per tale impegno, sono stati riconosciuti ai tutor i previsti crediti ECM.

### **FORMAZIONE ECM**

La formazione e specializzazione dei nostri terapeuti è la diretta conseguenza di questa modalità di sviluppo basato essenzialmente sull'accrescimento delle nostre competenze. Infatti, come di consueto Socioculturale ha promosso percorsi di formazione, con assolvimento dei Crediti Formativi ECM, per il Personale del Centro REDULCO; tali percorsi hanno abbracciato argomenti relativi al SGSS e temi riabilitativi professionalizzanti; di seguito gli eventi formativi svolti nel corso del 2017:

- BLS-D retraining per tutti gli operatori
- BLS-D Base per i neo assunti
- Imitazione gestuale, vocale e comunicazione spontanea: insegnare a bambini con disturbi dello spettro autistico o altri disturbi dello sviluppo

- > I disturbi specifici dell'apprendimento secondo un'ottica neuroevolutiva: il farsi e il disfarsi delle comorbilità
- > Il disturbo da Deficit dell'Attenzione e Iperattività: dalla diagnosi all'intervento multimodale
- > Sistema di Gestione Sicurezza e Salute: formazione generale e specifica.
- > Il ruolo della protezione dei dati personali e le novità in ambito sanitario
- > Il Sistema di Gestione Integrato della Qualità: la Norma ISO 9001:2008 (ed i contenuti del Piano della Qualità REDULCO), SA 8000, ISO 14001, BS OHSAS 18001: indicazioni operative.

Il nostro impegno è da sempre volto a perseguire qualità, tempestività e adeguatezza delle prestazioni rese, in favore dell'utente e del SSN nel suo complesso. Tanto nell'attività in accreditamento, quanto a quella in regime privato, è il bisogno sanitario il cuore di ogni attività, azione e scelta professionale di REDULCO.

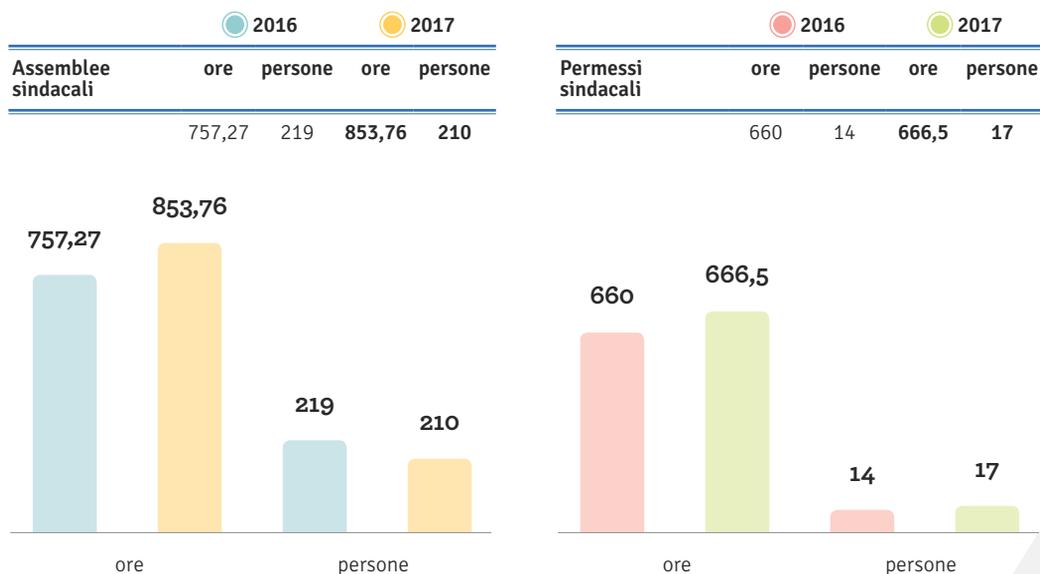
## I risultati

### Il Clima Sindacale

In generale nell'anno 2017 i rapporti con le associazioni e i rappresentanti sindacali si sono mantenuti buoni, con l'obiettivo comune di tutelare i diritti dei lavoratori garantendo rapporti lavorativi chiari e definiti con tutto il personale della Cooperativa.

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

#### Partecipazione sindacale



## Analisi Ambientale

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

### Consumi di ACQUA

Enti Erogatori	2017 spesa/consumo	2016 spesa/consumo
Veritas SpA / Acque Veronesi	€ 7793,12 e 1988 mc	€ 1.542,31 e 661 mc

Come segnalato precedentemente i consumi di acqua nel 2017 sono aumentati con l'apertura delle Residenze Sociosanitarie che prevedono attività d'igiene per l'ospite.

### Consumi di CARTA

Stima in Kg	2017	2016
Totale carta utilizzata di cui:	3.770	2.841
> Carta A4/A3 per stampe e fotocopie	2.870	2.440
> Altra carta per cancelleria	133	146
> Carta per materiali promozionali e informativi	492	256

### Consumi di ENERGIA ELETTRICA

	2017	2016
Kwatt/ora - anno	51.863,00	50.203,00
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	12.965,74	12.550,75

### Consumi di COMBUSTIBILE

	2017	2016
m <sup>3</sup> - anno	7.306,00*	6.478,00
Tonnellate equivalenti di petrolio TEP	5.990,90*	5.311,95

Consumi metano per riscaldamento (\*non sono considerate i consumi delle nuove Residenze Sociosanitarie)

## 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**

06

# Obiettivi per il futuro





Sardegna > Cagliari



Lombardia • Bergamo, Caravaggio



# Obiettivi per il futuro

## Obiettivi tecnico / gestionali -----

Il Consiglio di Amministrazione discute le linee strategiche per il futuro della nostra società analizzando le condizioni operative e di sviluppo interne, 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:** potenziamento e sviluppo della nostra presenza nel territorio con il fine di strutturare e influenzare positivamente le comunità in cui operiamo;

**Alleanze:** consolidamento di alleanze e sinergie con altre Cooperative che operano nei settori di nostra pertinenza per essere maggiormente qualificati e competitivi;

**Attività commerciale:** rinforzare le competenze acquisite nell'ambito dei servizi erogati con un'ottica al miglioramento continuo e allo stesso tempo differenziare la nostra offerta di servizi scegliendo di competere su fattori diversi da quelli già presidiati da altri concorrenti;

**Qualità e competitività:** fornire una sempre più completa gamma di soluzioni alle esigenze della committenza nei settori di nostra competenza, essere quindi più competitivi mediante la capacità di proporre risposte professionalmente qualificate ad un costo economico equo.

Riportiamo di seguito alcuni obiettivi relativi al Sistema di Gestione che vorremmo raggiungere nell'anno 2018:

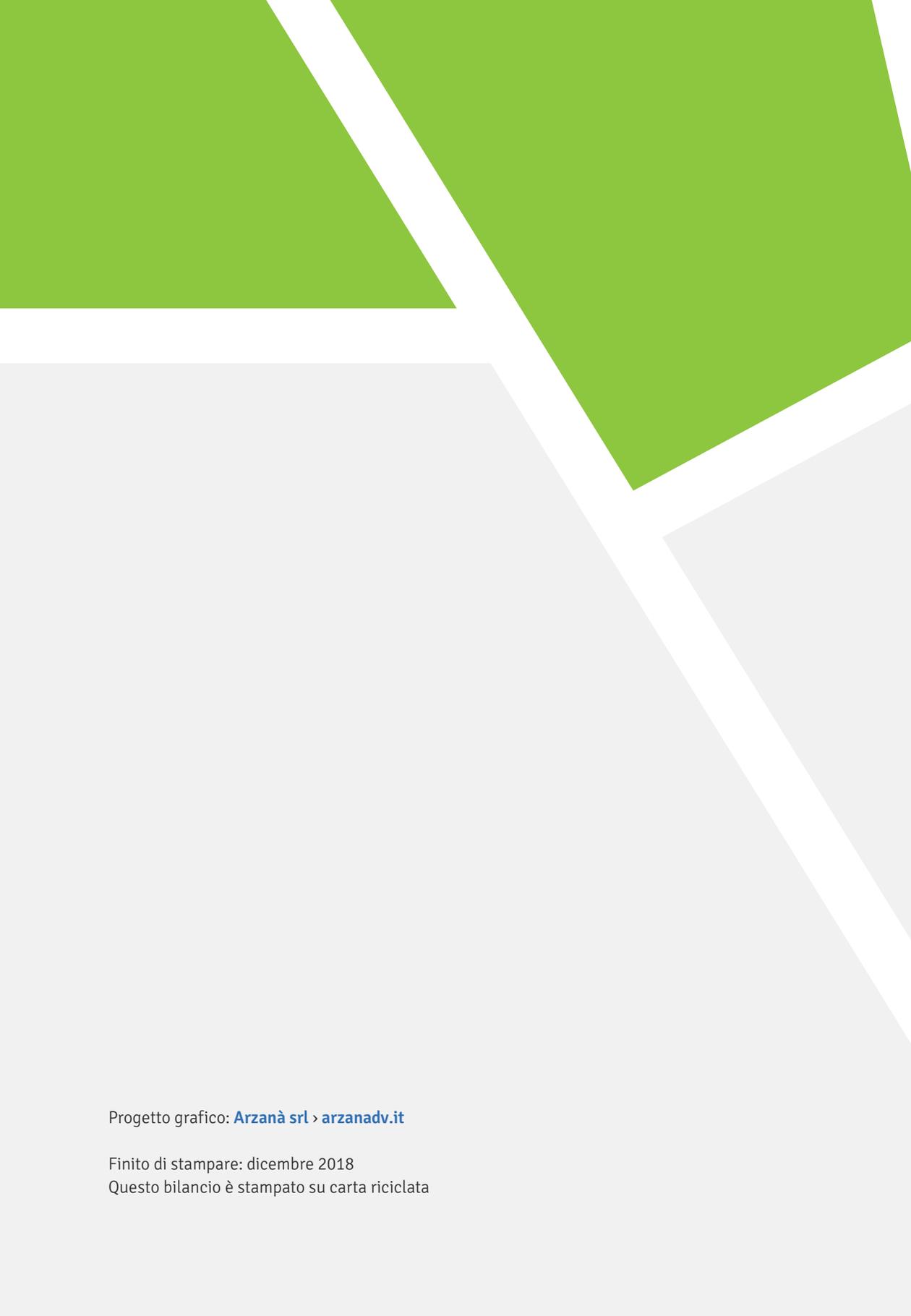
Area interessata	Piano di miglioramento	Obiettivo	Tempi di attuazione
Sistema di Gestione Integrato	Migliorare la fase di informazione e formazione iniziale sui sistemi di gestione	Formare attraverso la piattaforma <b>almeno</b> il 50% dei dipendenti e tutti i coordinatori	Entro settembre 2018
Sistema 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 2018
Ufficio Personale - Retribuzione	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	Entro dicembre 2018
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 i video predisposti in piattaforma di formazione a distanza	Entro marzo 2019
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 2018
People Satisfaction	Snellire il questionario della people satisfaction come da indicazioni della riunione SPT. Ricontrollare gli indirizzi e-mail forniti dai dipendenti	Ricevere ritorno di almeno il 40% dei questionari di people satisfaction	Entro febbraio 2019

## Obiettivi strategici

Oltre ai succitati obiettivi di miglioramento di carattere "tecnico", la Cooperativa si pone come principale obiettivo per il 2018 l'apertura ufficiale delle Residenze Sociosanitarie di Mira (VE) sia in regime privato che convenzionato. Auspichiamo quindi che nei primi mesi del 2018 la Regione Veneto sblocchi la DGR 2174 del 23/12/2016 permettendo quindi l'iter di accreditamento delle strutture. Una volta ottenuto l'accreditamento istituzionale, come Cooperativa ci impegniamo a concludere in breve tempo il convenzionamento con l'ULSS 3 Serenissima. In occasione dell'inaugurazione delle strutture, avvenuta lo scorso 16 dicembre a Mira, il Direttore dei Servizi Socio Sanitari dell'ULSS 3 Gianfranco Pozzobon aveva assicurato i presenti che non appena la Regione concederà gli accreditamenti nel giro di poche settimane si sarebbe proceduto con il convenzionamento delle strutture.

Altro obiettivo che la Cooperativa si pone nel 2018 è la partecipazione alla gara d'appalto indetta dall'IPAB "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE) per la costituzione di una società a composizione mista pubblico-privata che dovrà realizzare e gestire una nuova Residenza Anziani da 120 posti nonché gestire, tramite cessione del ramo d'azienda, la Casa di Riposo attualmente esistente. Alcuni membri del Consiglio di Amministrazione di Socioculturale e il Presidente stesso si sono impegnati attivamente già dal 2017 per la partecipazione a tale gara d'appalto.

Socioculturale si prepara poi a partecipare nel 2018 alla gara d'appalto indetta dall'ULSS/Regione Veneto per la gestione del servizio di integrazione scolastica per disabili sensoriali nelle province del Veneto (sette lotti) e rafforzerà ulteriormente il suo impegno a partecipare alle gare d'appalto per la gestione delle biblioteche non solo in Veneto, con l'obiettivo primario di ampliare la rete dei servizi anche in altre Regioni d'Italia.



Progetto grafico: [Arzanà srl](http://arzanadv.it) > [arzanadv.it](http://arzanadv.it)

Finito di stampare: dicembre 2018

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)