



COOPERATIVA **Socio  
culturale**

**Bilancio Sociale 2018**

---





COOPERATIVA **Socio  
culturale**

**Bilancio Sociale**

**2018**



# INDICE

PREMESSA DEL PRESIDENTE	6
NOTA METODOLOGICA	8
<b>01 - IDENTITÀ DELL'IMPRESA</b>	<b>10</b>
<i>La Cooperativa e i suoi valori</i>	12
<i>Aree di intervento</i>	14
<i>La presenza nel territorio</i>	16
<i>Il nostro percorso</i>	16
<i>Governance e Organizzazione aziendale</i>	20
<i>Responsabilità Sociale e Amministrativa</i>	25
<i>Mapa dei portatori di interesse</i>	27
<b>02 - SISTEMA INTERNO</b>	<b>30</b>
<i>I nostri Soci</i>	32
<i>I nostri Dipendenti</i>	36
<i>I risultati</i>	44
<b>03 - SISTEMA MERCATO</b>	<b>54</b>
<i>I Committenti pubblici e i Clienti privati</i>	56
<i>I fornitori</i>	58
<i>I partner</i>	60
<i>I risultati</i>	62
<b>04 - SISTEMA DEL SERVIZIO</b>	<b>74</b>
<i>Settori d'intervento</i>	76
<i>Gli utenti dei nostri servizi</i>	84
<i>I risultati</i>	88
<b>05 - SISTEMA AMBIENTE</b>	<b>108</b>
<i>Le reti e il territorio</i>	110
<i>La presenza nel territorio</i>	112
<i>Gli interventi</i>	120
<i>I risultati</i>	126
<b>06 - OBIETTIVI PER IL FUTURO</b>	<b>128</b>
<i>Obiettivi tecnico/gestionali</i>	130
<i>Obiettivi strategici</i>	132

# PREMESSA DEL PRESIDENTE

*Cari Soci, Gentili lettori,*

nel corso del 2018 la Cooperativa Socioculturale ha proseguito il percorso di crescita iniziato ormai qualche anno fa, progresso che si sta avviando verso una consolidazione.

Tra i dati più significativi, vi segnalo che il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 ha registrato un valore totale della produzione che supera di quasi 9 milioni quello dell'anno precedente e un utile di esercizio in netto aumento rispetto al valore del 2017.

**Socioculturale è riuscita quindi a conservare un ottimo margine di crescita del fatturato che supera il 26%.**

Come si evince dai dati sul *Sistema interno*, l'occupazione segue il trend di crescita della Cooperativa, siamo passati infatti da 1.493 a 1.846 dipendenti, anche la base sociale è salita notevolmente, contando 314 soci in più rispetto all'anno precedente. Nonostante tale incremento, la percentuale dei soci sul totale dei dipendenti della Cooperativa si attesta ancora su valori inferiori al 70%, motivo per il quale ci impegneremo nei prossimi anni a sensibilizzare l'importanza dell'essere soci soprattutto nelle sedi territoriali dove l'appartenenza a socio della Cooperativa può essere meno sentita.

L'anno 2018 è stato ricco di cambiamenti per la nostra Cooperativa, a maggio 2018 abbiamo ricevuto l'accreditamento delle strutture di Mira (per anziani e disabili) consentendo così il convenzionamento con l'Ulss 3 di riferimento e la

conseguente apertura di entrambe le Residenze all'utenza convenzionata.

Altra importante novità per la nostra Cooperativa riguarda l'aggiudicazione della gara d'appalto indetta dall'Ipab di San Donà di Piave (VE) che ha permesso la nascita della società Isvo srl (Impresa Socio Sanitaria Veneto Orientale), società mista pubblico-privata - 51% Socioculturale, 48% Ipab, 1% azienda di costruzioni Cospa srl - che gestisce il Centro Servizi "Monumento ai Caduti in Guerra" e dovrà occuparsi della realizzazione e gestione di una nuova RSA da 120 posti sempre nel territorio di San Donà di Piave.

L'aggiudicazione del suddetto appalto dimostra che, **attraverso la visione innovativa del gruppo dirigente di sinergia tra pubblico e privato, la Cooperativa è riuscita a creare una nuova modalità di gestione dei servizi sociosanitari.**

L'anno appena trascorso ha visto numerose aggiudicazioni anche di notevole entità, in entrambi i settori

della Cooperativa, a testimonianza dell'impegno del gruppo dirigente dei vari settori e dell'ufficio gare e appalti nel raggiungere risultati concreti e sempre più ambiziosi.

Dai dati relativi alla partecipazione alle gare d'appalto si evince il consolidamento di entrambi i Settori della Cooperativa a conferma del fatto che stiamo portando avanti un percorso di crescita con l'intenzione di ampliare la rete dei servizi a tutto il territorio nazionale.

Contestualmente all'incremento dei servizi, abbiamo intrapreso anche un processo di rinnovo delle risorse umane, con nuovi inserimenti a tutti i livelli, per far fronte alle nuove esigenze di crescita.

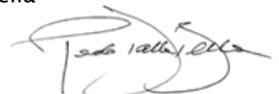
Durante il passato esercizio l'Assemblea dei soci ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale. In questi anni l'Organo amministrativo della Cooperativa ha operato in modo positivo individuando le giuste strategie e politiche aziendali che hanno garantito una crescita costante e una solidità aziendale. Per questo motivo sono stati confermati i cinque membri uscenti (dott. Paolo Dalla Bella Presidente, Sabrina Muzzati Vice Presidente, e i Consiglieri Stefano Parolini, Pirro Piccolo, Raffaella Mariotto) aumentando a sei il numero dei componenti con l'ingresso del nuovo Consigliere Pier Luca Bertè.

Permane il nostro impegno nella formazione, soprattutto quella in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, nonché la formazione professionale di aggiornamento sulla mansione per gli operatori dei vari servizi. Segnalo infine che nel 2018 abbiamo provveduto a nominare il DPO della Cooperativa (Responsabile della protezione dei dati personali) in conformità al Regolamento europeo 679/2016.

**Ancora una volta Vi invito a leggere questa edizione del Bilancio sociale 2018, strumento di massima espressione della comunicazione sociale della Cooperativa, fiducioso che possiate sentirvi maggiormente coinvolti nella realtà di Socioculturale.**

Concludo ringraziando 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 l'impegno dimostrato anche nel 2018 che ha contribuito alla crescita di Socioculturale.

Il Presidente  
Dott. Paolo Dalla Bella



# **NOTA METOGOLOGICA**

*Quest'anno siamo giunti alla **XVI edizione del Bilancio Sociale**, portando avanti la traccia avviata negli scorsi anni che prevede al centro la mission e i principi della Cooperativa Socioculturale. Anche in questa edizione abbiamo considerato gli ambiti di azione dei nostri Stakeholder (portatori di interesse), 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 loro.*

*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"). Ricordiamo che il*

*9 agosto 2019 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 186 il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, recante le indicazioni per l'adozione delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore. A partire dalla prossima edizione, il Bilancio Sociale sarà quindi redatto in conformità alle nuove Linee Guida, saranno quindi apportate alcune modifiche a livello di contenuti. La redazione, curata nel suo insieme dall'Ufficio di Presidenza, è stata possibile grazie al contributo di tutti i settori della Cooperativa che, a vari livelli, hanno fornito i dati, gli interventi e i risultati qui esposti.*

***Nella scelta della tematica del Bilancio Sociale di quest'anno, ci siamo ispirati alle due "anime" della Cooperativa, che corrispondono nella fattispecie ai***

*settori sociale ed educativo culturale. Abbiamo individuato nella circolarità dell'arena un simbolo di aggregazione e scambio reciproco, dove scaturiscono i sentimenti e le relazioni che si creano tra la Cooperativa e i suoi stakeholder.*

*Abbiamo scelto di rendere graficamente queste emozioni attraverso le più significative forme d'arte espressiva per simboleggiare la bellezza della reciprocità e dell'incontro, come viene da noi interpretato l'incontro dei due settori della Cooperativa. Danza classica, teatro, canto, musica, pittura e scultura; ciascun capitolo di questo elaborato sarà associato ad una forma d'arte, che rappresenta lo strumento attraverso cui intendiamo veicolare il nostro messaggio e la nostra mission come Cooperativa sociale.*

*Il Bilancio Sociale 2018 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nel mese di novembre 2019 e sarà presentato all'Assemblea Generale dei Soci di dicembre 2019, 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 2018.*

## SOSTENERE

*/sostenére/ v. tr. [lat. sustinère, der. di tenère "tenere", col pref. sus-, var. di sub-]*

Mantenere alto, elevato qualcosa, facendo in modo che non scenda, non diminuisca o si attenui.

*Sostenere i valori della cooperazione.*

---



SOST

# 01

## IDENTITÀ DELL'IMPRESA

**La Cooperativa e i suoi Valori** 12

**Aree di Intervento** 14

**La presenza nel territorio** 16

**Il nostro percorso** 16

**Governance e Organizzazione  
aziendale** 20

**Responsabilità Sociale  
e Amministrativa** 25

**Mapa dei portatori  
di interesse** 27

ENERGIE

# IDENTITÀ DELL'IMPRESA

## *La Cooperativa e i suoi valori*

### CHI SIAMO

Socioculturale è una cooperativa sociale di tipo "A", nata a Venezia nel 1986. In quasi 33 anni 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.

Cooperativa  
sociale  
di tipo A

Nata  
a Venezia

Ambiti

Presente in  
tutto il territorio

COOPERATIVA  
Socio  
culturale



EDUCATIVO  
SOCIO ASSISTENZIALE  
EDUCATIVO  
CULTURALE



## MISSION

### ◦ **Garantire**

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

### ◦ **Coinvolgere**

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

### ◦ **Diventare**

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

### ◦ **Perseguire**

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

## OGGETTO SOCIALE

**L'oggetto sociale, così come tutto lo Statuto della Cooperativa, è stato modificato in occasione dell'assemblea dei soci straordinaria di dicembre 2018.**

“La Cooperativa svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale, sanitario, di istruzione, formazione professionale ed extrascolastica, servizi di inserimento o reinserimento al lavoro di lavoratori e persone svantaggiate come previste dalla legge con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi e culturali di interesse sociale con finalità educativa.”

### **Nello specifico, la Cooperativa svolge:**

-  La progettazione, l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali; 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 (anche attraverso l'impiego di operatori L.I.S.- Lingua Italiana dei Segni- e Braille), 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; centri sociali; case di vacanza; colonie; alberghi; campeggi; ostelli, asili; centri di agriturismo; centri ricreativi e ricettivi; per minori; portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale; anziani; ex carcerati, tossicodipendenti 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. A titolo esemplificativo: guardiana, portierato, custodia non armata, visite guidate, catalogazione, schedatura e conservazione del materiale contenuto (opere d'arte, manoscritti, fotografie e materiale di vario genere), gestione servizi di biglietteria/prenotazione anche on-line, servizio di pulizia ambienti, sorveglianza, front-office e relativi servizi ausiliari di supporto.

-  La gestione e l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento, di psicologia, di psicopedagogia, linguaggio dei segni e Braille e di ogni altra attività formativa ed educativa legata ai settori di operatività della cooperativa.”

## Aree di Intervento

### SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

#### 1 | INFANZIA

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

#### 2 | MINORI

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

#### 3 | DISABILITÀ

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

#### 4 | ANZIANI

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

#### 5 | SERVIZI SANITARI

Assistenza infermieristica domiciliare, servizio infermieristico e fisioterapico all'interno di strutture per disabili ed anziani.

#### 6 | DISABILI SENSORIALI

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

SOCIO EDUCATIVO • SOCIO ASSISTENZIALE

EDUCATIVO CULTURALE

## SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

### 1 | GESTIONE MUSEI ED ESPOSIZIONI

Eroghiamo servizi di sorveglianza e di accoglienza al pubblico presso i principali musei pubblici nazionali e mostre temporanee; i nostri servizi sono finalizzati al miglioramento e all'ottimizzazione della qualità complessiva della fruizione. All'interno degli spazi espositivi offriamo servizi di divulgazione rivolti a sostenere il progetto culturale del museo mediante la produzione di materiale informativo, la gestione di visite guidate, assistenza didattica, raccolta e proiezione di audiovisivi.

### 2 | BIBLIOTECHE ED ARCHIVI

I servizi offerti in tale settore prevedono la catalogazione e l'inventariazione bibliografica, il riordino bibliotecario, la lettura animata e l'attività di animazione bibliotecaria, la gestione di sale di lettura e di studio, la gestione anche computerizzata del prestito, interventi di restauro cartaceo, riordino degli archivi, archiviazione su supporti multimediali.

### 3 | ORGANIZZAZIONE VISITE GUIDATE E ITINERARI TURISTICI

Socioculturale promuove una serie di percorsi guidati alla riscoperta di interessanti luoghi artistici e culturali. Facciamo conoscere e valorizziamo anche tesori che spesso non vengono visitati dal turismo di massa e che costituiscono, invece, un inestimabile patrimonio della nostra storia. La capacità ed esperienza maturata in oltre venti anni di attività ci permette di organizzare e realizzare visite guidate alle principali mostre temporanee e musei italiani. Siamo inoltre impegnati nella progettazione, organizzazione di percorsi didattici legati ai musei e al territorio, in stretto contatto con la realtà scolastica e le sue diverse esigenze.

### 4 | SERVIZI FRONT - LINE

Gestiamo da diversi anni servizi di front-line, di segreteria, di centralino, di accoglienza, nonché di portineria, di sorveglianza non armata, di controllo e telecontrollo, di portierato, di controllo accessi, di sorveglianza antincendio e di primo soccorso; ogni servizio risponde al meglio alle esigenze del cliente, sempre nel rispetto dei parametri di qualità e sicurezza.

### 5 | SERVIZI CONGRESSUALI

Garantiamo il servizio con hostess e steward multilingue, giovani e di bella presenza in possesso di abilitazione antincendio e primo soccorso per rispondere alle domande dei clienti in occasione di eventi, congressi, meeting e ricorrenze a livello nazionale.

### 6 | SERVIZI DI CALL CENTER

Coerentemente con la nostra mission, presentiamo un servizio di call center, indispensabile oggi per erogare servizi quali: ufficio informazioni e prenotazioni (fornendo informazioni di carattere generale sulle mostre (artisti, opere, orari, tariffe biglietti, visite guidate, convenzioni, facilitazioni, ecc..), acquisto e prenotazione dei biglietti di mostre, musei o spettacoli e visite guidate.

### 7 | SERVIZI DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA

L'attivazione del nostro sistema di vendita (biglietteria) informatizzata permette un notevole miglioramento qualitativo rispetto ai sistemi tradizionali oltre a garantire un ottimale controllo dei flussi e degli accessi. Tale sistema assicura inoltre la vendita anche tramite altri canali quali: call center, internet, filiali bancarie e punti vendita affiliati. Ciò significa poter garantire al fruitore diverse modalità di acquisto e prenotazione del biglietto.

### 8 | GESTIONE CINEMA E MULTISALA

Socioculturale è in grado di proporre soluzioni per la gestione globale di una sala cinematografica o di un multiplex.

I servizi proposti prevedono la gestione di: cabine di proiezione anche digitali con proiezionisti qualificati, biglietterie automatizzate, servizi di prevendita, guardaroba, accoglienza, servizi antincendio, controllo accessi e aree di parcheggio.

## La presenza nel territorio

### 📍 Sede legale:

Via Boldani 18 - 30034 Mira (VE)

### 📍 Servizi educativo culturali:

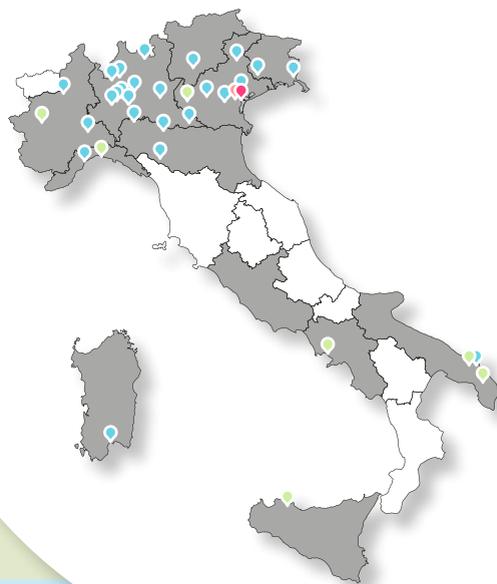
Via Ulloa 5 - 30175 Marghera-Venezia (VE)

### 📍 Sedi territoriali:

Via Sant'Anselmo 6 - 10125 Torino (TO)  
 Piazza Castelnuovo 12 - 90141 Palermo (PA)  
 Via Luigi Sturzo 65 - 92100 Agrigento (AG)  
 Via Boccaccio 17 - 73100 Lecce (LE)  
 Via G. Marconi 166 - 72023 Mesagne (BR)  
 Via Toledo 429 - 80134 Napoli (NA)  
 Via Ca' di Cozzi, 10 - 37124 Verona (VR)  
 Viale Navigazione Interna, 51 - 35129 Padova (PD)  
 Via Reginato 87 - 31100 Treviso (TV)  
 Corso Sardegna 36/1 - 16142 Genova (GE)

### 📍 Province In cui operiamo:

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



## Il nostro percorso

Socioculturale è notevolmente cresciuta nel corso di questi 32 anni. Di seguito un breve excursus di quanto realizzato dalla nascita fino all'anno 2017, l'anno 2018 sarà invece analizzato più nel dettaglio all'interno dell'intero bilancio sociale.

**1986** > Costituzione della cooperativa;  
**1986** > Primi servizi in ambito culturale in collaborazione con il Comune di Venezia e la Regione Veneto;

**1990** > Prima conduzione dei servizi educativo culturali alla Biennale di Arti Visive di Venezia e presso i Musei Civici Veneziani;  
 > Avvio dei primi servizi socio assistenziali;

**1991** > Servizi di assistenza scolastica ed assistenziale a domicilio per il Comune di Venezia;  
 > Prima collaborazione con la Fondazione Giorgio Cini di Venezia nella gestione di attività educativo culturali;

- 1993**
- > Trasformazione in cooperativa sociale di tipo A;
  - > Prima gestione di attività cinematografica;

- 1996 - 1997**
- > Iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali;
  - > Avvio primo global service infermieristico - assistenziale in una casa di riposo per anziani;

- 1998**
- > Prima gestione completa delle biblioteche (polo universitario di Trento);

- 2000 - 2001**
- > Prima gestione asilo nido e scuola materna;
  - > Apertura del primo centro infanzia privato;

- 2002**
- > Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001
  - > Gestione servizi alla genitorialità e prima infanzia L. 285/1997

- 2003**
- > Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia;
  - > Apertura nuovi servizi di gestione museale nelle città di Torino e Milano;

- 2004**
- > Modifica della denominazione in Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale Onlus;

- 2005**
- > Ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000:200;
  - > Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede operativa;

- 2006**
- > Ventennale della Cooperativa e inserimento nello Statuto dell'abbreviazione del nome "Socioculturale Cooperativa Sociale Onlus";
  - > Aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia;

2007

- > Gestione del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap (azienda Ulss 14 di Chioggia);
- > Gestione dei servizi museali presso i Civici Musei d'Arte e di Storia di Brescia;
- > Gestione dei servizi per l'assistenza alla comunicazione ad alunni con handicap sensoriale per la Provincia di Palermo;

2008

- > Apertura di sedi operative a Chioggia, Torino e a Palermo;
- > Gestione del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore di disabili sensoriali per la Provincia di Como;
- > Gestione dei cinema multisala Astra, Giorgione e l'arena estiva di Campo San Polo per il comune di Venezia;

2009 - 2010

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

2011

- > Venticinquesimo della Cooperativa e realizzazione di un volume dedicato alla nostra storia;
- > Integrazione Sistema di gestione Qualità e Responsabilità Sociale;

2012

- > Posa della prima pietra delle Residenze Sociosanitarie di Mira (VE);
- > Avvio della piattaforma formativa "vederesentire.it" rinnovo cariche CdA e Collegio Sindacale;

2013

- > Avvio gestione Centro REDULCO di Genova e relativo accreditamento da parte dell'ARS Liguria;
- > Riorganizzazione strutturale degli uffici di Mestre e nuovi software per l'amministrazione e la tesoreria;
- > Ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (norma ISO 14001);
- > Aggiornamento Modello di Organizzazione Gestione e Controllo secondo D.Lgs. 231/01 e nomina nuovo Organismo di Vigilanza;
- > Avvio del piano di assistenza sanitaria integrativa tramite la mutua di soccorso Medi;

2014

- > Assegnazione servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e attivazione servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale per il Comune di Genova;
- > Gestione del servizio di integrazione socio didattica a favore degli allievi con disabilità sensoriale per la Provincia di Verona;
- > Portati a termine due progetti formativi finanziati dalla Regione Veneto (Progetto n. 1042/1/1/2335/2012 "Lean organisation per le imprese sociali" e Progetto n. 4535/0/1/869/2013 "Sviluppo di un sistema di pianificazione e controllo di gestione: razionalizzazione dei processi interni e accesso alle fonti di credito esterne");
- > Acquisto e 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 formativa 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);

2016

- > Trentennale della Cooperativa;
- > Acquisione del ramo d'azienda dal fallimento dell'Associazione Famiglie Audiolesi (Afa Reul) di Genova. Acquisione della titolarità del Centro Redulco e le relative autorizzazioni e contratti con le ASL di competenza;
- > Acquisione 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 logo e nuova veste grafica istituzionale;

2017

- > Apertura al pubblico della Residenza per Anziani "Adele Zara" di Mira (VE);
- > Trasferimento degli uffici della Cooperativa presso la nuova sede di Mira (VE);
- > Inaugurazione delle Residenze Sociosanitarie di Mira (Residenza Anziani "Adele Zara" e Residenza Disabili "Suor Armanda");
- > Pubblicazione del Company profile della Cooperativa;
- > Implementazione nuovo software per la gestione delle paghe (Zucchetti);

## 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 2018. L'Assemblea Straordinaria delibera, invece, sulle modifiche dello statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori. L'Assemblea Straordinaria dei soci si è riunita una volta nel corso del 2018.

ASSEMBLEA ORDINARIA	SOCI PRESENTI <i>in proprio o per delega</i>	PRINCIPALI PUNTI ALL'ORDINE DEL GIORNO
30 maggio 2018	77	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicazioni del Presidente;</li> <li>2. Approvazione bilancio consuntivo esercizio 2017 ed adempimenti previsti dall'art. 2364 del Codice Civile;</li> <li>3. Elezione del Consiglio di Amministrazione e delibere inerenti e conseguenti;</li> <li>4. Elezione del Collegio Sindacale e delibere inerenti e conseguenti;</li> <li>5. Determinazione dei compensi degli Amministratori e dei Sindaci;</li> <li>6. Approvazione del Piano per le Erogazioni liberali anno 2018.</li> </ol>
20 dicembre 2018	98	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicazioni del Presidente;</li> <li>2. Approvazione modifiche del Regolamento Interno;</li> <li>3. Presentazione ed approvazione bilancio sociale anno 2017;</li> <li>4. Lettura del Verbale di Revisione della Cooperativa.</li> </ol>

## ASSEMBLEA ORDINARIA



SOCI  
PRESENTI

*maggio*  
2018

SOCI  
PRESENTI

*dicembre*  
2018

## ASSEMBLEA STRAORDINARIA



SOCI  
PRESENTI

*dicembre*  
2018

### ASSEMBLEA STRAORDINARIA

**SOCI PRESENTI**  
*in proprio o per delega*

### PRINCIPALI PUNTI ALL'ORDINE DEL GIORNO

20 dicembre  
2018

**98**

1. Approvazione modifiche dello Statuto Sociale, in particolare gli articoli 1), 3), 4), 7), 9), 10), 13), 14), 15), 16), 24), 27), 29), 32), 34) 36), 38), 39), 40), 45), 46), 47), 52), 55).



## 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 rieletto dall'Assemblea dei Soci in occasione dell'Assemblea del giorno 30 maggio 2018 e sarà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2020. Durante la prima riunione del nuovo Consiglio di Amministrazione sono state anche modificate le cariche sociali.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 2 volte nel corso del 2018 prima del rinnovo delle cariche, successivamente all'Assemblea dei soci del 30 maggio 2018 si è riunito 5 volte mediante regolare procedura ordinaria.

Di seguito la costituzione dell'attuale Consiglio di Amministrazione:



**SABRINA MUZZATI**  
*Vice Presidente*



**STEFANO PAROLINI**  
*Consigliere delegato*



**PIER LUCA BERTÈ**  
*Consigliere delegato*



**PAOLO DALLA BELLA**  
*Presidente*



**PIRRO PICCOLO**  
*Consigliere*



**RAFFAELLA MARIOTTO**  
*Consigliere*

## L'ORGANO DI CONTROLLO

È nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale). Il Collegio sindacale si è riunito 3 volte durante il 2018. Il Collegio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 30 maggio 2018 ed è composto da:

<b>DOTT. ALBERTO DALLA LIBERA</b>	<b><i>Presidente del Collegio Sindacale</i></b>
<b>DOTT. EROS DE MARCH</b>	<b><i>Sindaco effettivo</i></b>
<b>DOTT. IGINO NEGRO</b>	<b><i>Sindaco effettivo</i></b>
<b>DOTT. PAOLO CAFFI</b>	<b><i>Sindaco supplente</i></b>
<b>DOTT. CRISTIAN PERINI</b>	<b><i>Sindaco supplente</i></b>

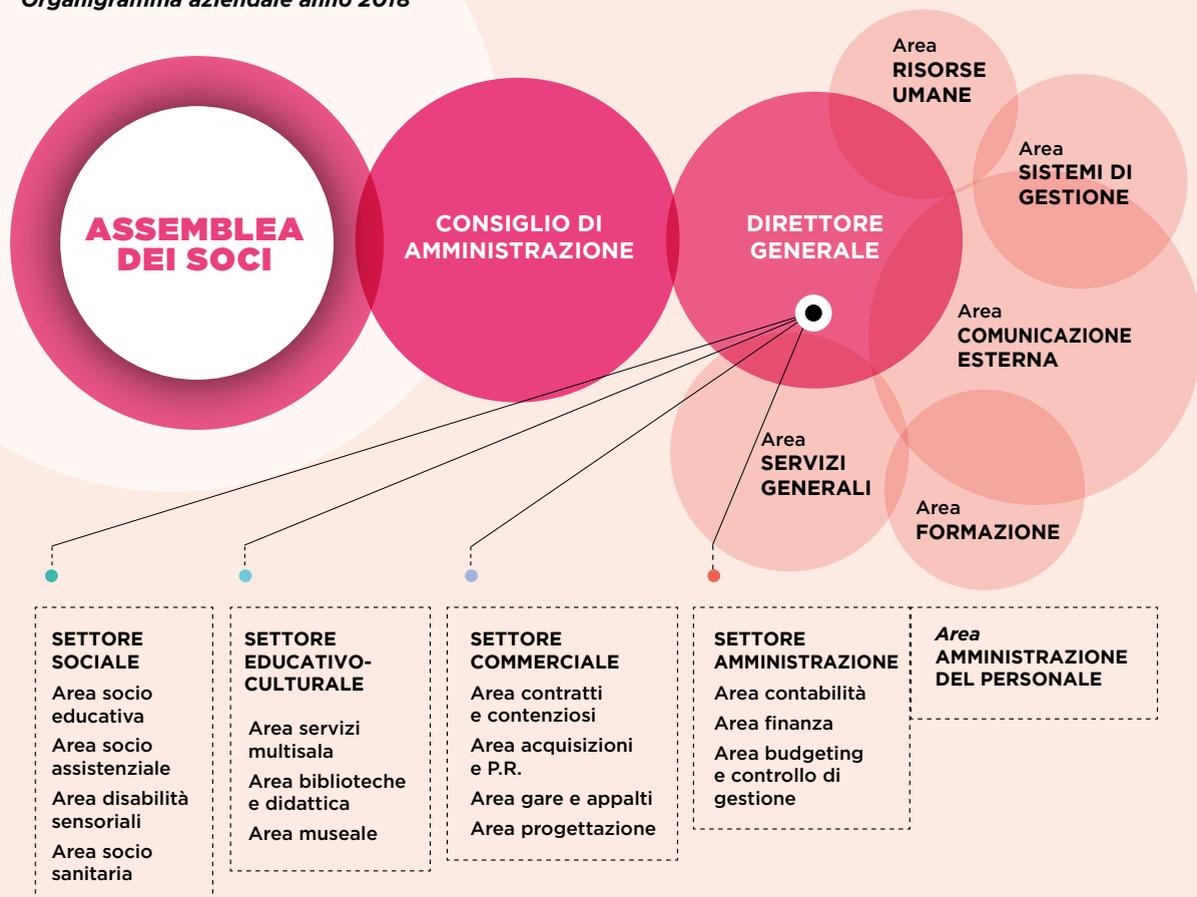
## ORGANISMO DI VIGILANZA

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). Nel 2018 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 6 volte. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato a gennaio 2018 riconfermando gli stessi membri dell'anno precedente ovvero:

<b>AVV. FEDERICA CASAROTTO</b>	<b><i>Presidente</i></b>
<b>DOTT. GIOVANNI TAPETTO</b>	<b><i>Membro esterno</i></b>
<b>DOTT. SSA ELISA GAIARIN</b>	<b><i>Membro interno</i></b>

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Organigramma aziendale anno 2018



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 (gestione sorveglianza sanitaria affidata a diversi medici del lavoro di cui un medico 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. Prosegue anche per il 2018 l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale. 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.

Il Comitato Etico (o SPT Social Performance Team), organismo nato nel 2017 con l'adeguamento alla normativa SA8000:2014, si occupa di gestire le segnalazioni dei membri della Cooperativa in caso venissero violati i principi sopra elencati. È composto da membri rappresentativi del personale che opera in azienda con il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento del sistema, supportare chi volesse denunciare situazioni di non rispetto dei requisiti di responsabilità sociale espressi nella norma SA8000, di incoerenza e violazione di quanto espresso nella politica della responsabilità sociale o nel codice etico.

I membri in carica sono i seguenti:

AREA DI RIFERIMENTO	ELETTI	MANSIONE
<i>MacroArea Piemonte</i>	<b>DANIELA BOANO</b>	Operatrice museale Musei Città di Torino
<i>MacroArea Veneto Settore Socio Educativo</i>	<b>MICHELA SCAGNETTO</b>	Educatrice
<i>MacroArea Veneto Settore Educativo Culturale Museale</i>	<b>CATERINA DI GREGORIO</b>	Operatrice museale Musei Civici Veneziani
<i>MacroArea Campania e Puglia</i>	<b>PAOLA ATTANASIO</b>	Coordinatrice Sedi di Napoli e Lecce
<i>MacroArea Lombardia</i>	<b>LUIGI VASSALLO</b>	Operatore museale Musei di Brescia
<i>MacroArea Sicilia</i>	<b>ANTONIO CUTTITTA</b>	Sede di Palermo
<i>MacroArea Liguria</i>	<b>VIRGINIA TACCONO</b>	Logopedista presso Centro Redulco di Genova
<i>Sede Mira</i>	<b>GIANNI FABRIS</b>	RSPP
<i>Sede Mira</i>	<b>PIER LUCA BERTÈ</b>	Responsabile del Settore Educativo-Culturale
<i>Sede Mira</i>	<b>STEFANO PAROLINI</b>	Responsabile del Settore Sociale
<i>Ufficio Personale</i>	<b>VALENTINA MUNARIN</b>	Membro dell'ufficio Personale

Il SPT (Comitato Etico) accoglie le segnalazioni attraverso un indirizzo e-mail dedicato [comitatoetico@socioculturale.it](mailto:comitatoetico@socioculturale.it) oppure anche semplicemente telefonando e chiedendo di uno dei membri sopracitati, la segnalazione può essere anonima.

## 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

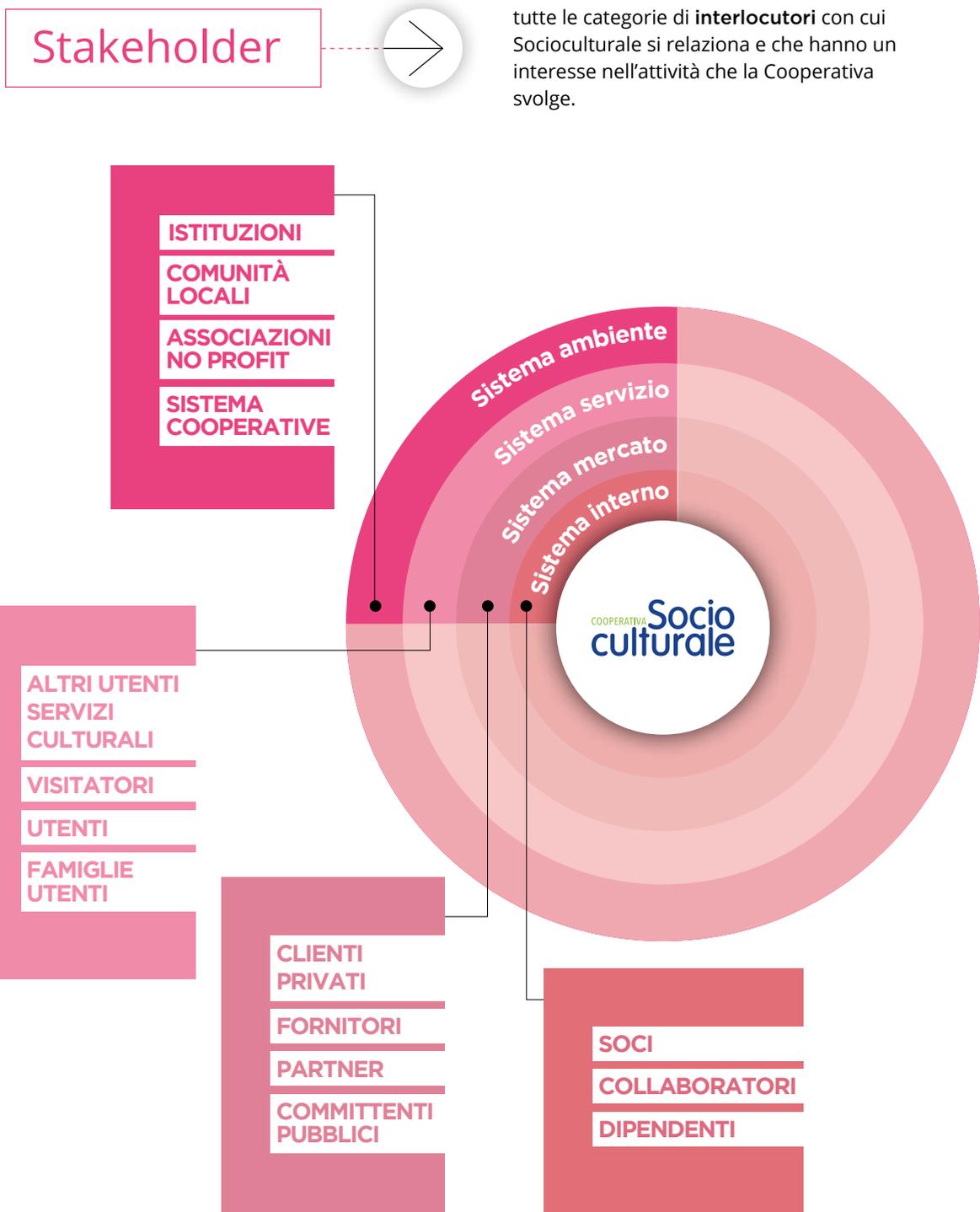
dei soci. Il modello, include il Codice Etico e, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene monitorato e adeguato per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi. Il Codice Etico è stato predisposto con l'obiettivo di definire con chiarezza l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide.

Socioculturale agisce in ottemperanza ai seguenti principi:



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



Si possono suddividere in 4 macroaree così definite:

- **Sistema Interno:** è rappresentato da tutti i Soci, i dipendenti e i collaboratori, ovvero coloro che hanno un interesse primario in quanto legati direttamente e formalmente alla Cooperativa;
- **Sistema Mercato:** è rappresentato dai clienti privati, i partner, i fornitori e i committenti pubblici: hanno anch'essi un interesse primario, ma non sono parte integrante della struttura tecnico organizzativa della Cooperativa;
- **Sistema del Servizio:** è rappresentato da tutti gli utenti e le famiglie, i visitatori ed altri utenti dei servizi educativo culturali, ovvero i fruitori finali dei servizi erogati quotidianamente;
- **Sistema Ambiente:** è composto dalle varie 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.





## COLLABORARE

/collaboràre / [lat. tardo  
collabōrare]

Partecipare attivamente  
insieme con altri a un lavoro  
per lo più intellettuale, o alla  
realizzazione di un'impresa,  
di un'iniziativa, a una  
produzione.

*Collaborare alla  
realizzazione  
dell'oggetto sociale.*

---



# 02

## SISTEMA INTERNO



I nostri soci 32

---

I nostri dipendenti 36

---

I risultati 44

---



# 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 60,37% dell'attività complessiva. Nel 2018 si registra un notevole incremento degli addetti - che passa da 1.521 a 1.846 unità - e anche il numero dei soci aumenta considerevolmente, che sono passati dagli 832 del 2017 ai 1.146 al 31/12/2018. La percentuale dei soci è notevolmente salita, si contano infatti circa il 61,8 % di soci contro il 54,7% dell'anno 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

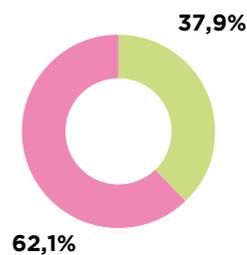
effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione possono partecipare direttamente ai lavori della Cooperativa ed attivamente collaborare per il raggiungimento dei fini sociali. (Art. 6 dello Statuto). È possibile essere ammessi a socio anche come socio volontario ovvero prestare la propria attività 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.

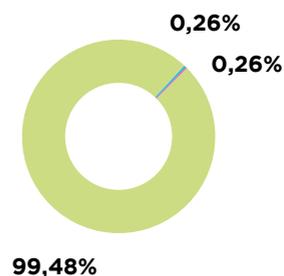
**Essere soci comporta anche la possibilità di usufruire di alcuni benefici, secondo quanto stabilito dallo scopo mutualistico e ribadito nel Regolamento interno di Socioculturale.**

**ORGANICO**                      **31/12/2017**                      **31/12/2018**

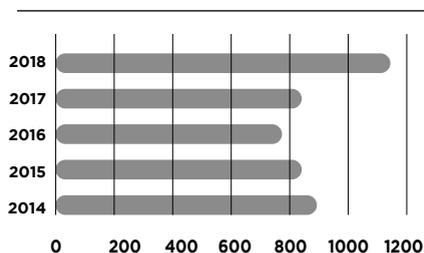
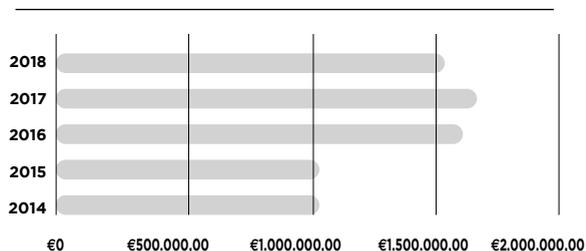
<b>Soci</b>	832	<b>1.146</b>
<b>Non soci</b>	661	<b>700</b>
	1.493	<b>1.846</b>


**BASE SOCIALE**                      **31/12/2017**                      **31/12/2018**

<b>Lavoratori ordinari soci</b>	827	<b>1.140</b>
<b>Collaboratori soci</b>	3	<b>3</b>
<b>Soci volontari</b>	2	<b>3</b>
	832	<b>1.146</b>


**CAPITALE SOTTOSCRITTO**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Soci</b>	890	832	801	832	<b>1.146</b>
<b>Capitale sottoscritto</b>	€ 1.048.369	€ 1.049.881	€ 1.642.442	€ 1.684.927	<b>€ 1.554.350</b>

**SOCI**

**CAPITALE SOTTOSCRITTO**


## 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.

**Condizione imprescindibile per poter ottenere l'anticipo TFR: è necessario che il Socio 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 (Fondo di Solidarietà).**

I principi di cultura etica aziendale da cui prende ispirazione il Fondo di solidarietà sono quelli dell'uguaglianza tra i lavoratori, della mutualità dei soci e della solidarietà umana, della responsabilità sociale e territoriale. Il Fondo si applica all'ambito umanitario, basandosi su un'azione di beneficenza proporzionale alla disponibilità economica del Fondo stesso in quanto 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 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 le tematiche di impegno sociale di carattere internazionale.

La selezione e l'individuazione dei beneficiari viene effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Social Performance Team (ex Comitato Etico) secondo le richieste e le segnalazioni ricevute. Il Fondo diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umanitari.

## PRESTITO SOCIALE

**Socioculturale ha messo a disposizione del socio lo strumento del 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

**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".



Medi 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, Medi BASE Cooperazione/Cinema/Multiservizi, garantisce ai soci la possibilità di richiedere prestazioni sanitarie agevolate e rimborsi. Per accedere ai vantaggi del piano Medi 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 (per ragioni di privacy, si veda la brochure di presentazione dei servizi di Medi sms che ogni dipendente riceve all'atto dell'assunzione). 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.

**Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito <http://www.medimutua.org>.**

## I nostri Dipendenti

La Cooperativa 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

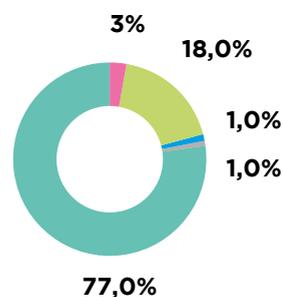
I CCNL applicati dalla Cooperativa sono contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali (oltre il 70%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (circa il 18%). Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema - teatrali mentre per alcune tipologie di

operatori bibliotecari è stata richiesta l'applicazione del CCNL Federculture - Enti culturali e ricreativi.

Nell'anno 2018 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	2018
<b>Esercizi cinematografici e cinema - teatrali</b>	0,9%	<b>1,0%</b>
<b>Cooperative sociali</b>	79,4%	<b>76,9%</b>
<b>Federculture - Enti culturali e ricreativi</b>	3,0%	<b>3,1%</b>
<b>Imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi</b>	16,2%	<b>18,0%</b>
<b>Altro (tirocini, collaborazioni, somministrati)</b>	0,5%	<b>0,9%</b>



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

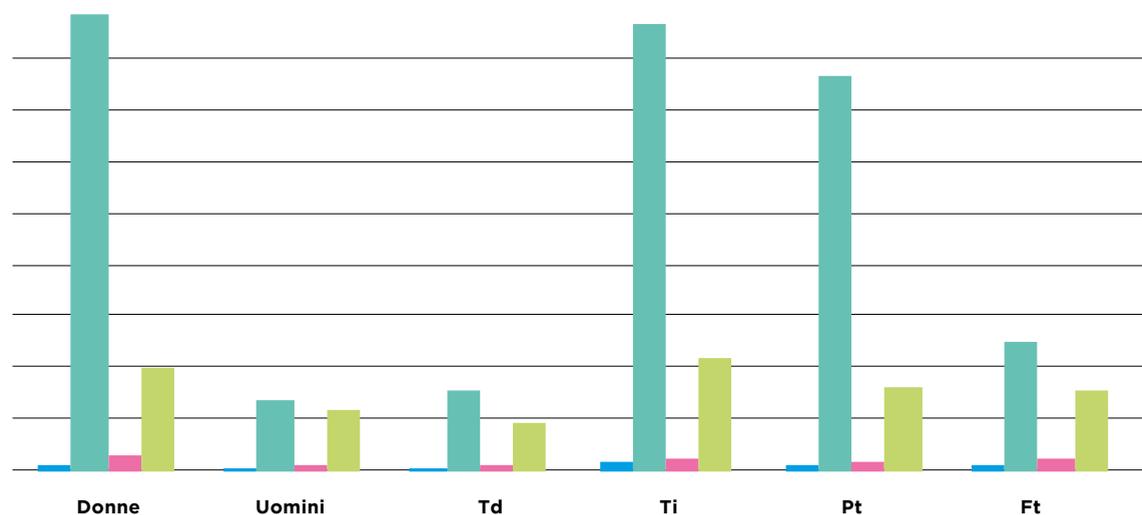
I lavoratori con CCNL Cooperative Sociali sono per il 87% donne, con orario part time, tale sia per la tipologia di servizi svolti quali educatori, assistenti

alla comunicazione sia per meglio conciliare la vita familiare con l'attività lavorativa.

I lavoratori con CCNL Multiservizi sono anche in questo caso per la maggior parte donne anche se in percentuale minore e più equamente bilanciate da un 37% di presenza maschile.

### TIPOLOGIE DI CONTRATTO (distribuzione)

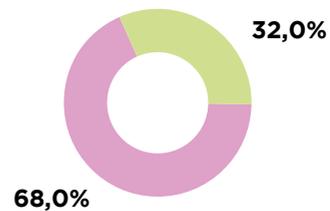
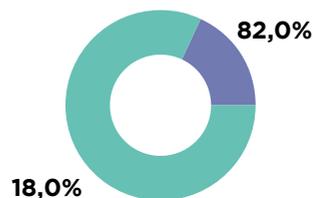
	Donne	Uomini	Td	Ti	Pt	Ft
<b>Cinema</b>	62,5%	37,5%	6,3%	93,8%	56,3%	43,8%
<b>Cooperative sociali</b>	86,9%	13,1%	15,3%	84,7%	75,3%	24,7%
<b>Federculture</b>	72,2%	27,8%	33,3%	66,7%	41,7%	58,3%
<b>Multiservizi</b>	63,4%	36,6%	30,3%	69,7%	51,0%	49,0%



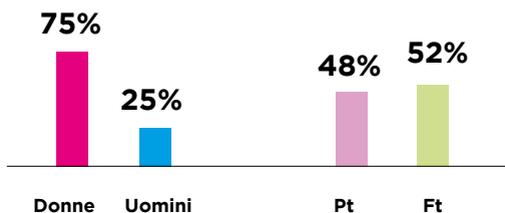
Td: tempo determinato Ti: tempo indeterminato Pt: part-time Ft: full-time

### TIPOLOGIE DI CONTRATTO (dettaglio)

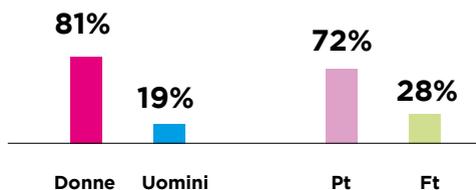
	2017	2018
<b>Tempo determinato</b>	43%	<b>18,0%</b>
<b>Tempo indeterminato</b>	57%	<b>82,0%</b>
<b>Part-time</b>	92%	<b>68,0%</b>
<b>Full-time</b>	8%	<b>32,0%</b>



### TEMPO DETERMINATO



### TEMPO INDETERMINATO



### DONNE



**66**  
percento

FULL TIME

**87**  
percento

PART TIME

### UOMINI



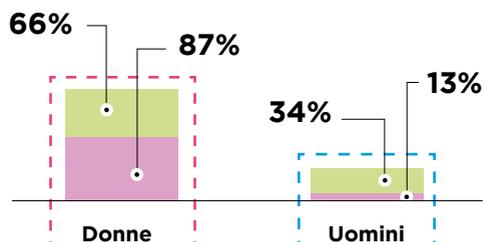
**34**  
percento

FULL TIME

**13**  
percento

PART TIME

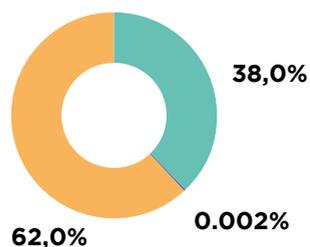
### PART-TIME / FULL-TIME



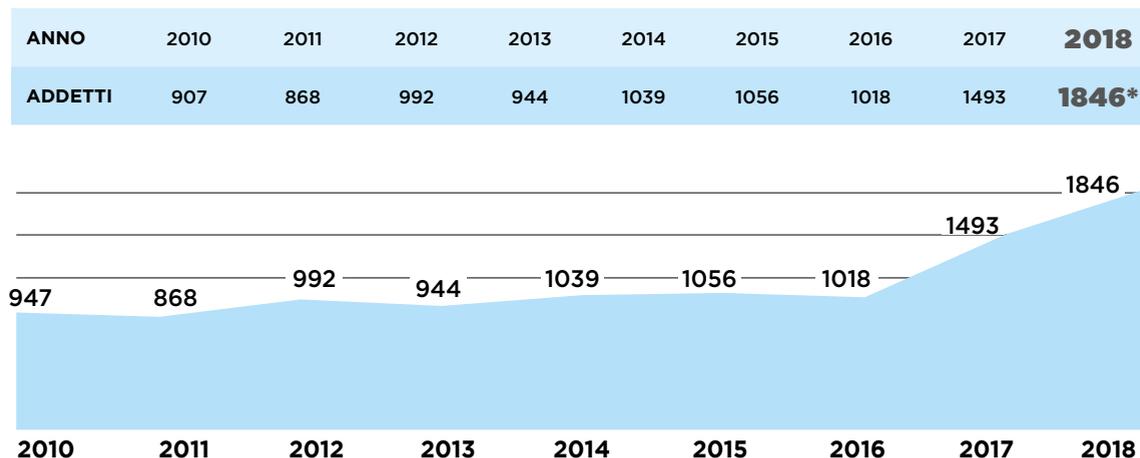
■ Ft: Full-Time ■ Pt: Part-Time

**DATI SULL'OCCUPAZIONE****OCCUPATI AL 31/12/2018**

<b>Lavoratori ordinari soci</b>	<b>62,1%</b>
<b>Lavoratori ordinari non soci</b>	<b>37,9%</b>
<b>Soci volontari</b>	<b>0,002%</b>



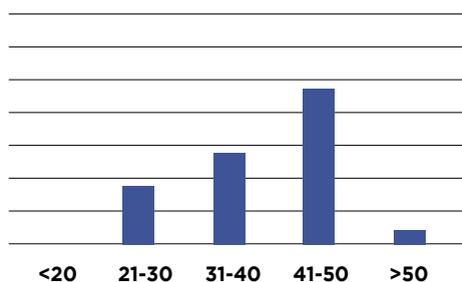
<b>ORGANICO</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Variazioni</b>
Lavoratori ordinari soci	832	1.140	<b>+313</b>
Lavoratori ordinari non soci	661	700	<b>+39</b>
Collaboratori soci	8	3	<b>-3</b>
Collaboratori non soci	0	0	<b>0</b>
Soci volontari	8	3	<b>-5</b>

**VARIAZIONE NEL TEMPO DEL PERSONALE**

(\*)Nella variazione nel tempo del personale non vengono considerati i soci volontari. Dal grafico è possibile notare un notevole aumento del personale nel 2018 rispetto all'anno precedente.

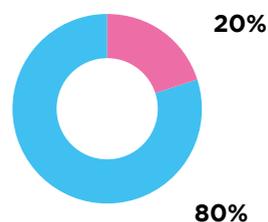
## ETÀ

	<20	21-30	31-40	41-50	>50
<b>2017</b>	0,5%	12,%	34,%	31,%	21,4%
<b>2018</b>	<b>0,5%</b>	<b>18,7%</b>	<b>27,9%</b>	<b>48,4%</b>	<b>4,5%</b>



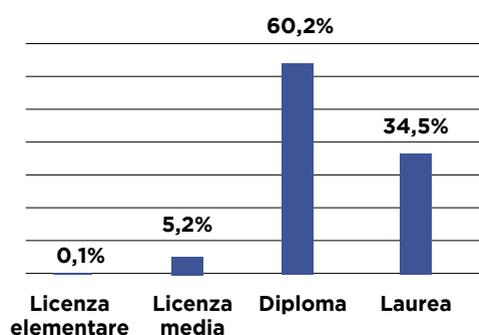
## DONNE/UOMINI

	Donne	Uomini
<b>2017</b>	84,2%	15,8%
<b>2018</b>	<b>80,2%</b>	<b>19,8%</b>



## TILOLO DI STUDIO

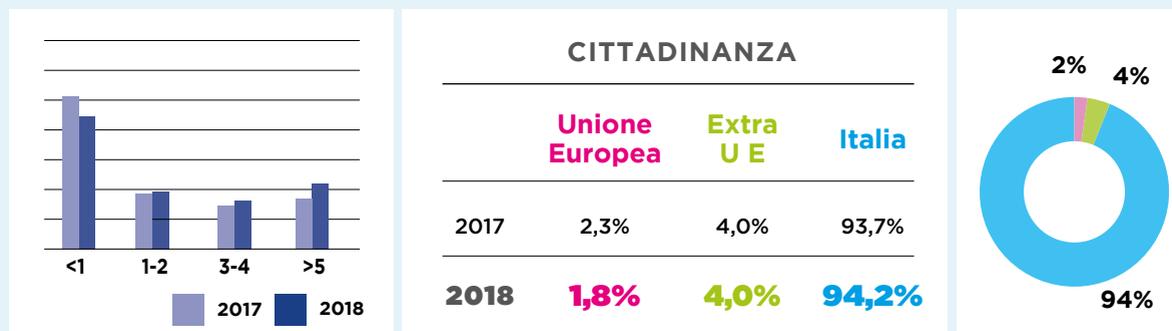
	Licenza Elementare	Licenza Media	Diploma	Laurea
<b>2017</b>	0,1%	5,3%	64,7%	29,9%
<b>2018</b>	<b>0,1%</b>	<b>5,2%</b>	<b>60,2%</b>	<b>34,5%</b>



Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro, circa il 50% ha un'età inferiore a 40 anni; si conferma inferiore all'1% invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni). La scolarizzazione risulta elevata: la quasi la totalità del personale è infatti diplomato o laureato; registriamo un aumento del personale laureato. Molti operatori nell'anno 2018 hanno avuto la possibilità di formarsi come educatori socio pedagogici e di partecipare a corsi formativi specializzati per la loro mansione.

## ANZIANITÀ DI SERVIZIO

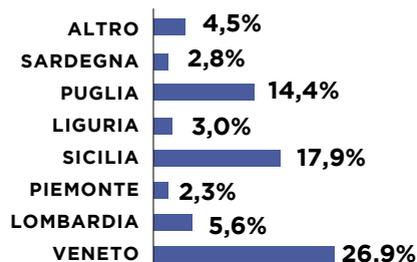
In linea con il recente aumento nell'organico e con l'acquisizione di nuovi servizi della Cooperativa si riscontra anche un aumento del personale "neoassunto", con conseguente riduzione dell'anzianità di servizio rispetto all'anno 2017.



La percentuale di personale italiano e straniero in Socioculturale quest'anno rimane per lo più costante. Per quanto riguarda la distribuzione nazionale registriamo un aumento in Sicilia dovuto all'acquisizione del servizio di integrazione scolastica di Agrigento.

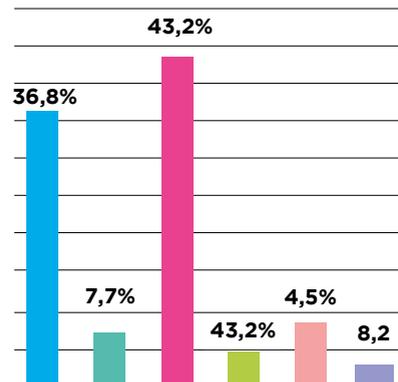
Il Veneto rimane comunque la regione con più addetti (27%). La voce "ALTRO" nel grafico con il 4,5% del totale comprende per la maggior parte Campania, Friuli e Trentino seguiti da Marche e Lazio e in ultimo Toscana e Molise.

## DISTRIBUZIONE REGIONALE

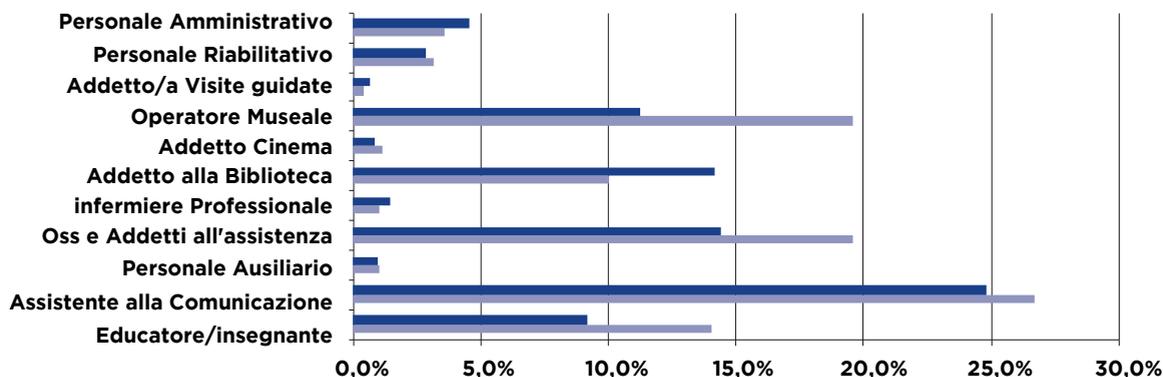


## PERSONALE PER SETTORE

	2017	<b>2018</b>
<b>Settore Educativo Culturale</b>	33,4%	<b>36,8%</b>
<b>Settore Socio Assistenziale</b>	8,1%	<b>7,7%</b>
<b>Settore Socio Educativo</b>	45,1%	<b>43,2%</b>
<b>Personale Amministrativo</b>	3,5%	<b>4,5%</b>
<b>Settore Socio Sanitario e Infermieristico</b>	6,8%	<b>8,2%</b>
<b>Settore Riabilitativo</b>	3,1%	<b>2,8%</b>



## MANSIONI A CONFRONTO 2017-2018

 2017
 2018


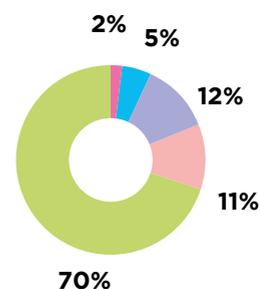
Osservando la distribuzione del personale nei vari settori è evidente che anche quest'anno circa il 60% è impiegato nell'area Sociale, in particolare nel Settore Socio Educativo, tra i quali assistenti alla comunicazione/lettori (25%) ed educatori/insegnanti (14%). Per il Settore Educativo Culturale invece, su circa il 37% del totale vi è una maggioranza di operatori di biblioteche ed archivi (14%) seguiti da operatori museali (11%).

Ma vediamo il dettaglio dei vari settori

## AREA SOCIALE

## AREA SOCIALE

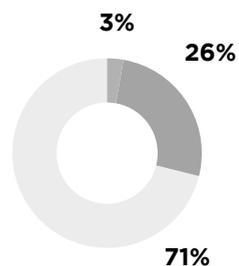
SETTORI	% su totale
<b>Socio Educativo</b>	<b>67,6%</b>
<b>Socio Assistenziale</b>	<b>10,6%</b>
<b>Socio Assistenziale in struttura</b>	<b>12,0%</b>
<b>Sanitario</b>	<b>2,2%</b>
<b>Riabilitativo</b>	<b>4,4%</b>



All'interno dell'area sociale possiamo notare un aumento del personale impiegato nel settore socio assistenziale e sanitario rispetto al 2017. Tale crescita è legata al raggiungimento del pieno regime nelle Residenze Sociosanitarie di Mira e alla gestione dei servizi della Casa di Riposo di San Donà di Piave, tramite la Newco ISVO Srl, per i quali si è prevista l'assunzione di nuovo personale.

### SETTORE SOCIO EDUCATIVO (dettaglio):

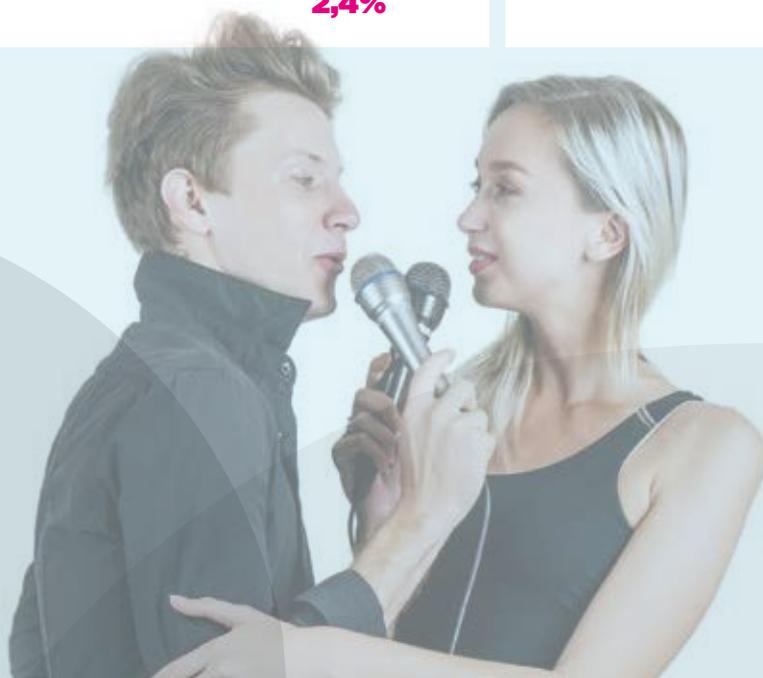
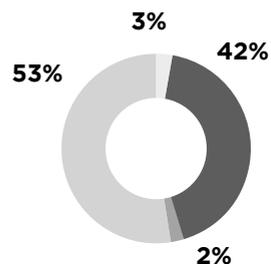
MANSIONI	% su totale
<b>Educatore / Insegnante</b>	<b>26,2%</b>
<b>Assistente alla comunicazione</b>	<b>71,1%</b>
<b>Personale Ausiliario e Cuoco</b>	<b>2,6%</b>



### AREA EDUCATIVO CULTURALE

#### SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

MANSIONI	% su totale
<b>Biblioteche ed Archivi</b>	<b>52,6%</b>
<b>Cinema e Multisala</b>	<b>3,2%</b>
<b>Musei ed esposizioni</b>	<b>41,8%</b>
<b>Visite guidate</b>	<b>2,4%</b>



## 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 31/12/2018 si è svolta in 04/07/2019 – avvalendosi della ricorso al maggior termine di 180 giorni dalla chiusura dell'esercizio così come previsto dall'art. 2364 del codice civile - approvando la seguente distribuzione dell'utile di esercizio:

€ 128.873,00 alla riserva legale indivisibile (30%);  
 € 17.250,00 a remunerazione dei soci finanziatori;  
 € 4.400,00 a rivalutazione dei soci finanziatori;  
 € 266.165,00 alla riserva straordinaria indivisibile;  
 € 12.887,00 a Fondi Mutualistici (3%).

Nel 2018 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 30 maggio contando 77 Soci presenti, e il 20 dicembre - data in cui si è svolta anche l'Assemblea Straordinaria - facendo registrare una maggior partecipazione di Soci (se ne contano infatti circa 98).

**La partecipazione dei Soci alle assemblee risulta ancora molto sottodimensionata rispetto alla base sociale, dato probabilmente dovuto al fatto che le Assemblee si svolgono a Mira (VE) mentre i soci provengono da numerose sedi dislocate nel territorio italiano.**

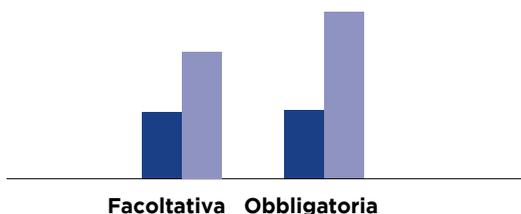
	2016		2017		2018	
<b>Assemblea Ordinaria</b>	109	86	95	78	<b>77</b>	<b>98</b>
<b>Assemblea Straordinaria</b>						<b>98</b>
<b>Totale Soci nell'anno</b>	801		832		<b>1.146</b>	

### MATERNITÀ, CONFRONTO DATI 2018 E 2017

MATERNITA	2017		2018	
	ore	persone	ore	persone
<b>Congedo parentale</b>	15.808,82	69	<b>18.823,98</b>	<b>78</b>
<b>Permesso prenatale</b>	23,55	5	<b>24,83</b>	<b>5</b>
	ORE		ORE	
<b>Maternità facoltativa</b>	8.760		<b>8.584</b>	
<b>Maternità obbligatoria</b>	21.354		<b>16.271</b>	

### MATERNITÀ

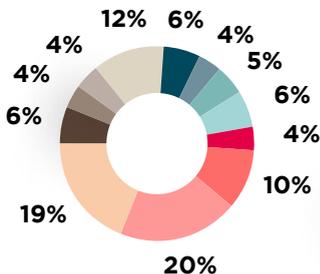
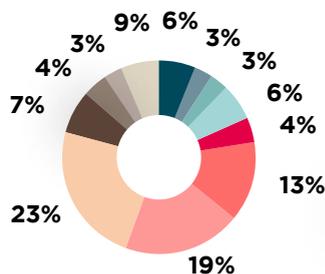
2017 2018



### FERIE GODUTE

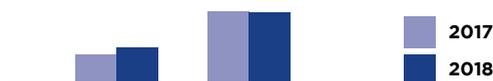
2017

2018



PERMESSI	2018	
	persone	ore
Permesso legge 104	66	370,231
Permesso Donazione sangue	22	116,46
Permesso lutto	49	611,97
Congedo matrimoniale	29	1389,08

PERMESSI STUDIO	2017	2018
Richieste pervenute	56	71
Ore retribuite	640,21	634,66



Si nota come le richieste per permessi studio dell'anno 2018 siano aumentate rispetto al 2017, ciò è probabilmente una conseguenza dell'aumento del livello di istruzione del personale.

## SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Nell'anno 2018, nello specifico dal 12 marzo 2018, la normativa UNI ISO 45001 ha sostituito la precedente BS OHSAS 18001 sulla sicurezza e salute sul lavoro. La ISO 45001 risulta più affine alle altre normative già presenti e sulla base delle quali Socioculturale ha implementato i suoi sistemi di gestione. La norma ISO 45001 richiede alle organizzazioni di guardare oltre le problematiche di breve periodo e di tenere conto di ciò che la società in generale si aspetta dall'organizzazione stessa in termini di responsabilità.

L'adeguamento alla nuova normativa è stata l'occasione per effettuare una totale revisione della documentazione, delle procedure e della modulistica sulla salute e sicurezza sul lavoro. Con la revisione del Sistema è stato creato un modulo di verifica semestrale che verrà inviato a tutti gli RLS dei diversi servizi per poter tenere monitorate le diverse realtà dei multiservizi. L'obiettivo che ci si pone con il passaggio alla nuova normativa è la maggior conoscenza da parte degli RLS, ma anche degli stessi soci e dipendenti, della possibilità di segnalare situazioni di pericolo o di comunicare eventuali possibili miglioramenti nel servizio.

È stato inoltre deciso che ad ogni evento formativo frontale in materia di sicurezza, l'RSPP (docente) consegnerà ai partecipanti un nuovo modulo di valutazione dei rischi del servizio dal punto di vista del lavoratore. In questi eventi formativi è inoltre prevista una panoramica più approfondita sulla

gestione dei rifiuti e sugli impatti ambientali. 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. In generale, il livello di attenzione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sta aumentando 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 e alla prevenzione di eventuali infortuni sul luogo di lavoro.**

## INFORTUNI

Nel 2018 abbiamo registrato 15 infortuni (Tabella 1), di cui 5 in itinere.

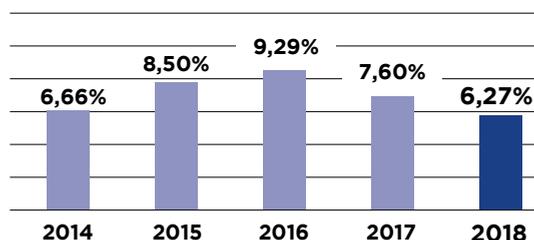
ANNO	2016	2017	2018		
N° Dipendenti assicurati INAIL	1.589	2.084	<b>2.840</b>		
N° ore lavorate	968.637	1.052.300	<b>1.434.287</b>	No itinere	Itinere
N° infortuni totali	15	13	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
N° GG infortunio totali	235	156	<b>113</b>	<b>55</b>	<b>58</b>

**Tabella 1.** Infortuni aziendali totali 2018 (considerati anche gli infortuni in itinere)

ANNO	2015	2016	2017	2018
N° Dipendenti assicurati INAIL	1.620	1.589	2.084	<b>2.840</b>
N° ore lavorate	940.943	968.637	1.052.300	<b>1.434.287</b>
N° infortuni	8	10	8	<b>9</b>
Indice di frequenza	8,50	9,29	7,60	<b>6,27</b>
Indice di gravità	0,13	0,15	0,08	<b>0,08</b>
Tasso di infortuni	4,94	5,66	3,36	<b>3,17</b>

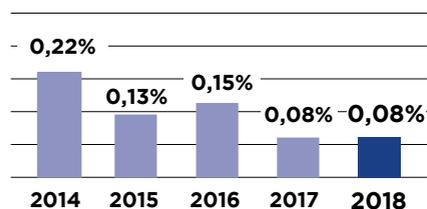
**Tabella 2.** Infortuni aziendali nel 2018 (**non** si considerano i lavoratori infortunati in itinere)

## INDICE DI FREQUENZA

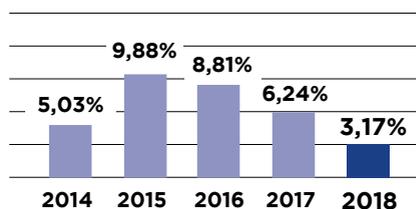


**Indice di frequenza** = quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate.

## INDICE DI GRAVITÀ



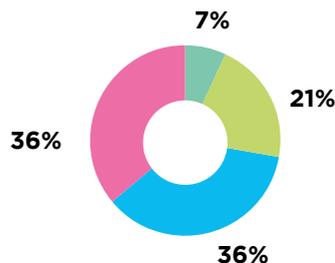
## TASSO DI INFORTUNI TOTALE



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

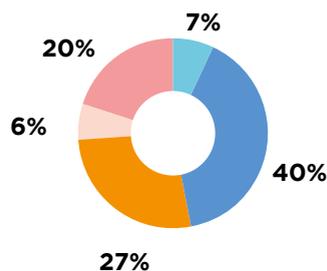
Si nota come nell'anno 2018 l'indice di frequenza sia minore rispetto all'anno precedente mentre l'indice di gravità sia rimasto lo stesso nonostante siano diminuiti i giorni totali di malattia dovuti agli infortuni. Gli infortuni, quest'anno vedono coinvolti per la maggior parte personale delle aree socio-sanitaria e educativa, perlopiù a causa di urti e in minor quantità per cadute e scivolamenti.

## MANSIONI COINVOLTE



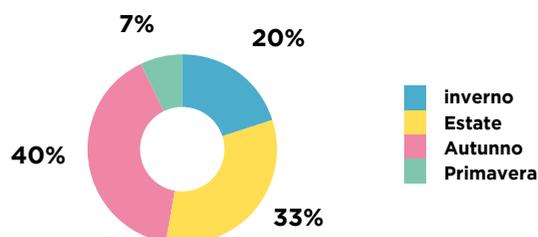
Personale Amministrativo  
Musei/Biblioteche  
Ass. Socio Sanitaria  
Educatore/Ass - Comunicazione

## TIPOLOGIE DI INFORTUNIO



Movimentazione  
Urto  
Caduta/Scivolamento  
Puntura  
Incidente Stradale

## ANDAMENTO STAGIONALE DEGLI INFORTUNI



inverno  
Estate  
Autunno  
Primavera

## LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

**Per quanto riguarda la formazione, nel 2018 si è ormai consolidato l'utilizzo della piattaforma formativa online, che accoglie vari corsi, dalla formazione in materia di sicurezza (generale, specifica a basso rischio e aggiornamento) alla formazione professionale per educatori, assistenti alla comunicazione e alla disabilità.**

Per il 2019 vi è l'intenzione di utilizzare la piattaforma formativa online anche per fornire informazioni generali sulla Cooperativa, i suoi organi, le sue normative e i sistemi di gestione, con l'obiettivo di presentare la nostra Cooperativa ai nuovi assunti e rinforzare la consapevolezza di tutti gli altri dipendenti. La piattaforma è stata pensata soprattutto per i nostri soci e dipendenti più lontani, che non possono partecipare alla formazione in aula, nonostante quest'ultima rimanga comunque la modalità preferita per erogare i diversi corsi formativi. Socioculturale predilige infatti il contatto umano con il docente e la possibilità di poter interagire con il formatore.

La Cooperativa ritiene di fondamentale importanza che tutti i soci siano formati e informati per poter lavorare in sicurezza conoscendo i possibili rischi del proprio mestiere. Per questo motivo l'ufficio Sistemi di gestione e l'RSPP della Cooperativa

ricordano di esortare tutti i soci che ancora non hanno completato la formazione a provvedere al più presto.

Dall'anno 2018 è stata avviata l'integrazione dei Sistemi di Gestione Qualità, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente che fornirà l'opportunità di aggiornare massivamente le procedure, le linee guida e la modulistica degli stessi. La loro gestione viene garantita e valutata grazie alle verifiche interne - da parte della Cooperativa - ed esterne - da parte dell'Organismo di Certificazione SGS Italia - che annualmente vengono effettuate sui Sistemi e sui servizi gestiti dalla Cooperativa.

**Nel 2018 la Cooperativa è stata valutata positivamente e le verifiche si sono concluse con l'assenza di non conformità e con qualche osservazione e opportunità di miglioramento, che vengono sempre considerate utili e motivo di perfezionamento continuo. Per l'anno 2019 viene emesso il Piano di formazione la cui finalità è quella di supportare lo sviluppo delle aree al fine di fornire strumenti per meglio raggiungere gli obiettivi previsti.**

### *Alcuni dati relativi all'anno 2018:*

<b>ORE DI FORMAZIONE EROGATE NELL'ANNO 2018</b>	<b>5.284</b>
<b>PERSONALE CHE HA PARTECIPATO A CORSI DI FORMAZIONE NEL 2018</b>	<b>884</b>
<b>PERCENTUALE DI PERSONE FORMATE NELL'ANNO 2018</b>	<b>48%</b>

*Corsi svolti dal personale durante l'anno 2018:*

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

## **Esito formazione 2018 presso il Centro Redulco**

La formazione prevista in materia di SSL è regolarmente erogata a tutto il personale in forza e di volta in volta viene pianificata per i nuovi ingressi come pure verificata e/o erogata per tutte le figure tirocinanti che gravitano all'interno della struttura.

Le valutazioni periodiche di idoneità alla mansione sono regolarmente effettuate a cura del Medico competente nominato da Socioculturale S.C.S. Annualmente vengono inseriti nel Piano di formazione, quindi sviluppati secondo disponibilità in corso d'anno, temi a livello formativo/informativo per tutto il personale in materia di Sistemi di gestione, al fine di comprendere l'Organizzazione e il suo contesto, comprendere le esigenze e le aspettative delle parti (clienti e stakeholder) accrescere la consapevolezza sulla applicazione dei criteri per la qualità e comprendere i flussi e le strategie dei processi. Anche nel 2018 si è dedicata attenzione alla formazione sul SGSS, sia per quanto riguarda il modulo generale che il modulo specifico ed alla informazione relativa alla gestione della privacy e della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

Gli eventi pianificati nel piano di formazione per il 2018 sono stati sviluppati conformemente alla loro programmazione. La formazione è stata sviluppata anche sul tema dei disturbi di apprendimento, poiché rappresenta un obbligo per mantenere l'accreditamento in ambito di diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento. Si sono svolte inoltre sessioni informative in Equipe generale 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 2018 sono stati sviluppati i seguenti eventi, emersi da discussioni in sede di Equipe generale, 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 pediatrico
- Utilizzo del test PEP3: Dalla valutazione attraverso il test alla stesura di un percorso riabilitativo funzionale
- ABA (Analisi applicata del comportamento)
- Disturbi specifici di apprendimento e bilinguismo: linee guida diagnostiche e buone prassi per il trattamento
- Sistema di Gestione Sicurezza e Salute: formazione generale e specifica

Emerge una valutazione positiva in merito alla strutturata presa di coscienza e di sensibilità ai problemi del rischio, non solo di tipo clinico, da parte del personale, con momenti di meditazione emersi sulla valutazione di segnali deboli; fatto questo di notevole importanza alla luce dell'evidenziato coinvolgimento di tutti e finalizzato alla prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, sia per i lavoratori che per l'utenza.

Nell'anno 2018 sono state sviluppate ulteriori istanze formative specifiche ed addestramento per i nuovi ingressi relativamente all'utilizzo delle basi di dati, all'organizzazione della documentazione di sistema, alle modalità di gestione degli ambienti di lavoro e della sicurezza, ecc. L'attenzione della Alta Direzione è massima al fine di far conseguire i crediti formativi previsti, attraverso la stesura del Piano di Formazione Aziendale.

## LA COMUNICAZIONE SOCIALE

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

L'obiettivo perseguito è quello di mantenere una costante trasparenza nonché una diffusione capillare delle informazioni, così da poter raggiungere i diversi settori e le diverse zone d'Italia in cui la Cooperativa opera.

Di seguito sono elencati gli strumenti attraverso i quali la Cooperativa persegue gli obiettivi di comunicazione:

- Il sito internet [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it): viene periodicamente aggiornato sia con le novità relative ai due settori – sociale ed educativo culturale - sia con l'inserimento di moduli e procedure da utilizzare come prassi nei diversi servizi in gestione;
- La newsletter aziendale - **Socioculturale News**: viene pubblicata e inviata a ciascun socio via mail indicativamente ogni trimestre;
- Le bacheche installate nelle diverse sedi/cantieri: qui vengono condivisi tra i dipendenti avvisi di servizio, convocazioni di Assemblee di vario genere, comunicazioni importanti e con carattere di urgenza.
- L'intranet aziendale (Zucchetti): attraverso questo software introdotto ormai nel 2017 per

la gestione del personale, si è potuto aprire un nuovo canale diretto di comunicazione con i nostri Soci e dipendenti.

- **Il Bilancio Sociale**: rappresenta il punto di massima espressione della nostra comunicazione sociale. All'interno del Bilancio Sociale vengono condivisi e analizzati con i nostri stakeholder i traguardi raggiunti, i nuovi obiettivi, i servizi e la presenza nel territorio.

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 in un'ottica di continuo miglioramento.

### Le copertine degli ultimi Bilanci Sociali pubblicati



Riportiamo di seguito una pillola riguardante il Trattamento dei Dati Personali.

## IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - AGGIORNAMENTI ANNO 2018

A partire dal 25 maggio 2018 ha trovato piena applicazione il "GDPR", Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali. Come conseguenza dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, il 10 agosto 2018 è stato approvato il Decreto legislativo n. 101 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679. A partire dal 25 Maggio 2018, e seguendo un processo già avviato nel 2016, la Cooperativa Socioculturale sta continuando il percorso di adeguamento alla Normativa europea oggi vigente.

La conseguenza più evidente dell'entrata in vigore del Regolamento europeo è relativa all'introduzione della figura del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) anche detto DPO (Data Protection Officer), i cui compiti sono:

- Informare e fornire consulenza al Titolare del Trattamento,
- Sorvegliare l'osservanza del Regolamento europeo,
- Formare il personale,
- Fornire in merito alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento,
- Cooperare con il Garante della Privacy,
- Fungere da punto di contatto tra l'organizzazione e il Garante della Privacy.

Socioculturale ha provveduto a nominare un DPO, in quanto vengono trattate, su larga scala, categorie particolari di dati personali (utenti con disabilità, minori e anziani).

Nel 2018 la Cooperativa, oltre a mantenere efficiente ed efficace il modello di protezione dei dati personali, ha provveduto all'adeguamento secondo quanto stabilito dalla Norma comunitaria. La Cooperativa ha predisposto due Registri dei trattamenti, distinti in Registro delle attività come Responsabile del Trattamento, che contiene le modalità di trattamento dei dati personali non direttamente dipendenti dalla Cooperativa e Registro delle attività come Titolare del Trattamento, che contiene la modalità di trattamento dei dati personali di cui è direttamente responsabile. In tali registri vengono indicati: tipologie di servizi che Socioculturale offre, categorie degli interessati dal trattamento dati per quel particolare servizio e di conseguenza le categorie di dati trattati, finalità e criteri di liceità nel trattamento dati, asset coinvolti nel trattamento, rischi e misure di sicurezza relative agli asset coinvolti nel trattamento.

**Da tali Registri dei trattamenti si evince una profonda interconnessione tra privacy e sicurezza informatica, il consulente privacy ha infatti predisposto nel 2018 una serie di audit volti a verificare il grado di sicurezza degli Asset informatici e fisici contenenti dati personali e particolari.**



## OFFRIRE

*/offrire/ v. tr. [lat. offerire per il class. offerre, comp. di ob- e ferre «portare»]*

Presentare o proporre a qualcuno una cosa perché la prenda o l'accetti.

*Offrire servizi che rispondano alle esigenze dei nostri clienti e committenti.*

---

# 03

## SISTEMA MERCATO

FRIRRE

I committenti  
pubblici e i clienti privati 56

---

I fornitori 58

---

I partner 60

---

I risultati 62

---

## SISTEMA MERCATO



### *I committenti pubblici e i clienti privati*

Anche nel corso dell'anno 2018 Socioculturale ha mantenuto rapporti commerciali e contatti con aziende private ed Enti locali dislocati in tutto il territorio nazionale, talvolta tali rapporti hanno implicato la nascita di ATI (Associazioni Temporanee di Imprese) per la gestione congiunta di importanti servizi.

I committenti principali con i quali Socioculturale collabora alla gestione dei diversi servizi affidati sono per la maggior parte Enti pubblici - ma anche Fondazioni ed aziende private - dislocati in 11 regioni italiane:

- Veneto
- Lombardia
- Friuli Venezia Giulia
- Trentino Alto Adige
- Emilia Romagna
- Liguria
- Piemonte
- Lazio
- Puglia
- Sicilia
- Sardegna

Importante committente della Cooperativa nell'anno 2018 è stata l'Azienda Zero la quale ha indetto la gara d'appalto per conto della Regione Veneto, per la gestione del servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di alunni con disabilità della vista e dell'udito residenti nel territorio della Regione Veneto, frequentanti la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e secondaria di I e II grado.

L'aggiudicazione dei sette lotti per la disabilità sensoriale della Regione Veneto ha favorito l'ampliamento dei committenti di Socioculturale a tutte le provincie della Regione e ha permesso l'apertura di nuove sedi territoriali. Sempre nel 2018 Socioculturale ha ottenuto l'accreditamento presso il Libero Consorzio comunale di Agrigento (ex Provincia di Agrigento)

### **Tra gli altri committenti pubblici e amministrazioni con cui Socioculturale collabora troviamo:**

- Provincia di Palermo
- Provincia di Como
- Provincia di Lecce
- Provincia di Brindisi
- Provincia di Cagliari
- Città Metropolitana di Venezia
- Città di Torino
- Comune di Genova
- Comune di Bergamo
- Comune di Brescia
- Provincia di Brescia
- Comunità Montana Gennargentu-Mandrolisai
- Comune di Cagliari
- Provincia di Treviso
- Provincia di Verona
- Provincia di Vicenza
- Provincia di Alessandria
- Provincia di Vercelli
- Provincia di Biella
- Provincia di Monza Brianza

### **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"
- Musei Civici di Torino
- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo 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)
- MUSE - Museo delle Scienze - Trento

## I fornitori

La Cooperativa Socioculturale seleziona e valuta i fornitori in base alla loro capacità di rispettare i requisiti di Qualità, Responsabilità Sociale, Ambiente e Sicurezza e Salute sul Lavoro. Il potenziale fornitore infatti sarà qualificato sulla base di un questionario contenente alcune domande mirate a conoscere per diversi aspetti l'azienda scelta per la fornitura.

Tale valutazione è necessaria per creare un elenco di fornitori sulla base anche del fatturato, della grandezza dell'azienda, della tipologia di fornitura. Tale elenco viene aggiornato e revisionato ogni 6 mesi, o ogni qualvolta venga selezionato un nuovo fornitore, sono presenti tutte le informazioni necessarie alla valutazione del rischio (sito web, le certificazioni, i dati del fornitore), il rischio diminuirà nel momento in cui il fornitore dichiarerà o dimostrerà di avere

un sistema interno di gestione aziendale affine ai nostri valori, ad esempio dichiarando di avere delle procedure per la sicurezza aziendale e di gestire i rifiuti in modo controllato e conforme alla normativa. 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, pulizie per cui annualmente è previsto un audit di controllo da parte della Cooperativa. Dopo aver verificato i requisiti dei fornitori 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.

**28 FORNITORI SONO STATI VALUTATI  
PERTINENTI E CON PIÙ ALTA  
INFLUENZA SULLA COOPERATIVA**

**54%**

POSSEGGONO UN  
SISTEMA DI GESTIONE  
PER  
**LA QUALITÀ**  
CERTIFICATO

**26%**

POSSEGGONO UN  
SISTEMA DI GESTIONE  
PER  
**LA SICUREZZA**  
CERTIFICATO

**22%**

POSSEGGONO UN  
SISTEMA DI GESTIONE  
PER  
**L'AMBIENTE**  
CERTIFICATO

**7%**

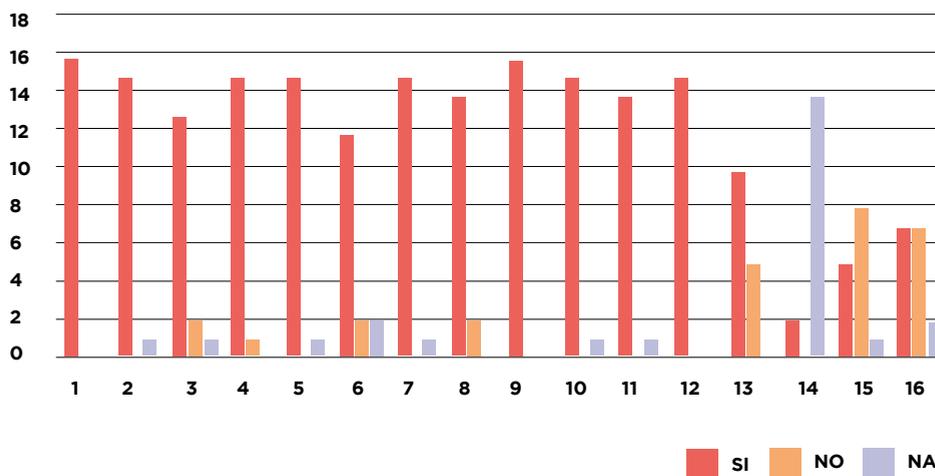
POSSEGGONO UN  
SISTEMA DI GESTIONE  
PER  
**LA  
RESPONSABILITÀ  
SOCIALE**  
CERTIFICATO

Sono però moltissimi i fornitori che, anche non avendo un sistema di gestione certificato, dispongono di procedure, informative e ulteriori mezzi per rispondere ai requisiti di Socioculturale.

**VALUTAZIONE NUOVI FORNITORI:**

Anche nel 2018 i nuovi fornitori e i fornitori da tempo non sottoposti a verifica hanno risposto ad alcune domande nell'ambito della Responsabilità Sociale.

	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)?	16		
2	L'azienda si astiene dall'impiego di personale che subisce restrizione non legale nella propria libertà di rescindere dall'impegno lavorativo? (lavoro forzato)	15		1
3	Sono in atto procedure per l'individuazione di rischi potenziali per la salute e la sicurezza dei lavoratori?	13	2	1
4	È stato nominato un Rappresentante della Sicurezza incaricato a implementare i requisiti della norma inerenti salute e sicurezza?	15	1	
5	Sono state effettuate riunioni di formazione sulle norme di sicurezza e sui dispositivi di protezione individuale?	15		1
6	I lavoratori fruiscono del diritto legale alla costituzione ed adesione ai sindacati?	12	2	2
7	I comportamenti della Direzione aziendale sono chiari nell'esprimere la propria tolleranza nei confronti di differenti religioni, idee politiche, orientamento sessuale ed affiliazioni?	15		1
8	Nel caso in cui un lavoratore si comporti in modo non conforme al regolamento, vengono intraprese delle azioni disciplinari?	14	2	
9	L'orario di lavoro settimanale dell'azienda non supera le 40 ore (straordinari esclusi)?	16		
10	È prevista almeno una giornata libera alla settimana?	15		1
11	Le ore di lavoro straordinario vengono sempre pagate con tariffa maggiorata?	14		1
12	Gli stipendi pagati ai lavoratori sono conformi ai livelli minimi previsti dalla legge o dai contratti?	15		
13	Esiste una procedura di valutazione dei fornitori che assicuri che questi rispettano le normative relative al rapporto di lavoro?	10	5	
14	Se nella vostra organizzazione fate ricorso a lavoratori a domicilio, vengono assicurati per gli stessi la tutela prevista dal rapporto di lavoro	2		14
15	Esiste una modalità per valutare e rispondere a non conformità rispetto le norme relative al rapporto di lavoro?	5	8	1
16	L'Azienda ha adottato un codice di responsabilità sociale?	7	7	2



## I partner

Nella partecipazione alle gare d'appalto, Socioculturale si muove ormai da anni 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 di welfare alla persona:

### 1 | CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI (CNS)

Nato nel 1977, con sede in Bologna CNS è un Consorzio di imprese cooperative che opera nel mercato dei servizi rivolti a grandi complessi immobiliari pubblici e privati, aree urbane e collettività. 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. In particolare Socioculturale è socia e opera attraverso il CNS nelle gare del settore culturale, in quanto quest'ultimo offre i servizi necessari o complementari alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio culturale pubblico e privato.

### 2 | CONSORZIO ZENIT E CONSORZIO ZENIT SOCIALE

Il Consorzio Zenit 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 Zenit Sociale al quale Socioculturale aderisce. L'obiettivo del Consorzio Zenit Sociale è di diventare un punto di riferimento per gli Enti Pubblici e Privati in qualità di soggetto promotore di progetti in ambito sociale promuovendo l'innalzamento della qualità nei servizi alla persona a partire dalla più tenera età per arrivare alla terza età in tutti gli ambiti di educazione, assistenza e cura. Si tratta di un obiettivo ambizioso che Zenit Sociale può ambire a raggiungere in virtù dell'esperienza professionale

dei suoi Soci nell'ambito dei servizi sociali e dell'inserimento lavorativo. Oggi il Consorzio ha un fatturato in costante crescita, crea posti di lavoro ed è membro di Legacoop.

### 3 | 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. Tra le cooperative associate al Consorzio Quarantacinque nell'anno 2018 si contano 24 cooperative sociali di tipo A e 16 cooperative sociali di tipo B.

NEL PANORAMA DELLA COOPERAZIONE NAZIONALE, SOCIOCULTURALE ADERISCE A LEGACOOP. QUEST'ANNO LA QUOTA ASSOCIATIVA VERSATA È STATA DI

**€ 25.459,00**

**PER LEGACOOP VENETO**



## I risultati

### FATTURATO E VALORE AGGIUNTO

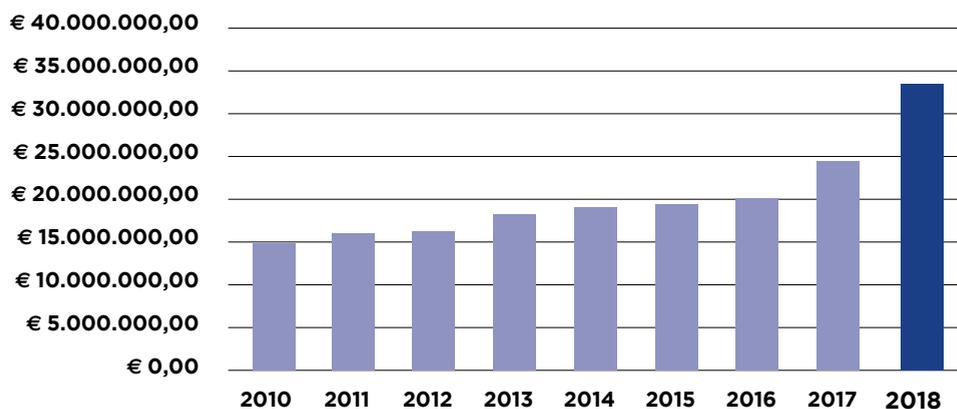
#### ANDAMENTO DEL FATTURATO

L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2018 conferma il percorso di crescita della Cooperativa, registrando un valore totale della produzione di € 33.463.371 e un utile netto pari ad € 429.575. I dati, sempre in crescita rispetto all'esercizio precedente, comprovano una redditività idonea a sostenere lo sviluppo della Cooperativa. Non si registra nel 2018 l'importante incremento dell'utile dell'anno precedente, il quale era dovuto alla plusvalenza data dalla vendita dell'immobile delle Residenze di Mira ad un Fondo francese.

#### FATTURATO: CONFRONTO

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
2017	€ 24.650.523,00
<b>2018</b>	<b>€ 33.463.371,00</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 2018 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 27.217.197,83.

La tabella riportata di seguito, ne illustra la composizione.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2016	2017	2018
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni - rettifiche di ricavo	20.129.475,61	23.603.955,10	<b>33.097.449,94</b>
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	23.393,96	33.720,12	<b>30.297,96</b>
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	172.559,54	263.906,13	<b>222.220,14</b>
Ricavi della produzione tipica	20.325.429,11	23.901.581,35	<b>33.349.968,04</b>
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
<b>B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>			
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie Consumi di materie di consumo	77.767,05	116.375,42	<b>181.739,39</b>
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)	44.708,84	43.191,82	<b>50.348,30</b>
7. Costi per servizi*	1.342.285,17	2.844.513,24	<b>4.823.544,70</b>
8. Costi per godimento di beni di terzi	252.052,66	385.286,83	<b>944.303,45</b>
9. Accantonamenti per rischi			<b>88.000,00</b>
10. Altri accantonamenti	1.123.700,94	257.504,78	<b>102.778,12</b>
11. Oneri diversi di gestione	24.451,44	30.642,68	<b>38.461,77</b>
TOTALE COSTI	2.864.966,10	3.677.514,77	<b>6.229.175,73</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	17.460.463,01	20.224.066,58	<b>27.120.792,31</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>			
12. +/- Saldo gestione accessoria	-6.291,88	-10.418,15	<b>-9.808,97</b>
Ricavi accessori (Interessi bancari)	6.458,12	11.681,85	<b>11.841,03</b>
- Costi accessori	12.750,00	22.100,00	<b>21.650,00</b>
13. +/- Saldo componenti straordinari	62.774,49	706.870,56	<b>106.214,49</b>
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	141.432,79	782.661,77	<b>161.366,82</b>
- Costi straordinari	78.658,30	75.791,21	<b>55.152,33</b>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	17.516.945,62	20.920.518,99	<b>27.217.197,83</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
Valore aggiunto globale netto			

\*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza.

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

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

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2016	2017	2018
<b>A - Remunerazione del personale</b>	<b>16.594.881,21</b>	<b>18.907.154,23</b>	<b>25.953.791,48</b>
Personale non dipendente	499.483,14	416.874,39	589.857,44
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	13.599.222,40	15.602.905,46	21.108.820,50
b) remunerazioni indirette	2.496.175,67	2.887.374,38	4.255.113,54
c) quote di riparto del reddito			
<b>B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>271.719,75</b>	<b>312.162,33</b>	<b>344.416,71</b>
Imposte dirette	160.448,53	194.097,98	215.258,44
Imposte indirette	111.271,22	118.064,35	129.158,27
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C - Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>107.691,95</b>	<b>269.637,22</b>	<b>112.635,57</b>
Oneri per capitali a breve termine	30.451,86	77.715,88	57.674,15
Oneri per capitali a lungo termine	77.240,09	191.921,34	54.961,42
<b>D - Remunerazione dei soci</b>	<b>2.698,75</b>	<b>3.593,86</b>	<b>11.148,68</b>
Omaggi e attività sociali	2.698,75	3.593,86	11.148,68
<b>E - Remunerazione dell'azienda</b>	<b>498.814,62</b>	<b>1.354.548,06</b>	<b>737.694,24</b>
Accantonamenti a riserve	304.779,00	860.022,00	395.038,00
(Ammortamenti )	194.035,62	494.526,06	342.656,24
<b>F - Liberalità esterne</b>	<b>12.430,00</b>	<b>19.354,29</b>	<b>17.665,15</b>
<b>G - Movimento Cooperativo</b>	<b>28.709,34</b>	<b>54.069,00</b>	<b>39.846,00</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>17.516.945,62</b>	<b>20.920.518,99</b>	<b>27.217.197,83</b>

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

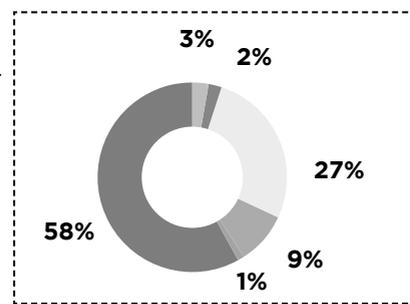
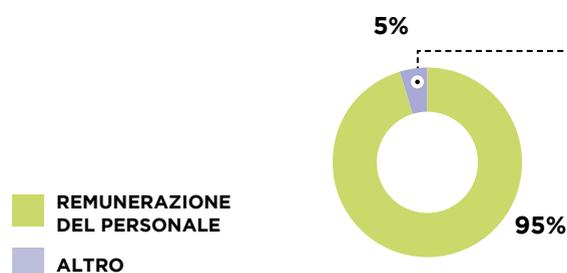
- o Il **95,36%** di valore aggiunto pari ad **€ 25.953.791,48** viene percepito dal personale dipendente e collaboratore della Cooperativa, tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc... che le remunerazioni indirette quali ad es. gli oneri 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.;
- o Il rimanente **4,64%** pari ad **€ 1.263.406,35** 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 € 128.873,00 alla riserva legale indivisibile e per € 266.165,00 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

2018

	2017	2018
<b>A - Remunerazione del personale</b>	18.907.154,23	<b>25.953.791,48</b>
<b>B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	312.162,33	<b>344.416,71</b>
<b>C - Remunerazione del capitale di credito</b>	269.637,22	<b>112.635,57</b>
<b>D - Remunerazione dei soci</b>	3.593,86	<b>11.148,68</b>
<b>E - Remunerazione dell'azienda</b>	1.354.548,06	<b>737.694,24</b>
<b>F - Liberalità esterne</b>	19.354,29	<b>17.665,15</b>
<b>G - Movimento Cooperativo</b>	54.069,00	<b>39.846,00</b>
	20.920.518,99	<b>27.217.197,83</b>



## LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

*(presentazione a cura dell'Ufficio gare e appalti)*

### PREMESSA

La partecipazione alle gare d'appalto da parte di Socioculturale S.C.S. è stata, anche nel 2018 decisamente consistente: complessivamente, tra il dato delle manifestazioni di interesse e quello delle offerte economiche per entrambi i settori, si è raggiunto il numero di 238 delle istanze presentate, il più alto nella storia della Cooperativa.

Prima di analizzare nel dettaglio i dati relativi alla partecipazione alle gare 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 gare d'appalto, ma vi è anche il coordinamento delle attività con gli altri Uffici e figure coinvolte nel procedimento, al fine di garantire che i plichi e i loro contenuti siano predisposti correttamente ed in tempo utile per rispettare 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.

Attualmente la quasi totalità degli appalti si svolge in forma telematica e questo, invece di essere un elemento di semplificazione della procedura, talvolta crea non poche complicazioni nello svolgimento del nostro lavoro. Prima di tutto assistiamo ad un abnorme proliferare di piattaforme elettroniche, ognuna con una modalità di iscrizione e di procedimento differenti dalle altre. Inoltre, molte volte il loro funzionamento è ancora precario e quindi richiede molto tempo per riuscire ad effettuare il corretto caricamento della documentazione.

In caso di aggiudicazione, 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. In particolare, quest'ultima procedura si sta sviluppando molto, soprattutto al sud, per tale procedura è necessaria una particolare attenzione in quanto, oltre alla predisposizione della documentazione, va seguito l'intero iter sino al riconoscimento dell'accredito stesso.

Anche nel 2018, 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. 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.

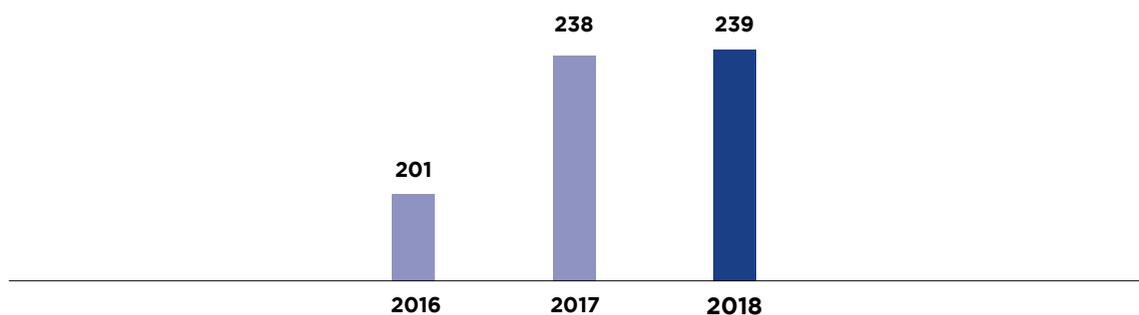
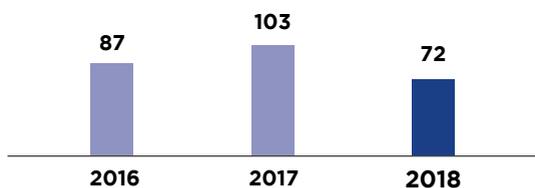
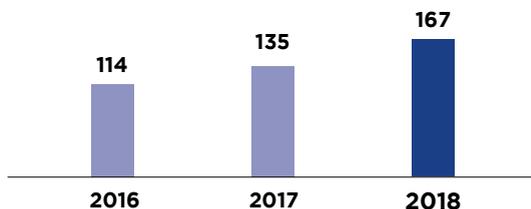
Infine, all'interno di questo Ufficio vengono altresì controllate, predisposte e mantenute tutte le posizioni assicurative di cui una realtà complessa come Socioculturale necessita (es: Responsabilità Civile verso Terzi, Responsabilità Civile verso Operatori, Responsabilità Civile Auto, furto e incendio,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

## ISTANZE PRESENTATE

Anni	DOMANDE			OFFERTE			TOTALI		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Sociale</b>	25	59	33	62	44	39	87	103	<b>72</b>
<b>Ed. Cult</b>	51	76	80	63	59	87	114	135	<b>167</b>
<b>Totale</b>	76	135	113	125	103	126			
<b>Totale delle Istanze presentate</b>							201	238*	<b>239*</b>

\* NB: oltre a quelle indicate, nel 2017 ci sono state n. 2 gare del Settore Sociale ed altrettante nel Settore Educativo Culturale che sono state annullate dalla Stazione Appaltante successivamente alla partecipazione. Nel 2018 le gare annullate sono state n. 2 per il Settore Educativo Culturale.

## ISTANZE PRESENTATE TOTALI

ISTANZE PRESENTATE  
SETTORE SOCIALEISTANZE PRESENTATE  
SETTORE ED-CULTURALE

Analizzando i dati si nota subito che il numero delle istanze (manifestazioni di interesse più offerte economiche) presentante dal Settore Sociale nel 2018 è nettamente inferiore rispetto ai valori dei due anni precedenti. Tale dato deriva dal fatto che due dei servizi che la nostra Cooperativa si è aggiudicata nel 2018, ovvero la costituzione di una partnership pubblico-privata per la gestione dei servizi socio-sanitari-assistenziali presso l'IPAB "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE) e il servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di alunni con disabilità della vista e dell'udito per tutto il territorio della Regione Veneto, sono stati particolarmente complessi ed hanno tenuto impegnato l'intero Settore nell'organizzazione e nell'avvio di queste attività.

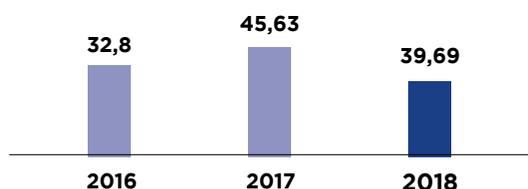
Il fatto che il Settore Educativo Culturale presenti più istanze del Settore Sociale è fisiologico: è normale infatti che la Cooperativa partecipi ad appalti anche di importo non particolarmente elevato in ambito culturale. Basti pensare ad esempio alle gare per gli affidamenti delle biblioteche di molti Comuni. Ma nonostante questa considerazione, non si può non sottolineare l'importanza dei risultati conseguiti nel 2018 dal Settore Educativo Culturale, che di seguito vengono riportati.

### APPALTI AGGIUDICATI

Anni	SOCIALE			EDUCATIVO CULTURALE			TOTALE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Offerte</b>	62	44	39	63	59	87	125	103	<b>126</b>
<b>Vinte</b>	16 (9)	25 (13)	13 (6)	25 (5)	22 (9)	37 (23)	41	47	<b>50</b>
<b>%</b>	25,81	56,81	33,34	39,68	37,29	42,53	32,80	45,63	<b>39,69</b>

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

### PERCENTUALE COMPLESSIVO GARE VINTE



Prendendo ora in esame gli appalti aggiudicati per settore e totali nell'ultimo triennio, si può notare che gli appalti vinti nel 2018 nel Settore Educativo Culturale hanno raggiunto la considerevole percentuale del 42,53% rispetto alle gare presentate. L'anno precedente tale valore si aggirava intorno al 37,29 %, facendo un rapido confronto si può facilmente comprendere come si sia specializzata e professionalizzata la partecipazione agli appalti in quest'ultimo biennio.

Anche il Settore Sociale ha raggiunto un buon risultato (anche se leggermente inferiore rispetto all'anno 2017 per le motivazioni sopra esplicate), la Cooperativa è infatti risultata aggiudicataria del 33,34% delle gare alle quali ha partecipato, soprattutto se si pensa che 7 dei 13 appalti vinti sono nuove acquisizioni. Si può affermare in definitiva che si mantiene il trend positivo di aggiudicazioni di gare d'appalto per Socioculturale, nonostante la percentuale totale (Settore Sociale e Settore Educativo Culturale) sia scesa di circa 5 punti rispetto al 2017.

### SUDDIVISIONE REGIONALE DELLE GARE D'APPALTO VINTE

SETTORE SOCIALE		SETTORE EDUCATIVO CULTURALE	
REGIONE	N. GARE VINTE	REGIONE	N. GARE VINTE
<b>Veneto</b>	<b>9</b>	<b>Veneto</b>	<b>15</b>
<b>Liguria</b>	<b>1</b>	<b>Friuli V.G.</b>	<b>4</b>
<b>Puglia</b>	<b>2</b>	<b>Lombardia</b>	<b>6</b>
<b>Sicilia</b>	<b>1</b>	<b>Piemonte</b>	<b>6</b>
		<b>Sardegna</b>	<b>5</b>
		<b>Lazio</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>Totale</b>	<b>37</b>

Analizzando questo ultimo grafico si evince che, come per l'anno 2017, la partecipazione alle gare d'appalto ha interessato le regioni in cui Socioculturale era già operativa, consolidandone quindi la presenza su scala nazionale.

Si nota altresì come la Cooperativa stia potenziando la propria presenza anche in altre regioni oltre al Veneto, in particolare in Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Sardegna e Lazio per il Settore Educativo Culturale, e in Liguria Puglia e Sicilia per il Settore Sociale.

## **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.

Da quest'anno il questionario viene somministrato in modalità telematica (online) per consentire maggior comodità nella compilazione.

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:

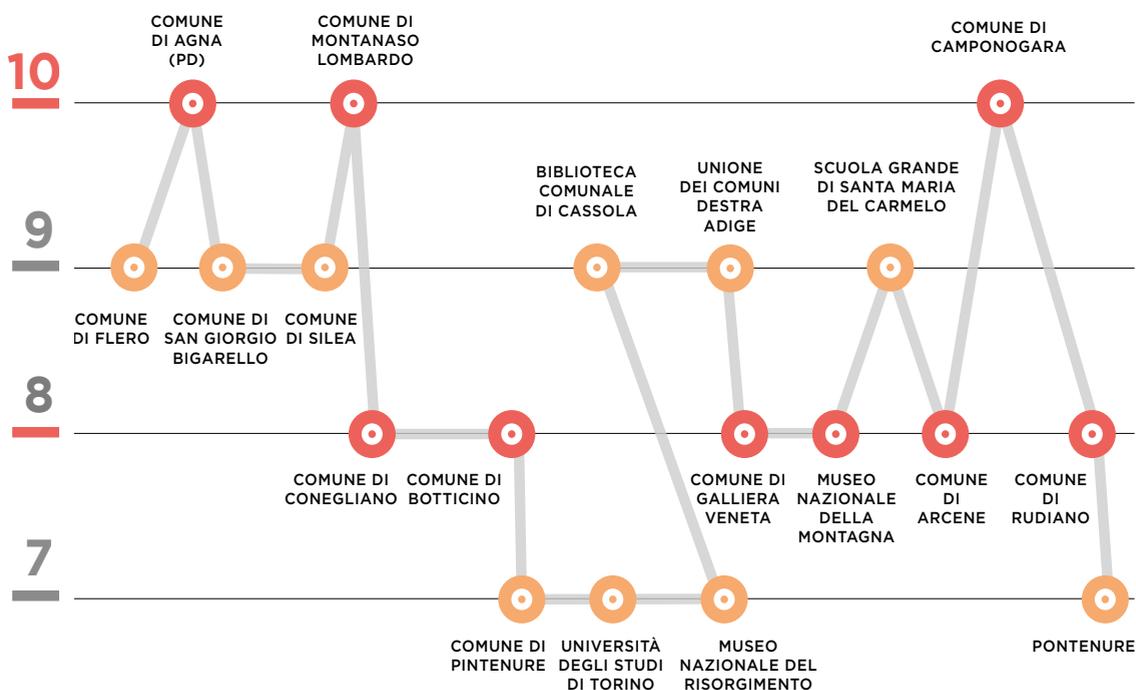
- Rispondenza dei servizi offerti ai requisiti richiesti;
- Soddisfazione degli obiettivi prefissati;
- Affidabilità del servizio erogato;
- Rispetto dei tempi e delle scadenze;
- Livello di preparazione professionale del personale impiegato;
- Comportamento del personale impiegato;
- Rapporti diretti 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 20.05.19 sono un totale di **27**, 19 per il settore educativo-culturale e 8 per il settore sociale (circa il 40% in più rispetto all'anno 2017).

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un grado di soddisfazione complessivamente molto buono per entrambi i settori. Di seguito, nel dettaglio i valori raccolti per il settore educativo-culturale (Grafico. 1 e Grafico. 2) e per il settore sociale (Grafico. 3 e Grafico. 4).

### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER SERVIZIO > SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

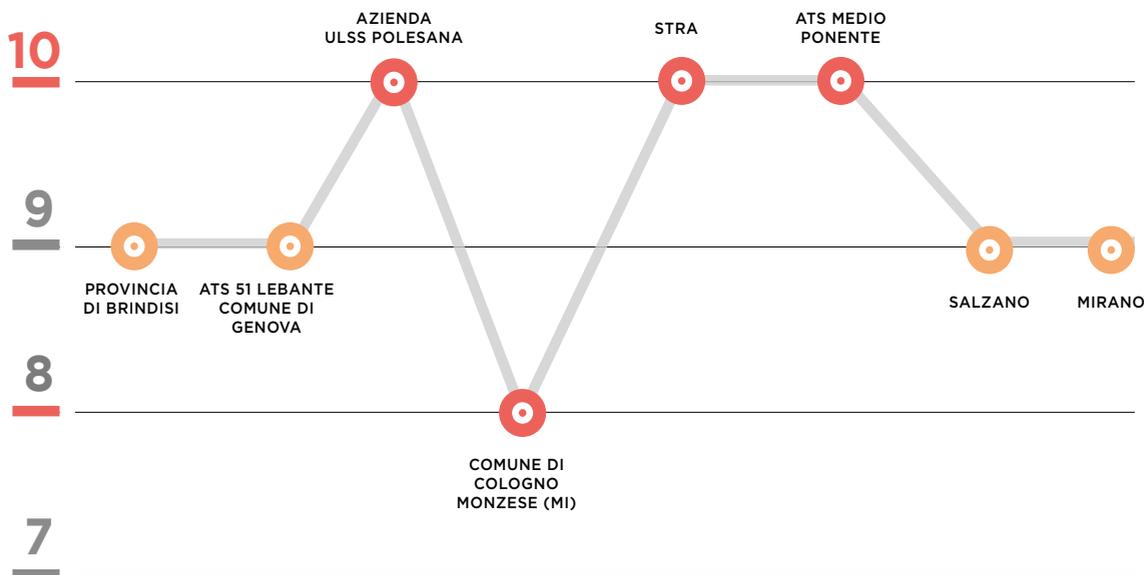


*Livello di soddisfazione complessivo: 8,4*

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER ASPETTI INDAGATI &gt; SETTORE EDUCATIVO-CULTURALE



## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER SERVIZIO &gt; SETTORE SOCIALE



Livello di soddisfazione complessivo: 9,2

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER ASPETTI INDAGATI - SETTORE SOCIALE



L'analisi di valutazione da parte dei committenti è stata soddisfacente dal punto di vista dei risultati dei questionari e sempre più che sufficiente ma allo stesso tempo deludente per il continuo scarso ritorno dei questionari inviati.

Tra gli **obiettivi qualità del 2019**, era prevista la modifica del questionario, è stata infatti modificata la modalità di compilazione che da quest'anno avviene in modalità telematica. Abbiamo raggiunto un piccolo risultato ma siamo certi che ci sia ancora molto lavoro da fare per sensibilizzare tutti i Committenti alla compilazione del questionario.

## ASCOLTARE

/ascoltàre/ v. tr. [lat. volg. \*ascùltare per il class. auscùltare]

Udire con attenzione,  
stare a udire.

*Ascoltare le opinioni  
e le osservazioni dei  
nostri utenti.*



ASCO

# 04

## SISTEMA DEL SERVIZIO

**Settori d'intervento** 76

---

**Gli utenti dei nostri servizi** 84

---

**I risultati** 88

---

L'AREA



# SISTEMA DEL SERVIZIO

## *Settori d'intervento*

### UNO SGUARDO D'INSIEME

**Socioculturale ha continuato anche nell'anno 2018 a lavorare mantenendo fermo l'obiettivo di migliorare l'efficacia dei processi e l'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**

Nel 2018 la Cooperativa Socioculturale ha dovuto gestire un notevole turnover di risorse umane le quali sono state più volte implementate, soprattutto all'interno dell'Ufficio Personale e dell'Ufficio Amministrazione. Gli uffici sono risultati a volte in difficoltà a far fronte alle scadenze e alle tempistiche del lavoro quotidiano, in conseguenza del turnover. Sono state inoltre programmate delle selezioni per implementare ulteriormente

l'Ufficio Personale e l'Ufficio Educativo-culturale, a testimonianza della crescita continua delle acquisizioni in questo settore.

Presso il Centro Redulco il personale è parametrate in base al carico riabilitativo e rispetta i requisiti minimi previsti dalla normativa di riferimento. Obiettivo della Direzione è quello di far conseguire al personale i crediti formativi previsti conformemente alla mansione svolta, attraverso la stesura del Piano Formativo Aziendale.

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

Risulta in corso di sperimentazione il software "Gecos" per la rilevazione e rendicontazione delle presenze. Questo software è stato introdotto in alcuni servizi di entrambi i settori della Cooperativa attraverso l'utilizzo di tag sotto forma di badge, adesivi e ciondoli. L'obiettivo del nuovo software è quello di eliminare la trascrizione manuale delle

presenze da parte dei coordinatori dei vari servizi, ciò sarà possibile attraverso una collaborazione con il software paghe Zucchetti (il dialogo tra i due sistemi è tuttora in corso). Il software Gecos dovrebbe infatti trasportare in automatico le rilevazioni all'interno del portale Zucchetti.

## SETTORE SOCIALE

**Nell'anno 2018 spicca l'importante aggiudicazione della gara di San Donà di Piave**, che ha assorbito in maniera notevole le energie di membri del Consiglio di Amministrazione, coordinatori del settore sociale e dello stesso Direttore Generale, trattandosi di un'operazione innovativa e strategica fondata sulla necessità di creare sinergie tra pubblico e privato con l'obiettivo di raggiungere risultati condivisi nel settore dei servizi sociosanitari. Con atto notarile sottoscritto il 27 agosto 2018 è nata ufficialmente Isvo srl (Impresa Socio Sanitaria Veneto Orientale), la Società Pubblica-Privata che dal 1° Settembre 2018 gestisce il Centro Servizi "Monumento ai Caduti in Guerra" per persone non autosufficienti di 1° e 2° Livello, una sezione di Stati Vegetativi Permanenti (SVP) e un Hospice extra-ospedaliero denominato "Centro Iris". Essendo la società mista (51% Socioculturale, 48% IPAB Monumento ai caduti, 1% ditta di costruzioni Cospa srl), a ricoprire l'incarico di Amministratore Delegato e Direttore Generale di Isvo è stato eletto il dott. Paolo Dalla Bella, mentre il Presidente della nuova società è un rappresentante del socio pubblico l'ing. Domenico Contarin. A comporre il Consiglio di Amministrazione, nominato lo scorso settembre 2018 dall'Assemblea dei soci, vi sono i consiglieri di Socioculturale Raffaella Mariotto e Stefano Parolini e Claudia Palmarini come rappresentante Ipab. Tra gli obiettivi di Isvo srl per l'anno 2019 vi è quello di rilanciare la Casa di Riposo Monumento ai Caduti attualmente esistente rendendola una struttura di riferimento nel territorio dell'ULSS 4 Veneto Orientale. Sono state inoltre avviate nel 2018 le pratiche per la realizzazione della nuova RSA per anziani di I° livello da 120 posti che verrà

Costruita sempre nel comune di San Donà di Piave. Con l'ausilio di questo nuovo software permane il controllo da parte del responsabile del servizio su tutte le attività e le giornate svolte dall'operatore ma il lavoro risulterebbe sicuramente più semplice e immediato.

costruita sempre nel comune di San Donà di Piave. Tutte queste operazioni contribuiranno a rafforzare e a consolidare la presenza di Socioculturale nel territorio dell'ULSS 4 Veneto Orientale.

Rimanendo nell'ambito sociale e più propriamente residenziale per anziani, è importante segnalare che nel 2018 la Giunta regionale del Veneto ha approvato, mediante DGR 675 del 15/05/2018 – **l'accreditamento istituzionale di 14 nuove strutture residenziali tra le quali sono comprese la Residenza Anziani "Adele Zara" e la Residenza Disabili "Suor Armanda" di Mira.**

Nel corso dell'estate 2018 sono stati quindi firmati i due accordi di Convenzionamento con l'ULSS 3 Serenissima di riferimento che hanno reso possibile l'apertura al pubblico della Residenza Disabili "Suor Armanda", ufficializzata in data 12 luglio 2018, ad un anno di distanza circa dall'apertura della Residenza Anziani. Il convenzionamento con l'ULSS 3 Serenissima ha permesso inoltre alla Residenza Anziani "Adele Zara" di accogliere ospiti anche in regime di convenzione oltre che privato. Ad oggi entrambe le strutture sono ben avviate e quasi a regime, la Residenza Anziani conta quasi 120 ospiti mentre la Residenza Disabili ha ospitato fino al 31/12/2018 circa una decina di persone con disabilità in regime residenziale oltre ad altre in regime temporaneo. Si segnala che in entrambe le strutture è attivo un servizio educativo che accompagna gli ospiti sostenendoli nelle attività quotidiane, con l'obiettivo di stimolarne i rapporti interpersonali e le funzioni cognitive. Ma entriamo ora maggiormente nel dettaglio ed esaminiamo i servizi gestiti dal Settore Sociale nel corso del 2018.

## SERVIZI GESTITI DAL SETTORE SOCIALE NELL'ANNO 2018

### Servizi di Assistenza Scolastica per Disabili

- **AZIENDA ZERO** (Regione Veneto): servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di alunni con disabilità della vista e dell'udito, residenti nel territorio regionale, frequentanti la scuola dell'infanzia, la scuola primaria, e la scuola secondaria di I e II grado.  
Lotti di aggiudicazione:  
Lotto 1 – Belluno, Lotto 2 – Padova, Lotto 3 – Rovigo, Lotto 4 – Treviso, Lotto 5 – Venezia, Lotto 6 – Verona, Lotto 7 – Vicenza.
- **PROVINCIA DI COMO**: Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica a favore di disabili sensoriali;
- **AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI BRINDISI**: (per Comune di Brindisi e Comune di San Vito dei Normanni): Servizi di assistenza specialistica per l'integrazione scolastica di alunni diversamente abili residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale e frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado;
- **PROVINCIA DI BRINDISI**: Servizio di Integrazione scolastica socio educativa ai disabili e di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti disabili sensoriali;
- **AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI MESAGNE (BR)**: Servizio di Servizi di assistenza specialistica per l'integrazione scolastica di alunni diversamente abili residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale e frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado;
- **PROVINCIA DI LECCE**: Servizio di Integrazione scolastica socio educativa ai minori disabili;
- **PROVINCIA DI LECCE**: Servizio di assistenza personalizzata e didattica domiciliare in favore di studenti audiolesi e videolesi;
- **CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO**: Servizio di Assistenza igienico personale rivolto a studenti disabili frequentanti gli Istituti medi secondari di II grado;
- **CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO**: Servizio di assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità sensoriale;
- **CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO**: Servizio di assistenza all'autonomia per alunni con disabilità;
- **COMUNE DI GENOVA**: Progetti di assistenza alla comunicazione verbale e favore di alunni disabili;
- **COMUNE DI VILLABATE (PA)**: Servizio di Assistenza di integrazione scolastica integrativa in favore di studenti disabili;
- **COMUNE DI CARAVAGGIO (BG)**: Servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica di alunni disabili;
- **COMUNE DI TORINO**: Servizio di integrazione socio-didattica a favore di studenti con disabilità sensoriale.

## Servizi Educativi

- **COMUNE DI PALUELLO DI STRA (VE):** Asilo Nido "Coccole e Capriole";
- **COMUNE DI FIESSO D'ARTICO (VE):** Asilo Nido Integrato "Le manine colorate";
- **COMUNE DI SALZANO (VE):** Asilo Nido "I pollicini";
- **COMUNE DI MIRA (VE):** Asilo Nido "Primo Volo";
- **COMUNE DI VEGLIE (LE):** Asilo nido comunale;
- **COMUNE DI NOVENTA PADOVANA (PD):** Asilo Nido Integrato "Il giardino";
- **COMUNE DI CARAVAGGIO (BG):** Servizi educativi presso scuole dell'infanzia;
- **ISTITUTO LA PIETÀ (VE):** Servizi socio educativi presso le due Comunità site a Venezia e San Donà di Piave (VE).

## Servizi di Assistenza Educativa-Domociliare

- **COMUNE DI CAMPAGNA LUPIA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI VIGONOVO (VE):** Servizio educativo domiciliare.
- **COMUNE DI NOVENTA PADOVANA (PD):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI PIANIGA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI STRA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI SPINEA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI BAGNOLI DI SOPRA (PD):** 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 per persone adulte con disabilità. 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";
- **COMUNE DI CAMPOLONGO MAGGIORE (VE):** Progetto "sollievo" per disabili psichici.
- **ULSS 3 SERENISSIMA (VE):** Realizzazione progetto "Dopo di noi", servizi a favore di adulti con disabilità grave.

## Servizi di Assistenza Domiciliare – anziani e disabili

- **COMUNE DI NOVENTA PADOVANA (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SELVAZZANO DENTRO (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SAONARA (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI BRUGINE (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI COLOGNO MONZESE (MI):** 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 MIRANO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SALZANO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare aggiuntivo a supporto del servizio di assistenza domiciliare comunale;
- **COMUNE DI VIGONOVO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SPINEA (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI MIRANO (VE):** Progetto “sollievo” Alzheimer per anziani;
- **COMUNE DI GENOVA:** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI LORIA (TV):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI CASALE SUL SILE (TV):** Servizio di assistenza domiciliare.

## Servizi Residenziali e semi-residenziali per Anziani

- **I.P.A.B Casa di riposo “Monumento ai caduti in guerra”, San Donà di Piave (VE):** Servizi di gestione della Casa di Riposo “Monumento ai caduti in guerra” a seguito della costituzione di una partnership pubblico-privata tra IPAB ed il soggetto aggiudicatario e successiva integrazione con i servizi che saranno espletati all’esito della realizzazione di una nuova RSA da 120 posti, servizi accessori, ed eventuale Ospedale di Comunità da costituire in San Donà di Piave (VE);
- **COMUNE DI MIRA (VE):** Servizio di gestione della Residenza per Anziani “Adele Zara”;
- **COMUNE DI SPINEA (VE):** Servizi di animazione presso il Centro Anziani comunale;
- **COMUNE DI ASIAGO (VI):** Gestione servizi socio-sanitari e infermieristici presso la Casa di Riposo di Asiago (VI).

## Servizi Socio Sanitari Riabilitativi

- **Centro R.Ed.U.L.Co di Genova:** Servizi sanitari e trattamenti riabilitativi per bambini in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime privato.

## Servizi gestiti in regime di accreditamento:

- **LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO:** Servizi educativo e socio assistenziali per disabili sensoriali e psichici e psico-fisici.
- **COMUNE DI SCIACCA (AG):** Servizi educativo e socio assistenziali per disabili sensoriali e psichici e psico-fisici.
- **COMUNE DI BAGHERIA (PA):** Servizio di Assistenza di integrazione scolastica integrativa in favore di studenti disabili.
- **COMUNE DI CANICATTÌ (AG):** Servizio di Assistenza di integrazione scolastica integrativa in favore di studenti disabili.

## Socioculturale nel 2018 ha gestito inoltre a livello nazionale i seguenti servizi:

- Servizi di formazione in ambito sociale
- Servizi di promozione sociale (Cassa Colf)
- Servizio di trascrizione e rielaborazione testi large print e Braille per disabili visivi

## SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

Anche nell'anno 2018 il Settore Educativo Culturale 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.

Specifichiamo ed esaminiamo i servizi gestiti dal Settore Sociale nel corso del 2018.

## SERVIZI GESTITI DAL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE NELL'ANNO 2018\*

### Servizi a Biblioteche e Archivi

- Sistema Bibliotecario "Gennargentu Mandrolisai" (NU);
- Biblioteca Comunale di San Biagio di Callalta (TV);
- Biblioteca Comunale di Sant'Anna Arresi (CI);
- Biblioteca, archivio comunale di Sora (FR);
- Biblioteca Comunale di Cassola (VI);
- Biblioteca Comunale di Villasalto (CA);
- Biblioteca Comunale di Cavallino - Treporti (VE);
- Servizi bibliotecari del Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS);
- Archivio Comunale di Cadoneghe (PD);
- Servizi Archivistici e di catalogazione presso Biblioteca Civica Bertoliana di Vicenza;
- Sistema Bibliotecario di Isili "Barbagia di Seulo" (CA);
- Biblioteca Comunale di Briosco (MB);
- Servizi Archivistici presso l'Archivio di Stato di Venezia;
- Biblioteca Comunale di Staranzano (GO);
- Biblioteca Comunale di Castelnuovo Scriveria (AL);
- Biblioteche Unione Comuni del Terralbese (OR);
- Biblioteche Consorzio Culturale del Monfalconese (GO);
- Biblioteca Comunale di Conegliano (TV);
- Biblioteche Unione Comuni Destra Adige (VR);
- Biblioteca Comunale di Galliera Veneta (PD);
- Biblioteca Comunale di Borgosesia (VC);
- Biblioteca Comunale Ragazze e Ragazzi "Emanuele Luzzati" di Casale Monferrato (AL);
- Biblioteca Civica di Trescore Balneario (BG);
- Biblioteca Comunale di Pollone (BI);
- Biblioteca Comunale di Lavagno (VR);
- Biblioteca Comunale di San Fermo della Battaglia (CO);
- Biblioteca Civica di Casarsa della Delizia (PN);
- Biblioteca di Levate (BG);

\*il dato è comprensivo anche delle nuove aggiudicazioni.

- Biblioteca di Varazze (SV);
- Biblioteche Città Metropolitana Cagliari;
- Biblioteca di Montanaso Lombardo (LO);
- Biblioteca San Giorgio di Mantova e Bigarello (MN);
- Biblioteca di Dubino (SO);
- Biblioteca di Arcene (BG);
- Biblioteca di Pontenure (PC);
- Biblioteca di Verderio (LC);
- Biblioteche Comunità Montana Alta Valtellina (SO);
- Sistema Bibliotecario "Sarrabus Gerrei" (CA);
- Sistema Bibliotecario "Joyce Lussu", Ussana (CA);
- Biblioteca di Selargius (CA);
- Biblioteca di Buccinasco (MI);
- Biblioteca "Sabbadino" di Chioggia (VE);
- Biblioteca di Camponogara (VE);
- Biblioteca di Pieve di Soligo (TV);
- Biblioteca di Desio (MB);
- 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 Silea (TV);
- Biblioteca di Botticino (BS);
- Biblioteca di Biella;
- Biblioteche di Grisignano di Zocco e Montegalda (VI);
- Biblioteca di Riviera Berica e Anconetta (VI);
- Biblioteca di Rudiano (BS);
- Biblioteca di Marostica (VI).

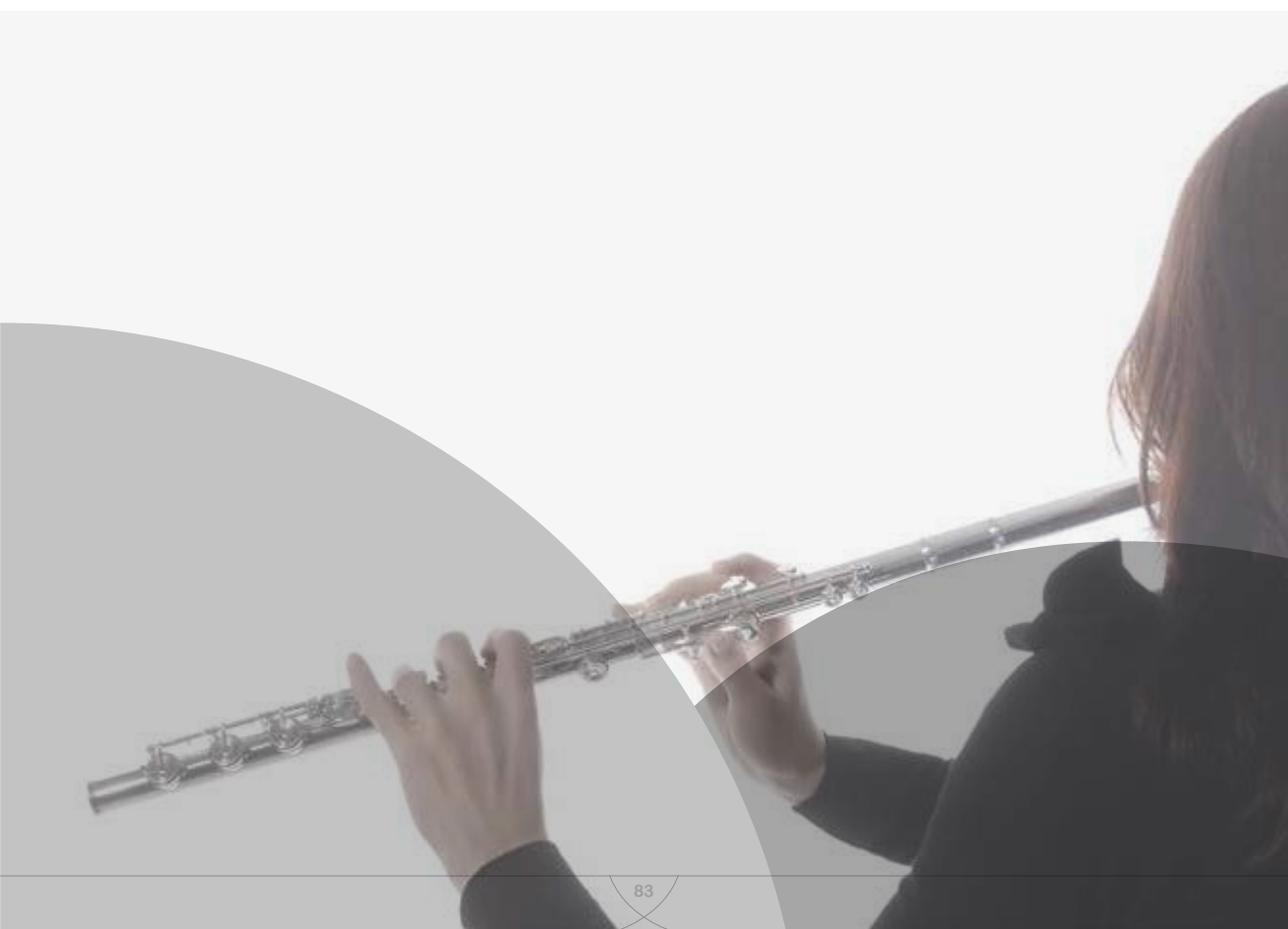
---

## Servizi a Musei ed Esposizioni

- Servizi museali Fondazione Brescia Musei (BS);
- Fondazione Musei Civici di Venezia. Gestione servizi museali;
- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia. Gestione servizi museali;
- Museo della Media Valle del Liri di Sora (FR);
- Servizi museali presso MUSE - Museo delle Scienze di Trento;
- Servizi museali presso Musei Città di Torino: Museo Nazionale della Montagna – Museo Nazionale del Risorgimento – Polo del '900 – Museo di Anatomia – Museo Cesare Lombroso;
- Attività Didattiche MChildren / Polymnia Venezia (Mestre VE);
- Servizi museali c/o Museo Casanova di Venezia;
- Cappella degli Scrovegni – Padova. Gestione visite guidate periodo aprile-ottobre;
- Museo Nazionale dell'Automobile. Gestione servizi museali;
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto. Gestione servizi museali;
- Comune di Fontanellato (PR). Rocca Sanvitale. Gestione servizi museali;
- Comune di Treviso. Gestione servizi museali.

## Mostre Temporanee e Altri Servizi Educativo Culturali

- Servizi di accoglienza presso ZUECA Art Gallery (VE);
- Servizi di accoglienza Padiglione Cipro – Biennale Architettura (VE);
- Servizi di accoglienza mostra EMG do to ART (VE);
- Servizi di accoglienza eventi per Università Cà Foscari di Venezia;
- Servizi di accoglienza presso spazi espositivi Comune di Paese (TV);
- 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.



## Gli utenti dei nostri servizi

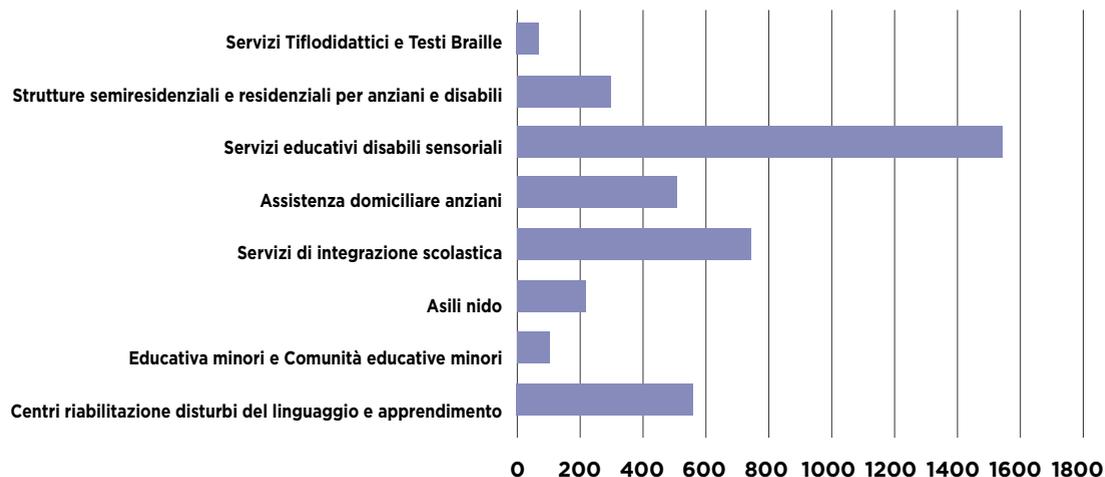
### SETTORE SOCIALE

Nel 2018, la Cooperativa Socioculturale ha seguito, per il solo Settore Sociale, circa 4121 utenti (un numero superiore rispetto ai 4075 utenti del 2017) così distribuiti:

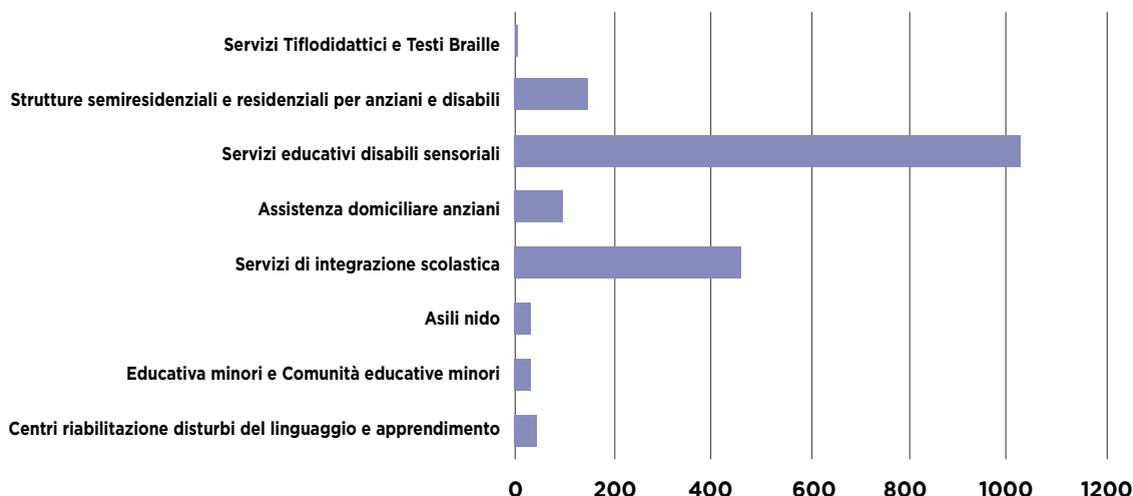


Dal grafico a torta emerge che il servizio educativo ai disabili sensoriali è quello prevalente anche nell'anno 2018 con un'utenza che raggiunge il 40% sul totale degli utenti dei servizi del Settore Sociale.

### UTENTI DEL SETTORE SOCIALE



## OPERATORI DEL SETTORE SOCIALE



Dai due grafici sovrastanti si può notare come nell'anno 2018 si confermi la professionalità di Socioculturale nei servizi educativi di integrazione scolastica soprattutto ai disabili sensoriali. Il dato elevato relativo al numero di utenti e di operatori impiegati nei servizi educativi ai disabili sensoriali è una conseguenza dell'aggiudicazione nell'anno 2018 della gara indetta dall'Azienda Zero per conto della Regione Veneto per il servizio di assistenza scolastica integrativa a favore di alunni con disabilità della vista e dell'udito, residenti nel territorio regionale, frequentanti la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di I e II grado. Alla Cooperativa Socioculturale è stato infatti aggiudicato tale servizio su tutti e sette i lotti regionali: Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza.

Oltre agli utenti destinatari del servizio di integrazione scolastica per disabili sensoriali, seguono per numerosità anche gli utenti che frequentano il Centro Redulco - di riabilitazione per disturbi del linguaggio e di apprendimento - e gli utenti delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili, questi ultimi anche grazie all'apertura ad un'utenza convenzionata delle strutture di Mira a seguito dell'accreditamento istituzionale arrivato proprio nel 2018.

## 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, per quanto riguarda le sedi e i complessi museali nei quali operiamo tali dati sono relativi al numero di visitatori nell'anno 2018 confrontati con l'anno precedente, mentre per le biblioteche da noi gestite abbiamo preso in considerazione il numero di utenti attivi, i prestiti di libri e il materiale multimediale e le presenze in biblioteca nell'anno 2018 con confronto con anno precedente.

<b>SEDI MUSEALI (*)</b>	<b>VISITATORI ANNO 2017</b>	<b>VISITATORI ANNO 2018</b>
Fondazione Musei Civici Veneziani: Palazzo Ducale, Ca' Rezzonico, Museo di Storia Naturale, Palazzo Mocenigo, Casa di Carlo Goldoni, Museo del Merletto	2.316.00	<b>2.300.000</b>
Fondazione Brescia Musei	220.153	<b>250.907</b>
Museo Rocca Sanvitale a Fontanellato (PR)	66.000	<b>55.000</b>
Museo Civici di Treviso (Bailo e Santa Caterina)	16.726	<b>63.000</b>
Museo Cesare Lombroso - Torino	24.457	<b>26.064</b>
Museo di Anatomia Umana "Luigi Rolando" - Torino	17.854	<b>17.109</b>
Museo diffuso della Resistenza - Torino	17.513	<b>16.743</b>
Museo Nazionale dell'Automobile - Torino	192.641	<b>193.413</b>
Museo Nazionale della Montagna - Torino	60.778	<b>61.206</b>

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

<b>BIBLIOTECHE (*)</b>	<b>PRESTITI ANNO 2017</b>	<b>PRESTITI ANNO 2018</b>
Biblioteca di Agna (PD)	560	<b>474</b>
Biblioteca di Anconetta (VI)	n.p.	<b>19.054</b>
Biblioteca civica di Biella	n.p.	<b>25.527</b>
Biblioteca Ragazzi di Biella	n.p.	<b>30.027</b>
Biblioteca di Botticino (BS)	n.p.	<b>18.803</b>
Biblioteca di Briosco (MB)	n.p.	<b>1.545</b> (periodo settembre-dicembre 2018)
Biblioteca ragazzi - Città Metropolitana di Cagliari	n.p.	<b>17.922</b>
Biblioteca di Camponogara (VE)	800	<b>7.804</b>
Biblioteca di Casale sul Sile (TV)	9.165	<b>9.544</b>
Biblioteca di Casarsa della Delizia (PN)	n.p.	<b>9.721</b>

Biblioteca di Cassola (VI)	21.613	31.319
Biblioteca di Chioggia (VE)	n.p.	14.000
Biblioteca di Conegliano (TV)	n.p.	13.375
Biblioteca di Desio (MB)	n.p.	75.238
Biblioteca di Dubino (SO)	4.399	6.636
Biblioteca di Grisignano (VI)	n.p.	15.351
Biblioteca di Lavagno (VR)	11.425	14.561
Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)	57.755	51.726
Biblioteca di Marmirolo (MN)	n.p.	8.987
Biblioteca di Marostica (VI)	16.012	24.028
Biblioteca di Monfalcone (GO)	n.p.	74.987
Biblioteche del Consorzio Culturale del Monfalconese (GO)	n.p.	200.639
Biblioteca di Palazzolo sull'Oglio (BS)	n.p.	50.521
Biblioteca di Pontenure (PC)	3.233	3.098
Biblioteca di Riviera Berica (VI)	n.p.	16.336
Biblioteca di Rossano Veneto (VI)	n.p.	12.212
Biblioteca di Rudiano (BS)	n.p.	11.360
Biblioteca di San Biagio di Callalta (TV)	n.p.	7.305
Biblioteca di Sora (FR)	n.p.	5.000

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

Nel 2018 abbiamo accolto quasi 3.000.000 di visitatori nei musei in cui siamo presenti e abbiamo collaborato al prestito di più di 955.000 tra libri e materiale multimediale nelle biblioteche da noi gestite, il 60% di prestiti in più rispetto all'anno 2017.

**3.000.000**

DI VISITATORI NEI MUSEI

**955.000**

PRESTITI TRA LIBRI E  
MATERIALE MULTIMEDIALE



## *I Risultati*

### LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Ogni anno Socioculturale effettua un sondaggio sugli utenti dei propri servizi, per migliorarne la qualità così da renderli il più vicino possibile alle loro aspettative. Vengono consegnati a tutti gli utenti - genitori dei bambini, familiari degli ospiti, utenti che frequentano musei e biblioteche - dei questionari opportunamente tarati, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed

amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte migliorative.

Vi presentiamo di seguito i risultati ottenuti dai questionari di valutazione suddivisi per tipologia di servizio/cantiere.

### SETTORE SOCIALE

#### **SERVIZI RIABILITATIVI - CENTRO REDULCO (GENOVA)**

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

Il questionario è stato realizzato per poter valutare aspetti di performance del sistema; 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 350 utenti in carico riabilitativo, di cui ne sono rientrati 318 con una risposta pari al 90% 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 da un audit

interno precedentemente effettuato, poiché si è ritenuto di considerare 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 (56), tra il 2014 ed il 2018 (229), e durante i primi mesi del 2019 (7).

Una valutazione a parte è stata effettuata per gli **utenti in carico al servizio in regime privato**, con un ritorno di 26 questionari.

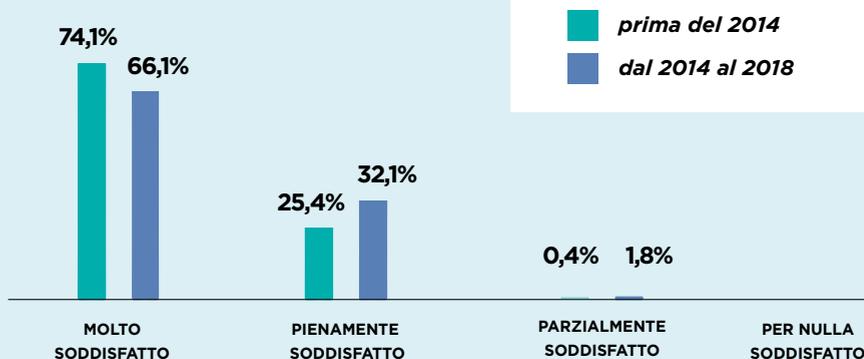
La positività del livello di soddisfazione complessivo è mediamente oltre la soglia del 90%.

Il giudizio sullo stile di lavoro degli operatori risulta eccellente e rimane elevato il gradimento espresso nelle conclusioni generali.

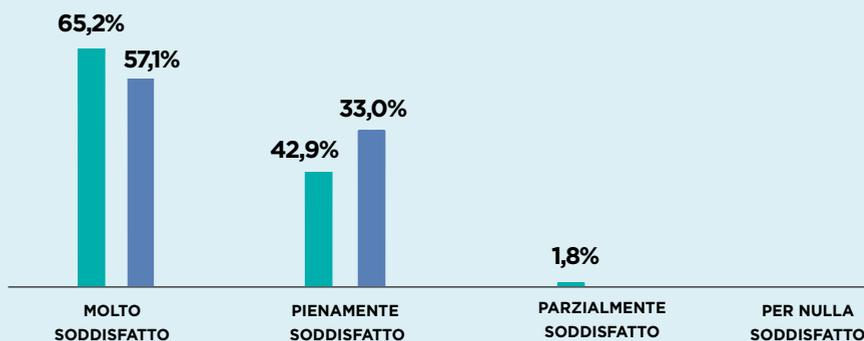
Riportiamo di seguito un estratto dell'analisi, prendendo in considerazione solamente gli aspetti dell'accesso al servizio, dello stile di lavoro degli operatori e del coinvolgimento percepito dalle famiglie.

## Accesso al servizio

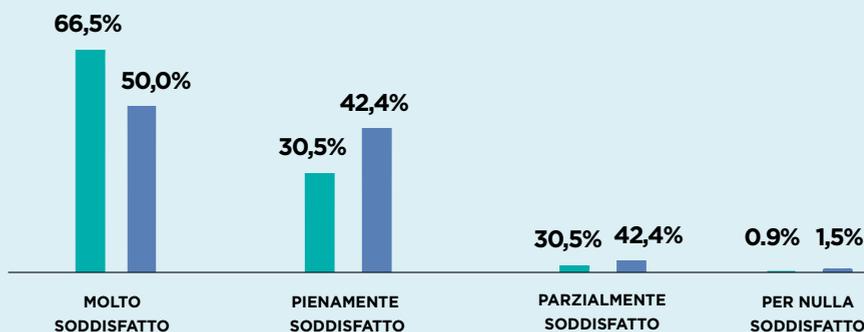
In occasione del mio primo contatto il servizio si è dimostrato accogliente



Le informazioni ricevute circa le modalità di accesso sono state esaurienti

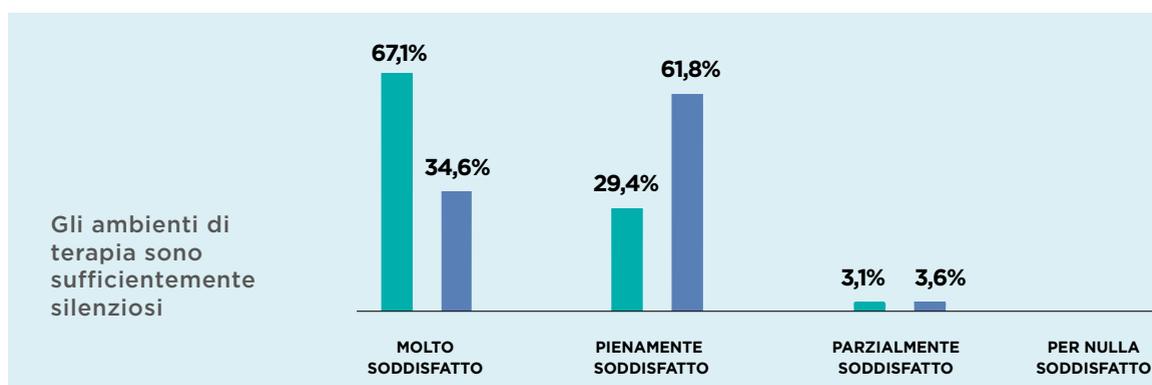
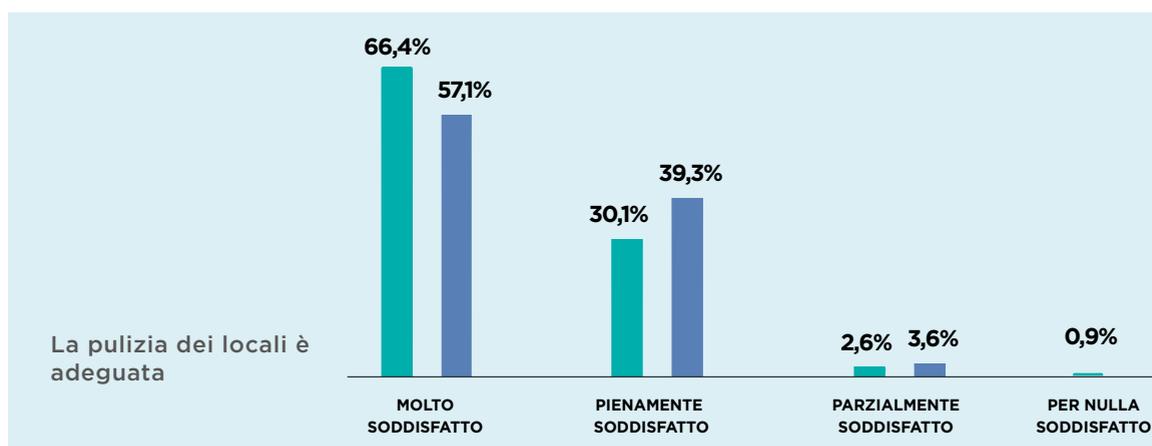
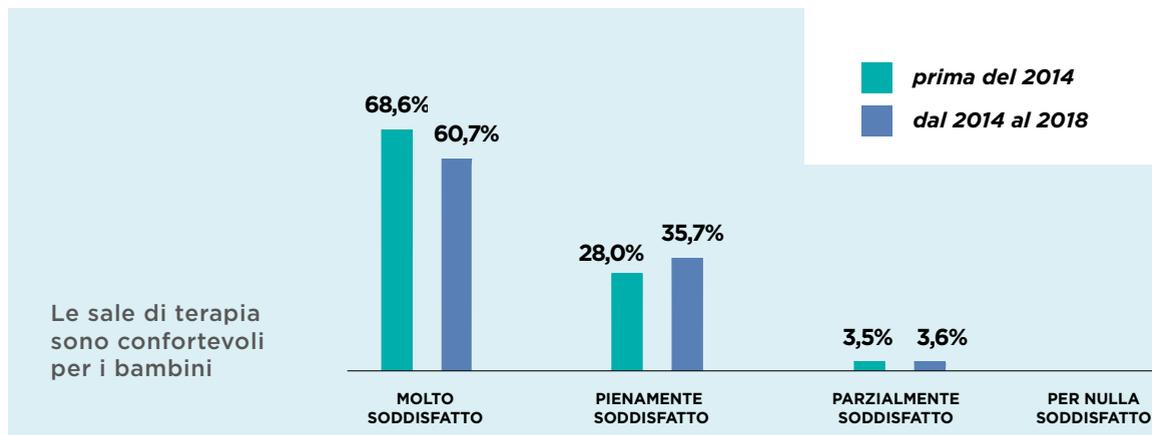


Le informazioni relative ai tempi di attesa fino all'accettazione sono state fornite con chiarezza



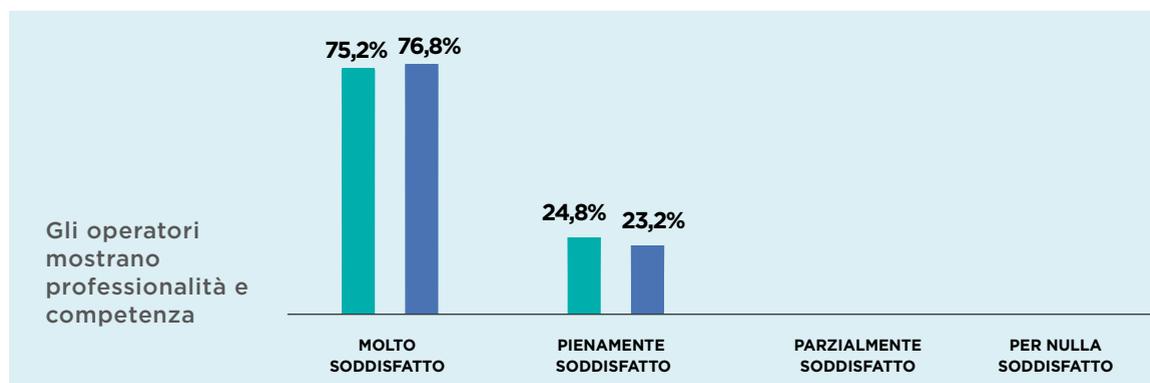
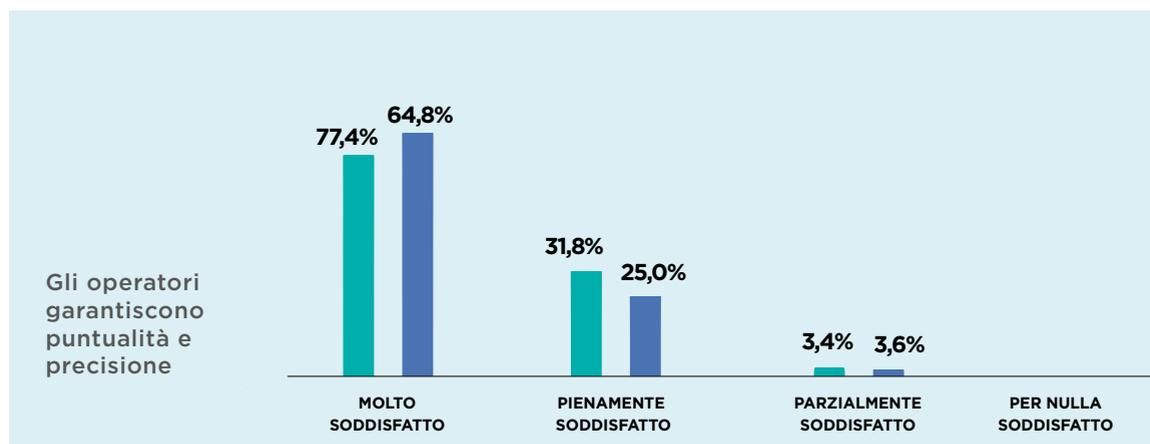
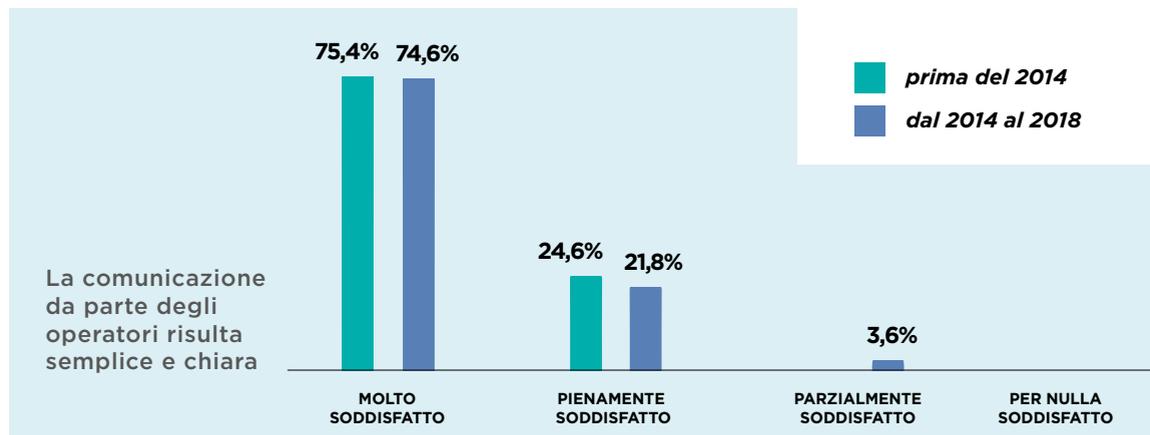
Ricordiamo che la prima visita è effettuata dal Direttore medico, il quale fornisce informazioni alla famiglia relative agli aspetti clinici. Gli aspetti operativi, di metodo e relativi alle regole per la fruizione dei servizi erogati, oltre alle spiegazioni necessarie per il consenso informato, le autorizzazioni per la gestione dei dati sensibili e delle operazioni di raccordo con la scuola sono fornite a cura dell'ufficio URP e dell'Assistente sociale. La progressione grafica evidenzia il miglioramento di sistema conseguente all'applicazione di una specifica azione correttiva riguardante gli aspetti comunicazionali. Il livello di gradimento si attesta mediamente su valori del 95% ed è migliorato rispetto all'indagine precedente.

## Ambienti del servizio

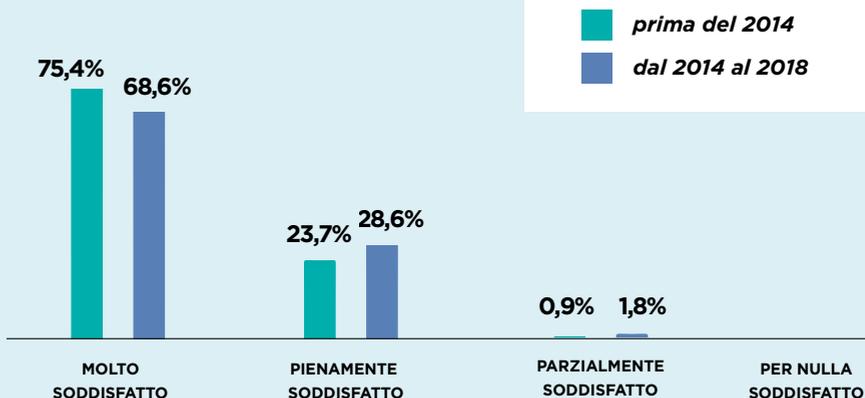


Nuovamente si evidenziano ricorrenti risposte libere nelle quali viene evidenziata e biasimata l'abitudine degli accompagnatori di vociare nella sala di attesa o di parlare al telefono a voce alta, oltre al fatto che i bambini accompagnatori in sala d'attesa vociano e corrono, senza alcun controllo da parte dei genitori. Il disagio conseguente rimane elevato sia per gli operatori del Front Office che per i molti familiari che disapprovano la confusione in sala d'attesa. Anche in questa indagine ricorrono le richieste di attivare una sala giochi per i bimbi accompagnatori, mettere a disposizione un punto Wi-Fi libero per intrattenerli con giochi al telefonino ed infine mettere a disposizione dei genitori un piccolo ufficio per poter lavorare al PC e poter telefonare.

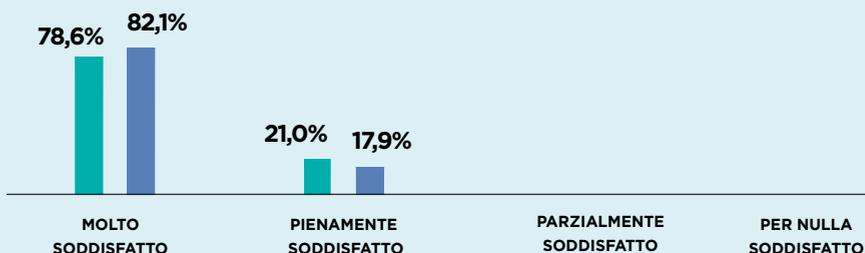
### Stile di lavoro degli operatori



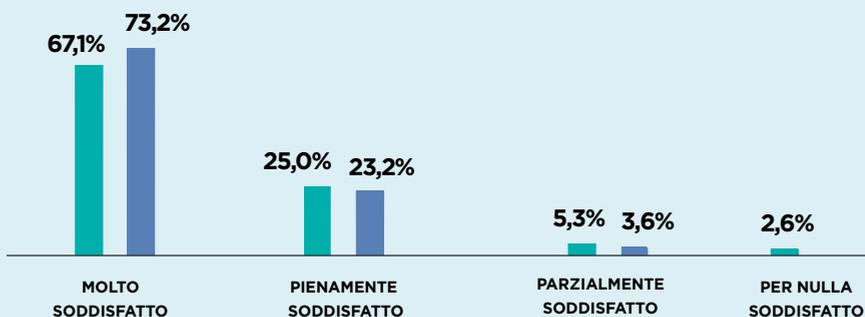
Gli operatori hanno capacità di ascolto nei suoi confronti



Gli operatori hanno attivato con il suo bambino un rapporto costruttivo

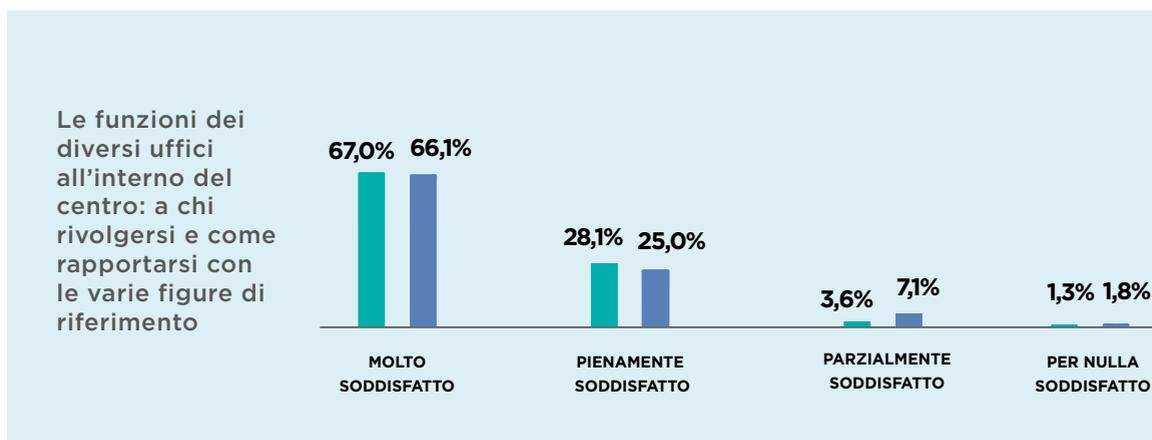
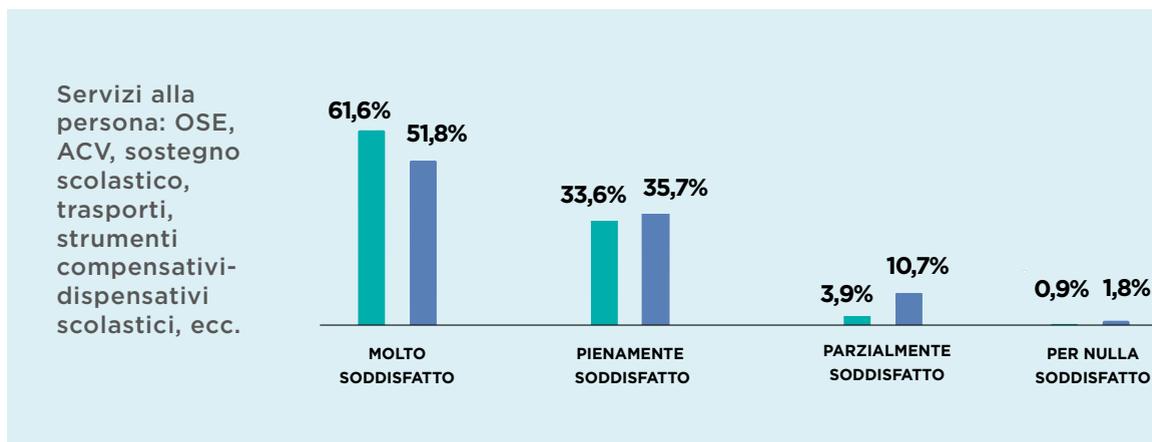
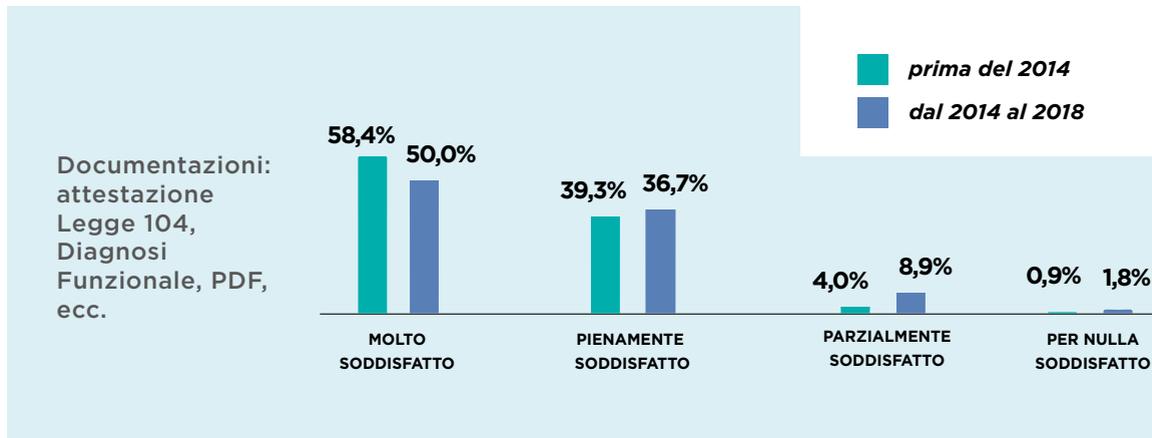


Il personale garantisce il rispetto della privacy



## Supporto ed informazioni

In questa sezione viene richiesto di esprimere il grado di soddisfazione in merito alle modalità di informazione riguardanti:



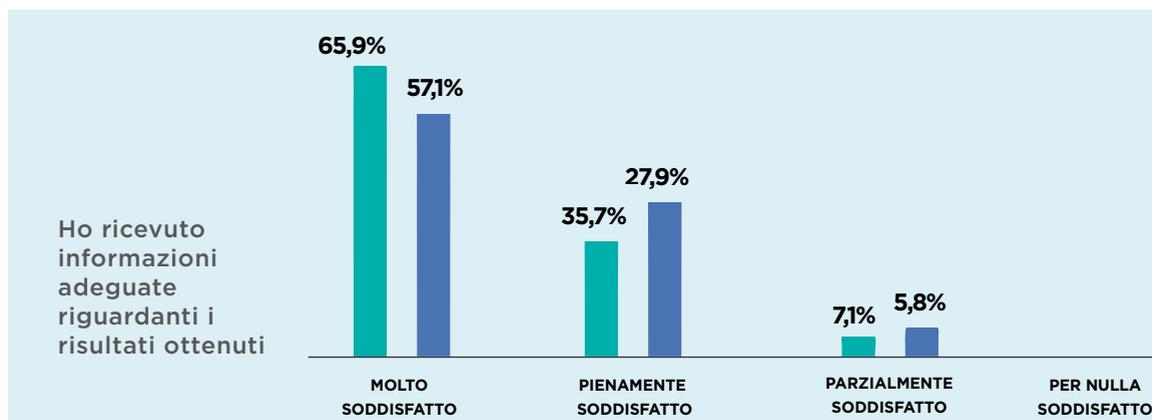
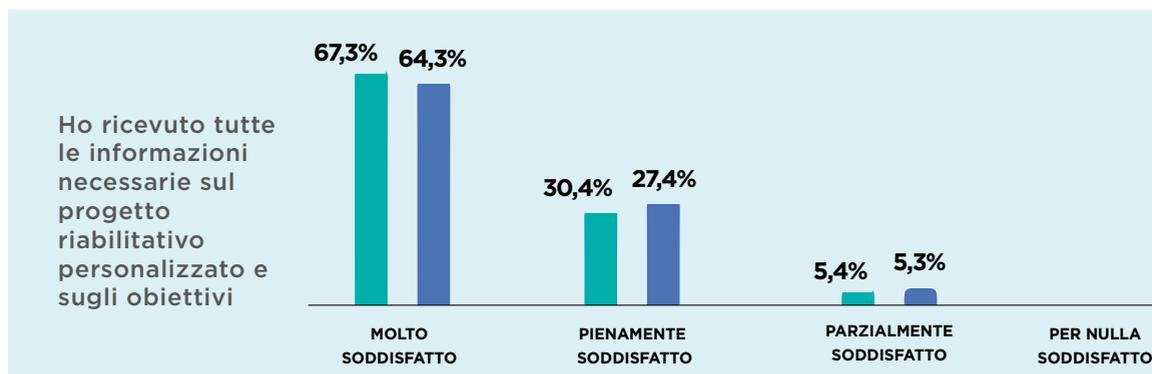
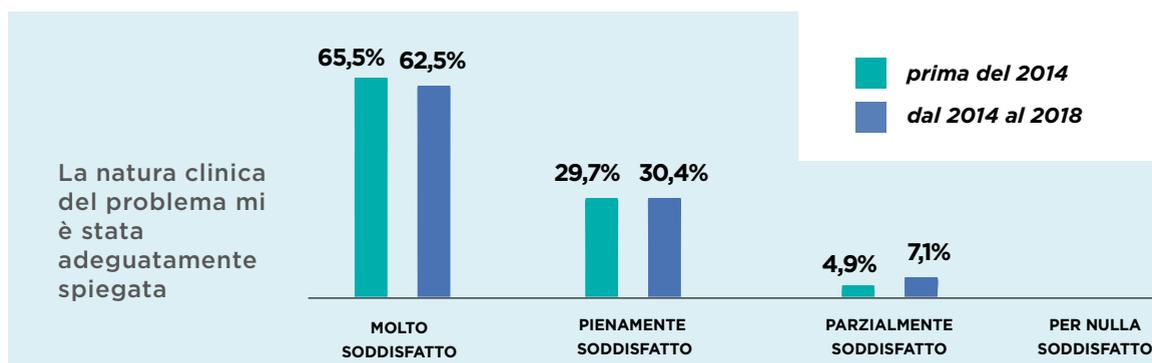
La sezione merita un commento ed una valutazione positiva da parte della Direzione.

Si può notare come le azioni correttive adottate, in relazione alle modalità comunicative, abbiano prodotto un ulteriore miglioramento anche rispetto all'indagine precedente, che era il banco di prova dei primi mesi di applicazione delle metodiche interessate all'URP ed all'ufficio dell'Assistente sociale.

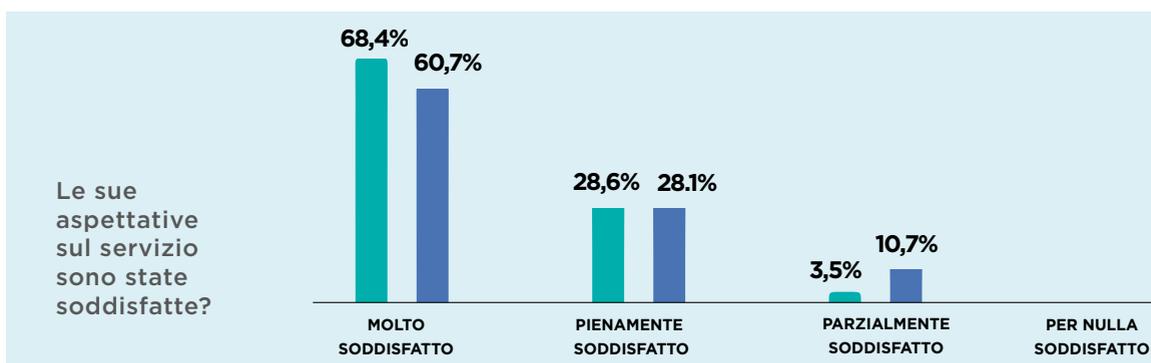
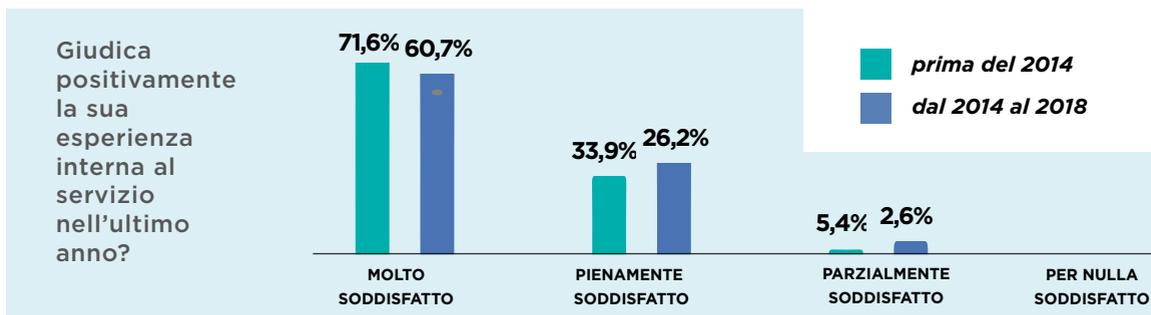
Il livello di gradimento, in generale migliorato rispetto al precedente, evidenzia in maniera netta che l'utenza acquisita nell'ultimo anno non rileva aspetti critici in questo settore, posizionando il valore rilevato su parametri decisamente buoni.

Tale miglioramento si riscontra in maniera generalizzata in tutti i quesiti proposti all'attenzione dell'Utente.

## Il coinvolgimento percepito dalle famiglie

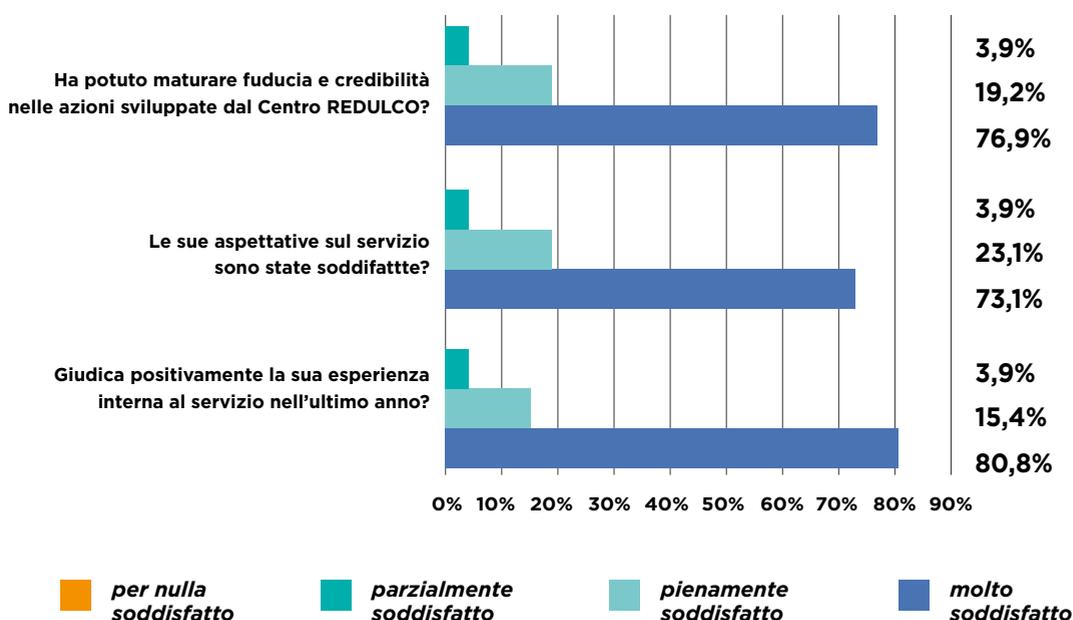


## Conclusioni generali



L'ultimo quesito è significativo per identificare le aspettative dell'utenza, collocate su valori elevati, cosa che giustifica e premia l'impegno profuso, specialmente con la ricerca di un continuo miglioramento, sia da parte della dirigenza che del personale tutto.

Uno sguardo infine alle **valutazioni generali fornite dal piccolo campione (26) degli utenti privati**:

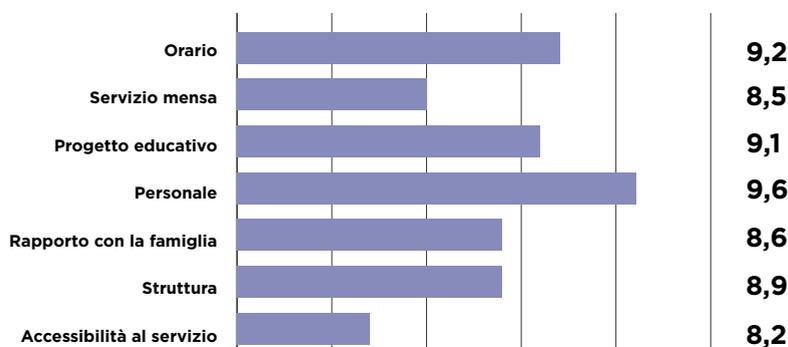


**SERVIZIO EDUCATIVO - ASILI NIDO**

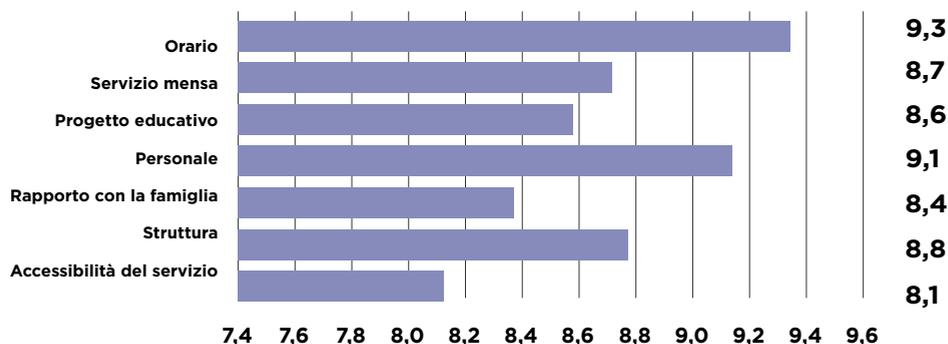
Come servizio educativo sono stati presi in considerazione gli asili nido "I Pollicini" di Salzano (VE) e "Coccole e Capriole" di Stra (VE). Sono stati quindi somministrati i questionari ai genitori dei bambini degli asili sopra indicati, i quali erano suddivisi in 7 sezioni:

- ACCESSIBILITÀ' DEL SERVIZIO
- STRUTTURA
- RAPPORTO CON LA FAMIGLIA
- RAPPORTO CON IL PERSONALE
- PROGETTO EDUCATIVO
- SERVIZIO MENSA
- ORARIO

Analizziamo ora nel dettaglio con dei grafici i risultati dei questionari per entrambi gli asili nido.

**I POLLICINI - SALZANO (VE)**

La soddisfazione complessiva risulta per ogni ambito superiore a 8 su 10. Sono state evidenziate delle lievi criticità per quanto riguarda l'accessibilità alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici, viabilità..). I **punti di forza** si concentrano sull'orario del servizio, sul lavoro costante e sul clima sereno portato dal personale dell'Asilo.

**COCCOLE E CAPRIOLE - STRA (VE)**

La soddisfazione complessiva risulta anche in questo caso molto positiva.

I punteggi maggiori si riscontrano nella gestione dell'orario del servizio e nell'affidabilità e competenza del personale.

## SETTORE EDUCATIVO - CULTURALE

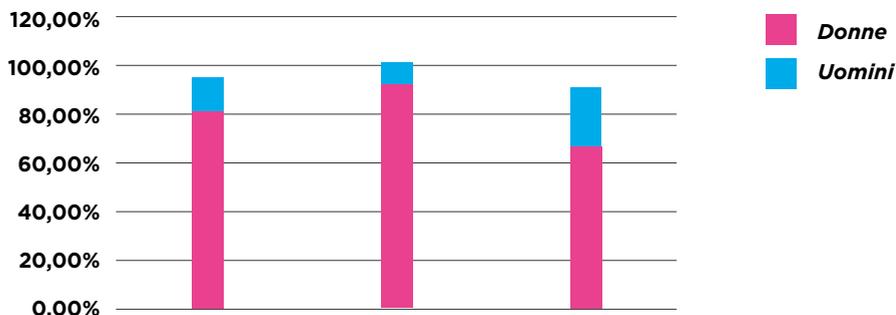
### SERVIZIO BIBLIOTECHE E ARCHIVI

Per il Settore Educativo Culturale, sono stati inviati i questionari di gradimento in modalità sia cartacea che online alle Biblioteche interamente gestite dalla Cooperativa.

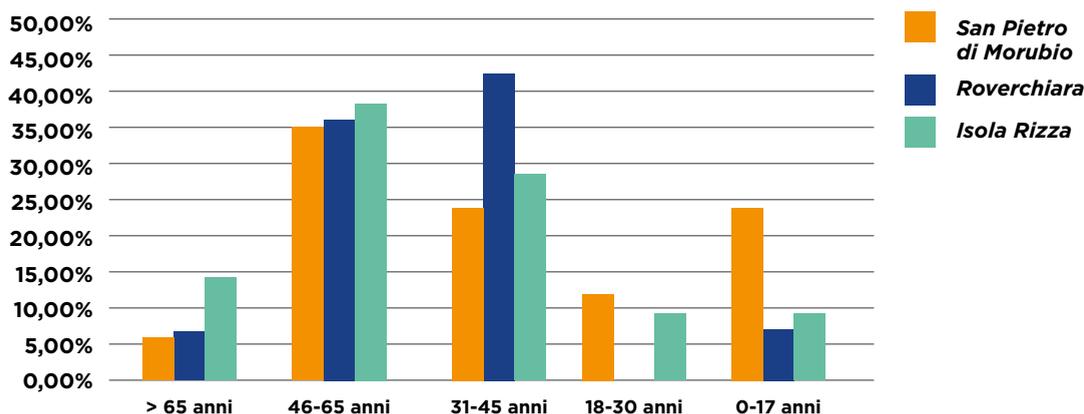
Ci siamo concentrati sui dati ricevuti da 3 Biblioteche dell'Unione Destra Adige (VR):

- Biblioteca Comunale "A. Caracciolo" San Pietro di Morubio (VR)
- Biblioteca Comunale di Roverchiara (VR)
- Biblioteca Comunale di Isola Rizza (VR)

### UTENTI NELLE BIBLIOTECHE

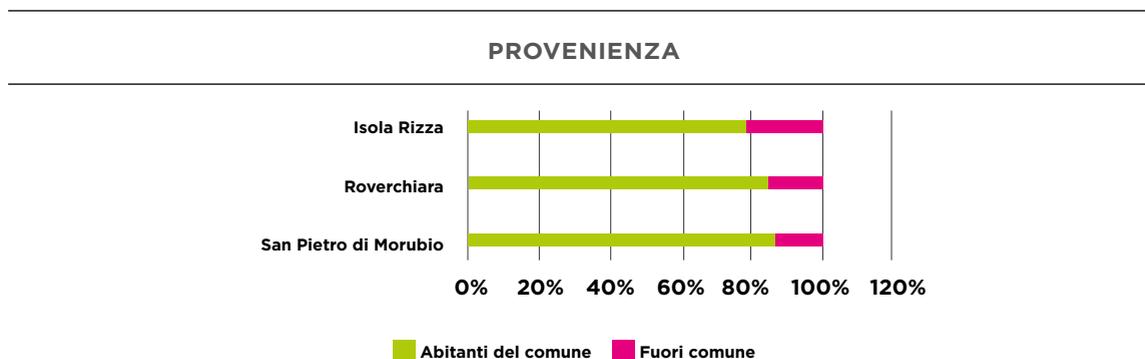
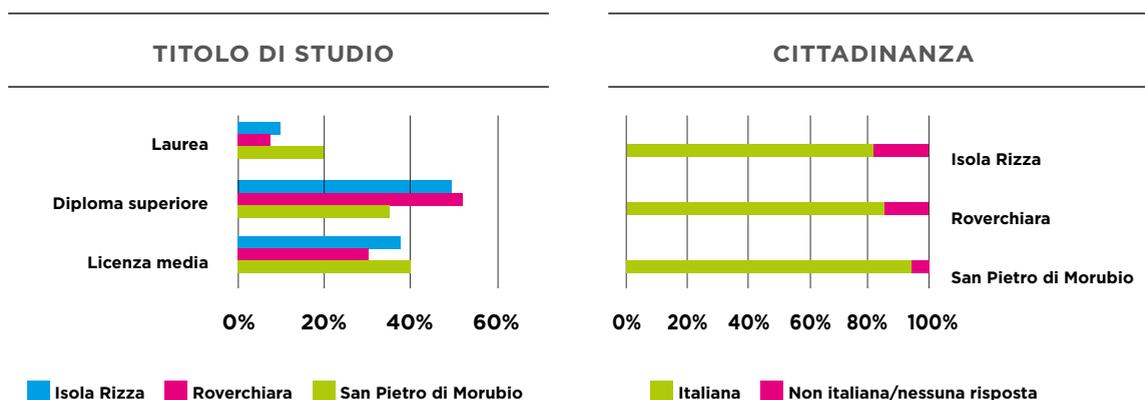


### FASCE D'ETÀ



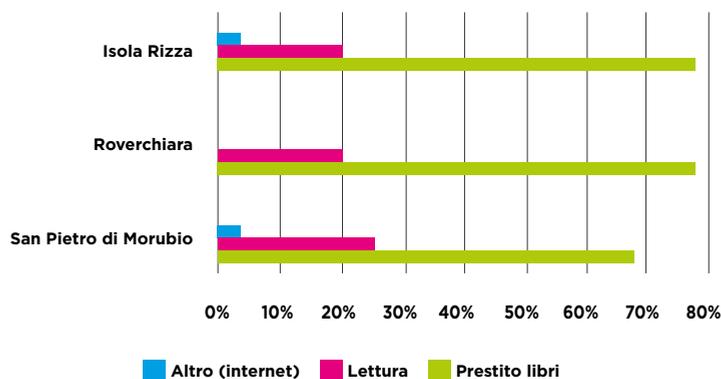
*Commento:* In tutte le Biblioteche si nota una prevalenza di utenza femminile, di un'età prevalentemente tra i 46 e i 65 anni per la Biblioteca di Isola Rizza e San Pietro di Morubio, tra i 31 e i 45 anni per Roverchiara.

Di seguito altre informazioni sugli utenti delle tre biblioteche analizzate:



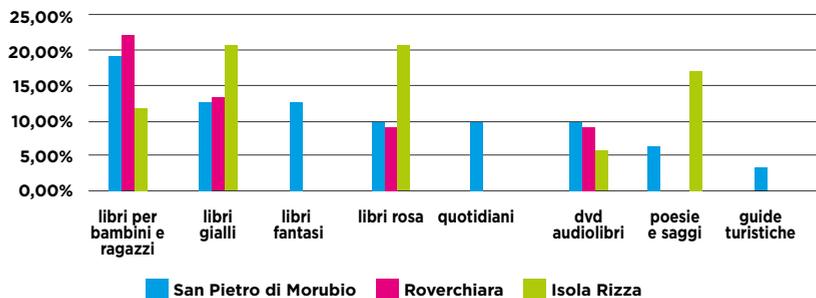
*Commento:* Nel grafico di “provenienza” viene indicato se l’utenza proviene dal Comune della biblioteca o se si trovi al di fuori. Ad esempio l’11,8% degli utenti che hanno risposto per San Pietro di Morubio proviene da Angiari (VR).

Nel grafico sottostante vengono riepilogate le attività più frequenti che vengono svolte nelle 3 biblioteche: Gli utenti delle Biblioteche hanno poi espresso le loro preferenze in merito a:



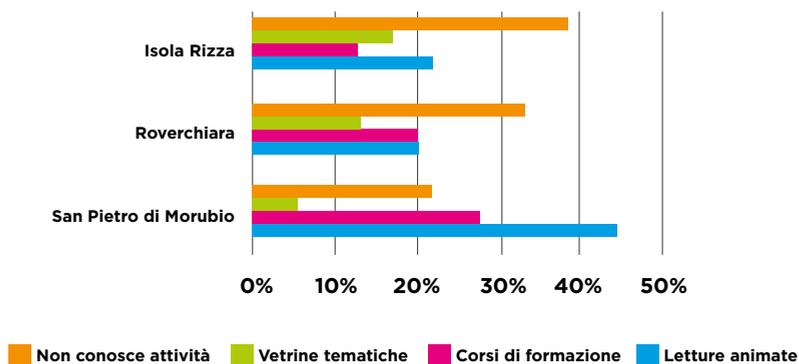
### 1.TIPOLOGIA DI LIBRI CHE PREFERIREBBERO TROVARE MAGGIORMENTE IN BIBLIOTECA

#### PREFERENZE



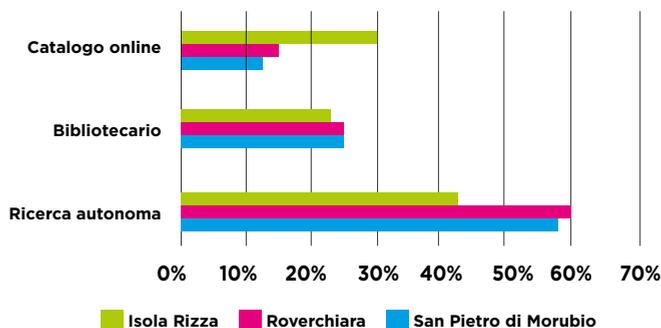
### 2.LIVELLO DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ PROPOSTE DALLE BIBLIOTECHE

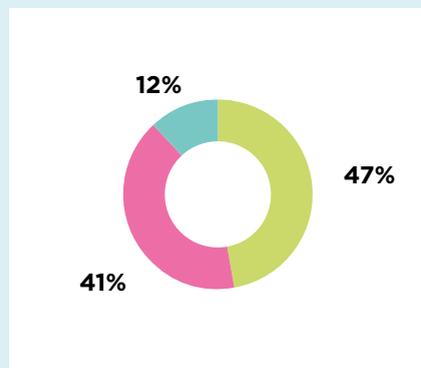
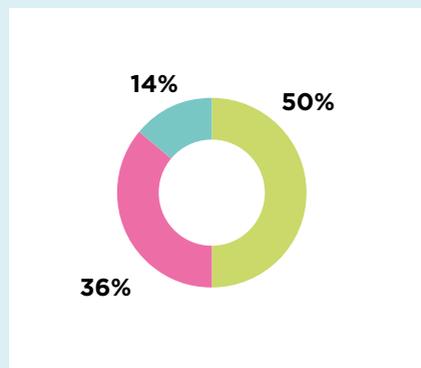
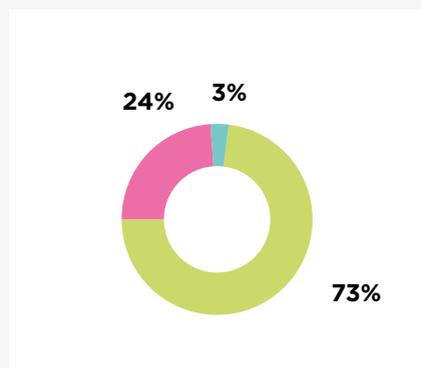
#### ATTIVITÀ IN BIBLIOTECA



### 3.METODOLOGIA DI RICERCA E SCELTA DEL LIBRO

#### SCELTA DEL LIBRO



**SODDISFAZIONE GENERALE sulle tre biblioteche analizzate:****SAN PIETRO DI MORUBIO****ROVERCHIARA****ISOLA RIZZA****Commento:**

La valutazione dei servizi da parte degli utenti è risultata molto positiva per l'anno 2018, 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	<b>Date:</b> date 14, 21, 24 maggio 2018 – 14, 25, 26 giugno 2018 <b>Condotti da:</b> Dott.ssa Daniela Novelli – Ing. Mario Iesurum	
	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> N° 23 Osservazioni e N° 0 Non conformità	
	<b>ESITO POSITIVO:</b> <i>Le Osservazioni sono state tutte aggiornate o chiuse quando possibile.</i>	
AUDIT ESTERNI	<b>QUALITÀ:</b> <b>Date:</b> 10 e 11 Luglio 2018 <b>Condotta da:</b> SGS Italia	<b>ETICA:</b> <b>Date:</b> 21 e 27 Febbraio 2019 <b>Condotta da:</b> SGS Italia
	<b>RILEVATE:</b> N° 0 Non Conformità N° 4 Osservazioni	<b>RILEVATE:</b> N° 0 non conformità N° 0 Osservazioni e N° 2 Opportunità di miglioramento
	<b>ESITO POSITIVO:</b> <i>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.</i>	
NON CONFORMITÀ	A fine 2018 restano n.5 Azioni Correttive che saranno chiuse entro Gennaio 2020.	
VERIFICHE	03/06/2019 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2018	

RISULTATI	AREA INTERESSATA <i>Situazione attuale eventuali criticità</i>	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	ESITO
	<b>Sistema di Gestione Integrato</b>	Sensibilizzare meglio i Coordinatori sull'utilizzo di questo strumento	Aumentare l'utilizzo e l'efficacia dello strumento di gestione delle Non conformità	 Ricevute segnalazioni e NC da parte di coordinatori
	<b>Ufficio Personale - Retribuzione</b>	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	 A seguito di alcune interviste per la Responsabilità Sociale il personale riferisce di aver più chiare le informazioni sulla busta paga grazie all'assistenza dell'Ufficio Personale
	<b>Ufficio Personale - Retribuzione</b>	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga e il calcolo delle proprie ferie		
	<b>Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione</b>	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	 Ancora in corso per implementazione Sistema di Gestione 37001 (ANTICORRUZIONE. Nel frattempo sono state inserite alcune "pillole informative" sui Sistemi di Gestione all'interno della pagina FACEBOOK, NEWSLETTER e NEL PORTALE ZUCCHETTI
		Migliorabile la fase di informazione e formazione iniziale sui sistemi di gestione	Formare attraverso la piattaforma almeno il 50% dei dipendenti e tutti i coordinatori	
	<b>People Satisfaction</b>	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	 Snellimento avvenuto. A Febbraio 2020 si vedranno i risultati dell'invio del nuovo questionario. Verrà inviato in due momenti nel mese di Dicembre per poter sollecitarne la compilazione.

<p><b>Ufficio Personale - Modulistica</b></p>	<p>Predisposizione/scelta di una applicazione comune a tutti i dipendenti per rendere i documenti in formato pdf e poterli inviare alla Coop. Prevista inoltre guida all'utilizzo della app.</p>	<p>Ricevere documentazione in formato leggibile</p>	<p>  <b>Risulta difficile per poca dimestichezza con i cellulari/computer soprattutto per personale con età avanzata.</b></p>
---	--	---	--

## CENTRO REDULCO

ASPETTO DEL PROCESSO CARATTERISTICHE PRODOTTO/SERVIZIO	PIANO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
<p><b>Processo diagnostico riabilitativo</b></p>	<p>Definizione e costruzione del sistema informativo per la fruibilità nel documento di progetto riabilitativo</p>	<p> L'attività è stata sospesa a seguito delle modificazioni, introdotte dalla Agenzia Sanitaria regionale, nella gestione del comparto socio sanitario, riguardanti sia l'accesso alla struttura che la diagnostica di ingresso, sia la tipologia che l'intensità delle attività riabilitative. Sarà valutata in itinere l'opportunità eventuale di riprendere le azioni e con quali modifiche relative ai nuovi scenari.</p>
<p><b>Formazione continua</b></p>	<p>Conoscenza ed applicazione Piano Qualità mediante eventi formativi, retraining e/o condivisione in azienda</p>	<p> <b>RAGGIUNTO</b> - Sono stati approfonditi temi specifici durante gli incontri programmati di Equipe generale. Particolare attenzione si è dedicata alla rintracciabilità della esecuzione del servizio mediante il corretto e condiviso utilizzo dei dispositivi di sistema. L'Equipe è quindi risultata propositiva per le opportunità di miglioramento che ha avuto modo di suggerire e condividere.</p>
<p><b>Misurazioni</b></p>	<p>Miglioramento ai questionari di valutazione della soddisfazione del cliente insegnante          Verificare la congruenza delle risposte a seguito della nuova somministrazione</p>	<p> <b>RAGGIUNTO</b> - Al fine di raffinare l'indagine ed eliminare alcuni motivi di ambiguità nello scoring, è stata prodotta e somministrata la rev. 02 del 06/09/2017 del questionario. La valutazione di esito, riscontrabile negli allegati, ha certamente semplificato il senso dei quesiti e reso in maniera più immediata ed univoca la valutazione dei requisiti del cliente insegnante.</p>
<p><b>Misurazioni</b></p>	<p>Miglioramento della comunicazione con il cliente utente:          Verificare feed back in fase di scoring di questionario di soddisfazione</p>	<p> <b>RAGGIUNTO</b> - La criticità nella fase di comunicazione al momento dell'accesso al servizio, manifestatasi tempoaddietro, risulta superata anche se non completamente risolta; la valutazione rilevata mediante i questionari di gradimento giustifica l'adeguatezza delle correzioni apportate anche se necessita di attenzione costante.</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

**È CON GRANDE PIACERE CHE COMUNICHIAMO CHE SOCIOCULTURALE È STATA PREMIATA IN OCCASIONE DEI VENETO AWARDS 2018, SVOLTISI LO SCORSO 28 NOVEMBRE A PADOVA. ALLA COOPERATIVA È STATO ASSEGNATO IL PREMIO RESPONSABILITA' SOCIALE, PER LA SEGUENTE MOTIVAZIONE:**



*Grazie alla certificazione etica del loro sistema di responsabilità sociale Socioculturale è riuscita a creare un Sistema di Gestione Integrato per la qualità dei servizi erogati nel pieno rispetto dei lavoratori e delle condizioni di salute e sicurezza sul 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	6 Audit svolti secondo il Programma di Audit 2018 e 3 non svolti per incertezza di continuità del servizio. <b>Condotti da:</b> : Dott. Gianni Fabris e Ing. Mario Iesurum	
	<b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> n° 0 Non conformità - n° 7 Osservazioni e n° 4 Opportunità di miglioramento	
	<b>ESITO QUASI POSITIVO:</b> Parte delle Osservazioni e dei rilievi sono in gestione da parte dell'organizzazione	
AUDIT ESTERNI	<b>SICUREZZA:</b> <b>Date:</b> 28-29 Maggio 2018 <b>Condotta da:</b> SGS Italia  <b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> nessuna N° 4 Opportunità di miglioramento	<b>AMBIENTE:</b> <b>Date:</b> 28-29-30 Maggio 2018 <b>Condotta da:</b> SGS Italia  <b>NON CONFORMITÀ RILEVATE:</b> N° 1 Osservazioni e N°8 Opportunità di miglioramento
	Le non conformità sono state tutte gestite e concluse con AC quando necessario.	
VERIFICHE	Giugno 2019	Riesame della Direzione SGSSL&A anno 2018

RISULTATI(*)		
1. Mantenimento certificazione I <sub>ISO45001</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).

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

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

Abbiamo definito 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	PUNTEGGIO
1. Certificazione $I_{OHSAS}$	Mantenimento della certificazione/anno	Si	40
2. Malattie professionali $I_{MP}$	n° Malattie Professionali/anno	0	10
3. Infortuni (indice di gravità) $I_G$	Ig annuale rispetto Ig da Banca DATI INAIL per settore di attività	90%	30
4. Formazione $I_{F1}$	Ore formazione/totale lavoratori	14,7	10
5. Rispetto del piano della formazione $I_{F2}$	n° di modifiche effettuate (discrepanze tra il piano formativo e quanto effettivamente attuato)	7%	20
6. Segnalazioni a enti e comuni $I_{SEG}$	n° risposte affermative ricevute (6 mesi + 6 mesi) / n° segnalazioni effettuate (6 mesi)	50%	20
7. Segnalazioni dei dipendenti $I_{AC/AP}$	n° (AC + AP) / n° segnalazioni (pertinenti)	3%	0
			<b>130</b>

Tutti i valori sono sicuramente migliorabili, soprattutto per quanto riguarda le segnalazioni dei lavoratori che ogni anno cerchiamo di sensibilizzare. Con la revisione totale del Sistema secondo la normativa ISO 45001 sono previsti dei nuovi moduli per le segnalazioni degli RLS e dei preposti e per la consultazione dei lavoratori da consegnare durante la formazione frontale sulla sicurezza sul lavoro.

---

	2016	2017	2018
<b>Valore massimo ottenibile</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>Valore minimo per il raggiungimento degli obiettivi posti</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Indici analizzati</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Valore ottenuto</b>	<b>120</b>	<b>130</b>	<b>130</b>

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



## **GARANTIRE**

*/garantire/ v. tr. [dal fr. garantir;  
v. garante e cfr. guarentire]*

Dare per certo quanto  
si afferma o si promette,  
assumendosene la  
responsabilità.

*Garantire una  
presenza concreta  
nei territori in cui  
operiamo.*

---



**GARA**

# 05

## SISTEMA AMBIENTE

NTIRE

Le reti e il territorio 110

---

La presenza nel territorio 112

---

Gli interventi 120

---

I risultati 126

---



# SISTEMA AMBIENTE

## *Le reti e il territorio*

I servizi di Socioculturale non riguardano solo le relazioni commerciali e le attività che vengono svolte quotidianamente con il lavoro di tutti ma interessano anche l'ambiente circostante.

Per monitorare gli impatti della Cooperativa sull'ambiente ogni anno viene aggiornata l'Analisi Ambientale (secondo la norma UNI EN ISO 14001 e la linea guida UNI ISO 14004) effettuata proprio allo scopo di acquisire una conoscenza completa, approfondita e documentata degli aspetti ambientali correlati alle nostre attività e ai nostri servizi nonché 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*.

### o 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 per monitorarne l'andamento e lo scostamento annuale.

### o 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.

### o ENERGIA ELETTRICA

Socioculturale utilizza l'energia elettrica per il funzionamento delle apparecchiature d'ufficio (stampanti, computer...) e per l'illuminazione del posto di lavoro.

### o 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 sono stati rilevati 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 2018 ci siamo impegnati a coltivare positivamente i rapporti con i territori dove operiamo con i nostri servizi, 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 2018 sono state elargite **erogazioni liberali per un valore di € 14.417**. 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 2018 menzioniamo:

Gruppo *Sgrafamasegni* di Mestre (VE), Associazione "Ogni giorno" per Emma Onlus (TV), Associazione Pro rett Ricerca (MN), è stata poi elargita un'erogazione liberale per un'iniziativa portata avanti da un cittadino di Mira (VE) – sede della Cooperativa - a sostegno dell'istruzione nella periferia di Kampala (Uganda).

Socioculturale ha poi proseguito anche nel 2018 ad elargire contributi alle numerose associazioni che, tramite la vendita dei biglietti per il teatro, raccolgono fondi per la ricerca di cure e malattie rare e congenite.

Accanto a queste erogazioni vi sono poi i contributi economici prelevati dal **Fondo di Solidarietà** della Cooperativa, in favore di alcuni colleghi per far fronte ad ingenti spese mediche e difficoltà economiche e a sostegno di cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, come il maltempo che ha coinvolto la regione Veneto e in particolare la zona del Bellunese lo scorso ottobre 2018. Il valore dei contributi prelevati dal Fondo di Solidarietà nel 2018 ammonta ad €3.802.

## IMPEGNO DEL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

***Di seguito descriviamo alcune attività e progetti realizzati nell'anno 2018 e che testimoniano l'impegno di Socioculturale nell'operare nel territorio e per il territorio in ambito educativo culturale.***

### Contributo per gli eventi intorno alla Mostra Temporanea di Netsuke a Palazzolo Sull'oglio (BS)

L'Assessorato alla Cultura del Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS), in collaborazione e su concessione del Museo Poldi Pezzoli di Milano, ha organizzato la mostra "NETSUKU. 100 capolavori dalla collezione Lanfranchi", dal 1° maggio al 30 giugno presso la Villa Lanfranchi. Composta da più di quattrocento oggetti, tra netsuke, okimono, ojime e inro, provenienti dall'Estremo Oriente, la ricca collezione, creata in lunghi anni di appassionata e competente ricerca dall'industriale palazzolese Giacinto Ubaldo Lanfranchi (1889-1971), è giunta al Museo Poldi Pezzoli di Milano nel 2005 a seguito del lascito della moglie Maria Taglietti. I netsuke sono piccole sculture provenienti dal Giappone, in legno o in avorio, risalenti all'epoca Edo (1615-1868).

In origine costituivano un accessorio indispensabile dell'abbigliamento maschile giapponese: una sorta di "aggancio", di bottone, per fermare alcuni tipi di contenitori, trattenuti alla fascia in vita del kimono (obi), grazie a un laccio stretto da un anello.

Da accessori pratici, i netsuke divennero poi vere e proprie opere d'arte in miniatura, dall'elevata qualità e raffinatezza artistica, rappresentanti figure umane e creature fantastiche, animali dello zodiaco, fiori o piante e oggetto di collezione soprattutto da parte degli europei. La mostra Netsuke grazie a Socioculturale è risultata accessibile e attrattiva anche per i più piccoli. Per ben due volte infatti, tramite i propri operatori, la cooperativa ha ideato e realizzato "storie di Netsuke": letture e laboratori di creatività narrativa e disegno per bambini dai 4 ai 7 anni.

### Progetto di Biblioteca come punto di incontro tra genitori e figli a Pontenure (PC)

A maggio, presso la biblioteca comunale di “Villa Raggio” di Pontenure (PC), si è svolto un ciclo di incontri per coinvolgere i bambini del gruppo arancione della scuola dell’infanzia Peter Pan insieme ai loro genitori, incentivando così la lettura ad alta voce, il tempo per il gioco in famiglia e per il confronto. Il laboratorio “Alfabeto d’arte contemporanea” è stato promosso dal Comune di Pontenure e dalla Cooperativa Socioculturale, organizzato nell’ambito del progetto “Promozione alla cultura 2018” con lo scopo di:

- Conoscere artisti meno noti dell’arte nonché figure femminili importanti per la storia (Sonia Delaunay) con le sue coloratissime opere;
- Esprimere sentimenti ed emozioni legati a libri ed attività;
- Esprimere il proprio pensiero e il proprio e il proprio senso creativo;
- Usare la propria fantasia come strumento duttile e senza limiti.

I bambini, accompagnati dalle loro famiglie e dalle insegnanti, hanno avuto l’opportunità di confrontarsi con le opere e i testi: dalla lettura animata e dialogica è susseguito un laboratorio didattico-artistico per rielaborare con creatività l’esperienza. Il laboratorio è stato vissuto in maniera partecipativa e con grande entusiasmo da parte dei piccoli e degli adulti presenti.

### Appuntamenti inediti a Castegnero (VI)

Nonostante Socioculturale non abbia in gestione la biblioteca del Comune di Castegnero (VI), l’Assessorato alla Cultura e all’Istruzione si è rivolto alla nostra Cooperativa per ricevere una progettualità completa, dall’ideazione alla realizzazione, che potesse offrire un servizio trasversale ai cittadini con l’obiettivo di promuovere la lettura e sensibilizzare gli adulti al riguardo. Socioculturale ha così proposto una rassegna di incontri per insegnanti, genitori, nonni, educatori che riuscisse a fornire strumenti tecnici idonei perché la lettura ad alta voce risulti efficace. In seguito si è invece messo in pratica quanto trasmesso alle lezioni, producendo una serie di appuntamenti per i piccoli sia a scuola sia in biblioteca con letture, giochi e attività didattiche-creative. La partecipazione è stata altissima e si sta pensando di poter replicare anche nei prossimi mesi l’esperienza, così apprezzata dalla cittadinanza.

## Socioculturale, attraverso l'arte e la lettura, incontra i preadolescenti in Alta Valtellina

Per aderire anche a quella missione sociale che ogni biblioteca ha intrinseca nella sua stessa essenza, Socioculturale è stata incaricata dalle biblioteche dell'Alta Valtellina, in cui segue i servizi bibliotecari, di offrire degli incontri atti ad avvicinare e far interagire una fascia d'età particolare e spesso difficile da raggiungere e coinvolgere: la preadolescenza. Per questo a ottobre 2018 una parte del team del settore educativo culturale si è recato a Valdisotto (SO) e Valdidentro (SO) per presentare dei laboratori per ragazzi dagli 11 ai 13 anni su Keri Smith. Keri Smith è anche definita una *guerilla artist*, autrice di molti libri-bestseller sulla creatività e l'arte urbana come: *Mess: A Manual of Accidents and Mistakes* (2010), *This is Not a Book* (2009), *How to be an Explorer of the World -the Portable Life/Art Museum* (2008), *Wreck this Journal* (2007). L'attività prevedeva un'azione finale di *guerrilla*: ossia un'impresa collettiva anonima che portasse stupore e interazione tra la gente, anche tra perfetti sconosciuti. I ragazzi hanno così distribuito senza farsi vedere dei bigliettini pieni di frasi e auguri positivi, lasciandoli presso esercizi pubblici, sulle auto in sosta, sulle cassette della posta. I due paesi sono così stati sommersi da piccoli messaggi di speranza, facendo parlare del curioso fenomeno per alcuni giorni.

## Consapevolezza digitale nella Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)

Nel corso del mese di novembre 2018 Socioculturale ha proposto due laboratori formativi di educazione e consapevolezza digitale presso la Biblioteca Civica di Maerne di Martellago (VE). Il progetto, realizzato in collaborazione con lo studio pedagogico "Il Piccolo Doge" di Silvia Baldessari, era indirizzato ai ragazzi delle scuole primarie (Classi V), delle scuole secondarie di primo e secondo grado, ai docenti, alle famiglie e a tutti gli adulti che si ritrovano ad affrontare il ruolo di educatore (naturale e/o professionale). Gli obiettivi principali di questa iniziativa erano quelli di sviluppare la consapevolezza di come e quanto sia importante saper comunicare e dialogare all'interno dei gruppi chat, di come questi siano contestualizzati come prolungamento di altre realtà concrete (come la classe o la scuola) e di come le dinamiche nate all'interno di uno spazio virtuale di confronto possano, senza regole e cura verso le stesse, creare conseguenze tangibili sul piano personale e quotidiano. È stato affrontato anche il ruolo dell'immagine all'interno del web focalizzando l'attenzione su quanto sia importante essere educati alle immagini, riuscendo a dare significato e valore



a queste ultime. Si è parlato anche del delicato e attuale tema del Bullismo e Cyberbullismo, fenomeni presenti e che spaventano, cercando di esorcizzarne la paura attraverso l'acquisizione di consapevolezza e strumenti educativi per contrastarli efficacemente, senza demonizzare la rete e il web in generale. Durante gli appuntamenti sono state fatte simulazioni e attività pratiche coinvolgendo in maniera attiva tutto il pubblico presente. La risposta della cittadinanza è stata elevata soprattutto da parte dei ragazzi e delle loro famiglie.

### Attività di promozione alla lettura nella Biblioteca di Botticino (BS)

Sono continuate anche nel corso del 2018 le iniziative di promozione alla lettura nella biblioteca del Comune di Botticino (BS). Le attività didattiche, dedicate ai bambini e ai ragazzi di tutte le scuole del comune (infanzia, primaria e secondaria di primo grado), si sono svolte non solo presso gli spazi della biblioteca comunale ma anche presso gli stessi istituti scolastici. In particolare per i bimbi della scuola dell'infanzia è stata proprio un'operatrice di Socioculturale che si è recata presso le scuole per la conduzione delle attività laboratoriali. La tematica scelta, in accordo con le insegnanti della scuola dell'infanzia, per l'as 2017/2018, è stata quella dei "Libri sensoriali" e il titolo dato a questo progetto è "Tocca a me, Tocca a te!"; le mani svolgono un ruolo importantissimo nel contatto tra genitore e figlio e sono uno dei primi strumenti che il bambino ha per conoscere e indagare la realtà che lo circonda. Gli incontri erano studiati come un percorso che coinvolge il bambino nella scoperta di che cosa possono fare le mani in relazione all'oggetto libro. Dopo un primo momento basato sull'ascolto di alcune brevi storie e filastrocche tratte da libri in cui le mani sono le protagoniste assolute dell'azione narrativa, si è poi passati alla partecipazione diretta dei bambini attraverso giochi d'interazione e di scambio basati sul gesto, sull'azione delle mani, sul senso del tatto. I questionari di gradimento compilati dalle educatrici al termine di ciascun incontro hanno dato dei risultati più che positivi. I bambini della scuola dell'infanzia coinvolti in questo progetto sono stati oltre 100.

Per i ragazzi della scuola primaria è stato proposto il laboratorio "Play in English": nella prima parte del laboratorio è stata mostrata ai ragazzi la biblioteca, mostrando le varie sale e sottolineando nuovamente le regole base e i servizi disponibili. Nella seconda parte sono stati presentati e svolti i due giochi proposti per il laboratorio. Il primo gioco è stato la SILENT MAP, in cui i ragazzi, divisi in due squadre, dopo aver seguito il tour della biblioteca,

hanno compilato una mappa silenziosa della biblioteca, completandola con i nomi in inglese riferiti alle diverse stanze. Il secondo gioco è stato la TREASURE HUNT (caccia al tesoro). Lo scopo del laboratorio è stato quello di favorire la conoscenza della biblioteca e dei suoi spazi attraverso la lingua inglese.



## Musei Civici Brescia – Inaugurata la Pinacoteca Tosio Martinengo

A 9 anni di distanza dalla chiusura e grazie all'impegno ininterrotto negli ultimi 4 anni di Comune di Brescia e Fondazione Brescia Musei, con il fondamentale contributo della Cooperativa Socioculturale, lo scorso 17 marzo la Pinacoteca Tosio Martinengo è stata inaugurata, tornata quindi fruibile nella sua nuova e affascinante veste, uno dei fiori all'occhiello del patrimonio artistico e culturale della città e non solo. All'inaugurazione ufficiale hanno presenziato il Sindaco Emilio Del Bono, il Vicesindaco e assessore alla Cultura Laura Castelletti, l'assessore con delega alla Rigenerazione urbana e alle Politiche per una città sicura Valter Muchetti, il presidente Massimo Minini e il direttore di Fondazione Brescia Musei Luigi Di Corato. Socioculturale, che gestisce i servizi museali per conto di Fondazione Brescia Musei da più di 10 anni, è molto orgogliosa di questa inaugurazione, avendo contribuito e assistito al restauro della Pinacoteca in questi anni di chiusura.

## Fontanellato: avviata una campagna di crowdfunding per restauro il clavicembalo seicentesco

Il Museo Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR), con il sostegno di Socioculturale, ha attivato dallo scorso 15 giugno un progetto di crowdfunding su piattaforma dedicata per reperire contributi per il Clavicembalo seicentesco che ha bisogno di un urgente intervento di restauro conservativo ed integrativo. Il clavicembalo è gravemente attaccato da insetti xilofagi che non gli consentono di poter essere suonato, obiettivo della campagna è quello di raccogliere 20.000 euro per sostenere le spese di restauro, manutenzione e conservazione del clavicembalo.

L'urgenza di salvare il clavicembalo ha mobilitato anche Raina Kabaivanska, la più grande interprete lirica di Tosca, Madama Butterfly e Adriana Lecouvreur, protagonista di uno storico concerto a Fontanellato nel 2010, tornata in Rocca anche nel 2017 proprio per seguire da vicino le sorti dello strumento musicale.

La campagna, avviata lo scorso 15 giugno, è tuttora aperta e ad oggi (2019) sono stati raccolti circa 5.000 euro.



### Attivata una Convenzione con Fondazione Brescia Musei

Tra le interessanti novità che hanno coinvolto i soci lavoratori di Socioculturale a fine 2018, annoveriamo la Convenzione siglata con la Fondazione Brescia Musei che prevede biglietti d'ingresso "categoria ridotto convenzioni". Per usufruire della tariffa agevolata è necessario esibire il badge/tessera associativa all'ingresso.

### Tra le attività svolte per la biblioteca di Biella ricordiamo:

- Laboratorio "A bottega di Leonardo", in occasione del Festival del Libro condotto da Ilaria De Monti, illustratrice con diverse pubblicazioni all'attivo per la collana Skira Kids (*A bottega di Leonardo, Il sogno di Kokusai, Piacere di conoscerti monsieur Monet!*)
- Laboratori di alfabetizzazione informatica presso la biblioteca di Biella e alcune biblioteche del polo bibliotecario biellese rivolti alla terza età (ad esempio: *guida all'uso delle app, i social network, internet e i motori di ricerca*)
- Incontri con gli autori:
  - incontro con Simone Regazzone e Matteo Regattin, autori della graphic novel "Jugband blues" biografia a fumetti del fondatore dei Pink Floyd
  - incontro con la scrittrice genovese Barbara Fiorio che presenta il suo romanzo "Vittoria"

### Attività svolte a Riviera Berica - Anconetta Grisignano di Zocco - Montegalda (VI):

ricordiamo il progetto "Leggo in Musica" condotto da ORCHESTRA DI FIATI: incontri di avvicinamento alla musica e alla lettura condotti da una musicista esperta in pedagogia musicale. La musica è vissuta attraverso la libera improvvisazione (ad esempio la ripetizione di suoni o ritmi accompagnati dal movimento del corpo e da oggetti sonori).

### Biblioteca di Riviera Berica (VI):

di rilevanza l'attività "Una logopedista in biblioteca" in occasione della settimana *Nati per Leggere*, incontro rivolto ai genitori di bambini dai 0 ai 6 anni dedicato al "Perché è importante leggere ad alta voce ai bambini fin dal primo anno di vita? Dobbiamo leggere assieme ai nostri bambini?"

La dott.ssa Ilaira Rigoni, logopedista, ha cercato di dare una risposta a queste domande, fornendo consigli su quali strategie adottare, nonché suggerimenti su come orientarsi nella scelta dei libri a seconda dell'età.



## IMPEGNO DEL SETTORE SOCIALE

Anche nell'anno 2018 Socioculturale si è impegnata attivamente nella realizzazione del progetto nazionale di formazione sindacale per Assistenti Familiari, le cosiddette "badanti". Tale progetto voluto da Filcams CGIL e finanziato da Cassa Colf, mira a ri-professionalizzare le Assistenti Familiari già inserite nel mondo del lavoro domestico con programmi di formazione d'aula della durata complessiva di circa 40 ore che si tengono su tutto il territorio nazionale.

***L'impegno del Settore Sociale nel territorio in cui la Cooperativa opera si evince dai convegni sul tema della disabilità organizzati in Puglia nel 2018, nonché da altri progetti che sono esposti di seguito.***

### Convegni sull'inclusione dei ragazzi con disabilità e sull'autismo - Lecce Brindisi e Palermo

Socioculturale ha promosso, d'intesa e in collaborazione con Università del Salento, Province ed ASL di Lecce e Brindisi, USR Puglia e Regione Puglia, due interessanti convegni, di rilievo nazionale, sul tema "*L'Inclusione Scolastica degli Studenti con Disabilità. Azione di Rete, Strategie e Metodologie Operative*" svoltosi a Lecce nell'Aula Magna dell'Università del Salento il 22 maggio 2018 e "*Il Progetto di Vita e il Processo di Inclusione dei Ragazzi con Disabilità, anche alla luce del D.Lgs. 66/2017*", svoltosi a Brindisi nel Teatro Verdi il 24 maggio 2018. Al convegno hanno partecipato complessivamente oltre 1.200 iscritti, tra Dirigenti Scolastici, Docenti, Assistenti Sociali, Operatori dei Servizi ASL, Operatori di Integrazione Scolastica e famiglie. Tra i relatori dei convegni citiamo il prof. Dario Ianes, Ordinario dell'Università di Bolzano; il prof. Luigi D'Alonzo, Ordinario dell'Università Cattolica di Milano; la dott.ssa Anna Cammalleri, Direttore Generale dell'USR Puglia e Calabria; la dott.ssa Anna Maria Candela, Dirigente della Regione Puglia; il dott. Domenico Suma, Direttore del Dipartimento di Salute Mentale ASL BR; il dott. Angelo Massagli, Direttore Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria Infantile ASL LE; la prof.ssa Stefania Pinnelli, Docente di Pedagogia Speciale, presso l'Università del Salento; il prof. Pier Giuseppe Ellerani, Docente di Pedagogia Sociale e Interculturale presso l'Università del Salento; il dott. Guido Dell'Acqua, Funzionario Ufficio IV del MIUR.

Per la Sicilia, la Cooperativa ha organizzato, con il patrocinio della Città Metropolitana di Palermo, dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia,



dell'Università Kore di Enna e dell'Università di Messina, il seminario "*L'autismo fra i banchi di scuola: facciamo il punto della situazione*", che si è tenuto martedì 5 giugno 2018 nell'Aula Magna dell'Istituto alberghiero "Piazza" di Palermo.

Gli Operatori specializzati in assistenza all'autonomia e assistenza alla comunicazione, costituiscono la risorsa umana che fa della Cooperativa Socioculturale un apprezzato interlocutore per famiglie e istituzioni scolastiche coinvolte nei servizi socio-educativi sin dall'anno 2009 da quando iniziò la collaborazione prima con la Provincia di Palermo e ora con la Città Metropolitana. Annualmente la Cooperativa Socioculturale propone al personale un piano di formazione e aggiornamento professionale, su argomenti individuati anche con la loro diretta collaborazione. Pertanto, i temi svolti nel programma formativo, rivestono sempre un interesse attuale, legato al servizio in atto che può interessare anche il personale della scuola. Per il programma formativo dell'anno scolastico 2017-18, gratuitamente aperto anche alla partecipazione degli insegnanti, si è scelto di sviluppare il tema dell'Autismo che è stato affrontato sotto vari punti di vista durante la serie dei 4 incontri che si sono conclusi con il Seminario pubblico del 5 giugno scorso.

### Tavolo Inter-Istituzionale: analisi di Interventi sull'autismo - Brindisi

Lunedì 27 agosto 2018, la Provincia di Brindisi, in collaborazione con Socioculturale e ANGSA Onlus, ha promosso, presso il Salone di Rappresentanza della Provincia, un Tavolo Inter-istituzionale, per analizzare e migliorare gli interventi in favore delle persone con disturbi dello spettro autistico e delle famiglie care-giver e sollecitare la creazione di una rete efficace di sostegno e inclusione. Vi hanno preso parte i Rappresentanti Istituzionali dei 4 Ambiti Territoriali Sociali della Provincia, i Referenti dei Servizi Specialistici di Neuropsichiatria Infantile e del Centro per l'Autismo ASL BR, la Responsabile per la Disabilità dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Brindisi, la Referente della Scuola Polo per la Disabilità del territorio. Sono intervenuti: la Presidente Nazionale di ANGSA Onlus

(Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici), Benedetta De Martis, il Presidente ANGSA Onlus Mario Chimienti e la Presidente di ANGSA Brindisi, Lucia Elena De Lorenzis. Nel pomeriggio, presso il Salone di Rappresentanza, è seguito un Focus di approfondimento sugli interventi in essere per sostenere i minori con disturbi dello spettro autistico delle scuole di ogni ordine e grado del territorio, rivolto – specificatamente - agli operatori del Servizio di Integrazione Scolastica e alle Famiglie interessate, con l'intervento degli specialisti della ASL – BR e della stessa Presidente Nazionale ANGSA. Ha condotto i lavori del tavolo e del Focus la dott.ssa Fernanda Prete, Dirigente Servizi Sociali della Provincia di Brindisi.

### Corso 60 cfu per educatore socio-pedagogico – convenzione con Pegaso Università Telematica

La Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (commi 594-601), pubblicata in G.U. n. 302 del 29/12/2017 ed entrata in vigore l'01/01/2018, stabilisce che d'ora in avanti per esercitare la professione di educatore professionale socio-pedagogico nei servizi e nei presidi socio-educativi e socio-assistenziali diventa necessaria la Laurea Triennale nel settore L/19 – Scienze dell'educazione. Coloro che svolgono da almeno tre anni l'attività di Educatore senza avere tale titolo possono sanare la loro posizione iscrivendosi ad apposito corso intensivo di formazione di 60 crediti regolamentato dalla stessa Legge, al comma 597:

*«In via transitoria, acquisiscono la qualifica di educatore professionale socio-pedagogico, previo superamento di un corso intensivo di formazione per complessivi 60 crediti formativi universitari nelle discipline [socio-psico-pedagogiche], organizzato dai dipartimenti e dalle facoltà di scienze dell'educazione e della formazione delle università anche tramite attività di formazione a distanza, le cui spese sono poste integralmente a carico dei frequentanti, da intraprendere entro tre anni dalla data di entrata in vigore della presente legge, coloro che, alla medesima data di entrata in vigore, sono in possesso di uno dei seguenti requisiti:*

- a) inquadramento nei ruoli delle amministrazioni pubbliche a seguito del superamento di un pubblico concorso relativo al profilo di educatore;*
- b) svolgimento dell'attività di educatore per non meno di tre anni, anche non continuativi, da dimostrare mediante dichiarazione del datore di lavoro ovvero autocertificazione dell'interessato ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;*
- c) diploma rilasciato entro l'anno scolastico 2001/2002 da un istituto magistrale o da una scuola magistrale».*

Socioculturale si è quindi attivata per consentire ai propri operatori impiegati nei servizi di integrazione scolastica e non solo di regolarizzare la loro posizione, grazie ad una convenzione con Pegaso Università Telematica è stata elaborata, per l'anno accademico 2017/2018, un'offerta formativa ad hoc da 60 CFU per consentire il raggiungimento della qualifica di educatore socio-pedagogico.

Socioculturale propone ai propri soci lavoratori vantaggiose condizioni per l'iscrizione al suddetto corso intensivo di qualificazione. Il corso ha una durata di 1.500 ore, un anno accademico, e si svolge interamente online, ad eccezione dell'esame finale che si svolgerà presso una sede territoriali di Socioculturale una volta raggiunto un numero minimo di corsisti.

## ***Gli interventi***

### **IL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE**

*Contributo a cura del Responsabile del Settore Educativo Culturale dott. Pier Luca Bertè*

Il 2018 ha portato il Settore Educativo Culturale a iniziare a lavorare nella Regione Lazio dove dallo scorso febbraio 2018 siamo presenti a Sora (FR) gestendo i servizi bibliotecari cittadini e durante l'anno abbiamo collaborato con il Museo della Media Valle del Liri.

Abbiamo, nel corso dell'anno, dedicato particolare attenzione alle assunzioni attraverso una politica volta alla crescita e ad un sano investimento nelle risorse umane, sapendo che sono la forza delle cooperative e infatti tutti i nostri lavoratori si cerca di farli sentire a casa loro e in un ambiente sereno e disteso dove la collaborazione e la voglia di lavorare siano al centro e il focus della giornata lavorativa. Ogni gruppo di lavoro, sia in ambito bibliotecario che museale da sempre abbatte le differenze e le disparità e il fattore ponderante delle pari opportunità è sempre il nostro baluardo d'eccellenza e proprio per questo si è cercato di attivare e avviare momenti di aggregazione sociale per il benessere del lavoratore.

La formazione e al tempo stesso la valorizzazione dei lavoratori è sempre al primo posto e molteplici sono stati i percorsi formativi decollati nel 2018,

anche attraverso finanziamenti del Fondo Foncoop, con professionisti di rilevanza nazionale. Si è voluto valorizzare i lavoratori più meritevoli attraverso forme di premialità a dimostrazione dell'ottimo lavoro prestato durante l'anno, sia a lavoratori dell'ambito bibliotecario che museale. Nel corso del 2018 non vi sono particolari infortuni da segnalare da parte del nutrito gruppo di lavoro, a parte quelli in itinere nel raggiungere le sedi di lavoro e sempre alta è per noi la soglia di attenzione legata alla salute e sicurezza nell'ambito lavorativo e proprio per questo l'investimento che si è fatto attraverso una massiccia formazione legata al Dlgs. 81/08 attraverso formazione in aula o attraverso la piattaforma FAD distingue Socioculturale da altre realtà.

Il turn – over nei singoli appalti non risulta essere elevato ma anzi il consolidamento e la fidelizzazione delle unità risulta essere sempre più radicato, dimostrazione questa che la nostra cooperativa e il nostro settore sono sani e puntano verso nuovi obiettivi che sono certo si riuscirà a raggiungere.

## II CENTRO REDULCO DI GENOVA: “LABOR OMNIA VINCIT”

*Intervento a cura di:*

*Sara Di Stefano, Giuliana Petrone, Claudio Rossi - Centro Redulco (Genova)*



“Lavoro, sforzo”, ma anche “operosità, solerzia, zelo”, ed è in quest’ultima accezione che Centro Redulco opera e si riconosce. Tempo di bilanci, di riflessioni. .... Ma, per favore, non solo numeri! Sei anni or sono, siamo stati chiamati a misurarci in una sfida audace, quanto decisiva per il futuro del servizio, reso a tanti bambini e relative famiglie del contesto genovese e non solo. La consapevolezza delle inevitabili, iniziali difficoltà, che avremmo incontrato in questo percorso, non ci ha impedito di affrontare il lavoro con la consueta determinazione e professionalità che, da sempre, ci contraddistinguono. Grazie a questo, gli anni scorsi hanno visto un progredire costante, in termini di crescita e di qualità del servizio.

Quest’anno?

Le nostre attività si sono realizzate, come sempre, all’interno un vasto raggio di azione, che ha privilegiato qualsivoglia misura atta a soddisfare, al meglio, le esigenze dell’utenza e delle loro famiglie, nella globalità e non solo in termini riabilitativi, ad instaurare proficue collaborazioni e scambi con Università e Centri di Ricerca, a fornire, ai nostri Operatori, occasioni e strumenti di costante Formazione e crescita professionale.

### Erogazione del Servizio

Centro Redulco offre trattamenti riabilitativi sia in regime di accreditamento, in collaborazione con il SSN, sia in regime privato.

Il **Servizio in Accreditamento** ha preso avvio, anche quest’anno, a seguito di un proficuo scambio diretto con i Distretti territoriali, che ha contribuito alla gestione condivisa delle prese in carico e delle proroghe. Questo ha permesso una più agevole pianificazione delle attività sanitarie, facilitando agli operatori la programmazione degli obiettivi ed ottimizzando l’utilizzo delle risorse, a sicuro vantaggio delle strategie per la gestione del turn over.

Il 2018 ha visto, in termini numerici, l’erogazione di **31.305** trattamenti in regime di accreditamento,

con la presenza, all’interno della struttura, di circa 520 utenti a settimana.

Il **Servizio in regime Privato**, invece, ha preso avvio, come sempre, a seguito della richiesta di accesso, direttamente da parte delle famiglie, che hanno contattato il Centro, per ottenere informazioni sulle modalità di ingresso e, soprattutto, sulle competenze di Redulco, relativamente alla risoluzione del problema del proprio figlio.

Nel 2018 sono stati erogati **1800** trattamenti in regime privato, con 65 accessi per percorsi diagnostici multiprofessionali e 85 visite specialistiche, mentre il numero delle relazioni sanitarie si è collocato su 150.

L’incremento, rispetto all’anno precedente, trova indiscutibile motivazione nella qualità e completezza del nostro percorso diagnostico, attraverso la somministrazione di test standardizzati, sempre aggiornati, rispetto a quanto gli studi più autorevoli e recenti propongono nell’ambito dei diversi disturbi.

Alla fine del percorso, la famiglia dispone di un documento redatto sulla base di criteri clinici, esatti, con base rigorosamente scientifica. Si tratta di elaborati estremamente ricchi di informazioni e, soprattutto, esaustivi sotto tutti gli aspetti.

Sia nell’ambito del Servizio Accreditato, sia nell’ambito del Servizio Privato, l’attenzione verso l’utenza e le famiglie, da sempre elemento caratterizzante di Redulco, si è esplicitata sin dai primissimi contatti, attraverso i quali il genitore, sentendosi accolto in maniera globale, ha iniziato lentamente, ma costantemente, ad interiorizzare e ad attribuire un senso alla sua presenza nell’ambito del Servizio, ponendo così le basi per un rapporto di collaborazione, indispensabile alla buona riuscita del trattamento stesso.

I rapporti che REDULCO ha intrattenuto con gli insegnanti dei propri utenti, hanno contribuito ad alleviare, nel genitore, il peso della gestione di

situazioni scolastiche a volte difficili e dense di implicazioni molto articolate. Centro REDULCO, infatti, supporta e affianca lo studente e la sua famiglia sin dall'inizio del percorso scolastico di ogni ordine e grado, fino alla conclusione dello stesso, quando è necessario riflettere sulle scelte che andranno ben oltre l'ambito scolastico, ma impatteranno essenzialmente sulla qualità di vita della persona.

L'autorevolezza di REDULCO in questo ambito è data, innanzi tutto, dalla competenza ed esperienza dei propri operatori e da un'approfondita conoscenza in materia di DSA e BES, nell'ambito di quanto espresso nel 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". Sempre sulla base delle competenze dei nostri Operatori, Centro REULCO è inserito nell'"Elenco delle strutture accreditate in possesso dei requisiti richiesti dalla DGR 1047/2011 e ss.mm. 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" e successive revisioni: rev .n. 338 del 27/12/2018 e n. 79 del 13/03/2019.

### **Collaborazioni e scambi**

Anche il 2018 ci ha visti protagonisti attivi ed autorevoli, nell'ambito del mondo dell'Università e della Ricerca, a livello nazionale, al fine di ampliare competenze e strumenti, per offrire un servizio sempre più competitivo, in un mercato esigente, in continua evoluzione e, al tempo stesso, per fornire opportunità di formazione e tirocinio agli studenti di oggi, operatori di domani nel campo della Riabilitazione.

Nel 2018 sono state rinnovate e/o attivate nuove convenzioni con Atenei del territorio.

Nel dettaglio:

- È stata rinnovata la convenzione con DISFOR (Dipartimento di Scienze della Formazione), con cui si è avviato un MASTER sull'AUTISMO.
- Si è aperta una convenzione con l'Università di Torino – Facoltà di Psicologia

- È andata avanti la collaborazione con i seguenti Atenei:
  - 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).

28 studenti universitari hanno usufruito di un totale di 2156 ore di formazione, da parte del nostro personale specializzato, nelle seguenti aree professionalizzanti:

- 9 studenti del corso di Laurea in Neuropsicomotricità (con una Tesi all'interno del Servizio) per un totale di 1185 ore frequentate
- 15 studenti del corso di Laurea in Logopedia per un totale di 176 ore
- Dipartimento di Medicina e Chirurgia- Università di Genova
  - 1 studente per il Master Autismo : 45 ore
  - 1 studente per il tirocinio professionalizzante in Psicologia: 500 ore
  - A studenti per il tirocinio di Scienze Pedagogiche e dell'Educazione : 250 ore
  - DISFOR (Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova)

Ricordiamo che tutto il nostro 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.

### La Formazione

Il processo della Formazione ha visto sviluppare le proprie attività in conformità alle previsioni normative dettate a livello ministeriale, con l'acquisizione dei crediti ECM annualmente previsti e sulla base della programmazione che ci eravamo proposti. La formazione è stata sviluppata anche sul tema dei disturbi di apprendimento, poiché rappresenta un obbligo per mantenere l'accreditamento in ambito di diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento.

Si sono svolte, inoltre, sessioni informative in Equipe generale sui temi della tutela della privacy, della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e del modello organizzativo rappresentato dal Sistema di gestione integrato.

Gli eventi formativi, nel corso del 2018, hanno approfondito diverse tematiche; in particolare:

- BLS-D pediatrico (Basic Life Support)
- Utilizzo del test PEP3 (Psychoeducational Profile Third Edition - Schopler e altri): dalla valutazione attraverso il test alla stesura di un percorso riabilitativo funzionale.
- ABA (Analisi Applicata del Comportamento), nell'ambito del programma di formazione richiesto per l'ottenimento della Certificazione RBT e conseguente applicazione – Introduzione

alle metodiche ABA ed alla loro applicazione in contesti abilitativi ed educativi in bambini con Autismo ed altri disturbi dello Sviluppo.

- Disturbi specifici di apprendimento e bilinguismo: linee guida diagnostiche e buone prassi per il Trattamento
- Sistema di Gestione Sicurezza e Salute: formazione generale e specifica

La professionalità degli operatori nasce dal giusto equilibrio fra la crescita personale e l'aggiornamento continuo del proprio bagaglio di competenze.

Ecco perché, da sempre, Centro REDULCO investe risorse ed energie, affinché questo connubio si realizzi, a totale vantaggio dell'utenza.

Non possiamo negare che, spesso, accanto a tante soddisfazioni, il percorso di quest'anno ci ha riservato, ovviamente, anche difficoltà, criticità ed ostacoli, che abbiamo cercato di superare nel miglior modo possibile.

Grati a tutto lo staff che, ciascuno nel proprio ambito, ha contribuito a collocare la propria "tessera" nel variegato mosaico che è Centro REDULCO, continuiamo il percorso, sostenuti da risultati più che incoraggianti, per quanto riguarda il passato, ma, soprattutto, fiduciosi rispetto a quanto il futuro vorrà riservarci.

## RESIDENZA ANZIANI “ADELE ZARA” - MIRA

*Intervento a cura della Coordinatrice dott.ssa Raffaella Mion*



La Cooperativa Socioculturale gestisce la Residenza per anziani “Adele Zara” dal 12 giugno del 2017. La Residenza accoglie 120 persone anziane non autosufficienti di primo livello in regime convenzionato con ridotto-minimo bisogno assistenziale non assistibili a domicilio in regime convenzionato. Nel primo periodo, in attesa di stipulare la Convenzione con la Regione, che ha permesso di inserire anziani in regime convenzionato che beneficiano del contributo della retta sanitaria, sono stati accolti anziani in regime privatistico. Il percorso che ci ha portato a raggiungere ad oggi 86 persone in regime convenzionato ed i rimanenti 34 in regime privato non è stato immediato.

In seguito all’apertura, è stato avviato l’iter per accreditare la struttura adeguando agli standard qualitativi il servizio offerto, accreditamento ottenuto a maggio 2018 a seguito della verifica effettuata a febbraio. Fin da subito il numero delle domande per accedere alla residenzialità ha evidenziato come sia elevato il bisogno nel territorio da parte dei caregivers di essere sollevati dall’incarico di assistere i familiari anziani.

A partire dal mese di agosto 2018 è stata stipulata la Convenzione tra L’azienda ULSS 3 e il Centro Servizi “Residenza per anziani Adele Zara”. In seguito a tale accordo è stato possibile accedere alla graduatoria unica ed inserire le persone a cui è stata assegnata l’impegno di residenzialità. Anticipiamo che dal mese di luglio 2019 è stata formulata oltre alla graduatoria unica anche il budget unico che permette di accedere al Centro Servizi a tutti coloro che hanno espresso la scelta in sede di domanda a prescindere dall’ULS e dal distretto di appartenenza. La convenzione ci ha permesso di avere l’assegnazione dei medici da parte dell’ULS fornendo così un’assistenza sanitaria continuativa.



Nel mese di luglio 2018 abbiamo ottenuto la certificazione UNI 10881 che prevede di pianificare il servizio ponendo attenzione alla qualità del servizio rappresentata da un “modello di cura” basato sulla centralità dell’utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale ed una logica di lavoro non più per compiti, bensì per progetti e per obiettivi orientati ai risultati.

L’equipe professionale, infatti, ogni giorno si impegna a garantire il benessere e la migliore qualità di vita possibile attraverso un’assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare ed alberghiera di qualità, prendendosi cura, accogliendo e sostenendo le persone anziane nel rispetto della loro individualità ed unicità. Infatti, tutte le attività assistenziali sono progettate preventivamente e monitorate nel tempo da un’equipe multi-disciplinare e multi-professionale per rispondere ai bisogni di ogni singola persona. Le attività sono finalizzate al mantenimento delle capacità e delle potenzialità residue, nonché ad un loro possibile miglioramento, nel rispetto dell’autonomia di azione e di scelta della persona, preservandone la sicurezza e la dignità.

Particolare importanza viene data alle **Cure palliative e alla gestione del dolore della persona**. È stato attivato il servizio di Cure palliative territoriale per degli anziani residenti che ne necessitavano. Tutta l'equipe, ognuno per la sua competenza, si è attivato per condividere e accompagnare sia i familiari che la persona in questa fase molto delicata. Il personale assistenziale e infermieristico è stato formato per l'utilizzo delle schede di valutazione del dolore che sono utilizzate quotidianamente affinché nessuno possa essere messo nelle condizioni di dover soffrire.

Altro aspetto fondamentale dell'assistenza è quello relativo alla **contenzione**. L'equipe condivide l'obiettivo di non contenere né farmacologicamente né fisicamente le persone. Si ricorre alla contenzione solo se questa preserva la sicurezza della persona e solo dopo che siano stati messi in atto tutti gli interventi alternativi a tale condizione. L'ambiente è stato pensato e modificato per permettere di vivere lo spazio senza ostacoli che possono inficiare la sicurezza della persona. Il personale è stato formato per approcciarsi alla persona utilizzando metodologie alternative alla contenzione. Il *metodo Validation*, l'utilizzo della metodologia *Snoezelen* sono alcune delle tecniche utilizzate che hanno permesso di ottenere ottimi risultati. Anche in questo caso la condivisione

del percorso di cura con i familiari è l'approccio imprescindibile. Cercare nuove metodologie da sperimentare e formare in modo costante il personale è fondamentale per il lavoro d'equipe. Per tale motivo, con cadenza mensile, il personale partecipa ad incontri formativi.

È degno di nota anche quanto programmato e realizzato a livello di progetti educativi pensati per dare qualità alla vita della persona. Musicoterapia, danzaterapia con il metodo Maria Fux, progetto Snoezelen, Laboratori creativi, creazione della biblioteca, creazione della Compagnia Teatrale, realizzazione dell'orto rialzato sono solo alcune delle progettualità realizzate. Fondamentale è stato anche il lavoro di rete con il territorio che ha permesso di realizzare incontri con Centri diurni del Miranese e progetti intergenerazionali con Scuole paritarie, materne e medie. La Residenza ha ospitato volontari e stage di inserimento lavorativo in un ottica di apertura al territorio.

Prossimo obiettivo da realizzare è la progettualità basata sull'arte come risposta ai bisogni della persona affetta da demenza. Progettualità sperimentata con anziani affetti da demenza Alzheimer nei primi anni del 2000 a New York in collaborazione con il Museo MoMA e il National Museum di Liverpool.

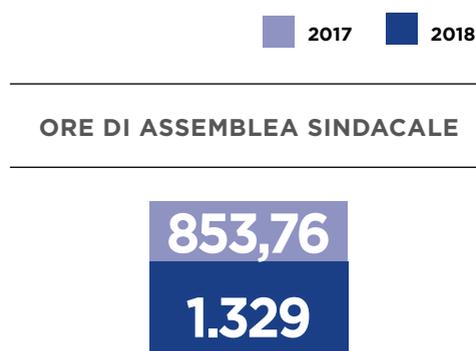
## I Risultati

### IL CLIMA SINDACALE

In generale nell'anno 2018 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

ASSEMBLEE SINDACALI	2017	2018
ORE	853,76	1329,00



PERMESSI SINDACALI			
2017		2018	
ore	persone	ore	persone
666,5	17	802,66	39



Con la vincita dei nuovi appalti le ore dedicate alle assemblee sindacali e, di conseguenza, i permessi per potervi partecipare sono aumentati notevolmente.

## Sistema di gestione ambientale

L'impatto ambientale è un'alterazione positiva o negativa causata da azioni o attività sull'ambiente che coinvolge diversi fattori come: l'uomo, la natura, la chimica, l'architettura, l'agricoltura e l'economia. Periodicamente in Socioculturale viene revisionata l'Analisi Ambientale. L'Analisi Ambientale, strutturata secondo la norma ISO 14001, è il documento con cui la Cooperativa monitora gli impatti ambientali delle proprie attività, ne valuta i rischi e le azioni da intraprendere per gestirli. La Cooperativa inoltre, dal 2013, dispone di un Sistema di Gestione per l'ambiente che nel 2018 è stato aggiornato e revisionato secondo la nuova normativa ISO 14001:2015, entrata in vigore a settembre 2018. Una delle maggiori novità della nuova gestione ISO 14001 è la maggiore attenzione all'intero "ciclo di vita" dei prodotti da quando "nascono" a quando vengono smaltiti, la domanda che ci porremo sarà quindi: da dove viene questo prodotto e come viene gestito? Come nasce e dove finisce una volta utilizzato? Il tema ambientale sta prendendo fortunatamente un valore maggiore nella nostra società e anche la Cooperativa Socioculturale continuerà ad attivarsi per porsi sempre nuovi e più importanti obiettivi.

Sono stati inseriti nel Sistema di Gestione Ambientale degli indicatori di monitoraggio che riportiamo di seguito:

ARGOMENTO	PUNTEGGIO*	RISULTATO
1. Mantenimento certificazione I <sub>ISO14001</sub>	40	Viene mantenuta la certificazione ambientale anche nel 2018
2. Consumo Carta I <sub>CA</sub> CONSUMO KG 2018 - CONSUMO KG 2017	20	Ci sono state delle variazioni sul consumo di carta (sono considerati prevalentemente gli uffici della Cooperativa)
3. Consumo Acqua I <sub>H2O</sub> SCOSTAMENTI RISPETTO AL 2017	10	Il consumo è aumentato per entrambe le voci ma è motivato dal riempimento delle strutture anziani e disabili di Mira (VE)
4. Consumo Elettricità I <sub>EL</sub> SCOSTAMENTI RISPETTO AL 2017	10	
5. Formazione I <sub>FA</sub> FORMAZIONE AMBIENTALE / FORMAZIONE TOTALE	0	La formazione a tema prevalentemente ambientale non è ancora sufficiente nonostante sia stata in parte inserita nei corsi sulla sicurezza sul lavoro
6. Gestione azioni correttive I <sub>AC</sub> AZIONI APERTE / AZIONI GESTITE	20	A seguito degli audit interni/esterni e segnalazioni sono state aperte delle azioni correttive, il punteggio non raggiunge il massimo in quanto alcune sono ancora in fase di gestione
	100 su 150	<b>MIGLIORABILE</b> il risultato degli indicatori, soprattutto per quanto riguarda la formazione a tema ambientale

Inoltre in breve:

- La formazione su salute e sicurezza sul lavoro viene continuamente integrata con concetti ambientali;
- A tutto il personale continua la consegna dell'informativa (FAQ) a tema sicurezza e salute sul lavoro e ambiente;
- Attraverso la newsletter, i social e il sito istituzionale sono condivise periodicamente pillole informative riguardanti la corretta gestione dei rifiuti, la valutazione degli acquisti (CAM) e in generale il sistema di gestione ambientale.

\* Sono stati definiti 6 indicatori quantitativi e misurabili, a cui vengono assegnati valori positivi/negativi in base al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Dalla somma di questi risultati si ottiene un valore numerico di performance per cui sono stati fissati un minimo di 100 e un massimo di 150.

## MIGLIORARE

/miglioràre/ v. tr. e intr. [dal lat. tardo meliorare, trans., der. di melior «migliore»]

Rendere migliore, portare in migliore stato o perfezionare, correggere.

*Migliorare il nostro operato sulla base degli obiettivi prefissati.*

---



# 06

OBIETTIVI PER IL FUTURO

ORARE



Obiettivi tecnico/gestionali 130

Obiettivi strategici 132

# 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 2019:

AREA INTERESSATA	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE
Sistema di Gestione Integrato	Migliorabile la fase di informazione e formazione iniziale sulla Cooperativa	Formare attraverso la piattaforma <u>almeno</u> il 50% dei dipendenti e tutti i coordinatori	Entro settembre 2019
Ufficio Personale -Retribuzione	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga	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 2020
Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione	Proseguire il percorso intrapreso con la FAD (Sistemi di gestione, 231/01, privacy, anticorruzione)	Formazione di buona parte del personale attraverso i video predisposti in piattaforma di formazione a distanza	Entro Marzo 2020
	Ricordare ai coordinatori l'importanza dei SG e la loro divulgazione (inviare FAQ ogni 6 mesi)	Aumentare la conoscenza dei Sistemi di Gestione	
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 2019
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 2020
Formazione FAD	Eseguire un passaggio ad una nuova piattaforma per l'invio delle mail	Evitare che le mail con le credenziali arrivino nella posta SPAM/indesiderata	Entro Giugno 2019

## Obiettivi Strategici

Oltre agli obiettivi di miglioramento di carattere più propriamente "tecnico", Socioculturale si pone come obiettivi strategici per il 2019 la messa a regime delle **Residenze Sociosanitarie di Mira (VE)** - RSA "Adele Zara" e RSD "Suor Armanda" - soprattutto all'utenza convenzionata. Come già ribadito all'interno del Bilancio, nell'estate 2018 sono stati firmati i due accordi di Convenzionamento con l'Ulss 3 Serenissima che hanno permesso l'apertura al pubblico della Residenza Disabili "Suor Armanda" oltre all'apertura della Residenza Anziani ad un'utenza convenzionata. La gestione dei rapporti con l'Ulss 3 non è semplice però, è necessario seguire determinate procedure e lo staff delle Residenze è stato più volte convocato dai vari responsabili dell'Azienda sanitaria locale proprio per gestire la modalità di assegnazione delle impegnative di residenzialità. Per questo motivo ci auspichiamo che nel 2019 le relazioni diventino più immediate e di conseguenza aumenti il numero di impegnative rilasciate per l'utenza convenzionata.

Altro importante obiettivo per il 2019 è relativo all'**avvio della società Isvo srl** (Impresa Socio Sanitaria Veneto Orientale), sorta a seguito dell'aggiudicazione della gara indetta dall'Ipab "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE) per la quale Socioculturale è risultata aggiudicataria ad aprile 2018. Isvo srl è la società mista pubblico-privata che dal 1° Settembre 2018 gestisce il Centro Servizi "Monumento ai Caduti in Guerra" per persone non autosufficienti di 1° e 2° Livello, una sezione di Stati Vegetativi Permanenti (SVP) e un Hospice extra-ospedaliero denominato "Centro Iris". La start-up della nuova società non è stata semplice e molteplici saranno le sfide per l'anno 2019, in primis far fronte alle richieste di rinnovamento provenienti dai familiari degli ospiti che si aspettano un cambiamento reale rispetto alla gestione precedente. Tra gli altri obiettivi di Isvo srl per il 2019 vi sono la progettazione e l'avvio della costruzione della nuova RSA da 120 posti letto per anziani che dovrà sorgere sempre nel Comune di San Donà di Piave, l'aumento da 7 a 9 i posti all'interno dell'Hospice "Centro Iris" e l'adeguamento di alcuni reparti della struttura

"Monumento ai caduti in guerra" di via San Francesco in modo da poter accogliere 15 posti di **Ospedale di comunità** così come richiesto dall'Ulss 4 Veneto Orientale.

Aggiungiamo inoltre che, a seguito dell'aggiudicazione su tutti e sette i Lotti (Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza) del servizio di assistenza specialistica scolastica integrativa a favore di alunni con disabilità della vista e dell'udito, indetta dall'Azienda Zero per conto della Regione Veneto, si rende necessario consolidare per l'anno 2019 una valida gestione del servizio su tutti e sette Lotti, consacrando Socioculturale come unico interlocutore con la Regione Veneto specializzato in tale servizio.

Gli obiettivi di certo non mancano, così come la volontà di portare avanti sempre nuove sfide e progetti. In quest'ultimo anno numerose sono state le nuove risorse inserite negli uffici della Cooperativa, sia sede legale che sedi territoriali, proprio per meglio gestire l'incremento nel numero di aggiudicazioni, i nuovi servizi che la Cooperativa si è aggiudicata e di conseguenza la crescita del personale dipendente e socio di Socioculturale. Pertanto, ci auspichiamo che il percorso di crescita intrapreso dalla Cooperativa da qualche anno, possa proseguire anche nel 2019 consolidando la nostra presenza nel territorio nazionale.



---

Progetto grafico e ideazione  
**Agenzia Tratti** - Venezia Mestre - [tratti.it](http://tratti.it)

Prodotto stampato su carta riciclata



## **Socioculturale S.C.S.**

Via Boldani, 18 - 30034 Mira (VE) - Tel. 041 53 22 920 - Fax 041 53 21 921 - [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

---

[socioculturale.it](http://socioculturale.it)

