

COOPERATIVA **Socio
culturale**

Bilancio Sociale 2019



COOPERATIVA **Socio**
culturale

Bilancio Sociale

2019



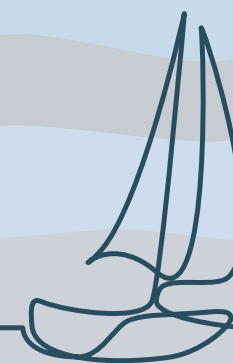
INDICE

Bilancio Sociale 2019

Premessa del Presidente	4
Nota metodologica	6
01 Identità dell'impresa	9
La Cooperativa e i suoi valori	10
Aree di intervento	12
La presenza nel territorio	14
Dentro gli uffici	16
Il nostro percorso	18
Governance e organizzazione aziendale	21
Responsabilità Sociale e Amministrativa	25
Principi cooperativi	26
Mappa dei portatori di interesse	27
02 Sistema Interno	29
I nostri soci	30
I nostri dipendenti	34
I risultati	38
03 Sistema Mercato	51
I committenti pubblici e i clienti privati	52
I fornitori	53
I partner	54
I risultati	56
04 Sistema del Servizio	69
Settori d'intervento	70
I risultati	78
05 Sistema Ambiente	87
Le reti e il territorio	88
La presenza nel territorio	90
Gli interventi	100
I risultati	104
06 Obiettivi per il futuro	107

PREMESSA DEL PRESIDENTE

Bilancio Sociale 2019



Cari Soci, Gentili lettori,

anche quest'anno ci ritroviamo a riflettere sul percorso intrapreso dalla nostra Cooperativa, com'è a voi noto il Bilancio Sociale prende in esame quanto la Cooperativa ha realizzato in termini di servizi offerti nell'anno 2019. Nel momento in cui mi accingo a scrivere la presente Premessa, la nostra Cooperativa e noi tutti stiamo vivendo l'emergenza determinata dalla pandemia Covid-19.

Cercherò quindi di raccontarvi gli obiettivi raggiunti nel 2019 senza al contempo omettere quanto sta accadendo nel 2020, che comporterà inevitabilmente delle conseguenze anche sui servizi erogati e sui risultati.

Possiamo ritenere che anche nel corso del 2019 Socioculturale prosegue il trend di crescita sostenuta e costante che ha caratterizzato il triennio 2017-2019, tendenza che subirà un rallentamento nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria in corso, ma che prevediamo possa riprendere non appena quest'ultima sarà rientrata.

Tra i dati economici più evidenti, segnalo che il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 ha registrato un valore totale della produzione superiore di oltre 8 milioni rispetto a quello dell'anno precedente, l'esercizio 2019 ha chiuso in utile.

Socioculturale è riuscita quindi a mantenere ottimi margini di crescita.

Andando ad analizzare i dati sul Sistema interno, anche l'organico segue il trend della crescita economica di Socioculturale, siamo passati infatti da 1846 a 2141 addetti, conseguentemente **anche la base sociale è salita**, contando quest'anno 1318 soci a fronte dei 1146 dell'anno precedente con un **incremento di 172 nuovi soci**.

Possiamo asserire che la condizione oggettiva di prevalenza che caratterizza la nostra Cooperativa ai sensi dell'art. 2513 c.c. è stata raggiunta anche nell'anno 2019, in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta il 63,12% dell'attività complessiva. Nonostante tale obiettivo raggiunto, riteniamo importante sensibilizzare ancora una volta i nostri dipendenti alla socialità, soprattutto i nuovi assunti, poiché il numero dei non soci risulta ancora rilevante nel 2019.

Tra le novità più rilevanti che ricordiamo nel 2019, citiamo l'impegno di Socioculturale nella riorganizzazione dei servizi all'interno della Residenza anziani "Monumento ai Caduti in Guerra" di San Donà di Piave (VE), in gestione alla società mista pubblico-privata Isvo S.r.l. a partire da settembre 2018. Nonostante alcune difficoltà, permane l'impegno massimo da parte della Cooperativa Socioculturale a portare avanti concludendo quanto stabilito in sede di aggiudicazione dell'appalto, che prevedeva anche la realizzazione di una nuova RSA da 120 posti sempre nel comune di San Donà di Piave (VE).

Per quanto riguarda la partecipazione alle gare d'appalto, segnalo che nell'anno 2019 Socioculturale ha presentato un buon numero di istanze, che hanno portato a 59 gare vinte per entrambi i Settori, Sociale ed Educativo Culturale. Rileviamo un incremento nella percentuale delle vittorie, superiore del 10,74% rispetto all'anno precedente. Riteniamo che un tale successo sia dovuto ad una selezione delle gare che avviene secondo criteri mirati, tutto ciò ha permesso di migliorare la qualità e la performance nelle partecipazioni stesse.

Dalle risultanze e dal successo della partecipazione alle gare d'appalto nel 2019, **emergere un consolidamento dei due Settori della Cooperativa che assicurano a Socioculturale di proseguire nel percorso di crescita**, ampliando e diversificando la rete dei servizi erogati su tutto il territorio nazionale.

Con l'incremento delle aggiudicazioni e dei servizi sono state implementate nuove risorse negli uffici della Cooperativa a tutti i livelli, questo per far fronte alle nuove esigenze di crescita e per garantire alti standard di qualità dei servizi. Segnalo alcune difficoltà nel reperire il personale sanitario per le strutture residenziali per anziani, problematica comune a tutte le strutture socio sanitarie soprattutto in questo periodo in cui la sanità pubblica sta assumendo numerose risorse dal settore privato.

Ricordo a tutti i Soci che le cariche sociali – Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale - sono in scadenza al 31.12.2020, come Direzione stiamo lavorando per la redazione di un Regolamento elettorale che possa essere applicabile in occasione del rinnovo delle cariche nell'anno 2021, rendendo il processo più partecipativo e democratico.

Invito tutti a consultare il Bilancio sociale 2019, quale strumento di massima espressione della comunicazione sociale di Socioculturale, con l'obiettivo di coinvolgere maggiormente tutti gli stakeholder nella realtà della nostra Cooperativa.

Concludo volgendo un ringraziamento a tutti i membri del Consiglio d'Amministrazione, ai responsabili e ai coordinatori dei diversi settori, agli impiegati dei vari uffici territoriali ma soprattutto ai soci e ai lavoratori dei nostri servizi per l'impegno dimostrato nel 2019 e per i sacrifici che stanno facendo nel 2020, fiducioso che nel 2021 ci sarà una ripresa anche per la nostra Cooperativa.

Il Presidente
Dott. Paolo Dalla Bella

NOTA METODOLOGICA

Bilancio Sociale 2019

Siamo giunti alla XVII edizione del Bilancio Sociale, proseguendo con lo schema avviato negli scorsi anni che pone al centro la mission e i principi della Cooperativa. Anche in questa edizione sono stati considerati gli ambiti di azione dei portatori di interesse (stakeholder), soffermandoci prima sulla loro definizione e successivamente articolando ogni capitolo per descriverne le caratteristiche e le attività, evidenziandone alla fine i risultati ottenuti e quindi le ricadute positive o meno delle nostre attività su di loro.

Nell'elaborazione del Bilancio Sociale, il Gruppo di lavoro ha rispettato i principi di rendicontazione e lo schema strutturale basato sulle linee guida proposte dal GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale). Ricordiamo che il 9 agosto 2019 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 186 il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, recante le indicazioni per l'adozione delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore.

A partire dall'edizione XVIII, il Bilancio Sociale sarà quindi redatto conformemente alle nuove Linee Guida, e dovrà essere approvato dall'Assemblea dei soci in occasione dell'adunanza per l'approvazione del bilancio di esercizio. La redazione, curata nel suo insieme dall'Ufficio di Presidenza, è stata possibile grazie al contributo di tutti i settori della Cooperativa che, a vari livelli, hanno fornito i dati, gli interventi e i risultati qui esposti.

Anche per questa edizione del Bilancio sociale, abbiamo ricercato una tematica che rispecchiasse il nostro percorso e la nostra mission. Abbiamo pertanto scelto la "navigazione", per dimostrare agli stakeholder che tutti noi, soci, dipendenti e collaboratori, stiamo navigando in una direzione che ci auspichiamo porti a migliorare il nostro operato e ad espandere i nostri servizi.

La navigazione però può nascondere delle insidie: le tempeste e le secche sono un'eventualità dietro l'angolo, ma come Cooperativa ci riteniamo uniti e in grado di affrontare tutte le difficoltà con resilienza, pronti ad adattarci continuamente per trasformare le sfide in opportunità.

Infatti la pandemia da Covid-19, che purtroppo ha coinvolto anche la nostra realtà nel corso del 2020 (anno di pubblicazione del presente Bilancio), ci dimostra come sia importante l'unità e la collaborazione, per essere in grado di affrontare anche i mari più turbolenti.

Per questo motivo abbiamo deciso di valorizzare graficamente l'elemento della cima: la corda, infatti, essenziale nella navigazione, è uno strumento di unione e di raccordo. A differenza della catena però, i cui anelli possono spezzarsi, la corda è composta da tanti fili che uniti insieme contribuiscono tutti in egual misura a rafforzarne la portata. Su questi elementi, come metafore della cooperazione che ci contraddistingue, si basa la nostra narrazione di quest'anno.

Il Bilancio Sociale 2019 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nel mese di dicembre 2020 e, dopo essere stato presentato all'Assemblea Generale dei Soci il 18 dicembre 2020, sarà distribuito ai Soci e Socie della Cooperativa e messo a disposizione di tutti i nostri stakeholder all'interno della pagina dedicata nel sito della Cooperativa www.socioculturale.it

Si coglie l'occasione per ringraziare tutti coloro che, a diverso titolo, hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2019.



01

IDENTITÀ DELL'IMPRESA

La Cooperativa e i suoi valori	10
Aree di intervento	12
La presenza nel territorio	14
Dentro gli uffici	16
Il nostro percorso	18
Governance e organizzazione aziendale	21
Responsabilità Sociale e Amministrativa	25
Principi cooperativi	26
Mappa dei portatori di interesse	27


IDENTITÀ DELL'IMPRESA


La Cooperativa e i suoi valori

CHI SIAMO

 Socioculturale è una **cooperativa sociale di tipo "A"**

 Nata a **Venezia** nel **1986**

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

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

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

MISSION

Garantire continuità di occupazione

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

Coinvolgere i soci

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



Diventare partner

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

Perseguire l'interesse della comunità

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

OGGETTO SOCIALE

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

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

Nello specifico, la Cooperativa svolge:



La progettazione, l'organizzazione e la gestione di strutture residenziali e semi residenziali; l'organizzazione, la promozione, la gestione e lo svolgimento, di servizi, sia a carattere domiciliare che residenziale, di tipo socio-assistenziale, sanitario, infermieristico, terapeutico, riabilitativo, educativo, ricreativo e formativo rivolti a minori, disabili fisici, psichici e sensoriali (anche attraverso l'impiego di operatori L.I.S.- Lingua Italiana dei Segni- e Braille), anziani ed altri soggetti in situazione di disagio sociale.



La progettazione, la gestione, la responsabilità terapeutica e/o educativa, l'animazione, di case di riposo; comunità alloggio; centri sociali; case di vacanza; colonie; alberghi; campeggi; ostelli, asili; centri di agriturismo; centri ricreativi e ricettivi; per minori; portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale; anziani; ex carcerati, tossicodipendenti ed altri soggetti in situazione di disagio sociale.



La gestione, l'organizzazione, la conservazione di musei, mostre, rassegne culturali, biblioteche e archivi per la promozione e la divulgazione del patrimonio culturale e lo svolgimento di attività ad essa strumentali e/o complementari in conformità a quanto dispone l'Art. 2 del D. Lgs. 112/2017.



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

Aree di intervento

SETTORE SOCIO EDUCATIVO E SOCIO ASSISTENZIALE

INFANZIA

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

DISABILITÀ

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

DISABILI SENSORIALI

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

MINORI

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

ANZIANI

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

SERVIZI SANITARI

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

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

MUSEI...

Erogiamo servizi di sorveglianza e di accoglienza al pubblico presso i principali musei pubblici nazionali e mostre temporanee; i nostri servizi sono finalizzati al miglioramento e all'ottimizzazione della qualità complessiva della fruizione.

BIBLIOTECHE E ARCHIVI

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

VISITE GUIDATE...

Promozione di percorsi guidati alla riscoperta di luoghi artistici e culturali. Organizziamo visite guidate alle principali mostre temporanee e musei italiani.

...ED ESPOSIZIONI

All'interno degli spazi espositivi offriamo servizi di divulgazione rivolti a sostenere il progetto culturale del museo mediante la produzione di materiale informativo, la gestione di visite guidate, assistenza didattica, raccolta e proiezione di audiovisivi.

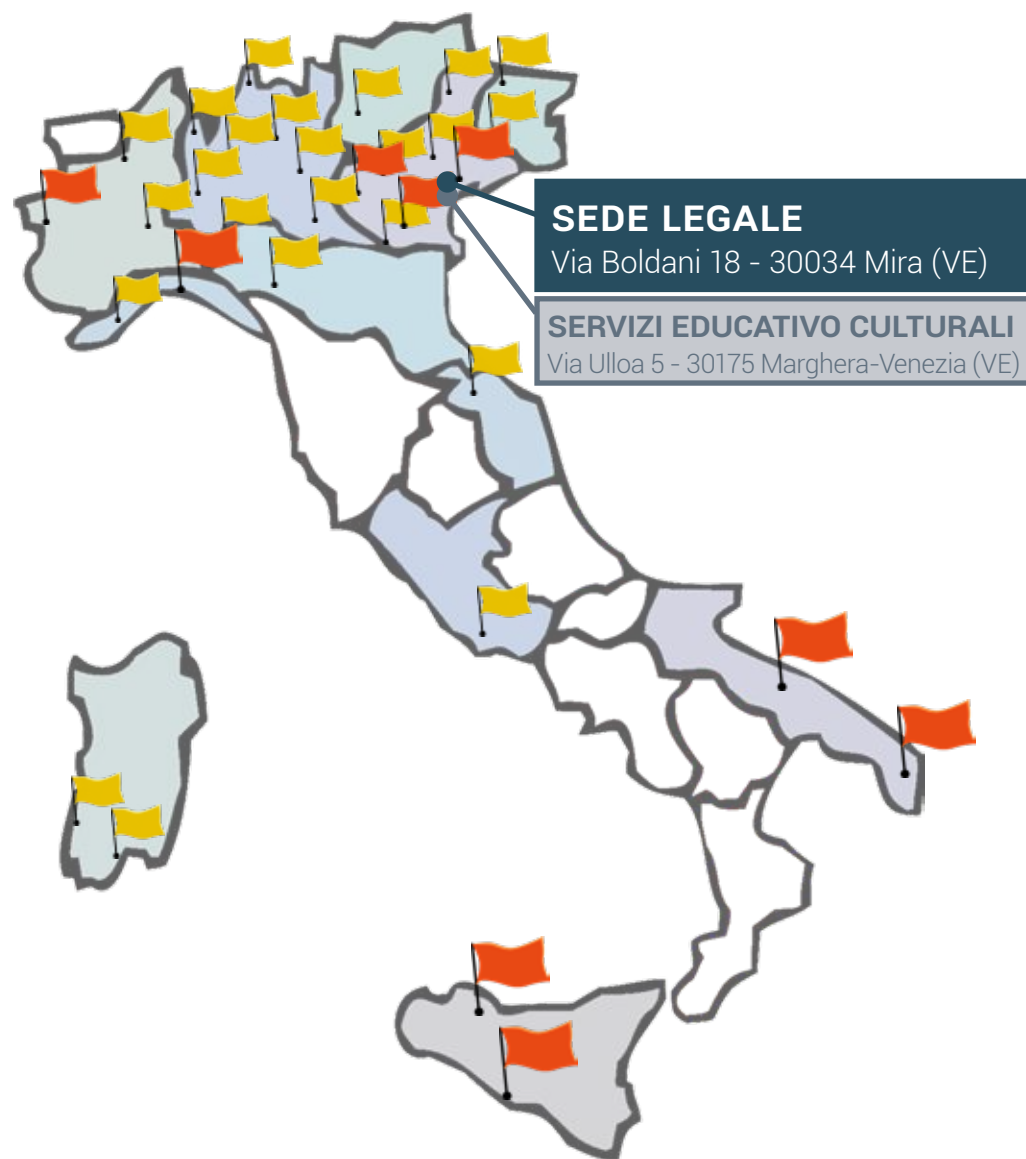
CINEMA E MULTISALA

Gestione globale di una sala cinematografica o di un multiplex che comprende la gestione di: cabine di proiezione anche digitali con proiezionisti qualificati, biglietterie automatizzate, servizi di prevendita, guardaroba, accoglienza, servizi antincendio, controllo accessi e aree di parcheggio.

...E ITINERARI TURISTICI

Siamo impegnati nella progettazione, organizzazione di percorsi didattici legati ai musei e al territorio, in stretto contatto con la realtà scolastica e le sue esigenze.

La presenza nel territorio



PROVINCE IN CUI OPERIAMO

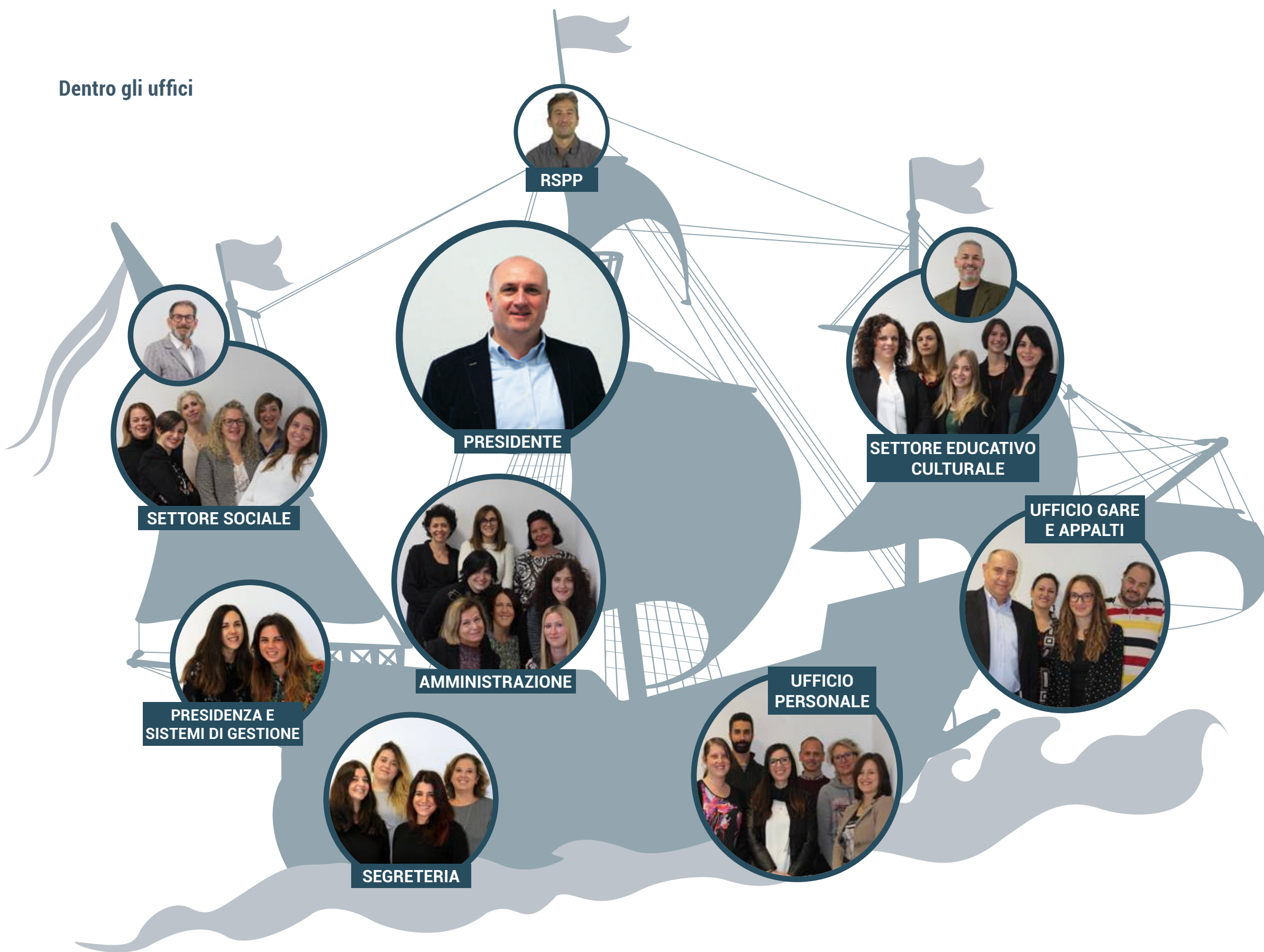
Agrigento, Alessandria, Belluno, Bergamo, Biella, Brescia, Brindisi, Cagliari, Carbonia Iglesias, Como, Frosinone, Genova, Gorizia, Lecce, Mantova, Milano, Monza Brianza, Padova, Palermo, Parma, Piacenza, Pesaro Urbino, Pordenone, Rovigo, Savona, Sondrio, Torino, Trento, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza.

SEDI TERRITORIALI

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



Dentro gli uffici



Il nostro percorso

1986

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

1990

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

1991

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

1993

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

1996 - 1997

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

1998

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

2000-2001

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

2002

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

2003

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

2004

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

2005

- ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000:2004
- gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede operativa

2006

- ventennale della Cooperativa
- aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia

2007

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

2008

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

2009-2010

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

2011

- venticinquesimo della Cooperativa e realizzazione di un volume dedicato alla nostra storia
- integrazione Sistema di gestione Qualità e Responsabilità Sociale

2012

- posa della prima pietra delle Residenze Sociosanitarie di Mira (VE)
- avvio della piattaforma formativa "vederesentire.it"

2013

- avvio gestione Centro REDULCO di Genova e relativo accreditamento da parte dell'ARS Liguria
- ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (norma ISO 14001)
- aggiornamento Modello di Organizzazione Gestione e Controllo secondo D.Lgs. 231/01 e nomina nuovo Organismo di Vigilanza
- avvio del piano di assistenza sanitaria integrativa:mutua di soccorso Medi

2014

- assegnazione servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e attivazione servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale per il Comune di Genova
- gestione del servizio di integrazione socio didattica a favore degli allievi con disabilità sensoriale per la Provincia di Verona
- acquisto e l'implementazione di nuovi software gestionali per la rilevazione presenze e per l'elaborazione delle buste paga
- richiesta da parte del Comitato Etico di modifica del Regolamento del Fondo di Solidarietà
- modificato lo scopo della certificazione qualità per introdurre la sede di Genova e i servizi riabilitativi ivi svolti

2015

- eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e il nuovo Collegio Sindacale
- acquisto e implementazione di una piattaforma formativa opportunamente strutturata ad accogliere corsi di ogni materia (sicurezza, aggiornamento professionale e formazione/informazione sulla Cooperativa)
- inserimento di nuove risorse umane e tecnologiche per gestire e monitorare in tempo reale le schede personali dei dipendenti
- avvio del nuovo servizio di adattamento di testi scolastici per non vedenti e ipovedenti
- gestione del centro di produzione testi dell' "Istituto per Ciechi Antonacci" di Lecce e nascita del Centro Apprendimenti e Linguaggio (VR)
- affidamento dei servizi educativi in favore di minori e disabili per il Comune di Caravaggio (BG)



- allargate le nostre attività in ambito bibliotecario anche alla Regione Sardegna con l'aggiudicazione di due gare indette dalla Provincia di Cagliari e dal Comune di Selargius (CA)

2016

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

2017

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

2018

- Aggiudicazione della gara indetta dall'IPAB "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE) e conseguente nascita della nuova Società misto pubblico-privata Isvo Srl (Impresa Sociosanitaria Veneto Orientale)
- Apertura al pubblico (in convenzione) della Residenza Disabili "Suor Armanda" di Mira (VE)
- Rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio delle Strutture "Centro Diurno" e "Comunità Alloggio" Ex Velox site a Favaro V.to (VE)
- Nomina del DPO (Data Protection Officer) – GDPR 2016/679
- Aggiudicazione dei servizi museali del MU.SE a Trento (TN)
- Aggiudicazione di tutti e 7 i lotti della Regione Veneto per la gestione dei servizi alla disabilità sensoriale
- Passaggio al Sistema di Gestione conforme alla norma ISO 45001 (nuova norma per la sicurezza e salute sul lavoro a sostituzione della OHSAS 18001)



Governance e Organizzazione aziendale

ASSEMBLEA DEI SOCI



È formata da tutti i Soci e Socie della Cooperativa ed ha per legge carattere ordinario o straordinario.

L'**Assemblea Ordinaria** viene convocata principalmente per discutere e approvare il bilancio d'esercizio e deliberare sulla distribuzione degli eventuali residui attivi di bilancio, nominare gli Amministratori e i membri dell'Organo di Controllo definendone responsabilità e compensi, approvare i regolamenti interni della Cooperativa. L'Assemblea generale Ordinaria dei soci si è riunita **due volte nel corso del 2019**.

L'**Assemblea Straordinaria** delibera, invece, sulle modifiche dello statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori. **Nel 2019 non si è mai riunita** l'Assemblea Straordinaria dei Soci.

ASSEMBLEA ORDINARIA	SOCI PRESENTI (in proprio o per delega)	PRINCIPALI PUNTI ALL'ORDINE DEL GIORNO
4 luglio 2019	92 partecipanti	1) Comunicazioni del Presidente; 2) Conferimento incarico Certificazione Bilancio art. 15 Legge 59/92 triennio 2018-2019-2020, ratifica delibere del Consiglio d'Amministrazione; 3) Approvazione del Bilancio di Esercizio al 31.12.2018: <ul style="list-style-type: none"> • approvazione del Bilancio di Esercizio al 31.12.2018 e della Relazione sulla Gestione del Consiglio di Amministrazione; • presentazione della Relazione del Collegio Sindacale; • Presentazione del Bilancio Consolidato al 31.12.2018 e delle relative Relazioni; 4) Approvazione del Piano per le Erogazioni liberali anno 2019.
17 dicembre 2019	103 partecipanti	1) Comunicazioni del Presidente; 2) Presentazione ed approvazione piano di impresa triennale; 3) Presentazione ed approvazione bilancio sociale anno 2018; 4) Situazione delle erogazioni liberali; 5) Lettura verbale di revisione della Cooperativa.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

È incaricato dell'amministrazione e gestione della Cooperativa.

In particolare compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, dello scopo mutualistico e del requisito della prevalenza mutualistica; convoca l'Assemblea ordinaria e straordinaria dei Soci; redige i bilanci consuntivi e preventivi e stipula tutti gli atti e i contratti di ogni genere inerenti all'attività; conferisce procure, decide sull'assunzione o il licenziamento del personale della Società, fissandone le mansioni e la retribuzione; delibera circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei Soci e le eventuali penali; delibera la costituzione, l'adesione o l'uscita da altri Organismi, Enti o Società.

A rappresentare legalmente la Società è il Presidente del Consiglio di Amministrazione che si occupa in particolar modo di tutte le funzioni di rappresentanza, del coordinamento degli organismi statutari, della supervisione di tutte le attività aziendali, della programmazione di periodo.

Il Consiglio di Amministrazione è stato rieletto dall'Assemblea dei Soci in occasione dell'Assemblea del giorno 30 maggio 2018 e sarà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2020.

Di seguito la costituzione dell'attuale Consiglio di Amministrazione:



Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte nel corso del 2019 mediante regolare procedura ordinaria e **1 volta mediante procedura d'urgenza**, il che significa che la convocazione dell'adunanza è pervenuta 3 giorni prima della riunione stessa.

ORGANO DI CONTROLLO

È nominato dall'Assemblea dei Soci, che ne ha definito anche la tipologia (Collegio Sindacale). Il Collegio sindacale si è riunito 5 volte durante il 2019.

La composizione rimane invariata dall'Assemblea dei Soci del 30 maggio 2018:

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

ORGANISMO DI VIGILANZA

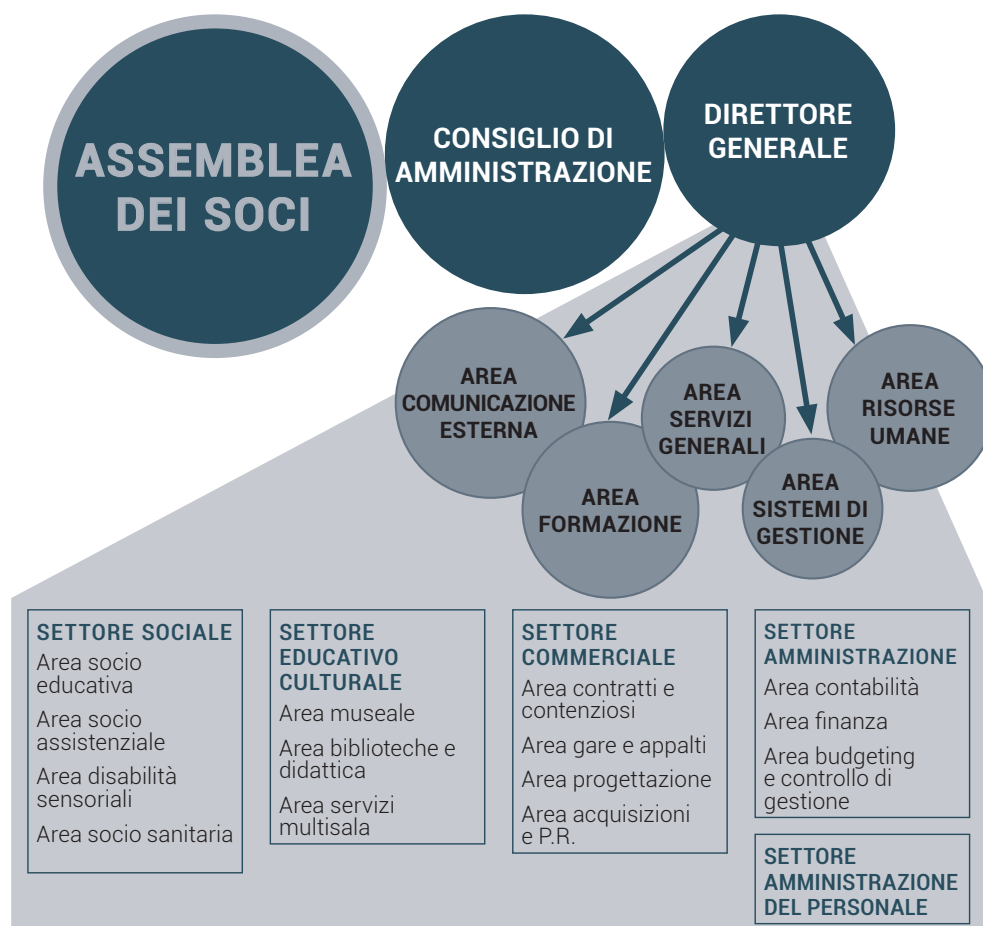
È l'organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Socioculturale (secondo gli ex Art. 6 e 7 del D.Lgs 231/01 e dell'Art. 30 del D.Lgs 81/08).

L'Organismo di Vigilanza è stato nominato a gennaio 2019 riconfermando gli stessi membri dell'anno precedente ovvero:

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

Nel 2019 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 4 volte.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE ANNO 2019



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

- Consulente in Materie Amministrative e Legali;
- Staff medico del lavoro (gestione sorveglianza sanitaria affidata a diversi medici del lavoro di cui un medico coordinatore);
- Consulente biologa esperta in sistemi di autocontrollo ed HACCP;
- Consulente psicologa incaricata di svolgere un'attività di supervisione del personale;
- Consulenti sistemi di gestione aziendali e privacy;
- Consulenti tiftotecnici (tifologi, logopedisti, optometrista, audiometrista);
- Consulenti alla formazione e aggiornamento del personale (diverse figure professionali con incarico annuale o periodico secondo i bisogni formativi).

Responsabilità Sociale e Amministrativa

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Socioculturale adotta ininterrottamente dal 2005 un sistema di Responsabilità Sociale certificato secondo lo standard normativo **SA8000:2014**. Prosegue anche per il 2019 l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

L'obiettivo rimane quello di dimostrare che tutti i servizi siano realizzati:

- nel pieno rispetto dei lavoratori e delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro;
- senza l'impiego di lavoro minorile o lavoro obbligato;
- attraverso libertà di associazione;
- nell'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e violente;
- attraverso la definizione di un orario di lavoro e una retribuzione equa.

Il Comitato Etico (o SPT Social Performance Team), organismo nato nel 2017 con l'adeguamento alla normativa SA8000:2014, si occupa di **gestire le segnalazioni dei membri della Cooperativa in caso venissero violati i principi sopra elencati**.

È composto da membri rappresentativi del personale che opera in azienda con il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento del sistema, supportare chi volesse denunciare situazioni di non rispetto dei requisiti di responsabilità sociale espressi nella norma SA8000, di incoerenza e violazione di quanto espresso nella politica della responsabilità sociale o nel codice etico.

I membri in carica sono i seguenti:

AREA DI RIFERIMENTO	ELETTI	MANSIONE
Macro Area Piemonte	Daniela Boano	Operatrice museale Musei Città di Torino
Macro Area Veneto Settore Socio Educativo	Michela Scagnetto	Educatrice
Macro Area Veneto Sett. Educativo Culturale Museale	Caterina di Gregorio	Operatrice museale Musei Civici Veneziani
Macro Area Lombardia	Luigi Vassallo	Operatore museale Musei di Brescia
Macro Area Sicilia	Antonio Cuttitta	Sede di Palermo
Macro Area Liguria	Virginia Taccone	Logopedista presso Centro Redulco di Genova
Sede Mira	Gianni Fabris	RSPP
Sede Mira	Pier Luca Bertè	Responsabile del Settore Educativo-Culturale
Sede Mira	Stefano Parolini	Responsabile del Settore Sociale

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

RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Dal 2009 la Cooperativa è dotata di un modello di organizzazione, gestione e controllo secondo il D.Lgs. 231/2001. Con le successive modifiche normative, il D.Lgs 231/01 ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente l'illecito. L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti e, di conseguenza, gli interessi economici dei soci.

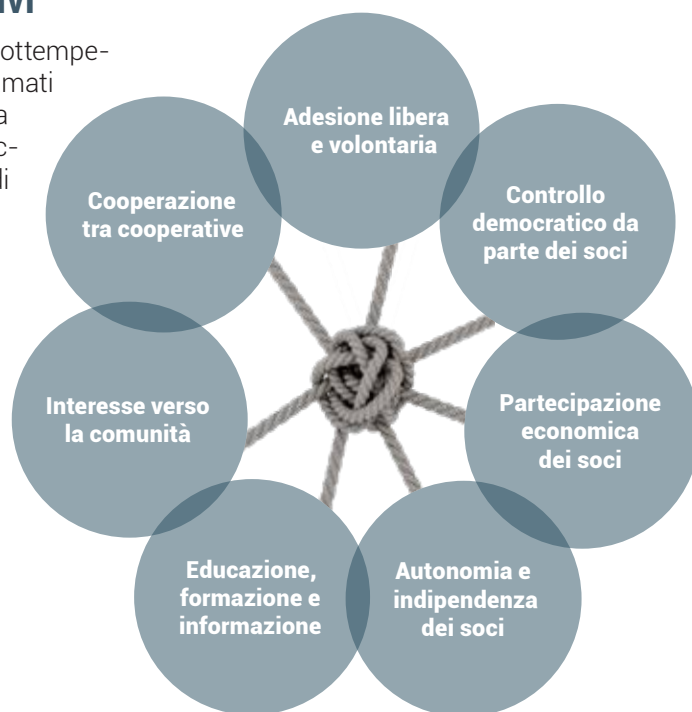
Il modello di organizzazione gestione e controllo (MOG), previsto nell'art. 6 del D.Lgs 231/2001, include l'adozione di Codici di comportamento o Codice Etico e, grazie anche al costante lavoro dell'Organismo di Vigilanza, viene monitorato e adeguato per restare coerente alle modifiche organizzative aziendali e agli aggiornamenti normativi. Il Codice Etico è stato predisposto con l'obiettivo di definire con chiarezza l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide.

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

L'OdV, ricevuta la segnalazione, valuterà le eventuali conseguenti iniziative a sua discrezione e responsabilità, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione e motivando per iscritto eventuali rifiuti di procedere ad un'indagine interna.

Principi cooperativi

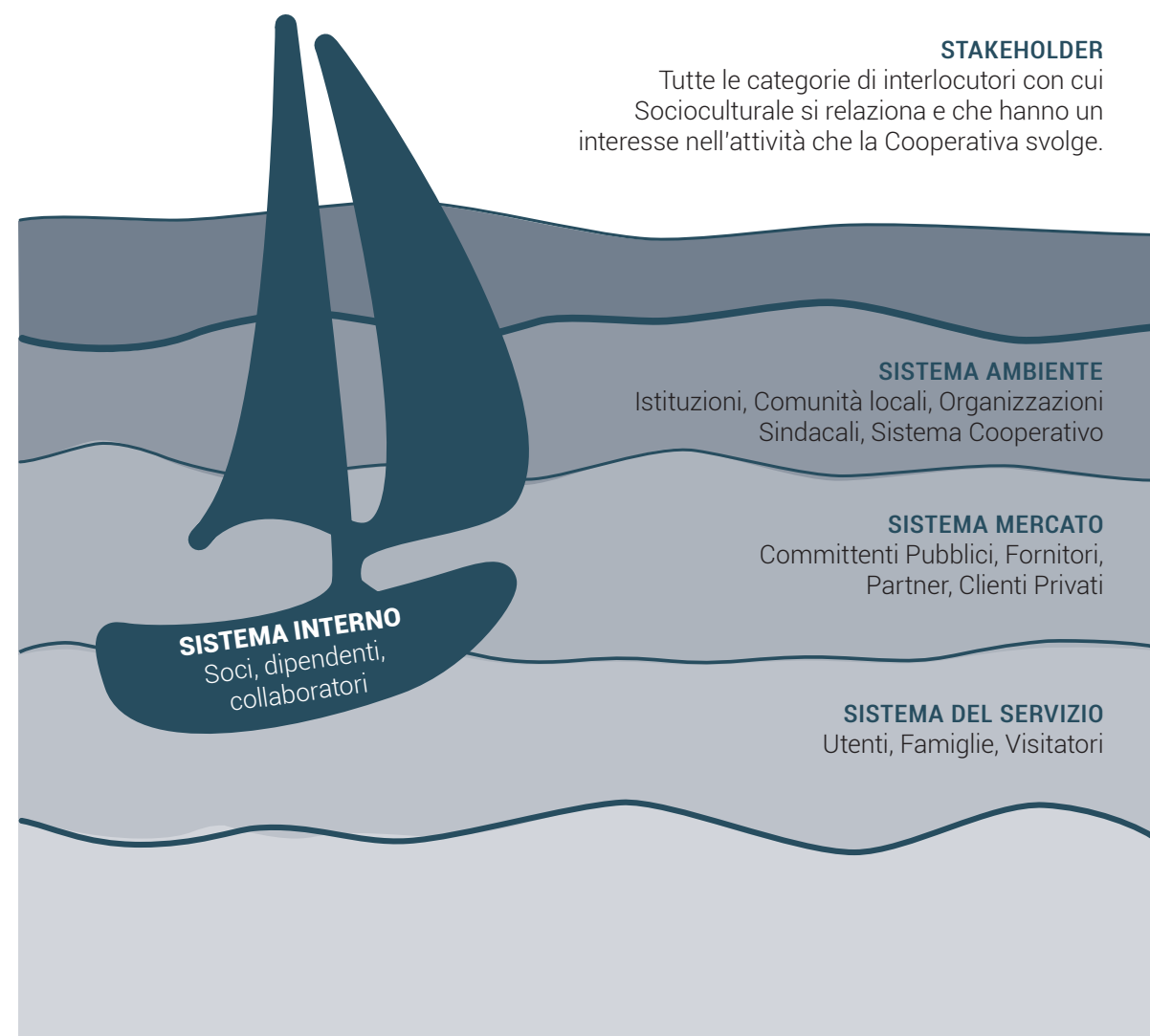
Socioculturale agisce in ottemperanza ai 7 principi proclamati dall'Alleanza Cooperativa Internazionale (ACI) in occasione del Congresso di Manchester (1995).



Mapa dei portatori di interesse

Socioculturale si relaziona con diversi interlocutori, i quali hanno un interesse specifico nell'attività che la Cooperativa svolge. Questi soggetti, gli "Stakeholder", si possono suddividere in 4 macro aree così definite:

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





02

SISTEMA INTERNO

I nostri soci	30
I nostri dipendenti	34
I risultati	38

SISTEMA INTERNO

I nostri soci

Socioculturale è una cooperativa sociale a mutualità prevalente, ciò significa che l'incidenza del lavoro svolto dai soci deve prevalere su quello svolto dai non soci.

La Cooperativa realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando dei rapporti di lavoro dipendente: possiamo ritenere che la condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto **l'attività svolta con i soci rappresenta il 63,12% dell'attività complessiva.**

➤ *Come stabilisce lo Statuto, i soci lavoratori perseguono lo scopo di ottenere, mediante la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali, professionali.*

Socioculturale prevede anche la figura del socio volontario.

➤ *Sono volontari i soci che prestano la loro attività nella Cooperativa gratuitamente, per fini di solidarietà (art. 7 Statuto).*

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

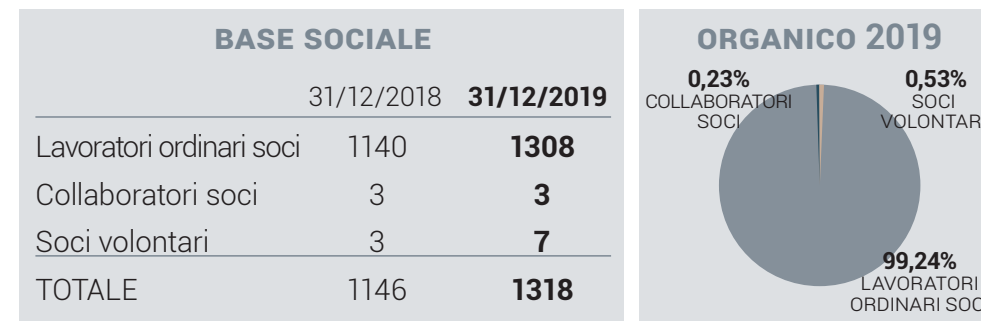
Essere soci comporta anche la possibilità di usufruire di alcuni benefici, secondo quanto stabilito dallo scopo mutualistico e ribadito nel Regolamento interno di Socioculturale.

IL SOCIO

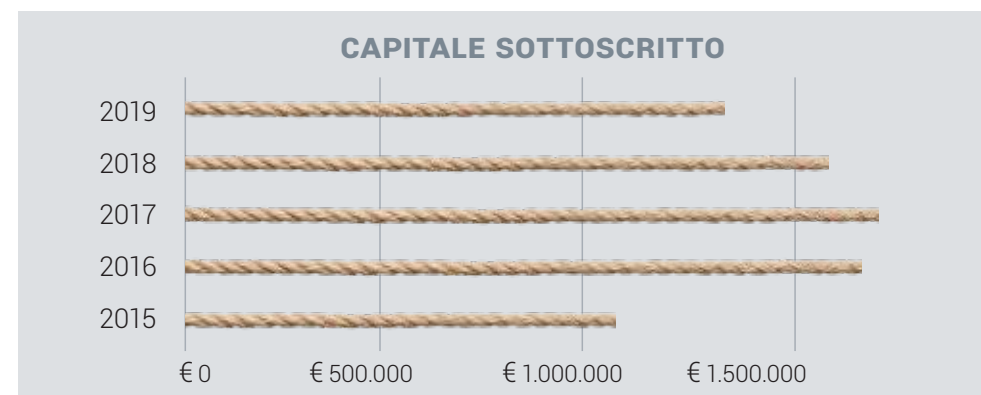
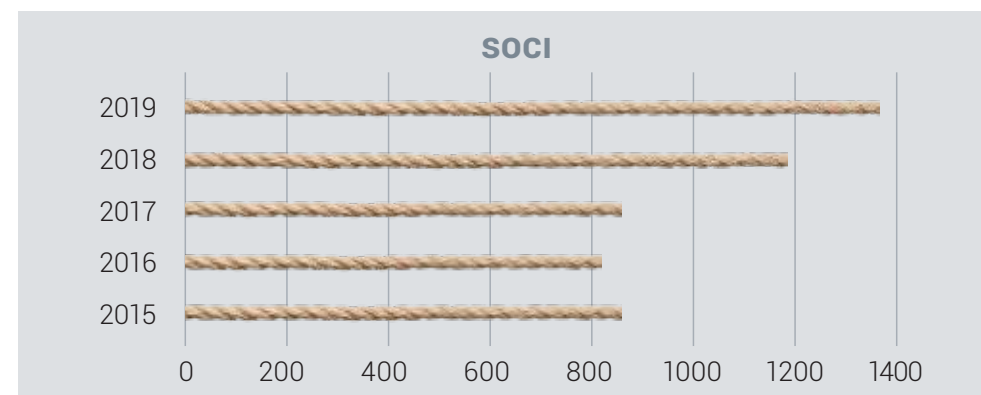
- DEVE RISPETTARE LO STATUTO E I REGOLAMENTI
- CONTRIBUISCE AL CONSEGUIMENTO DEGLI SCOPI DELLA COOPERATIVA
- PUÒ USUFRUIRE DI ALCUNI BENEFICI
- PUÒ PARTECIPARE E VOTARE IN ASSEMBLEA

BASE SOCIALE E ORGANICO 2019: ALCUNI NUMERI

Nel 2019 si nota un notevole aumento nel numero degli addetti che passa da 1846 a 2141, di conseguenza cresce anche il numero di soci lavoratori, da 1146 a 1318.



CAPITALE SOTTOSCRITTO					
	2015	2016	2017	2018	2019
soci	832	801	832	1146	1318
capitale sottoscritto	€ 1.049.881	€ 1.642.442	€ 1.684.927	€ 1.554.350	€ 1.309.175



Oltre alla possibilità di partecipare attivamente alla vita della Cooperativa, attraverso il diritto di partecipare e votare in Assemblea, che rappresenta l'organo di rappresentanza puro di Socioculturale, elenchiamo di seguito alcuni benefit.

ANTICIPAZIONE TFR

I Soci a contratto di lavoro subordinato, possono richiedere un'anticipazione non superiore al 70% del TFR maturato alla data della richiesta – tenendo conto anche di quanto versato al fondo INPS di gestione del TFR – purché la richiesta sia giustificata da uno dei seguenti requisiti:

Condizione imprescindibile per poter ottenere l'anticipo TFR: è necessario che il Socio abbia prestato presso la Cooperativa almeno 8 anni di servizio.

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

FONDO DI SOLIDARIETÀ

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

Il Fondo si ispira ai principi di cultura etica aziendale come l'uguaglianza tra i lavoratori, la mutualità dei soci, la solidarietà umana, la responsabilità sociale e territoriale. Il Fondo è alimentato da importi liberi da parte dei lavoratori di Socioculturale che possono scegliere, all'atto dell'assunzione o nel corso del rapporto di lavoro, se aderirvi o meno.

Attraverso il principio di mutuo soccorso dei soci, il Fondo risponde alla richiesta di aiuto del lavoratore in situazione di grave difficoltà economica. Il Fondo diviene fondamentale anche per contribuire economicamente ad eventi e campagne di solidarietà umanitaria per cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale, nazionale ed internazionale come, ad esempio, in caso di terremoti, disastri naturali ed ambientali, vittime di guerra e di terrorismo, vittime di violazione dei diritti umani.

La selezione e l'individuazione dei beneficiari viene effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Etico sulla base di eventuali richieste e segnalazioni ricevute.

PRESTITO AI SOCI

Socioculturale mette a disposizione dei soci la **possibilità di richiedere prestiti ad un tasso agevolato** definito dal Consiglio di Amministrazione - comunque mai inferiore al tasso ufficiale di riferimento al momento dell'erogazione - per un importo complessivamente pari a:

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



Con riferimento alla motivazione, l'ordine di priorità seguito dal Consiglio di Amministrazione nell'accoglimento delle richieste sarà il seguente:

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

La richiesta di prestito viene fatta attraverso la compilazione e l'invio all'ufficio personale della Cooperativa del "modulo prestito ai soci" scaricabile dall'area riservata all'interno del portale aziendale.

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

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



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

Medi ha sviluppato per i soci delle Cooperative associate un piano sanitario ad hoc modulato sulla base del CCNL applicato. Il piano d'assistenza offerto e al quale aderisce la nostra Cooperativa, Medi BASE Cooperazione/Cinema/Multiservizi, garantisce ai soci la possibilità di richiedere prestazioni sanitarie agevolate e rimborsi. Per accedere ai vantaggi del piano Medi BASE Cooperazione/Cinema/Multiservizi, è sufficiente entrare nella propria area riservata all'interno del sito **www.medimutua.org** ed inserire le proprie credenziali (per ragioni di privacy, si veda la brochure di presentazione dei servizi di Medi sms che ogni dipendente riceve all'atto dell'assunzione). All'interno della propria area riservata sono contenute informazioni relative ai rimborsi e al piano sanitario applicato. I rimborsi possono essere richiesti anche via email all'indirizzo **rimborsi@medimutua.org**.

Ricordiamo a tutti i soci che il servizio di rimborso è valido in tutto il territorio nazionale e solamente per i soci con contratto a tempo indeterminato.

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



I nostri dipendenti

La Cooperativa Socioculturale applica tutte le norme di legge e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro tra datore di lavoro e dipendente, impegnandosi – come da nostra mission - a **"garantire ai Soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili mirando allo sviluppo della Cooperativa e rispondendo adeguatamente ai bisogni sociali e alle aspirazioni culturali delle persone e delle comunità in cui operiamo"**.

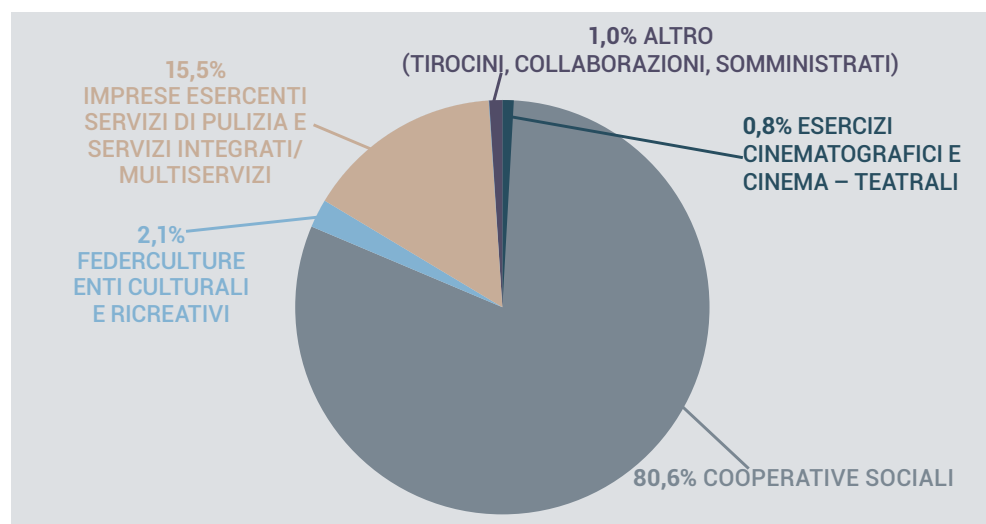
Inoltre, ai fini del raggiungimento dei propri scopi statutari, la Cooperativa instaura un ulteriore rapporto lavorativo con il Socio, i cui diritti e doveri nei confronti della Cooperativa sono stabiliti dallo Statuto e dal Regolamento interno.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

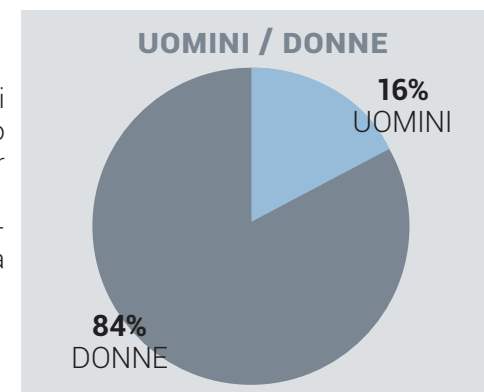
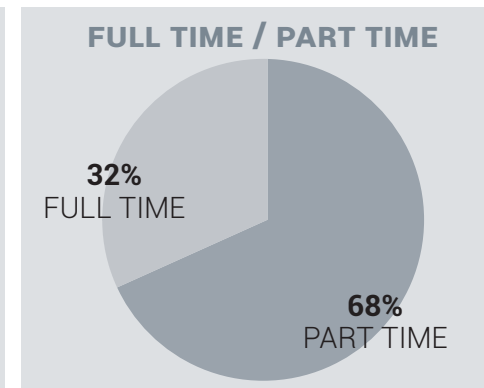
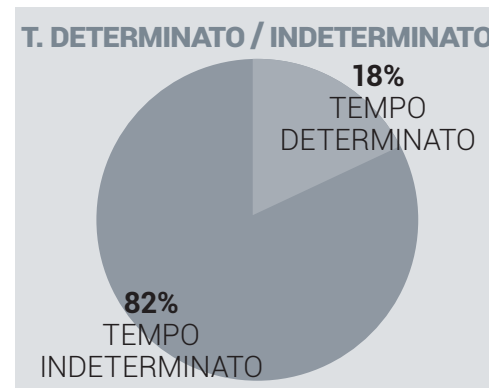
I CCNL applicati dalla Cooperativa sono contratti di settore ovvero CCNL Cooperative Sociali (oltre 80%) e CCNL imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi (circa il 15%). Per il personale operante presso i cinema e multisala si applica invece il CCNL esercizi cinematografici e cinema – teatrali mentre per alcune tipologie di operatori bibliotecari è stata richiesta l'applicazione del CCNL Federculture - Enti culturali e ricreativi.

Nell'anno 2019 vediamo una situazione simile a quanto rilevato gli anni precedenti per tutte le tipologie contrattuali e si evidenzia la prevalenza dei CCNL Cooperative Sociali.

TIPOLOGIE DI CONTRATTO (CCNL)		
TIPOLOGIE CCNL	2018	2019
Esercizi cinematografici e cinema – teatrali	1,0%	0,8%
Cooperative sociali	76,9%	80,6%
Federculture - Enti culturali e ricreativi	3,1%	2,1%
Imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi	18,0%	15,5%
Altro (tirocini, collaborazioni, somministrati)	0,9%	1,0%

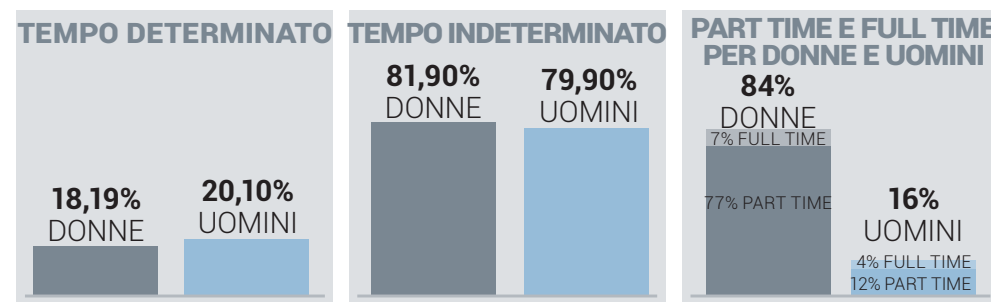


Dai grafici di seguito si nota come la maggioranza del personale abbia un contratto a tempo indeterminato (82%) e prevalentemente part time (68%).



Supera l'80% la presenza di personale di sesso femminile in Socioculturale contro un 16% di uomini entrambi per la maggior parte a tempo indeterminato.

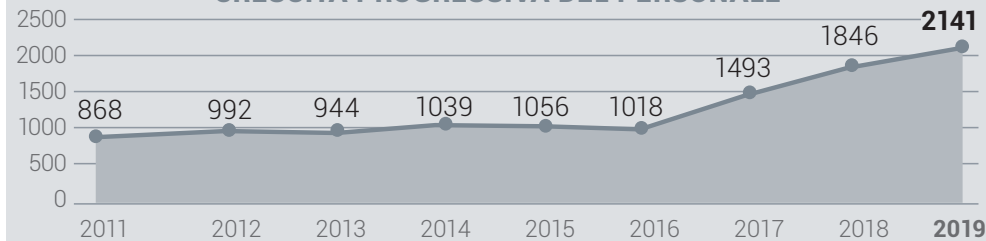
La maggior parte delle donne ha un contratto part time per meglio conciliare la vita lavorativa con quella familiare.



VARIAZIONE NEL TEMPO DEL PERSONALE

Anno	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Addetti	868	992	944	1039	1056	1018	1493	1846	2141

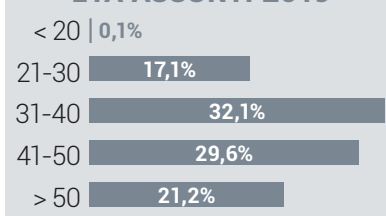
CRESCITA PROGRESSIVA DEL PERSONALE



ETÀ

ANNI	< 20	21-30	31-40	41-50	> 50
2018	0,5%	18,7%	27,9%	48,4%	4,5%
2019	0,1%	17,1%	32,1%	29,6%	21,2%

ETÀ ASSUNTI 2019



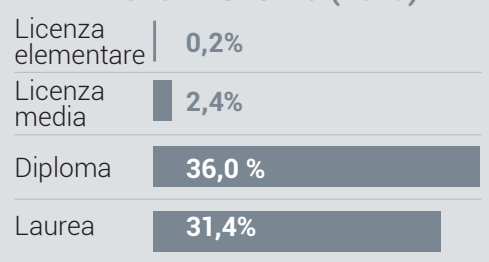
Il personale di Socioculturale è composto prevalentemente da donne, che rappresentano più dell'80% della nostra forza lavoro, più della metà ha un'età inferiore a 50 anni; si conferma inferiore all'1% invece la presenza dei giovanissimi (meno di 20 anni).

La scolarizzazione risulta elevata: la quasi la totalità del personale è infatti diplomato o laureato.

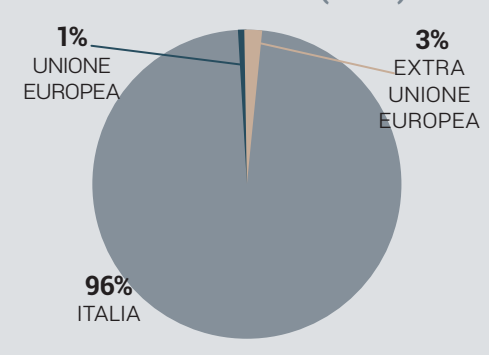
Molti operatori nell'anno 2019 hanno avuto la possibilità di formarsi come educatori socio pedagogici sia attraverso il raggiungimento dei 24cfu sia della laurea tramite l'Università Pegaso e di partecipare a corsi formativi specializzati per la loro mansione.

Il personale al 96% risulta nato in Italia.

TITOLO DI STUDIO (2019)

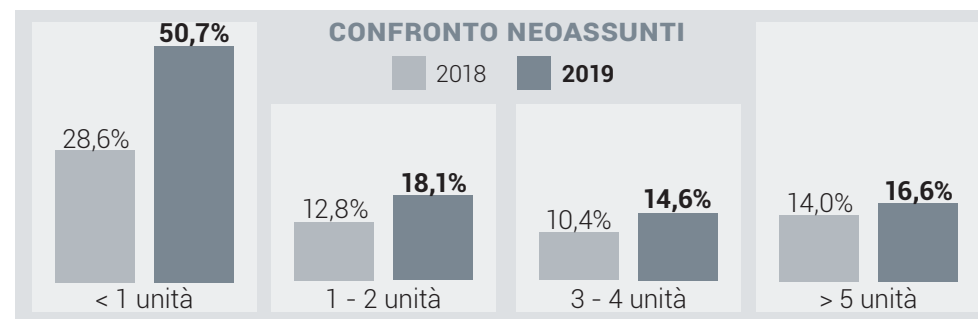


PROVENIENZA (2019)

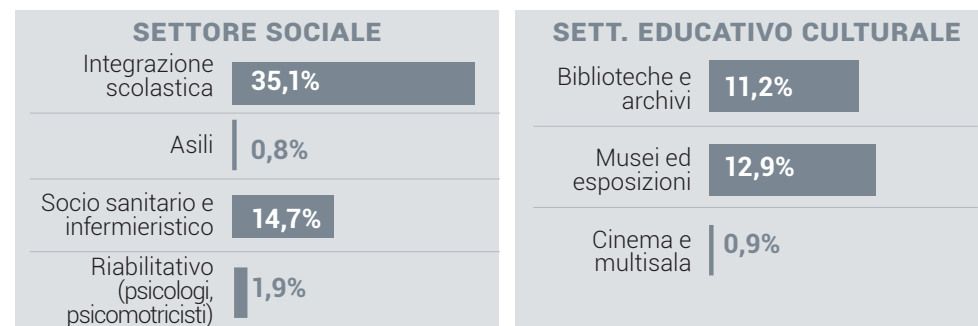


ANZIANITÀ DI SERVIZIO

In linea con il recente aumento nell'organico e con l'acquisizione di nuovi servizi della Cooperativa si riscontra anche un aumento del personale "neoassunto".

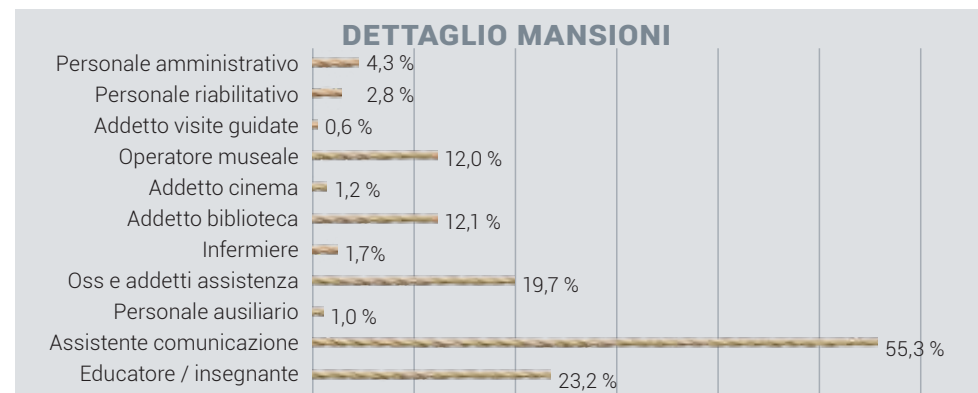


Nei due ambiti della Cooperativa, Sociale ed Educativo culturale, la distribuzione all'interno dei due settori è così rappresentata:




Osservando la distribuzione del personale nei vari settori è evidente che prevale l'attività di integrazione scolastica in particolare con la mansione di assistenti alla comunicazione/lettori ed educatori/insegnanti. Per il Settore Educativo Culturale invece, prevalgono per il 2019 le attività museali e espositive.

Le mansioni prevalenti sono quella di assistente alla comunicazione per il Settore Sociale e di addetto museale per il Settore Educativo Culturale, coerente con quanto evidenziato nel grafico sovrastante



I risultati

PARTECIPAZIONE SOCIALE

 Il Socio ha diritto di partecipare attivamente alle scelte fondamentali della Cooperativa, attraverso la sua presenza (in proprio o tramite delega) alle Assemblee dei soci – Ordinarie e Straordinarie, le elezioni dei principali organi gestionali, la nomina delle cariche sociali e l'approvazione dei documenti che normano la vita della Cooperativa, in particolare lo Statuto e i Regolamenti.

Tra le funzioni dell'Assemblea dei Soci vi è l'approvazione del Bilancio d'esercizio, in tale occasione i soci deliberano sulla destinazione dell'utile di esercizio proposta dal Consiglio di Amministrazione. È bene ricordare che essendo Socioculturale una cooperativa sociale a mutualità prevalente, nella delibera di destinazione dell'utile i Soci devono considerare la previsione statutaria di destinazione degli stessi a riserve indivisibili (30% a riserva legale + riserva straordinaria) per la necessità di salvaguardare l'equilibrio economico/finanziario della Cooperativa.

L'Assemblea di approvazione dell'Esercizio concluso il 31/12/2019 si è svolta giovedì 16 luglio 2020 – avvalendosi del ricorso al maggior termine di 180 giorni dalla chiusura dell'esercizio così come previsto dall'art. 2364 del codice civile. L'anno 2020 è un anno particolare caratterizzato dalla pandemia da Covid-19. Per questo motivo, al fine di ridurre al massimo i rischi connessi all'emergenza sanitaria, Socioculturale ha deciso di avvalersi della facoltà stabilita dal Decreto "Cura Italia" (art. 106, comma 2, D.L. 17 marzo 2020 n. 18) che consente lo svolgimento dell'assemblea mediante mezzi di telecomunicazione che garantiscano l'identificazione dei partecipanti, la loro partecipazione e l'esercizio del diritto di voto.

L'Assemblea dei soci di approvazione del bilancio di esercizio al 31/12/2019 si è pertanto svolta in modalità videoconferenza, approvando la seguente distribuzione dell'utile di esercizio:

- € 193.856 alla riserva legale indivisibile (30%)
- € 4.323 a remunerazione dei soci finanziatori
- € 3.170 a rivalutazione dei soci finanziatori
- € 425.452 alla riserva straordinaria indivisibile
- € 19.386 a Fondi Mutualistici (3%)

Nell'anno 2019 l'Assemblea Ordinaria dei Soci si è riunita 2 volte, il 4 luglio per l'approvazione del bilancio di esercizio, contando 92 Soci presenti; e il 17 dicembre - consueta assemblea di fine anno con approvazione piano d'impresa e bilancio sociale - registrando 103 soci.

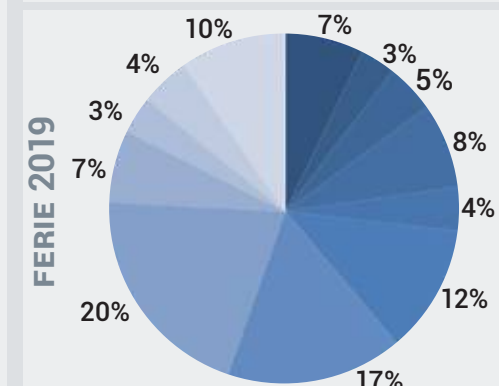
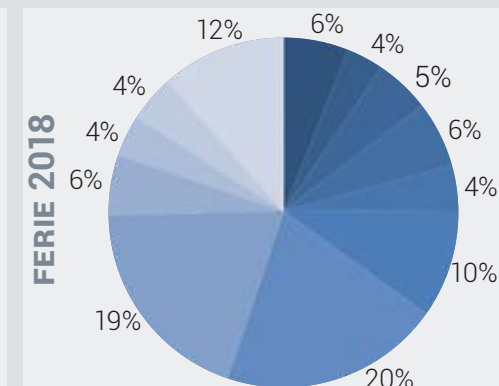
Nonostante la base sociale della Cooperativa sia ampia, la partecipazione dei Soci alle assemblee risulta ancora molto debole, probabilmente a causa della frammentazione della stessa base sociale in più Regioni. Il Consiglio di Amministrazione sta valutando l'opportunità di convocare le prossime Assemblee in modalità videoconferenza o mista, per dare la possibilità anche ai soci delle sedi territoriali di partecipare attivamente alla vita e alle scelte della Cooperativa.

ASSEMBLEE ORDinarie 2019	
4 LUGLIO 2019	92 soci partecipanti
17 DICEMBRE 2019	103 soci partecipanti

TRATTAMENTO ORARIO: MATERNITÀ-FERIE-PERMESSI

CONGEDI E MATERNITÀ			CONFRONTO MATERNITÀ		
ORE	2018	2019	2018	2019	
Congedo parentale	18823,98	35462,8	8.584	16.271	
Permesso prenatale	24,83	31,92	3.435	6.515	
Maternità facoltativa	8.584	3.435			
Maternità obbligatoria	16.271	6.515			

FERIE GODUTE		
MESE	ORE 2018	ORE 2019
Gennaio	7.224,24	8946,83
Febbraio	4.108,24	4017,30
Marzo	6.088,90	5609,30
Aprile	7.235,51	9703,00
Maggio	4.909,48	5018,45
Giugno	11.819,45	14930,63
Luglio	24.071,32	20678,82
Agosto	23.082,25	25394,56
Settembre	6.593,91	8172,83
Ottobre	4.469,03	4221,82
Novembre	5.164,69	5575,04
Dicembre	13.842,88	12049,79



PERMESSI 2019		
TIPOLOGIA	PERSONE	ORE
Permesso Legge 104	66	1670,57
Donazione sangue	22	159,63
Lutto (Legge 53)	49	1054
Congedo matrimoniale	29	774,13
Permessi studio	-	804,26

PERMESSI STUDIO	
2018	2019
634,66	804,26

Ore permessi studio retribuite

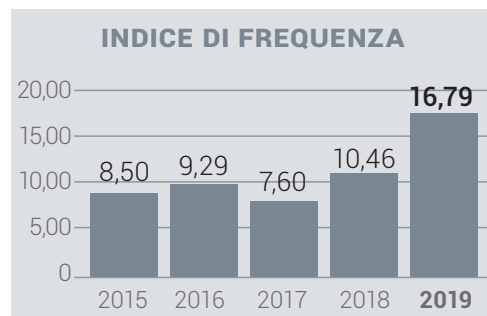
Si nota come le richieste per permessi studio dell'anno 2019 siano aumentate rispetto al 2018, ciò è probabilmente una conseguenza dell'aumento del livello di istruzione del personale e della possibilità di usufruire di corsi di formazione tramite Università Telematiche (Università Pegaso per gli educatori).

INFORTUNI

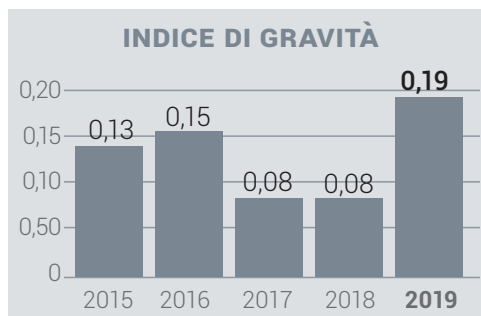
Nel 2019 abbiamo registrato 31 infortuni, di cui 15 in itinere.

INFORTUNI AZIENDALI TOTALI 2019*			
RIFERIMENTI	2017	2018	2019
N° dipendenti assicurati INAIL	2084	2840	3654
N° ore lavorate	1.052.300	1.434.287	1.845.854
N° infortuni totali	13	15	31
N° giorni infortuni totali	156	113	343

*= considerati anche gli infortuni in itinere



Indice di frequenza: quanti infortuni capitano ogni milione di ore lavorate.

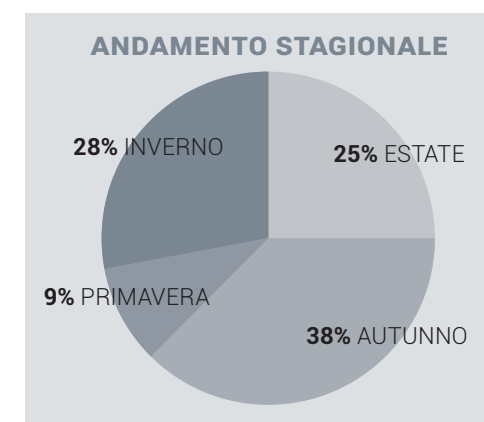
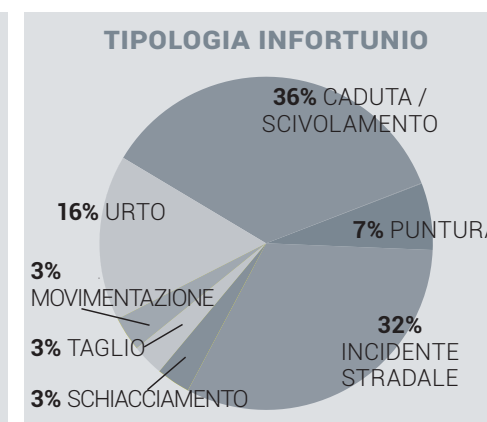
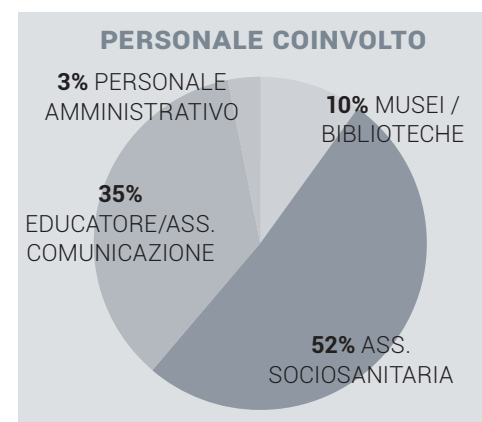
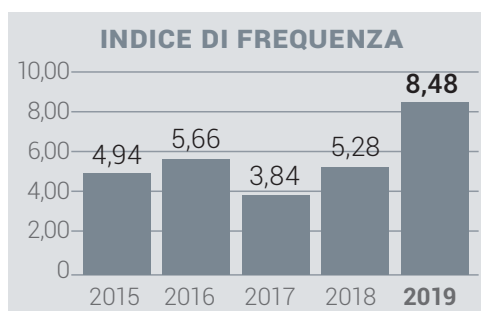


Indice di gravità: quanti giorni di assenza causa infortunio si perdono ogni 1.000 ore lavorate

Tutti gli infortuni sono registrati e analizzati in modo da gestire efficacemente il ripetersi di uno stesso evento anche attraverso l'apertura di un'azione correttiva.

Gli infortuni, quest'anno sono aumentati, probabilmente dovuti anche all'aumento del personale nei diversi cantieri, di questi infortuni circa la metà (15) risultano essere in itinere.

Vedono coinvolti per la maggior parte personale delle aree sociosanitaria e educativa, a causa di incidenti stradali e in quasi ugual quantità per cadute e scivolamenti.



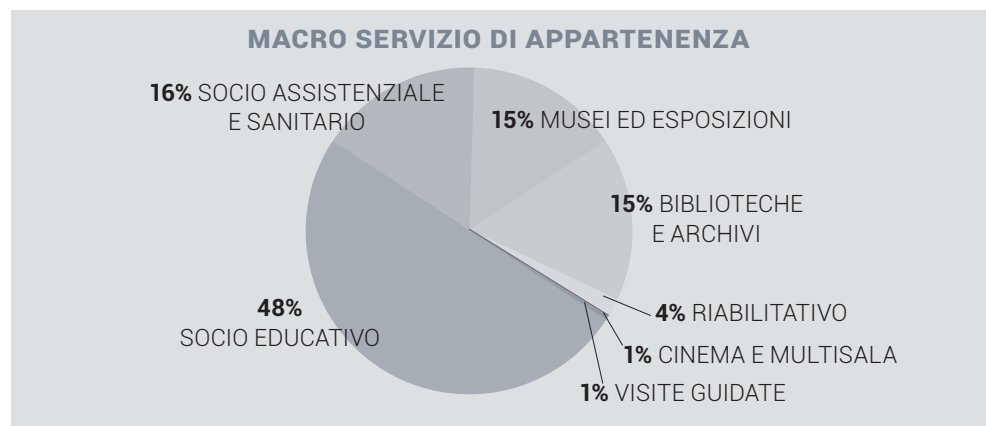
IL CLIMA INTERNO

Come previsto nel Riesame del Sistema di Gestione, l'indagine di *people satisfaction* viene condotta con periodicità biennale. L'indagine si è svolta nei primi mesi del 2020, scopo della valutazione è stato quello di misurare il grado di soddisfazione dei lavoratori di Socioculturale relativamente all'anno 2019.

Anche per quest'anno è stata inviata una e-mail a tutti i soci contenente un link che rimandasse al questionario da compilare direttamente online in modo da avere, in tempo reale, l'andamento della valutazione.

L'analisi di *people satisfaction* risulta essere un indispensabile strumento per il miglioramento organizzativo e il clima aziendale. Il questionario somministrato risulta essere, come tutti gli anni, in forma anonima e tutte le risposte sono state trattate in forma aggregata nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dati personali. L'indagine per l'anno 2019 ha evidenziato un ritorno di 860 questionari, pari al 59% del totale di dipendenti invitati a compilare il questionario online. Siamo molto soddisfatti del ritorno dei questionari che è stato del 61% in più rispetto al biennio scorso.

SUDDIVISIONE DELLE MACRO ATTIVITÀ

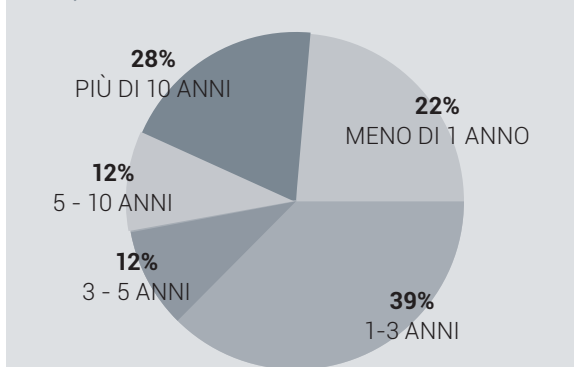


Il gran numero di assistenti alla comunicazione e lettori viene riconfermato anche nell'analisi della People Satisfaction.

Si evince inoltre che la maggioranza del personale che ha risposto all'indagine lavora con noi da 1-3 anni.

Di seguito alcuni risultati ottenuti:

DA QUANTO LAVORI IN SOCIOCULTURALE



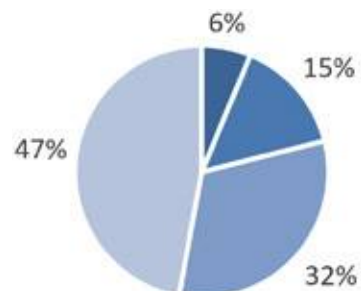
people satisfaction

PER NULLA POCO ABBASTANZA MOLTO

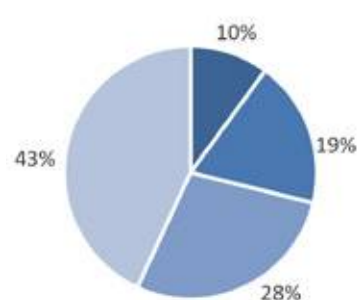
RAPPORTI CON I COLLEGHI E I RESPONSABILI

I rapporti con i colleghi e i responsabili risultano perlopiù positivi.

NEI RAPPORTI DI LAVORO MI SENTO INTEGRATO CON I COLLEGHI?

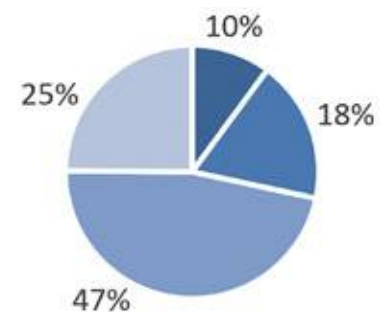


È FACILE ESPRIMERE UN MIO PARERE AL MIO RESPONSABILE?

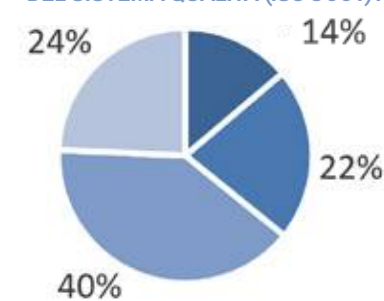


AMBIENTE DI LAVORO E ATTIVITÀ

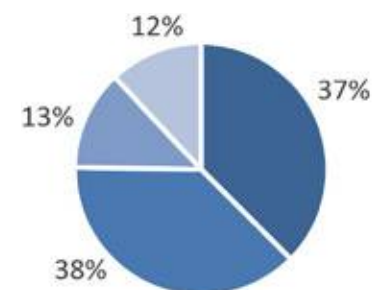
I CONTENUTI DI LAVORO STIMOLANTI E ARRICCHENTI PROFESSIONALMENTE?



RITIENI CHIARE E COMPLETE LE INFORMAZIONI RICEVUTE SULLE PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ (ISO 9001)?

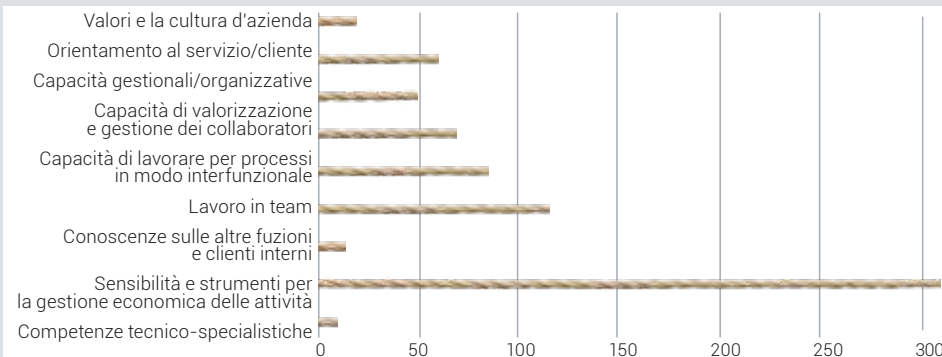


OPPORTUNITÀ DI CARRIERA



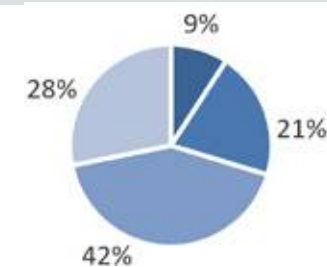
Le opportunità di carriera risultano essere un punto debole per Socio-culturale, con l'anno 2020 e l'aiuto del SPT (Ex Comitato Etico) cercheremo di comprendere nello specifico le opinioni dei singoli macro servizi per andare a lavorare su tutti i risultati "dubbi" o deboli della Cooperativa.

LA FORMAZIONE



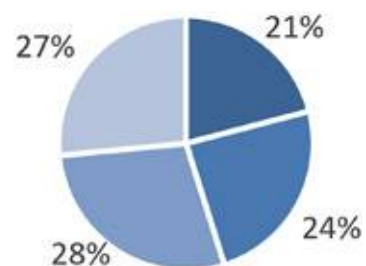
people satisfaction

RITIENI DI RICEVERE ADEGUATA E CONTINUA FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO?



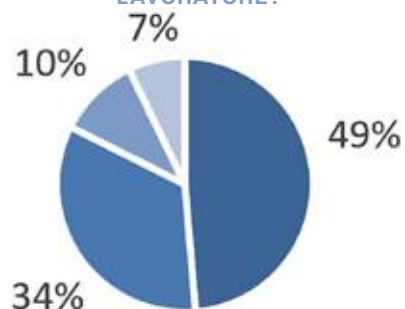
RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000

SEI AL CORRENTE CHE LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE HA ADOTTATO UN SISTEMA PER GARANTIRE LA TUTELA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE DEI LAVORATORI (NORMA SA 8000)?

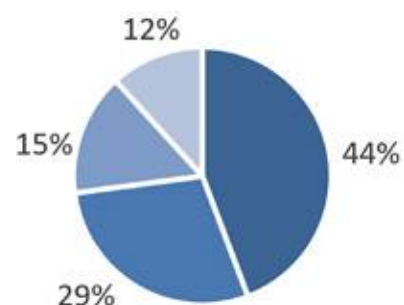


Le persone in Socioculturale non si sentono discriminate per la decisione di aderire ad un'organizzazione sindacale o alla scelta di non diventare soci della Cooperativa ma molti non sono consapevoli dell'esistenza di un Sistema di Gestione certificato secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale.

SECONDO IL TUO PARERE, IL FATTO DI ADERIRE AD UN'ORGANIZZAZIONE SINDACALE PUÒ ESSERE PERCEPITO DALLA COOPERATIVA COME UNA DISCRIMINANTE NEI CONFRONTI DEL LAVORATORE?

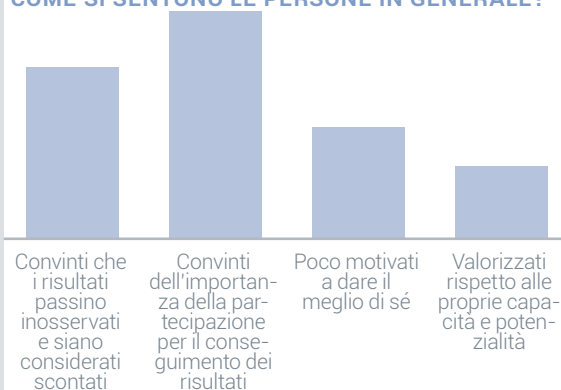


SECONDO IL TUO PARERE, IL FATTO DI NON ESSERE SOCI PUÒ ESSERE PERCEPITO COME UNA DISCRIMINANTE NEI CONFRONTI DEL LAVORATORE?

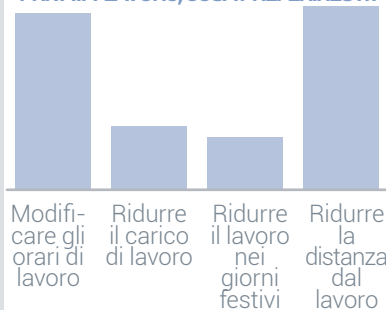


CONCLUSIONI GENERALI

COME SI SENTONO LE PERSONE IN GENERALE?



SE DOVESSI LASCIARE SOCIOCULTURALE PER MIGLIORARE IL RAPPORTO VITA PRIVATA-LAVORO, COSA PREFERIRESTI?



people satisfaction

LA FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Per quanto riguarda la formazione, nel 2019 si è ormai consolidato l'utilizzo della piattaforma formativa online, che accoglie vari corsi, dalla formazione in materia di sicurezza (generale, specifica a basso rischio e aggiornamento) alla formazione professionale per educatori, assistenti alla comunicazione e alla disabilità. Per il 2020 è previsto l'inserimento in piattaforma di corsi in merito ai Sistemi di Gestione, alla Privacy e alla Responsabilità Amministrativa secondo il D.Lgs. 231/01 per incrementare le competenze e la consapevolezza in merito alla struttura della Cooperativa. Continua la formazione in merito alla sicurezza e salute sul lavoro di carattere generale, specifico per le diverse tipologie di mansioni (livello di rischio basso, medio e alto) e formazione antincendio e primo soccorso.

Socioculturale ritiene di fondamentale importanza che tutti i soci siano formati e informati per poter lavorare in sicurezza conoscendo i possibili rischi del proprio mestiere. Per questo motivo l'ufficio Sistemi di gestione e l'RSPP della Cooperativa ricordano di esortare tutti i soci che ancora non hanno completato la formazione a provvedere al più presto.

Per l'anno 2019 viene emesso il Piano di formazione disponibile sul sito web della Cooperativa Socioculturale la cui finalità è quella di supportare lo sviluppo delle aree al fine di fornire strumenti per meglio raggiungere gli obiettivi previsti. Alcuni dati relativi all'anno 2019:

Ore di formazione erogate nell'anno 2019	12814
Personale che ha partecipato a corsi di formazione nel 2019	1208
Percentuale di persone formate nell'anno 2019	56,4%

ALTRA FORMAZIONE PROFESSIONALE



Master in Analisi Applicata del Comportamento (ABA) Partnership con Università di Salerno

Il Dipartimento di Medicina, Chirurgia e Odontoiatria "Scuola Medica Salernitana" dell'Università degli Studi di Salerno, ha promosso a Brindisi nel 2019/2020 la realizzazione dei Corsi di Master di I e II livello in Analisi Applicata del Comportamento (ABA) e Autismo in collaborazione con Socioculturale e d'intesa con il Comune e la Provincia di Brindisi. Si tratta di un'opportunità unica per docenti, educatori, operatori dei Servizi del territorio brindisino e pugliese. Socioculturale ha sostenuto il Master ABA in quanto opportunità unica per educatori, docenti e operatori dei servizi di integrazione scolastica in carico alla cooperativa.

Convenzione con Università Telematica Pegaso: Corso di Laurea L-19 e Corso ALFO 320 per educatore socio-pedagogico

È attiva anche per l'anno accademico 2019/2020 la Convenzione tra Socioculturale e Pegaso Università Telematica che consente agli operatori di Socioculturale di iscriversi al corso online ALFO 320 di alta formazione e di ottenere quindi la qualifica di educatore socio-pedagogico regolizzando la posizione di coloro che sono privi di titolo come stabilito dalla Legge lori (D.L. n. 205/2017).

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

A partire da settembre 2019, l'Università Telematica Pegaso ha proposto inoltre, per tutti coloro che hanno concluso il Corso intensivo di qualificazione per l'esercizio della professione di Educatore professionale socio-pedagogico di 60 CFU, un percorso agevolato di iscrizione alla Laurea Triennale in Scienze dell'Educazione e della Formazione, appartenente alla classe L19, necessaria per svolgere la funzione di educatore professionale così come previsto dal D.L. 205/2017. La promozione consentiva un'iscrizione al II anno del corso di laurea in Scienze dell'educazione e della formazione, con il riconoscimento dei 60 cfu acquisiti durante il percorso di certificazione, così come previsto dalla normativa vigente, previa verifica individuale delle competenze acquisite.



LA COMUNICAZIONE SOCIALE

In una Cooperativa come Socioculturale caratterizzata da notevole estensione territoriale, la comunicazione sociale assume un'importanza maggiore. Per questo motivo garantiamo la comunicazione con Soci, dipendenti e tutti gli interlocutori e stakeholders attraverso diversi canali che hanno lo scopo di informare e aggiornare riguardo le attività svolte, le iniziative in corso, le scelte direzionali e il mantenimento delle politiche di responsabilità sociale.



L'obiettivo perseguito è quello di mantenere una costante trasparenza nonché una diffusione capillare delle informazioni, nel dettaglio:

- Descrivere la nostra identità e ribadire i nostri valori;
- Descrivere la relazione sociale in termini qualitativi e quantitativi dei flussi di scambio con i principali stakeholder;
- Rendere conto agli stakeholder degli impegni assunti;
- Rendere conto agli stakeholder dei risultati ottenuti;
- Porre nuovi obiettivi in un'ottica di miglioramento continuo.

Tra gli strumenti di comunicazione di cui si avvale la Cooperativa vi sono:

- Il sito internet **www.socioculturale.it**
- La newsletter aziendale **"Socioculturale News"**
- Le **bacheche** installate nelle diverse sedi/cantieri
- L'intranet aziendale: **portale Zucchetti**
- La pagina Facebook: **Cooperativa Socioculturale**
- **Il Bilancio Sociale: rappresenta il punto di massima espressione della nostra comunicazione sociale.**


i nostri bilanci



IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: AGGIORNAMENTI ANNO 2019

A seguito dell'entrata in vigore del GDPR - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali - il 25 maggio 2018, la Cooperativa Socioculturale ha proseguito nel processo di **adeguamento alla nuova Normativa**.

Socioculturale ha provveduto a nominare un DPO (Responsabile della protezione dei Dati) nella figura del **dott. Roberto Morello** (consulente esterno), in quanto tratta, su larga scala, categorie particolari di dati personali (utenti con disabilità, minori e anziani). I compiti del DPO si riassumono così:

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

La Cooperativa ha poi predisposto due Registri dei trattamenti, distinti in **Registro delle attività come Responsabile del Trattamento**, che contiene le modalità di trattamento dei dati personali non direttamente dipendenti dalla Cooperativa e **Registro delle attività come Titolare del Trattamento**, che contiene la modalità di trattamento dei dati personali di cui è direttamente responsabile.

Nel corso dell'anno 2019 il DPO e il suo staff hanno fornito consulenza attraverso audit interni, incontri che si sono tenuti sia con la referente dei Sistemi di Gestione che si occupa operativamente di privacy, sia con i Responsabili di Settore e con il Presidente in quanto Legale Rappresentante della Cooperativa che a sua volta è Titolare del Trattamento. Sono state organizzate inoltre nel periodo 2019/2020 degli interventi formativi sulla privacy alla luce della nuova Normativa europea, che hanno coinvolto in primis i coordinatori dei vari servizi e il personale amministrativo degli uffici, fino a comprendere anche il personale che opera nelle RSA e le educatrici degli asili nido in gestione a Socioculturale.

Nei prossimi mesi verranno inoltre inserite delle "pillole informative" sulla privacy nel portale Zucchetti e nel sito della Cooperativa, cosicché le novità normative introdotte dal GDPR 2016/679 possano raggiungere tutti i soci e lavoratori di Socioculturale.



03

SISTEMA MERCATO

I committenti pubblici e i clienti privati	52
I fornitori	53
I partner	54
I risultati	56

SISTEMA MERCATO

I committenti pubblici e i clienti privati

Anche nell'anno 2019, nell'erogare i propri servizi, Socioculturale ha collaborato con committenti sia pubblici che privati dislocati in 12 regioni:

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

Tra le nuove regioni in cui opera Socioculturale abbiamo le Marche, con la gestione dei servizi bibliotecari della biblioteca San Giovanni e delle biblioteche di quartiere del Comune di Pesaro.

Socioculturale instaura rapporti commerciali con le committenze, Enti pubblici o Fondazioni e aziende private, attraverso procedure di gara o affidamenti diretti, talvolta tali rapporti implicano la nascita di ATI (Associazioni Temporanee di Imprese) per la gestione congiunta di importanti servizi.

TRA I COMMITTENTI PUBBLICI E LE AMMINISTRAZIONI:

- Provincia di Palermo
- Provincia di Caltanissetta
- Provincia di Agrigento
- Provincia di Como
- Provincia di Lecce
- Provincia di Brindisi
- Città Metropolitana di Cagliari
- Città Metropolitana di Venezia
- Città di Torino
- Comune di Genova
- Comune di Bergamo
- Provincia di Brescia
- Azienda Zero (Regione Veneto)
- Comune di Villabate (PA)
- Comune di Mira (VE)
- Comune di Selvazzano Dentro (PD)
- Comune di Noventa Padovana (PD)
- Provincia di Alessandria
- Provincia di Biella
- Provincia di Monza Brianza
- Provincia di Milano

TRA I SOGGETTI PUBBLICI E PRIVATI:

- Fondazione Musei Civici di Venezia
- Fondazione Brescia Musei - Musei Civici
- Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo
- Musei Civici di Torino
- Scuola Grande Arciconfraternita di Santa Maria del Carmelo di Venezia
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto
- I.P.A.B. Casa di riposo "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE)
- MUSE - Museo delle Scienze - Trento

I fornitori

La Cooperativa Socioculturale seleziona e valuta i fornitori in base alla loro capacità di rispettare i requisiti di Qualità, Responsabilità Sociale, Ambiente, Sicurezza e Salute sul Lavoro, Anticorruzione, D.Lgs. 231/01 e adeguamento al GDPR 2016/679.

Il potenziale fornitore infatti sarà qualificato sulla base di un questionario contenente alcune domande mirate a conoscere per diversi aspetti l'azienda scelta per la fornitura. Tale valutazione è necessaria per creare un elenco di fornitori sulla base anche del fatturato, della grandezza dell'azienda, della tipologia di fornitura.

Tale elenco viene aggiornato e revisionato ogni 6 mesi, o ogni qualvolta venga selezionato un nuovo fornitore, e include tutte le informazioni necessarie alla valutazione del rischio (sito web, le certificazioni, i dati del fornitore), il rischio diminuirà nel momento in cui il fornitore dichiarerà o dimostrerà di avere un sistema interno di gestione aziendale affine ai nostri valori, ad esempio dichiarando di avere delle procedure per la sicurezza aziendale e di gestire i rifiuti in modo controllato e conforme alla normativa.

Una valutazione più attenta è riservata ai fornitori definiti "critici" ovvero a coloro che contattiamo per la fornitura di DPI (dispositivi di protezione individuale); servizi di catering e fornitori di alimenti; divise; servizi di consulenza professionale; infermieri, pulizie per cui annualmente è previsto un audit di controllo a campione da parte della Cooperativa.

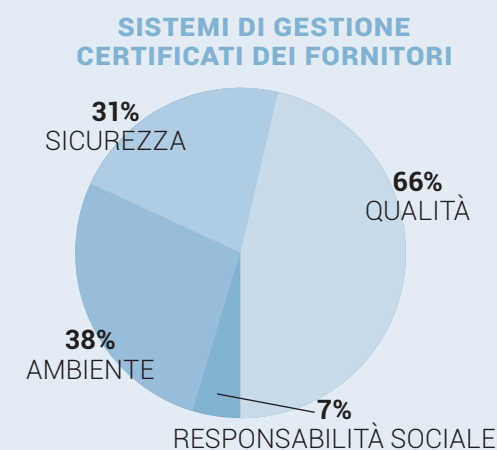
Insieme alla verifica dei requisiti dei fornitori viene loro richiesto di sottoscrivere una "Dichiarazione di impegni". Attraverso questa dichiarazione il fornitore si impegna a rispettare le previsioni di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000, in caso non fosse in possesso di un Sistema di Gestione.

Gli aspetti indagati tramite la dichiarazione di impegno sono i seguenti:

- Lavoro infantile
- Lavoro obbligato
- Ambiente di Lavoro
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Procedimenti disciplinari
- Orario di lavoro
- Criteri retributivi
- Sistema di gestione

29 FORNITORI sono stati valutati pertinenti e con più alta influenza sulla Cooperativa, molti di loro presentano la certificazione conforme alla norma ISO 9001 per la **Qualità (il 66%)**, pochi invece hanno certificato il proprio Sistema per la **Responsabilità Sociale (solo il 7% del totale)**.

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



I partner

Nella partecipazione alle gare d'appalto, Socioculturale si attiva creando relazioni con diverse realtà territoriali, per lo più inserite nell'ambito della cooperazione nazionale. La Cooperativa ha quindi instaurato rapporti di partnership in tutti i settori di intervento che hanno consentito di ottimizzare la qualità dei servizi offerti e rendere più solida la propria presenza in tutto il territorio italiano.

All'interno di questa ottica si inserisce la pluriennale collaborazione con alcuni dei principali consorzi operanti nei servizi di welfare alla persona:

CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI (CNS)

Nato nel 1977, con sede in Bologna CNS è un Consorzio di imprese cooperative che opera nel mercato dei servizi rivolti a grandi complessi immobiliari pubblici e privati, aree urbane e collettività.

Opera mediante l'acquisizione di appalti o commesse di lavoro per conto delle imprese socie e stipula i contratti, per poi assicurare le prestazioni attraverso la struttura tecnica, organizzativa, gestionale, le attrezzature e la manodopera delle Associate alle quali affida in esecuzione il lavoro. Socioculturale si appoggia al CNS per la partecipazione alle gare del settore culturale, in ATI con altre cooperative, in quanto quest'ultimo offre i servizi necessari o complementari alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio culturale pubblico e privato.



CONSORZIO ZENIT SOCIALE

Il Consorzio Zenit nasce nel 2000, sulla base di un progetto imprenditoriale con una grande attenzione al sociale. Fondato grazie a realtà cooperative quali il Gruppo Gesin-Proges, Facchini Mercato Ortofrutticolo di Parma, Girasole di La Spezia, si è ampliato a livello locale per poi diffondersi anche sul territorio nazionale e oggi conta un insieme di 18 cooperative e loro società. Dal 2014 i servizi welfare sono di competenza del nuovo Consorzio Zenit Sociale al quale Socioculturale aderisce. L'obiettivo del Consorzio Zenit Sociale è di diventare un punto di riferimento per gli Enti Pubblici e Privati in qualità di soggetto promotore di progetti in ambito sociale promuovendo l'innalzamento della qualità nei servizi alla persona a partire dalla più tenera età per arrivare alla terza età in tutti gli ambiti di educazione, assistenza e cura. Si tratta di un obiettivo ambizioso che Zenit Sociale può ambire a raggiungere in virtù dell'esperienza professionale dei suoi Soci nell'ambito dei servizi sociali e dell'inserimento lavorativo.



CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI QUARANTACINQUE

Si è costituito nel 1994 su iniziativa di diverse cooperative sociali di Reggio Emilia aderenti a Legacoop.

La denominazione del Consorzio fa riferimento all'articolo 45 della Costituzione Italiana, che tutela e promuove la Cooperazione. I settori di intervento coinvolgono per la maggior parte le politiche del welfare. Tra le cooperative associate al Consorzio Quarantacinque nell'anno 2018 si contano 24 cooperative sociali di tipo A e 16 cooperative sociali di tipo B.

Nel panorama della cooperazione nazionale, Socioculturale aderisce a  legacoop. Quest'anno la quota associativa versata a Legacoop Veneto è stata di € 32.378,00.



I risultati

FATTURATO E VALORE AGGIUNTO

DATI CONTABILI ESERCIZIO 2019

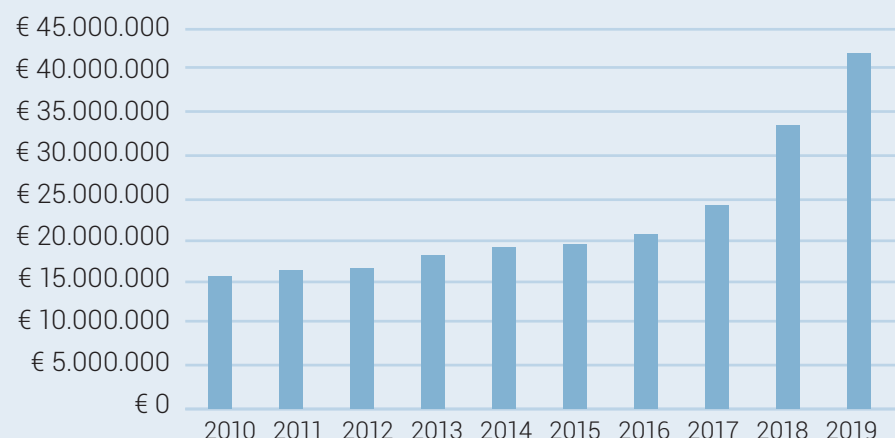
L'esercizio chiuso al 31 Dicembre 2019 ha fatto registrare un valore totale della produzione (fatturato) pari ad € 41.972.087 e la Cooperativa ha chiuso l'esercizio con un utile netto di € 646.187.

Tali dati confermano il percorso di crescita della nostra Cooperativa, che risulta considerevole nell'ultimo triennio.

FATTURATO: CONFRONTO

2010	€ 15.114.211
2011	€ 16.082.412
2012	€ 16.270.755
2013	€ 18.139.185
2014	€ 19.035.449
2015	€ 19.375.340
2016	€ 20.443.469
2017	€ 24.650.523
2018	€ 33.463.371
2019	€ 41.972.087

FATTURATO: ANDAMENTO NEGLI ANNI



IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E RIPARTO

Il valore aggiunto è un dato che si ricava da una particolare riclassificazione del conto economico del Bilancio ed esprime la ricchezza creata dalla Cooperativa attraverso lo svolgimento della propria attività e come la stessa è stata poi distribuita tra i vari interlocutori quali ad esempio dipendenti, collaboratori, istituti bancari, ecc.

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

Nel 2019 Socioculturale ha realizzato un valore aggiunto pari ad € 33.546.002,39. La tabella riportata di seguito, ne illustra la composizione.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./ar.)		
	2019	2018	2017
A) Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	41.826.045,30	33.097.449,94	23.603.955,10
- rettifiche di ricavo			
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	30.882,41	30.297,96	33.720,12
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione			
4. Altri ricavi di proventi	261.063,62	222.220,14	263.906,13
RICAVI DELLA PRODUZIONE TIPICA	42.117.991,33	33.349.968,04	23.901.581,35
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
B) Costi intermedi della produzione			
6. Consumi di materie prime,			
Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo	295.172,15	181.739,39	116.375,42
Costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute quali libri e merchandising)		50.348,30	43.191,82
7. Costi per servizi *	6.267.045,06	4.823.544,70	2.844.513,24
8. Costi per godimento di beni di terzi	1.118.345,22	944.303,45	385.286,83
9. Accantonamenti per rischi		88.000,00	
10. Altri accantonamenti	1.057.745,16	102.778,12	257.504,78
11. Oneri diversi di gestione	86.477,83	38.461,77	30.642,68
TOTALE COSTI	8.824.785,42	6.229.175,73	3.677.514,77
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	33.293.205,91	27.120.792,31	20.224.066,58
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	-5.969,06	-9.808,97	-10.418,15
Ricavi accessori (Interessi bancari)	1.523,94	11.841,03	11.681,85
- Costi accessori	7.493,00	21.650,00	22.100,00
13. +/- Saldo componenti straordinari	258.765,54	106.214,49	706.870,56
Ricavi straordinari (Sopr. Attive)	320.957,39	161.366,82	782.661,77
- Costi straordinari	62.191,85	55.152,33	75.791,21
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	33.546.002,39	27.217.197,83	20.920.518,99
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO			

*= comprensivo di spese di assicurazione e spese di rappresentanza



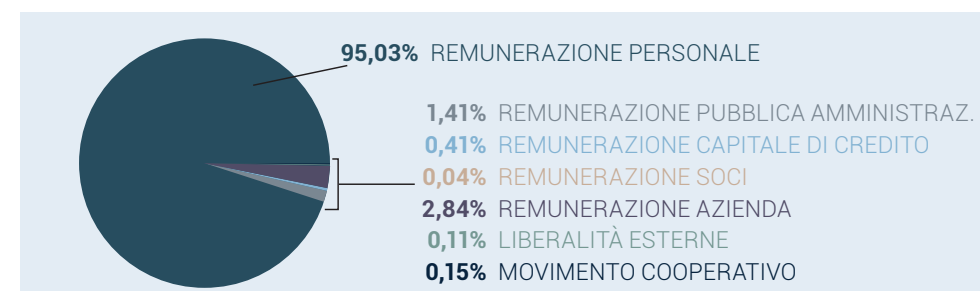
Nella tabella che segue viene riportata la ripartizione del valore aggiunto tra i vari interlocutori.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO			
DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2019	2018	2017
A) Remunerazione del personale	31.879.947,82	25.953.791,48	18.907.154,23
Personale non dipendente	832.222,96	589.857,44	416.874,39
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	25.205.045,24	21.108.820,50	15.602.905,46
b) remunerazioni indirette	5.842.679,62	4.255.113,54	2.887.374,38
c) quote di riparto del reddito			
B) Remunerazione Pubblica Amministraz.	473.547,26	344.416,71	312.162,33
Imposte dirette	288.168,20	215.258,44	194.097,98
Imposte indirette	185.379,06	129.158,27	118.064,35
- sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	136.733,47	112.635,57	269.637,22
Oneri per capitali a breve termine	44.768,49	57.674,15	77.715,88
Oneri per capitali a lungo termine	91.964,98	54.961,42	191.921,34
D) Remunerazione dei soci	13.952,72	11.148,68	3.593,86
Omaggi e attività sociali	13.952,72	11.148,68	3.593,86
E) Remunerazione dell'azienda	953.034,08	737.694,24	1.354.548,06
Accantonamenti a riserve	619.308,24	395.038,00	860.022,00
(Ammortamenti)	333.725,84	342.656,24	494.526,06
F) Liberalità esterne	37.023,04	17.665,15	19.354,29
G) Movimento Cooperativo	51.764,00	39.846,00	54.069,00
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	33.546.002,39	27.217.197,83	20.920.518,99

La ripartizione mostra nel dettaglio che:

- A** Il **95,03%** di valore aggiunto pari ad **€ 31.879.947,82** viene percepito dal **PERSONALE DIPENDENTE E COLLABORATORE DELLA COOPERATIVA**, tale importo comprende sia le remunerazioni dirette quali retribuzioni, trattamento di fine rapporto ecc. che le remunerazioni indirette quali ad esempio gli oneri sociali versati ma anche lo stesso vestiario dato al personale per svolgere il proprio servizio, le auto aziendali utilizzate in ambito dell'assistenza domiciliare, ecc.;
- Il rimanente **4,96%** pari ad **€ 1.666.054,57** è così ripartito:
- B** **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** per il pagamento delle imposte dirette e indirette (IVA, IRAP, ecc...);
- C** **CAPITALE DI CREDITO** per il pagamento degli interessi passivi per i finanziamenti ricevuti;
- D** **SOCI** per eventuali omaggi erogati e le attività sociali;
- E** **AZIENDA** in quanto l'utile è stato destinato per € 128.873,00 alla riserva legale indivisibile e per € 266.165,00 alla riserva straordinaria indivisibile;
- F** **LIBERALITÀ ESTERNE** ossia a favore di associazioni ed Enti per le erogazioni liberali a sostegno di progetti sociali;
- G** **MOVIMENTO COOPERATIVO** in quanto Socioculturale aderisce all'associazione di categoria Legacoop versando alla stessa una quota annua di contributi.

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		
ANNO 2019	VALORE	%
A) Remunerazione del personale	31.879.947,82	95,03%
B) Remunerazione della Pubblica Amministraz.	473.547,26	1,41%
C) Remunerazione del capitale di credito	136.733,47	0,41%
D) Remunerazione dei soci	13.952,72	0,04%
E) Remunerazione dell'azienda	953.034,08	2,84%
F) Liberalità esterne	37.023,04	0,11%
G) Movimento Cooperativo	51.764,00	0,15%
TOTALE	33.546.002,39	100,00%

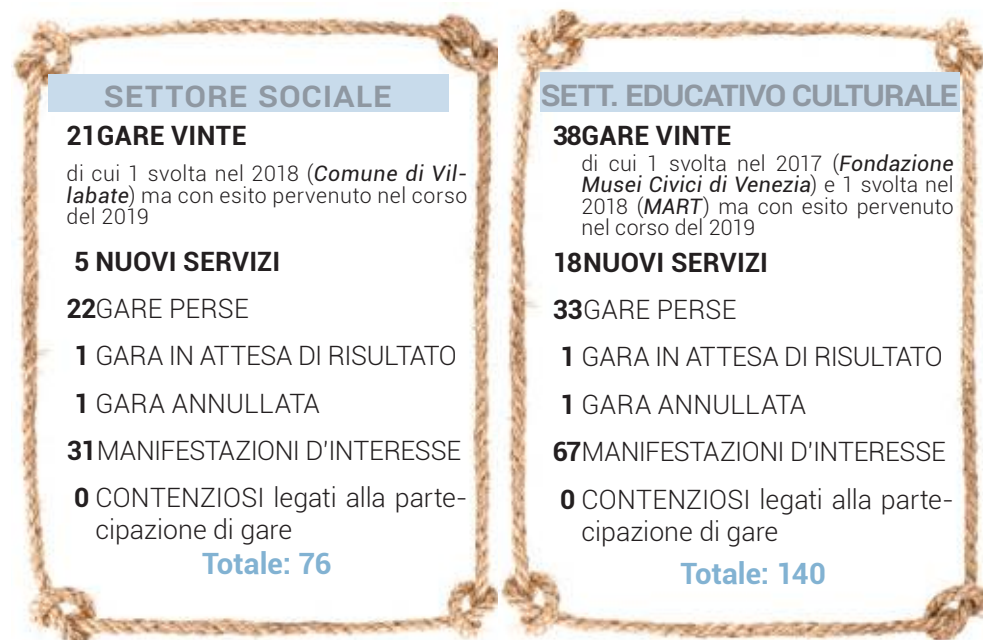


LA PARTECIPAZIONE ALLE GARE D'APPALTO

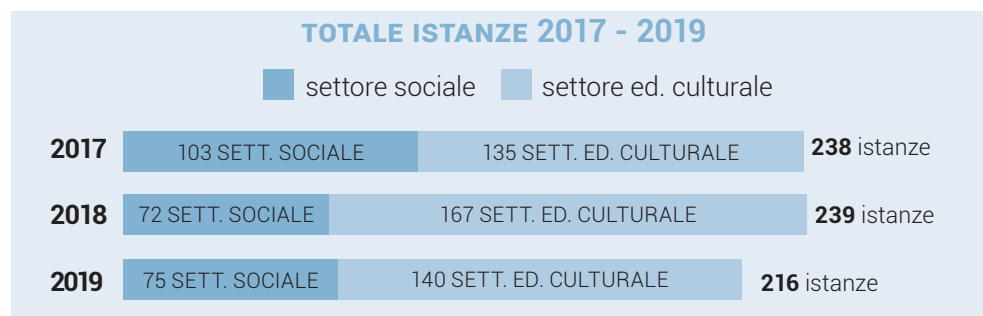
Presentazione a cura dell'Ufficio gare e appalti

ISTANZE PRESENTATE

Nella partecipazione alle gare d'appalto, nel corso del 2019 Socioculturale, ha presentato in totale **216 istanze** (intendendo con tale termine sia manifestazioni di interesse e sia offerte), così suddivise nei due settori:



ANNI	ISTANZE PRESENTATE								
	Domande			Offerte			TOTALE		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
SETT. SOCIALE	59	33	31	44	39	44	103	72	75
SETT. ED. CULTURALE	76	80	67	59	87	73	135	167	140
TOTALE	135	113	98	103	126	117	238	239	216



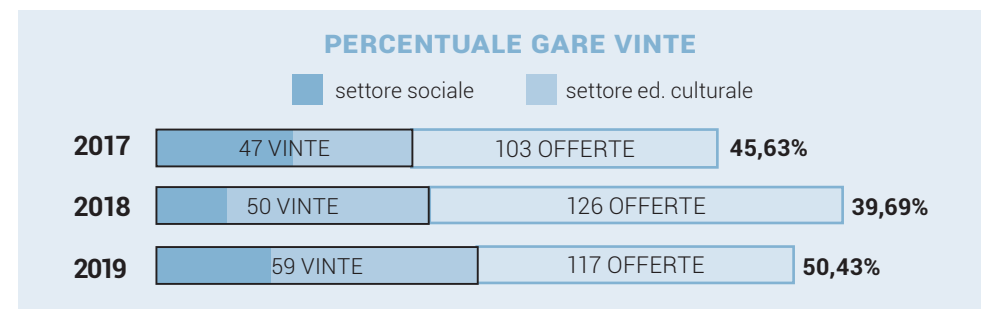
Il dato sopra riportato, pur essendo comunque piuttosto consistente, registra una lieve flessione rispetto al 2018, per il quale si era raggiunto il picco più alto mai conseguito di 239 istanze. Questo fatto è stato essenzialmente determinato dall'aver adottato, soprattutto per quanto riguarda il Settore Sociale, criteri maggiormente stringenti di selezione delle gare alle quali partecipare, la cui efficacia è dimostrata dall'altissima percentuale delle gare vinte che, in generale per la nostra Cooperativa, ci ha fatto raggiungere il risultato storico con oltre il 50% di affermazioni.

Come è evidente, le istanze formulate per il Settore Educativo Culturale rimangono decisamente prevalenti rispetto a quelle del Settore Sociale. Il fatturato derivante dagli appalti conseguiti da quest'ultimo Settore risulta ovviamente maggioritario rispetto a quello dell'altro ambito della nostra Cooperativa, in quanto gli importi e la consistenza delle procedure di gara sono decisamente differenti.

APPALTI AGGIUDICATI

ANNI	GARE VINTE NEI DUE SETTORI E TOTALE								
	Settore sociale			Sett. Ed. Culturale			TOTALE		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
OFFERTE	44	39	44	59	87	73	103	126	117
VINTE	25(13)	13(6)	21(5)	22(9)	37(23)	28(18)	47	50	59
RAPPORTO	56,81%	33,34%	47,72%	37,29%	42,53%	52,05%	45,63%	39,69%	50,43%

I dati inseriti tra parentesi rappresentano le nuove acquisizioni.



Analizzando ulteriormente il dato relativo alle gare vinte, va segnalato il **notevole incremento della percentuale delle vittorie, con un aumento del 10,74% rispetto al 2018**. Il trend positivo si ravvisa sia per il **Settore Sociale (+14,38%)** che per il **Settore Educativo Culturale (+9,52%)**.

Si evidenzia quindi un dato di particolare valore: anche se le procedure di gara esplesate sono state leggermente inferiori rispetto all'anno precedente, **aumenta in modo decisamente consistente il successo conseguito da Socioculturale**. È evidente dunque, come abbiamo già descritto, che **la selezione delle gare secondo criteri più mirati ha permesso di migliorare in modo evidente la qualità e la performance nelle partecipazioni**.

Di seguito un'analisi dei dati relativi alla partecipazione alle gare d'appalto nel 2019 da parte dei singoli Settori.

SETTORE SOCIALE: ANALISI

I nuovi servizi per il Settore Sociale sono stati 5:

Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli alunni con disabilità grave frequentanti le scuole comunali del Comune di Villabate (PA)

Servizi di assistenza domiciliare e di educativa domiciliare del Comune di Fiesso d'Artico (VE)

Servizio di assistenza educativa per il Comune di Segrate (MI)

Servizio educativo territoriale a favore dei beneficiari del reddito di cittadinanza interessati da patti di inclusione sociale – Comune di Spinea (VE)

Servizio per l'integrazione scolastica e sociale extrascolastica nell'Ambito Territoriale Sociale di Fasano (BR) indetto dal C.I.I.S.A.F. (Consorzio per l'Integrazione e l'Inclusione Sociale dell'Ambito Territoriale Sociale di Fasano-Ostuni-Cisternino)

- Il Settore Sociale conferma il suo successo nel campo dei servizi socio-educativi per l'assistenza scolastica degli alunni disabili, con le ri-aggiudicazioni di tre importanti appalti - quello con il Comune di Mesagne (BR), con la Provincia di Lecce e con il Comune di Genova - e con la vittoria del servizio dell'Ambito Territoriale di Fasano (BR), ampliando così la propria presenza nella Regione Puglia. Infine sottolineiamo l'aggiudicazione del servizio di assistenza educativa per il Comune di Segrate (MI).
- Abbiamo avuto anche il rinnovo del servizio di integrazione scolastica di alunni e studenti disabili sensoriali che gestiamo in tutte le Province del Veneto.
- Tra gli appalti che sono stati persi si segnala, il servizio assistenziale ed infermieristico presso la Casa di Riposo di Asiago (VI), ove Socioculturale era gestore uscente, in A.T.I. con la Cooperativa Sociale BluCoop di Padova.
- In alcune Regioni, soprattutto in Sicilia l'affidamento dei servizi sociali ed educativi avviene, oltre alle normali gare d'appalto, anche mediante un sistema di accreditamento, che Socioculturale ha ottenuto in numerosi territori.



SETTORE EDUCATIVO CULTURALE: ANALISI

Di seguito i 18 nuovi servizi aggiudicati al Settore Educativo Culturale nel 2019:

Gestione dei servizi culturali per il Comune di Sora (FR)

Servizio bibliotecario e di custodia sale museali per il Comune di Concordia Sagittaria (VE)

Gestione della biblioteca comunale e delle attività culturali integrative connesse per il Comune di Rozzano (MI)

Gestione della biblioteca comunale per il Comune di Terralba (OR)

Servizio di custodia della sala consiliare per il Comune di Concordia Sagittaria (VE)

Supporto alle attività di presidio, guardiania ed accoglienza presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma (gara indetta dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali)

Servizio di assistenza al pubblico e reference bibliografico presso la biblioteca del Comune di Pianiga (VE)

Gestione dei servizi bibliotecari della biblioteca San Giovanni e delle biblioteche di quartiere del Comune di Pesaro

Realizzazione della IX^ edizione del Festival "Nelle Terre dell'Ovest" per il Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS)

Servizio di guardiania per una mostra dell'Archivio di Stato di Venezia (gara indetta dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali)

Gestione dei servizi al pubblico presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di La Spezia

Gestione del Sistema Bibliotecario Montiferru dell'Unione dei Comuni del Montiferru con sede a Milis (OR)

Gestione dei servizi bibliotecari per il Comune di Campolongo Maggiore (VE)

Servizio di guardiania e gestione degli spazi espositivi per l'Istituzione Fondazione Bevilacqua La Masa

Servizi bibliotecari con mezzo motorizzato Bibliobus per il Comune di Venezia

Gestione dei servizi bibliotecari e di supporto per il servizio VEZ Rete Biblioteche Venezia per il Comune di Venezia

Servizio di assistenza in sala e biglietteria del Centro Culturale Candiani del Comune di Venezia

Servizi di accoglienza, informativi e di supporto alla gestione della Hybrid Music a Mestre per il Comune di Venezia

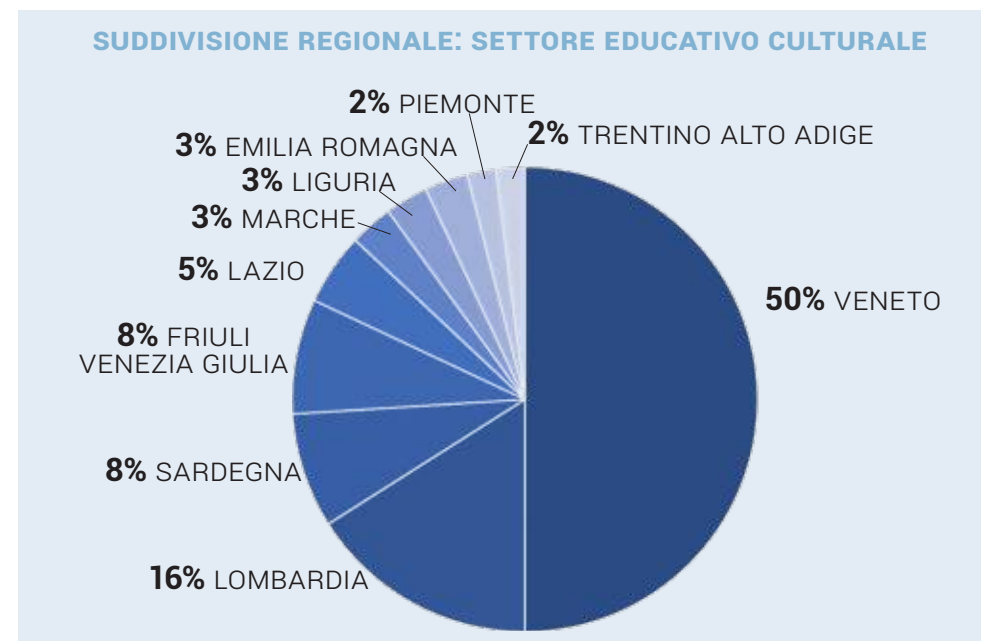
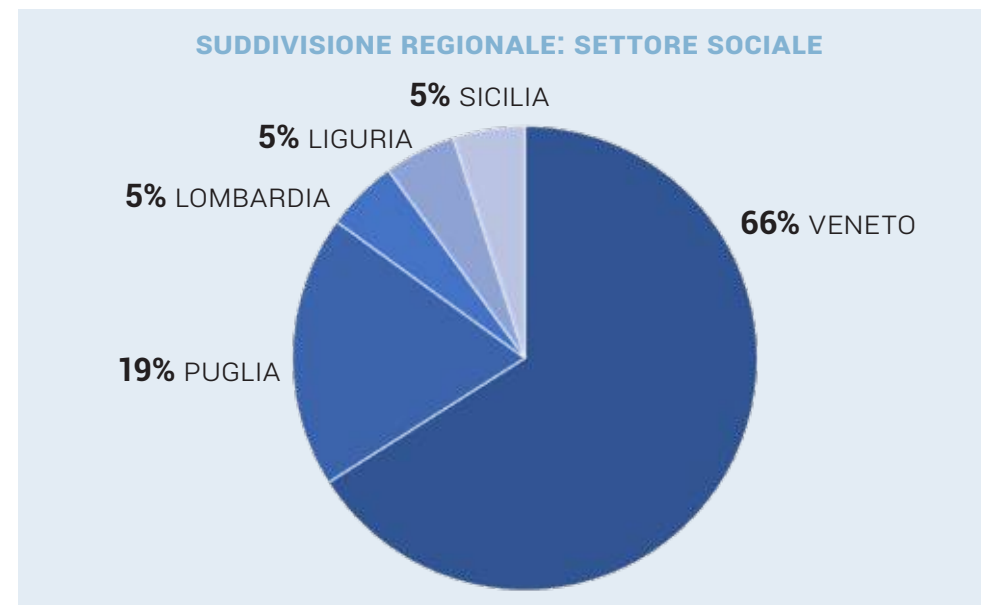


- Il Settore Educativo Culturale ritrova nel 2019 i due servizi storici tra i più importanti e strategici della Cooperativa: quello della gestione dei servizi museali integrati nelle sedi dei Musei Civici Veneziani e quello della concessione dei servizi museali per la Fondazione Brescia Musei. Il primo è stato ri-aggiudicato al CNS all'esito del contenzioso con il 1° classificato (R.T.I.: Opera Laboratori Fiorentini Spa + Sistema Museo + Vigilanza Serenissima Spa), escluso per anomalia dell'offerta; il secondo, è stato ri-aggiudicato nuovamente al CNS anch'esso all'esito del contenzioso con la 1ª classificata (REAR Soc.Coop.), esclusa per anomalia dell'offerta.
- Tra i nuovi servizi vinti, merita attenzione l'affidamento dei servizi museali presso il Complesso bibliotecario del Comune di Pesaro, che segna l'ingresso di Socioculturale nella Regione Marche. Successivamente abbiamo avuto anche l'affidamento diretto del Servizio di catalogazione presso la Biblioteca Oliveriana di Pesaro.
- Va inoltre segnalato l'affidamento della gestione dei servizi al pubblico presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di La Spezia.
- Nel territorio regionale, si sottolinea il ritorno (in A.T.I. con Coop. Culture alla gestione dei servizi bibliotecari del Comune di Venezia e l'**attivazione di un servizio innovativo quale il Bibliobus**, tra i pochi in Italia.
- Si consolida, altresì, la presenza di Socioculturale nel territorio sardo, con l'acquisizione della gestione della biblioteca di Comune di Terralba (OR) e della gestione del Sistema Bibliotecario dell'Unione dei Comuni del Montiferru con sede a Milis (OR).
- Purtroppo dobbiamo segnalare che, dopo un lungo contenzioso abbiamo definitivamente perduto l'appalto dei servizi museali presso il Museo dell'Automobile di Torino.



SUDDIVISIONE REGIONALE DELLE GARE D'APPALTO VINTE

È interessante analizzare la divisione territoriale delle gare aggiudicate per singolo Settore:



Nonostante la maggior parte delle gare vinte nell'anno 2019 abbiano interessato la Regione Veneto, sede legale e amministrativa della Cooperativa, si nota una notevole espansione verso il centro-sud Italia e le isole in entrambi i settori, a testimonianza del fatto che Socioculturale sta potenziando la propria presenza in tutta Italia.



VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: PANORAMICA SUGLI ESITI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Anche per quest'anno, abbiamo distribuito a tutti i nostri committenti un questionario con alcune domande relative ai servizi erogati allo scopo di renderli sempre più efficienti. Anche quest'anno il questionario viene somministrato in modalità telematica (online) per consentire maggior comodità nella compilazione.

Il Questionario rappresenta per la Cooperativa un importante feedback volto a misurare il livello qualitativo dei servizi erogati e ad individuare i punti di forza e di debolezza dei servizi offerti per capire e anticipare le esigenze presenti e future dei nostri Clienti.

I quesiti sottoposti spaziano differenti tematiche di seguito elencate:

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

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

I questionari vengono distribuiti annualmente a tutti i nostri committenti, attraverso l'invio mezzo mail da parte dei Coordinatori di ogni settore e area territoriale. La modalità per la compilazione dei questionari rimane telematica.

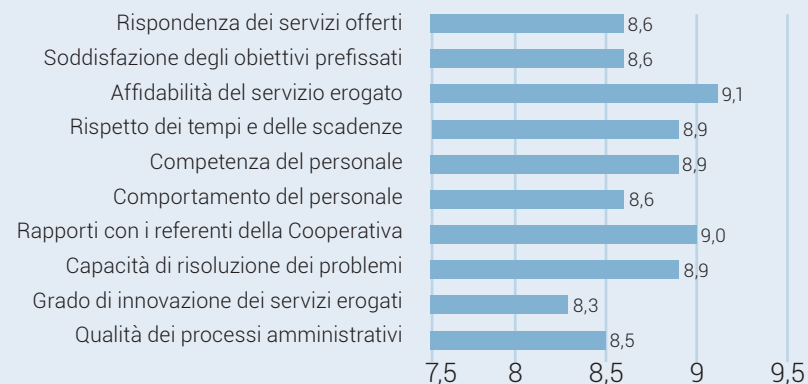
I questionari rientrati al 15.02.2020 sono un totale di **17**:

- 8 per il settore sociale
- 9 per il settore educativo culturale.

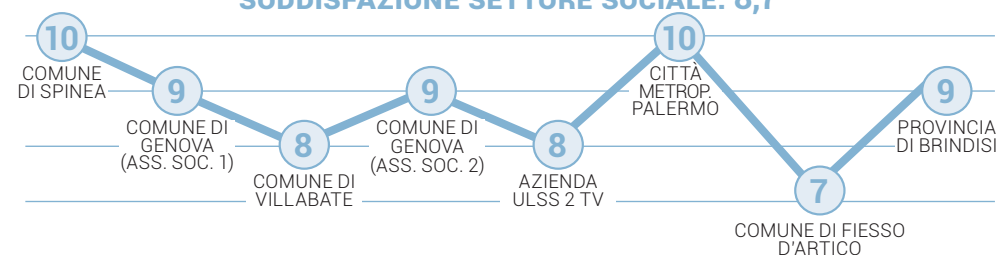
L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato un grado di soddisfazione complessivamente molto buono per entrambi i settori.

Di seguito, nel dettaglio i valori raccolti:

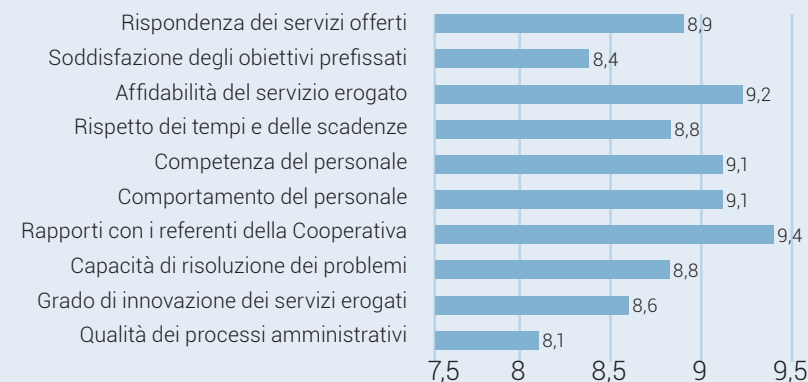
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SETTORE SOCIALE



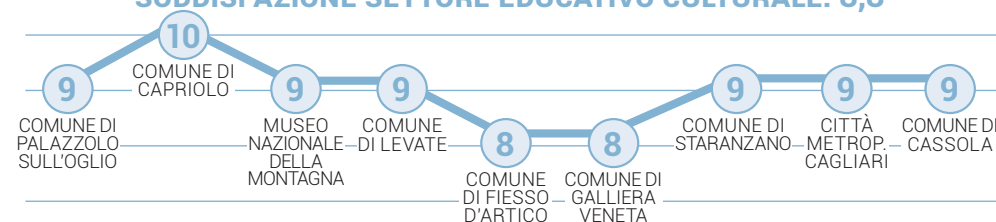
SODDISFAZIONE SETTORE SOCIALE: 8,7



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SETTORE EDUCATIVO CULTURALE



SODDISFAZIONE SETTORE EDUCATIVO CULTURALE: 8,8





04

SISTEMA DEL SERVIZIO

Settori d'intervento	70
I risultati	78

SISTEMA DEL SERVIZIO

Settori d'intervento

UNO SGUARDO D'INSIEME

Socioculturale ha continuato anche nell'anno 2019 a lavorare mantenendo fermo l'obiettivo di **migliorare l'efficacia dei processi e l'efficienza nell'erogazione dei servizi**. Come previsto nel nostro Sistema di Gestione Integrato, è stato effettuato uno screening sulle risorse attuali, valutandone la loro adeguatezza e l'eventuale necessità di implementazione.

VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE



Le risorse umane sono state più volte implementate, sia all'interno dell'Ufficio Personale che all'interno dell'Ufficio Amministrazione. Gli uffici sono risultati a volte in difficoltà a far fronte alle scadenze e alle tempistiche del lavoro quotidiano, probabilmente dovuto anche all'alto tasso di turn over all'interno dell'ufficio. Sono state assunte due nuove risorse all'interno dell'Ufficio Amministrativo e 1 risorsa nell'Ufficio personale. Sono inoltre state aperte le selezioni per una Responsabile e un consulente esterno da integrare nell'organico nell'anno 2020.

VALUTAZIONE DELLE RISORSE TECNICHE



Risulta ancora in corso la comunicazione tra il software **Gecos** per la rilevazione e rendicontazione delle presenze e **Zucchetti**. L'obiettivo è la comunicazione fra il software Gecos e Zucchetti, in automatico dovrebbe trasportare le rilevazioni all'interno del portale zucchetti ed eliminare la trascrizione manuale delle presenze da parte dei coordinatori. Ci sarebbe comunque un controllo da parte del responsabile del servizio su tutte le attività e le giornate svolte dall'operatore ma il lavoro risulterebbe sicuramente più semplice e immediato.

SETTORE SOCIALE

Analizzando le principali novità che hanno coinvolto il Settore Sociale nel corso del 2019, Socioculturale si è impegnata nella riorganizzazione dei servizi presso la Residenza Anziani "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE), in gestione alla nuova società mista pubblico-privata Isvo srl a partire da settembre 2018. Socioculturale nel 2019 ha collaborato con il socio pubblico Ipab "monumento ai caduti" per migliorare l'organizzazione dei servizi presso la Casa di Riposo esistente, sono state attivate anche le verifiche preliminari e la progettazione in vista della realizzazione della nuova struttura da 120 posti letto che dovrà sorgere sempre a San Donà di Piave (VE), per quest'ultima la posa della prima pietra è prevista nell'anno 2020 come da business plan, salvo imprevisti.

Nel 2019 è stato inoltre inaugurato il Centro Diurno Anchise situato presso i locali della CSA "Monumento ai caduti in guerra" di via San Francesco.

Tutte queste operazioni sono state avviate con l'obiettivo di rafforzare e consolidare la presenza di Socioculturale nel territorio dell'ULSS 4 Veneto Orientale.

Rimanendo in ambito residenziale anziani, si può definire che nel 2019 entrambe le strutture di Mira, RSA "Adele Zara" e RSD "Suor Armanda", si sono mantenute a regime, potendo contare la prima su 120 anziani e la seconda su 20 disabili. Numerose sono state le attività di socializzazione proposte dal servizio educativo di entrambe le strutture. Da luglio 2019 è stato inoltre avviato il nuovo servizio della cucina interna in ottica di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Degna di menzione è anche l'acquisizione dell'immobile e del ramo d'azienda dell'ex Cooperativa Velox, che è stata perfezionata innanzi al Notaio a dicembre 2019. L'operazione è stata fatta con l'obiettivo di procedere nel 2020 con la fusione per incorporazione della Cooperativa La Coccinella, quest'ultima sorta proprio per la gestione dei servizi dell'ex Cooperativa Velox a dicembre 2016.

Citiamo infine, tra le operazioni finanziarie che hanno coinvolto il Settore Sociale nel 2019, l'acquisto di un'unità dell'immobile sito a Genova in Corso Sardegna, sede del Centro Redulco, servizio sanitario riabilitativo dedicato a minori con disturbi della comunicazione, dell'udito e del linguaggio che Socioculturale gestisce dal 2013. Tale acquisizione consentirà di espandere il Centro Redulco garantendo una miglior qualità dei servizi erogati in continuità.

Ma entriamo ora maggiormente nel dettaglio ed esaminiamo i servizi gestiti dal Settore Sociale nel corso del 2019.

SERVIZI GESTITI DAL SETTORE SOCIALE NELL'ANNO 2019

Servizi di Assistenza Scolastica per Disabili

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

Servizi Educativi

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

Servizi di Assistenza Educativa-Domiciliare

- **COMUNE DI CAMPAGNA LUPIA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI VIGONOVO (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI NOVENTA PADOVANA (PD):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI PIANIGA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI STRA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI SPINEA (VE):** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI GENOVA:** Servizio educativo domiciliare;
- **COMUNE DI FIESSO D'ARTICO (VE): Servizio di assistenza domiciliare ed educativa;**
- **COMUNE DI SPINEA (VE) – capofila Ambito n. 13 ULSS 3 Serenissima: Servizio educativo territoriale a favore dei beneficiari del reddito di cittadinanza interessati da Patti di inclusione sociale.**

Servizi residenziali e semi-residenziali per Disabili

- **COMUNE DI VENEZIA-MESTRE:** Comunità Alloggio e Gruppo Appartamento per persone adulte con disabilità. Servizio educativo-assistenziale per persone disabili;
- **COMUNE DI VENEZIA-MESTRE:** Centro Diurno per persone con disabilità;
- **COMUNE DI MIRANO (VE):** Centro Diurno "Arcobaleno" per persone con disabilità;
- **COMUNE DI MIRA (VE):** Residenza Disabili "Suor Armanda";
- **COMUNE DI CAMPOLONGO MAGGIORE (VE):** Progetto "solievo" per disabili psichici;
- **ULSS 3 SERENISSIMA (VE):** Realizzazione progetto "Dopo di noi", servizi a favore di adulti con disabilità grave.

Servizi di Assistenza Domiciliare – anziani e disabili

- **COMUNE DI NOVENTA PADOVANA (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SELVAZZANO DENTRO (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SAONARA (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI BRUGINE (PD):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI COLOGNO MONZESE (MI):** Servizio di assistenza domiciliare;

- **COMUNE DI PIANIGA (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI STRA (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SANTA MARIA DI SALA (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI MIRANO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SALZANO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI VIGONOVO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI SPINEA (VE):** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI MIRANO (VE):** Servizio di assistenza domiciliare, trasporto sociale, Progetto "sollevio" Alzheimer per anziani;
- **COMUNE DI GENOVA:** Servizio di assistenza domiciliare;
- **COMUNE DI CASALE SUL SILE (TV):** Servizio di assistenza domiciliare.

Servizi Residenziali e semi-residenziali per Anziani

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

Servizi Socio Sanitari Riabilitativi

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

Servizi gestiti in regime di accreditamento:

- **LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO:** Servizi educativo e socio assistenziali per disabili sensoriali e psichici e psico-fisici.
- **LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA:** Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione per gli alunni disabili della provincia di Caltanissetta.
- **COMUNE DI CALTANISSETTA E DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 8:** Servizio di assistenza specialistico autonomia e comunicazione per gli alunni disabili gravi nelle scuole statali d'infanzia, primarie e secondarie di I grado.
- **COMUNE DI FAVARA (AG):** Servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione in favore di alunni con disabilità, fisica, psichica o sensoriale.
- **COMUNE DI RIBERA (AG) CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO D6:** Servizi socio-assistenziali alla persona.
- **COMUNE DI AGRIGENTO:** Servizi educativo e socio assistenziali per disabili sensoriali e psichici e psico-fisici.
- **COMUNE DI PALERMO:** Servizi di accreditamento distrettuale di soggetti organizzatori e gestori di attività a favore di persone con disabilità.

- **COMUNE DI GELA CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D9:** assistenza scolastica specialistica in favore di minori disabili.
- **COMUNI DI PORTO EMPEDOCLE, SICULIANA E REALMONTE (AG):** Servizio di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione ed igienico-personale per alunni portatori di handicap.
- **COMUNE DI SCIACCA (AG):** Servizi educativo e socio assistenziali per disabili sensoriali e psichici e psico-fisici.
- **COMUNE DI BAGHERIA (PA):** Servizio di Assistenza di integrazione scolastica integrativa in favore di studenti disabili.
- **COMUNE DI CANICATTI (AG):** Servizio di Assistenza di integrazione scolastica integrativa in favore di studenti disabili.

Socioculturale nel 2019 ha gestito inoltre a livello nazionale i seguenti servizi:

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

SETTORE EDUCATIVO CULTURALE



Prosegue nel 2019 il consolidamento della presenza del Settore Educativo Culturale nelle regioni ove era già presente, per garantire servizi rivolti al pubblico e all'utenza di ogni età. Musei, biblioteche, cinema, eventi culturali, laboratori didattici e visite guidate sono state le attività che il settore ha garantito grazie alla capacità e all'impegno di tutti gli operatori.

Specificiamo ed esaminiamo i servizi gestiti dal Settore Educativo Culturale nel corso del 2019.

SERVIZI GESTITI DAL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE - ANNO 2019

Servizi a Biblioteche e Archivi

- | | |
|---|---|
| ○ Sistema Bibliotecario "Gennargentu Mandrolisai" (NU); | ○ Servizi Archivistici e di catalogazione presso Biblioteca Civica Bertoliana di Vicenza; |
| ○ Biblioteca Comunale di San Biagio di Callalta (TV); | ○ Sistema Bibliotecario di Isili "Barbagia di Seulo" (CA); |
| ○ Biblioteca Comunale di Sant'Anna Arresi (CI); | ○ Biblioteca Comunale di Briosco (MB); |
| ○ Biblioteca, archivio comunale di Sora (FR); | ○ Servizi Archivistici presso l'Archivio di Stato di Venezia; |
| ○ Biblioteca Comunale di Villasalto (CA); | ○ Biblioteca Comunale di Castelnuovo Scivina (AL); |
| ○ Biblioteca Comunale di Cavallino – Treporti (VE); | ○ Biblioteche Unione Comuni del Terralbese (OR); |
| ○ Servizi bibliotecari del Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS); | ○ Biblioteca di Terralba (OR); |

- Biblioteche Consorzio Culturale del Monfalconese (GO);
- Biblioteca Comunale di Conegliano (TV);
- Biblioteche Unione Comuni Destra Adige (VR);
- Biblioteca Comunale di Galliera Veneta (PD);
- Biblioteca Comunale Ragazze e Ragazzi "Emanuele Luzzati" di Casale Monferrato (AL);
- Biblioteca Civica di Trescore Balneario (BG);
- Biblioteca Comunale di Pollone (BI);
- Biblioteca Comunale di Lavagno (VR);
- Biblioteca Comunale di San Fermo della Battaglia (CO);
- Biblioteca Civica di Casarsa della Delizia (PN);
- Biblioteca di Levate (BG);
- Biblioteca di Varazze (SV);
- Biblioteche Città Metropolitana Cagliari;
- Biblioteca di Montanaso Lombardo (LO);
- Biblioteca San Giorgio di Mantova e Bigarello (MN);
- Biblioteca di Dubino (SO);
- Biblioteca di Arcene (BG);
- Biblioteca di Pontenure (PC);
- Biblioteca di Verderio (LC);
- Biblioteche Comunità Montana Alta Valtellina (SO);
- Sistema Bibliotecario "Joyce Lussu", Ussana (CA);
- Biblioteca di Selargius (CA);
- Biblioteca di Buccinasco (MI);
- Biblioteca "Sabbadino" di Chioggia (VE);
- Biblioteca di Camponogara (VE);
- Biblioteca di Desio (MB);
- Biblioteca Comunale di Maerne di Martellago (VE);
- Biblioteca di Agna (PD);
- Biblioteca Casale sul Sile (TV);
- Biblioteca di Flero (BS);
- Biblioteca di San Zenone degli Ezzelini (TV);
- Biblioteca di Rossano Veneto (VI);
- Biblioteca di Silea (TV);
- Biblioteca di Botticino (BS);
- Biblioteca di Biella;
- Biblioteche di Grisignano di Zocco e Montegalda (VI);
- Biblioteca di Riviera Berica e Anconetta (VI);
- Biblioteca di Rudiano (BS);
- Biblioteca di Marostica (VI);

Nuove aggiudicazioni:

- Biblioteca di Tombolo (PD);
- Biblioteca di Stra (VE);
- Biblioteca di Adro (BS);
- Biblioteca di Capriolo (BS);
- Biblioteca di Marmirolo (MN);
- Biblioteca di Concordia Sagittaria (VE);
- Biblioteche Civiche della Spezia;
- Biblioteca di Campolongo Maggiore (VE);
- Biblioteca Oliveriana di Pesaro;
- Biblioteche comunali di Pesaro;
- Biblioteca di Veduggio con Colzano (MB);
- Biblioteca di Pianiga (VE);
- Biblioteca di Rozzano (MI);
- Sistema Bibliotecario dell'Unione dei Comuni del Montiferru (OR);
- Servizi bibliotecari e di supporto per il servizio VEZ - Rete Biblioteche Venezia.

Servizi a Musei ed Esposizioni

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

Nuove aggiudicazioni:

- Museo Archeologico di Concordia Sagittaria (VE);
- Museo della Cantieristica di Monfalcone (GO);
- Complesso monumentale La Pilotta (PR)

Mostre Temporanee e altri Servizi Educativo Culturali

- Servizi di accoglienza presso ZUECA Art Gallery (VE);
- Servizi di accoglienza – Biennale Architettura (VE);
- Servizi di accoglienza eventi per Università Cà Foscari di Venezia;
- COMUNE DI VENEZIA - CIRCUITO CINEMA: Gestione servizi cinematografici presso il Multisala Rossini, il Multisala Astra ed il Giorgione Movie d'essai;
- ACTV VELA (VE): Servizi di hostess e steward e accoglienza presso i padiglioni fieristici;
- Servizi guardiania per Fondazione Bevilacqua La Masa (VE).

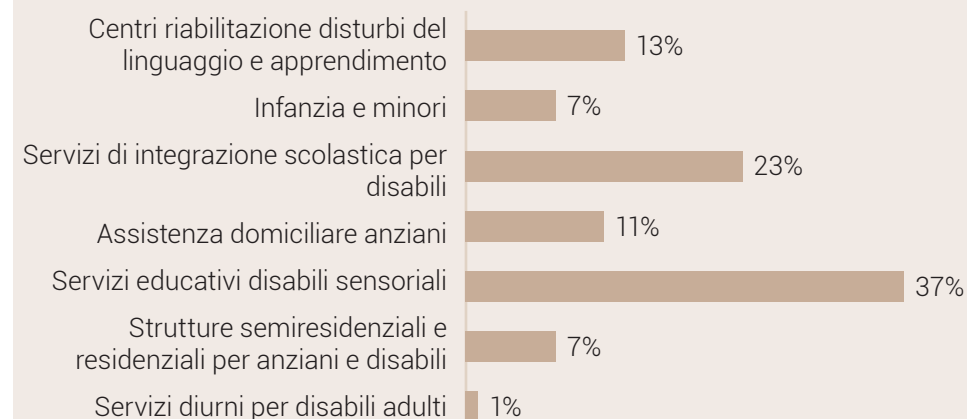
I risultati

GLI UTENTI DEL SETTORE SOCIALE

Alcuni risultati: quanti utenti, quanti operatori e che tipologia di attività ha fornito nel 2019 la Cooperativa Socioculturale.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	UTENTI	OPERATORI
Centri riabilitazione disturbi del linguaggio e apprendimento	570	46
Educativa minori e Comunità educative minori	104	41
Asili nido	143	21
Servizi di integrazione scolastica	1011	498
Assistenza domiciliare anziani	505	117
Servizi educativi disabili sensoriali	1569	1035
Strutture semiresidenziali e residenziali per anziani e disabili	317	154
Servizi Teledidattici e Testi Braille	85	5
Servizi diurni per disabili adulti	35	5
Totale	4339	1922

TIPOLOGIA DI SERVIZI FORNITI NEL 2019 - SETTORE SOCIALE



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



Ogni anno Socioculturale effettua un sondaggio sugli utenti dei propri servizi, per migliorarne la qualità così da renderli il più vicino possibile alle loro aspettative. Vengono consegnati a tutti gli utenti - genitori dei bambini, familiari degli ospiti, utenti che frequentano musei e biblioteche - dei questionari opportunamente tarati, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte migliorative.

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

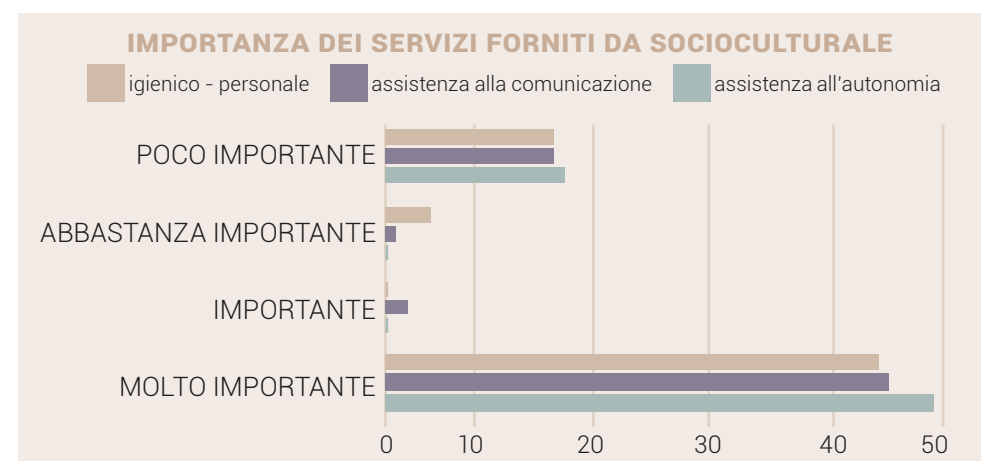
SETTORE SOCIALE

SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA - PALERMO

La valutazione della soddisfazione è stata effettuata presso il servizio di Integrazione scolastica di Palermo consultando le famiglie degli utenti che accedono ai nostri servizi riabilitativi tramite questionario online.

Sono stati indagati i rapporti tra la famiglia e l'operatore, tra la famiglia e l'ufficio (chiarezza della documentazione e delle informazioni fornite sul servizio) e sono state richieste le possibili proposte di miglioramento per il servizio.

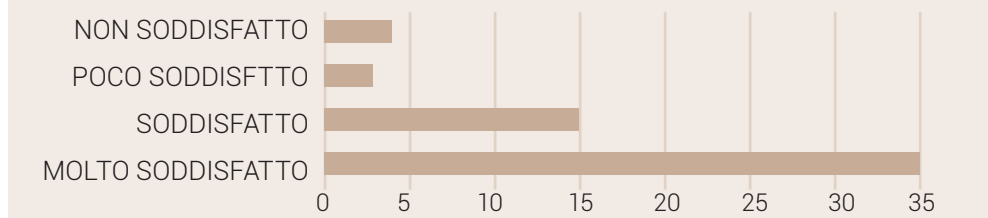
Sono stati compilati 105 questionari di cui riportiamo di seguito i risultati più significativi.



La maggior parte delle famiglie ritiene molto importante tutti e tre i servizi di assistenza scolastica forniti dalla Cooperativa nella Macro Area di Palermo:

- igienico personale;
- assistenza all'autonomia;
- assistenza alla comunicazione.

SODDISFAZIONE GENERALE SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA PALERMO



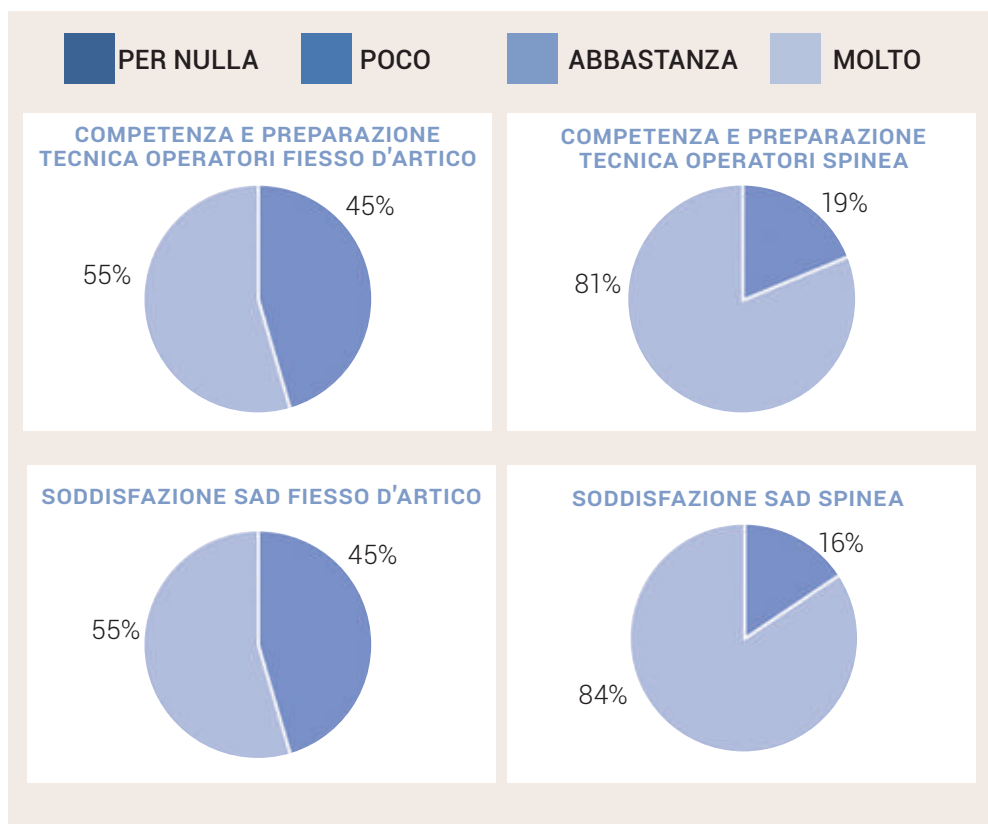
In generale la soddisfazione degli utenti e delle famiglie risulta essere molto soddisfacente.

SERVIZIO ASSISTENZIALE A DOMICILIO – SAD

Riportiamo di seguito la soddisfazione complessiva di due servizi di assistenza agli anziani a domicilio:

- Servizio assistenziale per anziani a domicilio (SAD) di Fiesso d'Artico;
- Servizio assistenziale per anziani a domicilio (SAD) di Spinea.

customer satisfaction

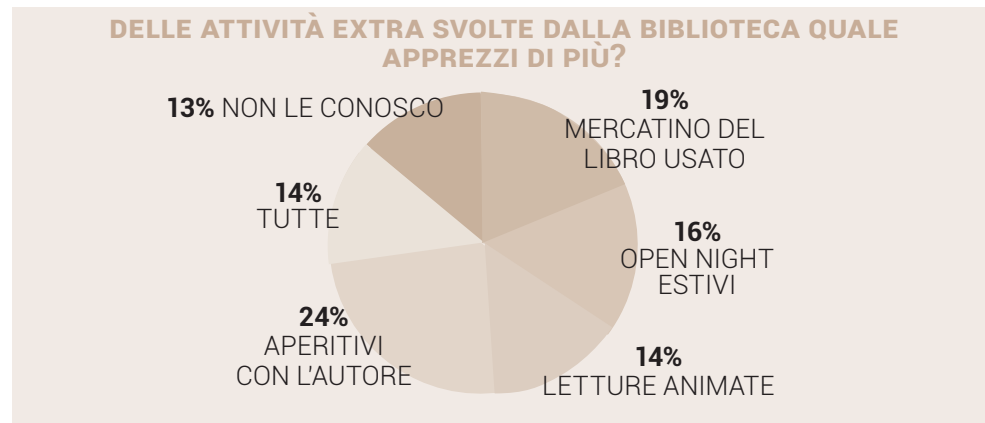
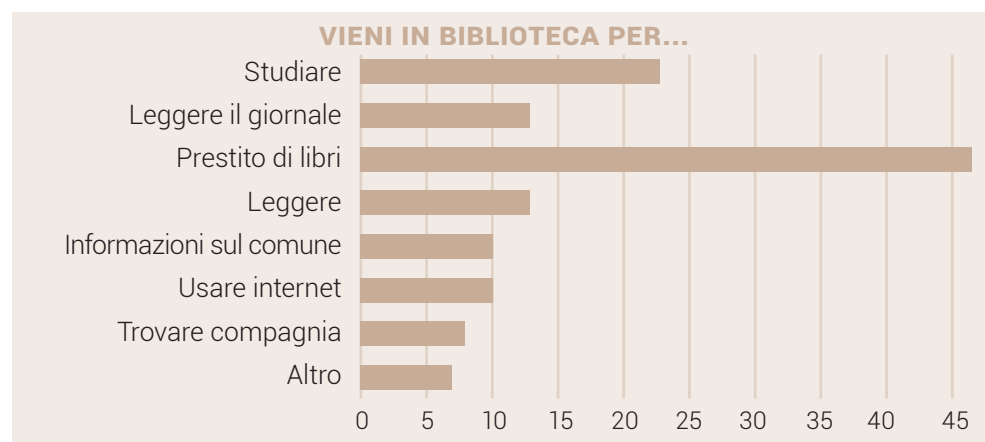


In generale sia per la competenza e la preparazione degli operatori sia per la soddisfazione complessiva raggiungiamo un buon livello per entrambi i servizi di assistenza a domicilio.

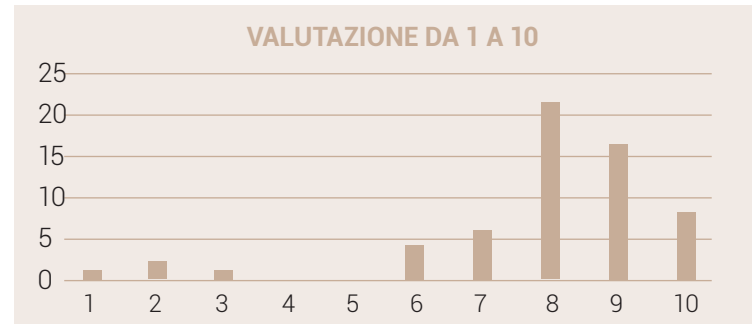
SETTORE EDUCATIVO-CULTURALE

SERVIZIO BIBLIOTECHE E ARCHIVI

Per il Settore Educativo Culturale, sono stati inviati i questionari di gradimento in modalità sia cartacea che online alle Biblioteche interamente gestite dalla Cooperativa. Di seguito il risultato della Biblioteca di Marostica (VI) per cui sono arrivati 61 questionari, 29 compilati in modalità online e 32 cartacei. Hanno risposto prevalentemente donne di un'età tra i 20 e 35 anni, di seguito riportiamo gli elementi più significativi per il servizio che offriamo:



Valutazione generale della soddisfazione degli utenti che frequentano la Biblioteca di Marostica da 1 a 10 (dove 1 è non buona e 10 è ottima).



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Riportiamo di seguito un report schematico di quanto registrato e gestito nel corso dell'anno 2019 dal Sistema di Gestione Integrato.

audit interno	DATA:	26 febbraio 2019, 7-8 maggio 2019, 14 maggio 2019, 23 maggio 2019, 29 maggio 2019, 5 giugno 2019, 12 luglio 2019, 15 novembre 2019, 20 novembre 2019
	CONDOTTO DA:	Dott.ssa Daniela Novelli (Qualità, SA8000) Ing. Mario Iesurum (Qualità, Ambiente e Sicurezza) Robyone SRL (Privacy)
	RILIEVI:	N° 27 Osservazioni e N° 2 Non conformità
	ESITO:	POSITIVO <i>Le Osservazioni sono state tutte aggiornate o chiuse quando possibile.</i>

audit esterno	QUALITÀ	DATA: 26-27 novembre 2019 CONDOTTO DA: SGS Italia RILIEVI: N° 0 Non conformità e N° 7 Osservazioni
	ETICA	DATA: 23-26-27 novembre 2019 CONDOTTO DA: SGS Italia RILIEVI: N° 0 Non conformità, N° 0 Osservazioni e N° 2 Opportunità di miglioramento
	AMBIENTE	DATE: 25-26-28 febbraio 2019, 4 marzo 2019 CONDOTTO DA: SGS Italia RILEVATE: N° 0 Non Conformità e N° 7 Osservazioni
	SICUREZZA	DATE: 25-26-28 febbraio 2019, 4 marzo 2019 CONDOTTO DA: SGS Italia RILEVATE: N° 0 Non Conformità e N° 15 Osservazioni
		ESITO: POSITIVO <i>Le Osservazioni sono state in gran parte gestite o sono in fase di gestione ed alcune hanno permesso di formulare dei nuovi obiettivi per il nuovo anno.</i> NON CONFORMITÀ: <i>A fine 2019 restano n.3 Azioni Correttive da chiudere.</i> VERIFICHE: <i>25 agosto 2020 - Riesame della Direzione Sistema di Gestione Integrato - anno 2019</i>

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

AREA INTERESSATA	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	ESITO
UFFICIO PERSONALE E RETRIBUZIONE	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga.	Effettuare una formazione dei coordinatori in collaborazione con l'Ufficio Personale perché siano essi stessi strumento di aiuto per i dipendenti che coordinano.	RIPROPOSTO PER IL 2020 <ul style="list-style-type: none"> ● Creata brochure informativa. ● Prevista formazione per i coordinatori dall'Ufficio personale.
FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	Proseguire il percorso intrapreso con la FAD (Sistemi di gestione, 231/01, privacy, anticorruzione).	Formazione di buona parte del personale attraverso i video predisposti in piattaforma di formazione a distanza.	PARZIALMENTE SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Inserite slide sui SISTEMI DI GESTIONE in piattaforma FAD Socioculturale da effettuare valutazione.
	Ricordare ai coordinatori l'importanza dei SG e la loro divulgazione (inviare FAQ ogni 6 mesi).	Aumentare la conoscenza dei Sistemi di Gestione.	
PEOPLE SATISFACTION	Snellire il questionario della people satisfaction come da indicazioni della riunione SPT.	Ricevere ritorno di almeno il 40% dei questionari di people satisfaction.	SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Questionario snellito e proposto. ● Maggior ritorno dei questionari (61%).

AMBIENTE E SICUREZZA			
INFORMAZIONE/ FORMAZIONE	Fare in modo che il personale abbia ricevuto la formazione in base all'accordo sulla formazione.	Completare l'attività formativa	FORMAZIONE CONTINUA
ADEMPIMENTI NORMATIVI	Tutti i coordinatori devono sapere chi sono il preposto, il MC, RLS nei "cantieri" seguiti	Informare tutti i coordinatori	RIPROPOSTO PER IL 2020 <ul style="list-style-type: none"> ● Perché alcune figure sono state modificate (Medici).
GESTIONE APPALTI	Migliorare il flusso di documentazione con i committenti	Richiedere ai Commitenti la documentazione necessaria alla Coop.	RIPROPOSTO PER IL 2020 <ul style="list-style-type: none"> ● Riproposto poiché la modulistica è stata modificata.

AREA INTERESSATA	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	ESITO
COMUNICAZIONE	Sensibilizzare sulla gestione ambientale	Inserire all'interno della comunicazione aziendale (newsletter, sito web, bilancio sociale) informazioni sulla gestione ambientale della Cooperativa	SODDISFATTO MA RIPROPOSTO PER SENSIBILIZZARE ANCHE NEL 2020 <ul style="list-style-type: none"> ● Creata brochure ambientale, inserita nel sito di Socioculturale. ● Creata pillola informativa sulla gestione dei rifiuti.
COORDINATORI	Mancata segnalazione cantieri non più attivi	Report trimestrale con cantieri attivi e non più attivi	SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Mail ad ogni cantiere che si apre o si chiude
TUTTI	Documentazione principalmente cartacea all'assunzione	Ridurre la documentazione cartacea e utilizzare invece il portale zucchetti	SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Le brochure sono state inserite a portale e menzionate all'interno della check list della documentazione consegnata
COMUNICAZIONE	Negli ultimi 2 anni la stampa del materiale informativo è stata superiore a quella utile per la comunicazione	Minor stampe cartacee e utilizzo della newsletter/sito web per le comunicazioni	SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Riproporzionate stampe di Bilanci esercizio e Bilanci sociali. Avanzo di stampe minimo.
RIFIUTI	Registro C/S non sempre compilato correttamente	Compilazione corretta del registro C/S rifiuti nelle strutture che lo prevedono	SODDISFATTO <ul style="list-style-type: none"> ● Concluso per l'anno 2019 ma riproposto anche per 2020 per i nuovi infermieri delle Residenze




OBIETTIVI CENTRO REDULCO

Di seguito una panoramica del raggiungimento degli obiettivi del Centro Riabilitativo Redulco di Genova.

ASPETTO DEL PROCESSO E CARATTERISTICHE PRODOTTO/SERVIZIO	PIANO DI MIGLIORAMENTO	ESITO
PROCESSO DIAGNOSTICO RIABILITATIVO	Progettare impianto di monitoraggio da sperimentare ed inserire a sistema in relazione a criticità nelle aree di riabilitazione.	SODDISFATTO Si è messo in protocollo la modalità di tenuta sotto controllo di eventuali criticità mediante la valutazione di equipe di area periodiche.
PROCESSO DI MONITORAGGIO	Considerare, nelle attività di audit interna, la verifica delle azioni di misurazione del rischio e valutazione del rischio residuo.	SODDISFATTO Sono state aggiornate le check list di audit interna con items per la valutazione di performance in tale area specifica.
SGQ / ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	Integrazione nel Piano Qualità e Protocolli operativi degli standard di accreditamento istituzionale.	SODDISFATTO Si è provveduto alla revisione del Protocollo accessi e del Protocollo trattamenti riabilitativi in regime di accreditamento.
REQUISITI DEL CLIENTE / COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE	Identificare metodi e strumenti di comunicazione più dinamici ed immediati con il cliente.	SODDISFATTO Riedizione della Carta dei Servizi ed attivazione di incontri in videoconferenza con Insegnanti e Famiglie.
PROCESSO DIAGNOSTICO E RIABILITATIVO	Definire i criteri per l'identificazione dell'utente. Integrare in maniera meglio definita i criteri nei protocolli interessati di sistema.	SODDISFATTO Generata check list di riscontro.

Nell'anno 2019 sono stati modificati e rielaborati tutti gli indicatori e sono stati integrati per tutti i Sistemi di Gestione. Sono stati inseriti inoltre dei KPI (Key Performance Indicator) per il Sistema di Gestione per la prevenzione alla corruzione, per la qualità, l'etica e l'ambiente.





05

SISTEMA AMBIENTE

Le reti e il territorio	88
La presenza nel territorio	90
Gli interventi	100
I risultati	104

SISTEMA AMBIENTE

Le reti e il territorio

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

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

ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI

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

ACQUA



La Cooperativa utilizza acqua in quantità limitate e ad uso esclusivamente igienico. Quest'anno, con l'apertura delle Residenze Sociosanitarie, il consumo è aumentato a causa dei lavaggi effettuati presso le strutture, ma anche per questo servizio vengono svolte attività di rilevazione e controllo dei consumi d'acqua per monitorarne l'andamento e lo scostamento annuale.

CARTA



Viene utilizzata principalmente carta bianca in formato A3 e A4 per stampe e fotocopie e materiali stampati da tipografie. La maggior parte dei fornitori scelti sono certificati ISO14001. I quantitativi si riferiscono alla carta acquistata per svolgere l'attività d'ufficio, di promozione e pubblicazione di materiali informativi dei servizi.

ENERGIA ELETTRICA



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

COMBUSTIBILI



L'aspetto ambientale relativo all'utilizzo di combustibili è collegato al fabbisogno di metano per l'alimentazione dell'impianto di riscaldamento. Nella sede operativa di Mira (Venezia) specifichiamo che il riscaldamento è ottenuto invece tramite utilizzo del sistema a pompe di calore. Sono utilizzati invece gasolio e benzina per alimentare le auto aziendali fornite in diversi servizi soprattutto per l' Assistenza Domiciliare.



INCIDENZA SUL TRAFFICO

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

SOSTANZE LESIVE LO STRATO DI OZONO



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

Si ritiene che l'assottigliamento dello strato di ozono sia generato dai gas denominati Clorofluorocarburi – CFC immessi quotidianamente in atmosfera e che tipicamente sono contenuti negli impianti di climatizzazione e nelle "bombolette spray".

La normativa europea ha regolamentato l'uso e il progressivo abbandono dei CFC attraverso il Regolamento CE n.2037/2000 e Regolamento CE n. 1005/2009.

L'organizzazione ha fatto una ricognizione degli impianti presenti identificando il tipo di gas impiegato nei circuiti dei refrigeratori e la quantità in esso presente.

Non sono stati rilevati impianti di condizionamento contenenti gas refrigeranti rientranti nelle sostanze lesive lo strato di ozono.

ASPETTI AMBIENTALI INDIRECTI

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

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

La presenza nel territorio

Prosegue nell'anno 2019 l'impegno della cooperativa a coltivare positivamente i rapporti con i territori dove operiamo, con l'obiettivo di alimentare lo sviluppo sociale ed economico delle comunità. Alla base di questo rapporto di reciprocità si inseriscono le attività di promozione e valorizzazione culturale e sociale che abbiamo organizzato o semplicemente sostenuto tramite erogazioni alle associazioni e/o enti che ne erano promotori.

La Cooperativa nel 2019 ha elargito **erogazioni liberali per un totale di € 37.000**, un valore superiore a quello approvato in sede di Assemblea dei soci di luglio 2019, valore che è stato poi ratificato dall'Assemblea ordinaria dei soci di dicembre 2019. Le erogazioni liberali rivestono una notevole importanza per la mission di Socio-culturale rappresentando una forma di mutualità esterna.

Tra le numerose attività sostenute attraverso le erogazioni del 2019, ricordiamo gli eventi di promozione sociale e culturale come il **"Piano Piano festival"** che si è tenuto a Lecce lo scorso luglio 2019, e altri eventi promossi, tra gli altri, dall'Associazione di Volontariato "Solo per il Bene" di Treviso e dall'Associazione Culturale "Art Grade" di Jesi (AN). Anche nel 2019 la Cooperativa ha proseguito con l'erogazione di contributi per quelle associazioni che, tramite la vendita dei biglietti per il teatro, raccolgono fondi per la ricerca di cure per malattie rare e congenite.

Accanto alle erogazioni vi sono poi i contributi economici prelevati dal **Fondo di Solidarietà** della Cooperativa, in favore di alcuni colleghi per far fronte ad ingenti spese mediche e difficoltà economiche e a sostegno di cause di particolare gravità ed eccezionalità a rilevanza locale. Ricordiamo l'eccezionale alluvione che ha colpito la città di **Venezia** il 12 novembre 2019, per la quale la Cooperativa ha deciso di stanziare un contributo a favore del Comune di Venezia prelevato dal Fondo di Solidarietà.

Il valore totale dei contributi prelevati dal Fondo di Solidarietà della Cooperativa nell'anno 2019 ammonta ad **€ 5.600**.

IMPEGNO DEL SETTORE SOCIALE

Anche nel 2019 Socioculturale si è impegnata attivamente nella realizzazione del progetto nazionale di formazione sindacale per Assistenti Familiari, le cosiddette "badanti". Tale progetto voluto da Filcams CGIL e finanziato da Cassa Colf, mira a ri-professionalizzare le Assistenti Familiari già inserite nel mondo del lavoro domestico con programmi di formazione d'-aula della durata complessiva di circa 40 ore che si tengono su tutto il territorio nazionale.

L'impegno del Settore Sociale nel territorio è dimostrato dalle numerose attività - convegni, seminari, progetti - che sono state proposte anche nel corso del 2019 e che esponiamo di seguito.

CONVEGNO: LA TIFLOGRAFIA NELLA SCUOLA PER L'INCLUSIONE DEI VIDEOLESI - BRINDISI

Lo scorso 20 marzo 2019, presso il Salone di Rappresentanza della Provincia di Brindisi, si è svolto il Convegno "La Tiflografia nella Scuola per l'Inclusione dei Videolesi", promosso dalla Provincia di Brindisi e da Socioculturale, in collaborazione e d'intesa con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti - Brindisi - e I.Ri. Fo.R - Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione ONLUS.

Per l'occasione è stata allestita una mostra di ausili per ciechi e ipovedenti del Centro Tiflotecnico Regionale della Puglia, della Società Cooperativa Sociale "Aurelio Nicolodi". Sono state inoltre presentate le opere realizzate in stampe 3D dal Laboratorio dell'Unione Italiana dei Ciechi e le mappe tattili della Società Cooperativa Sociale "ImmaginAbile", oltre a libri tattili ed altri strumenti tiflodidattici, predisposti dagli Assistenti alla Comunicazione del Servizio di Integrazione Scolastica Disabili della Provincia di Brindisi.



SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA BRINDISI - ATTIVAZIONE CENTRO SPERIMENTALE POMERIDIANO - BRINDISI

È stato attivato lo scorso aprile 2019, presso il Centro Sociale del rione Bozzano di Brindisi, il Centro Sperimentale Pomeridiano del Servizio di Integrazione Scolastica Disabili del Comune di Brindisi, gestito da Socioculturale.

Il Centro prevede lo svolgimento in orario pomeridiano di attività di sostegno scolastico, ludico-ricreative, di socializzazione e animazione e si pone i seguenti obiettivi:

- rafforzamento del processo inclusivo dei minori con disabilità;
- promozione del diritto di vita indipendente;
- mantenimento, rafforzamento e sviluppo dei livelli di autonomia;
- promozione delle abilità residue;
- implementazione del processo relazionale e di apprendimento;
- promozione di spazi ed opportunità di inclusione nel tempo libero dei minori diversamente abili;
- supporto alle famiglie caregiver dei minori diversamente abili accolti nella presa in carico e nelle azioni di cura quotidiane.

LABORATORI D'ARTE - PROVINCIA DI BRINDISI

A marzo 2019 sono stati avviati i Laboratori d'Arte promossi dalla Provincia di Brindisi, in collaborazione con Socioculturale, coinvolgendo gli studenti degli Istituti Superiori della Provincia di Brindisi in carico al Servizio di Integrazione Scolastica. Si tratta di un progetto sperimentale e innovativo che Socioculturale ha promosso per la prima volta sul territorio pugliese e che ha potuto contare su oltre cento iscritti.

Sono stati avviati quattro laboratori:

- Laboratorio di Teatro (Mesagne-BR), condotto dal maestro Luigi Cesaria;
- Laboratorio di Danza (Francavilla Fontana-BR), condotto dal maestro Vito Alfarano;
- Laboratorio di Musica (Ostuni-BR), condotto dalla maestra Valentina Graziano;
- Laboratorio di Cucina (Brindisi), condotto dallo chef Marco Pappadà, coadiuvato dai prof. Luigi Colucci e Salvatore Ugenti.



La mission dei Laboratori è quella di promuovere relazioni amicali, creando una rete informale di solidarietà nel territorio brindisino, che permetta l'inclusione dei ragazzi disabili anche al di fuori dell'ambito scolastico e possa coinvolgerli positivamente durante il loro tempo libero, attraverso l'acquisizione di nuove abilità e consapevolezze in ambito extrascolastico.

EVENTO: VECIO BORGHO - RSA DI MIRA (VE)

La Residenza per Anziani "Adele Zara" di Mira, in occasione del mese dell'Alzheimer e delle malattie degenerative, ha promosso l'evento "Vecio Borgo" patrocinato dal Comune di Mira e con la collaborazione della Pro-Loco Correzzola "VITA D'ALTRI TEMPI", aperto ai residenti della struttura, ai loro familiari, al personale e alla cittadinanza.



L'evento, ha avuto luogo sabato 14 settembre 2019 è stato caratterizzato da un'intera giornata alla scoperta delle arti e dei mestieri della tradizione contadina e artigianale attraverso l'allestimento di un Villaggio con figuranti in abiti d'epoca, che ancora svolgono arti e mestieri di un tempo con attrezzi e strutture proprie.

Il "Borgo" ha visto anche la partecipazione dei sig.ri Franco e Carla Mason, che hanno offerto parte delle loro collezioni d'epoca personali, per allestire alcuni luoghi della residenza. Nella stessa giornata è stato presentato il Progetto "Fili di Memoria", una mostra fotografica che ha narrato i gesti di cura quotidiani all'interno della nostra Residenza e che si è tenuta nel mese di ottobre 2019.

"Il Vecio Borgo ci ha dato la possibilità di incontrarci per una passeggiata senza tempo senza camici e divise, perché l'Alzheimer e le altre forme di demenza non tolgano la voglia di far accendere le proprie emozioni"

CONVEGNI D'AUTUNNO 2019 - MIRA (VE) E GENOVA

Raccontare la famiglia in cambiamento aprendo il vaso di Pandora Prospettive e pratiche Mira (VE), 24 settembre 2019

Lo scorso 24 settembre, presso la sala polivalente delle Residenze Sociosanitarie Socioculturale, si è tenuto un convegno regionale per Assistenti Sociali ed Educatori sulla tematica della presa in carico delle famiglie fragili, con storie complesse di quei nuclei che hanno vissuto storie di lutti, maltrattamenti, isolamento ed esclusione sociale.

Il convegno, patrocinato dall'Università di Verona e dal CIDP (Centro Italiano Disturbi di Personalità), è stato organizzato dalla dott.ssa Marcella Nalli su richiesta del coordinamento dei servizi domiciliari per il Comune di Spinea per Socioculturale (la coordinatrice del servizio dott.ssa Linda Tovenà) ed è stato accreditato inoltre presso il CNOAS (Ordine



Nazionale degli Assistenti Sociali) per il rilascio di crediti formativi e deontologici. Al convegno hanno partecipato circa 50 tra assistenti sociali ed educatori, sia dipendenti della Cooperativa che invitati esterni provenienti dalle ULSS e dai servizi sociali dei Comuni limitrofi della zona del Veneziano/Padovano. La qualità e le tematiche dei singoli interventi (che spaziavano tra gli aspetti sociali, psicologici ed operativi legati alla tematica delle famiglie in cambiamento) hanno suscitato un'ottima partecipazione e un ritorno in termini di soddisfazione molto positivo con la richiesta di molti a ripetere momenti formativi simili.

DSA in contesto scolastico e multiculturale Genova, 16 ottobre 2019

Il convegno formativo tenutosi lo scorso 16 ottobre presso lo Starhotels di Genova, verteva sui DSA (disturbi dell'apprendimento) in ambito scolastico e soprattutto multiculturale. Il Convegno di Genova è stato promosso dal Centro Redulco, in particolare dal Direttore Medico la dott.ssa Sara Di Stefano e organizzato con la collaborazione della dott.ssa Marcella Nalli e con il sostegno della Presidenza di Socioculturale.

Il convegno, patrocinato dal M.I.U.R.- U.S.R. Liguria, dall'Università degli studi di Genova e dall'Università Ca' Foscari di Venezia, era accreditato presso l'OAS Liguria (Ordine Regionale degli Assistenti Sociali) e accreditato per il rilascio di crediti ECM per le professioni sanitarie.

Hanno partecipato al convegno circa 270 persone per lo più insegnanti, terapisti, psicologi, neuropsicologi e assistenti sociali. Il Comitato Scientifico e Organizzativo era patrocinato dal Presidente di Socioculturale Paolo Dalla Bella e contava come membri: Sara Di Stefano (Direttore Medico del Centro Redulco), Marcella Nalli (Coordinatrice della formazione di Socioculturale) e Stefano Parolini (Responsabile del Settore Sociale di Socioculturale). Per l'occasione sono intervenuti docenti molto competenti e diversificati per quanto attiene alle materie di studio e alla provenienza, citiamo la Sociologa Prof.ssa Maria Gabriella Landuzzi (UniVr), la Pedagogista dott.ssa Paola Damiani (MIUR), la Psicologa Prof.ssa Paola Bonifacci (UniBo), la Psicologa Prof.ssa Paola Palladino (UniPv), il Neuropsicologo dello sviluppo Dr. Marco Governale (UniPd) e la dott.ssa Paola Parente Orientatrice e Consulente per le scuole.



IMPEGNO DEL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

L'impegno di Socioculturale nell'operare nel territorio e per il territorio in ambito educativo culturale si esprime attraverso numerosi progetti e iniziative avviate nei diversi cantieri nel 2019.

MOSTRA: JUMP! UN SALTO NEL TEMPO - ROCCA SANVITALE DI FONTANELLATO (PR)

Dall'8 marzo al 7 aprile 2019, presso la Rocca Sanvitale di Fontanellato (PR), si è tenuta la retrospettiva dell'artista Silvia Caimi "Jump! Un salto nel tempo". La personale espositiva di Silvia Caimi – importante firma nel panorama artistico contemporaneo – è stata possibile grazie al Museo Rocca Sanvitale con il patrocinio dell'Amministrazione Comunale di Fontanellato. La mostra d'arte contemporanea è entrata nel percorso di visita del Museo Rocca Sanvitale che si è così arricchita di un contenuto in più.

Sono stati 6.961 i turisti che hanno potuto vedere la mostra dell'artista mantovana. I numeri significativi che registra il castello dell'Emilia-Romagna, oltre al meraviglioso Affresco del Parmigianino custodito nella roccaforte, hanno convinto il critico d'arte e curatore di mostre Giammarco Puntelli a scegliere la corte rinascimentale di Fontanellato per ospitare nel 2020 una mostra ufficiale Italian Selection, dove artisti del nostro Paese – tra i quali appunto Silvia Caimi, in grande ascesa nel gotha dell'arte contemporanea – lavoreranno sul tema ufficiale della mostra Pace e Amore, e che verrà promossa anche in Expo 2020 a Dubai.

BIBLIOTECA DI MAERNE DI MARTELLAGO (VE)

- Marzo 2019: abbiamo organizzato un laboratorio artistico sul Carnevale dal titolo "Il Carnevale degli animali" per bambini dai 6 agli 11 anni, il laboratorio è stato tenuto da una nostra collaboratrice.
- Maggio 2019: ci siamo fatti promotori e organizzatori di un'uscita culturale per adulti, alla mostra di "Canaletto e Venezia" a Palazzo Ducale. La visita alla mostra è stata preceduta da un incontro informativo di preparazione alla visita tenuto da una nostra guida museale la quale ha poi accompagnato il gruppo durante a visita guidata alla mostra.
- Novembre 2019: in occasione dell' "International Games Week" Socioculturale ha partecipato all'apertura straordinaria della biblioteca, sabato 9 novembre dalle 15.00 alle 18.00 per un pomeriggio all'insegna del gioco e della condivisione. Durante il pomeriggio sono state realizzate in particolare due iniziative: il primo piano della biblioteca era stato allestito con giochi da tavolo mentre al secondo piano, è stato realizzato un corso per imparare a familiarizzare e a programmare con il coding.
- È stata organizzata anche un'uscita culturale per i più piccoli, nello specifico sabato 30 novembre un gruppo di ragazzi dalla terza alla quinta elementare, hanno partecipato alla visita guidata al Museo di Storia Naturale di Venezia. Qualche giorno prima dell'uscita, in biblioteca, era stato realizzato un incontro di preparazione condotto da una nostra guida naturalistica la quale ha poi accompagnato il gruppo durante la visita al Museo.
- Dicembre 2019: laboratorio creativo a tema natalizio per bambini da 5 a 10 anni.

BIBLIOTECHE SISTEMA URBANO LA SPEZIA

Con l'avvio dell'appalto a settembre 2019 per la gestione dei servizi bibliotecari presso le sedi del Sistema Bibliotecario Urbano di La Spezia, è stata riaperta al pubblico dopo un periodo di chiusura la Biblioteca Specialistica di Storia dell'Arte, polo specializzato nelle discipline storico-artistiche ed archeologiche con sede all'interno della Palazzina delle Arti. I bibliotecari di Socioculturale, in stretta collaborazione con il comune, hanno apportato un fondamentale contributo alla valorizzazione e promozione del prezioso patrimonio custodito in Biblioteca. Rispetto ai mesi precedenti la chiusura è stato registrato un incremento rispetto al numero di prestiti, della consultazione in loco e delle presenze in aula studio.

Inoltre, nel mese di Ottobre i bibliotecari sono stati coinvolti nella realizzazione della rassegna "Libriamoci. Leggere comunque, leggere dovunque" organizzata dai servizi culturali del comune: un ciclo di incontri, conversazioni e performance letterarie con autori di rilievo nazionale.

BIBLIOTECA DI FLERO (BS)

- Anche nel corso del 2019 sono stati realizzati corsi di lingua inglese per i bambini della primaria e per gli adulti (corsi base, avanzati e di conversazione).
- Sono continuate le iniziative e le attività di promozione della lettura e della biblioteca per le classi degli istituti scolastici di Flero diversificando le iniziative e le tematiche sulla base del target di riferimento. I progetti e argomenti trattati nel corso dell'AS 2019/2020 sono stati, ad esempio: le emozioni, progetto "Fiabisti per caso", il "Gioco dell'Oca letterario", Fiera del Libro e Fumettology. Mentre per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado sono stati proposti e realizzati i progetti quali, ad esempio: confronto tra libro e film, le figure del libro, i bookbloggers e i telelibro.

BIBLIOTECA DI CASALE SUL SILE (TV)

All'interno del progetto "Arricchiamoci delle nostre differenze" promosso dal Comune, abbiamo realizzato una serata con lo scrittore Adriano Berton. Nato a Jesolo, il 5 agosto 1976, Berton è stato il primo bambino a cui è stato riattaccato l'arto inferiore sinistro dopo un incidente in moto nel quale ha perso il papà. Dopo aver affrontato numerosi interventi ed essere stato costretto in carrozzina per lungo tempo ha ripreso a camminare e, trent'anni dopo quel fatale incidente, ha corso e portato a termine, come primo uomo con una gamba riattaccata, la leggendaria Maratona di New York. Questa impresa è diventata un libro dal titolo "Scusa New York, vado di corsa", che è stato insignito del Premio Selezione Bancarella Sport e Testimonial del Dialogo Ministero Pari Opportunità. Domenica 20 Ottobre 2019 presso l'Auditorium dell'I.C. di Casale sul Sile, Adriano Berton ha condotto lo speech motivazionale e presentato il suo libro "Scusa New York vado di corsa".



BIBLIOTECA DI MAROSTICA (VI): PROGETTAZIONE DI UN MURALE DIPINTO

A giugno 2019, la cooperativa Socioculturale, in costante dialogo con l'Assessore alla Cultura Maria Luisa Burei, ha proposto per la Biblioteca di Marostica (VI) la progettazione di un MURALE DIPINTO in Sala Ragazzi, sulla parete di fondo. Il dipinto, che è andato a prendere il posto di altre decorazioni, ormai deteriorate, è stato ideato e realizzato da una giovane artista e illustratrice marosticense, Giovanna Morando, che ha già dimostrato il suo valore realizzando alcune illustrazioni nella pubblicazione del premio "Marostica Città di Fiabe" del 2018.

Attraverso il suo team di bibliotecari, Socioculturale ha prestato supporto nel coordinamento, nella supervisione e nella valorizzazione di questa importante novità: la sala dedicata ai più giovani utenti diventa adesso uno spazio più ampio e colorato, moderno e veicolo di un messaggio di promozione alla lettura più efficace che mai.

La parete, dall'estate 2019, è scenografia e sfondo delle famose letture animate che periodicamente gli operatori Socioculturale, insieme alle associazioni del posto, organizzano e tengono con infinita passione.

BIBLIOTECA DI LAVAGNO (VR)

● Sia in primavera che in autunno sono stati realizzati cicli di appuntamenti per i bambini e ragazzi di Lavagno finalizzati alla promozione della lettura e della biblioteca. Letture animate, seguite da laboratori artistici creativi, sono state condotte dal nostro team per creare momenti di aggregazione e condivisione. Sono state realizzate rassegne per i bambini dell'infanzia dal titolo "Un arcobaleno di letture" e "Coccole di letture" e per i bambini della primaria "Merende di Letture" e "Storie di mille colori". Le attività hanno visto la partecipazione di numerosi bambini.

● Ottobre/novembre 2019: abbiamo organizzato un corso di lingua inglese per adulti e uno per bambini.

● Dicembre 2019: si è svolto l'ormai immancabile appuntamento su Santa Lucia; quest'anno, durante il laboratorio proposto, i bambini hanno potuto realizzare la coroncina della Santa molto legata al paese di Lavagno.

ROCCA DI MONFALCONE (GO)

La Rocca di Monfalcone è stata aperta al pubblico durante il sabato e la domenica a partire da giugno 2019 con un nuovo servizio di accoglienza e di guida all'interno della fortezza.

La posizione della fortezza e la vista panoramica che offre sulla città e sul Carso hanno subito garantito una notevole affluenza di pubblico. La naturale attrattività del simbolo di Monfalcone è stata incentivata dalle visite guidate legate alla storia della Rocca dal periodo medievale alla Grande Guerra e da una serie di eventi che hanno interessato bambini e adulti.

All'interno di questa proposta culturale hanno avuto un particolare apprezzamento le giornate dedicate ai bambini intitolate "Roccafantasy", incentrate su letture, visite guidate formulate sull'età dei partecipanti e giochi a tema storico legati alla fortezza.

Gli adulti, oltre che alle normali visite guidate hanno potuto assistere ad una serie di concerti di violino e fisarmonica nella suggestiva cornice della corte interna della Rocca. Visto il successo l'apertura si è prolungata fino al giorno 8 dicembre, per un totale di oltre 2400 ingressi divisa tra pubblico locale regionale e turisti stranieri.



MUCA - MUSEO DELLA CANTIERISTICA - MONFALCONE (GO)

Nei primi tre anni di apertura il Museo ha visto un incremento del 250% degli ingressi, registrando nel 2019 10.000 visitatori annui.

Grande richiamo nel corso del 2019 hanno avuto le visite combinate MuCa + Cantiere Navale, che hanno consentito l'ingresso e la visita al percorso museale uniti alla visita all'interno dell'area produttiva dello stabilimento Fincantieri di Monfalcone. Questa tipologia di iniziativa è stata organizzata circa due volte al mese per tutto l'anno, con un ingresso medio di circa 100 persone per data. A questi si aggiungono i gruppi di scolaresche che, in convenzione con la visita al cantiere, sono entrati anche al museo usufruendo della visita guidata. Di rilevanza la partecipazione a questa iniziativa di numerosi gruppi in lingua tedesca.

Altra iniziativa che ha riscosso molto successo sono state le Passeggiate Culturali al Villaggio Operaio di Panzano, parte integrante del polo espositivo. Questa iniziativa, nata con il supporto del Servizio Civile Nazionale, continua a riscontrare interesse nel pubblico per cui è stato scelto di offrire il servizio con continuità nel corso dell'anno. Tutte le passeggiate includono la possibilità di proseguire la visita all'interno del museo e si è rilevato che il 76% dei partecipanti ha scelto di continuare la visita.

Per incentivare l'attività didattica è stato realizzato un Educational Day – MuCa Young in cui sono state proposte alle scuole le diverse attività che il museo offre in campo didattico: visite guidate e laboratori dedicati ad ogni fascia scolastica (dai 3 ai 18 anni).



Gli interventi

IL SETTORE EDUCATIVO CULTURALE

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

L'anno 2019 ha visto anche stavolta una nuova "espansione territoriale" del settore educativo culturale e più precisamente nella Regione Marche nella Città di Pesaro. Avere iniziato la collaborazione con l'amministrazione cittadina in una delle più prestigiose biblioteche civiche italiane (Biblioteca San Giovanni) che 18 anni fa hanno dato una svolta alla concezione di biblioteca di pubblica lettura è per Socioculturale motivo di orgoglio importante. Appalto prestigioso e importante per il settore che fa accrescere le competenze fino ad ora maturate ed acquisite.

La ricerca costante e l'investimento nelle risorse umane, bene capillare e fondamentale per la cooperativa, ha permesso di individuare una ulteriore figura professionale da dedicare agli uffici del settore.

Riuscire a raccontare un anno intero di lavoro, fatica, impegno e soddisfazioni ritengo sia impresa ardua se non impossibile, l'impegno di tutti è stato al 100% dando il massimo ottenendo risultati che hanno permesso di dare nuove basi e energia al gruppo di lavoro.

Abbiamo continuato a consolidare il percorso di dialogo e confronto con i soci, gli interlocutori, i portatori d'interesse che rientrano nella sfera di azione dell'attività del settore educativo culturale. Emerge come l'impegno costante del settore educativo culturale sia oggi condiviso da una comunità museale e bibliotecaria sempre più ampia, composita, consapevole e presente. La crescita dei lavoratori conferma l'interesse per le attività, e l'efficacia del lavoro del direttivo. La ricchezza degli appalti aggiudicati quest'anno, grazie alla competenza, responsabilità e dedizione di molti soci nelle differenti regioni, ha reso possibile il coinvolgimento territoriale di numerose istituzioni e una sorprendente partecipazione.

Il quadro professionale si allinea con quanto sta emergendo dall'indagine attivata dal settore per conoscere formazione, attività, tipologia di lavoro dei nostri soci. Una realtà molto variegata che offre importanti spunti di riflessione delle professioni in seno alla cooperativa Socioculturale e il superamento, ci auguriamo, dei tradizionali profili riferiti alle discipline formative e non alle funzioni, sempre più articolate, dei beni culturali contemporanei.



IL CENTRO REDULCO DI GENOVA

Professionalità in cammino

CENTRO R.Ed.U.L.Co.
Cooperativa Socioculturale

Intervento a cura di Sara Di Stefano, Giuliana Petrone, Sara Viti

Riflettere sul percorso effettuato nel corso di ogni anno ci porta, inevitabilmente, ad effettuare una sorta di "rewind": nella nostra mente scorrono situazioni vissute che, insieme ai contenuti, portano con sé anche emozioni, pensieri e considerazioni. Questo è ciò che ci permette, col passare del tempo, di trarre dall'esperienza quegli insegnamenti che, ogni anno, ci proiettano in avanti, rafforzati e sempre più consapevoli del nostro operato e delle nostre scelte.

La crescita personale e professionale dei nostri operatori ci ha consentito di offrire, anche quest'anno, un servizio all'utenza (ed ai vari attori che ruotano intorno ad essa: genitori, insegnanti, educatori...) mirato, attento e, soprattutto, efficace.

Come sempre, la nostra attività ha spaziato dalla diretta erogazione di Servizio, sia in regime accreditato, sia in regime privato, alla realizzazione di collaborazioni professionali con Università e Centri di Ricerca sul territorio nazionale.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

Il 2019 ha visto, in termini numerici, l'erogazione di 30895 trattamenti in regime di accreditamento, con la presenza, all'interno della struttura, di circa 510 utenti a settimana.

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

Nel 2019 sono stati erogati 1957 trattamenti in regime privato, con 62 accessi per percorsi diagnostici multi professionali e 67 visite specialistiche, mentre il numero delle relazioni sanitarie si è collocato sulle 152.

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

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



Sia nell'ambito del Servizio Accreditato, sia nell'ambito del Servizio Privato, l'**attenzione verso l'utenza e le famiglie**, da sempre elemento caratterizzante di Redulco, si è esplicitata sin dai primissimi contatti, attraverso i quali il genitore, sentendosi accolto in maniera globale, ha iniziato lentamente, ma costantemente, ad interiorizzare e ad attribuire un senso alla sua presenza nell'ambito del Servizio, ponendo così le basi per un rapporto di collaborazione, indispensabile alla buona riuscita del trattamento stesso. I rapporti che REDULCO ha intrattenuto con gli insegnanti dei propri utenti, hanno contribuito ad alleviare, nel genitore, il peso della gestione di situazioni scolastiche a volte difficoltose e dense di implicazioni molto articolate. Centro REDULCO, infatti, supporta e affianca lo studente e la sua famiglia sin dall'inizio del percorso scolastico di ogni ordine e grado, fino alla conclusione dello stesso, quando è necessario riflettere sulle scelte che andranno ben oltre l'ambito scolastico, ma impatteranno essenzialmente sulla qualità di vita della persona.

L'autorevolezza di REDULCO in questo ambito è data, innanzi tutto, dalla competenza ed esperienza dei propri operatori e da un'approfondita conoscenza in materia di DSA e BES, nell'ambito di quanto espresso nel D.Lgs. 66/2017 "Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità" e D.LGS.62/2017 "Norme in materia di valutazione e certificazione delle competenze nel primo ciclo ed esami di Stato". Sempre sulla base delle competenze dei nostri Operatori, Centro REDULCO è inserito nell' "Elenco delle strutture accreditate in possesso dei requisiti richiesti dalla DGR 1047/2011 e ss.mm. per operare nel campo dei disturbi specifici di apprendimento (DSA) con funzioni diagnostiche e consulenziali nei confronti della scuola" Decreto Regionale n.3282 del 21/10/2014 e successive revisioni: rev. n. 338 del 27/12/2018 e n. 79 del 13/03/2019.



COLLABORAZIONI E SCAMBI

Anche il 2019 ci ha visti protagonisti attivi ed autorevoli, nell'ambito del mondo dell'Università e della Ricerca, a livello nazionale, al fine di ampliare competenze e strumenti, per offrire un servizio sempre più competitivo, in un mercato esigente, in continua evoluzione e, al tempo stesso, per fornire opportunità di formazione e tirocinio agli studenti di oggi, operatori di domani nel campo della Riabilitazione.

Nel 2019 sono state rinnovate e/o attivate nuove convenzioni con Atenei del territorio, di cui segue il dettaglio:



- È stata rinnovata la convenzione con il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova (DISFOR), con cui si è avviato un **Master sull'Autismo**.
- È sempre in vigore la **collaborazione con i seguenti Atenei**:
 - Università di Genova, Dipartimento di Scienze della Formazione (tirocinio curriculare in ambito pedagogico);
 - Università di Genova, Dipartimento di Scienze Mediche e Farmaceutiche (tirocinio curriculare del C.d.L in Neuro e psicomotricità dell'Età Evolutiva);
 - Università di Genova, Dipartimento di Scienze Mediche e Farmaceutiche (tirocinio curriculare del C.d.L in Logopedia);
 - Università di Genova, Dipartimento di Scienze della Formazione (tirocinio curriculare in ambito psicologico);
 - Università di Pavia (tirocinio post-laurea per il conseguimento della Laurea Magistrale in ambito psicologico);
 - Università Privata LUMSA di Roma, Il Consorzio Universitario Humanitas (tirocinio curricolare per un master universitario di 1° livello)
 - Università di Torino – Facoltà di Psicologia
- 30 studenti universitari hanno usufruito di un totale di **2796 ore di formazione**, da parte del nostro personale specializzato, nelle seguenti aree professionalizzanti:
 - Dipartimento di Medicina e Chirurgia - Università di Genova:
 - 5 studenti del corso di Laurea in Neuropsicomotricità per un totale di 480 ore frequentate
 - 16 studenti del corso di Laurea in Logopedia per un totale di 400 ore frequentate
 - 1 studente del corso di Laurea in Educatori in ambito sanitario per un totale di 600 ore frequentate
 - DISFOR (Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova):
 - 1 studente per il Master Autismo: 105 ore
 - 3 studenti per il tirocinio professionalizzante in Psicologia: 630 ore
 - 1 studente per il tirocinio di Scienze Pedagogiche e dell'Educazione: 80 ore
 - Dipartimento di Giurisprudenza – Università di Genova:
 - 1 studente del corso di Laurea in Servizio Sociale per un totale di 201 ore
 - Dipartimento di Scienze del Sistema Nervo e del Comportamento - Sezione Psicologia - Università di Pavia:
 - 2 studenti per il tirocinio professionalizzante in Psicologia: 300 ore

Ricordiamo che tutto il nostro Personale Riabilitativo, in relazione a ciò che è previsto dal Protocollo di Intesa tra Regione Liguria e l'Università degli Studi di Genova (Giunta Regionale n°1471 del 21/11/2014), è riconosciuto in ambito universitario con la qualifica di "Guida di tirocinio" e, per tale impegno, sono stati riconosciuti ai tutor i previsti crediti ECM.



LA FORMAZIONE

Il processo della Formazione ha visto sviluppare le proprie attività in conformità alle previsioni normative dettate a livello ministeriale, con l'acquisizione dei crediti ECM annualmente previsti, e sulla base della programmazione che ci eravamo proposti.

La formazione è stata sviluppata anche sul tema dei disturbi di apprendimento, poiché rappresenta un obbligo per mantenere l'accreditamento in ambito di diagnostica sui disturbi Specifici di Apprendimento. Si sono svolte, inoltre, sessioni informative in Equipe generale sui temi della tutela della privacy, della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e del modello organizzativo rappresentato dal Sistema di gestione integrato.

Gli eventi formativi, nel corso del 2019, hanno approfondito diverse tematiche, in particolare **BLSD (Basic Life Support) full e retraining**:

- o Il ruolo dell'attenzione negli apprendimenti: attenzione, funzioni esecutive e piani di intervento
- o Aggiornamento nell'ambito dei Disturbo Specifici di Apprendimento
- o Sistema di Gestione Sicurezza e Salute: formazione generale e specifica ed aggiornamento

Sempre nell'ambito della Formazione, ma con una valenza più ampia, è stato organizzato un **Convegno su "DSA in contesto scolastico e multiculturale"**.

Si è trattato di un evento che ha riscosso molta adesione e successo, nell'ambito del territorio. Ha visto la partecipazione di 280 persone fra insegnanti (in massima parte), neuropsichiatri della Asl e terapisti della riabilitazione e, soprattutto, il coinvolgimento di relatori di alto spessore, a livello nazionale, provenienti in gran parte dal mondo accademico, ma anche dal Ministero dell'Istruzione, dall'USR Ligure e dall'Agenzia Sanitaria Regionale.

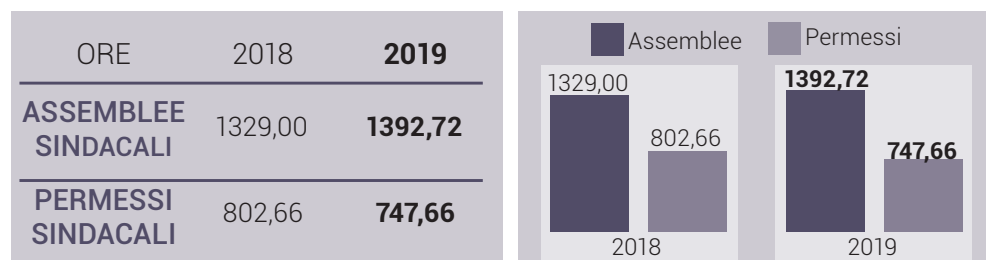
I risultati

IL CLIMA SINDACALE

In generale nell'anno 2018 i rapporti con le associazioni e i rappresentanti sindacali si sono mantenuti buoni, con l'obiettivo comune di tutelare i diritti dei lavoratori garantendo rapporti lavorativi chiari e definiti con tutto il personale della Cooperativa.

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

PARTECIPAZIONE SINDACALE



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Socioculturale revisiona periodicamente l'Analisi Ambientale in cui vengono valutati gli impatti della Cooperativa sull'ambiente.

L'impatto ambientale è un'alterazione positiva o negativa causata da azioni o attività sull'ambiente che coinvolge diversi fattori come: l'uomo, la natura, la chimica, l'architettura, l'agricoltura e l'economia.

La Cooperativa dal 2013 dispone di un Sistema di Gestione per l'ambiente secondo la normativa ISO 14001:2015.

Sono stati inseriti nel Sistema di Gestione Ambientale degli indicatori di monitoraggio che riportiamo di seguito ma che tra la fine del 2019 e il 2020 verranno ulteriormente modificati tenendo conto di altri elementi che possano dare evidenza dell'attenzione della Cooperativa verso l'ambiente:

ARGOMENTO	PUNTEGGIO	RISULTATO
1. MANTENIMENTO CERTIFICAZIONE I _{ISO14001}	40	Viene mantenuta la certificazione ambientale anche nel 2019.
2. CONSUMO CARTA I _{CA} CONSUMO KG 2019 - CONSUMO KG 2018	10	Non ci sono state particolari variazioni sul consumo di carta (sono considerati prevalentemente gli uffici della Cooperativa).
3. CONSUMO ACQUA I _{H2O} SCOSTAMENTI RISPETTO AL 2018	10	I consumi non si scostano particolarmente dai valori dell'anno 2018 in cui sono aumentati per l'attività a pieno regime delle Residenze.
4. CONSUMO ELETTRICITÀ I _{EL} SCOSTAMENTI RISPETTO AL 2018	10	
5. FORMAZIONE I _{FA} FORMAZIONE AMBIENTALE / FORMAZIONE TOTALE	20	La formazione/informazione a tema ambientale è stata integrata rispetto all'anno 2018.
6. GESTIONE AZIONI CORRETTIVE I _{AC} AZIONI APERTE / AZIONI GESTITE	20	A seguito degli audit interni/esterni e segnalazioni interne sono state aperte delle azioni correttive, il punteggio non raggiunge il massimo in quanto alcune sono ancora in fase di gestione.
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	110 su 150	BUONO il risultato degli indicatori per il 2019; nel 2020 verranno integrati/modificati con dei KPI relativi all'utilizzo di detersivi ecologici e alla manutenzione del parco macchine.

Inoltre in breve:

- o Nella piattaforma formativa della Cooperativa Socioculturale verrà sviluppato a breve un corso sui Sistemi di Gestione in cui verranno affrontati anche alcuni temi ambientali;
- o A tutto il personale continua la consegna dell'informativa (FAQ) a tema sicurezza e salute sul lavoro e ambiente, presente anche nell'area personale di zucchetti;
- o Attraverso la newsletter, i social e il sito istituzionale sono condivise periodicamente pillole informative riguardanti la corretta gestione dei rifiuti, la valutazione degli acquisti (CAM) e in generale il sistema di gestione ambientale;
- o Continua la formazione e il controllo dei registri dei rifiuti presso le strutture sociosanitarie della Cooperativa (Residenza Anziani e Disabili)

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



06

**OBIETTIVI
PER IL
FUTURO**

OBIETTIVI PER IL FUTURO

Il Consiglio di Amministrazione discute le linee strategiche per il futuro della nostra Cooperativa analizzando le condizioni operative e di sviluppo interne, l'incremento della domanda e l'andamento dei mercati in cui operiamo, con l'intento di consolidare il ruolo della Cooperativa come operatore leader nei servizi sociali e culturali.

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

TERRITORIALITÀ

Potenziamento e sviluppo della nostra presenza nel territorio con il fine di strutturare e influenzare positivamente le comunità in cui operiamo;

ALLEANZE

Consolidamento di alleanze e sinergie con altre Cooperative che operano nei settori di nostra pertinenza per essere maggiormente qualificati e competitivi;

ATTIVITÀ COMMERCIALE

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

QUALITÀ E COMPETITIVITÀ

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

PARTECIPAZIONE E COMPETENZA

Rendere partecipe e dare informazioni sulla struttura complessa della Cooperativa a tutto il personale.



Riportiamo di seguito alcuni obiettivi relativi al Sistema di Gestione che vorremmo raggiungere nell'anno 2020:

AREA INTERESSATA	PIANO DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVO	TEMPI DI ATTUAZIONE
Ufficio Personale Retribuzione	Migliorare la conoscenza delle informazioni contenute nella busta paga.	Effettuare una formazione dei coordinatori in collaborazione con l'Ufficio Personale perché siano essi stessi strumento di aiuto per i dipendenti che coordinano.	Entro dicembre 2020
Formazione e Informazione sui sistemi di certificazione	Proseguire il percorso intrapreso con la FAD (Sistemi di gestione, 231/01, privacy con aggiunta di anticorruzione).	Formazione di buona parte del personale attraverso la piattaforma di formazione a distanza.	Entro Gennaio 2021
	Ricordare ai coordinatori l'importanza dei SG e la loro divulgazione.	Aumentare la conoscenza dei Sistemi di Gestione.	
People Satisfaction	Creazione di semplici questionari tramite SPT.	Ricevere ritorno di almeno il 40% dei questionari.	Entro febbraio 2021
Fornitori	Rivalutazione dei questionari tramite colloqui con i fornitori.	Rivalutare tutti i questionari non tornati o tornati incompleti dei fornitori con poche informazioni.	Entro Gennaio 2021
SA8000	Inserimento di foto nel BS 2019 per poter riconoscere i referenti degli uffici amministrativi e i coordinatori dei servizi	Maggior conoscenza delle persone della sede nonostante la distanza.	Entro Dicembre 2020



Tra gli obiettivi strategici che Socioculturale si propone di perseguire nell'anno 2020, citiamo il consolidamento degli appalti in essere ed una maggior affermazione nella partecipazione alle procedure di gara. Come si è già constatato nel capitolo 3, l'incremento della percentuale di vittorie rispetto al 2018, e quindi il successo della Cooperativa, è stato determinato da una selezione delle gare che avviene secondo criteri più mirati che hanno migliorato la qualità e la performance nelle partecipazioni. Auspichiamo che una tale selezione nelle gare caratterizzi anche l'anno 2020, con l'obiettivo anche di diversificare i servizi in cui la Cooperativa opera.

Per quanto riguarda invece gli obiettivi contingenti perseguiti dalla **Società Isvo srl**, società mista pubblico-privata partecipata per il 51% dal gruppo Socioculturale/Co-spa, emergono la riorganizzazione dei servizi all'interno della residenza per anziani "Monumento ai caduti in guerra" di San Donà di Piave (VE), la conclusione dei lavori di ristrutturazione e l'avvio dell'Ospedale di Comunità da 20 posti, quest'ultimo richiesto dall'Ulss 4 Veneto orientale. Segnaliamo inoltre l'inizio dei lavori per la costruzione della nuova RSA da 120 posti sempre nel Comune di San Donà di Piave (VE), a seguito dell'aggiudicazione della gara indetta dall'Ipab "Monumento ai caduti in guerra" avvenuta ad aprile 2018.

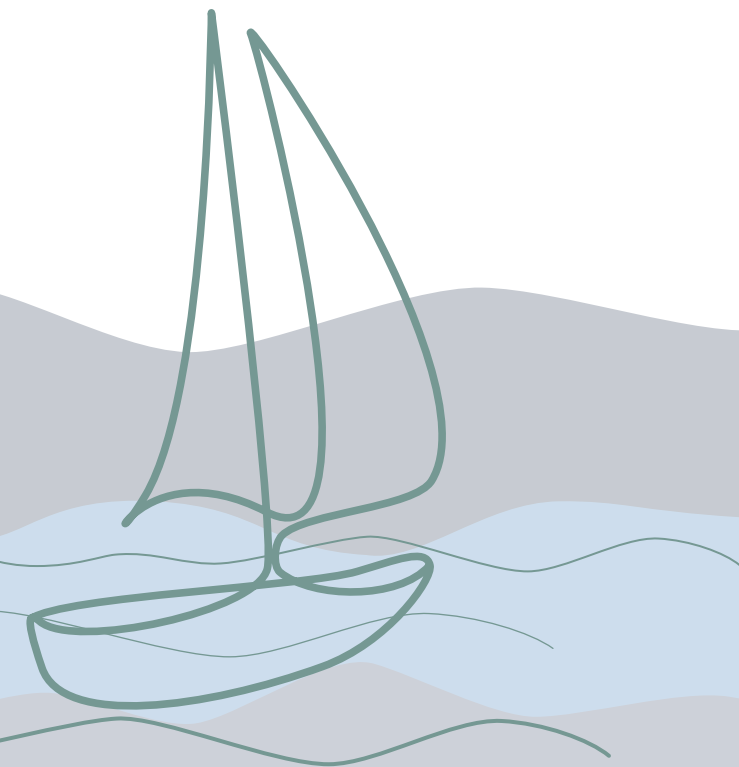
Si tratta di obiettivi e progetti che sono già stati messi in cantiere nel 2019 e che dovranno proseguire nel corso degli anni, fino a completamento delle opere. Da parte del socio privato Socioculturale permane la disponibilità a collaborare con il socio pubblico (Ipab "Monumento ai caduti in guerra") affinché i progetti si realizzino in tempi celeri.


Rimanendo in ambito residenziale anziani, nel 2020 la Cooperativa si impegnerà ad **implementare servizi di qualità presso la Residenza Anziani "Adele Zara" e la Residenza Disabili "Suor Armada" di Mira**, assicurandosi che entrambe le strutture possano lavorare a regime, sia in termini di utenza che in termini di personale sanitario a supporto dei servizi erogati.

Sempre nel 2020 il Consiglio di Amministrazione di Socioculturale si propone di ultimare la bozza di **Regolamento elettorale** che dovrà essere approvato in Assemblea dei soci ordinaria entro il mese di dicembre 2020 per essere operativo in vista del rinnovo delle cariche sociali in scadenza per l'appunto al 31.12.2020.

Infine, la Cooperativa opererà una riorganizzazione interna agli uffici della sede legale/amministrativa di Mira (VE), prevedendo **nuove assunzioni e l'istituzione di nuovi uffici**, che sia in linea con il piano di sviluppo di Socioculturale e con la crescita - economica e di personale - che sta vivendo in questi ultimi anni.

Anche per il 2020 gli obiettivi sono numerosi e ambiziosi, permane la volontà del management di prefiggersi nuovi obiettivi e di realizzare sempre nuovi progetti, per aumentare le opportunità per i nostri soci.





Progetto grafico: Elisa Pagano
Finito di stampare: dicembre 2020
Questo bilancio è stampato su carta riciclata.