



il quadrifoglio
Cooperativa Sociale



La caratteristica peculiare
dell'essere umano civilizzato
è la capacità di cooperazione;
e questa, come tutte le altre facoltà umane,
tende ad aumentare con l'uso e diventa capace di
estendersi a una sempre più ampia gamma di azioni!

BILANCIO SOCIALE 2020

...di tempo in tempo
si fanno incanti

fecit
Th. Flock
Vlm 1908

INDICE

1. Parte introduttiva

1.1 Cos'è e a cosa serve il bilancio sociale	1
1.2 Cosa è successo nel 2020	1
1.3 Lettera del Presidente	8
1.4 Nota metodologica	11

2. Identità

2.1 Presentazione e dati anagrafici	12
2.2 Attività	14
2.3 Aspetti socio-economici del territorio in cui si opera	14
2.4 Storia della Cooperativa	18
2.5 Mission, vision, valori di riferimento	20
2.6 Sistema di governo: responsabilità e composizione del sistema di governo	22
2.7 Vita associativa	26
2.8 Mappa degli stakeholder	27

3. Sociale: persone, obiettivi e attività	34
3.1 Il vantaggio di essere socio	34
3.2 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori. Politiche del lavoro, salute, sicurezza, contratti di lavoro applicati	38
3.3 Welfare aziendale	38
3.4 Occupati soci e non soci	39
3.5 Volontari e tirocinanti	40
3.6 Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate	44
3.7 Formazione	46
3.8 Qualità dei servizi	49
3.9 Impatti sulle attività	51
4. Situazione economico finanziaria	
4.1 Situazione economica, finanziaria e patrimoniale	63
5. Responsabilità sociale e ambientale	
5.1 Buone pratiche	70
5.2 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	74
6. Innovazione	
6.1 Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte	76
7. Cooperazione	
7.1 La scelta cooperativa: il valore cooperativo	77
8. Obiettivi di miglioramento	79

1. Parte introduttiva

1.1. Cos'è e a cosa serve il Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è uno strumento per rilevare, valutare e comunicare il pensiero, gli obiettivi, i comportamenti e i risultati sociali ed economici ma anche e soprattutto il ruolo e la finalità dell'organizzazione. Il Bilancio Sociale rende possibile la confrontabilità nel tempo e nello spazio di questi risultati e permette un'efficace rendicontazione sia internamente che esternamente, rivolgendosi a diversi interlocutori: soci, dipendenti, utenti, committenti, comunità locale, organizzazioni del terzo settore.

1.2. Cosa è successo nel 2020

Il 2020 è stato un anno caratterizzato soprattutto dall'emergenza sanitaria da Covid 19 e dagli sforzi fatti per tutelare la salute dei lavoratori e degli utenti coniugando questo all'esigenza di salvaguardare i posti di lavoro e l'equilibrio di bilancio.

Alla fine dell'anno l'impegno messo in campo per una politica di contenimento del rischio epidemico, che andava anche oltre le disposizioni di legge, ha ripagato con **nessun caso di contagio all'interno delle strutture** sanitarie e socio-sanitarie (sia relativamente agli utenti che ai lavoratori) e con numeri contenuti negli altri servizi, senza importanti criticità da gestire come di seguito illustrato nella comunicazione del Presidente. Nonostante gli effetti legati alla pandemia da Covid 19, vi è stata **una buona tenuta della cooperativa dal punto di vista economico finanziario** grazie all'uso di tutti gli strumenti a disposizione, in particolare l'applicazione dell'articolo 48 del Decreto "Cura

Italia” e il ricorso al FIS (fondo di integrazione salariale). L’art. 48 ha avuto una significativa rilevanza sull’utenza, consentendo di proseguire rapporti ed attività in varie forme, sempre nel rispetto delle indicazioni contenute nelle norme nazionali e regionali in termini di salute pubblica; fatto maggiormente importante se si considera l’impatto che la pandemia, specialmente nel periodo marzo/giugno 2020 ha avuto sulle fasce più deboli della popolazione.

Il ricorso al FIS ha consentito di ridurre al minimo i disagi dei lavoratori in termini di perdita di salario e di mantenere invariata l'occupazione.

A dicembre 2020 la cooperativa ha modificato lo statuto per diventare una cooperativa sociale ad oggetto plurimo, con la possibilità di svolgere attività e servizi (commerciali, industriali, agricoli, artigianali, etc..) finalizzati all’inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Questa modifica si è ritenuta necessaria, in primo luogo, per gestire gli esiti del progetto “Trame di comunità” con l’apertura del Community Hub “Lo Scalo”, prevista nel secondo trimestre 2021, all’interno della quale ci sarà un bar/bistrot aperto al pubblico con varie attività annesse a carattere sociale e culturale.

Andiamo dunque ad esaminare cosa è successo nei vari settori di operatività della cooperativa.

Per quanto riguarda il settore minori: a giugno 2020 è stato chiuso il progetto ponte *Futura*: il Comune di Orvieto, capofila della Zona Sociale n. 12, ha sospeso il pagamento delle rette per le tre ragazze residenti presso il servizio e, a partire da luglio, ha attivato un progetto di autonomia garantendo alle ragazze un sostegno economico a copertura delle spese di gestione relative all’appartamento e ad altri costi.

Si sono ridotte le attività legate alla gara per l’affidamento dei servizi rivolti a minori e famiglie finanziate dall’FSE 2014 – 2020 della Regione Umbria. I fondi residui relativi agli interventi per minori disabili sono stati rimodulati in accordo tra Regione e Zona Sociale e destinati al parziale finanziamento dell’assistenza educativa scolastica.

Le attività di **doposcuola** sono rimaste attive anche nel corso del primo lock down grazie all’utilizzo di una specifica piattaforma realizzata da un socio

lavoratore della cooperativa, successivamente sono stati ripristinate almeno in parte le lezioni in presenza di tipo individuale e non in piccolo gruppo come negli anni precedenti, questo ha fatto salire i costi per cui complessivamente si è assistito ad un calo contenuto di iscrizioni. I **centri estivi** hanno funzionato con l'applicazione degli specifici protocolli prevedendo un numero molto limitato di bambini per laboratorio, questo aspetto unito all'innalzamento del prezzo ha provocato un fisiologico calo delle iscrizioni. Nonostante questo, abbiamo attivato laboratori estivi anche in Comuni in cui non eravamo mai riusciti a realizzarli e sono state sperimentate attività nuove rispetto al passato. Per quanto riguarda le **biblioteche** dopo la sospensione di marzo, a ottobre sono riprese le attività, comprese quelle relative al progetto "LibriLiberaTutti", sul bando "Biblioteche per l'inclusione" gestito dal CEPELL. Inoltre, la cooperativa si è aggiudicata di nuovo l'appalto per la gestione delle biblioteche di Allerona e Castel Viscardo. Hanno subito ritardi e interruzioni per via dell'emergenza sanitaria le attività legate all'azione 4 del progetto "Con i bambini dell'Italia di Mezzo" relativa ad iniziative ludico-educative extrascolastiche. La cooperativa aveva attivato già nel 2019 proposte laboratoriali pomeridiane all'interno di contesti aggregativi come Biblioteche e Centri di Aggregazione nei Comuni di Ficulle, Monteleone, Montecchio, Baschi, comprese alcune frazioni che però nel 2020 hanno subito una battuta d'arresto.

I **Centri di Aggregazione** chiusi a marzo hanno ripreso le attività in presenza a giugno programmando delle aperture per piccoli gruppi. Nel 2020 la cooperativa ha partecipato all'avviso "EduCare" emesso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia per il finanziamento di progetti di educazione non formale e informale e di attività ludiche per l'empowerment dell'infanzia e dell'adolescenza. Al bando abbiamo partecipato come capofila di una costituenda ATS insieme ad altri 4 soggetti del territorio. Siamo stati ammessi a finanziamento con un contributo complessivo pari a euro 150.000,00. Il progetto, dal titolo "*All'aria aperta. Officine d'autore*", verrà realizzato tra maggio e novembre 2021 in particolare nel periodo estivo.

Sempre nel 2020, la cooperativa ha partecipato all'avviso "STEM2020" emesso dal Dipartimento per le Pari Opportunità. Il progetto denominato "GIOCHIamo le STEM", finalizzato alla fruizione da parte di bambine/i e ragazze/i di attività di

carattere educativo nelle materie STEM (*Sciences, Technology, Engineering and Mathematics*) è stato ammesso a finanziamento per l'importo massimo concedibile pari a 15.000 euro ed è stato realizzato tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021.

Per quanto riguarda il settore infanzia e come già detto, gli asili nido sono stati chiusi a marzo 2021 in aderenza ai DPCM. In tutti i servizi, in seguito alla sospensione e grazie anche ad una specifica DGR della Regione Umbria, è stata data applicazione all'art. 48 del "Cura Italia" rimodulando i servizi a distanza attraverso una specifica coprogettazione fatta insieme agli enti locali titolari. Stessa cosa è stata fatta col Comune di Bolsena seppur con modalità diverse e ridotte rispetto a quanto previsto dall'art. 48 suddetto.

A settembre 2020 è stato riaperto anche il Micro-nido "L'Altalena" nel Comune di Castel Viscardo, finanziato dal progetto "Con i bambini dell'Italia di Mezzo" presentato in partenariato con cooperative di Umbria, Marche e Toscana, destinato al contrasto della povertà educativa nella fascia 0/6 anni. Si è avviato un percorso con il Comune per far in modo che, al termine del periodo di sostegno offerto dal progetto, il Comune possa prendere in carico il servizio garantendo continuità a questa importante esperienza. Da segnalare che "L'Altalena" è stato inserito dalla Regione tra i "Poli 0 - 6" oggetto di percorso di sperimentazione.

Durante il 2020 è stata espletata la gara d'appalto per la gestione del nido "L'isola che non c'è" del Comune di Bolsena che la cooperativa si è aggiudicata.

Nel settore salute mentale il gruppo appartamento adulti *La Tavola Rotonda*, dopo la riapertura di febbraio è stato nuovamente chiuso a partire dal mese di settembre mentre ha funzionato, seppur con un numero minore di utenti, l'altro gruppo appartamento *La Rosa*. Il centro diurno *La Ginestra* è rimasto chiuso da marzo a settembre 2020 in quanto vi era stato trasferito in modo provvisorio il CSM in attesa di andare nella nuova sede allestita a Bardano dalla ASL. Piccolo passo avanti della UdC Gea che nel 2020 ha inserito un terzo utente. Per quanto riguarda la nuova struttura CTR di tipo 2 sita nel Comune di Todi, dopo la

conclusione dei lavori sono state avviate, nei primi mesi del 2021, le pratiche relative alle autorizzazioni necessarie per dare corso a quanto deliberato dal CdA in relazione al trasferimento con ampliamento di 4 p.l. della Comunità "L'Airone" con la previsione di destinare 4 dei 14 p.l. ad un nucleo destinato ad accogliere autori di reato come previsto dalle norme regionali in materia.

Le attività del Centro Vertumno hanno registrato, nonostante la pandemia, un incremento significativo dell'utenza che è stata presa in carico sia in presenza che da remoto, utilizzando piattaforme specifiche per quanto riguarda il lavoro con i minori.

Per il settore Immigrazione, inclusione sociale e lavorativa, dopo la partecipazione del Comune di Orvieto in qualità di capofila della Zona Sociale n. 12 all'avviso emesso dal Ministero dell'Interno per l'ampliamento del progetto di accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati e la successiva concessione del contributo per parte dell'anno 2020 e per il 2021 è stato avviato, in ampliamento alla coprogettazione relativa al progetto già in essere che si svolge presso la Comunità Educativa Xenia fino al 31 dicembre 2020, il progetto ponte Inousenè per neomaggiorenni stranieri in uscita dalla comunità educativa. Con l'ampliamento il progetto raggiunge complessivamente n° 14 posti di cui 4 per neo maggiorenni. L'appartamento si trova nello stesso immobile sede di Xenia al 3° piano. Il progetto fa parte della rete SIPROMI (ex SPRAR) ed è finanziato con fondi gestiti dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili. Nel mese di ottobre il Comune ha avviato la nuova procedura per la coprogettazione delle azioni suddette a favore di MSNA per il periodo 1° gennaio 2021 – 30 giugno 2023 avendo presentato richiesta di prosecuzione. Abbiamo partecipato all'avviso come costituenda ATS insieme all'associazione ARCI Comitato Territoriale Terni aggiudicandoci la gestione del progetto per il periodo suddetto, in coprogettazione e cogestione con il Comune di Orvieto titolare del progetto.

Ad ottobre 2020 abbiamo vinto la gara di appalto sul Mepa per la gestione dello Sportello Informativo per l'Immigrazione della Zona Sociale n° 12. L'affidamento è di un anno con opzione di rinnovo per un ulteriore anno. Le attività dei servizi legati all'inclusione lavorativa hanno visto un incremento grazie al progetto

“Trame di comunità” attraverso il quale è stata finanziata l’attività di uno sportello informativo e di orientamento e accompagnamento che abbiamo chiamato “Sportello FILO” (Formazione, Integrazione, Lavoro e Orientamento) che si ripromette di aiutare e accompagnare le persone alla ricerca di un lavoro. Per quanto riguarda il SAL sono invece entrate a regime le attività relative alla gara che la cooperativa si è aggiudicata nel 2019 per l’attuazione degli interventi “SAL Giovani” e “SAL Adulti” disabili finanziati alla Zona Sociale n. 12 dal POR FSE 2014 – 2020 della Regione Umbria.

Rispetto al settore disabilità, nonostante l’interruzione da marzo a luglio, è stato attivo anche nel 2020 il progetto gestito in ATS con la Fondazione Dopo di Noi “La Crisalide”: ATS che è iscritta all’elenco regionale dei Soggetti impegnati in ambiti di interesse sociale e socio-sanitario a supporto delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare che beneficiano degli interventi di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112 Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare.

Il progetto, avviato a settembre 2019 e della durata di circa un anno, è attivo principalmente nei fine settimana sulle 24 ore, con inizio generalmente dal venerdì, ed è rivolto a 5 utenti che necessitano di un percorso di parziale autonomia dalla famiglia. Gli altri servizi non residenziali hanno funzionato in relazione alle disposizioni di legge. Da segnalare l’abnegazione dell’équipe della Porta del Sole che, anche a costo di grossi sacrifici personali dei lavoratori, è riuscita nell’intento di chiudere l’anno con zero contagi in una struttura con un’utenza estremamente vulnerabile.

Nel settore anziani il risultato più grosso è stato quello di aver attraversato indenni la pandemia senza casi di contagio alla Residenza Protetta “San Giorgio” e alla Casa di Quartiere, struttura diurna che, dopo un periodo di sospensione e rimodulazione dei servizi offerti secondo l’art. 48 del Decreto “Cura Italia”, ha riaperto alla fine di maggio. Anche la domiciliare socio-sanitaria per anziani e disabili, che non si è mai interrotta, ha registrato pochissimi casi di contagio fra gli operatori. Va riconosciuto a tutte le équipes il merito di aver osservato scrupolosamente i protocolli e le direttive della cooperativa.

Dei progetti in corso e di quelli nuovi abbiamo già parlato nei precedenti punti, meritano un'ulteriore specifica le attività in corso previste per il progetto "Trame di Comunità" realizzato in ATS con altri soggetti del terzo settore e finanziato dal bando multi fondo sull'Innovazione Sociale della Regione Umbria. In particolare, è stato attivo da febbraio "Tramercato", appuntamento mensile con i produttori agricoli del territorio orvietano e con altri soggetti (associazioni, scuole, ecc.) del territorio che vede la partecipazione di più di venti realtà locali impegnate nella produzione e trasformazione dei prodotti della terra e nella promozione della cultura del cibo e dell'attività agricola come strumento di inclusione sociale e lavorativa.

Nel 2020, piccola soddisfazione, il progetto "Custodi del territorio" realizzato dalla cooperativa negli anni precedenti e relativo all'invecchiamento attivo, è stato scelto dall'Agenzia Umbria Ricerche (AUR) quale buona pratica regionale e il risultato è stato oggetto di una pubblicazione da parte della Regione Umbria.

Durante il 2020 non c'è stato nessun contenzioso.

1.3. La lettera del Presidente

Il 2020 è stato l'anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid 19.

La pandemia, esplosa dal mese di marzo, ha direttamente impattato sulle attività della cooperativa che ha subito sia la chiusura coattiva di molti servizi in ragione delle misure adottate dal Governo, sia le difficoltà legate alla gestione dei servizi residenziali e domiciliari essenziali rimasti aperti, in particolare per l'estrema difficoltà, durante i primi mesi, di reperire i dispositivi di protezione individuale per operatori ed utenti.

Ci siamo trovati a gestire la necessità di garantire con continuità i servizi essenziali e tutelare al tempo stesso l'incolumità di operatori ed utenti. Per questo, considerato l'alto rischio di diffusione del contagio legato alla tipologia del nostro lavoro, abbiamo deciso di trattare, nei limiti del possibile, i contatti indiretti come fossero diretti, isolando i lavoratori dal primo dubbio di contatto sospetto e per tutto il periodo di quarantena previsto.

Va sottolineata la collaborazione di tutto il personale: molti operatori sono dovuti restare a casa per diversi giorni, anche in assenza di sintomi, in attesa dell'effettuazione dei tamponi e molti altri hanno sostituito i colleghi che non potevano entrare in turno. E' stato anche necessario provvedere a nuove assunzioni per garantire la continuità dei servizi erogati attraverso sostituzioni del personale.

Durante i primi mesi di pandemia molti servizi della cooperativa sono stati sospesi, per poi essere rimodulati a distanza attraverso specifici progetti (domiciliare sociale, sanitaria, centri diurni per la disabilità e per gli anziani, asili nido, etc..). Anche in questo caso gli educatori hanno mostrato grande spirito organizzativo e di adattamento, continuando la loro attività nel migliore dei modi, utilizzando spesso anche i propri dispositivi telefonici e/o informatici al fine di rimanere in contatto con l'utenza fino alla fine di maggio, quando gradualmente quasi tutte le attività sono riprese in presenza con l'applicazione dei protocolli di sicurezza previsti.

E' stato necessario un grande sforzo organizzativo per garantire con continuità e regolarità la sorveglianza sanitaria per il personale impegnato nelle attività sanitarie e sociosanitarie (inviare nominativi e relativi dati; riorganizzare i turni di lavoro in base alla disponibilità della ASL di effettuare i tamponi; collaborare con l'impiego del nostro personale nell'espletamento dello screening periodico; ecc.).

Grazie all'impegno mostrato da tutti nel rispettare una politica di contenimento del rischio epidemico, che è andata ben oltre le disposizioni di legge, e grazie anche ad una buona dose di fortuna, il 2020 si è concluso senza nessun caso di contagio all'interno delle strutture.

Alla luce di quanto accaduto in altre Regioni con particolare riferimento agli anziani ospiti di molte RSA, riteniamo che un fattore di tutela e sicurezza sia stato e sia la piccola dimensione delle nostre strutture che ha consentito, seppur in un quadro di enorme complessità gestionale, di gestire al meglio tutte le procedure previste dalle varie Linee Guida anche nei momenti in cui era praticamente impossibile reperire i DPI.

Solo durante la seconda ondata dell'epidemia sono emersi alcuni casi positivi fra operatori ed utenti dei servizi domiciliari che sono stati prontamente gestiti e non hanno dato luogo a situazioni di particolare gravità e/o di diffusione del contagio.

Dal punto di vista economico finanziario, l'iniziale sospensione/chiusura di molti servizi/progetti ha prodotto ovviamente una flessione del valore della produzione della cooperativa, che comunque ha registrato una riduzione rispetto al 2019 nettamente inferiore al 10%, grazie alla capacità della cooperativa di dare corso a nuove progettualità anche in fase emergenziale ed all'applicazione in molti dei servizi affidati, da parte dei committenti, dell'art. 48 del decreto "Cura Italia".

Questo ha consentito, in presenza di sospensione dei servizi nel rispetto dei vari DPCM, di rimodularne le modalità di erogazione, anche a distanza, attraverso una coprogettazione portata avanti con le figure di riferimento degli enti titolari, utilizzando gli operatori che vi erano impiegati ed entro i tetti di spesa ordinari destinati al finanziamento di tali attività/servizi. Da sottolineare che una parte della rimodulazione dei servizi socio-sanitari in essere con la USL Umbria 2 è

stata utilizzata per garantire l'espletamento dell'attività di Triage nei punti di erogazione del Distretto di Orvieto (Centri di Salute e Consultorio).

Per quanto riguarda la tutela dei lavoratori, la cooperativa ha immediatamente attivato il ricorso al FIS (Fondo di Integrazione Salariale) per tutti i lavoratori interessati, a copertura totale o parziale delle ore di lavoro perse. La cooperativa ha anche deciso, dopo approfondite valutazioni e al fine di facilitare l'eventuale gestione di conguagli legati a ritardi nella pubblicazione del protocollo regionale per l'applicazione dell'art. 48 DPCM 18/2020, di anticipare il FIS, con un effetto finanziario piuttosto consistente alla luce del numero di lavoratori e lavoratrici coinvolti. L'uso di tutti gli strumenti a disposizione ha consentito di mantenere invariata l'occupazione e di ridurre al minimo i disagi agli operatori in termini di perdita di salario.

Al termine di un anno così complesso, e con l'auspicio di proseguire il lavoro con maggiore forza e innovazione, a dicembre la cooperativa ha deciso di modificare il proprio statuto per diventare una cooperativa sociale ad oggetto plurimo. In conformità con quanto previsto dalla Legge di riforma del Terzo Settore, l'adeguamento statutario ci consente di ampliare le attività previste nell'oggetto sociale, integrando la gestione di servizi sociali, sanitari, educativi, di formazione professionale ed extra-scolastica, con la possibilità di svolgere attività e servizi (commerciali, industriali, agricoli, artigianali, etc..) finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Questa modifica si è resa necessaria anche per la gestione del Community Hub "Lo Scalo", spazio previsto dal progetto di innovazione sociale "Trame di comunità" realizzato in ATS con altri soggetti del terzo settore e finanziato dal bando multi fondo sull'Innovazione Sociale della Regione Umbria.

La missione complessiva del Community Hub, che è anche un piccolo emblema di un'operazione più ampia di rigenerazione urbana, è di stimolare e sostenere attività per l'arricchimento del welfare territoriale e dell'imprenditorialità sociale, valorizzando le competenze dei partner dell'ATS, degli stakeholders e delle reti del Terzo Settore locale e dell'area interna sud-ovest Orvietano.

Nel community hub gli spazi attrezzati per incontri, seminari, presentazione di

libri, eventi musicali si fondono con il bar e l'eco-bistrot dei prodotti locali: è un luogo vivo e vitale, simbolo di resilienza e ripresa, aperto a tutti coloro che, concretamente, si occupano di produrre ogni giorno una “buona società”.

1.4. Nota Metodologica

A partire dall'esercizio chiuso al 31/12/2020 è entrato in vigore quanto previsto dalla nuova disciplina **dell'impresa sociale** (D.Lgs. 112/2017) che stabilisce l'obbligo per le **cooperative sociali** di **redazione** e **deposito** presso il Registro Imprese nonché di **pubblicazione** sul proprio sito internet del **bilancio sociale**. Si tratta di un obbligo divenuto operativo in seguito alla pubblicazione delle **Linee Guida del Ministero del lavoro** (D.M 4 luglio 2019).

Nel redigere il bilancio sociale abbiamo fatto riferimento alle suddette Linee Guida, adeguandoci all'obbligo normativo di rendicontazione sociale previsto dalla riforma del Terzo Settore.

Per la redazione del bilancio sociale la cooperativa si è avvalsa di **Iscoop**, una piattaforma la cui creazione è stata promossa e voluta la Legacoopsociali per supportare le **cooperative** e **imprese sociali** associate nella elaborazione del proprio **Bilancio sociale**.

La piattaforma è stata realizzata in collaborazione con **Mediagroup** e la cooperativa specializzata **Eticae**. Si tratta di progetto collettivo che vuole tracciare, comprendere, migliorare e comunicare il valore comune generato dalle imprese sociali aderenti a Legacoop.

Vorremmo che il nostro Bilancio Sociale diventasse il prodotto di un lavoro collettivo fra coordinatori di area, di settore e di servizio ma anche di tutti i soci, i dipendenti, i collaboratori e i volontari della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio, per cui cercheremo di fare in modo che sempre più diventi uno strumento condiviso.

In passato abbiamo realizzato altri bilanci sociali prendendo a riferimento alcuni standard di rendicontazione sociale, nazionali e internazionali, presenti nella cooperazione sociale.

2. Identità

2.1. Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

Il Quadrifoglio Società Cooperativa
Sociale

Partita IVA

00474900552

Codice Fiscale

00474900552

Forma Giuridica

Cooperativa sociale ad oggetto
misto (A+B)

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

1985

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Consorzi

Consorzio Coeso
Consorzio Minerva

2.2. Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

A) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

B) Interventi e prestazioni sanitarie

C) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

D) Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa

I) Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato, e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo

L) Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa

R) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

Descrizione attività svolta

La Cooperativa ha per oggetto la progettazione, gestione ed erogazione di servizi sociali, sociosanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona, erogati prevalentemente nella Zona Sociale 12. Dal dicembre 2020 è diventata una cooperativa sia di tipo A che di tipo B potendo nel tempo concorrere all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Nel 2020 la Sez. B non è stata attivata.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Asilo Nido, Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Interventi socio-educativi domiciliari, Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Adulti in difficoltà -Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Minori - Centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc., Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Immigrati - Centri Servizi stranieri, Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...), Servizi ambulatoriali, Sostegno e/o recupero scolastico, Gestione spazi pubblici, privati o aree verdi per finalità sociali, culturali, ecc., Pronto intervento sociale, Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale

2.3. Aspetti socio-economici del contesto di riferimento e del territorio in cui si opera

La cooperativa Il Quadrifoglio lavora prevalentemente nei comuni della Zona sociale 12 della Regione Umbria che hanno un'estensione di circa **778 Kmq** e una popolazione complessiva di poco più di **40.000 abitanti**.

Il territorio - contraddistinto da un ambiente rurale e collinare, ricco di storia, con aree naturalistiche, archeologiche ed agricole di assoluto pregio - è caratterizzato dalla presenza di piccoli Comuni, quasi tutti sotto i **3.000 abitanti**, tranne il comune di Orvieto che conta **20.272** unità (Istat 1° gennaio 2020). L'assetto economico è caratterizzato da attività agricole, commerciali, artigianali e turistiche.

Il Comune di Orvieto si trova nel settore sud-occidentale dell'Umbria, in provincia di Terni, a circa 45 km da Viterbo, confinando ad est con la provincia di Perugia e a sud con la provincia di Viterbo (Lazio). Con 281 km² di superficie, è uno dei cinquanta Comuni più estesi d'Italia.

Per caratteristiche morfologiche, economiche e sociali l'intera Zona sociale, il Comune di San Venanzo e 8 municipalità dell'Amerino sono stati collocati nell'ambito della zona SNAI (Strategia Nazionale Aree Interne) "Sud Ovest Orvietano" su cui si stanno concentrando interventi finalizzati ad invertire **un trend demografico negativo**. Si registrano, infatti, parametri oggettivi il cui combinato evolutivo è ritenuto in grado di determinare una persistente situazione di criticità: **carenza e difficoltà di accesso a servizi, compresi quelli educativi, mancanza di opportunità di lavoro, spopolamento ed innalzamento dell'indice di vecchiaia** (pari a 259,1 che evidenzia una presenza di residenti over 65 superiore alla media regionale e nazionale), **alta presenza di cittadini stranieri soprattutto nei piccoli comuni e nelle frazioni di Orvieto** (9,4% il dato di presenze sulla popolazione totale che raggiunge anche il 30% negli agglomerati delle frazioni), aumento dei livelli di degrado e anonimato di borghi e frazioni.

La situazione economica, negli ultimi anni, si caratterizza per una flessione delle attività imprenditoriali ed una progressiva riduzione degli occupati, i giovani si trovano ad abbandonare il territorio a causa della mancanza di servizi e opportunità di lavoro come evidenziato dal **"Bollettino sulla situazione economica e sociale dell'Area Orvietana" Comune di Orvieto- Fondazione per il Centro Studi "Città di Orvieto" anno 2018**.

La flessione delle attività imprenditoriali interessa principalmente la manifattura e le costruzioni. Il problema della stasi produttiva è influenzato certamente da aspetti globali di economia internazionale ma è da collegare anche alla dinamica demografica e al costante calo dei residenti. Nel comune di Orvieto il 54% delle strutture non agricole è rappresentato da ditte individuali a cui non è consentito competere in mercati globali dove è necessario sviluppare economie di scala e di scopo e investire in ricerca, innovazione e marketing. Il Comprensorio Orvietano però è, a partire dagli anni Settanta, un territorio che ha favorito lo sviluppo e l'insediamento di aziende operanti nei settori delle telecomunicazioni e nell'informatica. L'incidenza del numero delle imprese operanti in tale comparto, sul totale delle imprese, è superiore al 6%. La specificità delle attività del settore digitale genera uno scenario di competizione molto vasto e sfidante. La non localizzazione delle attività mette a confronto unità progettuali e produttive appartenenti a contesti sociali ed economici molto diversi. Ciò determina la necessità di un livello di organizzazione globale e di un sistema di

rinnovamento ed aggiornamento continui.

Fra le criticità del territorio bisogna considerare, come detto sopra, che i paesi sono di piccole dimensioni e in più lontani tra loro e sparpagliati sull'intera area territoriale, con conseguente isolamento e difficoltà di collegamento. La popolazione, quindi, non ha la stessa possibilità di accesso ai servizi presenti nei centri più grandi con il rischio di allontanamento progressivo dai piccoli centri. I servizi di mobilità pubblica sono scarsamente presenti e funzionano solo in determinate fasce orarie. **Per la cooperativa questa caratteristica del territorio, cioè la distribuzione di piccoli Comuni in un'area piuttosto vasta, richiede una forte capacità di organizzazione e pianificazione del lavoro per rispondere alle richieste del committente e dell'utente.**

I dati strutturali legati alla contenuta dimensione aziendale e all'invecchiamento della popolazione possono amplificare gli effetti ciclici della crisi che ha influenzato il processo di offerta di finanza da parte del sistema creditizio. Resta un punto di forza il capitale umano, visto il livello di scolarizzazione superiore alla media regionale e l'incidenza degli addetti ad alta specializzazione; tuttavia, tale capitale se non trovasse un ambiente favorevole al suo impiego potrebbe andare ad incrementare l'esportazione di know-how. **Anche se ancora non abbiamo dati precisi sono prevedibili le conseguenze che l'attuale situazione di pandemia può determinare nel tessuto economico di questo territorio,** in particolare nel Comune Capofila Orvieto, a forte vocazione turistica e in cui già sono evidenti le difficoltà nell'ambito della ristorazione, dell'accoglienza (strutture ricettive) e del commercio. Orvieto sconta ancora una situazione economica di particolare fragilità essendo uscito solo nel 2017 dallo stato di predissesto.

Regioni

Umbria, Lazio

Province

Terni, Perugia, Viterbo

Sede Legale

Indirizzo: Via Sette Martiri, 51/A

C.A.P.: 05018

Regione: Umbria

Provincia: Terni

Comune: Orvieto

Telefono: 0763/301332

Fax: 0763/393685

Email: info@coopquadrifoglio.net

Sito Web: www.coopquadrifoglio.net

Sede Operativa

Indirizzo: Località San Giorgio n 7

C.A.P.: 05018

Regione: Umbria

Provincia: Terni

Comune: Orvieto

Telefono

0763/531663

Email:

raffaele.iacarella@coopquadrifoglio.net

Sito Internet: www.comunitairone.it

Indirizzo

Località San Giorgio n 10

C.A.P.: 05018

Regione: Umbria

Provincia: Terni

Comune: Orvieto

Telefono: 0763/301812

Email: rpsangiorgio@coopquadrifoglio.net

Indirizzo: Piazzale Ferruccio Parri, 6

C.A.P.: 05015

Regione: Umbria

Provincia: Terni

Comune: Fabro

Telefono: 0763/530585

Email:

catia.bartolini@coopquadrifoglio.net

Indirizzo: Piazza Garibaldi SNC

C.A.P.: 05010

Regione: Umbria

Provincia: Terni

Comune: Porano

2.4. Storia della Cooperativa Sociale “il Quadrifoglio”

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

La cooperativa sociale Il Quadrifoglio nell'ambito socio-sanitario ed educativo progetta e gestisce servizi alla persona. Nel 2020 è diventata una cooperativa mista, sia di tipo A che di tipo B.

Nata nella metà degli anni '80, opera nei Comuni del Comprensorio Orvietano in stretta relazione con gli Enti pubblici, forte è dunque il legame con il territorio.

Quando la cooperativa si è costituita, l'esigenza principale era quella di dare risposte di tipo socio-sanitario e riabilitativo essenzialmente in ambito domiciliare. Si viveva già da un decennio un nuovo corso delle politiche sociali e sanitarie, con la restituzione al territorio e alla comunità di “malati” fino ad allora chiusi fra le mura di istituzioni totali come i manicomi. Persone che rientravano nelle case, nelle famiglie, nelle scuole, nei luoghi della socializzazione e anche del divertimento. Diventava necessario riorganizzare le risposte a nuovi bisogni, con interventi per sostenere e accompagnare le famiglie nella gestione dei carichi di cura, senza più separare la salute dalla malattia e la normalità dalla diversità. Vedere, toccare, partecipare la sofferenza degli altri si trasformava in un dovere e in un diritto di cittadinanza.

È dunque in questo periodo e con queste finalità che inizia la nostra storia.

Negli anni siamo cresciuti, da piccola Cooperativa oggi siamo una realtà che entra in centinaia di case e interviene in diversi ambiti e contesti socio-culturali.

Molti e variegati i profili professionali, i saperi e le esperienze dei lavoratori: educatori, operatori sociali e della riabilitazione, animatori, medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, sociologi, artigiani, artisti... persone che hanno saputo costruire, tassello dopo tassello, una cooperativa che opera in rete con realtà del pubblico e del privato sociale. Collaborano con noi, nel lavoro quotidiano anche soci-volontari, volontari del Servizio Civile Nazionale e tirocinanti provenienti da varie Università.

Crescendo abbiamo differenziato anche i settori di intervento, non più solo

servizi nell'ambito socio sanitario ma anche nella prima infanzia (con la gestione di nidi e servizi collaterali), nelle politiche giovanili (con la gestione dei centri di aggregazione giovanile) e nell'immigrazione. Anche la nostra mission si è trasformata ponendo una maggiore attenzione agli aspetti di promozione della salute e di cultura dell'integrazione.

Coerentemente abbiamo promosso sia la costituzione delle cooperative sociali di tipo B *Luigi Carli*, *Oasi* e *Oasi Agricola*, al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sia la costituzione della *Polisportiva Tartaruga xyz* e dell'associazione di arti e teatro integrato *Amleto in viaggio* per rafforzare la partecipazione e la libera espressione di tutti, al di là delle abilità di partenza. Nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi" è nata O.A.S.I. (organizzazione di Alleronia per lo sviluppo integrato). È una **cooperativa di comunità** cioè un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità.

Con i nostri committenti, con le associazioni e con i cittadini, tentiamo di costruire un rapporto che va oltre la semplice fornitura di servizi, poiché insieme cerchiamo di riconoscere e analizzare i bisogni e la loro trasformazione così come le più opportune risposte, convinti che la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini non si realizzano per l'eccellenza di qualche impresa o di qualche istituzione, ma per la capacità e l'impegno di queste a costruire un dialogo e un confronto con tutti gli attori sociali all'interno di un progetto comune di sviluppo sociale e culturale.

Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici

Un elemento fondamentale che ci caratterizza è che tutte le progettualità e i servizi che abbiamo costruito e promosso, appartengono ai territori che viviamo anche come cittadini e non solo come operatori del welfare.

Andrea Massino

2.5. Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

Mission della nostra Cooperativa approvata in sede di assemblea dai soci il 13 dicembre 2004.

“Siamo una Cooperativa Sociale composta da persone con differenti saperi ed esperienze che svolgono un lavoro sul territorio a sostegno delle fasce di popolazione più deboli e a rischio di emarginazione sociale. Intervendiamo sul disagio espresso rispondendo ai bisogni concreti e quotidiani degli utenti, rafforzando le loro capacità di reazione e relazione, sostenendo e supportando le loro famiglie.

In un’ottica di prevenzione e di promozione della salute lavoriamo per migliorare, in termini oggettivi e di percezione individuale, la qualità della vita delle persone stimolando la loro partecipazione attiva alla vita sociale. Nella prospettiva di sostenere e aiutare le famiglie nella funzione genitoriale, ci occupiamo della prima infanzia attraverso la gestione di servizi socio-educativi dove si promuove il benessere psicofisico del bambino e lo si introduce alla vita di comunità.

I nostri attuali settori di intervento sono quello educativo, dei minori a rischio, dell’handicap, della salute mentale, delle dipendenze, delle politiche giovanili, degli anziani.

Nel lavoro mettiamo in gioco le nostre qualità personali: passione, motivazione, pazienza, empatia, creatività, capacità di collaborazione, disponibilità al cambiamento, flessibilità. Queste qualità sono concretamente orientate sia dalle competenze professionali, affinate attraverso percorsi formativi, sia dalla condivisione dei progetti con gli utenti, con gli operatori e con quanti altri coinvolti.

Si lavora dunque in un’ottica di rete per la massima valorizzazione delle competenze di ogni soggetto del nostro territorio: Comuni, Asl, Enti Pubblici, altre Cooperative, Associazioni, Consorzi e quanti operano nel sociale.

I nostri attuali obiettivi sono: consolidare una tradizione di stabilità lavorativa, assicurare la crescita personale e professionale dei lavoratori, migliorare gli strumenti, i metodi e le strategie di intervento per garantire una migliore

qualità sia in termini di risultati che di processi, rispondere in modo sempre più esaustivo e pertinente alle esigenze e ai bisogni degli utenti.

Nel lavorare al raggiungimento di tali obiettivi ci auguriamo di divenire un soggetto forte e socialmente riconosciuto, capace anche di produrre una riflessione critica riguardo all'attività svolta. Una riflessione che abbia come ricaduta interna una maggiore consapevolezza riguardo al nostro lavoro e che orienti all'esterno verso una cultura inclusiva nel rispetto della diversità”.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Questa mission non è stata scritta da poche persone chiuse fra le pareti di un ufficio, ma è il risultato del confronto fra tutti i soci che si sono incontrati a piccoli gruppi ed hanno ragionato ed espresso opinioni intorno a quattro domande fondamentali: chi siamo, cosa facciamo, con chi lo facciamo e perché.

2.6. Sistema di governo

Responsabilità e composizione del sistema di governo

ORGANISMI E FUNZIONI TECNICHE

Direzione: è una struttura a staff formata dai responsabili di area. Nel rispetto della mission aziendale e delle decisioni del C.d.A coordina i processi relative alle aree relazionando al Consiglio la situazione in itinere;

Direttore: è colui che convoca la Direzione allargandola periodicamente anche ai responsabili di settore. Risponde al Consiglio di Amministrazione rispetto alla coerenza fra linee politiche e scelte tecniche;

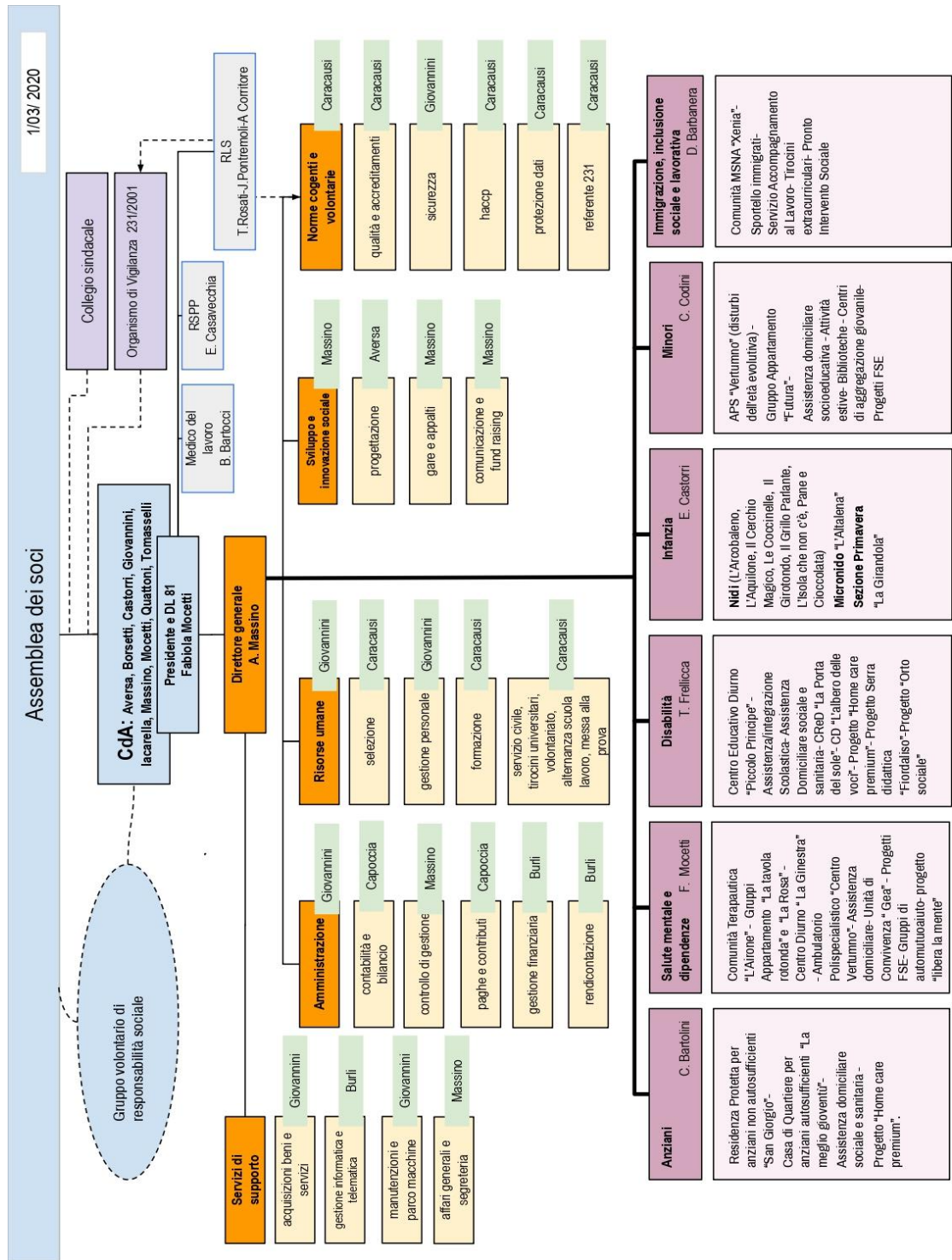
Responsabile di Area: ha compiti di coordinamento della propria area e risponde alla direzione e al CdA del suo funzionamento;

Responsabile di Settore: coordina il settore ed è di supporto ai vari servizi assicurandone la coerenza teorico-metodologica oltre ad essere snodo comunicativo con i responsabili di area e con la direzione;

Coordinatore/Referente del Servizio: è presente in tutti i servizi con gestione più complessa, di solito lavora prevalentemente all'interno del servizio stesso e costituisce per la Cooperativa un importante punto di riferimento, operando in stretto contatto con utenti, familiari degli utenti, figure tecniche del servizio committente ed équipe.

Sicurezza sui luoghi di lavoro e sicurezza alimentare: la cooperativa ha un contratto con la CO.GE.S.T.A. per gli adempimenti connessi al D.lgs. 9 aprile 2008 n 81 e per l'assistenza in materia di sicurezza alimentare come da Reg. CE 178/02. **L'assunzione di responsabilità del servizio di prevenzione e protezione è stata nel 2020 di Eraldo Casavecchia (CO.GE.S.T.A.).**

Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Rating di legalità, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01, UNI 11034

Responsabilità e composizione del sistema di governo

ORGANISMI POLITICI E DI CONTROLLO

Assemblea dei soci: è formata da soci lavoratori e soci volontari; è l'organo d'indirizzo della Cooperativa ed elegge il Consiglio di Amministrazione;

Consiglio di Amministrazione: attualmente è formato da nove soci eletti dall'Assemblea con poteri rappresentativi e decisionali riguardanti le strategie e gli obiettivi imprenditoriali della Cooperativa;

Presidente: è un consigliere eletto dal Consiglio d'Amministrazione a rappresentare la Cooperativa a livello giuridico e amministrativo;

Collegio Sindacale: è l'organo di controllo della Cooperativa che monitora costantemente l'attività del Consiglio di Amministrazione nell'assunzione delle delibere. Il Collegio e il suo Presidente, così come il Consiglio di Amministrazione, sono nominati dall'Assemblea dei Soci e restano in carica 3 anni. E' formato da tre membri effettivi e da due supplenti iscritti all'Albo dei Revisori dei Conti.

Organismo di vigilanza 231: al fine di vigilare sull'osservanza dei principi e delle indicazioni contenute nel proprio Modello Organizzativo e Codice etico e dei Comportamenti 231/01, la cooperativa Quadrifoglio ha costituito al proprio interno un Organismo di Vigilanza con caratteristiche di autonomia e indipendenza, professionalità, continuità di azione, onorabilità. Nel rispetto di questi criteri, la cooperativa sociale Il Quadrifoglio ha incaricato un Organismo che nel 2020 era composto da:

- dott. Graziano Maino (Presidente);
- dott. Enrico d'Angerio, (componente);

Il referente interno dell'OdV è la dott.ssa Luigia Caracausi.

Tutti i destinatari del Codice Etico e dei Comportamenti (compresi collaboratori esterni, consulenti, fornitori e organizzazioni partner) sono tenuti

a segnalare all'Organismo di Vigilanza ogni circostanza relativa a:

- comportamenti non in linea con le regole di condotta stabilite dal Codice etico e dei comportamenti;
- presumibile commissione di reati nel contesto dell'attività della cooperativa.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica Ricoperta	Data Prima Nomina	Periodo In Carica
Fabiola Mocetti	Presidente	06-06-2018	2
Emanuela Castorri	Vice Presidente	06-06-2018	2
Michela Aversa	consigliera	29-05-2009	11
Elena Borsetti	consigliera	01-07-2015	5
Gian Paolo Giovannini	consigliere	08-05-1992	28
Raffaele Iacarella	consigliere	29-05-2018	2
Andrea Massino	consigliere	28-05-1994	26
Paola Quattoni	consigliera	29-05-2018	2
Maurizio Tomasselli	consigliere	01-06-2012	8

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente: Fabiola Mocetti

Durata Mandato (Anni): 3

Numero mandati del Presidente: 1

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda: 1

Durata Mandato (Anni): 3

N.° componenti persone fisiche: 9

Maschi: 4

Totale Maschi: %44.44

Femmine: 5

Totale Femmine: %55.56

da 41 a 60 anni: 8

Totale da 41 a 60 anni: %88.89

oltre 60 anni: 1

Totale oltre 60 anni: %11.11

Nazionalità italiana: 9

Totale Nazionalità italiana: %100.00

2.7. Vita associativa e partecipazione

Vita associativa

I soci lavoratori e volontari sono contemporaneamente anche proprietari dell'impresa in quanto detentori del capitale sociale. In assemblea, sulla base del principio "una testa un voto", approvano il bilancio, la destinazione di eventuali utili ed eleggono i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. L'Assemblea è uno spazio propositivo e di scambio per tutti i soci.

È attivo dal 2007 il **GRUPPO VOLONTARIO SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE** che è costituito di media da 20-25 soci. E' un gruppo volontario riservato ai soci della cooperativa che si incontra periodicamente con il Consiglio di Amministrazione per individuare e condividere obiettivi generali legati in particolare alla governance e alla partecipazione democratica. Il gruppo ha elaborato un regolamento, nel rispetto di quanto definito dal Codice Civile e dallo Statuto Societario, che stabilisce ulteriori criteri e procedure per l'elezione del Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale "Il Quadrifoglio". In particolare favorisce l'accesso alle cariche sociali,

il ricambio e, dunque, il rinnovamento degli organi politici, definendo un limite massimo alla rieleggibilità dei consiglieri che viene stabilito in 4 mandati consecutivi ad esclusione del Presidente e del Vicepresidente.

Numero aventi diritto di voto: 231

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 2

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea 27-07-2020

N. partecipanti (fisicamente presenti) 48

N. partecipanti (con conferimento di delega) 24

Indice di partecipazione %31.17

Data Assemblea 10-12-2020

N. partecipanti (fisicamente presenti) 64

N. partecipanti (con conferimento di delega) 0

Indice di partecipazione %27.71

2.8. Mappa degli stakeholder

La Cooperativa, come tutte le imprese sociali, è costantemente in relazione con il contesto e scambia con questo valori e risorse.

L'elenco di seguito vuole essere rappresentativo del sistema di contatti e di legami che la Cooperativa intrattiene con diversi attori, più o meno distanti o più o meno coinvolti ed interessati alle nostre attività.

STAKEHOLDER INTERNI: si intendono tutti quei soggetti che fanno parte della Cooperativa. Tra gli interlocutori interni, i SOCI LAVORATORI ed i DIPENDENTI sono numericamente e per tipologia di relazione quelli più vicini. In cooperativa inoltre sono presenti, seppur in numero limitato, SOCI VOLONTARI, persone che dedicano gratuitamente una parte del loro tempo nel sostenere iniziative o servizi. Altra tipologia di volontario presente

nell'organizzazione da alcuni anni è quella del VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE, occasione importante per molti giovani del territorio di sperimentarsi e avvicinarsi al sociale. Esistono, inoltre, rapporti con CONSULENTI E COLLABORATORI PROFESSIONISTI su aspetti specifici legati alla gestione di alcuni servizi. Nelle strutture dove lavoriamo ospitiamo inoltre TIROCINANTI provenienti da varie facoltà universitarie, in particolare scienze dell'educazione e psicologia. Siamo, inoltre, soggetto ospitante di TIROCINI extra curriculari e di MESSA ALLA PROVA di minori ed adulti

STAKEHOLDER ESTERNI: si intendono tutti quegli interlocutori che hanno relazioni, anche molto intense con la Cooperativa, senza appartenervi. Tra gli esterni, i principali interlocutori sono gli utenti, i committenti e quelli che abbiamo definito partner sociali, cioè l'insieme di organizzazioni non profit con le quali abbiamo sviluppato progetti ed iniziative comuni fondate sulla condivisione di valori, obiettivi e finalità.

UTENTI DEI SERVIZI E FAMIGLIE

COMMITTENTI AUSL Umbria 2 e altre ASL; Istituto Piccolomini Febei; Zona Sociale n. 12; Comune di Orvieto; Comuni di Fabro, Porano, Baschi, Ficulle, Monteleone di Orvieto, Montegabbione, Montecchio, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Allerona, Castiglione in Teverina e Bolsena; Istituti scolastici del territorio orvietano; Regione Umbria; clienti privati.

SERVIZI TERRITORIALI Centro di Salute Mentale di Orvieto; Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza, Servizio Dipendenze, Centri di Salute del Distretto n. 3 di Orvieto; Ufficio della Cittadinanza della Zona Sociale n. 12

ENTI LOCALI Regione dell'Umbria; Comuni Zona Sociale n. 12; Comune di Bolsena

FORUM TERZO SETTORE - Comitato Territoriale di Orvieto

ADESIONI

LEGACOOP SOCIALI	Associazione Nazionale delle Cooperative Sociali aderenti a Legacoop
LEGACOOP Umbria	Organo periferico della Lega Nazionale Cooperative e Mutue. Elabora ed attua la politica cooperativa nella Regione Umbria secondo gli indirizzi fissati dalla Lega Nazionale Cooperative e Mutue.
FORUM DEL TERZO SETTORE - Comitato Territoriale Orvieto	Si propone di elaborare strategie comuni nei confronti delle istituzioni locali e regionali, contribuendo alla riflessione sulle nuove politiche di welfare
MITO&REALTÀ	I promotori sono psichiatri, psicologi, psicoterapeuti di orientamento psicomotriziale, che si sono liberamente associati con finalità di studio, ricerca e raccolta dati sul funzionamento delle Comunità Terapeutiche nonché di formazione professionale per chi svolge un'attività in strutture a impronta comunitaria che si occupano della cura del disagio psichico grave.

PARTECIPAZIONI IN COOPERATIVE E CONSORZI

ARIS - Formazione e Ricerca	È l'ente di formazione di riferimento della Lega Regionale delle Cooperative e Mutue dell'Umbria.
COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B "LUIGI CARLI"	Nata nel 1995. Opera prevalentemente nei settori dei servizi agli Enti Pubblici e nelle gestioni (bar, beni culturali ecc...).
COOPERATIVA SOCIALE DI COMUNITA' "O.A.S.I." (Organizzazione di Allerona per lo Sviluppo Integrato)	Nasce nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi". Questa si era costituita nel settembre 2004 in seguito ad un finanziamento ottenuto su un bando regionale dell'obiettivo 3 misura b1, finalizzato all'occupazione delle fasce deboli. La cooperativa di comunità è un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, è un modello che crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità.
OASI Agricola	"Oasi Agricola" è una cooperativa agricola e sociale. E' nata a maggio 2012 e si occupa prevalentemente dell'inserimento lavorativo in agricoltura di soggetti svantaggiati.
CONSORZIO COESO	Consorzio territoriale di cooperative sociali, nasce nel 2008 in seguito all'aggiudicazione di una gara indetta dalla ex Comunità Montana Monte Peglia e Selva di Meana di un bando per la gestione in concessione di 2 strutture ricettive, un punto ristoro ed alcuni uliveti siti nel territorio del Comune di Allerona presso Villalba.
LINK 3C	Società cooperativa a r.l., ha creato e gestisce Umbrex.net, un Circuito economico integrato progettato per facilitare le relazioni tra soggetti economici operanti in un dato territorio, e per fornire loro strumenti di pagamento e di credito paralleli e complementari

PARTECIPAZIONI IN ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE

“TARTARUGA...XYZ” POLISPORTIVA DI INTEGRAZIONE SOCIALE	Nasce nel 2003. Si pone l’obiettivo di utilizzare le attività sportive quali strumento di facilitazione dei processi di integrazione sociale. Aderisce all’ANPIS (Associazione Nazionale Polisportive di Integrazione Sociale) ed alla UISP.
AMLETO IN VIAGGIO	Associazione di Arti e Teatro Integrato. Si è costituita nel 2007 con l’obiettivo di realizzare e sostenere una rete di pratiche teatrali e di espressione artistica quali risorse per l’integrazione.
FONDAZIONE “DOPO DI NOI” LA CRISALIDE	E’ una Fondazione di Comunità che intende facilitare gli enti pubblici e i soggetti privati del territorio umbro di riferimento (famiglie, istituti di credito, associazioni di volontariato, ecc.) nella messa in rete di competenze, esperienze, risorse personali ed economiche per garantire un progetto di vita alle persone disabili che perdono il sostegno della famiglia.
SENZA MONETE	E’ un’associazione di promozione sociale nata da un progetto della Cooperativa e dell’Organizzazione di Volontariato “Orviet’A.M.A.” finalizzato all’apertura e alla gestione di un Emporio dello Scambio e del Riutilizzo che intende proporre e favorire azioni di consumo intelligente orientate al benessere sociale. Inoltre da settembre 2019 gestisce un Market Solidale per il contrasto alla povertà che prevede un servizio di distribuzione gratuita di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l’igiene personale e per la casa.

COLLABORAZIONI

ASSOCIAZIONI E ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO	AFHCO (Associazione Familiari per l'Handicap Comprensorio Orvietano), A.Ge. (Associazione Genitori) Orvieto, Andromeda, Apertamente Orvieto, ARCI Comitato Territoriale Terni, ARCI Solidarietà Terni, Caritas, C'entro dentro, Ce.S.Vol. Umbria, Ciconia Start, ACAT, Collettivo Teatro Animazione, GAS (Giovani Allerona Scalo), Gruppo escursionistico Majorana, il Ginepro, L'Albero di Antonia, Lettori Portatili, Libertas Orvieto, Misericordie della Zona Sociale 12, Nuova Pegasus, Orviet'A.M.A., Piano Terra, Pro Loco della Zona Sociale 12, Prociv dell'Orvietano, Radio Orvieto Web, Lo Sportello del Cittadino, Uisp Orvieto-Medio Tevere, Unitre dell'Alto Orvietano, Val di Paglia Bene Comune, Artemide, L'Albero di Antonia
COOPERATIVE	Cooperativa sociale ActI, Cooperativa Helios, Cooperativa sociale Casaligha, Cooperativa sociale Cipss, Cooperativa sociale Alba, Cooperativa sociale Koinè, Cooperativa sociale Frontiera Lavoro, Cooperativa sociale Borgorete, Cooperativa sociale ASAD, Cooperativa sociale Il Cerchio, Cooperativa sociale MIR
ISTITUZIONI LOCALI	Comuni della Zona sociale 12, Comune di Bolsena, Provincia di Terni, Provincia di Perugia, Regione Umbria, USL Umbria 2, USL Umbria 1, Organizzazioni Sindacali, Questura e Forze dell'Ordine, Casa di Reclusione, Tribunale per i minorenni
ISTITUZIONI SCOLASTICHE E UNIVERSITARIE	Scuole di ogni ordine e grado della Zona Sociale 12, Università degli Studi di Perugia, Università degli Studi di Siena, LUMSA, Università degli Studi di Roma "la Sapienza", Università degli Studi di Roma Tre, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Bologna

PARTNER FINANZIARI Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo, Consorzio Umbria Fidi, Fidimpresa Umbria, Cooperfidi Italia, Italia Comfidi
BANCHE E FONDAZIONI BANCARIE Cassa di Risparmio di Orvieto, CrediUmbria Banca di Credito Cooperativo, Banca Etica, Banca Prossima, Fondazione Cassa di Risparmio di Orvieto
MEDIA LOCALI



3. Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

3.1. Il vantaggio di essere socio

Vantaggi di essere socio

La Cooperativa Sociale è una particolare forma di Cooperativa introdotta e regolata dalla legge 381/1991 e dal decreto 112/2017 in quanto Impresa Sociale. La sua principale finalità è nel perseguire l'**interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini**.

Le Cooperative Sociali si dividono in due tipi:

1. finalizzate alla realizzazione di **servizi** sociali, sociosanitari ed educativi, d'istruzione e formazione professionale, formazione extrascolastica, (di tipo A);
2. svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate** (di tipo B).

La nostra da dicembre 2020 è una Cooperativa sociale **ad oggetto plurimo, sia di tipo A che di tipo B**.

Al 31 dicembre 2020 la Sezione B è inattiva.

Le Cooperative Sociali, a differenza di altri tipi di Cooperative, possono avere anche **soci volontari** (al massimo la metà dei soci lavoratori) e se di tipo B devono avere almeno il **30% di lavoratori svantaggiati**.

La Cooperativa Sociale è di diritto anche un'impresa sociale. Con l'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), regolato dal Codice del Terzo Settore, le Cooperative Sociali continueranno ad essere iscritte presso l'albo delle società cooperative gestito dal Ministero dello Sviluppo economico, nella sezione di riferimento, nonché presso la sezione speciale del registro imprese dedicata alle imprese sociali: difatti, ai sensi di quanto disposto dall'art. 11 comma 3 del CTS, tale iscrizione soddisfa il requisito dell'iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

L'impresa cooperativa è costituita da almeno 3 soci. La cooperativa pone al centro le persone, per questo pone dei limiti alla remunerazione del capitale, garantendo così la centralità dei soci.

I principi fondamentali che regolano l'impresa cooperativa sono:

Democrazia: La cooperativa è un'impresa "democratica" che prevede un forte controllo da parte dei soci secondo il principio "una testa, un voto", indipen-

dentemente dalla propria quota sociale. Si può decidere senza dover semplicemente subire le decisioni di altri. La cooperativa è un'impresa che attenua la conflittualità interna, grazie alla partecipazione democratica dei soci ai processi decisionali. Inoltre l'impresa cooperativa non necessita di un capitale minimo per essere costituita a differenza delle altre imprese di capitali.

Mutualità: Il rapporto mutualistico si realizza tra soci e cooperativa e descrive vantaggi e obblighi reciproci. La mutualità può avere forme diverse: vantaggi, benefici o migliori condizioni. L'essenza del rapporto mutualistico è il "ristorno", un vantaggio che viene riconosciuto ai soli soci, non indistintamente e in modo eguale ma proporzionalmente alla quantità e qualità degli scambi (cioè del lavoro), avuti con la cooperativa.

Intergenerazionalità: L'impresa cooperativa prevede l'indivisibilità del patrimonio e il reimpiego degli utili nell'impresa stessa, garantendo così lavoro stabile, sviluppo nel tempo e stabilità economica della società. Queste condizioni rendono l'impresa cooperativa attenta alle opportunità delle generazioni future.

La cooperativa è un'impresa che rivolge particolare attenzione alle persone e alla comunità in cui opera, non può "delocalizzare", garantisce inoltre una forte flessibilità organizzativa.

Per quanto riguarda lo **specifico della nostra cooperativa** abbiamo, nel tempo, lavorato sull'importanza di essere soci. Quasi tutti i lavoratori della cooperativa ne sono anche soci. Annualmente vengono organizzati **incontri con i nuovi soci** per presentare loro vantaggi ed impegni della partecipazione alla cooperativa ed illustrare i meccanismi e le modalità di funzionamento dell'organizzazione. Dal 2007 è attivo **Il Gruppo Volontario sulla Responsabilità Sociale** al quale partecipano circa 25 soci. E' stato creato in seguito alla crescita del numero dei soci quale strumento intermedio tra Assemblea dei Soci e CdA per individuare e condividere obiettivi generali legati in particolare alla governance e alla partecipazione democratica. Il Gruppo può proporre ed elaborare di azioni, progettualità, strumenti e regolamenti, ecc.

Altro vantaggio è dato dalla possibilità di aderire al Prestito da Soci. A tal scopo la cooperativa si è dotata di uno specifico Regolamento per la Raccolta del Prestito Sociale in aderenza sia alle disposizioni della Banca d'Italia sia al codice di autoregolamentazione promosso da Legacoop, il regolamento disciplina le modalità di comportamento e di comunicazione verso i soci prestatori, nonché i processi di verifica interna.

Il tasso di interesse applicato ai soci prestatori è attualmente pari al 2,50% lordo, significativamente superiore a qualsiasi altra tipologia di remunerazione relativa all'investimento dei propri risparmi.

Si sta inoltre lavorando, con il Gruppo di Responsabilità Sociale, per mettere a sistema gli aspetti che riguardano la scontistica ai soci sui servizi privati offerti dalla cooperativa e sulla formalizzazione di convenzioni con soggetti esterni di varia natura quali banche, esercizi commerciali, artigiani, ecc.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari	210
Soci Volontari	15

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori	204
Soci Svantaggiati	0
Soci Persone Giuridiche	0

Focus Soci persone fisiche

	Numero soci	%
Genere		
Maschi	39	17
Femmine	186	83
Totale	225	
Età		
fino a 40 anni	72	32
Dai 41 ai 60 anni	132	58.7
Oltre 60 anni	21	9.3
Totale	225	

Nazionalità		
italiana	222	8.67
Europea non italiana	3	1,33
Totale	225	
Studi		
Laurea	97	43.11
Scuola media superiore	86	38.22
Scuola media inferiore	42	18.67
Totale	225	

Anzianità associativa		
	Numero soci	%
Da 0 a 5 anni	57	25.33
Da 6 a 10 anni	45	20.00
Da 11 a 20 anni	97	43.11
Oltre 20 anni	26	11.56
TOTALE	225	

3.2 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori. Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La situazione occupazionale della cooperativa è in crescita di alcune unità rispetto all'anno precedente, questo andamento si è mostrato costante anche negli anni precedenti. Tenzialmente non si evidenzia un alto indice di turnover a testimoniare l'impegno sia dell'organizzazione sia dei lavoratori nella costruzione di situazioni lavorative stabili, organiche e con un buon clima relazionale, tutte premesse indispensabili per realizzare e gestire servizi di qualità. L'applicazione integrale del CCNL delle Cooperative Sociali è garanzia di tutela e stabilità per tutte le persone occupate in cooperativa. Le politiche del lavoro della cooperativa privilegiano l'assunzione di personale che vive nel territorio su cui insistono i servizi, questo oltre a creare opportunità di crescita e benessere della comunità mette in rete relazioni e informazioni creando capitale sociale.

3.3. Welfare aziendale

La cooperativa promuove ove possibile azioni e iniziative orientate al benessere del lavoratore e della sua famiglia: sostenendo la conciliazione dei tempi vita/lavoro; tenendo in considerazione particolari situazioni personali e familiari; offrendo accessi scontati ai servizi della cooperativa; cercando di esercitare una flessibilità organizzativa orientata ad accogliere per quanto possibile le richieste dei lavoratori.

E' attivo in via sperimentale **l'istituto della "banca ore solidale"** al fine di garantire una temporanea continuità reddituale al lavoratore che si trovi in momentanea difficoltà causata dalla cura di un familiare in condizioni di malattia e/o non autosufficienza e che, per questo, abbia già esaurito ferie e permessi retribuiti nonché l'eventuale banca ore accantonata, evitando così di ricorrere all'aspettativa non retribuita. La "banca ore solidale"(BOS) è un istituto di solidarietà sociale attivato entro la cornice legale dell'art. 24 del D.lgs. 151/2015 che prevede espressamente che *"i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti"*.

Numero Occupati

251

N. occupati svantaggiati

0

3.4. Occupati soci e non soci

TOTALE

Occupati soci Maschi n. 36	Occupati soci Femmine n. 168	204
Occupati non soci Maschi n. 7	Occupati non soci Femmine n. 40	47
Occupati soci fino ai 40 anni n. 67	Occupati soci da 41 a 60 anni n. 122	Occupati soci oltre 60 anni n.15
204		
Occupati NON soci fino ai 40 anni n. 30	Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni n. 13	Occupati NON soci oltre i 60 anni n. 4
		47

Occupati soci con Laurea n. 87	Occupati soci con Scuola media super. n. 79	Occupati soci con Scuola media inferiore n.38	Occupati soci con Scuola elementare n.0	Occupati soci con nessun titolo n. 0	204
Occupati NON soci con Laurea n. 26	Occupati NON soci con Scuola media superiore n. 13	Occupati NON soci con Scuola media inferiore n.6	Occupati NON soci con Scuola ele- mentare n.2	Occupati NON soci con Nessun titolo n. 0	47

			TOTALE
Occupati soci con Nazio- nalità Italiana n. 201	Occupati soci con Nazionali- tà Europea non italiana n. 3	Occupati soci con Nazionalità Extraeu- ropea n. 0	204
Occupati soci con Nazio- nalità Italiana n. 44	Occupati soci con Nazionali- tà Europea non italiana n. 3	Occupati soci con Nazionalità Extraeu- ropea n. 0	47

3.5. Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

TOTALE

Volontari Svantaggiati Maschi n. 0	Volontari Svantaggiati Femmine n. 0		0
Volontari NON Svantaggiati Maschi n. 3	Volontari NON Svantaggiati Femmine n.12		15
Tirocinanti Svantaggiati Maschi n. 0	Tirocinanti Svantaggiati Femmine n. 0		0
Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi n. 0	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine n. 1		1

Attività svolte dai volontari

I soci volontari sono prevalentemente impegnati nella partecipazione alle attività di alcuni servizi e/o progetti. La loro attività è prestata in genere per alcune ore una o due volte alla settimana in aggiunta ed integrazione al personale retribuito presente secondo gli standard dettati dalle normative per le varie tipologie di servizio. La presenza dei volontari consente di arricchire le attività proposte all'interno dei servizi dove sono inseriti e il loro impegno, seppur giustamente minimo, rappresenta un forte valore aggiunto per la qualità dei servizi.

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)		TOTALI
Altro Maschi ADD.COMMISSIONI GENERICHE	# 1	# 1
A2 (ex 1° livello)		
Altro Femmine AUSILIARIE/ADD.PULIZIE	# 7	# 7
B1 (ex 3° livello)		
OSS non formato Femmine	# 28	# 28
Addetto all'infanzia con funzioni non educative Femmine	# 10	# 10
C1 (ex 4° livello)		
AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Femmine	27	27
Cuoco Femmine	8	8
Impiegato d'ordine Maschi 1 Impiegato d'ordine Femmine 1		2
D1 (ex 5° livello)		
Educatore Maschi 36 Educatore Femmine 111		147
Altro (femmine) Impiegato amministrativo	3	3
D1 (ex 6° livello)		
Impiegato di concetto Femmine	1	1
Assistente sociale Femmine	2	2
Infermiere professionale Femmine 3	3	3

Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...) Femmine 1	1	1
E1 (ex 7° livello)		
Coordinatore/ capo ufficio Maschi Coordinatore/ capo ufficio Femmine	2 1	3
E2 (ex 8° livello)		
Coordinatore di unità operativa / servizi complessi Femmine	2	2
F1 (ex 9° livello)		
Responsabile di area aziendale Maschi Responsabile di area aziendale Femmine	1 2	5
F2 (ex 10° livello)		
Direzione/ responsabili Maschi 1	1	1

Tipologia di contratti di lavoro applicati		
Nome contratto		
La cooperativa applica il CCNL Cooperative Sociali. I compensi sono quindi determinati sulla base di quanto previsto dal CCNL per la categoria e livello di appartenenza. Anche le indennità dei quadri corrispondono a quanto determinato dal CCNL.		
	Numero	%
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	4	18,46
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	191	73,46
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	0	0
Dipendenti a tempo determinato e a part time	12	4,62
Collaboratori continuativi	0	0
Lavoratori autonomi	9	3,46
Altre tipologie di contratto	0	0
TOTALE	260	

3.6. Struttura dei compensi, retribuzioni, indennità erogate

Organi di amministrazione e controllo		
		rapporto
Retribuzione annua lorda minima 10024	Retribuzione annua lorda massima 36029	3,59
Nominativo	Tipologia	importo
Fabiola Mocetti	compensi	4200
Emanuela Castorri	compensi	2940
Michela Aversa	compensi	1680
Elena Borsetti	compensi	1680
Gian Paolo Giovannini	compensi	1680
Raffaele Iacarella	compensi	1680
Andrea Massino	compensi	1680
Paola Quattoni	compensi	1680
Maurizio Tomasselli	compensi	1680
Luca Frosinini	compensi	3796
Maria Elena Bruti	compensi	1800
Claudia Bartolucci	compensi	1800
TURNOVER		
Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)
16	12	251
Rapporto % turnover	%11	

Malattia e infortuni

Il protocollo sanitario della cooperativa Il Quadrifoglio, evidenzia l'attenzione posta per la tutela della salute dei lavoratori. Sono infatti previste visite con periodicità annuale anziché biennale per il personale tecnico-sanitario e per gli operatori socio-sanitari; visite biennali anziché la sola visita che si effettua al momento dall'assunzione per gli addetti ai servizi generali, all'assistenza all'infanzia e gli educatori dei settori disabili e salute mentale delle strutture residenziali. Il dato degli infortuni nel 2020 pari ad 8 è leggermente inferiore a quello dell'anno precedente in cui gli infortuni erano stati 9. Si tratta di tutti infortuni di lieve entità.

Nel 2020 le ore di assenza per malattia sono state 14.070 con un'incidenza percentuale sul totale delle ore retribuite pari al 3,60%. Il leggero rialzo rispetto all'anno precedente è legato alle malattie collegate al Covid-19. Le ore di assenza per infortunio sono state 948 con un'incidenza sul totale ore retribuite pari al 0,24%.

Malattie e infortuni vengono retribuite secondo le modalità previste dal CCNL Cooperative Sociali.

N. malattie e infortuni e incidenza		
N. infortuni professionali	N. malattie professionali	Totale
8	0	8

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

La cooperativa si avvale dello strumento delle riunioni periodiche non solo per analizzare l'andamento del lavoro nei servizi ma anche per confrontarsi e gestire i conflitti in modo trasparente e funzionale. Alcuni servizi hanno anche una supervisione periodica esterna utile ad analizzare le dinamiche relazionali delle equipe. La cooperativa ogni volta che lo ritiene opportuno analizza il clima interno anche tramite questionari elaborando e analizzando i risultati per poi condividerli con i lavoratori con l'obiettivo di migliorare il clima emotivo e relazionale. La rilevazione del clima avviene anche dall'analisi di eventuali reclami, formali e informali, provenienti dai lavoratori. Nel 2020 nonostante la difficile situazione lavorativa legata all'emergenza sanitaria non sono pervenuti reclami

3.7. Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa predispone annualmente un Piano della formazione a seguito del rilievo dei bisogni formativi effettuato dal responsabile della formazione in collaborazione con i responsabili di settore e di servizio, il Consiglio di Amministrazione lo approva. Tutte le strutture accreditate predispongono un ulteriore piano formativo che tiene conto delle esigenze specifiche del Servizio. La cooperativa utilizza anche i Fondi interprofessionali spesso in collaborazione con Enti di Formazione con i quali è associata, finanziando ulteriori azioni formative. La Cooperativa promuove la partecipazione a seminari e convegni e lo scambio di buone pratiche, aderiamo infatti al progetto “Visiting” organizzato dall’Associazione Mito e Realtà di cui siamo soci.

Durante il 2020 la formazione si è dovuta interrompere a causa dell'emergenza sanitaria, ma il nostro piano della formazione è ripreso con la modalità a distanza subito dopo l'estate.

Tipologia e ambiti corsi di formazione	
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 e SM.I.
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 9
Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) CreAttivo: attività di formazione sull'utilizzo di strumenti digitali
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 25
Ambito formativo Sanitario	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Lavorare con la disabilità adulta: la gestione delle emozioni degli educatori
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 17
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 e SM.I.
n. ore di formazione 16	n. lavoratori formati 3
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento con-

	tinuo (specifica) corso di formazione ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 eSM.I.
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di aggiornamento antincendio
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 2
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione aggiornamento HACCP
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Prassi comportamentali corrette COVID 19
n. ore di formazione 3	n. lavoratori formati 60
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione aggiornamento HACCP
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione aggiornamento HACCP
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 6
Ambito formativo Salute e sicurezza	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Webinar della comunità di pratica 231
n. ore di formazione 30	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Dialoghi di vicinanza: ripensare lo 0-6 in periodo di emergenza
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 5
Ambito formativo Sociale	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Le droghe ai tempi del Covid
n. ore di formazione 18	n. lavoratori formati 5

Ambito formativo Educativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) corso di formazione per animatori dei centri estivi
n. ore di formazione 24	n. lavoratori formati 6
Ambito formativo Sociale	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Giustizia riparativa: etica dei contesti e sviluppo dei significati
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Sociale	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Webinar "Percorsi e strumenti per l'accoglienza integrata dei MSNA"
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 1
Ambito formativo Sociale	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) Diritto di essere in Umbria: XXIII annualità
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 1

Ore medie di formazione per addetto		
Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione:	Totale organico nel periodo di rendicontazione:	Rapporto
1234	251	5

3.8. Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

La Cooperativa Il Quadrifoglio progetta ed eroga servizi sociali, socio-sanitari, educativi, di promozione della salute, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili, anziani, migranti, soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità, direttamente gestiti o per conto terzi, pubblici o privati.

I servizi sono gestiti nel rispetto delle normative regionali e nazionali e del sistema di certificazione ISO 9001:2015 al quale la Cooperativa aderisce dal 2005.

Dai principi ispiratori della Cooperativa definiti nella *Mission* deriva la *Politica per la Qualità* che è il punto di riferimento per una gestione aziendale concreta ed operativa e per la definizione di obiettivi di crescita e miglioramento. Il Consiglio di Amministrazione e lo staff di direzione della cooperativa, ispirandosi alla *Politica per la Qualità*, analizza rischi e opportunità del territorio nonché trasformazioni sociali e nuovi bisogni emersi e definisce ogni anno specifici obiettivi, monitorando e valutando il loro raggiungimento in maniera continua e in un'ottica di miglioramento.

Questa è la politica per la qualità approvata dal CdA a marzo 2020.

La cooperativa persegue una politica che pone al centro delle scelte i propri stakeholder e la loro soddisfazione, intesi sia come destinatario del servizio, sia come committente, sia come socio-lavoratore o altre parti interessate.

La Cooperativa si prefigge di sviluppare uno stile gestionale socialmente responsabile che ponga l'attenzione a:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del sistema di gestione per rispondere alle esigenze esplicite e implicite dei soggetti interessati in un'ottica di miglioramento continuo, basandosi sull'approccio per processi;*
- individuare e gestire i propri processi tenendo conto dei rischi. Il rischio è l'effetto dell'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi, è una deviazione, sia in senso positivo che negativo, rispetto a quanto atteso, mentre l'incertezza è lo stato totale o parziale di mancanza di utili informazioni, che consentano la comprensione o la conoscenza di un evento e delle sue conseguenze e probabilità. Il concetto di rischio all'interno della Cooperativa non viene impiegato quindi solo*

se esiste la possibilità di un evento negativo, ma viene considerato anche nel senso opposto, ovvero positivo;

- *garantire i diritti contrattuali dei lavoratori e la formazione permanente;*
- *agire nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e di tutti i requisiti applicabili. La cooperativa ha deliberato in sede di Assemblea del 27 giugno 2017, l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e del Relativo Codice Etico e dei Comportamenti, nominando un apposito Organismo di Vigilanza collegiale, e curando la sua efficace attuazione ed applicazione;*
- *agire adottando in modo particolare tutte le misure di protezione e prevenzione necessarie alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori, chiedendo a ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, di operare prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone coinvolte nei processi di erogazione dei servizi;*
- *agire nel rispetto delle leggi vigenti sulla privacy, assicurando che il trattamento dei dati e delle informazioni personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale;*
- *assicurare la continuità occupazionale producendo ulteriori opportunità lavorative e stabilizzando quelle già esistenti, con un ampliamento della rete dei servizi sia in stretta collaborazione con l'Ente Pubblico che attraverso iniziative private;*
- *garantire la trasparenza delle informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno;*
- *promuovere forme di democrazia e partecipazione;*
- *lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione;*
- *promuovere l'innovazione sociale cercando di leggere e intercettare nuovi bisogni in relazione ad una società in veloce trasformazione;*
- *promuovere azioni di contrasto alla povertà economica e educativa;*
- *promuovere una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente.*

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

- a)** interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b)** interventi e prestazioni sanitarie;
- c)** prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
- d)** educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- l)** formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La Mission e la Politica per la Qualità rappresentano la filosofia che accomuna tutti i soci e ne guida l'operato. Da questi principi ispiratori, da una lettura dei bisogni degli utenti e del territorio, dagli esiti delle verifiche sulla qualità del lavoro svolto e dal confronto con i diversi soggetti con cui ci relazioniamo (stakeholder), derivano gli obiettivi definiti anno per anno e approvati dal Consiglio di Amministrazione. Per darsi degli obiettivi e raggiungerli è necessario acquisire uno specifico assetto organizzativo con ruoli, funzioni e responsabilità. Determinante è la progettazione e la pianificazione condivisa, anche con gli stakeholder, di tutte le attività, delle modalità operative, degli strumenti e dei tempi di realizzazione. Quanto progettato si concretizza poi nell'effettiva erogazione dei servizi.

La valutazione e la verifica sono la cartina tornasole per riflettere sulla qualità dei servizi offerti e per intervenire in un'ottica di miglioramento in sede di riprogettazione. La valutazione dei risultati va fatta a nostro avviso coinvolgendo il più possibile vari soggetti, dai committenti ai fruitori degli interventi.

La documentazione e la rendicontazione attraverso strumenti quali il Bilancio Sociale, ma anche le relazioni, i protocolli di osservazione e i diari permettono di riflettere e lasciare traccia del lavoro svolto. Il Bilancio sociale, in particolare, rappresenta un insieme di informazioni e di dati sul proprio operato messi a disposizione anche all'esterno dell'organizzazione.

La formazione la consideriamo come un'azione trasversale a tutte queste fasi ed è finalizzata a migliorare le professionalità impegnate e dunque indirizzata a tutti i livelli dell'organizzazione, da chi si occupa degli aspetti gestionali a chi è impegnato nell'operatività. Ma è anche un momento di riflessione critica, un'occasione per far emergere pareri diversi e magari per cambiare rotta.

Il percorso effettuato dalla Cooperativa per ottenere la certificazione di Qualità ha favorito a nostro avviso l'emergere di una maggiore consapevolezza su chi siamo, cosa facciamo e come lo facciamo e dunque su quanto appena descritto. Una scelta che ci auguriamo ci renda non solo e non tanto competitivi, quanto capaci di leggere le trasformazioni stando al passo con i tempi.

Il sistema qualità promuove un approccio di gestione per processi, necessario in quanto le organizzazioni complesse si trovano a gestire numerose attività collegate fra loro. Una gestione per processi consente di tenere sotto controllo la connessione ed interazione fra processi.

Nell'individuare e gestire questi ultimi, la cooperativa tiene conto anche dei rischi. Il rischio è l'effetto dell'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi. L'effetto è una deviazione, sia in senso positivo che negativo, rispetto a quanto atteso, mentre l'incertezza è lo stato totale o parziale di mancanza di utili informazioni, che consentano la comprensione o la conoscenza di un evento e delle sue conseguenze e probabilità. Il concetto di rischio all'interno della Cooperativa non viene impiegato quindi solo se esiste la possibilità di un evento negativo, ma viene considerato anche nel suo senso opposto, ovvero positivo. Il concetto di rischio risulta quindi implicito e incorporato all'interno dei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità. L'adozione dell'approccio Risk Based Thinking (basata anche sulla norma UNI EN ISO 31000 che ne fornisce le linee guida), parte da un'analisi dei processi e dei contesti utilizzando l'analisi SWOT, che viene inserita come metodologia prevalente per la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Un approccio per processi prevede 4 fasi:

PLAN: nella fase di pianificazione, il Consiglio di Amministrazione e la direzione della Cooperativa, tenendo conto della *mission* e della *politica* della cooperativa, definiscono, nella riunione annuale di *RIESAME*, gli obiettivi aziendali tenendo conto delle *NON CONFORMITA'*, dei *RECLAMI* formalizzati durante l'anno precedente, dei risultati degli *AUDIT* interni e soprattutto dei risultati riportati nei report provenienti dai vari servizi. Tutti i processi più importanti saranno codificati attraverso procedure gestionali e diagrammi di flusso.

DO: in questa fase avviene l'erogazione del servizio che si basa sul *PIANO GENERALE DEL SERVIZIO* all'interno del quale sono raccolte tutte le informazioni sul funzionamento del servizio stesso, compreso l'elenco delle *MODULISTICHE* codificate utilizzate, le *ISTRUZIONI DI LAVORO* e i *PROTOCOLLI SANITARI* applicabili ai vari processi critici e gli *OBIETTIVI* dell'anno in corso riferiti al servizio stesso.

CHECK: vari sono i modi per monitorare la qualità del servizio, lo si fa attraverso le *RIUNIONI* periodiche (di servizio, di settore, di direzione, di consiglio di amministrazione, di riesame), attraverso la *CUSTOMER SATISFACTION* (rilevazione della qualità percepita) ai nostri clienti-committenti, attraverso gli *AUDIT* che ogni anno il responsabile qualità effettua su ogni servizio, attraverso la raccolta sistematica di reclami o non conformità che vanno analizzati per adottare *AZIONI CORRETTIVE*.

ACT: in questa fase si definiscono e si mettono in atto le azioni per migliorarsi, partendo dagli insuccessi e dalle criticità emerse ma tenendo conto soprattutto dei cambiamenti del contesto sociale, politico ed economico.

Pur operando in ambiti e settori con caratteristiche e modalità di intervento diverse il nostro agire professionale si ispira alcuni principi operativi:

Centralità dell'utente: porre al centro dell'intervento l'individuo partendo dalle sue caratteristiche e potenzialità, dai suoi bisogni, desideri ed emozioni, considerandolo parte attiva nella definizione e realizzazione di progetti finalizzati a sviluppare, potenziare o mantenere autonomie e relazioni.

Centralità della relazione con la famiglia: per progettare un buon lavoro con l'utente, è fondamentale conoscere e tener conto del contesto familiare di cui fa parte, del clima emotivo, degli stili comunicativi ed educativi, della cultura e delle credenze che contraddistinguono tale contesto. Instaurare una relazione significativa con le famiglie consente di collaborare, co-progettare, costruire un clima di fiducia ma anche di offrire, in caso di necessità, sostegno e aiuto a ciascun componente della famiglia stessa.

Lavorare per progetti: utilizzare un approccio per processi, sia che s'intervenga su elementi macro - la progettazione di un servizio - sia che si lavori su elementi micro - la progettazione con l'utente o di una singola attività. Significa, di fatto, fare un'analisi delle premesse, cioè di tutta una serie di elementi o condizioni; condividere tale analisi con tutti i soggetti coinvolti; definire e rendere espliciti obiettivi, strumenti, metodi, tempi e risultati. Di importanza fondamentale la conoscenza e il lavoro sul territorio anche per poter sviluppare progetti d'innovazione sociale.

Lavorare in équipe: significa in primo luogo non lasciare l'operatore solo, valutare il rischio di esposizione al burn out, creare le condizioni per lo scambio, il confronto e la gestione del conflitto. Vuol dire rendere chiari ruoli, responsabilità e compiti. Vuol dire definire insieme obiettivi e progetti e valutare l'esito delle scelte operate.

Lavoro di rete: operare non pensando di essere autosufficienti e dunque individuare e utilizzare le risorse del sistema e del territorio. Essere in grado, cioè, di concretizzare sinergie con agenzie territoriali e reti sociali formali e informali, con l'obiettivo di ricevere risorse e contemporaneamente promuovere una cultura dell'integrazione.

Clima emotivo: nel lavoro dell'operatore sociale la relazione con gli utenti è sia strumento di lavoro che obiettivo finale dell'intervento, dunque è fondamentale curare e dare attenzione al clima emotivo che caratterizza i diversi contesti relazionali in cui l'utente è inserito. Dare un servizio di qualità non può prescindere dalla presenza di un clima in cui ci si senta accolti e dove si possano esprimere liberamente le emozioni e i vissuti.

Formazione: destinare risorse all'approfondimento di tematiche sia sul piano teorico sia su quello esperienziale per garantire la professionalità degli operatori, la consapevolezza degli interventi e dunque la qualità del lavoro.

Supervisione: ha lo scopo di elaborare i vissuti, le emozioni, i pensieri e i comportamenti degli operatori. È uno spazio dove si valorizzano e si integrano le risorse, dove si scoprono i propri limiti, dove vengono alla luce le contraddizioni, dove individuare e riconoscere modalità funzionali o disfunzionali.

Documentazione: si intende tutta la documentazione prodotta dai differenti livelli dell'organizzazione che permette di lasciare una traccia, e dunque memoria del lavoro svolto. È necessaria per rendere all'esterno ciò che è stato fatto e all'interno per garantire una puntuale trasmissione dei fatti, dei risultati ottenuti e del pensiero di fondo.

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	n.utenti diretti	utenti
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	776	Bambini/e nella fascia di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni di età che frequentano i servizi per la prima infanzia gestiti dalla cooperativa e i centri estivi.
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	448	Minori, disabili adulti e minori, pazienti psichiatrici
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	476	Anziani, disabili adulti, pazienti psichiatrici
Servizi residenziali	82	Anziani, adulti disabili e minori stranieri non accompagnati.
Servizi semiresidenziali	125	Anziani, minori disabili e adulti disabili.
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	229	Adulti, famiglie, persone in condizione di fragilità
Servizi Sanitari	282	Minori, minori disabili e adulti
Istruzione e Servizi scolastici	40	Minori e minori disabili
Altri Servizi	115	Minori disabili.

Percorsi di inserimento lavorativo

Descrivere brevemente come si realizzano i progetti di inserimento personalizzati

Come già evidenziato nelle sezioni precedenti la cooperativa ha modificato il proprio Statuto, introducendo la Sez. B, nel mese di dicembre 2020. Le attivi-

tà riconducibili all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate nel 2020 non sono state avviate.

Unità operative Cooperative Tip. A

Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

	N. unità operative	Luogo
Asilo Nido	9	Terni Viterbo

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

	N. unità operative	Province
Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	6	Terni
Interventi socio-educativi domiciliari	1	Terni

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

	N. unità operative	Luogo
Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	5	Terni

Servizi residenziali

	N. unità operative	Luogo
<i>Disabili</i> - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	1	Terni
<i>Anziani</i> - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	1	Terni
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	2	Terni
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	4	Terni Perugia

Adulti in difficoltà –Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	2	Terni
---	---	-------

Servizi semiresidenziali

	N. unità operative	Luogo
<i>Disabili</i> - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	3	Terni
<i>Salute mentale</i> - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	1	Terni

Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi

	N. unità operative	Luogo
<i>Immigrati</i> - Centri Servizi stranieri	1	Terni
Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...)	1	Terni

Servizi Sanitari

	N. unità operative	Luogo
Servizi ambulatoriali	1	Terni

Istruzione e servizi scolastici

	N. unità operative	Luogo
Sostegno e/o recupero scolastico	1	Terni

Altri Servizi

	N. unità operative	Luogo
Pronto intervento sociale	1	Terni

3.9. Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Il 2020, nonostante i significativi effetti prodotti dalla pandemia da Covid-19 è stato un anno di sostanziale stabilità dal punto di vista dell'impatto occupazionale. Grazie alle azioni messe in campo dalla cooperativa su diversi fronti siamo riusciti a tenere i livelli occupazionali senza perdita di posti di lavoro.

L'applicazione dell'art. 48 del c.d. "Cura Italia", l'utilizzo del FIS (Fondo di Integrazione Salariale) dove non è stato possibile utilizzare l'art. 48 o dove ciò è stato parzialmente possibile, la scelta finanziariamente pesante di anticipare il FIS e la partecipazione a varie opportunità legate ai ristori come nel caso dei bandi degli Uffici Scolastici Regionali per il mancato introito delle rette degli asili nido, sono stati tra gli strumenti che hanno contribuito alla tenuta. Altro elemento significativo è legato al fatto che la cooperativa, pur dovendo affrontare nel quotidiano aspetti pesanti per organizzare le attività nel rispetto delle norme legate al contenimento dei contagi, non ha mai smesso di progettare e di sviluppare nuove iniziative che hanno portato opportunità di lavoro per chi aveva visto la sospensione dei servizi in cui lavorava.

È opportuno ricordare che la cooperativa Il Quadrifoglio, con 255 lavoratori e lavoratrici, rappresenta una delle più importanti realtà per quanto riguarda il numero di occupati nel territorio di riferimento.

La cooperativa ha affrontato in modo resiliente la pandemia riorganizzandosi e adattandosi in modo propositivo ai grandi cambiamenti arrivati all'improvviso.

Tale atteggiamento, oltre che sul versante interno della tenuta occupazionale, ha avuto ripercussioni positive anche sulla comunità locale tutta. Grazie all'impegno di tutta l'organizzazione e, in primis, dei soci e socie in prima linea, abbiamo stimolato le amministrazioni locali ad affrontare le tante emergenze e necessità in modo condiviso, rimodulando, attraverso la coprogettazione ed in tutte le situazioni possibili i servizi e le loro modalità di erogazione.

Abbiamo introdotto l'utilizzo di piattaforme "*ad hoc*" per il lavoro a distanza con i minori, introdotto l'utilizzo del programma in donazione "GSuite per il Non Profit" grazie all'accreditamento presso TechSoup Italia, consentito sin dal primo momento di lavorare da casa alla struttura amministrativa, partecipato a tutte le occasioni di incontro con le varie realtà locali pubbliche e private per fornire risposte all'emergenza in modo coordinato. Nessuno dei tanti utenti della cooperativa, anche nei casi di sospensione delle attività in presenza, è stato lasciato solo.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati (anno -1)	Media occupati (anno -2)
251	243	231

Rapporto con la collettività

La cooperativa da anni oltre a gestire i servizi sia in ambito pubblico che privato per le varie tipologie di utenza, promuove la nascita di associazioni che vanno a svolgere attività a favore dei cittadini e di tutta la collettività inoltre, lavora alla presentazione di progetti per realizzare nuove attività e rispondere a nuovi bisogni in relazione ai cambiamenti sociali e culturali.

Nel 2020, con l'esplicita volontà di far fronte con un atteggiamento coerente con la nostra mission, ai tanti e nuovi bisogni generati dall'arrivo della pandemia da Covid-19, abbiamo ulteriormente rafforzato le attività di progettazione nei vari ambiti. Lo abbiamo fatto in vari modi: sostenendo attraverso la nostra adesione/partecipazione le progettualità di alcune associazioni locali (es. adesione al progetto presentato dall'Ass.ne Piano Terra sul bando regionale annuale per il Commercio Equo e Solidale); supportando le associazioni nella presentazione di proposte progettuali ad enti pubblici e privati permettendo di attrarre risorse per la nascita e/o l'implementazione di servizi (es. supporto all'Ass.ne Senza Monete per la presentazione di un progetto sul bando della locale Fondazione Cassa di Risparmio di Orvieto a sostegno del Market Solidale) permettendo di dare risposte maggiormente importanti alla luce degli effetti della pandemia; coinvolgendo le associazioni in alcune nostre iniziative attraverso la presentazione di proposte progettuali da realizzarsi in ATS (es. finanziamento del progetto "All'Aria Aperta. Officine d'Autore" presentato sull'avviso "EduCare" del Dipartimento delle Politiche per la Famiglia e da questi finanziato che verrà realizzato nel 2021); coinvolgendo le associazioni sportive, culturali, ambientaliste del territorio nelle nostre attività e nella realizzazione dei centri estivi.

Tra le attività realizzate nel 2020 grazie a progetti finanziati segnaliamo:

- Con i Bambini Impresa Sociale Soggetto Attuatore del Fondo per il Contrasto della Povertà Educativa Minorile: Bando Prima Infanzia - Progetto "Con i bambini dell'Italia di Mezzo": realizzazione di 4 azioni sperimentali da realizzare nei territori delle aree interne ammesse a sperimentazione delle Regioni Umbria, Toscana che prevedono 1) sperimentare e attivare servizi socio-educativi per la prima infanzia (0-3

anni) caratterizzati dalle piccole dimensioni (micronidi); 2) creare servizi socio-educativi integrati con la scuola d'infanzia; 3) creare reti territoriali abilitative-riabilitative; 4) creare attività integrative ed extrascolastiche nella scuola d'infanzia.

- Ministero per i beni e le attività culturali - Centro per il libro e la lettura CEPPELL: Bando "BIBLIOTECHE PER L'INCLUSIONE" - Progetto "LIBRI libera TUTTI" finalizzato a favorire l'accesso a processi di produzione e fruizione culturale ed educativa da parte di ampie fasce della popolazione, che rischiano di esserne escluse per motivi legati a fragilità socio-sanitarie e perché residenti in borghi distanti dal maggior centro urbano; Bando "LEGGIMI 0-6" - Progetto "Leggimi presto" La proposta presenta un modello di innovazione sociale, da attuare sul territorio dei 12 Comuni del Comprensorio Orvietano, che prevede di strutturare, sistematizzare e diffondere attività finalizzate a favorire il miglior sviluppo cognitivo e intellettuale della società futura, agendo sui bambini fin dai primi giorni di vita attraverso la pratica della lettura a voce alta veicolata da ampie fasce della popolazione adulta che con essi interagisce.
- Regione Umbria: Bando POR FSE e FESR 2014-2020 PROGETTI SPERIMENTALI del terzo settore - Progetto "Trame di Comunità" un progetto di "ricerca-azione" per lo "sviluppo di comunità", processo di collaborazione che coinvolge i membri della comunità per migliorarne, a livello individuale e collettivo, le condizioni di vita. Si fonda sul problem solving collaborativo, sulla focalizzazione partecipata di istanze e risultati salienti per la comunità e sull'orientamento all'empowerment. Tra le azioni che TdC realizza e ha realizzato si sottolineano: apertura di un Community Hub (catalizzatore di una "comunità di pratiche") che ospita il Portierato di Quartiere, un servizio innovativo di prossimità capace di rispondere alle piccole questioni del quotidiano e di rigenerazione urbanistica per nuove gravitazioni sociali; attività di educativa territoriale; sportello FILO, acronimo di "Formazione, Integrazione, Lavoro, Orientamento" un servizio, gratuito e aperto a tutti, di orientamento e accompagnamento verso l'autonomia e il lavoro; "Tramercato", appuntamento mensile regionale con i produttori agricoli del territorio orvietano che vede la partecipazione di più di venti piccole imprese impegnate nella produzione e trasformazione dei prodotti della terra; apertura di un Market Solidale; Maggiordomo di Comunità e Taxi Rurale al servizio per agevolare e supportare il quotidiano nei piccoli borghi.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Anche rispetto ai rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, abbiamo adottato lo stesso atteggiamento descritto sopra rispetto alle comunità locali.

Sono state realizzate numerose azioni che hanno portato alla rimodulazione dei servizi sospesi attraverso l'utilizzo diffuso della co-progettazione anche grazie alle opportunità offerte dall'art. 48 del "Cura Italia".

Nello specifico sono stati oggetto di rimodulazione e co-progettazione:

- tutti i servizi per la Prima Infanzia della Zona Sociale n. 12 e, seppur parzialmente, anche il nido del Comune di Bolsena;
- i servizi sociali della Zona Sociale n. 12 e la Casa di Quartiere per anziani autosufficienti "La Meglio Gioventù";
- i servizi socio-sanitari del Distretto di Orvieto, in questo caso il percorso ha riguardato l'intero appalto della USL Umbria 2 per l'area della Provincia di Terni (ex ASL n. 4 di Terni) e l'ATI di cui facciamo parte.

Nelle co-progettazioni tutte, si è tenuto conto dei bisogni e delle emergenze legate alla pandemia e i servizi sono stati rimodulati alla luce delle nuove risposte da dare e di conseguenza, oltre che al mantenimento delle attività rivolte ai beneficiari "storici" a distanza o in altre forme compatibili con le norme in materia di contenimento della diffusione dei contagi, abbiamo, dove possibile, ampliato la platea dei beneficiari e/o introdotto interventi a supporto delle emergenze legate alla pandemia.

Abbiamo partecipato a tutte le occasioni di incontro e confronto a cui siamo stati chiamati portando le nostre idee, proposte ed operatività.

Inoltre, appena superata positivamente la primissima fase dell'emergenza, abbiamo ripreso le attività di co-progettazione collaborando con le P.A. sia per la presentazione di proposte progettuali su alcuni bandi di interesse per il territorio rivolti agli Enti del Terzo Settore come capofila di partenariati, sia rispondendo ad avvisi per la co-progettazione emessi dagli Enti Locali in risposta a bandi rivolti alle P.A. come capofila di partenariati.

Impatti ambientali

La cooperativa nella sua politica per la qualità promuove una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente.

Di conseguenza ogni anno pianifica obiettivi collegati a questa finalità, riportiamo di seguito alcune azioni messe in atto nel 2020:

- La cooperativa insieme all'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." sostiene l'associazione di promozione sociale "Senza Mo-

nete” finalizzata alla gestione di un Emporio dello Scambio e del Riuso. L’emporio è un luogo dove le persone possono recarsi per scambiarsi oggetti e prodotti di ogni tipo con l’obiettivo di togliere lo spreco e dare circolarità agli oggetti;

- è convenzionata con Unicoop Tirreno e Coop Centro Italia sullo spreco utile degli alimenti;
- le mense dei nidi di nostra gestione utilizzano i prodotti dell'Oasi Agricola con produzione biologica e a km 0;
- all'interno della progettazione delle attività estive il tema dell'ambiente e del suo rispetto è stato presente con molte attività;
- nei Centri di Aggregazione Giovanile molte attività programmate hanno riguardato il tema del riuso e del riciclo degli oggetti e della raccolta di rifiuti abbandonati;
- nei servizi educativi è stato limitato l'utilizzo di carta inviando il progetto educativo, la programmazione e le iscrizioni attraverso whatsapp; inoltre sono stati attivati gli indirizzi mail in ogni servizio per lo scambio di informazioni con i genitori;
- il laboratorio AironeLab anche nel 2020 si è ispirato alla filosofia del riciclo e del riutilizzo dei materiali;
- nella sede della cooperativa e in quasi tutti i servizi di nostra gestione è stato eliminato l'utilizzo di acqua minerale in bottiglie di plastica ;
- nel parco automezzi della cooperativa sono presenti mezzi a basso impatto ambientale alimentati a gpl;
- si fa uso di piatti e materiali monouso biodegradabili e compostabili solo in situazioni del tutto occasionali.

4. Situazione Economico-Finanziaria

4.1. Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

L'esercizio 2020 ha evidenziato un valore della produzione pari a **€ 6.262.697,00** a fronte di **€ 6.692.503,00** dell'anno precedente, con un decremento di **€ 429.806,00 (-6,42%)** rispetto all'esercizio chiuso al 31.12.2019.

Il bilancio della Società Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" si è chiuso al 31.12.2020 con un **utile pari a € 8.406,00**.

La **flessione** del fatturato pari ad **€ 5.436.515,00** a fronte di **€ 5.969.545,00** dell'anno precedente, con un decremento di **€ 533.030,00 (-9,80%)** è stata in parte mitigata dalla capacità della cooperativa di attrarre ulteriori risorse da progetti finanziati da bandi di vari enti pubblici e privati, da contributi, ivi inclusi quelli derivanti da ristori Covid-19, e da donazioni.

Nonostante gli effetti legati alla pandemia da Covid-19 e già ampiamente ricordati, vi è stata una buona tenuta della cooperativa sotto tutti i punti di vista. Il valore della produzione ha visto una riduzione rispetto al 2019 nettamente inferiore al 10% grazie alla capacità della cooperativa di dare corso a nuove progettualità anche in fase emergenziale ed all'applicazione in molti dei servizi affidati, da parte dei committenti, dell'art. 48 del decreto "Cura Italia" che ha consentito, in presenza di sospensione dei servizi per DPCM, di rimodularne le modalità di erogazione, anche a distanza, attraverso una co-progettazione portata avanti con le figure di riferimento degli enti titolari, utilizzando gli operatori che vi erano impiegati ed entro i tetti di spesa ordinari destinati al finanziamento di tali attività/servizi.

Dove necessario ci si è comunque avvalsi del FIS (Fondo di Integrazione Salariale). L'uso di tutti gli strumenti a disposizione ha consentito di ridurre al minimo i disagi agli operatori in termini di perdita di salario e di mantenere invariata l'occupazione. L'art. 48 ha avuto, ovviamente, un significativo impatto rispetto agli utenti consentendo di proseguire in varie forme, sempre e comunque nel rispetto delle indicazioni contenute nelle varie norme nazionali e regionali in termini di salute pubblica, rapporti ed attività, fatto maggiormente importante se si considera l'impatto che la pandemia, specialmente nel periodo marzo – giugno 2020 ha avuto sulle fasce più deboli della popolazione compresi gli utenti dei servizi per la prima infanzia e le loro famiglie.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 5.436.515,00
Attivo patrimoniale	€ 7.544.041,00
Patrimonio proprio	€ 1.807.760,00
Utile di esercizio	€ 8.406,00

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)
6.262.697	6.692.503	6.229.769

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	5.348.914,55	85,41
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	107.195	1,71
Ricavi da persone fisiche	789.780,46	12,61
Donazioni (compreso 5 per mille)	16.406,42	0,26
TOTALE	6.262.297	

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	1.014.976
b) interventi e prestazioni sanitarie;	119.976
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	3.564.482
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	1.155.483
l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;	60.789
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	346.591
TOTALE	6.262.297

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Asilo Nido	974.081
TOTALI	974.081

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	270.339
Interventi socio-educativi domiciliari	72.665
Inserimento lavorativo	36.994
TOTALI	379.998

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	1.441.893
TOTALI	1.441.893

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	465.757
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	603.168
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	368.431
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	626.398
TOTALI	2.063.754

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	355.466
TOTALI	355.466

Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi

Segretariato sociale e servizi di prossimità	9.874
Immigrati - Centri Servizi stranieri	5.205
Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...)	800
TOTALI	15.879

Servizi Sanitari

Servizi ambulatoriali	119.976
TOTALI	119.976

Istruzione e servizi scolastici

Totali

Altri Servizi

Pronto intervento sociale	11.183
Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc...)	10.977
Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale	45.213
Ricerca e Formazione	53.292
Altro - Quartiere per anziani autosufficienti; Assistenza Educativa Scolastica; Progetto Durante e Dopo di Noi	500.712
TOTALI	621.377

Obiettivi economici prefissati

La scelta della cooperativa di operare, almeno fino ad oggi e salvo rare e limitate eccezioni, in un contesto territoriale come quello legato alla Zona Sociale 12 dell'Umbria porta con sé anche il tenere conto del contesto di riferimento. Il predissesto che fino al 2017 ha coinvolto il Comune di Orvieto ha comportato tagli importanti ai servizi fino ad arrivare alla ricontrattazione di servizi da poco oggetto di procedura di aggiudicazione e comunque la crisi dell'ente locale più grande del territorio ha fatto sentire i suoi effetti su tutto il contesto economico e sociale. A questo va aggiunta una forte problematica demografica che ha portato il solo Comune di Orvieto a perdere oltre 200 abitanti all'anno, per lo più giovani, negli ultimi 5 anni aggravando ulteriormente la situazione demografica che ci vede come il territorio più "vecchio" dell'Umbria. Il fatto che tutta la nostra zona sociale faccia parte del territorio individuato come Area Interna sperimentale per la Regione Umbria non è casuale e, prima che un'opportunità rappresenta una criticità. A questo va aggiunta la scarsa storica propensione del territorio a fare impresa ed un'economia ancora basata su settori ormai in crisi irreversibile quali l'edilizia.

Logisticamente, come cooperativa, siamo costretti quotidianamente a "fare i conti" con un territorio che si estende su oltre 85 chilometri (!!) di diametro ed equidistante dalle due province della Regione. Questo, in termini sia di erogazione dei servizi che di spostamenti per partecipare a riunioni, progetti, ecc. ha le sue conseguenze economiche in termini di maggiori costi. Anche la tipologia di servizi, tanti e di piccola dimensione rappresenta un'opportunità ma al contempo una criticità. Ad esempio, siamo ovviamente orgogliosi di aver contribuito a far sì che il territorio orvietano sia quello col più alto indice di copertura nei servizi educativi 0-3 anni ma al contempo dobbiamo fare i conti con asili nido di piccole dimensioni e con la scarsità di risorse sia del pubblico che delle famiglie.

Pertanto, le modalità con cui continuare a perseguire l'equilibrio economico e finanziario della nostra cooperativa, equilibrio che siamo sempre riusciti a garantire fino ad oggi e che intendiamo continuare a garantire anche per il futuro, deve tenere conto di queste e tante altre valutazioni di contesto che, seppur parziali, ci restituiscono un quadro fatto di opportunità di crescita e sviluppo anche per il futuro, ma al contempo frammentato e con alcuni elementi ormai endemici di fragilità.

In questo quadro abbiamo rafforzato in modo significativo le azioni intraprese già dal 2018 attraverso:

- *iniziative di revisione e ridefinizione delle intese/accordi contrattuali con le amministrazioni committenti, nell'ottica di rendere economicamente sostenibili i servizi*
- *revisione dei criteri per il riconoscimento dei rimborsi chilometrici agli operatori in aderenza a quanto previsto dal contratto integrativo regionale*
- *completamento degli investimenti in corso e rafforzamento delle azioni di sviluppo tese alla diversificazione ed all'ampliamento delle attività*
- *interventi finalizzati alla riduzione dei costi generali e di produzione e una sempre maggiore attenzione alla gestione finanziaria*
- *ulteriore sviluppo dell'attività strutturata di ricerca e raccolta fondi attraverso la partecipazione a bandi e azioni di fund raising*
- *ulteriore rafforzamento delle attività di comunicazione per diffondere chi siamo e cosa facciamo agli stakeholder interni che esterni*

Il percorso intrapreso sta ormai dando i suoi frutti tanto che la nostra cooperativa è, nella Provincia di Terni, quella con la maggior diversificazione di fonti di entrata. Le entrate da progetti sviluppati direttamente anche in collaborazione con altri ETS e/o da co-progettazioni su bandi e avvisi anche nazionali con gli enti pubblici rappresentano oggi oltre il 10% del Valore della Produzione. Anche i servizi realizzati dalla cooperativa ed accreditati, in particolare nei settori della salute mentale e degli anziani (autosufficienti e non) rappresentano una significativa fonte di entrata e di diversificazione raggiungendo circa il 20% del Valore della Produzione anche se, va detto, subiamo una forte difficoltà legata al fatto che la Regione dell'Umbria, contrariamente a quanto previsto dalle normative in materia, non aggiorna le rette dal 2009 (!!).

Un ulteriore stimolo sarà sicuramente dato dall'apertura del Community Hub al piano terra della nuova sede della cooperativa prevista per il secondo semestre del 2021. Grazie al percorso di co-progettazione messo in campo saremo chiamati ad ulteriori collaborazioni che avranno come fulcro i temi dello sviluppo locale declinato attraverso un approccio multi stakeholder.

5. RSI: Responsabilità Sociale e Ambientale

5.1. Buone pratiche

Iniziative con valenza sociale e ambientale

La cooperativa insieme all'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." ha sostenuto la nascita dell'associazione di promozione sociale "Senza Monete" finalizzata alla gestione di un **Emporio dello Scambio e del Riuso** che intende favorire azioni di consumo intelligente orientate al benessere sociale e svolge la sua attività grazie al supporto di volontari. L'emporio è un luogo dove le persone possono recarsi per scambiarsi oggetti e prodotti di ogni tipo con l'obiettivo di togliere lo spreco e dare circolarità agli oggetti. All'emporio si baratta di tutto: da prodotti per la casa a vestiti per l'infanzia, da mobili (non troppo grandi per non avere difficoltà di spazio) a giochi a utensili di diversa tipologia. Non un servizio assistenziale, ma appunto un luogo di scambio tra pari. Tutto rigorosamente senza soldi, tranne per la tessera iniziale di cinque euro di adesione all'associazione "Senza Monete". Ben inserito nel tessuto associativo no-profit l'Emporio "Senza Monete" è un cantiere sociale in costruzione costante che riceve stimoli e suggerimenti continui per crescere e migliorare il servizio offerto alla comunità.

La Cooperativa sostiene il **"Market Solidale"** aperto nel 2019. Il soggetto proponente è la Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio", il soggetto attuatore è l'Associazione di Promozione Sociale "Senza Monete". *Il "Market Solidale" rappresenta un nuovo modo per dare assistenza alle famiglie in difficoltà superando il metodo del pacco alimentare e garantendo la privacy delle persone che possono accedere a questa nuova forma di spesa gratuita.* Prevede un servizio di distribuzione di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l'igiene personale e per la casa che nella attuale fase di pandemia, e dunque per molte categorie in difficoltà economica, si è rivelato molto importante per rispondere ai bisogni della popolazione. Il Market Solidale è organizzato come un vero e proprio supermercato all'interno del quale i beneficiari possono reperire ciò di cui necessitano, in modo autonomo e responsabile, secondo il loro fabbisogno e comunque nella misura prevista da una Card Solidale, che funziona con il sistema del codice a barre ed è simile ad una carta di credito a scalare.

Sistemi di gestione adottati, certificazioni e modelli organizzativi.

Certificazione UNI EN ISO 9001

La cooperativa è certificata dal 2005 secondo la norma **UNI EN ISO 9001** per la progettazione ed erogazione di servizi sociali, socio-riabilitativi, educativi, di promozione della salute, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili, anziani, soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità. Con la sigla **ISO 9000** si identificano una serie di normative e linee guida, le quali definiscono i requisiti per la realizzazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione ed erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente. La certificazione viene rilasciata da un ente indipendente e accreditato che nel nostro caso è il **Cermet**.

Certificazione UNI 11034

La Cooperativa è certificata secondo la norma **UNI 11034** che è lo standard globale per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori dal 2020. Importante strumento di affidabilità e garanzia, la certificazione **UNI 11034 Servizi all'infanzia** si pone quale strumento di sicurezza nei luoghi frequentati dai minori. Nello specifico, la norma è destinata alle strutture che ospitano bambini fino a 6 anni.

La **Certificazione UNI 11034:2003** va ad integrarsi con il Sistema di Gestione Qualità – Certificazione UNI EN ISO 9001.

Sistema di Responsabilità Organizzativa 231

La cooperativa ha adottato a partire da giugno 2017 un proprio *Sistema di Responsabilità Organizzativa*, coerente con le richieste contenute nel D. Lgs. 231/01.

Il Decreto Legislativo 231/01 ha introdotto la *responsabilità in sede penale* per imprese, cooperative e associazioni. Ciò significa che se una persona interna alla struttura (responsabile o dipendente) commette un reato nell'interesse o a vantaggio dell'organizzazione, quest'ultima – in quanto tale – può andare incontro a significative sanzioni. Il Decreto però prevede però anche che l'organizzazione possa cautelarsi da tale rischio, introducendo un *sistema interno di gestione* atto a escludere la responsabilità dell'organizzazione stessa in caso di reato commesso da un proprio amministratore, dirigente o dipendente.

Il sistema interno di gestione ha la finalità di:

- *promuovere* la legalità d'impresa nel mercato e nel mondo cooperativo;
- *prevenire* la commissione dei reati contemplati dal D. Lgs. 231/01 e conseguentemente tutelare la cooperativa rispetto alle sanzioni previste dal Decreto stesso;
- *tutelare* in primis fruitori e beneficiari dei servizi, ed inoltre ogni altro interlocutore esterno che intrattenga rapporti con la cooperativa, attraverso una professionalità diffusa e monitorata, attenta alla qualità e alla sicurezza dei servizi, alla correttezza nei rapporti con i committenti pubblici e privati, al rispetto della riservatezza e della privacy, alla veridicità e alla trasparenza del sistema contabile e del bilancio societario;
- *favorire* comportamenti responsabili nei confronti degli interlocutori interni, al fine di assicurare il contenimento dei rischi rispetto all'illegalità e garantire ai Soci e a tutti i lavoratori continuità lavorativa;
- *consentire* alla cooperativa di operare in un mercato pubblico e privato che evolve e vede crescere le richieste di introduzione di sistemi di autocontrollo d'impresa a tutela degli interlocutori, attestando l'affidabilità della cooperativa nelle gare, nei bandi e nella richiesta di sovvenzioni o agevolazioni;
- *rispettare* le disposizioni contenute nell'articolo 30 del D. Lgs. 81/2008 relative agli adempimenti previsti nell'ambito della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro;
- *ottemperare* alle disposizioni stabilite dalle Linee Guida della Autorità Nazionale Anticorruzione 32/2016 (Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti no profit e a cooperative sociali) che al punto 12.3 ribadisce le disposizioni stabilite dal D. Lgs. 231/2001, condizionando al rispetto di tali disposizioni la possibilità di partecipazione ad affidamenti, gare e bandi pubblici.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG), è un documento dell'ente che definisce regole, procedure e prassi interne che hanno lo scopo di assicurare che le attività organizzative si svolgano in maniera corretta e legittima, evitando per quanto possibile che nel contesto di queste attività vengano commessi illeciti e/o veri e propri reati. Il Modello Organizzativo include anche come proprio strumento il **Codice etico e dei Comportamenti** che indica ai diversi interlocutori dell'ente quali comportamenti devono essere messi in atto nello svolgimento delle attività organizzative e quali no.

Inoltre, il MOG introduce forme di monitoraggio continuo sulle attività esposte al rischio-reato, attraverso l'azione del referente interno 231 e l'attività di vigilanza dell'**Organismo di Vigilanza che nel nostro caso è composto da due professionisti esterni**.

La Cooperativa ha ottenuto, inoltre, il **Rating di legalità** dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 28 gennaio 2020.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Associazioni no profit	Emporio Scambio e Riuso - Senza Monete"	Nato da una collaborazione con ETS del territorio e vari cittadini, è attivo da alcuni anni. La titolarità della gestione è in capo all'APS "Senza Monete" costituita per la gestione del progetto.
Associazioni no profit	Market Solidale - Orvieto	Nato nel 2019 da un'iniziativa di un gruppo di ETS del territorio e di privati cittadini, si è stabilizzato nel 2020 fornendo, anche in relazione agli effetti della pandemia da Covid-19, un enorme supporto alle tante famiglie in difficoltà. Conta come beneficiari oltre 120 nuclei familiari. Il rafforzamento del progetto è stato ottenuto anche grazie alla partecipazione a 2 bandi.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

1. sconfiggere la povertà: porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo;
3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età;
4. istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti;
5. parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;
8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
10. ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni;
11. città e comunità sostenibili: rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili;

12. consumo e produzione responsabili: garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo;

16. pace, giustizia e istituzioni forti: promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli;

Politiche e strategie

Nel 2021 la cooperativa ha in programma di ridefinire le proprie politiche e strategie collegando le progettualità in essere agli obiettivi dell'Agenda 2030. Nei primi mesi del 2021 è stato avviato un percorso di approfondimento in tal senso. Come primo step si sta condividendo, in primis con i responsabili d'area e di settore, la documentazione di riferimento.

5.2. Attività di coinvolgimento degli stakeholder

La cooperativa nella propria politica per la qualità si prefigge fra i suoi obiettivi quello di *“lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione”*.

Questo comporta un legame stretto con i propri stakeholder sia interni che esterni, la partecipazione assidua ai tavoli di co-progettazione indetti dagli enti pubblici ma anche la costruzione continua di rapporti con le varie associazioni del territorio per la realizzazione di azioni, progetti e iniziative.

Tutti questi elementi vengono costantemente monitorati nelle azioni di miglioramento che ogni anno vengono formalizzate e dunque rendicontate.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci, Lavoratori	Scambio mutualistico, Decisionale e di coinvolgimento, Integrazione e inserimento lavorativo	Responsabilità sociale e bilancio sociale, Generale: attività complessiva della cooperativa , Specifico: confronto su un'attività specifi-	modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni

		ca/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	“collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Committenti, Utenti, Fornitori, Associazioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Partner, Istituti di credito	Affidamento servizi, Co-progettazione, Beneficiari servizi, Coinvolgimento, Acquisto prodotti e servizi, Qualità dei servizi, Scambio mutualistico, Contratti di lavoro, Promozione, Finanziaria	attività complessiva della cooperativa, Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder);, Azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)

6. Innovazione

6.1. Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

- Progetto “Trame di Comunità” - progetto sperimentale finanziato dalla Regione Umbria a valere sul bando multifondo (FSE e FESR) per l'innovazione Sociale. La cooperativa è capofila di un'ATS composta da 4 realtà del Terzo Settore Locale. Le azioni previste, avviate nel 2019 e tuttora in corso di realizzazione, mirano al rafforzamento delle competenze delle comunità locali, alla valorizzazione del capitale sociale territoriale ed alla nascita di nuove iniziative di imprenditorialità sociale;
- Progetto “Con i bambini dell'Italia di mezzo” - progetto nazionale con capofila la cooperativa sociale Koinè di Arezzo sostenuto dall'Impresa Sociale “Con i bambini” bando “Prima Infanzia”. Si svolge su alcune Aree Interne e Rurali delle Regioni Toscana, Umbria e Marche e, attraverso 4 specifiche azioni sperimentali, mira ad arricchire l'offerta dei servizi rivolti alla fascia di età da 0 a 6 anni (micro nidi, nidi, poli 0 -6), a rafforzare l'offerta di opportunità educative extra scolastiche e a realizzare, in collaborazione con le scuole ed i servizi specialistici delle ASL, interventi di prevenzione e presa in carico precoce di minori con disturbi dell'apprendimento;
- Progetto “Durante e Dopo di Noi” - è stata costituita una Associazione Temporanea di Scopo (ATS) tra “Il Quadrifoglio” con ruolo di capofila mandataria e la Fondazione Dopo di Noi “La Crisalide” con ruolo di mandante; in quanto la Regione dell'Umbria ha emanato un Avviso Pubblico finalizzato alla costituzione di un Elenco regionale di soggetti impegnati in ambiti di interesse sociale e socio-sanitario a supporto delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare che beneficiano degli interventi di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112: “Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare”. A seguito di ciò da settembre 2019, per la durata di un anno, è stato avviato un progetto da noi gestito che è attivo tutti i fine settimana sulle 24 ore, generalmente dal venerdì, per utenti che necessitano di un percorso di parziale autonomia dalla famiglia. Il servizio si svolge presso l'appartamento della Fondazione Dopo di Noi “La Crisalide” ad Orvieto Scalo. Sono proseguite, senza particolari criticità, le altre attività domiciliari, diurne e residenziali. Salvo un periodo di interruzione legato alle disposizioni per il contenimento dei contagi da Covid-19 il progetto è stato attivo per tutto il 2020.

7. Cooperazione

7.1. La scelta cooperativa: il valore cooperativo

Si può essere “cooperativa” in molti modi. Bisogna avere l’onestà di ammettere che si può gestire una cooperativa, anche sociale, come fosse un altro tipo di impresa, aggirando tutte o quasi le norme che dovrebbero garantire taluni principi di base.

Dunque nella storia di una cooperativa non bisogna mai dare nulla per scontato e interrogarsi continuamente se al centro delle scelte e dell’operatività ci sono gli utenti, i lavoratori e la comunità.

Se si è capaci di mantenere la rotta in questa direzione, senza dimenticare però la componente economica e il sempre più difficile equilibrio di bilancio, allora si può dire di essere “cooperatori”. Fare insieme presuppone che ci si senta tutti coinvolti, tutti attori protagonisti, responsabili delle decisioni che il quotidiano impone. Il socio può e deve essere messo nelle condizioni di decidere entrando il più possibile nel merito anche delle scelte strategiche secondo il principio “una testa un voto” e la cooperativa è l’unica forma imprenditoriale che non consente la concentrazione in poche mani della proprietà di una società. Qualunque sia la quota di capitale posseduta, il valore del socio in assemblea è sempre uguale ad uno.

La nostra cooperativa ha sempre mantenuto la “porta aperta”: chiunque condivida i principi mutualistici può chiedere di farne parte, tale richiesta viene accettata purché siamo in grado di soddisfare il bisogno di lavoro o di servizio.

Altro tratto distintivo della cooperazione è che solo i soci possono essere eletti amministratori e solo tra loro può essere nominato il presidente. *La nostra cooperativa si dimostrata fin qui capace di rinnovare i propri organi politici, adottando un regolamento votato dall’Assemblea che impone un limite di mandati, questo consente di mescolare insieme esperienza di governo e sguardi nuovi.* Consente di formare nuovi amministratori pensando al futuro, questo anche per garantire la solidarietà intergenerazionale capace di alimentare un circuito virtuoso d’investimento e innovazione ed il trasferimento delle competenze e abilità fra soci anziani e giovani.

La natura mutualistica di una cooperativa garantisce che il fine di una cooperativa non è il profitto, ma la tutela del posto di lavoro e la sua qualità. *Nel tempo la nostra cooperativa è sempre cresciuta in numero di lavoratori e nuovi servizi garantendo una continuità e la possibilità per i lavoratori di progettare la propria vita.*

È importante ricordare anche la natura non speculativa delle cooperative, infatti, nel momento dello scioglimento, i soci non possono dividersi il patrimonio della cooperativa, né possono vendere la società nel suo complesso. La legge consente che gli utili non siano tassati, a condizione che siano reinvestiti per lo sviluppo della cooperativa stessa.

Ci sembra di aver lavorato anche al principio della “solidarietà intercooperativa”, infatti, ci siamo molto spesi per far nascere e sostenere altre realtà associative e cooperative. A questo fine è importante ricordare che tutte le cooperative destinano il 3% dei propri utili ad un fondo mutualistico finalizzato alla promozione e allo sviluppo della cooperazione.

Non ci siamo mai dimenticati che le cooperative sociali “hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini” lo testimonia il nostro rapporto con il territorio dove lavoriamo collaborando con le persone e le organizzazioni nell'intento di costruire un futuro più giusto.

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Il 2020 è stato un anno decisamente impegnativo, le nostre migliori energie le abbiamo spese per fronteggiare l'emergenza sanitaria e tutelare utenti e lavoratori. Il processo di rendicontazione ne ha necessariamente risentito per cui non è stato possibile dedicare il giusto tempo di riflessione “partecipata” alla realizzazione di questo strumento. Nella speranza che nel 2021 gli scenari migliorino, vorremmo trasformare il Bilancio Sociale in una importante occasione di riflessione e comunicazione all'interno e all'esterno, del nostro “fare” e del “pensiero” che lo guida.

Non dovremmo mai dimenticare infatti questa frase attribuita a Papa Francesco: “Mentre l'impresa capitalistica mira principalmente al profitto, l'impresa cooperativa ha come scopo primario l'equilibrata e proporzionata soddisfazione dei bisogni sociali”.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando verrà raggiunto
Stakeholder engagement	Nel 2021 si lavorerà per dedicare uno spazio all'interno del Bilancio Sociale dedicato alle interviste ad almeno uno Stakeholder esterno con il quale la Cooperativa ha avuto nel corso della sua storia occasione di collaborare. Costruire reti non è mai un processo semplice o scontato. Ma è l'unico modo di cooperare.	31-12-2021

8. Obiettivi di miglioramento

La cooperativa persegue una politica che pone al centro delle scelte i propri stakeholder e la loro soddisfazione, intesi sia come destinatario del servizio, sia come committente, sia come socio-lavoratore o altre parti interessate.

La Cooperativa si prefigge di sviluppare uno stile gestionale socialmente responsabile che ponga l'attenzione a:

- ✓ garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del sistema di gestione per rispondere alle esigenze esplicite e implicite dei soggetti interessati in un'ottica di miglioramento continuo, basandosi sull'approccio per processi; individuare e gestire i propri processi tenendo conto dei rischi. Il rischio è l'effetto dell'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi, è una deviazione, sia in senso positivo che negativo, rispetto a quanto atteso, mentre l'incertezza è lo stato totale o parziale di mancanza di utili informazioni, che consentano la comprensione o la conoscenza di un evento e delle sue conseguenze e probabilità. Il concetto di rischio all'interno della Cooperativa non viene impiegato quindi solo se esiste la possibilità di un evento negativo, ma viene considerato anche nel senso opposto, ovvero positivo

1) Obiettivo: *rilevazione della customer satisfaction*

Indicatore: realizzare la customer satisfaction nei servizi per l'infanzia, nella RP San Giorgio, nella CTR Airone, nell'UdCP Gea, nel Poliambulatorio Vertumno;

Responsabilità: coordinatrici/tori dei servizi;

Tempi: durante il corso dell'anno.

2) Obiettivo: *diffusione a tutti i servizi di una modalità di lavoro per obiettivi*

Indicatore: raggiungere gli obiettivi predefiniti almeno al 70% (compatibilmente con la situazione sanitaria);

Responsabilità: responsabili/referenti dei servizi;

Tempi: durante il corso dell'anno.

3) Obiettivo: *Presentare un nuovo progetto di servizio civile*

Indicatore: presentazione e approvazione del progetto;

Responsabilità: gruppo di lavoro progettazione; responsabile progetto di servizio civile;

Tempi: collegati all'uscita del bando.

4) Obiettivo: *utilizzo del programma di gestione per centri di costo*

Indicatore: avere informazioni bimestrali sui costi sostenuti per ciascun servizio per poter pianificare gli eventuali investimenti in progetti e risorse umane;

Responsabilità: responsabile controllo di gestione/ufficio:

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

5) Obiettivo: *mantenere sotto controllo i costi generali e di produzione operando dove possibile delle economie, porre attenzione alla gestione finanziaria;*

Indicatore: implementare la funzione del controllo di gestione;

Responsabilità: presidente/responsabile amministrativo/responsabili di settore;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno

✓ *garantire i diritti contrattuali dei lavoratori e la formazione permanente*

6) Obiettivo: *favorire le politiche di aggiornamento e formazione del personale*

Indicatore: garantire almeno 1600 ore di formazione all'anno; presentare un nuovo piano formativo sul fondo foncoop; partecipare ad incontri/visite anche da remoto con servizi gestiti da altre imprese in altri territori (progetto visiting Airone) se compatibili con le normative sanitarie;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/responsabile formazione/responsabili di settore;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

✓ *agire nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e di tutti i requisiti applicabili. La cooperativa ha deliberato in sede di Assemblea del 27 giugno 2017, l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e del Relativo Codice Etico e dei Comportamenti, nominando un apposito Organismo di Vigilanza collegiale e curando la sua efficace attuazione ed applicazione*

7) Obiettivo: *mantenimento di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs 231/2001*

Indicatore: mantenere aggiornato il sistema; fare un incontro da remoto con i nuovi assunti sul codice etico;

Responsabilità: consiglio di amministrazione, direzione, referente;

Tempi: nel corso dell'anno.

✓ *agire adottando in modo particolare tutte le misure di protezione e prevenzione necessarie alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori, chiedendo a ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, di operare prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone coinvolte nei processi di erogazione dei servizi*

8) Obiettivo: *Attuazione dei contenuti del protocollo sulla sorveglianza sanitaria che prevede visite annuali anziché biennali per alcune categorie di lavoratori.*

Indicatore: Applicazione al 100% del protocollo; attivare un corso di ginnastica posturale (se consentito dalla normativa relativa all'emergenza pandemica);

Responsabilità: responsabile del personale;

Tempi: durante il corso dell'anno.

✓ *agire nel rispetto delle leggi vigenti sulla privacy, assicurando che il trattamento dei dati e delle informazioni personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale*

9) Obiettivo: *raggiungimento e mantenimento della conformità al Regolamento (UE) 2016/679 per la protezione dei dati personali, nel rispetto delle libertà e diritti dell'interessato, attraverso l'applicazione dei principi di Privacy by Design e Privacy by Default, nel rispetto della liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione del dato, esattezza e minimizzazione della conservazione, lavorando all'implementazione del modello organizzativo privacy (MOP) della cooperativa quale documento descrittivo dell'approccio adottato e delle attività di mapping effettuate.*

Indicatore: in tutte le strutture accreditate verrà portata a termine la formazione in materia e predisposta la documentazione inerente il trattamento dei

dati, composto di quei documenti specifici e necessari alla corretta gestione dei dati.

Responsabilità: consulente per la privacy, referente per la privacy, responsabili di settore/servizio;

Tempi: durante il corso dell'anno.

✓ *assicurare la continuità occupazionale producendo ulteriori opportunità lavorative e stabilizzando quelle già esistenti, con un ampliamento della rete dei servizi sia in stretta collaborazione con l'Ente Pubblico che attraverso iniziative private*

10) Obiettivo: *Realizzazione di un diurno o di un ampliamento della fascia di età (fino a 18 anni) del servizio già esistente per minori con disturbi dello spettro autistico (obiettivo pluriennale)*

Indicatore: apertura del diurno (da parte della ASL Umbria 2) o di altra risposta per quella fascia di età;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/presidente;

Tempi: **OBIETTIVO PLURIENNALE.**

11) Obiettivo: *realizzazione del servizio residenziale per la salute mentale nell'area tuderte*

Indicatore: concludere l'iter di autorizzazione, accreditamento e convenzionamento della Comunità Terapeutica di Todi.

Responsabilità: consiglio di amministrazione/responsabile di settore e di struttura/responsabile qualità;

Tempi: **OBIETTIVO PLURIENNALE.**

12) Obiettivo: **avvio del progetto di community hub**

Indicatore: *apertura del community hub "Lo Scalo" (coffee-office, mercato sociale, etc...). Il raggiungimento dell'obiettivo è strettamente legato all'andamento della pandemia da Covid-19;*

Responsabilità: consiglio di amministrazione; persone coinvolte nel progetto;

Tempi: **OBIETTIVO PLURIENNALE.**

13) Obiettivo: avviare e mantenere un'attività strutturata di ricerca e raccolta fondi attraverso la partecipazione a bandi e azioni di fund raising;

Indicatore: organizzare una campagna di raccolta del 5 X 1000 utilizzando il sito della cooperativa, i giornali locali, la sensibilizzazione dei soci e dei dipendenti e di altri stakeholder. Intraprendere altre azioni di raccolta fondi;

Responsabilità: presidente/collaboratore/responsabili di settore e servizio;

Tempi: durante il corso dell'anno.

14) Obiettivo: *mantenimento della banca ore al fine di garantire una stabilità economica.*

Indicatore: mantenimento della banca ore per il settore domiciliare anziani al fine di assicurare un orario lavorativo piuttosto stabile; mantenimento della banca ore nel settore infanzia per supplire alla chiusura estiva e alla contrazione delle iscrizioni;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/responsabile del personale/responsabili di settore/responsabili di servizio;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

✓ *garantire la trasparenza delle informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno; promuovere forme di democrazia e partecipazione*

15) Obiettivo: *Realizzazione e manutenzione di strumenti per la comunicazione con il cliente/utente e con i stakeholders interni*

Indicatore: realizzazione e pubblicazione del bilancio sociale; manutenzione e aggiornamento del sito; pubblicazione di news sul sito ed anche sui giornali on line (almeno 15); utilizzo dei social network con aggiornamenti delle pagine facebook già esistenti ed apertura di nuove pagine nei servizi dove è possibile in quanto autorizzati a farlo; utilizzo della lista broadcast per la comunicazione con tutti i soci;

Responsabilità: consulente della cooperativa per la comunicazione/responsabili di settore e servizio/operatori-educatori;

Tempi: durante il corso dell'anno.

16) Obiettivo: *Mantenimento del gruppo volontario sulla responsabilità sociale; incontri dei nuovi assunti con amministratori e figure tecniche;*

Indicatore: almeno 3 incontri nel corso dell'anno del GRS; almeno 1 incontro dei nuovi assunti con un rappresentante del CdA e delle Risorse umane; realizzare almeno 30 incontri con i singoli e il responsabile delle risorse umane;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/figure referenti del GRS;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

✓ *lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini, sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione*

17) Obiettivo: *Promuovere e partecipare ad iniziative pubbliche*

Indicatore: compatibilmente con l'emergenza sanitaria almeno 5 iniziative che non prevedano necessariamente la presenza di molte persone nello stesso ambiente;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/direzione/responsabili di settore/responsabili di servizio;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

18) Obiettivo: *Collaborare con le associazioni locali realizzando anche azioni di co-progettazione; Partecipare a tutti i tavoli in cui si è chiamati.*

Indicatore: collaborare con almeno 15 associazioni e partecipare ai tavoli di coprogettazione;

Responsabilità: consiglio di amministrazione/direzione/responsabili di settore/responsabili di servizio;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

19) Obiettivo: *Collaborare e sostenere associazioni e imprese cooperative locali*

Indicatore: supporto alle associazioni nella ricerca di nuove risorse e nella progettazione; utilizzo gratuito di sedi, mezzi e strumenti di lavoro;

Responsabilità: consiglio di amministrazione;

Tempi: durante tutto il corso dell'anno.

✓ *promuovere l'innovazione sociale cercando di leggere e intercettare nuovi bisogni in relazione ad una società in veloce trasformazione*

20) Obiettivo: Sviluppo delle attività di progettazione

Indicatore: mantenere la capacità di raccolta di informazioni rispetto a possibili bandi, mantenere e implementare aspetti metodologici e organizzativi, mantenimento della presentazione di progetti rispetto all'anno precedente; organizzare alcuni incontri formativi con la direzione e il CdA sulla riforma del Terzo settore e sulle linee guida rispetto alla co-progettazione, co-programmazione e accreditamento.

Responsabilità: consiglio di amministrazione, responsabile progettazione;

Tempi: durante il corso dell'anno.

✓ *promuovere azioni di contrasto alla povertà economica e educativa*

21) Obiettivo: *Promuovere azioni di contrasto alla povertà economica ed educativa:*

Indicatore: diffondere come cooperativa e all'interno dei servizi obiettivi ed azioni legate al contrasto alla povertà educativa; supportare il market solidale;

Responsabilità: responsabili di settore e di servizio, consiglio di amministrazione;

Tempi: durante tutto l'anno.

✓ *promuovere una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente*

22) Obiettivo: *Promuovere e proporre attività educative sul rispetto e la tutela dell'ambiente:*

Indicatore: diffondere all'interno dei servizi obiettivi ed azioni legate all'ambiente e al territorio (almeno in 10 servizi);

Responsabilità: responsabili di settore e di servizio;

Tempi: durante tutto l'anno.