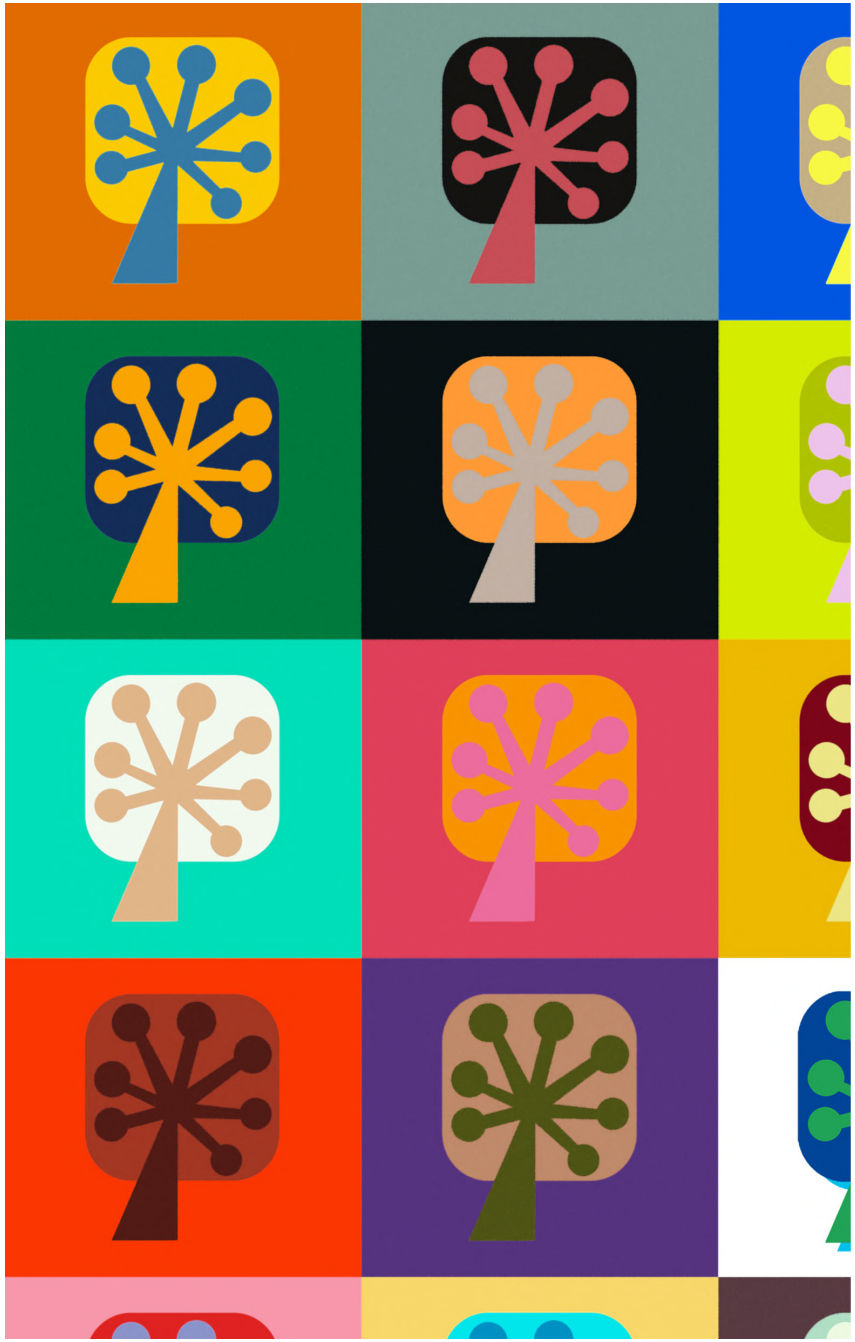


BILANCIO SOCIALE 2022

CIPSS
Cooperativa sociale

Indice dei contenuti

- COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE p. 04
- NOTA METODOLOGICA p. 05

1. IDENTITÀ
- 1.1 CHI SIAMO p. 07
- 1.2 MISSION p. 07
- 1.3 VISION p. 07
- 1.4 POLITICA DELLA QUALITÀ p. 07
- 1.5 AREE DI INTERVENTO E SERVIZI p. 08
- 1.6 ASSETTO SOCIETARIO p. 12
- 1.7 CERTIFICAZIONI, ACCREDITAMENTI, AUTORIZZAZIONI p. 13
- 1.8 STRUTTURA ORGANIZZATIVA p. 14
- 1.9 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE p. 15

2. LAVORO
- 2.1 OCCUPAZIONE p. 19
- 2.2 WELFARE AZIENDALE p. 20
- 2.3 CCNL DI RIFERIMENTO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO p. 20
- 2.4 STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI p. 21
- 2.5 SALUTE DEI LAVORATORI p. 22
- 2.6 FORMAZIONE p. 22

3. GOVERNANCE, PARTECIPAZIONE, SVILUPPO
- 3.1 MODELLO DI GOVERNANCE p. 29
- 3.2 PARTECIPAZIONE E MODELLO COOPERATIVO p. 29
- 3.3 INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE p. 32
- 3.4 COMUNICAZIONE p. 35
- 3.5 IMPATTO AMBIENTALE p. 36
- 3.6 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO p. 37
- 3.7 OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE p. 40
- 3.8 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER) p. 42

4. QUALITÀ DEI SERVIZI
- 4.1 ANALISI E MONITORAGGIO DI PROCESSI, AZIONI E OBIETTIVI p. 43
- 4.2 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI p. 53
- 4.3 FEEDBACK SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE p. 55

5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
- 5.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI AZIENDALI p. 59
- 5.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI P. 60

,

COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE

Care socie e cari soci,
siamo giunti al terzo anno di un mandato tra i più particolare della nostra storia Cooperativa, tutte e tutti noi ci siamo impegnati al meglio delle nostre possibilità per contenere, affrontare ed infine superare un'emergenza senza precedenti. Il nostro agire cooperativo e per questo collettivo ha garantito la continuità dei servizi di welfare territoriali stravolti dalla pandemia, siamo riusciti a garantire una costante e crescente prossimità dei nostri interventi, tutelando il più possibile la salute di tutte le persone siano esse nostri e nostre utenti/clienti, nostre socie e nostri soci, i lavoratori e le lavoratrici, i nostri cari.

Abbiamo tutelato la qualità del nostro lavoro compresi quei livelli occupazionali che nel pieno dell'emergenza temevamo di non riuscire più a garantire.
In questo 2022 raccogliamo quindi quanto accaduto nel triennio riallineandoci in una gestione che, nonostante i vari scossoni, ha mantenuto la continuità aziendale, requisito essenziale di ogni buona amministrazione, che si sostanzia in una veritiera e corretta rappresentazione della situazione economica, unitamente alla continuità, nel tempo, delle singole attività. Il Valore della Produzione sta tornando a buoni livelli nonostante l'impatto che in termini di fatturato ha avuto la perdita dei Servizi alla Prima Infanzia del Comune di Narni, segno che il gran lavoro di ascolto e risposta a vecchi e nuovi bisogni del territorio non si è mai arrestato ma ha prodotto nuovi servizi e interventi sempre più innovativi e personalizzati.

Il risultato d'esercizio, pari € 3.750,00, è in linea con gli andamenti degli anni precedenti; all'interno di questo dato numerico c'è molto del nostro sforzo per rendere sostenibile la gestione delle risorse, sia in termini di contenimento dei costi che di garanzia dell'applicazione del Contratto Nazionale del Lavoro.

Con un anno di ritardo, abbiamo potuto festeggiare i nostri primi 40 anni anche attraverso una "veste più istituzionale" invitando alla riflessione tutti i soggetti che a vario titolo condividono con noi l'interesse generale della comunità rispetto ai nuovi scenari aperti dall'amministrazione condivisa, alla fine del 2022 tutto questo si è concretizzato in un proposta per la co-progettazione dei Servizi Scolastici e Domiciliari della zona sociale 11, oltre che un nostro diritto normativo quello di avanzare proposte è un dovere politico e istituzionale di noi soggetti attivi del Terzo Settore.

ALBANO GRILLI
Presidente CIPSS società cooperativa sociale

NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio sociale, viene redatto in base ai seguenti riferimenti normativi:

- Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4/7/2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli enti del terzo settore” ai sensi dell'art. 14 comma1, D.Lgs n.112/2017;
- D.Lgs del 3/7/2017, n.117 “Codice del terzo settore”;
- ISO 9001:2015 punto 9 – Valutazione delle prestazioni, punto 9.3 Riesame di direzione.

Il presente documento assolve anche il requisito del Riesame della Direzione, pertanto assume come in ingresso anche quelli derivanti dall’attività di valutazione dei processi organizzativi a cura dei coordinatori/referenti dei servizi.
I coordinatori dei servizi annualmente rendicontano sulla gestione sia in termini quantitativi che qualitativi. La responsabile del Sistema Qualità elabora i contenuti in un report consuntivo.
La direzione analizza le informazioni e ne trae elementi di pianificazione e riprogrammazione individuando collegialmente gli obiettivi strategici e operativi per gli anni successivi.
Il presente documento assume in ingresso anche le delibere del CDA e delle attività di audit interne ed esterne.
La redazione e la pubblicazione del bilancio sociale è a cura del referente della comunicazione.
Il presente bilancio sociale viene approvato dal CDA e dal collegio sindacale, proposto e approvato dall’assemblea dei soci, pubblicato sul sito e diffuso ai portatori di interesse.

1. IDENTITÀ

1.1 CHI SIAMO

CIPSS, Società Cooperativa Sociale di tipo A, (L.381/1991) nasce nel 1981 e da quell'anno opera senza interruzione nella progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e socio- educativi rivolti a persone e a gruppi di persone in regime domiciliare/ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale sia in convenzione con gli Enti Pubblici che privatamente.
La Cooperativa opera esclusivamente nella provincia di Terni - Regione Umbria in costante
dialogo con Il territorio in cui insiste la sua azione: la Zona Sociale n°11.
Oggi la Cooperativa conta 154 lavoratori, soci 107 e 47 dipendenti, è presente con i suoi servizi in tutti i territori dell'ambito e raggiunge circa 700 famiglie.
Il personale della cooperativa abita i territori in cui operiamo e il nostro vivere la comunità in continua e costante interlocuzione con i suoi attori (istituzionali, associativi e privati) ci consente ancora oggi di erogare e riprogettare servizi in risposta ai bisogni emergenti.
Un tema su cui stiamo proponendo la discussione è quello dell'AMMINISTRAZIONE CONDIVISA e dei servizi come BENI COMUNI con l'obiettivo di sperimentare tavoli di co-progettazione e co-programmazione tra pubblico e privato sociale, considerando anche il mondo produttivo. Questa prospettiva è funzionale ad abbattere la logica di mercato sui beni comuni al fine di attrarre risorse e non impoverire i territori. (artt. 55-57 del Codice del Terzo settore).
La Cooperativa CIPSS aderisce a Legacoop e Legacoopsociali e alle rispettive rappresentanze territoriali per l'Umbria.

1.2 MISSION

CIPSS é una comunità solidale di professionisti impegnata a produrre e promuovere benessere, creando opportunità di lavoro nel contesto sociale ed economico in cui opera, in ottica mutualistica e di sviluppo del territorio, attraverso la progettazione, co-progettazione ed erogazione di servizi sociali, sanitari, educativi. La cooperativa nasce e si sviluppa cercando di offrire una risposta integrata ai bisogni di welfare della comunità locale, abbinando un'ottica multi-servizio alla ricerca costante di innovazione e specificità degli interventi, in sinergia con tutti i soggetti, pubblici, privati, del terzo settore, che si impegnano in favore del welfare locale. La capacità di entrare in relazione é la nostra competenza migliore, contraddistingue l'ambito interpersonale, sociale e politico, indica un rapporto stretto con l'attualità e la nostra propensione ad interrogarla, partecipando alla creazione di cambiamenti creativi e sostenibili nel welfare a partire dai vincoli e dalle risorse esistenti.

1.3 VISION

vora per essere cooperativa nella comunità, come impresa che si muove in prossimità e in dialogo con le trasformazioni che investono l'azione istituzionale di tutti i territoriali di riferimento, dentro la rete de servizi, in un rapporto sinergico e dinamico, capace di reinterpretare il nesso tra pubblico e privato in maniera dinamica so l'uso di raccordi programmatici - convenzioni, accreditamenti, appalti, investimenti in co-progettazione - in grado di dare una risposta quanto più efficace ai bisogni espliciti, impliciti, in continua evoluzione della comunità locale, partecipando attivamente all'opera di trasformazione e innovazione culturale e sociale del territorio.

1.4 POLITICA DELLA QUALITÀ

CIPSS esprime l'impegno per il miglioramento del proprio sistema di gestione con la elaborazione e il costante aggiornamento della politica della qualità nella quale sono enunciati i macro obiettivi strategici. La politica della qualità è diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso l'approvazione in assemblea, pubblicata sul sito istituzionale e affissa nella bacheca della sede centrale.

1.5 AREE DI INTERVENTO E SERVIZI

PRIMA INFANZIA	Servizio educativo per la prima infanzia “Il Piccolo orto”	Loc. Sismano, Avigliano Umbro (TR)
	Nido d’infanzia “Acquerello”	Loc. Madonna del Porto, Guardea (TR)
	Attività ricreative estive nei Comuni della Zona Sociale 11	Territorio Zona Sociale 11
	Progetto "Comunità educanti"	Aree interne
MINORI	Servizi socio educativi rivolti a minori in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio educativi scolastici rivolti a minori disabili	Territorio Zona Sociale 11
	Servizio riabilitativo educativo diurno per minori disabili, Centro Diurno “Sottosopra”	Amelia (TR)
	Servizi educativi residenziali a favore di minori allontanati con decreto del Tribunale, Comunità “Bethel”	Amelia (TR)
	Servizi /progetti ricreativi educativi territoriali per minori	Territorio Zona Sociale 11
	Progetto "Intervento multilivello protezione infanzia"	Territorio Zona Sociale 11

DISABILITÀ ADULTI	Servizio riabilitativo educativo diurni per adulti con disabilità “Il Faro”	Narni (TR)
	Servizio riabilitativo educativo diurni per adulti con disabilità “C.I.R.P.”	Porchiano di Amelia (TR)
	Servizio residenziale, Comunità alloggio per giovani disabili “Casa Avigliano”	Avigliano Umbro (TR)
DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI	Servizi socio assistenziali in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi L. 162 in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio sanitari in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi CSM in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	HCP, progetto Home care premium	Territorio Zona Sociale 11

DIPENDENZE	Servizio terapeutico riabilitativo residenziale e semiresidenziale nell'area delle dipendenze, Comunità “Rajo”	Montecampano di Amelia
	Servizi ambulatoriali	Territorio Zona Sociale 11
SALUTE MENTALE	Servizi socio riabilitativi e socio assistenziali domiciliari	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio riabilitativi diurni	Territorio Zona Sociale 11

S. COMUNITÀ FORMAZIONE

SERVIZI DI COMUNITÀ / FORMAZIONE	Ambulatorio "Sinapsi"	Narni scalo (TR)
	Agenzia formazione e ricerca	Narni scalo (TR)

1.6 ASSETTO SOCIETARIO

L'Assemblea dei soci è l'organo che ha la più alta autorità e responsabilità della cooperativa in quanto è costituita dai soci ordinari, soci speciali e soci volontari che esprimono in principio massimo della mutualità. In quanto organo sovrano approva le linee strategiche, i bilanci di esercizio e l'attività di governo del Consiglio di Amministrazione che elegge ogni tre anni.

Costituiscono l'Assemblea i seguenti **soci ordinari**: T. Abbattista, T. Agabiti, G. Alessandrini, A. Amarelli, S. Angelucci, M. Annesi, N. Barbaccia, R. Bartolini, S. Basolato, F. Bernarducci, E. Biribanti, L. Boccale, T. Breschi, V. Burchi, V. caldini, B. Calisesi, R. Cardarelli, L. Carlini, G. Chioralia, C. Chiuppi, I. Cibocchi, C. Coppola, M. Coppola, T. Cresta, R. Dominici, L. Fanelli, S. Farinelli, C. Fazi, A.M. Forti, N. Furiosi, A. Gagliardi, L. Giacchini, G. Giulioli, R. Gobbi, C. Grassi, A. Grilli, M. Guilherme, M. Ippoliti, A. Keller, D. Laudi, L. Laudi, M.C. Listanti, V. Marzoli, L. Mechelli, A. Mengaroni, F. Miliacca, A.R. Mococci, A. Monesi, M. Montesano, M. Mattia, A.M. Mortini, C. Natale, V. Pagliari, A. Papini, E. Passagrilli, D. Passerini, M. Passerini, R. Pernazza, G. Petrucci, G. Piciucchi, M. Piscicchia, S. Proietti Cerquetti, C. Proietti, A. Ramos De Jesus, F. Reggi, G. Renzi, A. Rizzo, B. Romano, E. Rosi, C. Rossini, G. Rubbi, F. Sabene, D. Santirosi, D. Sciloffi, E. Secondi, M.C. Sgalla, L. Spanò, S. Tiberi, V. Toti, P. Trippanera, R. Ubaldi, A. Uliano, M. Varazi.

Sono inoltre parte dell'assemblea i seguenti **soci speciali**: A. Bonciarelli, F. Cerasi, A. Costantini, E. De Rebotti, D. Di Stefano, S. Dimiziani, F. Francesco, F. Gagliardi, Y. Gentile, V. Giolivi, F. Grassi, H. Lakrad, F. Laudi, S. Lorenzoni, M. Manieri, J. Modesti, G. Morri, V. Patassini, F. Penconi, S. Perelli, A.L. Pernazza, I. Pierucci, G. Polimadei, M.I. Raggi, V. Rumualdi, S. Sansoni, G. Tamburini, F. Viola, A. Rinaldi, M. Succhiarelli., P. Occhipinti.

Il Consiglio di Amministrazione eletto deve dichiarare l'assunzione di responsabilità del ruolo/funzione ed eleggere il suo rappresentante (Presidente e Vice presidente). Al CDA spetta l'individuazione delle linee strategiche e l'elaborazione dei piani pluriennali. Definisce porta in approvazione la Politica della qualità della salute e sicurezza sul lavoro, la missione e la vision aziendale. Autorizza la stipula dei contratti e ne gestisce le modifiche. Cura la comunicazione con l'assemblea e con le parti interessate. Coadiuvato dal Collegio sindacale vigila sulla conforme e adeguata gestione delle attività della cooperativa. Nomina la Direzione che in piena autonomia decisionale organizza e sovraintende alle attività di propria responsabilità.

L'attuale CDA è in carica da ottobre 2020 e resterà in carica per tre anni fino all'approvazione del bilancio dell'anno 2023, è così costituito:

- Albano Grilli, Presidente
- David Passerini, Vice Presidente
- Roberta Ubaldi, Consigliera
- Ivo Cibocchi, Consigliere
- Daniele Santirosi, Consigliere

La Direzione, nelle sue diverse funzioni assicura il corretto funzionamento dell'organizzazione e adempie a tutti gli obblighi previsti dalle normative di settore e cogenti. Nomina e designa le funzioni intermedie ed effettua la pianificazione, il monitoraggio e la verifica dei processi organizzativi.
Costituiscono la Direzione:

- Albano Grilli, Direttore Generale
- David Passerini, Direttore Tecnico
- Luciana Laudi, Direzione amministrativa
- Roberta Ubaldi, Direzione Governance

Attraverso incontri pianificati, la Direzione si amplia comprendendo presenza dei coordinatori dei servizi/processi nei momenti di pianificazione, monitoraggio, verifica e valutazione.

Il collegio sindacale, eletto dall'assemblea verifica l'adeguatezza della gestione in conformità con le normative vigenti. l'assemblea dei soci: approva i programmi pluriennali, approva il bilancio di esercizio (economico e sociale), procede alla nomina delle cariche sociali (CDA e Collegio Sindacale), propone eventuali remunerazioni e incarichi del CDA e approva i compensi del Collegio Sindacale.
Costituiscono il Collegio sindacale:

- Giorgia Andrioli, Presidente
- Alberto Piantono, Sindaco effettivo
- Giancarlo Silveri, Sindaco effettivo

I ruoli, i compiti e le responsabilità relative al Sistema di Gestione per la Qualità sono stati individuati all'interno del CDA ed evidenziati nell'organigramma aziendale.

1.7 CERTIFICAZIONI, ACCREDITAMENTI, AUTORIZZAZIONI

- Sistema di Qualità ISO 9001:2015
- Sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori in base alle LInee guida INAIL
- Accreditamento Regione Umbra per la Comunità terapeutica CIPSS (Comunità "Rajo") nell'area delle dipendenze
- Accreditamento Regione Umbra per il Centro riabilitativo educativo diurno per minori CIPSS ("Sottosopra")
- Accreditamento Regione Umbra per il Gruppo appartamento per pazienti psichiatrici CIPSS (servizio in fase di realizzazione)
- Autorizzazione al funzionamento comunità alloggio per disabili adulti, "Casa Avigliano"
- Autorizzazione al funzionamento servizio residenziale per minorenni Comunità "Bethel"
- Autorizzazione al funzionamento servizio sperimentale per la prima infanzia "Il Piccolo Orto"

1.8 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

COLLEGIO SINDACALE **Presidente G. Andreoli**

ASSEMBLEA SOCI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE **Presidente A. Grilli**

DIRETTORE GENERALE **A. Grilli**

DIREZIONE AZIENDALE

DIREZIONE AMMINISTRATIVA
L.Laudi (RA)
Gestione contratti - Gestione infrastrutture
Gestione del personale

DIREZIONE TECNICA
D. Passerini (RA)
Gestione servizi - Gestione sviluppo risorse umane
Formazione

DIREZIONE GOVERNANCE
R. Ubaldi (RA)
Sistemi di gestione aziendale - Rendicontazione sociale
Autorizzazione e accreditamento servizi

FUNZIONI DI STAFF

UFFICIO AMMINISTRATIVO	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	COMUNICAZIONE	HACCP, RSPP (D.Lgs 81/08)	PRIVACY (GDPR 679/2016)
R. Morelli (C)	**A. Rizzo (C)**	**M. Passerini (C)**	**C. Natale (RSPP)**	**L. Laudi (I)**

AREE DI INTERVENTO

PRIMA INFANZIA	MINORI	DISABILITÀ ADULTI	DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI	DIPENDENZE	SALUTE MENTALE	SERV. COMUNITÀ e FORMAZIONE
NIDO "ACQUERELLO", SERVIZIO PRIMA INF. "PICCOLO ORTO" **G. Tamburini (R)** **R. Pernazza** **R. Cardarelli (C)**	DOMICILIARI **D. Laudi (C)** SCOLASTICA **M. C. Sgalla(C)** C. D. "SOTTOSOPRA" **G. Polimadei (C)** **M. Morelli (R)** COMUNITÀ "BETHEL" **C. Proietti (R)** **R. Dominici (R)** **T. Agabiti (C)**	C. D. "IL FARO" **A. Gagliardi (C)** C. D. "CIRP" **F. Bernarducci (C)** Comunità "CASA AVIGLIANO" **V. Burchi (R)** **S. Basolato (C)**	SAD, L. 162, HCP, DOM. SOCIO SANITARI, DOMICILIARI CSM **N. Furiosi (C)**	DIURNO C. "RAJO", RESIDENZ. C. "RAJO", AMBULATORIALE **B. Romano**	C. D. "SI PUÒ FARE" **E. Biribanti (R)** **D. Passerini (C)**	AMBULATORIO "SINAPSI", AGENZIA DI FORMAZIONE, **Direzione tecnica**

LEGENDA: **RA** Responsabile Area **C** Coordinatore **R** Referente **RSPP** Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione **I** Incaricato

1.9 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

La cooperativa nel realizzare la propria Missione e strategia di impresa opera in un sistema di reti ed investe nel creare e mantenere relazioni significative con tutti i portatori di interesse al fine di implementare qualità e sviluppo.

Rete interna, rappresentata dagli STKH che partecipano alla gestione dei servizi e della cooperativa hanno un interesse diretto al buon funzionamento e sviluppo dell'azienda:

- Soci
- Dipendenti
- Collaboratori
- Consulenti
- Professionisti
- Tirocinanti
- Volontari del Servizio Civile Universale
- Stagisti

Rete esterna primaria, direttamente coinvolta dalle attività della Cooperativa, hanno interesse rispetto alla solidità, qualità dei servizi e professionalità:

- Utenti
- Famiglie
- Comuni
- USL
- Clienti privati
- Fornitori
- Istituti di credito
- Enti finanziatori

Rete esterna secondaria, indirettamente coinvolta che rappresentano il capitale sociale della cooperativa, la sua capacità di stare in relazione con tutte le espressioni organizzate delle comunità in cui opera:

- Associazioni laiche e religiose
- Istituti di formazione superiore
- Istituti di formazione primaria
- Università
- Imprese private
- Case editrici
- Fondazioni
- Cooperative sociali
- Cooperative di comunità
- Cooperative di consumo
- Agenzie formative
- Comitati cittadini
- nuove generazioni
- La Comunità tutta

La rete dei nostri interlocutori

Partner istituzionali	ASP Beata Lucia, Comuni Zona Sociale 11 Umbria, Provincia di Terni, Regione Umbria, USL Umbria 2
Terzo settore e cittadinanza attiva	ACLI, ARCI, Arciragazzi, Artfall, Assminerva, Cenci Casa Laboratorio, Centro Nascita Montessori, Centro per l'Autonomia Umbro, CESVOL, Consorzio Borgorete, Consorzio Coeso, Cooperativa ACTL, Cooperativa Alba, Cooperativa ASAD, Cooperativa Casaligha, Cooperativa Comin, Cooperativa Helios, Cooperativa Il Cerchio, Cooperativa Incontro, Cooperativa Koinè, Cooperativa La Macina, Cooperativa La Tenda, Cooperativa Oasi, Cooperativa Polis, Cooperativa Siun, CSEN, Forme dell'Anima, Forum Donne Amelia, Frontiera Lavoro, Gruppo Comunale Protezione Civile Narni, I Pagliacci, Impresa Sociale Con i Bambini, Itaca, L'Albero della Vita, L'Albero e la Rua, La Casa delle Donne, La Speranza, Legacoop Umbria, Legacoopsociali Umbria, Nuova Dimensione, Oratorio Annunziata, Oratorio S. M. Ausiliatrice, Parrocchia S. M. Kolbe, Pulci Volanti, Terre des Hommes
Formazione e ricerca	ARIS, Artebambini, Azienda Ospedale Università di Padova, Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer, Centro Nazionale Autismo, Centro Studi Erickson, CISMAI, EMDR Italia, Euricse, Istituto Serafico Assisi, Reggio Children, Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, Studio APS., Università di Firenze, Università di Perugia, Università di Pisa, Università di Roma La Sapienza, Università di Roma Roma Tre, Università di Sassari
For profit	Banca prossima, CEAR, CNCA, Centro Ippico Un Cavallo per Amico, Eden, Fattoria Didattica Casarà, Parco Energie Rinnovabili, Unicredit, Unipol

2. LAVORO

2.1 OCCUPAZIONE

Le politiche occupazionali di CIPSS privilegiano l'assunzione di personale che abita i luoghi di lavoro in quanto aumenta il capitale sociale dell'organizzazione e crea opportunità di crescita e benessere delle comunità locali. Questo scelta intende confermare l'impegno della cooperativa nella creazione di opportunità di lavoro sul territorio e contribuisce rendere attrattiva la zona sociale 11 per le tante figure professionali presenti.

In questo anno confermando l'orientamento del precedente biennio, l'attenzione è stata mantenuta costante su due riferimenti specifici:

- il costo del personale, che è aumentato del 5% (dal 2020 ad oggi) per l'applicazione del nuovo CCNL delle cooperative sociali e incide sul fatturato per circa l'86%;
- l'indice di turnover, che è possibile inquadrare nell'interazione di alcune cause oggettive, come l'occorrenza dei pensionamenti e la partecipazione ai concorsi pubblici, e di una nuova visione del lavoro sociale che le nuove generazioni portano e sul quale dai primi mesi del 2023 abbiamo aperto riflessioni e consultazioni.

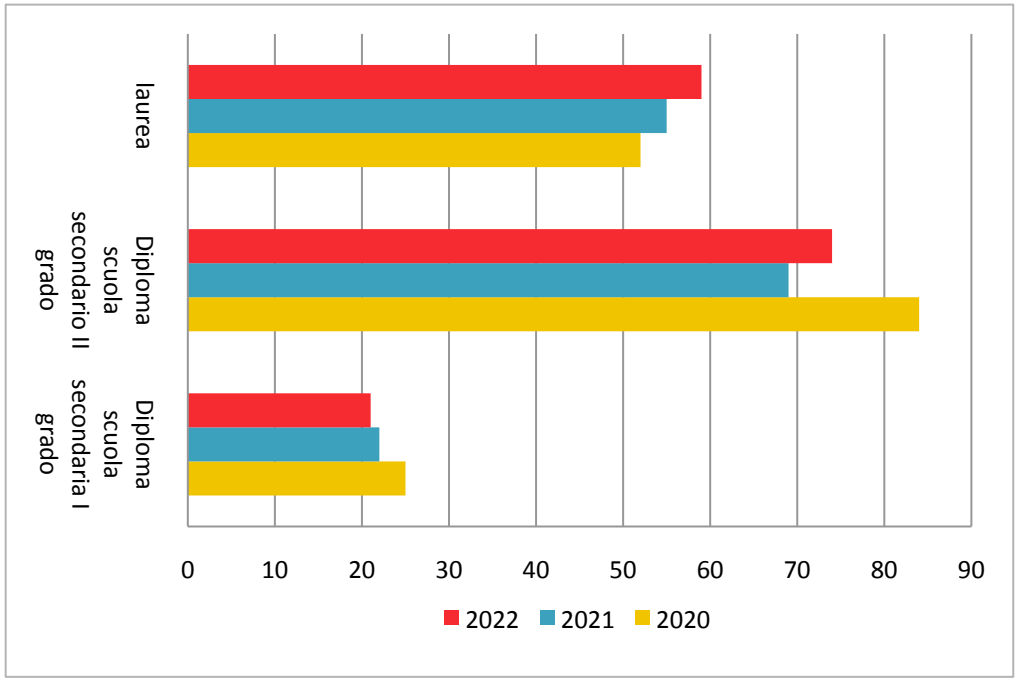
La qualità del lavoro è costantemente supportata dalle attività di formazione, garantite attraverso l'utilizzo dei fondi interprofessionali, che comprendono:

- la formazione qualificante che accompagna l'agire educativo e assistenziale nei vari contesti di lavoro;
- la formazione cogente, che sviluppa attenzione e sensibilità sui temi della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la supervisione, come strumento di riflessione offerta al personale per migliorare il benessere lavorativo e riflettere su criticità e risorse delle equipe di lavoro;
- l'addestramento dei nuovi assunti.

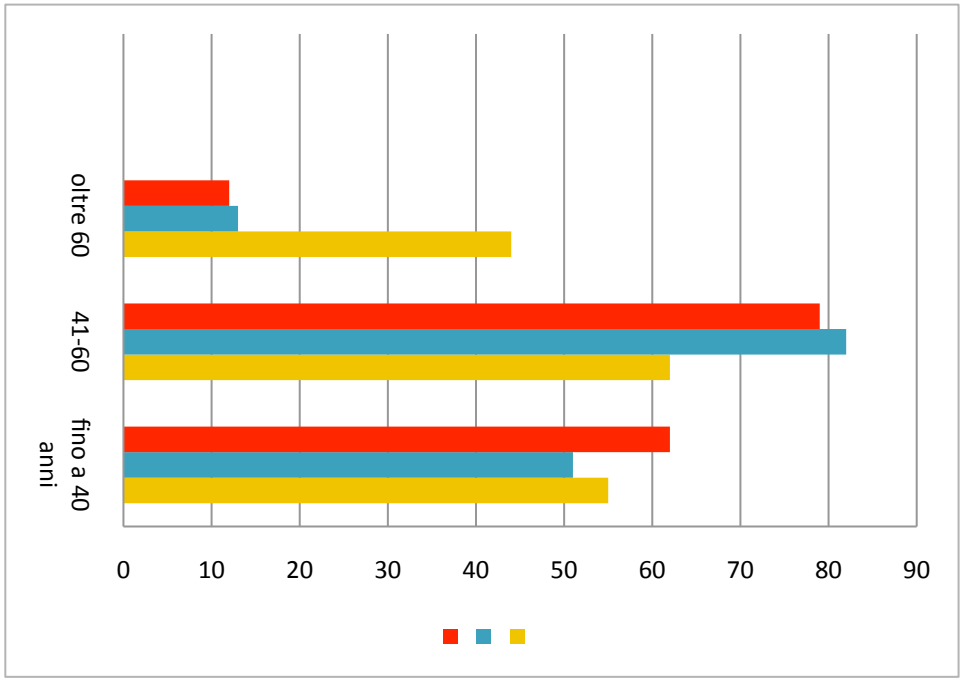
Andamento ultimi tre anni

	2020		**2021**		**2022**	
Costo annuo del personale	2.952.716	**Incidenza sul fatturato: 81%**	3.131.011	**Incidenza sul fatturato: 81%**	€ 3.042.508	**Incidenza sul fatturato : 86%**
N° dipendenti	161		146 (a dic. 2021)		154	
N° assunzioni	27		24		43	
N° dimissioni	25		38		37	
N° ore annue lavorate	173.24.00		192.904		181.584	
N° ore medie annue / n° operatori	1076		1321.26		1179.12	
N° turn over *	32%		42%		52%	
N° totale ore formazione	585		727		355	
N°segnalazioni/richiami	1		2		2	

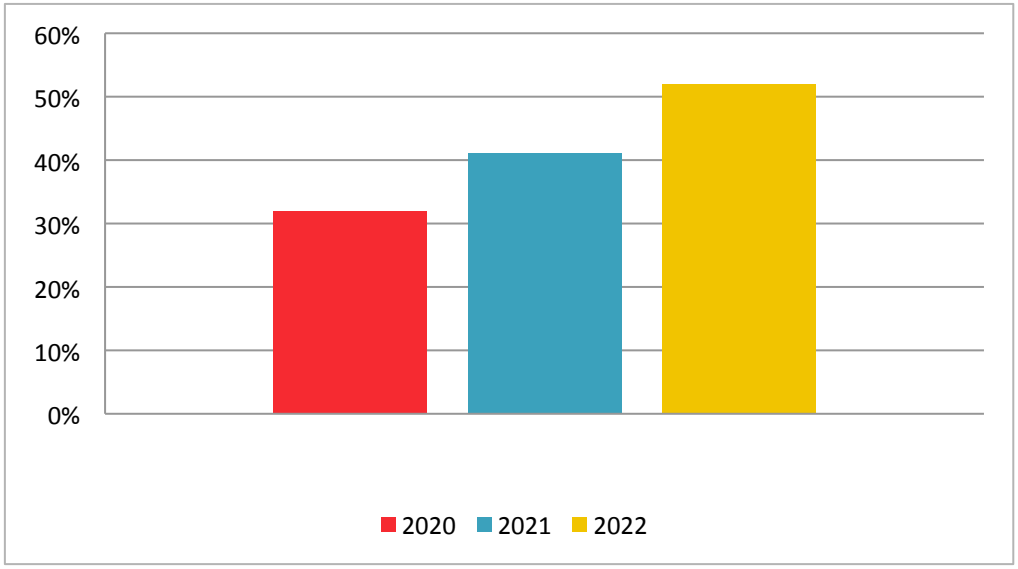
Titolo di studio



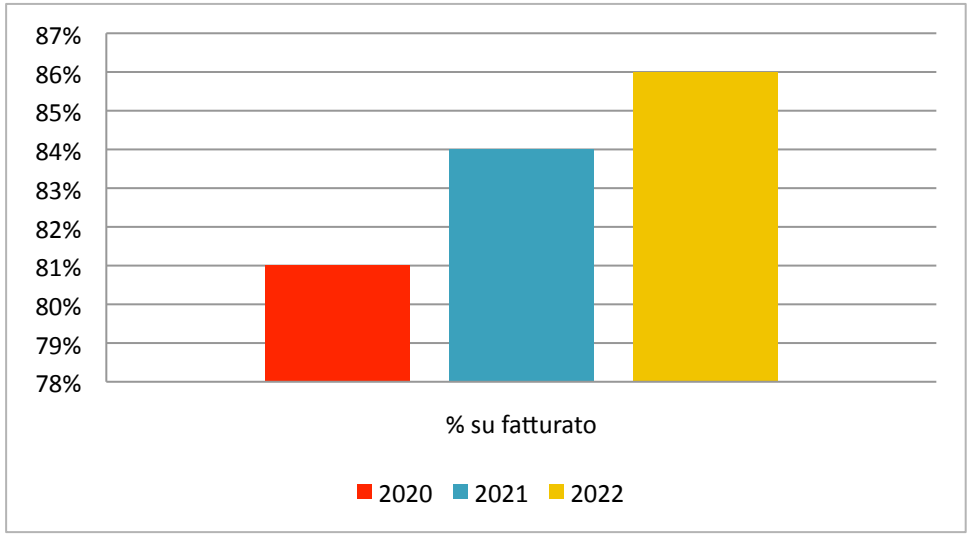
Età



Indice di turnover



Incidenza del costo del personale sul fatturato



2.2 WELFARE AZIENDALE

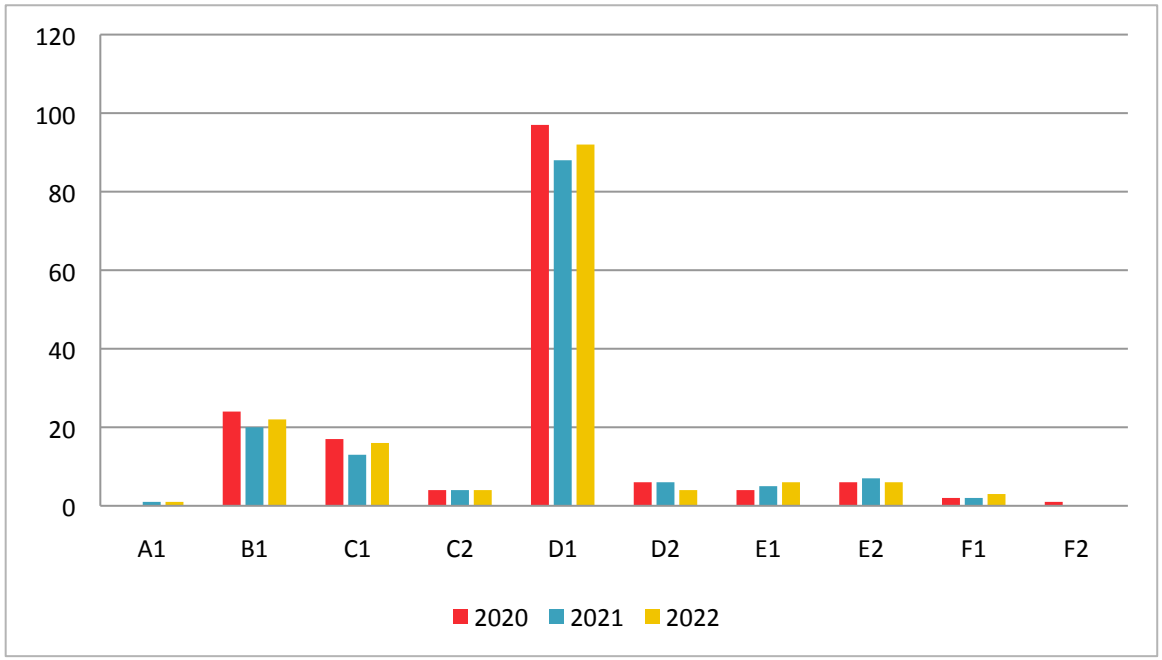
La Cooperativa non prevede azioni formalizzate di Welfare aziendale ma promuove e facilita iniziative orientate al benessere del lavoratore e della propria famiglia:

- Conciliazione dei tempi vita/lavoro
- Attenzione a particolari situazioni familiari /individuali
- Flessibilità organizzativa
- Accessi facilitati e scontati ai servizi forniti dalla cooperativa

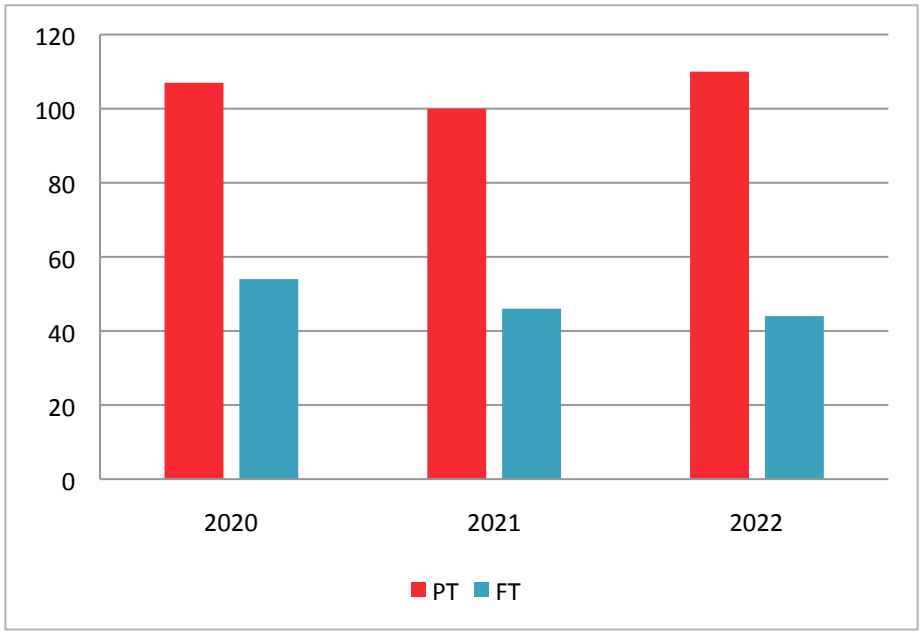
2.3 CCNL DI RIFERIMENTO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO

Il Contratto di riferimento è il CCNL delle cooperative sociali nella sua ultima versione.
Il lavoratore viene inquadrato nel livello retributivo previsto dal CCNL in base alla specifica mansione per cui viene assunto.
I contratti prevedono un periodo di tempo determinato rinnovabile fino ad un massimo di 4 volte nell'arco di 24 mesi e poi si trasformano in tempo indeterminato.
Il contratto è costruito sull'impegno orario previsto dal piano di lavoro e aggiornato per ogni variazione.

Inquadramento contrattuale



Tempi di lavoro



Profili professionali associati ai livelli

- B1 OSA non formato, addetti all'infanzia con funzioni non educative
- C1 OSA formato, Cuoca, addetto all'infanzia
- C2 OSS
- D1 Educatore socio pedagogico, animatore qualificato, addetto alla comunicazione, impiegato
- D2 Terapista della riabilitazione, educatore con funzioni riabilitative
- E1 Coordinatore servizio semplice
- E2 Coordinatore servizi complessi, psicologo
- F1 Direzione aziendale

2.4 STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI

Il Contratto di riferimento è il CCNL delle cooperative sociali nella sua ultima versione.
Il lavoratore viene inquadrato nel livello retributivo previsto dal CCNL in base alla specifica mansione per cui viene assunto.

Anno	Retribuzione annua lorda minima		Retribuzione annua lorda massima		Rapporto
2020	€11.845		€62.781		5.30
2021	€18.637		€ 36388		1.95
2022	€17.476		€38.679		2.21

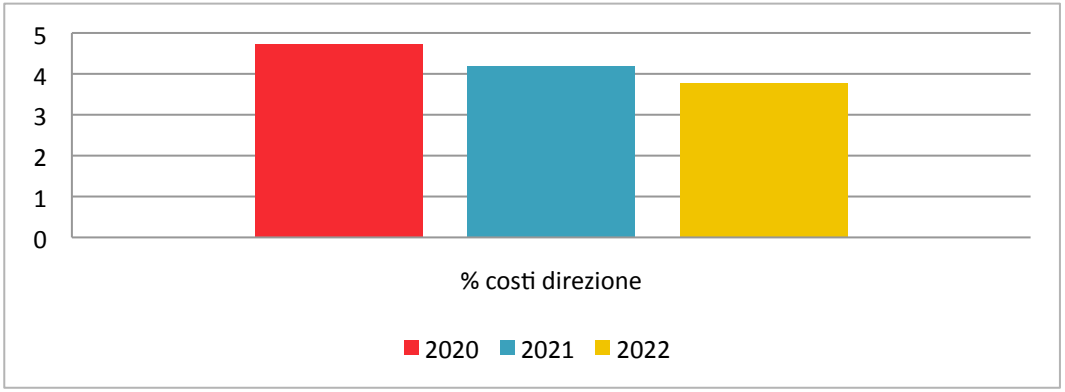
Compensi 2022 dei componenti organi di amministrazione e controllo:
COLLEGIO SINDACALE

- Presidente: € 2500
- Sindaci (2): € 1500

DIREZIONE

Settore dirigenziale	2020	2021	2022
Direzione tecnica	€ 62.782	€ 55.480	€ 29.333
Direzione governance	€ 29.037	€ 33.296	€ 33.622
Direzione amministrativa	€ 27.253	€ 30.535	€ 31.712
Direzione generale	€ 31.150	€ 36.388	€ 38.677

% sul fatturato



2.5 SALUTE DEI LAVORATORI

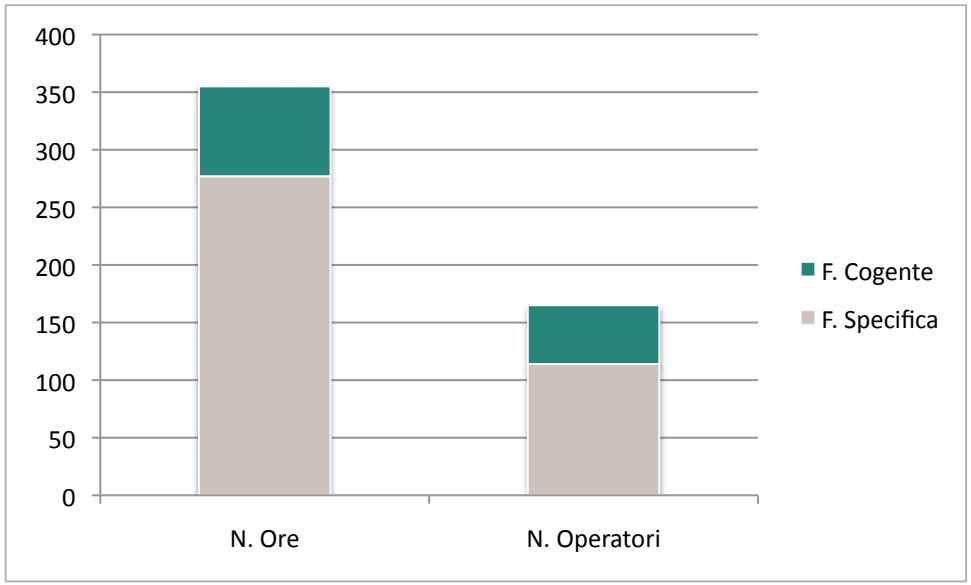
Infortuni: nel 2022 non si sono registrati infortuni

Impatto della pandemia da Covid 19:
Nonostante le restrizioni siano limitate ai soli servizi soci sanitari abbiamo inteso mantenere i livelli di protezione previsti nel protocollo aziendale per tutti i nostri servizi. Nel 2022 un solo servizio è stato messo in isolamento per focolaio COVID. La mappatura dello stato di salute dei lavoratori ci ha permesso di intercettare i contagiati e ridurre al minimo la diffusione.

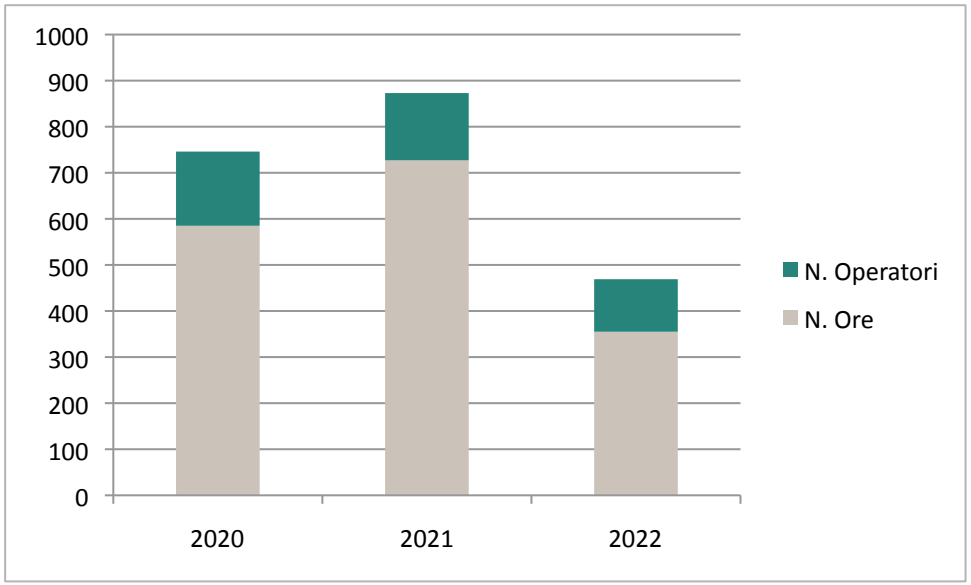
2.6 FORMAZIONE

La CIPSS è **agenzia formativa** accreditata dalla Regione Umbria per le macro-tipologie "Formazione continua" con Determina Dirigenziale n. 7009 del 28/07/2006 e "Formazione superiore" con Determina Dirigenziale n. 9623 del 11/12/2013 e regolarmente mantenuta nei modi e nei tempi previsti dal disciplinare di accreditamento. Il servizio è denominato AFR - Agenzia di Formazione e Ricerca e si caratterizza per la connessione che pone tra il lavoro, la ricerca e della formazione anche attraverso la promozione di metodologie e prassi innovative.
La Direzione Tecnica effettua una attenta analisi dei fabbisogni formativi provenienti dalle attività di monitoraggio periodiche, dalle criticità di processo, da richieste di innovazione dei servizi provenienti dai coordinatori/referenti e dalle richieste provenienti dai singoli lavoratori, emette il Piano formativo che comprende anche gli adempimenti in materia di salute e sicurezza.

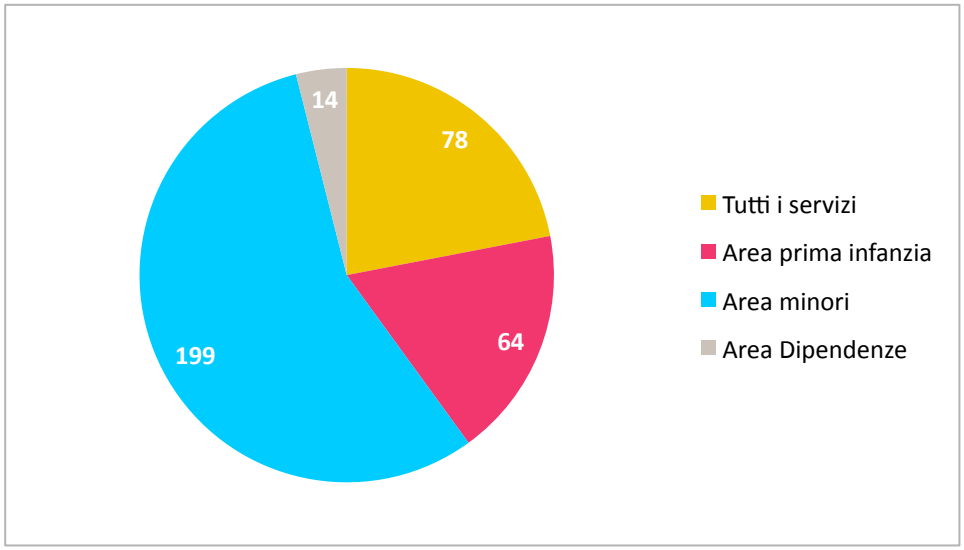
Formazione erogata nel 2022



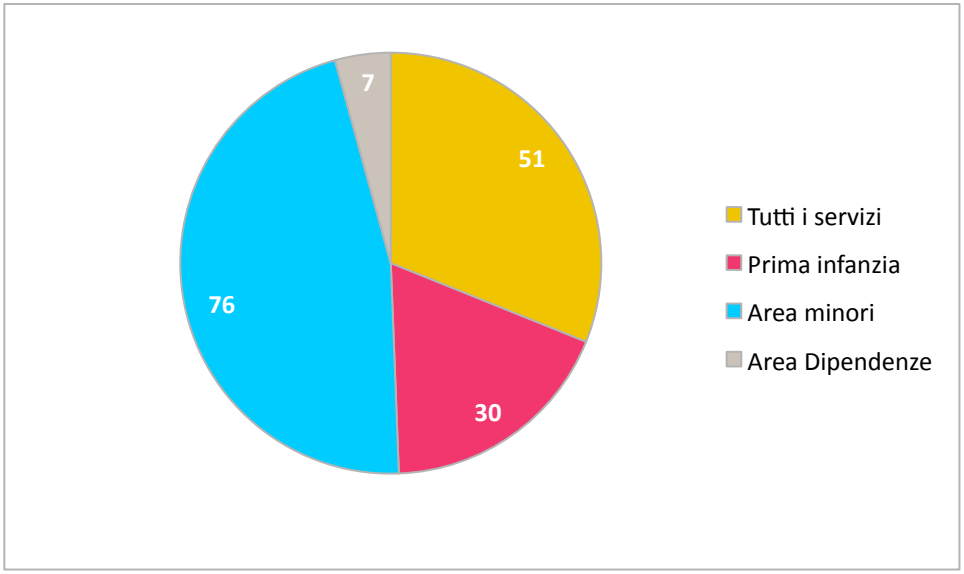
Formazione ultimo triennio



Formazione trasversale e per area di intervento nel 2022 (n. ore)



Formazione trasversale e per area di intervento nel 2022 (n. partecipanti)



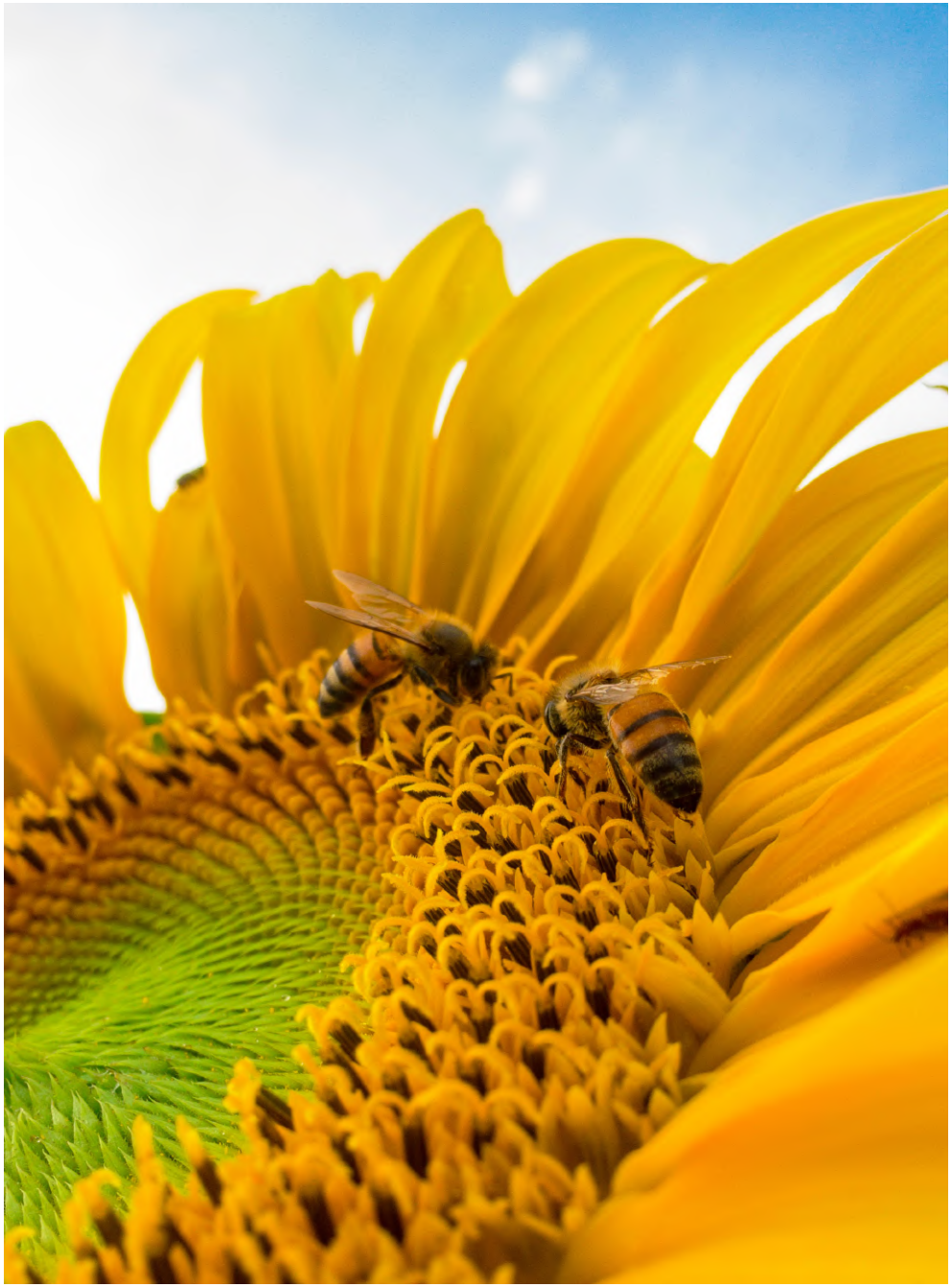
Area di intervento	Denominazione intervento formativo	Ente organizzatore	Ore	Partecipanti	Descrizione, valutazione e feedback dei partecipanti
PRIMA INFANZIA	Manutenzione e cura servizi 0-6	ANCI Umbria	12	6	Attività di formazione e aggiornamento permanente proposta dall'associazione dei comuni che mette a confronto prassi educative del sistema regionale. La valutazione è stata positiva
	La cultura degli atelier nei servizi prima infanzia	CIPSS, Reggio Children	37	15	3 giornate di 7 ore ciascuna per 7 operatrici presso la sede di Reggio Children - Centro Internazionale Loris Malaguzzi, sulla cultura dell'atelier con particolare riferimento a grafica, creta, luce. La formazione in aula si è articolata in 2 giornate di 8 ore per 15 educatrici sulla cultura dell'atelier realizzata a Reggio Emilia in dialogo con il contesto educativo di questo particolare territorio e sull'approccio educativo reggiano 0-6 anni attraverso documentazioni ed esperienze dei nidi costruite negli anni a Reggio Emilia. I feedback delle partecipanti sono stati positivi.
	La narrazione che tesse la rete	CIPSS	15	9	
					Totale ore: 64 — **Totale partecipanti: 30**

Area di intervento	Denominazione intervento formativo	Ente organizzatore	Ore	Partecipanti	Descrizione, valutazione e feedback dei partecipanti
MINORI	Cecità e ipovisione	IRIFORM	12	5	Qualificazione degli interventi educativi.
	Progetto ECO IN	I.C. MONTECASTRILLI	12	5	Qualificazione degli interventi educativi.
	Le artiterapie nella relazione di aiuto: fotografia, narrazione e musica	CESVOL, AFR CIPSS	24	11	6 moduli formativi di 4 ore condotti da un'arte terapeuta e un musicista sui linguaggi integrati (narrazione fotografia e musica) per dare forma a processi trasformativi guidati. Feedback positivi dei partecipanti.
	DSA nella scuola secondaria di primo grado	AFR CIPSS	24	18	La formazione ha fornito conoscenze teoriche e pratiche al fine di effettuare un'osservazione sistematica mirata all'individuazione delle difficoltà di apprendimento e di individuare percorsi e strategie utili a sostenere il bambino/ragazzo nel percorso scolastico. Sono stati presentati strumenti utili per supportare la competenza osservativa e comunicativa e per garantire una didattica individualizzate e personalizzata.
	Leggere scrivere e far di conto	AFR CIPSS	32	28	Traning sulla prevenzione, lo screening e l'intervento per i disturbi specifici dell'apprendimento.
	Corso base sulla giustizia riparativa	VILLA UMBRA-UNIVERSITA' Sassari	40	3	Formazione teorica sulla giustizia riparativa.
	Corso per operatori di GOL	VILLA UMBRA-UNIVERSITA' Sassari	55	6	Formazione degli attori regionali e definizione del modello di intervento sulla giustizia riparativa.
				Totale ore: 199	**Totale partecipanti: 76**

Area di intervento	Denominazione intervento formativo	Ente organizzatore	Ore	Partecipanti	Descrizione, valutazione e feedback dei partecipanti
DIPENDENZE	Sistema informativo GEDI	Regione Umbria	10	6	Efficientamento dei processi comunicativi, tra i vari professionisti, nel flusso della presa in carico. Esiti: completa sostituzione della cartella clinica cartacea a favore della cartella digitale, chiara evidenza delle attività e delle prestazioni erogate dalla comunità "Rajo".
	La medicina di genere nel disturbo d uso di alcol	Regione Umbria	4	1	Approfondimento dei disturbi alcol-correlati in relazione al genere. Esiti: migliore appropriatezza clinica nel sostegno psicologico individuale al programma terapeutico-riabilitativo. Maggior numero di donne inserite dai servizi.
				Totale ore: 14	**Totale partecipanti: 7**

Area di intervento	Denominazione intervento formativo	Ente organizzatore	Ore	Partecipanti*	Descrizione, valutazione e feedback dei partecipanti
TUTTE LE AREE DI INTERVENTO	Formazione Sicurezza sul lavoro-	AFR CIPSS	12	19	**Esiti** Dopo l'esperienza del periodo pandemico abbiamo riscontrato più consapevolezza da parte del personale sui temi della sicurezza. La partecipazione è stata costante e ha manifestato interesse alle tematiche affrontate. Buoni gli esiti dei test laddove previsti.
	Aggiornamento formazione specifica	AFR CIPSS	6	13	
	Aggiornamento sicurezza preposto	AFR CIPSS	8	15	
	Aggiornamento RSPP	AFR CIPSS	40	1	
AREA PRIMA INFANZIA COMUNITÀ "BETHEL", COMUNITÀ "RAJO"	HACCP	CIPSS	12	3	
					Totale ore: 78 / **Totale partecipanti: 51**

* **Tutto il personale possiede i requisiti richiesti**



3. GOVERNANCE PARTECIPAZIONE SVILUPPO

3.1 MODELLO DI GOVERNANCE

3.2 PARTECIPAZIONE E MODELLO COOPERATIVO

CIPSS è una organizzazione democratica in cui la partecipazione e l'uguaglianza delle persone che vi fanno parte ne sono essenzialità e caratteristica.
I soci e i valori sono i due elementi fondanti dell'organizzazione Cooperativa. I soci portatori di diritti e doveri, attraverso il voto esprimono il loro diritto sociale ad esprimere consenso/ dissenso e anche a proporsi tra le cariche elettive, pertanto l'assemblea è il luogo per eccellenza della Vita Associativa.

Sviluppo e valorizzazione dei soci: il socio della cooperativa per il conseguimento dello scopo mutualistico, mette a disposizione le proprie capacità professionali in relazione alla tipologia delle attività definite dallo statuto e pertanto anche la sua attività lavorativa si presenta come una prestazione mutualistica. Il socio e la Cooperativa condividono l'interesse del conseguimento dello scopo mutualistico. L'atto di adesione è un momento importante, si afferma la correlazione della prestazione mutualistica con il rapporto associativo: in forza di tale correlazione nessun socio è solo nel lavoro e nell'organizzazione. Questa fase è sempre preceduta da un incontro che la direzione pianifica con le nuove assunzioni in cui viene esplorata la motivazione, condivisa la mission della cooperativa e la funzione del socio. La cooperativa ha regolamentato la posizione del socio speciale al fine di affiancare il neo socio in un percorso di formazione che, in un tempo massimo di 5 anni può portare, l'organizzazione e lo stesso socio speciale a decidere se proseguire il rapporto mutualistico, consentendo ai nuovi operatori di vivere la vita associativa con un impegno economico simbolico.

Numero e tipologia dei soci

N. Soci	**107**		
Tipologia	84		Soci ordinari
	23		Soci speciali
Genere	81	75.7%	Donne
	26	24.3%	Uomini
Nazionalità	104	97%	Italiana
	1	1/%	Europea non italiana
	2	2%	Extraeuropea
Età	36	33.4%	Dai 20 ai 40 anni
	59	55%	Dai 41 ai 60 anni
	12	11.6%	Oltre 60 anni
Anzianità associativa	39	36.4%	Da 0 a 5 anni
	26	24.3%	Da 6 a 10 anni
	19	17.7%	Da 11 a 20 anni
	23	21.6%	Oltre 20 anni

Percentuale di partecipazione alle singole assemblee
Assemblea 30/05/2022: 31 % (33 partecipanti) Assemblea 20-12-2022: 34.5% (37 partecipanti)

Cooperazione: vediamo la nostra azione come aiuto nella realizzazione degli obiettivi di vita della persona e della comunità, intercettandone e leggendone richieste e bisogni e cercando di sintetizzare risposte mirate all'autonomia ed alla crescita individuale e collettiva.
Crediamo alla partecipazione attiva – a partire dal nesso mutualistico che ci definisce come cooperativa fino alle reti della comunità e del territorio – come fattore generativo di ricchezza sociale e relazionale.
Lavoriamo per e con le persone, costantemente dentro la relazione. La capacità di entrare in relazione è la nostra competenza migliore. La relazione contraddistingue l'ambito interpersonale e quindi sociale e quindi politico, indica un rapporto stretto con l'attualità e, insieme, la nostra propensione ad interrogarla-interrogarci in vista di cambiamenti creativi e possibili che sappiano costruire sui vincoli ma anche sulle risorse che il momento presente ci mette a disposizione.
La nostra cooperativa è un'impresa che, oltre a dover competere sul mercato, cerca di realizzare alcuni importanti valori di solidarietà e di mutualità fra lavoratori e fra generazioni.
Oggi, più che in altri momenti storici, i valori e i principi cooperativi rappresentano la più grande ricchezza per il mondo cooperativo al punto da costituire anche un importante fonte di vantaggio competitivo.
Il successo di una cooperativa dipende infatti dal grado in cui i cooperatori riescono a dar vita ad un'impresa che incarni in pieno i valori di mutualità, solidarietà, democrazia e pluralismo.

3.3 INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE

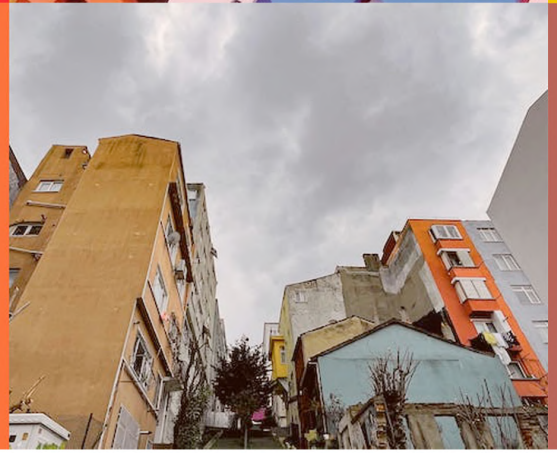
BORGO ZEROSEI

INNOVAZIONE

NEW GENERATION

COMUNITÀ EDUCANTI

OPERATORE DI QUARTIERE



PROTEZIONE INFANZIA

ASTROLABIO

L'attività di progettazione anche nel 2022 è stata intensa e innovativa, orientata a portare a termine i progetti avviati e a progettare nuove azioni sia di consolidamento che di innovazione dei servizi, secondo la seguente tempistica:

Progetti attivi nel 2022

DENOMINAZIONE	ENTE FINANZIATORE	DESTINATARI	ATTIVITÀ	ESITI	PERSONALE COINVOLTO	DATA ATTIVAZIONE	DATA CONCLUSIONE
BORGO 0-6	Impresa sociale "Con i bambini"	Bambini 0-6 anni e famiglie	Potenziamento attività nido, laboratori, spazi ascolto-	Ampliamento del nido piccolo orto, formazione del personale, avvio di gruppo di lettura per bambini e famiglie, avviati sportelli di ascolto per famiglie	1 coordinatrice 8 educatrici,	giugno 2022	In corso
GESTIONE DI SERVIZI DI INNOVAZIONE SOCIALE	Comune di Orvieto, FSE	Bambini 0-6 anni e famiglie	Potenziamento attività nido, laboratori a tema, "Bibliobus"	Potenziamento del nido "Acquerello", centri estivi, laboratori extra scolastici	2 coordinatrice 16 educatrici 1 ausiliaria 2 esperte	Marzo 2022	Dicembre 2022
NEW GENERATION COMMUNITY	Impresa sociale "Con i bambini"	Bambini 5-14 anni	Laboratori, centri estivi, sportelli di ascolto, formazione	Centri estivi, sportelli nelle scuole provincia TR per 3 annualità	1 coordinatrice 30 educatrici 6 psicologhe 4 formatrici	Luglio 2021	Settembre 2022
COMUNITA' EDUCANTI	Impresa sociale "Con i bambini"	Comuni area interna: servizi prima infanzia	Formazione, co-progettazione, formalizzazione di una comunità educante	Avviata formazione	1 coordinatrice	01/12/2022	In corso
OPERATORE DI QUARTIERE	Comune di Orvieto-FSE	Le comunità dei comuni aree interne	Facilitare l'accesso ai servizi e analisi dei fabbisogni	Al servizio delle comunità sono stati inseriti 3 operatori di quartiere	1 coordinatrice 3 OSS	Marzo 2022	Dicembre 2022
PROTEZIONE INTERVENTO MULTILIVELLO PROTEZIONE INFANZIA	Impresa sociale "Con i bambini"	Famiglie affidatarie, vulnerabili, minori vittime di abusi e maltrattamenti	Supporto alle famiglie, promozione affido familiare, sostegno alla genitorialità	Costruzione di una rete di condivisione degli interventi di protezione dell'infanzia	1 coordinatrice 4 psicologhe	Ottobre 2022	In corso
ASTROLABIO	Impresa sociale "Con i bambini"	Minori in carico all'UEPE	Att. socio- educativa con i ragazzi, formazione operatori, sensibilizzazione delle comunità	Modello di intervento riparativo	1 progettista 1 coordinatrice 3 psicologi 3 educatori	Ottobre 2022	In corso

Progetti presentati nel 2022

DENOMINAZIONE	ENTE FINANZIATORE	DESTINATARI	ATTIVITÀ	RETI / PARTNER	ESITO
CREATTIVI - Insieme in gioco	Impresa sociale "Con i bambini"	Ragazzi/e 10-17 anni	Riqualificazione spazi aggregativi e progettazione partecipata	Arciragazzi, Ass. Artfall, oratorio S.M. Kolbe, Comune di Amelia, scuola "J. Orsini"	In valutazione
POWER TEEN - BANDO TUTTI INCLUSI	Impresa sociale "Con i bambini"	Minori con disabilità e BES	Attività socio educative e riabilitative, formazione-attività scolastiche ed extrascolastiche	FISH, Legacoop, CESVOL, coop. Quadrifoglio, ARCI, Associazione guide ambientali	In valutazione
PROGETTI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	Dip. Politiche giovanili, SCU	"Bethel", "Casa Avigliano", Nidi	Area disabilità, minori e prima infanzia	Cooperative aderenti a Legacoop Umbria	Approvati
MUCCATERAPIA	Regione Umbria, FSE	Giovani adulti con disabilità	Attività socio riabilitative con interventi assistiti con gli animali volte all'integrazione e all'inserimento lavorativo	A.A. Forme dell'anima, coop Casaligha, Univ. PG, Comune di Amelia, Comune di Narni	In valutazione
CO-PROGETTAZIONE SERVIZI SCOLASTICI DOMICILIARI	Comune di Narni	Minori BES, disabili adulti	Assistenza scolastica - assistenza domiciliare- spazi protetti- L. 162	Scuole, famiglie, educatori dei servizi	In valutazione

La co-progettazione è lo strumento con cui si sono realizzate queste progettualità, hanno coinvolto fondazioni, soggetti del terzo settore, pubbliche amministrazioni (USL e Comuni) e servizi territoriali è esitata in iniziative/servizi alle e nelle comunità che hanno accolto bisogni anche inespressi. Tale modalità di co-progettazione ha esplorato anche altri ambiti di intervento. La ricerca sullo stato dei servizi sociali nella nostra provincia, finanziata dalla Fondazione CARIT e condotta da EURICSE, è in corso di realizzazione. Inoltre si sta programmando una ricerca con l'università di Perugia (Facoltà di Scienze dell'educazione) per esplorare i nuovi bisogni nell'ambito della domiciliarità e scolastica dei minori.

3.4 COMUNICAZIONE

L'attività di comunicazione fa riferimento all'area Governance e si interfaccia sia con la Direzione che con le funzioni di coordinamento per la messa a punto degli output documentali.

Area	Processo	Output
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	Comunicazione delle attività della cooperativa	sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione
	Comunicazioni per assemblee	e-mail, slide, supporti cartacei
	Comunicazioni per servizi	piattaforma Padlet, pagine FB,
	Comunicazioni progetti finanziati	sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione
	Comunicazioni centri estivi	sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione
RESPONSABILITA' SOCIALE	Bilancio sociale 2021	BS 2021
	Carte dei servizi	"Sottosopra", "Rajo", "Casa Avigliano"
	Armonizzazione documentale	"Sottosopra", "Rajo", "Casa Avigliano"
RETI COMMITTENTI E PARTNER	Sintesi progetti zona sociale 11	Reportistica
	Gruppo comunicazione Legacoop	Confronto con iniziative comuni
	Convegno "la prospettiva dell'amministrazione condivisa"	Sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione, slides, manifesto
STRUMENTI INTERNI: DIGITALIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI	Strumenti prassi e fabbisogni comunicativi nei servizi	Report analisi fabbisogni comunicativi dei servizi
	Implementazione software di rendicontazione	Piattaforma GECOS plus e gestione criticità per l'implementazione

3.5 IMPATTO AMBIENTALE

CIPSS negli ultimi anni ha messo in atto azioni volte a ridurre l'impatto ambientale relativamente ai consumi di prodotti e servizi.
Laddove è stato possibile (strutture residenziali) sono stato riqualificati gli impianti di energia (pannelli solari) e di riscaldamento (pellet). In tutti i servizi e nella sede utilizzo di erogatori di acqua e azzerato l'acquisto di bottiglie in plastica. Utilizzo di materiali monouso (piatti, bicchieri, tovaglioli) solo occasionale e in materiale biodegradabile e compostabile. Parco macchine con alimentazione a metano e/o a GPL, pochi mezzi euro 6 a benzina. Le auto ogni due anni vengono cambiate.
Per le derrate alimentari vengono effettuati acquisti giornalieri presso rivenditori locali e prodotti a filiera corta. In alcuni servizi si è provveduto anche all'installazione di orti sociali che vengono consumati dagli ospiti.

Utilizzo di fonti rinnovabili

- ACQUA: tutti i servizi residenziali e semiresidenziali sono stati dotati di erogatore di acqua)
- ENERGIA: impiantati pannelli solari e riscaldamento a pellet in una struttura residenziale

Riduzione emissioni inquinanti

- EMISSIONI AUTOMOBILI: la cooperativa CIPSS si è dotata di un parco auto con alimentazione GPL, metano e benzina (euro6)

Riduzione consumo plastica

- ANNULLAMENTO/RIDUZIONE PIATTI E MATERIALI MONOUSO: solo in situazioni occasionali vengono utilizzati prodotti monouso (piatti, bicchieri, posate tovaglioli) biodegradabili e compostabili

Riduzione consumo carta

- Riduzione dei rendiconti mensili cartacei
- Riduzione dei documenti di registrazione cartacei a fronte di un maggior utilizzo di documenti digitali
- Riutilizzo di carta per stampe di servizio

Consumo consapevole

- KILOMETRO ZERO: acquisto prevalente presso rifornitori locali e con prodotti a filiera corta.

Monitoraggio e andamento dei consumi

- Monitoraggio dei consumi
- Fidelizzazione dei fornitori
- Attivate consulenze sull'ottimizzazione (sostenibilità e qualità) del portfolio fornitori

3.6 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO

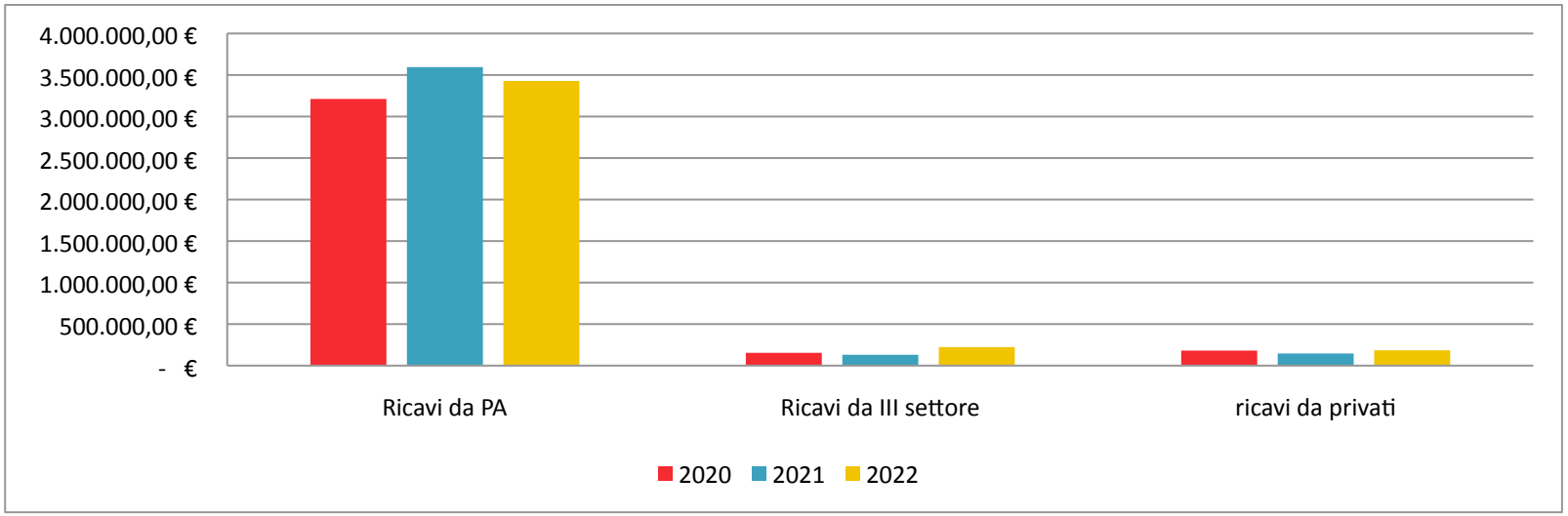
Dati bilancio economico

Voce di bilancio	2020	2021	2022
Fatturato	€ 3.449141,00	€ 3.722.000,00	€ 3.524.175,00
Attivo patrimoniale	€ 2.626.156,00	€ 2.436.497,00	€ 2.555.359,00
Patrimonio proprio	€ 377.599,00	€ 261.162,00	€ 267.885,00
Perdita di esercizio	€ 8.953,00	- € 6.394,67	€ 3.751

Composizione del valore della produzione 2022 (comprende oltre al fatturato anche i contributi)

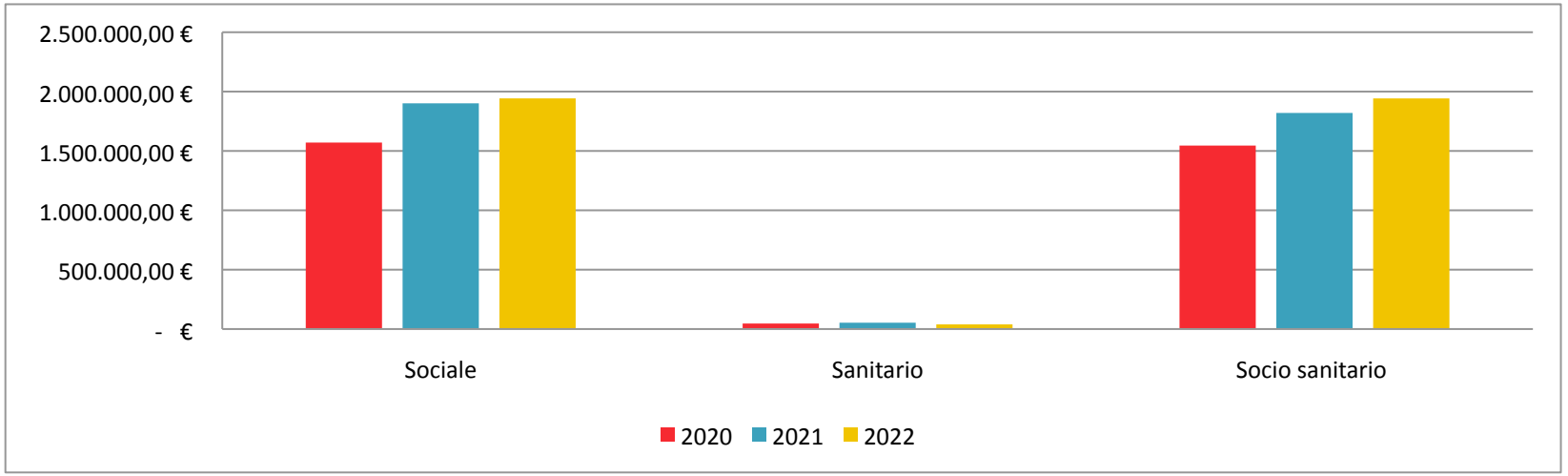
	2020	2020	2022
RICAVI DA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Valore	€3.611.122	€3.595.216,37	€ 3.428.211,00
% Ricavi	90.5%	92.85%	97.2%
RICAVI DA ORGANIZZAZIONI TERZO SETTORE E COOPERAZIONE			
Valore	€ 153.446	€130.526,29	€ 223.048
% Ricavi	4.34%	3.38%	6.3%
RICAVI DA PERSONE FISICHE			
Valore	€ 180.881	€145.933,35	€ 183.940
% Ricavi	5.10%	3.77%	5.20%

Origine dei ricavi



Suddivisione del fatturato per tipologia di interventi

- Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni: fatturato € 1.942.775
- Interventi e prestazioni sanitarie: fatturato € 39.000
- Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni: fatturato € 1.942.463



Suddivisione del fatturato per aree di intervento e servizi

Aree di intervento e servizi	2020*	2021	2022
PRIMA INFANZIA	457.057	€ 436.153,00	€ 156.622,00
Minori			
– Domiciliari	€ 813.432	€ 485.526,13	€ 502.632
– Scolastica	€ 392.278	€ 452.614,00	€479.198
– Diurno "Sottosopra"	€ 48.519	€ 105.351,04	€ 148.379
– Comunità "Bethel"	€ 367.596	€ 334.440,00	€348.862
– Attività estive	€ 110.841	€ 57.112,32	€ 9.000**
DISABILITÀ ADULTI			
– Diurno Faro	€ 279.272	€ 255.869,69	€ 283.839
– Diurno CIRP	€ 255.460	€ 284.717,13	€ 262.186
– Casa Avigliano	€ 190.283	€ 203.589,17	€ 149.911
DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI			
– Servizio Assistenza Domiciliare	€ 344.611	€ 115.900,71	€ 106.390
– Home Care Premium		€ 143.939,54	€ 149.652
– Assistenza domiciliare		€ 438.172,00	€ 365.254
Domiciliare Salute mentale		€ 41.354,92	€ 48.700
SALUTE MENTALE			
– Diurno "Si può fare"	€ 133.171	€ 142.998,11	€ 154.737
Dipendenze (Comunità "Rajo")	€ 134.998	€ 220.311,59	€ 226.141
Servizi di Comunità ("Sinapsi")		€ 53.278,00	€ 39.029

* **L'area DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI nel 2020 comprendeva solamente il Servizio Assistenza Domiciliare**

3.7 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SGDs AGENDA ONU 2030)

Il modello di azione cooperativa perseguito da CIPSS vede nella sostenibilità dei servizi e, in generale, dell'organizzazione, un riferimento primario a livello strategico ed operativo. In particolare, in linea con i macro-obiettivi individuati dall'Agenfa ONU 2030, possiamo declinare la sostenibilità organizzativa rispetto alla seguente focalizzazione.

- SDG 3 SALUTE E BENESSERE: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
- SDG 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ: garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti
- SDG 5 PARITÀ DI GENERE: Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze
- SDG 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA: Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti
- SDG 10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE: ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi
- SDG 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
- SDG 12: CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI: garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

3.8 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

Stakeholder interni

SOCI: Scambio mutualistico

- Livello di Coinvolgimento: responsabilità sociale e bilancio sociale, Attività complessiva della Cooperativa
- Modalità di coinvolgimento: azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni “bidirezionali” (Es.: Focus Group con gli stakeholder);

DIPENDENTI: rispetto del rapporto datoriale e dell’applicazione dei CCNL nazionali

- Livello di Coinvolgimento: responsabilità sociale e bilancio sociale, Attività complessiva della Cooperativa
- Modalità di coinvolgimento: azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni “bidirezionali” (Es.: Focus Group con gli stakeholder)

Stakeholder esterni

INTERLOCUTORI (associazioni, scuole, utenti, famiglie): co-progettazione per lo sviluppo e l’innovazione di servizi

- Livello di Coinvolgimento: Analisi dei fabbisogni, co-progettazione, rilevazione della qualità percepita
- Modalità di coinvolgimento: azioni collettive (eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni bidirezionali (Focus Group), somministrazione questionari sulla percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti, dei committenti, delle famiglie in caso di utenti minori

4. QUALITÀ DEI SERVIZI

4.1 ANALISI E MONITORAGGIO DI PROCESSI, ESITI E OBIETTIVI

Il 2022 è stato l'anno del ripristino di tutte le attività dopo la pandemia COVID e pertanto l'anno in cui l'organizzazione ha definito le strategie future e valutato i possibili miglioramenti, in termini di efficacia ed efficienza, e i possibili sviluppi dei servizi, le concertazioni utili al riposizionamento di impresa, le collaborazioni/reti da mantenere e sviluppare per il raggiungimento degli obiettivi.
La base sociale è stata accresciuta grazie anche al consolidamento della figura del socio speciale e alla precisazione delle modalità della transizione tra questa fattispecie e quella di socio ordinario, definite nel corso di una cospicua rielaborazione del regolamento interno che diventerà operativo nel 2023. Questo ampliamento recepisce in maniera sostanziale le fisiologiche esigenze di rinnovamento anagrafico a cui, dopo 40 anni di attività, l'organizzazione è soggetta, richiedendo una specifica attenzione verso la condivisione della cultura cooperativa e organizzativa e l'apertura della stessa a nuovi elementi di definizione e riflessione da cogliere nel confronto intergenerazionale".

Un elemento propulsivo nella riattivazione e ridefinizione della nostra azione e nella costruzione di nuove risposte ai bisogni della comunità locale è stato il lavoro sui temi della co-progettazione e della amministrazione condivisa, che ha visto un'occasione di condivisione e dialogo in occasione dell'evento organizzato da CIPSS, in collaborazione con Legacoopsociali Umbria, per la promozione di questi temi nel nostro territorio. È stata inoltre mantenuto il modello di controllo e garanzia dell'efficienza organizzativa monitorando sistematicamente la sostenibilità e lo sviluppo dei servizi. In particolare, in questo anno abbiamo sperimentato la nuova organizzazione di direzione diffusa, un'azione di governance garantita da incontri programmati con tutte le funzioni organizzative. L'orientamento alla sostenibilità legato all'innovazione e allo sviluppo dei servizi è strettamente collegato alla funzione dei coordinatori, in un processo che andrà ulteriormente implementato e consolidato nel corso del 2023. Importante, sul versante della sostenibilità, l'azione di negoziazione condotta dall'area amministrativa, che ha prodotto una migliore condizione di approvvigionamento delle varie agenzie di forniture. Infine, nella parte conclusiva del 2022 sono stati realizzati strumenti di analisi e monitoraggio delle esigenze degli stakeholder che ci permettono di avere ulteriori elementi di conoscenza utili alla rimodulazione dei servizi.

Sintesi sulla gestione dei processi del sistema qualità

I servizi sono gestiti nel rispetto degli standard regionali e nazionali e degli standard propri di CIPSS, maturati nell'adozione di un sistema per la qualità che è stato certificato con continuità dal 2002 con la ISO 9001:2015. Il nostro standard di riferimento tiene conto della presenza di diversi soggetti che entrano in gioco nel sistema di gestione del servizio e si misura con dimensioni di qualità ritenute prioritarie per la valutazione dell'appropriatezza, dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate:

- la qualità della gestione e realizzazione dei servizi, garantita dalla continuità dell'azione di monitoraggio e valutazione rispetto alle diverse dimensioni che li caratterizzano (requisiti contrattuali, vincoli di budget, requisiti cogenti applicabili, aspetti logistico-organizzativ);
- la qualità relazionale (utente-operatore/organizzazione-operatore): centralità della persona alla quale il servizio si indirizza, accogliendone aspettative e bisogni;
- la qualità percepita dall'utente, elemento significativo di miglioramento continuo della qualità del servizio poiché e delle relazioni tra utente e cooperativa, evidenzia la capacità di ascolto e di prossimità dell'organizzazione nei confronti dell'utente.

La nostra organizzazione inoltre, attraverso una attenta analisi del contesto verifica e monitora tutti i fattori interni ed esterni affinché le attività rientrino negli standard richiesti dai sistemi di regolazione, rispondano alla mission, agli obiettivi e ai valori aziendali.
Importanti sollecitazioni in questo anno provengono dalla normativa regionale riguardante:

- i nuovi standard dei servizi extra ospedalieri;
- la nuova normativa sui servizi rivolti alla prima infanzia;
- l'adeguamento di due servizi al dispositivo di accreditamento istituzionale

Indicatori sulla gestione degli altri processi manageriali

Unità di misura	Indicatore	2020	2021	2022
n.	NC nel corso dell'anno	15	15	37
%	obiettivi raggiunti	50%	70%	90%
€	Fatturato generale	€ 3.546.399	€ 3.722.000	€ 3.524.574
%	Aderenza al budget	90%	70%	80%
€	Esiti di bilancio	- € 216,39	€ 8.953,00	€ 5500.00
% fatturato	Costi tecnostruttura > 12,50%	//	16.88%	16.86%

Sintesi e indicatori sulla gestione delle aree di intervento

Legenda:

1. **C = coordinatore, R = referente**
2. **Un valore pari o superiore al 15% dell'indice 'Sostenibilità' indica la capacità dello specifico servizio di coprire in quota parte i costi generali della gestione organizzativa**

AREA PRIMA INFANZIA		**R. Cardarelli (C)** Asilo nido "Acquerello" Loc. Madonna del Porto, Guardea (TR) **R. Pernazza (R)** Servizio sperimentale per la prima infanzia "Il Piccolo orto" Loc. Sismano, Avigliano Umbro (TR) **G. Tamburini (R)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	25%	22%	-0.07%
n°	Operatori impiegati	25	26	11
n°	Utenti presi in carico	85	280	54
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI DEL 2022** Consolidamento del servizio e riconoscibilità sul territorio. Coinvolgimento maggiore delle famiglie. Aumento del numero dei bambini iscritti (lista d'attesa a Guardea, ampliamento posti autorizzati a Sismano da 18 a 24 bambini). Progetti finanziati che hanno arricchito l'offerta educativa (Borgo 0-6, Potenziamento 0-6). Ampliate le equipe di lavoro. Formazione qualificante sul modello Raggio Children. Possibilità di creare una sezione 0-6 da progettare insieme alla scuola dell'infanzia sia Sismano che a Guardea. **Criticità** Rilevate criticità sulla pianificazione delle attività e sulla comunicazione sia all'interno dei servizi che con l'organizzazione. **Obiettivi raggiunti** Consolidamento dell'equipe dei due servizi con momenti di scambio, formazione e supervisione. Nuovo modello organizzativo: nomina di 1 coordinatore pedagogico e 2 referenti di servizio. Avvio della collaborazione con scuola dell'infanzia di Sismano per progetto 0-6. Aumento n° iscritti e ampliamento autorizzazione.		

AREA MINORI		Servizio socio educativo domiciliare **D. Laudi (C)** Servizio socio educativo scolastico **M.C. Sgalla (C)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	25%	20%	15%
n°	Operatori impiegati	80	84	60
n°	Utenti presi in carico	215	242	178
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** **Assistenza domiciliare e scolastica** Buona qualità del lavoro, situazioni complesse hanno richiesto una concertazione con i servizi sociali e sanitari Risposta organizzativa alle numerose richieste, consolidato l'intervento educativo. La riprogrammazione e la gestione del servizio scolastico, avviata con fatica organizzativa dopo il precedente periodo di pandemico. **Punti di forza** Intesa costruttiva con le dirigenti scolastiche, lavoro di rete con i servizi, rapporto con la direzione, riorganizzazione spazi interni. **Criticità** DOM/SCOL programmazione/pianificazione del lavoro, continue assenze del personale 2 reclami gestiti e chiusi dai coordinatori, l'azione correttiva aperta sul reclamo dal comune è una azione di direzione sulla rigidità imposta dal Comune (area amministrativa) su servizi che, come elemento di qualità, includono la flessibilità organizzativa. **Obiettivi raggiunti 2022** Ottimizzazione della panificazione Concertazione con le scuole, partecipazione ai PON con attività extrascolastiche Garantita la continuità educativa facendo fronte alle numerose sostituzioni con potenziamento organico Ripresa l'attività sistematica di supervisione.		

AREA MINORI		Servizio residenziale per minorenni Comunità "Bethel" **T. Agabiti (C) C. Proietti (R) R. Dominici (R)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	-3%	2.6%	-1.6%
n°	Operatori impiegati	12	10	11
n°	Utenti presi in carico	8	8	8
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI DEL 2022** Maggiore rispetto delle procedure operative e istruzioni di lavoro. Maggiore rispetto dei tempi di attuazione/aggiornamento dei progetti/programmi individualizzati. Revisione modello PAI + funzionale. Monitoraggio e verifica del lavoro dal punto di vista gestionale. Cambiamenti in equipe, accompagnamento e addestramento e modifica dell'organizzazione. Sperimentazione di un servizio 18/21 anni per una utente diventata maggiorenne. Avvio della supervisione. **Criticità** La struttura ha evidenziato problematiche strutturali che hanno avuto una ricaduta importante sulla quotidiana gestione. L'equipe ha subito cambiamenti che hanno richiesti interventi della direzione per focalizzare ruoli e funzioni. **Obiettivi raggiunti 2022** Miglioramento della qualità professionale e del clima in equipe (formazione e supervisione), gestione in sicurezza del periodo Covid. Ipotesi sviluppo del servizio 18-21.		

AREA MINORI		Servizio riabilitativo educativo diurno per minori disabili “Sottosopra” **G. Polimadei (C) - M. Morelli (R)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	*	2%	14.75%
n°	Operatori impiegati	25	8	20
n°	Utenti presi in carico	28	37	42
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** Il Centro Sottosopra è un Servizio in evoluzione, sia in termini quantitativi che qualitativi. Nell’anno 2022 si è osservato infatti un incremento degli accessi e delle prese in carico ma un miglioramento qualitativo è misurabile sia dai feedback esterni (famiglie, servizi invianti, scuole) che dagli indicatori sopra descritti. **Criticità** Il trattamento delle Non conformità ha esitato in una Azione correttiva che sta interrogando Direzione sulla possibilità di trasferire il centro in altra struttura. Il dettaglio delle azioni attuate dalla coordinatrice sono riportate nel Modello “Gestione NC e Azioni correttive” del **SGQ CIPSS**. Si evidenzia come l’intensità operativa del centro ha sviluppato spunti di miglioramento in tutte le fasi del processo di erogazione. **Obiettivi raggiunti 2022** Consolidamento presa in carico globale secondo il modello biopsicosociale: condivisione andamento dei minori con tutte le figure di riferimento per gli utenti presi in carico presso il Centro (famiglie, referenti Servizi, insegnanti sostegno, educatori scolastici, educatori domiciliari, figure riabilitative esterne…). Riprogettazione attività svolte all’esterno del Centro con il fine innovativo di renderlo un Centro diffuso attraverso il consolidamento/ formalizzazione di reti territoriali. Il Trasporto rimane un servizio di supporto da efficientare.		

AREA DISABILITÀ ADULTI		Comunità alloggio per disabili gravi “Casa Avigliano" **S. Basolato (C) - V. Burchi (R)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	4.5%	-0.5%	8.9%
n°	Operatori impiegati	6	6	8
n°	Utenti presi in carico	6	5	4
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** Ristabilite le relazioni con i servizi invianti responsabili per ogni utente. Revisionata e aggiornata tutta la documentazione di sistema (regolamento, carta dei servizi, PGS, PAI). Avviato il progetto di accoglienza per utenti esterni alla struttura (week end, giornaliera). Nei mesi di giugno e luglio abbiamo avviato “Casa Avigliano In Tour” uscite nel territorio aperte ad utenti esterni Raccordo costante con la direzione per la verifica di processo e degli andamenti. **Criticità** La criticità più rilevante è quella legata alla sostenibilità del servizio con 4 utenti si è aperta una AC per esplorare la possibilità di ampliare i posti di accoglienza. **Obiettivi** Gli obiettivi prefissati hanno esitato in un consolidamento e miglioramento delle attività e della presa in carico degli ospiti. Rimane obiettivo da riproporre quello legato alla riqualificazione della struttura e dell’ampliamento posti letto.		

AREA DISABILITÀ ADULTI		Servizio riabilitativo educativo diurno per adulti disabili “Il Faro” e “CIRP” **A. Gagliardi (R) - F. Bernarducci (R)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	*	26.4	20.96
n°	Operatori impiegati		27	26
n°	Utenti presi in carico		45	45
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** L’andamento non ha subito variazioni nel budget e nella presa in carico di utenti negli ultimi due anni. La Direzione si è proposta per una supervisione interna al gruppo che presenta tante funzioni e mansioni e un coordinamento forte e presente da parte della USL. L’interlocuzione costante con il committente ha facilitato i processi di lavoro e ha anche avviato fasi di co-progettazione. Nessuna altra rilevazione è significativa.		

AREA DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI		SAD, HCP, L. 162, DOMICILIARE CSM, DOMICILIARE SOCIO SANITARIA **N. Furiosi (C)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	27.3%	21.6%	14.5%
n°	Operatori impiegati	24	23	72
n°	Utenti presi in carico	169	183	210
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** **Interventi assistenziali** Si è registrato un importante affaticamento del personale per la estrema complessità dei servizi di assistenza domiciliare (fragilità sociale, abbandono, condizioni di indigenza). Incontri programmati con personale OSS e OSA condotti da coordinatrice e direzione per accogliere e ridefinire aspetti critici più salienti. **Interventi educativi** Per gli interventi di carattere educativo abbiamo consolidato la buona pratica di convocare incontri di scambio e colloquio frequenti e in presenza tra l'a.s. e la coordinatrice, convocando poi le operatrici e gli operatori che erogano l'intervento e le famiglie per le restituzioni. Verifiche costanti con le famiglie e gli utenti stessi degli interventi più complessi rispetto tipologia e carico di ore. Il 2022 è stato caratterizzato da un forte avvicendamento di operatrici, questo turnover in alcune situazioni rappresenta una criticità per garantire la continuità assistenziale e dall'altro aumenta il carico di lavoro delle operatrici in servizio. **Criticità** Le criticità riguardano prevalentemente la pianificazione e la programmazione dei turni di lavoro, per la tenuta del personale in situazioni complesse. **Obiettivi raggiunti 2022** Consolidata l'attività di supporto al personale di servizio e sostegno nella gestione del lavoro quotidiano- maggior benessere lavorativo. Incrementate le verifiche con le famiglie degli utenti che ha generato una maggiore fiducia e collaborazione. Il progetto operatore di quartiere ha innovato e integrato l'efficacia degli interventi domiciliari.		

AREA DIPENDENZE		Servizio terapeutico riabilitativo nell'area delle dipendenze patologiche Comunità "Rajo" **B. Romano (C)**		
Unità di misura	**Indicatore**	**2020**	**2021**	**2022**
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità dei servizi (% marginalità)	-24%	1.3%	-8%
n°	Operatori impiegati	7	6	7
n°	Utenti presi in carico	13	16	14
q	Esiti e impatti delle attività di servizio	**ELEMENTI SALIENTI 2022** Riorganizzazione delle mansioni all'interno dell'equipe. Avviata Consulenza con medico psichiatra: la presenza dello psichiatra ha sicuramente implementato una capacità della struttura di presa in carico globale ed integrata. GEDI: ha ormai sostituito la nostra cartella clinica cartacea. Tutto il personale sa usarlo e lo usa sistematicamente per rendere evidenza del proprio lavoro. Ha facilitato il flusso delle comunicazioni in equipe Sostituzione di una delle educatrici storiche, l'equipe della comunità ha ormai ottime competenze di flessibilità e di chiarezza nel proprio intervento e questo favorisce l'ingresso di nuovo personale senza troppi stravolgimenti e necessità di accompagnamento. flusso degli inserimenti non sempre costante. Negli ultimi mesi della fine dell'anno 2022 impossibilità di inserire da parte dei Serd territoriali per blocco del budget. **Criticità** Difficoltà degli educatori di dare continuità alle proposte di attività e laboratori ipotizzate e di condividere una programmazione delle attività educative: obiettivi, strumenti e modalità. Nessuna progettazione per innovazione, sviluppo è stata avviata. **Obiettivi** implementazione dell'utilizzo dello strumento ICF-recovery: costruzione di una scheda PTI a partire dallo strumento, implementazione dell'uso del sistema informativo informatico GEDI, equipe di lavoro: – coinvolgimento dell'OSS nelle attività di verifica dell'equipe; – accompagnare e favorire la collaborazione con il medico psichiatra; – coadiuvare l'attività del direttore sanitario. Differenziazione di ruoli e funzioni all'interno dell'equipe di lavoro. Follow up degli ospiti che hanno terminato il programma. coinvolgimento degli educatori nelle attività di promozione del servizio:		

4.2 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI

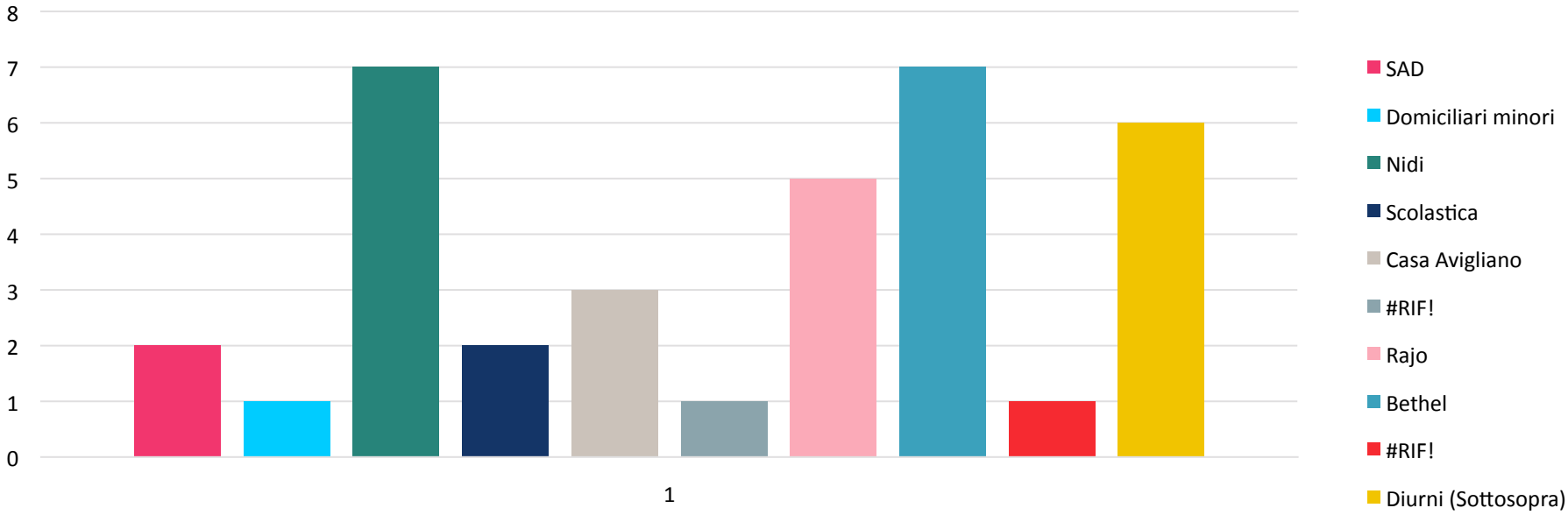
La Cooperativa identifica e tiene sotto controllo i reclami e le anomalie dei processi n modo da prevenirne azioni dannose per l'utente e ricadute sui contratti.
Vengono intraprese appropriate azioni in base alla natura delle non conformità ed all'effetto di queste ultime sui servizi/processi. Le azioni possono condotte nei seguenti modi:

- Correzione
- Contenimento degli effetti
- Informazione al cliente

Nel 2022 sono stati accolti e gestiti 2 reclami 1 dalla scuola e 1 da un utente della SAD e grazie alla qualità della relazione tra coordinatrice e parti interessati non ci sono state ricadute sulla percezione della serietà e qualità del lavoro della cooperativa.
Dall'analisi dei rilievi la prima riflessione è la nostra soddisfazione di aver avuto da parte dei coordinatori un maggiore attenzione all'analisi dei processi e alla segnalazione degli scostamenti tra pianificato ed eseguito per consentire alla governance di analizzare le cause e l'andamento dei fenomeni legati al contesto esterno. Negli ultimi tre anni l'attività di programmazione e pianificazione ha presentato maggiori evidenze sulla capacità di rilevare le anomalie e di intervenire rapidamente con una migliore capacità di efficienza del servizio. Da queste informazioni emerge un fattore di rischio derivante dal contesto esterno, in particolare per la differenza temporale tra la fase di panificazione con i servizi invianti e i tempi in cui le attività vengono svolte trovando al momento un contesto economico con una elevata inflazione a fronte di un mancato adeguamento delle rette di inserimento. Inoltre, abbiamo adeguato il CCNL che ha contribuito per un aumento del 3% del costo del personale. Per favorire una economia di scala ci proponiamo in tutti i tavoli di concertazione istituzionali attiviamo e sosteniamo la rete di rappresentanza. Internamente poniamo attenzione a mantenere i livelli di costo delle utenze malgrado i rincari degli ultimi mesi ricorrendo ad un consulente che monitora per noi le migliori offerte di mercato. Inoltre, in questi mesi abbiamo riorganizzato i piani dei servizi razionalizzando l'impiego di risorse ad alta qualificazione ove non richiesto dallo standard. Mantenere le risorse qualificate all'interno dei servizi che al momento presentano maggiori criticità per la sostenibilità.

Non conformità per processi di attività

Non conformità per servizi



4.3 FEEDBACK SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE

La Cooperativa pone una costante attenzione alle informazioni di ritorno dei portatori di interesse interni ed esterni all'organizzazione: i coordinamenti dei vari servizi, operando attraverso un continuo confronto con i gruppi di lavoro, i servizi del territorio, la direzione aziendale, rappresentano una funzione centrale di CIPSS anche rispetto alla loro capacità di intercettare questo tipo di riscontri. A partire dalla seconda metà del 2022, l'organizzazione ha introdotto degli strumenti specifici - una serie di questionari anonimi da sottoporre ai diversi stakeholder - per un riscontro sempre più puntuale sulla qualità percepita dei suoi servizi.

AREA PRIMA INFANZIA	**Stakeholder**	**Modalità del riscontro**	**Frequenza**	**Esiti**
	Famiglie	Questionari	Annuale	RISCONTRI ESTERNI E' stato distribuito alle famiglie un questionario ha risposto il 60% (23/39) Miglioramenti sul servizio mensa (Sismano) e spazio esterno (Guardea). Dal gruppo di WhatsApp continui sono i riscontri di apprezzamento sulle attività proposte. Il gruppo dei genitori ha risposto positivamente all'invito all'utilizzo della piattaforma interattiva Padlet, utilizzata per un confronto quotidiano e costruttivo con gli educatori.
		Messaggistica WhatsApp Bacheca interattiva piattaforma Padlet (educatori e genitori)	Quotidiana	

AREA MINORI Servizio domiciliare e scolastico	**Stakeholder**	**Modalità del riscontro**	**Frequenza**	**Esiti**
	Utenti	Incontri con i coordinatori	Come da pianificazione di servizio e incontri supplementari per la gestione delle criticità	RISCONTRI ESTERNI Le informazioni di ritorno dagli stakeholder avvengono durante gli incontri di servizio e si declinano nei seguenti indici: coinvolgimento nelle scelte, richieste di collaborazione per progetti nuovi, disponibilità a collaborare, fiducia nel lavoro degli operatori, disponibilità a co-progettare gli interventi. Complessivamente emerge un positivo rapporto di collaborazione con tutti i soggetti interessati. Dal questionario emerge un alto grado di soddisfazione da parte dei familiari degli utenti, viene richiesta più flessibilità negli orari dell'intervento. RISCONTRI INTERNI La Direzione ha focalizzato la sua attenzione su questi gruppi di lavoro, molto numerosi, incontrati sistematicamente insieme ai coordinatori, in modo da poter recepire e strutturare dei riscontri che vengono da servizi uno a uno e che si arricchiscono di preziosi elementi di miglioramento grazie al contesto di gruppo in cui vengono raccolti i riscontri dei singoli.
	Familiari	Questionari	Annuale	
	Servizi invianti	Incontri di monitoraggio sia per il servizio che per i singoli utenti	Almeno trimestrale	
	Equipe di lavoro	Incontri con la direzione tecnica	Almeno annuale come da programmazione e all'occorrenza per esigenze e contingenze specifiche	

AREA MINORI C. D. "Sottosopra"	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Famiglie	Questionario	Annuale	RISCONTRI ESTERNI Hanno risposto all'invito il 50% delle famiglie, il questionario prevedeva 3 domande chiuse a risposta multipla sul grado di soddisfazione rispetto ai servizi e 3 domande aperte sui suggerimenti. Relativamente alle attività esprimono soddisfazione per tutte le tipologie di attività (educative, riabilitative e territoriali), vengono apprezzati i servizi di supporto e molta soddisfazione sull'equipe e la loro relazione. Spunti di miglioramento: incrementare la frequenza durante il periodo estivo e apprezzamento sulle attività strutturate.
		Messaggistica WhatsApp	Quotidiana	
	Servizi invianti	Durante gli incontri di monitoraggio sia de servizio che del singolo utente	Almeno trimestrale	

AREA MINORI, Comunità "Bethel"	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Committenti	Durante gli incontri di monitoraggio sia de servizio che del singolo utente	Almeno semestrale	RISCONTRI ESTERNI I referenti dei servizi invianti hanno apprezzato il lavoro della comunità sia a livello di obiettivi raggiunti con i minori sia nella relazione con gli stessi servizi invianti. Le famiglie, in occasione degli scambi di messaggi telefonici, segnalano la disponibilità ed il supporto della comunità nei loro confronti.
	Famiglie	In occasione delle visite al minore	Come da pianificazione delle visite stabilita da decreto del tribunale	
		Messsaggistica telefonica tra famiglia e coordinatore	Non c'è una frequenza stabilita	

Servizio AREA DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI Servizio domiciliare L. 162	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Servizi invianti	Durante gli incontri di monitoraggio sia del servizio che del singolo utente	Almeno semestrale	RISCONTRI ESTERNI Riscontri positivi dagli Assistenti sociali rispetto ad un rapporto che viene visto come costruttivo e collaborativo. Lo stesso tipo di riscontro viene dalle famiglie e dagli utenti, anche rispetto agli interventi attivati privatamente. In particolare emerge in maniera complessiva una netta fiducia nel lavoro degli operatori e la disponibilità a co-progettare gli interventi, ponendosi in maniera attiva. Utenti del progetto "Operatore di quartiere": feedback telefonici, Durante e dopo la chiusura del progetto. Dai questionari emerge un alto grado di soddisfazione sia da parte degli utenti che da parte dei familiari.
	Familiari e utenti	Questionari	Annuale	

AREA DIPENDENZE, Comunità "Rajo"	**Stakeholder**	**Modalità del riscontro**	**Frequenza**	**Esiti**
	Servizi invianti	Durante gli incontri di monitoraggio	Almeno semestrale	RISCONTRI ESTERNI Vengono apprezzati, dai referenti dei servizi invianti, il lavoro della comunità e l'approccio riabilitativo. Gli utenti, in incontri focalizzati sulla rispondenza tra la loro esperienza e le dimensioni di qualità dichiarate nella carta dei servizi hanno riportato sia l'adeguatezza complessiva che uno specifico apprezzamento sulla qualità dell'accoglienza.
	Utenti	Focus Group con RSGQ	Biennale	

AREA SALUTE MENTALE C. D. "Si può fare"	**Stakeholder**	**Modalità del riscontro**	**Frequenza**	**Esiti**
	Servizi invianti	Durante gli incontri di monitoraggio sia de servizio che del singolo utente	Almeno semestrale	RISCONTI ESTERNI Emerge dagli incontri di monitoraggio, da parte dei referenti dei servizi invianti, un generale apprezzamento sulla gestione e sui risultati riabilitativi. Gli utenti comunicano un alto grado di soddisfazione sulle attività e sui risultati raggiunti.
	Utenti	Incontri progettazione e programmazione e di monitoraggio e verifica	Trimestrali	

5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

5.1 OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI AZIENDALI

Miglioramenti derivanti dall'analisi della soddisfazione
A seguito dei feedback ricevuti dai genitori dei bambini dei servizi prima infanzia emerge il desiderio di ricevere con più frequenza notizie sullo svolgimento della giornata, materiali multimediali (comprensivi di immagini) sulle esperienze educative, programmazione più puntuale.

Azioni di miglioramento: consolidare l'utilizzo della piattaforma online Padlet rivolta ai genitori che fanno riferimento ai servizi in oggetto, incrementare la frequenza degli incontri pianificati con le famiglie per la restituzione dell'andamento dell'inserimento al nido e per il recepimento puntuale delle aspettative che provengono dai genitori, elaborare delle schede sintetiche sulle attività programmate.

Miglioramento derivante dal monitoraggio dei servizi
Appare prioritario mantenere la qualità del servizio e allo stesso tempo individuare margini di riduzione dei costi.

Azioni di miglioramento: implementare un impiego più funzionale delle risorse umane con specifiche qualifiche in relazione alle necessità di servizio. (es. l'educatore dei servizi socio assistenziali residenziali viene impegnato nelle ore diurni e non notturne, nei servizi socio assistenziali domiciliari verrà impiegato l'OSA e non l'OSS più funzionale nei servizi socio sanitari). Sarà comunque garantito l'impegno lavorativo a tutto il personale anche attraverso spostamenti interni.

Al tempo stesso è fondamentale incrementare la sostenibilità dei servizi.

Azioni di miglioramento: ottimizzare il regime di esercizio in rapporto ai riferimenti (numero utenti e numero di ore) previsti da convenzioni e accordi contrattuali con la PA., potenziare le attività accreditate per i servizi privati aprendole anche ad utenti privati e anche a regioni limitrofe, per i servizi "Casa Avigliano" e centro diurno "Sottosopra" valutare la possibilità strutturale e autorizzativa per aumentare il numero degli accessi in convenzione. Implementare, al contempo, azioni mirate di comunicazione sull'offerta dei servizi ed investimenti sullo sviluppo e l'innovazione.

Miglioramento derivante dalla comunicazione
L'area Comunicazione ha individuato, di concerto con la Direzione Tecnica, le seguenti azioni di miglioramento:

- comunicazione Istituzionale: ridefinire l'architettura del sito- utilizzo di applicativi per la gestione delle informazioni;
- responsabilità Sociale: sistematizzare la rilevazione dei feedback dagli Stakeholder, report circoscritti a specifiche attività/servizi per l'interlocuzione con i committenti;
- reti, committenti e partner: realizzare specifici output comunicativi per la comunicazione degli obiettivi strategici individuati dalla direzione tecnica;
- strumenti interni e digitalizzazione dei flussi comunicativi: snellire i documenti cartacei, uniformare la comunicazione da parte dei vari account e-mail aziendali.

Miglioramento rispetto alla performance del personale
Dalla valutazione delle performance del personale al fine di mantenere e accrescere le competenze si declinano i seguenti fabbisogni formativi:

- conoscere ed apprendere l'applicabilità di metodologie e strumenti standardizzati per la programmazione e la progettazione degli interventi riabilitativi (Recovery, Qualità Della Vita, CCA, ICF -scuola);
- rafforzare la relazione con l'utente (anziano, disabile, famiglie) nei luoghi di vita privati al fine di promuovere la capacità degli operatori di accogliere i bisogni del soggetto e di gestire eventuali criticità;
- esplorare i principi chiave del paradigma cooperativo e il significato del lavoro in una cooperativa sociale;
- sapere raccontare e documentare il lavoro sociale;
- attivare azioni di Crowdfunding;
- implementare competenze specifiche per la gestione di agiti violenti e aggressivi da parte dell'utenza dei servizi;
- implementare competenze specifiche per la focalizzazione sui linguaggi comuni e identitari del gruppo dei bambini;
- implementare competenze specifiche su tecniche di animazione e attività espressive (teatro, cinema) come strumento di lavoro con gli utenti dei servizi.

5.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

Democraticità, rappresentatività, intergenerazionalità
Dare continuità alla nostra impresa cooperativa praticando i suoi valori nelle azioni degli organi di rappresentanza politica (CDA-Assemblea).

Amministrazione condivisa: continuità dell'esistente, sviluppo e innovazione, programmazione e co-progettazione

- essere soggetti attivi nella programmazione degli interventi e dei servizi sul territorio;
- muoversi nelle dimensioni della rappresentanza, della concertazione per lo sviluppo di progetti di impresa, conoscenza ed utilizzo di strumenti innovativi.

Sostenere la strategia organizzativa di governance diffusa
Rafforzare l'azione di responsabilità diffusa intraprese dal nuovo management della cooperativa rispetto all'azione dei Coordinatori.

Efficientamento dei flussi informativi

- implementare ulteriori strumenti informatici per la comunicazione, rivolta sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, funzionali alla digitalizzazione dei flussi comunicativi;
- strutturare delle procedure uniformi per l'utilizzo dei server aziendali e per l'archiviazione digitale dei dati da parte dei diversi servizi.

Approvazione: assemblea ordinaria soci CIPSS: 30/05/2023
Pubblicazione: 14/06/2023

CIPSS
Società cooperativa sociale
Via della Doga 53/57 Narni (TR)

cipss@cipss.org
www.cipss.org

CIPSS
Cooperativa sociale