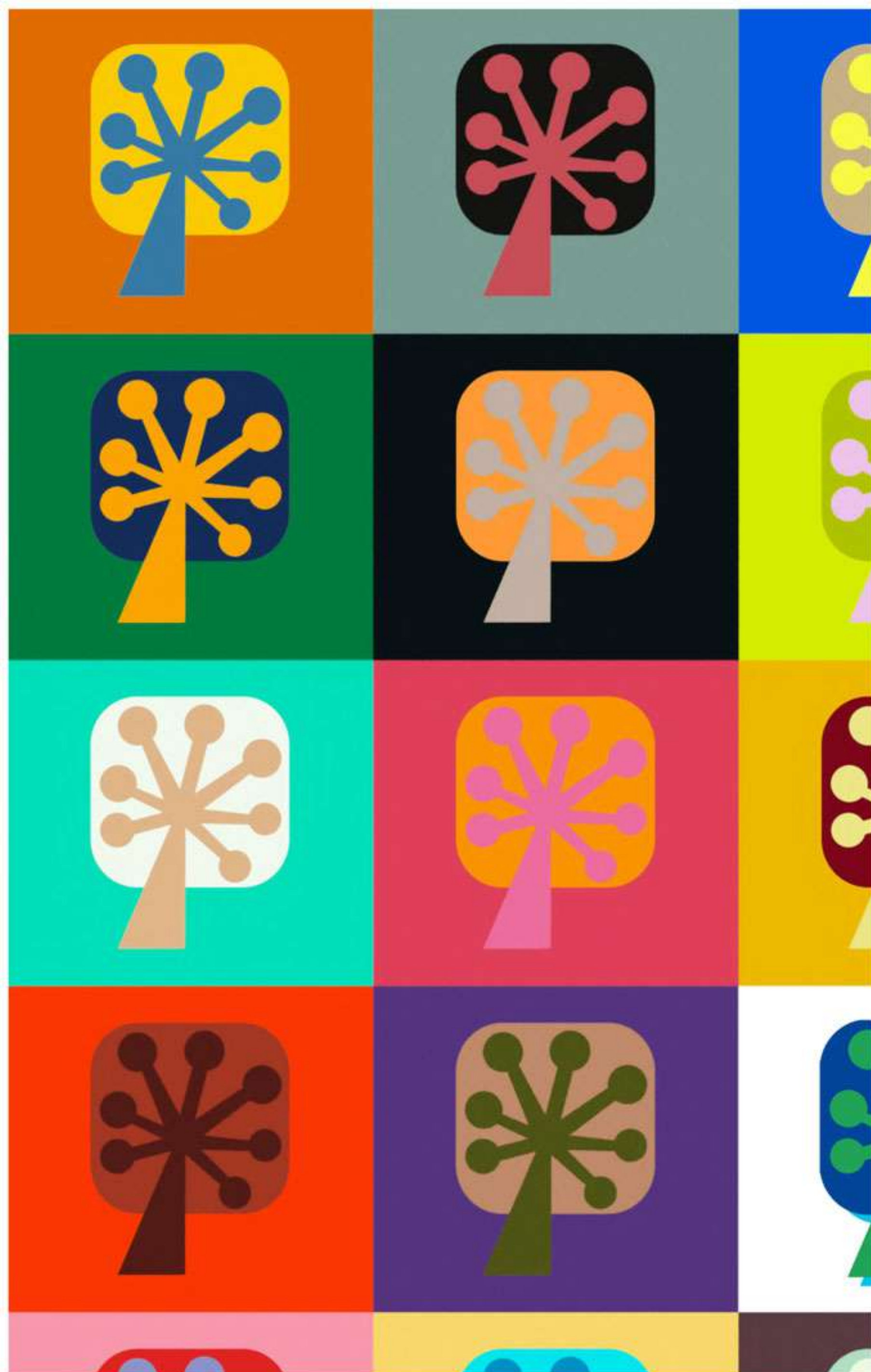




BILANCIO SOCIALE 2021

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 AREE DI ATTIVITÀ	p. 07
– 1.5 ASSETTO SOCIETARIO	p. 08
– 1.6 CERTIFICAZIONI, ACCREDITAMENTI, AUTORIZZAZIONI	p. 09
– 1.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	p. 10
– 1.8 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE	p. 11
– 1.9 SERVIZI ATTIVI NEL 2021	p. 13
2. LAVORO	
– 2.1 OCCUPAZIONE	p. 16
– 2.2 WELFARE AZIENDALE	p. 18
– 2.3 CCNL DI RIFERIMENTO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO	p. 18
– 2.4 STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI	p. 19
– 2.5 SALUTE DEI LAVORATORI	p. 20
– 2.6 FORMAZIONE	p. 20
3. GOVERNANCE, PARTECIPAZIONE, SVILUPPO	
– 3.1 MODELLO DI GOVERNANCE	p. 25
– 3.2 PARTECIPAZIONE	p. 25
– 3.3 INNOVAZIONE	p. 27
– 3.4 IMPATTO AMBIENTALE	p. 28
– 3.5 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO	p. 29
– 3.6 OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE	p. 32
– 3.7 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)	p. 33
4. QUALITÀ	
– 4.1 ATTIVITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI	p. 35
– 4.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ E RISK ASSESMENT	p. 36
– 4.3 LA VALUTAZIONE	p. 36
– 4.4 ANALISI E MONITORAGGIO DEI PROCESSI, ESITI DELLE AZIONI INTRAPRESE E STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI	p. 37
– 4.5 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI	p. 41
– 4.6 AUDIT INTERNI ED ESTERNI	p. 43
– 4.6 FEEDBACK SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE	p. 43
5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
– 5.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE	p. 46
– 5.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI	p. 46





Il Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2021 è frutto dell'impegno che ciascuno/a di noi ha puntualmente garantito in questi anni di pandemia rispondendo con senso di responsabilità e serietà alle tante e straordinarie sollecitazioni esterne e interne. Si chiude simbolicamente un "triennio" nel quale la nostra priorità è stata quella di "garantire la continuità aziendale" un termine tecnico ma molto concreto per richiamare la necessaria attenzione in un periodo molto delicato nel quale le circostanze avrebbero potuto stravolgere fino a compromettere il nostro progetto di impresa, a cominciare dalla tenuta dei Servizi, interessando la continuità occupazionale per poi ripercuotersi sui bilanci d'esercizio. Tutto ciò non è accaduto, chiudiamo infatti con una leggera perdita (-6.394), che valutata e proiettata nell'arco del triennio ci restituisce un andamento in sostanziale pareggio; da registrare è un aumento di circa cinque punti percentuali di fatturato rispetto all'anno precedente accompagnato da un aumento del costo del personale non proporzionale: infatti dal mese di gennaio '21 e quindi per tutto l'esercizio, abbiamo completato il percorso di adeguamento del CCNL con l'ultima trince che incide con un più 3% sul costo orario di ogni singolo/a socio/a. L'aumento di fatturato è la nostra risposta alle richieste, spesso a carattere emergenziale, che abbiamo messo in campo per sostenere persone e famiglie nel periodo endemico, interventi in sinergia sia con il Distretto socio sanitario che con gli uffici della cittadinanza di tutta la Zona Sociale e per i quali siamo stati riconosciuti anche sotto forma di ristori.

Registriamo questo aumento anche per merito di una gestione a regime di alcuni servizi privati/convenzionati e tutto ciò nonostante che dal settembre 2021 non siamo più il soggetto gestore dei Servizi alla Prima Infanzia del Comune di Narni, una scelta, quella della stazione appaltante di utilizzare lo strumento della gara al massimo ribasso che ha esitato nell'unico risultato possibile cioè quello di premiare quei competitor che fanno della politica dei costi il loro punto di forza.

Sull'onda dell'impegno progettuale iniziato nel 2019 con l'impresa sociale "Con i Bambini" e la "Strategia Nazionale delle Aree Interne", il 2021 è stato l'anno del potenziamento di iniziative già in essere e di alcune novità di eccellenza come ad esempio la sperimentazione di un modello umbro per la giustizia riparativa; queste progettualità di grande impatto ci stanno permettendo di integrare in maniera significativa l'offerta dei servizi su tutta la zona sociale e di aprire un confronto con quelle realtà che fanno della ricerca conoscitiva il loro metodo di lavoro, molte di queste realtà sono diventate partner stabili della nostra organizzazione coadiuvandoci anche nei processi organizzativi.

L'anno 2021 è stato soprattutto l'anno del quarantennale di Cipss, un tempo importante che ha coinciso con l'intero ciclo di vita lavorativa di quelle socie che stanno andando oggi in pensione, che negli anni ha visto affacciarsi al lavoro sociale più di 1500 persone e che sarà un possibile orizzonte per le generazioni future (il 35% della base sociale ha meno di 40 anni).

In tutti questi anni, insieme, non senza fatica abbiamo cercato di mettere a fuoco alcune priorità, alcuni obiettivi che hanno contribuito a migliorare la qualità della vita della nostra comunità: Il territorio narnese-amerino. Oltre al diritto di cittadinanza e all'appartenenza mi riferisco al territorio nelle sue caratteristiche relazionali, una comunità responsabile, frutto di una forte condivisione che abbiamo sperimentato e che ci ha aiutato non poco anche in questo tempo di pandemia.

In questi quarant'anni ci siamo allargati, abbiamo lasciato aperte le porte alle diverse generazioni (oggi quattro coesistono grazie a diverse iniziative che facilitano non poco l'apertura tirocini formativi post laurea/sevizio civile universale, introduzione della figura del socio speciale) tutto questo per dare continuità e rinnovato impulso al nostro progetto di impresa sociale.

Riflettere con e attraverso le generazioni per noi più anziani vuol dire interrogarsi su come oggi mutualismo e cooperazione possano continuare a costruire spazi e opportunità, promuovere il protagonismo e affermare un modello di sviluppo alternativo all'esistente e costruito su base democratica e territoriale. Ma anche riflettere insieme su come cambiano repentinamente i tratti distintivi di tutte le generazioni al fine di innovare le risposte ai bisogni e immaginare nuove convivenze.

Per storia siamo e vorremmo continuare ad essere e rappresentare l'espressione di più volontà, capaci di socializzare bisogni e risorse, siamo un modello nato per condividere prospettive di scopo e per questo di carattere collaborativo con i cittadini, le Istituzioni, le imprese: nella nostra prospettiva co-programmare e co-progettare consiste innanzi tutto nel ricollocare i bisogni il più possibile dentro gli spazi di prossimità in cui questi prendono forma e si esprimono, per noi significa pensare e ri-pensare oggetti di lavoro ampi ed inclusivi, che coinvolgano più attori e i loro punti di vista (un approccio di natura ecologica).

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 146 lavoratori, soci (116) e 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 è 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 è 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

Cipss lavora 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 soggetti 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 attraverso 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 AREE DI INTERVENTO

Cipss ha strutturato i suoi servizi in diverse macro-aree di intervento:

- Prima infanzia
- Minori





- Disabili adulti
- Salute mentale
- Dipendenze
- Anziani
- Servizi di comunità / Formazione

1.5 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, L. Carlini, R. Ceccarelli, G. Chioralia, C. Chiuppi, I. Cibocchi, C. 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. Mococchi, 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, C. Alessandra, 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.

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 e 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 sovrintende 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.

1.6 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
- Accredimento Regione Umbra per la Comunità terapeutica CIPSS ("Comunità Rajo") nell'area delle dipendenze
- Accredimento Regione Umbra per il Centro riabilitativo educativo diurno per minori CIPSS ("Sottosopra")
- Accredimento 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"





1.7 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
Gestione contratti - Gestione infrastrutture
Gestione del personale

DIREZIONE TECNICA
D. Passerini
Gestione dei servizi - Gestione sviluppo
Risorse umane - Formazione

DIREZIONE GOVERNANCE
R. Ubaldi
Sistemi di gestione aziendale
Rendicontazione sociale
Autorizzazione e accreditamento servizi

FUNZIONI DI STAFF

UFFICIO AMMINISTRATIVO R. Morelli

PROGETTAZIONE E SVILUPPO A. Rizzo

COMUNICAZIONE M. Passerini
HACCP RSPP (DLGS 81/08) **C. Natale**
PRIVACY (GDPR 679/2016) **L. Laudi**

AREE DI INTERVENTO

PRIMA INFANZIA

Nido "Acquerello"
S. prima infanzia
"Piccolo Orto"
G. Tamburini
R. Cardarelli

MINORI

Domiciliare
D. Laudi
Scolastica
M. C. Sgalla
C.D. "Sottosopra"
G. Polimadei
C. "Bethel"
C. Proietti
T. Agabiti

DISABILI ADULTI

Domiciliare
N. Furiosi
C.D. "Il Faro"
A. Gagliardi
C.D. "CIRP"
F. Bernarducci
C. "Casa Avigiano"
V. Burchi
S. Basolato

SALUTE MENTALE

Domiciliare
N. Furiosi
C.D. "Si può fare"
E. Biribanti
D. Passerini

DIPENDENZE

Diurno "C. Rajo"
Residenziale
"C. Rajo"
Ambulatoriale
B. Romano

ANZIANI

Domiciliare SAD
Domiliare HCP
N. Furiosi

S. DI COMUNITÀ / FORMAZIONE

Ambulatorio
"Sinapsi"
Agenzia formativa

LEGENDA

Coordinatore
Referente





1.8 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 della 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



PARTNER ISTITUZIONALI



+ IC ATTIGLIANO GUARDEA - IC MONTECASTRILLI
IC NARNI CENTRO - IC NARNI SCALO - IO AMELIA
DIR. DIDATTICA J. ORSINI AMELIA

PROGETTAZIONE FORMAZIONE E RICERCA



TERZO SETTORE



ALTRI PARTNER

CNCA - CEAR - ORATORIO S.M AUSILIATRICE - ORATORIO DELL'ANNUNZIATA - PARROCCHIA S. M. ASSIMILIANO KOLBE - CENTRO SERAFICO ASSISI - PARCO ENERGIE RINNOVABILI - L'ENERGIA - FATTORIA DIDATTICA CASARÀ - CENTRO IPPICO UN CAVALLO PER AMICO EDEN - BANCA PROSSIMA - UNIPOL - UNICREDIT



+ CONSORZIO COESO - O.A.S.I. COOP. COMUNITÀ - ITACA - LA MACINA - INCONTRO - COOP SIUN



1.9 SERVIZI ATTIVI NEL 2021

Prima Infanzia

- | | |
|---|--------------------------------------|
| – Servizi 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 |

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- “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 |

Disabili adulti

- | | |
|--|----------------------------|
| – Servizi socio assistenziali e socio sanitari in regime domiciliare | Territorio zona sociale 11 |
| – 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) |

Salute mentale

- | | |
|---|----------------------------|
| – Servizi socio riabilitativi e socio assistenziali domiciliari | Territorio zona sociale 11 |
| – Servizi socio riabilitativi diurni | Territorio zona sociale 11 |

Anziani

- | | |
|---|----------------------------|
| – Servizi socio assistenziali in regime domiciliare | Territorio zona sociale 11 |
| – HCP, progetto Home care premium | Territorio zona sociale 11 |

Dipendenze

- | | |
|---|------------------------------|
| – Servizio terapeutico riabilitativo residenziali e semiresidenziali nell'area delle dipendenze “Comunità Rajo” | Montecampiano di Amelia (TR) |
| – Servizi ambulatoriali | Territorio zona sociale 11 |

Servizi di comunità / Formazione

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| – Ambulatorio SINAPSI | Narni scalo (TR) |
| – Agenzia formazione e ricerca | Narni scalo (TR) |



> **Prima infanzia** / Titolarità* e localizzazione

NIDO "ACQUERELLO" **	■	GUARDEA
NIDI "APE MAIA" "GRILLO P."	■	NARNI
NIDO "PICCOLO ORTO"	■	SISMANO (AVIGLIANO U.)
PROG. "CON I BAMBINI"	■	COMUNI ZONA SOC. 11
POTENZIAMENTO SERV. 0-6	■	AREE INTERNE ZONA SOC. 11
ATTIVITÀ ESTIVE	■	COMUNI ZONA SOC. 11
PROG. "BORGOZEROSEI"	■	COMUNI ZONA SOC. 11

** Coprogettazione pubblico-privata

> **Minori** /

Titolarità* e localizzazione		
INTEGRAZIONE SCOLASTICA	■	COMUNI ZONA SOC. 11
DOMICILIARI SOCIO SANITARI	■	COMUNI ZONA SOC. 11
PROGETTO "E.C.C."	■	COMUNI ZONA SOC. 11
COMUNITÀ "BETHEL"	■	AMELIA
C. DIURNO "SOTTOSOPRA"	■	AMELIA
PROG. "NEW GENERATION"	■	COMUNI ZONA SOC. 11
PROG. "ASTROLABIO"	■	COMUNI ZONA SOC. 11

> **Dipendenze** / Titolarità* e localizzazione

COMUNITÀ "RAJO"	■	AMELIA
-----------------	---	--------

*
 ■ TITOLARITÀ PUBBLICA IN CONVENZIONE
 ■ TITOLARITÀ CIPSS AUTORIZZATI E ACCREDITATI
 ■ TITOLARITÀ CIPSS FINANZIATI O COMMITTENZA PRIVATA

> **Salute mentale** / Titolarità* e localizzazione

ASSISTENZA DOMICILIARE	■	COMUNI ZONA SOC. 11
C. DIURNO "SI PUÒ FARE"	■	NARNI
GRUPPO APPARTAMENTO	■	NARNI

> **Disabilità adulta** / Titolarità* e localizzazione

ASSISTENZA DOMICILIARE	■	COMUNI ZONA SOC. 11
C. DIURNO "IL FARO"	■	NARNI
C. DIURNO "C.I.R.P."	■	PORCHIANO (AMELIA)
COMUNITÀ "CASA AVIGLIANO"	■	AVIGLIANO UMBRO
PROG. "CIELO TERRA"	■	AVIGLIANO UMBRO

> **SAD anziani - HCP** / Titolarità* e localizzazione

SAD	■	COMUNI ZONA SOC. 11
HCP	■	COMUNI ZONA SOC. 11
PROG. "OPERAT. DI QUARTIERE"	■	AREE INTERNE ZONA SOC. 11

> **Serv. di comunità / Formazione**

AMBULATORIO "SINAPSI"	■	NARNI
AGENZIA FORMATIVA	■	NARNI





2. LAVORO





2.1 OCCUPAZIONE

La situazione occupazionale nel 2021 registra un aumento dell'indice di turn over dovuto all'uscita del personale impiegato nei nidi del comune di Narni (Agosto 2021) a seguito della perdita della gara di appalto e alla necessità di assumere nuovi operatori per rispondere alle di intervento (scolastiche/domiciliari). La selezione delle nuove figure si è orientata sulle qualifiche previste dalla Legge lori (laurea L.19). Le nostre politiche 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. Questo è il nostro impegno per creare opportunità professionali sul nostro territorio e quindi fermare nella nostra zona sociale tante figure professionali che andrebbero a cercare altrove un riconoscimento.

In questo anno si evidenzia un importante incremento del costo del personale, ciò è dovuto sia ad un aumento del fatturato e quindi di commesse (maggiori richieste di operatività nei nidi nei prime se mesi dell'anno per emergenza covid) e all'aumento del CCNL che ha inciso per il 3% circa.

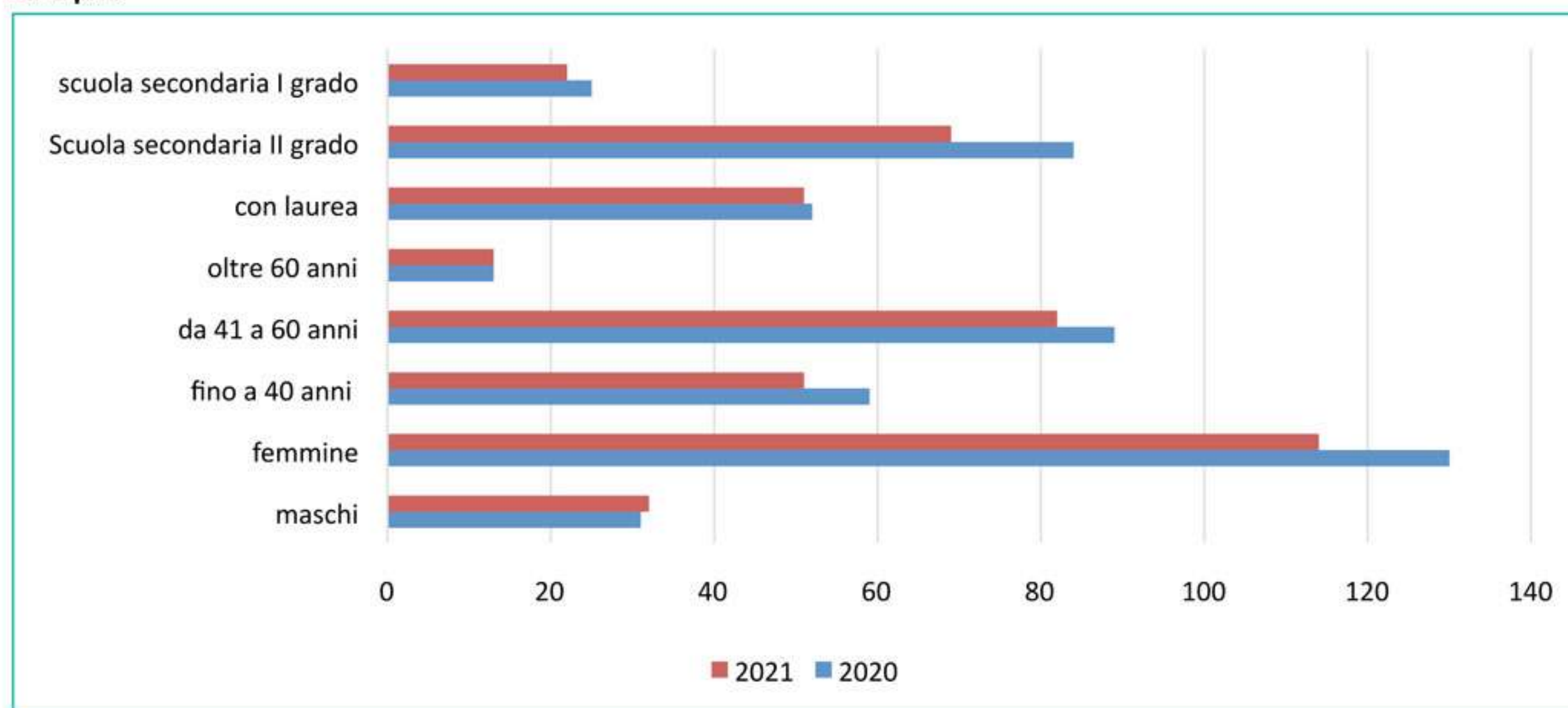
Andamento ultimi tre anni

	2019	2020	2021
Costo annuo del personale	€ 2.903.683	2.952.716	3.131.011,56
N° dipendenti	155 21 contratti a progetto	161 9 contratti a progetto	146 (a dic. 2021) 3 contratti a progetto
N° assunzioni	28	27	24
N° dimissioni	15	25	38
N° ore annue lavorate	163.654	173.24.00	192.904
N° ore medie annue lavorate/n° operatori	1056	1076	1321.26
N° turn over *	28%	32%	42%
N° totale ore formazione	420	585	727
N° segnalazioni/richiami	0	1	2

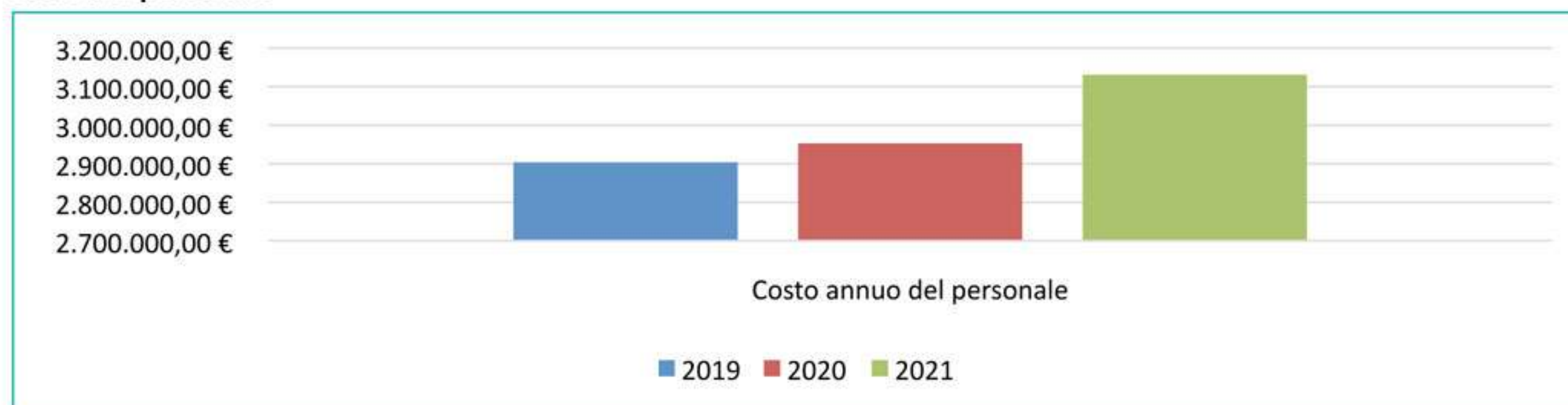




Occupati



Costo del personale





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

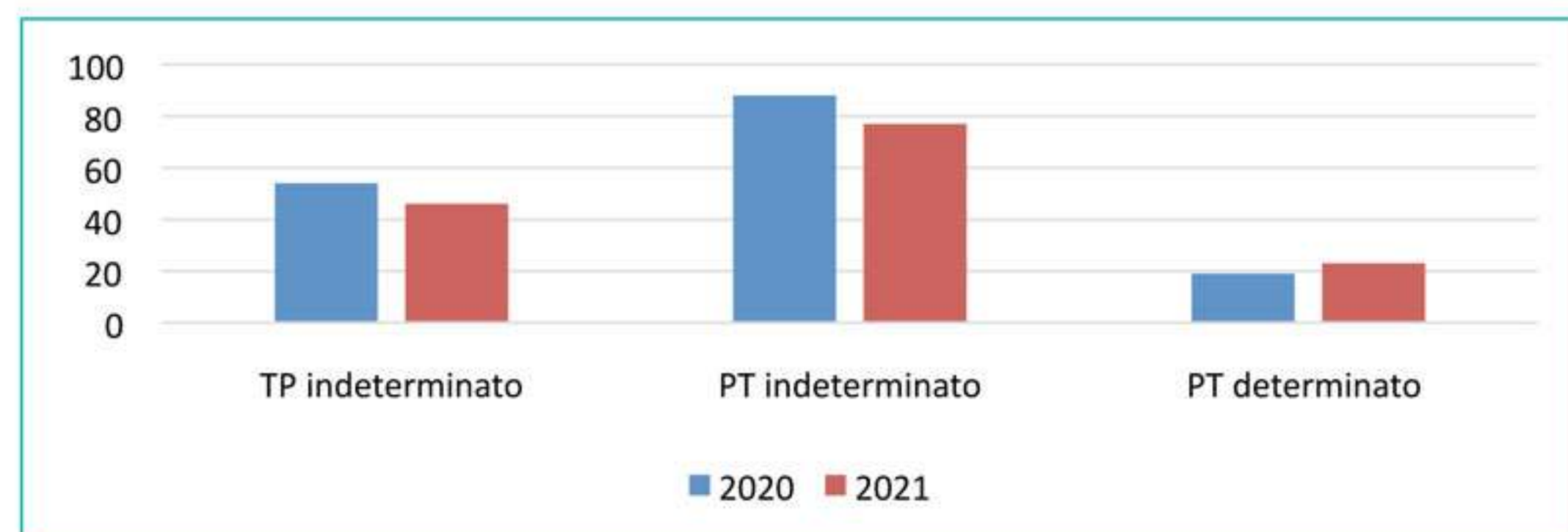
Il Contratto di riferimento è il CCNL delle cooperative sociali nella sua ultima versione.

Il lavoratore viene inquadrato nel livello retributivo previsto dal CCNL in base alla specifica mansione per cui viene assunto.

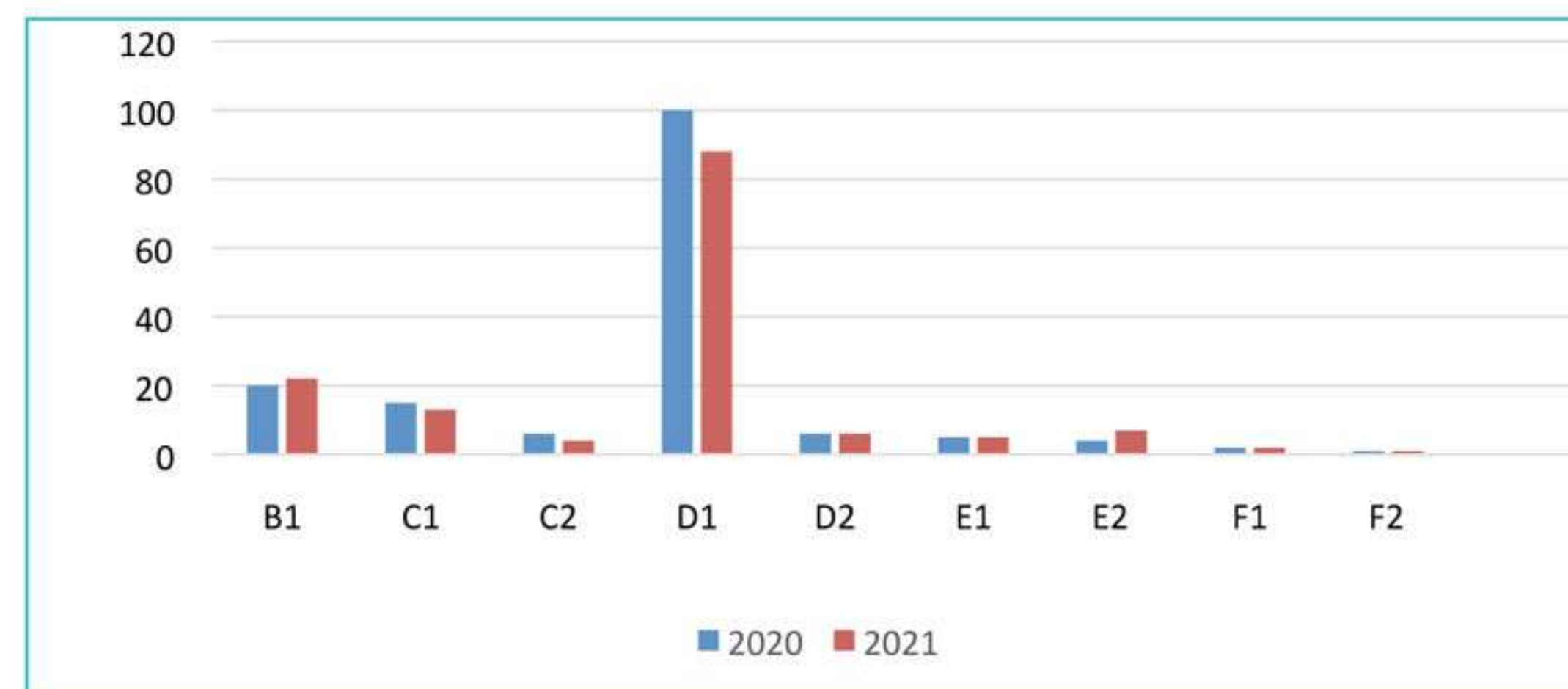
I contratti prevedono un periodo di tempo determinato rinnovabile fino ad un massimo di 4 volte nell'arco di 24 mesi e poi si trasformano in tempo indeterminato.

Il contratto è costruito sull'impegno orario previsto dal piano di lavoro e aggiornato per ogni variazione.

Tipologia di contratto



Distribuzione nei livelli





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 Responsabile area aziendale
- F2 Direzione tecnica (fino a settembre 2021)

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

Compensi individuali annui componenti organi di amministrazione e controllo: Collegio sindacale

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

Retribuzioni individuali annue componenti organi di amministrazione e controllo: Dirigenti

Direzione tecnica	€ 62.782 (2020)	€ 46.866 (gennaio - settembre 2021)
Direzione tecnica		€ 33.296 (da ottobre 2021)
Direzione governance	€ 29.037 (2020)	€33.296 (2021)
Direzione amministrativa	€ 27.253 (2020)	€ 30.535 (2021)
Direzione generale	€ 31.150 (2020)	€36.388 (2021)





2.5 SALUTE DEI LAVORATORI

Infortuni: nel 2021 sono stati gestiti 2 infortuni. Non si sono rilevate malattie professionali a seguito degli infortuni.

Impatto della pandemia da Covid 19:

- la gestione della situazione legata alla pandemia, l'obbligatorietà del Green pass ha reso necessario la sospensione dal lavoro di n° 3 operatori impiegati in servizi in cui era richiesto l'obbligo vaccinale;
- sono state promosse e facilitate modalità di lavoro da remoto in particolare per gli incontri che coinvolgevano un numero superiore a 5 persone presenti e ciò ha permesso di non bloccare le attività di programmazione e verifica sempre utili al sostegno del lavoro quotidiano;
- alcuni servizi hanno aperto delle interfacce digitali interattive (blog) per raccontarsi e per aprire nuovi spazi di espressione e comunicazione nel corso dei periodi del cosiddetto "lockdown", strumenti fruibili sia dagli utenti che dal personale del servizio.

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 il servizio è denominato AFR- Agenzia di Formazione e Ricerca. Tale servizio si caratterizza per la connessione che pone tra i temi della ricerca e della formazione e per la promozione di metodologie e prassi innovative d'intervento.

Annualmente vengono redatti i piani formativi e di aggiornamento del personale per realizzare al meglio le attività nei servizi e prevedono l'aggiornamento, la formazione base e il potenziamento di competenze oltre alla formazione cogente nel rispetto degli adempimenti in materia di salute e sicurezza.

Il piano interessa tutte le funzioni dell'organizzazione:

- Direzione
- Referenti dei servizi/processi
- Operatori Socio Assistenziali, socio sanitari
- Educatori e animatori.

Tutto il personale possiede i requisiti richiesti di educatore socio-pedagogico sia per titoli (laurea L.19), sia per sanatoria. N° 10 operatori sono iscritti all'albo degli educatori socio-sanitari.

Tipologia e ambiti dei corsi di formazione realizzati nel 2021

Ambito formativo: Salute e sicurezza

- Formazione sicurezza sul lavoro modulo COVID-19
- Formazione sicurezza sul lavoro rischio medio
- Aggiornamento sicurezza sul lavoro rischio medio
- Primo soccorso pediatrico- disostruzione vie aeree
- HACCP, la sicurezza alimentare nei servizi 0-6

N. ore di formazione: 40

N. lavoratori formati: 81





Ambito formativo: Educativo

AREA PRIMA INFANZIA

- Manutenzione e cura dei servizi per la prima infanzia 0-6
- Laboratorio teorico-pratico: idee e spunti ispirati al metodo Montessori
- 0-3 attività pratiche per crescere sani
- Didattica a distanza nello 0-6
- Inserimento sereno al nido e alla scuola dell'infanzia
- Il progetto educativo nei servizi per la prima infanzia secondo "Reggio Children Approach"
- Utilizzo consapevole della rete ai tempi del COVID 19

N. ore di formazione: 75

N. lavoratori formati: 24

Ambito formativo: Sociale

AREA MINORI E DISABILITÀ

- Autismo: Progetto riabilitativo
- Corso di Tifloinformatica: l'alunno con disabilità visiva a scuola
- Formazione per animatori/educatori
- Comunicazione e gioco per minori con disturbo del neurosviluppo
- Didattica d'arte e diario visivo, studiare storia è un atto creativo
- DSA nella scuola secondaria
- Leggere, scrivere, far di conto: percorso formativo sulla prevenzione, lo screening. L'intervento nei disturbi specifici dell'apprendimento
- Pedagogia speciale: la disabilità mentale nei DSA
- Assistenza psicologica nelle scuole

N. ore di formazione: 180

N. lavoratori formati: 32

Ambito formativo: Sociale

AREA DISABILI ADULTI e AREA ANZIANI

- ICF e ICF-CY: progetto di vita e piano educativo individualizzato
- La qualità di vita nelle persone con disabilità, nuovi scenari
- Autismo e disabilità: l'importanza dell'educazione relazionale e affettivo-sessuale
- Disabilità: i servizi, le leggi e i piani di intervento
- Sono adulto: disabilità diritto alla scelta e progetto di vita
- Disabilità: personalizzazione degli interventi e centralità del progetto vita

N. ore di formazione 34

N. lavoratori formati 9





Ambito formativo: Sociale

AREA SALUTE MENTALE

- Etnopsichiatria e mediazione interculturale

N. ore di formazione 30

N. lavoratori formati 5

Ambito formativo: Sanitario

AREA DIPENDENZE

- ICF-recovery: un modello per programmare e valutare la riabilitazione nelle dipendenze

N. ore di formazione 20

N. lavoratori formati 3

Ambito formativo: Organizzativo

- Giornate di studio rivista Animazione Sociale: L'anima politica del lavoro sociale
- Giornate di studio IRIS NETWORK: Il futuro a 30 anni dalla legge 381

N. ore di formazione 48

N. lavoratori formati 8

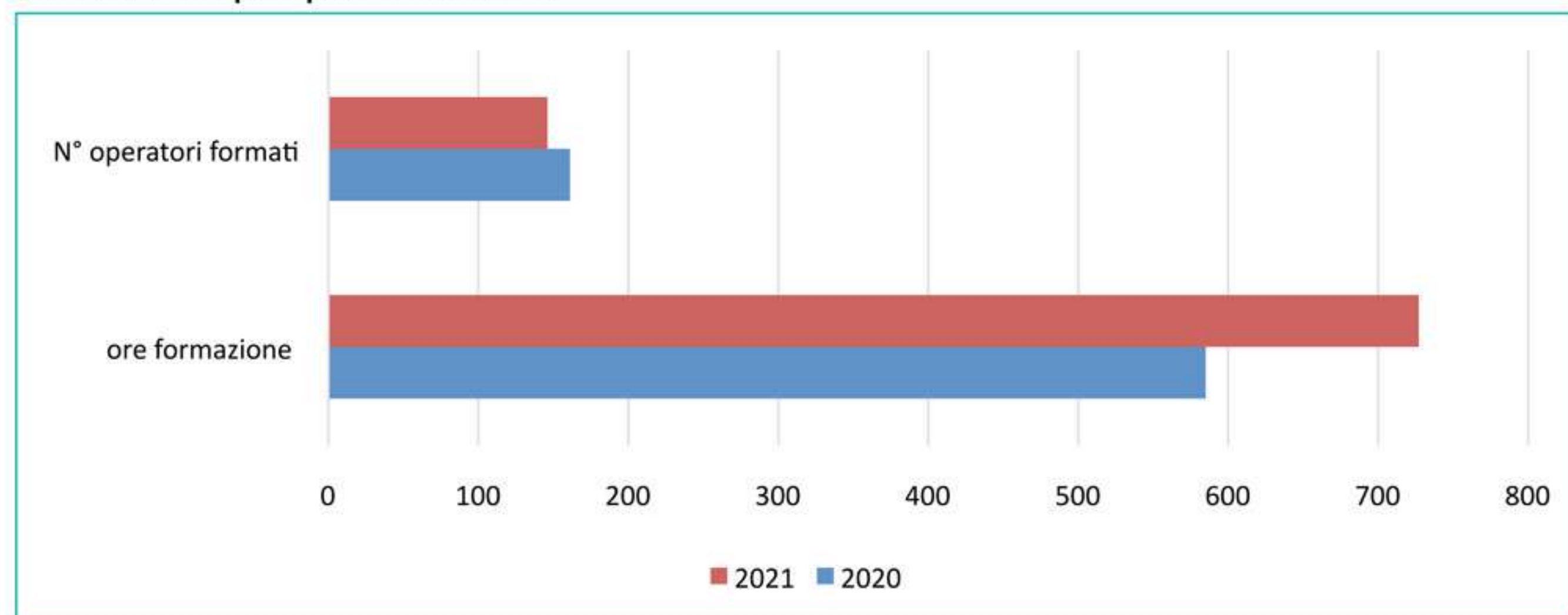
Ambito formativo: Gestione e qualità dei servizi

Una formazione permanente attivata dalla direzione che ogni referente organizza nel corso dell'anno per mantenere lo standard dei servizi e il benessere lavorativo. Supervisione, pari formazione, analisi del grado di rispondenza delle procedure operative.

N. ore di formazione 300

N. lavoratori formati 150

Ore formazione per operatore nel 2021





Feedback rilevati: il 90% del personale coinvolto in proposte formative ha partecipato con interesse e continuità. Abbiamo rilevato una forte adesione anche alle formazioni in materia di salute e sicurezza in quanto abbiamo aggiornato i contenuti ai temi richiesti e attraverso la rivalutazione delle procedure e sui protocolli operativi. La formazione in ambito educativo è stata sia proposta dall'organizzazione, sia cercata dai singoli educatori per specifico interesse ed ha avuto un impatto importante sulla qualità dei servizi.

Efficacia della formazione: in questi due anni di emergenza gli operatori hanno colto tutte le opportunità formative che in questo periodo sono state proposte sulle varie piattaforme per rendere questo momento di inattività un momento di crescita professionale e personale.

Nell'anno 2021 la formazione ha interessato tutte le aree di attività, gli impatti rilevati sono i seguenti:

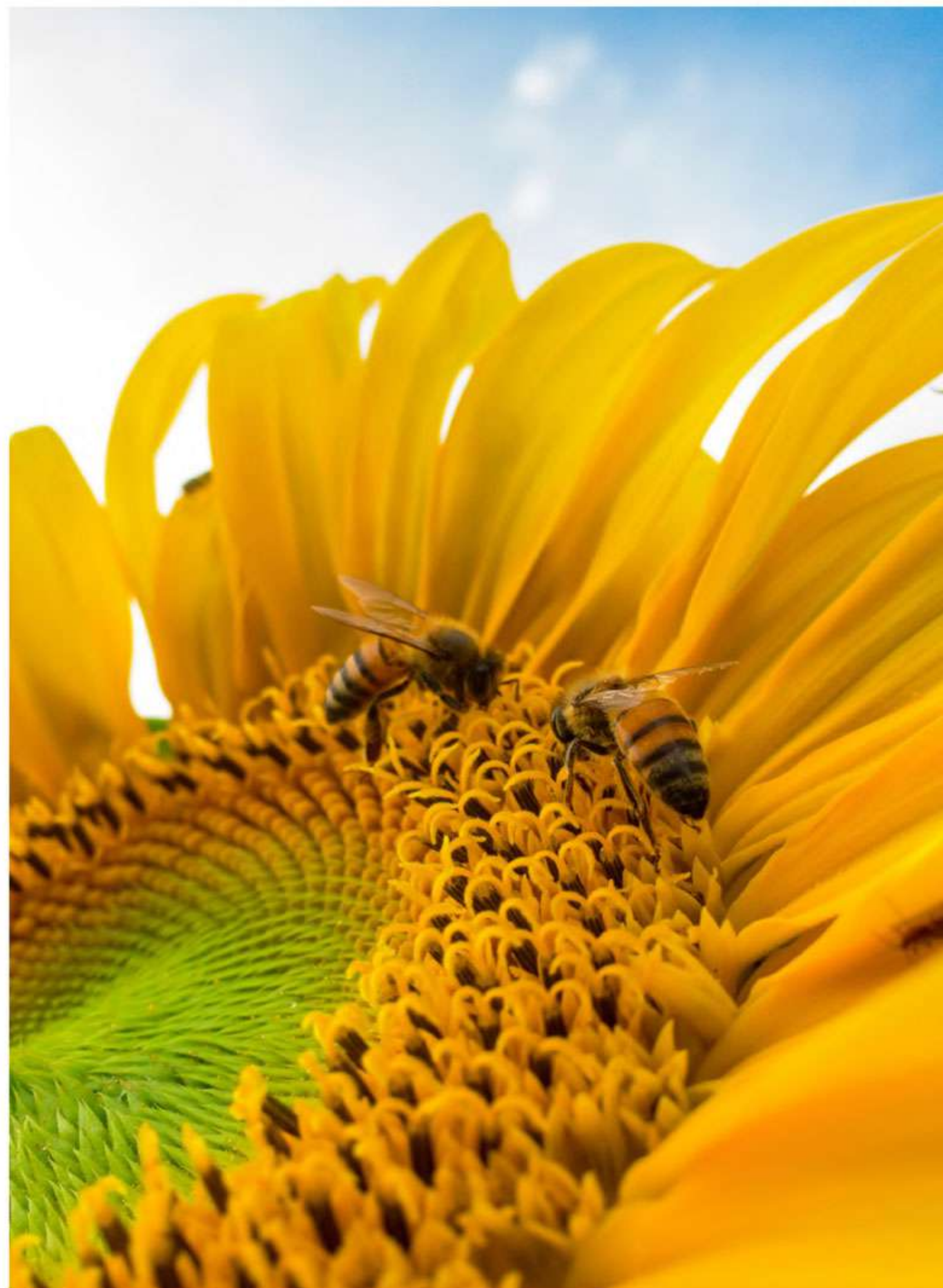
- Prima infanzia: consolidamento delle competenze delle varie equipe, attivazione di collaborazione con il modello di Reggio children per la progettazione della gara dei nidi. Modello che stiamo utilizzando nei nuovi servizi con le nuove equipe di lavoro.
- Minori: le specifiche attività formative hanno focalizzato l'attenzione su particolari disagi e disturbi sempre più manifesti e diagnosticati nei minori (DSA, BES, Autismo) migliorando le competenze nel trattamento e la qualità dei servizi erogati. È rilevante annotare che alcuni operatori hanno, in autonomia, ricercato e partecipato corsi on line i cui contenuti sono stati messi a disposizione dell'organizzazione.
- Disabili adulti: la formazione nell'area della disabilità adulta si è orientata prevalentemente allo studio di modelli per la redazione di progetti di vita indipendente. Questo ha permesso agli operatori impiegati nei centri diurni di riprogettare i percorsi riabilitativi degli utenti.
- Dipendenze: il servizio Rajo ha proseguito la formazione, avviata nel 2019, sulla profilazione dei PI secondo il modello ICF, ciò ha qualificato i programmi individualizzati

La formazione ha sostenuto e arricchito il processo di riprogettazione organizzativa avviato dalla Direzione nel 2021

La formazione cogente in questi ultimi due anni ha acquisito maggiore consapevolezza nella gestione delle emergenze nei luoghi di lavoro.

Inoltre la costante e continua attività di supervisione ha garantito la tenuta emotiva dei gruppi e dei singoli rispetto alle sollecitazioni provenienti dagli utenti, dai servizi e dal contesto.





3. GOVERNANCE PARTECIPAZIONE SVILUPPO



3.1 MODELLO DI GOVERNANCE



3.2 PARTECIPAZIONE

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.

Ciò permette ai nuovi operatori di vivere la vita associativa con un impegno economico simbolico. Anche in questo anno abbiamo accolto 14 soci speciali.

Numero e tipologia dei soci

2021: 88 soci ordinari 28 soci speciali			
Genere	88	76%	donne
	28	24%	uomini
Titoli di studio	43	37%	Laurea
	57	47%	Diploma scuola secondaria superiore
	16	16%	Scuola secondaria inferiore
Nazionalità	113	97%	Italiana
	1	1/%	Europea non italiana
	2	2%	Extraeuropea
Età	40	34.5%	Dai 20 ai 40 anni
	66	57%	Dai 41 ai 60 anni
	10	8.5%	Oltre 60 anni
Anzianità associativa	46	39.5%	Da 0 a 5 anni
	27	23%	Da 6 a 10 anni
	20	17,5%	Da 11 a 20 anni
	23	20%	Oltre 20 anni

Percentuale partecipazione alle singole assemblee

Assemblea 28-07-2021: 41,38 % (47 partecipanti, 1 conferimenti di delega) Assemblea 14-12-2021: 31,90 % (37 partecipanti)

Nota: La situazione legata alle restrizioni imposte dalla pandemia ha penalizzato i momenti associativi





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 operatori riescono a dar vita ad un'impresa che incarni in pieno i valori di mutualità, solidarietà, democrazia e pluralismo.

3.3 INNOVAZIONE

L'attività di progettazione anche in questo anno 2021 è stata intensa e innovativa, orientata a portare a termine i progetti avviati nel 2019-2020 e a progettare nuove azioni sia di consolidamento che di innovazione dei servizi, secondo la seguente tempistica:

- Progetto "Con i bambini dell'Italia di mezzo", concluso a settembre, con esito positivo. Da questa esperienza triennale si è ampliata l'offerta educativa del nido acquerello in affidamento diretto a CIPSS con procedura di co-progettazione.
- Progetto "New generation comMunity", ancora in attuazione si concluderà a settembre 2021
- Progetto "Cielo-Terra", sono stati avviati i lavori la chiusura è prevista per luglio 2022
- "Astrolabio": Interventi riparativi per minori, avviato a novembre 2021 e conclusa la formazione del personale.
- Progetto multilivello, protezione infanzia, avviato a novembre 2021
- Servizio Civile Universale, approvati i 3 progetti, fatta la selezione per i nuovi ingressi
- Gara d'appalto USL Umbria 2 per servizi socio-sanitari, aggiudicata e in erogazione
- Appalto in co-progettazione nido Acquerello, aggiudicato e in erogazione
- Progetto "Potenziamento servizi 0-6", approvato e in erogazione da marzo 2022
- Progetto "Mobilità sociale e operatore di quartiere", approvato e in erogazione
- Progetto "Spacework", approvato ma non ancora partito

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 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 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

Consumo consapevole

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





3.5 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO

Dati bilancio economico

Fatturato	€ 3.722.000,00
Attivo patrimoniale	€ 2.436.497,00
Patrimonio proprio	€ 261.162,00
Perdita di esercizio	- € 6.394,67

Valore del fatturato nel triennio

2021	2020	2019
3.722.000,00	€3.546.399	€3.651.252

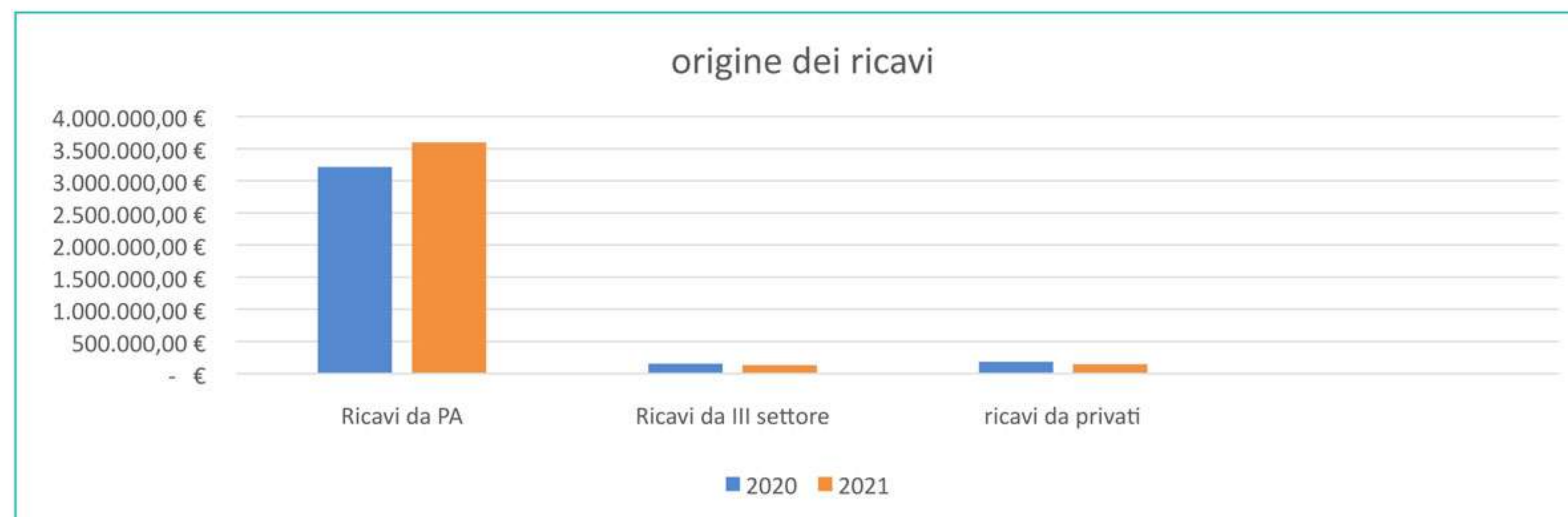
Composizione del valore della produzione 2021 (comprende oltre al fatturato anche i contributi)

RICAVI DA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	
Valore:	€3.595.216,37
% Ricavi:	92.85%
RICAVI DA ORGANIZZAZIONI TERZO SETTORE E COOPERAZIONE	
Valore:	€130.526,29
% Ricavi:	3.38%
RICAVI DA PERSONE FISICHE	
Valore:	€145.933,35
% Ricavi:	3.77%



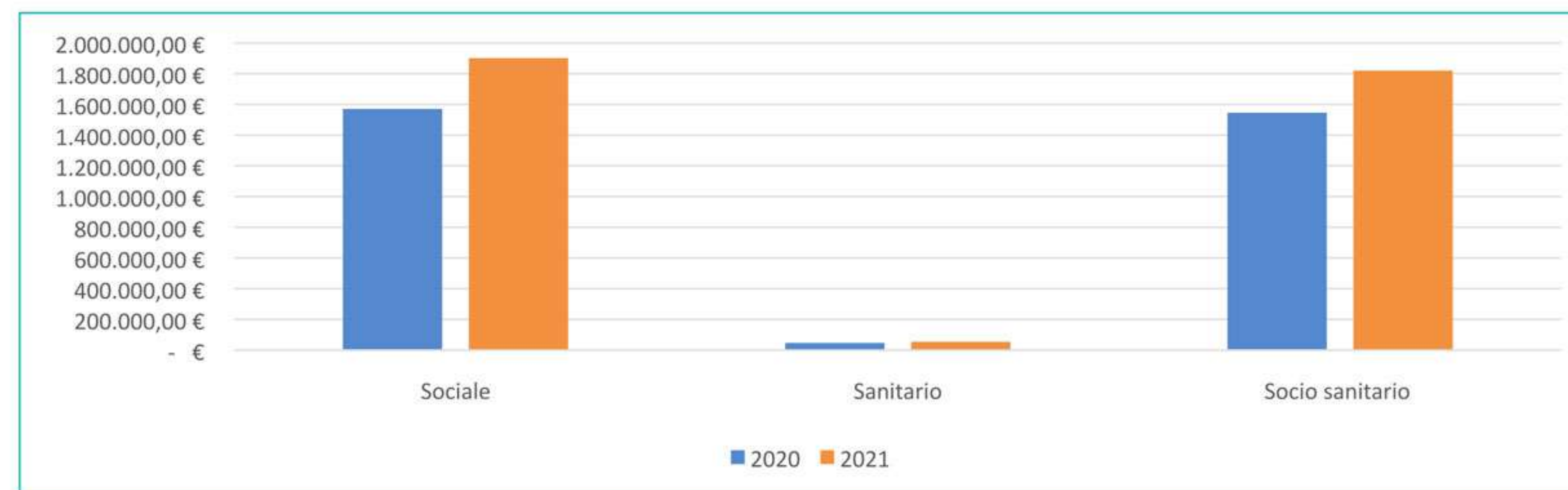


Origine dei ricavi



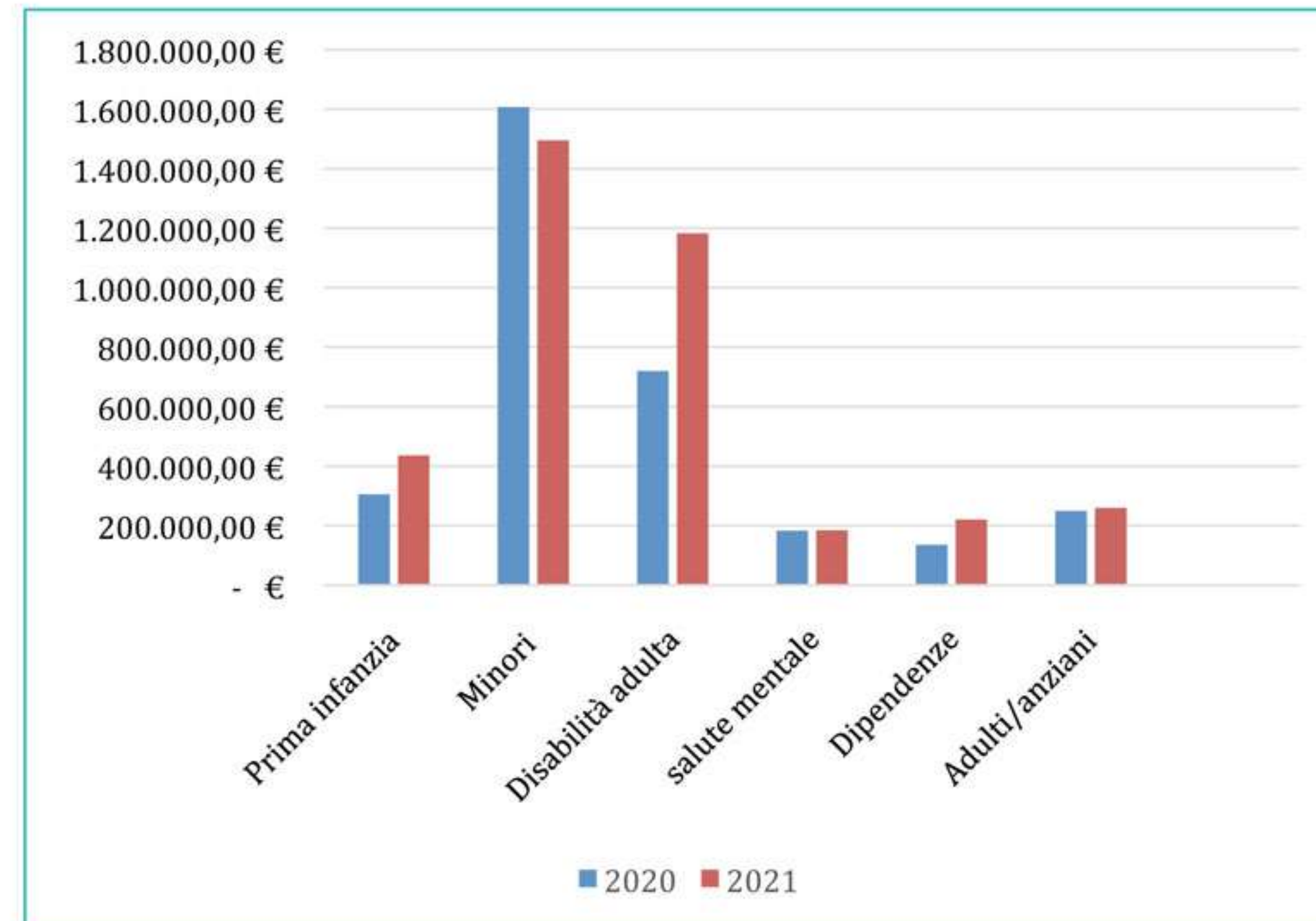
Suddivisione del fatturato per tipologia di interventi

- 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 € 1.901.147,06
- Interventi e prestazioni sanitarie: fatturato € 53.277,74
- 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 € 1.820.077,20



Suddivisione del fatturato per aree e servizi

Prima infanzia	€ 436.153,00
Minori	€ 1.495.329,10
– Domiciliari	€ 485.526,13
– Scolastica	€ 452.614,00
– Diurno Sottosopra	€ 105.351,04
– Comunità Bethel	€ 334.440,00
– Attività estive	€ 57.112,32
Disabili adulti	€ 1.182.347,95
– Assistenza domiciliare	€ 438.172,00
– Diurno Faro	€ 255.869,69
– Diurno CIRP	€ 284.717,13
– Casa Avigliano	€ 203.589,17
Salute mentale	€ 184.353,04
– Diurno "Si può fare"	€ 142.998,11
– Domiciliare	€ 41.354,92
Dipendenze (Comunità "Rajo")	€ 220.311,59
Anziani	€ 259.840,25
– Servizio Assistenza Domiciliare	€ 115.900,71
– Home Care Premium	€ 143.939,54
Servizi di Comunità ("Sinapsi")	€ 53.278,00





3.6 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SGDs AGENDA ONU 2030)

- 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

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE





3.7 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 gli stakeholder);

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

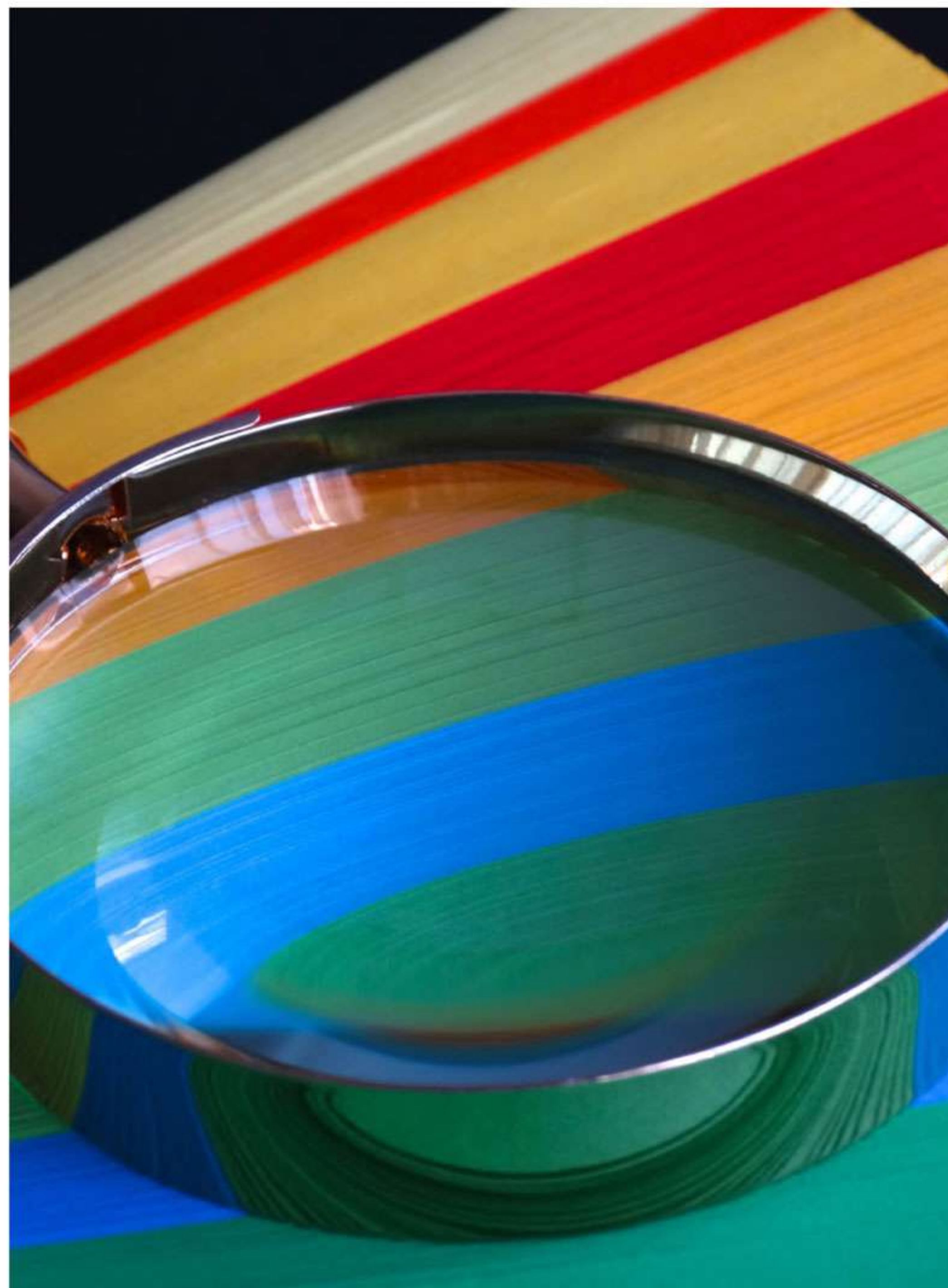
- Livello di Coinvolgimento: Responsabilità sociale e bilancio sociale, Attività complessiva della Cooperativa
- Modalità di coinvolgimento: Azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder)

Stakeholder esterni

COMMITTENTI- ASSOCIAZIONI-SCUOLE: co-progettazione per lo sviluppo e l’innovazione di servizi

- Livello di Coinvolgimento: Analisi dei fabbisogni, co-progettazione
- Modalità di coinvolgimento: Azioni collettive (eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni bidirezionali (focus group)





4. QUALITÀ DEI SERVIZI





4.1 ATTIVITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI

I servizi sono gestiti nel rispetto degli standard regionali e nazionali oltre agli standard propri della nostra cooperativa maturati nell'adozione di un sistema per la qualità che come cooperativa abbiamo certificato con continuità dal 2002 con la ISO 9001:2015.

Il nostro standard 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 del servizio (capacità di gestire e produrre efficacia rispetto al mandato istituzionale. Le dimensioni che vengono monitorate e valutate sono: i requisiti contrattuali, i vincoli di budget, i requisiti cogenti applicabili, gli aspetti logistico-organizzativi, la partecipazione ai momenti di verifica periodica, la conformità del servizio);
- la qualità relazionale (utente-operatore/organizzazione-operatore), assume la centralità della persona con le sue aspettative e i suoi bisogni e orienta la valutazione del servizio verso la qualità della relazione tra la persona assistita e l'operatore.);
- la qualità attesa (soddisfazione dell'utente). Costituisce elemento significativo di miglioramento continuo della qualità del servizio e delle relazioni tra utente e cooperativa, evidenzia la capacità di ascolto e di prossimità dell'organizzazione nei confronti dell'utente.

Le dimensioni che vengono monitorate sono le seguenti:

- accessibilità all'organizzazione;
- gestione di un reclamo;
- rispondenza tra servizio erogato e richieste/bisogni dell'utente;
- partecipazione attiva alla programmazione dell'intervento;
- ascolto e comprensione da parte degli operatori;
- cortesia e accoglienza da parte della cooperativa;
- puntualità negli orari concordati;
- velocità e puntualità nelle sostituzioni;
- costruzione di nuovi rapporti sociali all'interno della comunità.

La cooperativa sociale Cipss progetta e gestisce i propri servizi mirando alla reale soddisfazione delle necessità degli utenti e alla realizzazione di interventi professionalmente qualificati attraverso l'applicazione dei seguenti standard qualitativi:

- ciascun servizio nasce sulla base di un accurato ed esplicito progetto periodicamente revisionato e integrato;
- ciascun servizio è dotato di un coordinatore/referente responsabile e di un'équipe professionale composta da operatori qualificati;
- per ogni singolo utente, ove previsto, è formulato un progetto individuale o un programma riabilitativo verificato e integrato in base alle necessità;
- ogni singolo utente e/o familiare, per quanto possibile, partecipa a definire il proprio "contratto", ossia l'accordo che regola la propria relazione con il servizio;
- ogni singolo utente ha come riferimento privilegiato un singolo operatore o l'intera équipe professionale.





4.2 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ E RISK ASSESSMENT

La cooperativa, nel 2002, ha ottenuto la prima certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità che ha mantenuto con continuità fino ad oggi (norma di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015).

La certificazione ha il seguente campo di applicazione: *"Progettazione ed erogazione di: servizi educativi per la prima infanzia (0-6), servizi socio-assistenziali, servizi socio-sanitari e servizi socio-educativi rivolti a minori, adulti, anziani disabili e con disagio psico-fisico in regime domiciliare, diurno e semiresidenziale"*.

Per i servizi non inclusi nel campo di applicazione, la cooperativa applica comunque un sistema di gestione che risponde a specifici criteri di accreditamento previsti dalla Regione Umbria.

Il Sistema di Gestione Qualità adottato richiede una costante azione di valutazione e ponderazione dei rischi dei processi documentata in un apposito elaborato della Direzione (Scheda di valutazione rischi e opportunità). A seguire vengono richiamate le azioni di contrasto ai rischi che al momento richiedono attenzione da parte della governance aziendale:

- promuovere la co-progettazione territoriale in previsione dei prossimi bandi di gara con i soggetti istituzionali della regione;
- a seguito dello scenario di potenziale rischi di tenuta dei servizi per l'aumento dei costi delle materie prime si stabilisce un monitoraggio rispetto ad indicatori di consumo per ogni servizio;
- definire ed elaborare un Bilancio previsionale per pianificare la gestione e aggiustare gli andamenti;
- resta obiettivo da mantenere la disponibilità all'ampliamento e al coinvolgimento della base sociale e operativa;
- è necessario monitorare con continuità i costi dell'uso delle attrezzature e degli ambienti anche alla luce degli aumenti delle materie prime;
- per la sensibilità dei processi svolti rimane un focus sulla importanza di considerare nella gestione dell'attività i processi di gestione delle emergenze che devono essere condivisi.

4.3 LA VALUTAZIONE

La cooperativa si è dotata di indicatori quali-quantitativi per la valutazione dei processi e dei servizi. La valutazione assume gli esiti delle seguenti attività:

- incontri periodici tra l'équipe professionale e il coordinatore responsabile;
- incontri periodici tra il coordinatore responsabile e la Direzione;
- incontri specifici con gli Enti Pubblici committenti;
- attività di verifica sulle metodologie di intervento svolta anche da professionisti incaricati della supervisione dalla cooperativa (ove previsto dai singoli progetti);
- indagini sul grado di percezione della qualità organizzativa attraverso, questionari, raccolta di opinioni, segnalazione dei reclami;
- rilevazione annuale sulla corretta gestione del servizio da parte degli Enti Pubblici committenti;
- audit interni a cura del Responsabile qualità;
- audit esterni a cura dell'ente di certificazione.





4.4 ANALISI E MONITORAGGIO DEI PROCESSI, ESITI DELLE AZIONI INTRAPRESE E STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Nel 2021 l'attività è stata sempre garantita nel rispetto delle disposizioni ministeriali e regionali. Dal mese di Settembre tutti servizi hanno ripreso la funzionalità a pieno regime.

Le opportunità di miglioramento proposte lo scorso anno prevedevano il consolidamento di esperienze/progetti organizzativi precedentemente avviati e che in questo anno sono diventati strutturali:

- Riprogettazione organizzativa, la governance diffusa e il riposizionamento delle figure intermedie (direzione a 4, 8 coordinatori e 6 referenti)
- Potenziamento dei servizi prima infanzia (a fronte di una gara d'appalto persa, vinta una co-progettazione per l'affidamento del nido di Guardea e consolidamento servizio prima infanzia di Sismano). Aggiudicati altri due progetti per la diffusione della cultura della prima infanzia su 3 comuni della zona sociale. Consolidata la collaborazione con Reggio children approach con progettazione di percorsi formativi
- Realizzato (in fase di ultimazione) il progetto di riqualificazione urbano "Cielo terra che darà un nuovo respiro all'attività della Comunità "Casa Avigliano"
- Completato e messo a regime il sistema informativo con l'applicativo gestionale GECOS per la pianificazione, rendicontazione e analisi delle commesse di lavoro.
- Attraverso la progettazione si è arricchita e ampliata la rete di partner che ci ha permesso e ci permetterà di rispondere con offerte progettuali di alta qualità ed in maniera repentina alle opportunità di finanziamento

Prima infanzia

Servizio	Utenti	Personale	Andamento 2021 e previsione 2022
<u>Nidi "Ape Maia" e "Grillo parlante" (Narni)</u> Coordinamento: R. Ubaldi Commessa chiusa al 30/08/2021 <u>Nido "Acquerello" (Guardea)</u> Coordinamento R. Cardarelli <u>Servizio sperimentale prima infanzia "Il Piccolo orto" (Sismano)</u> Coordinamento R. Cardarelli Referente: Tamburini	280 bambini (0-3 anni)	15 educatori 9 OSA 2 cuoche	<u>Andamento</u> Perdita dell'appalto con il Comune di Narni, respinta l'azione di ricorso al TAR (Ob. Non raggiunto) Perdita del Know How a causa della migrazione dell'equipe storica alla nuova cooperativa che ha vinto l'appalto. Mantenimento per il 2021 del fatturato in quanto nei primi 6 mesi l'appalto del comune di Narni ha richiesto un impiego di più risorse per la gestione del protocollo COVID. A settembre 2021 abbiamo vinto il bando, in co-progettazione, per un anno e mezzo per la gestione del nido "Acquerello" del Comune di Guardea. Riprogrammata l'attività del Piccolo Orto che ha registrato un incremento delle iscrizioni. (+10 nuovi bambini iscritti) Approvazione progetto Borgo 0-6 di cui abbiamo avuto di recente notifica dell'approvazione che potenzierà tutti i servizi e altre attività sui territori (Ob. Raggiunti) Individuato nuovo coordinatore dell'area <u>Previsione</u> Ripensamento dei servizi in termini di sostenibilità economica Riqualificazione delle nuove equipe nella gestione delle attività educative con modello Reggio Children progetto FONCOOP. Nuove ipotesi di sviluppo con il Comune di Narni che con il PNNR che vorrebbe utilizzare per la realizzazione di servizi 0-2, 3-6 anni.



Minori

Servizio	Utenti	Personale	Andamento 2021 e previsione 2022
<u>Assistenza domiciliare e scolastica</u> (compresa L. 162) Coordinamento C. Sgalla, D. Laudi <u>Centro diurno "Sottosopra"</u> Coordinamento E. Polimadei	97 38	75 educatori 9 educatori 3 esperti 1 logopedista 1 autista	<u>Andamento</u> In tutti i servizi c'è stato un avvicendamento/affiancamento di nuove figure di coordinamento, ciò ha richiesto un tempo per la conoscenza e la rilettura dei contesti interni ed esterni. (Ob. Raggiunto) La messa a regime dell'applicativo GECOS ha permesso ai referenti di monitorare e ripianificare il tempo lavoro anche con l'obiettivo di rispettare le ore assegnate per ogni singolo servizio/operatore (Ob raggiunto) Il servizio Sottosopra ha consolidato il modello di gestione migliorando ed efficientando tutte le fasi del processo ottenendo buoni risultati in termini di inserimenti, relazioni e attivazione di collaborazioni. (Ob raggiunto) Nuove figure professionali sono state inserite per fronteggiare le sostituzioni e le nuove attivazioni I progetti territoriali in questi ultimi tre anni hanno rappresentato una spinta verso l'innovazione dei servizi oltre ad una riattivazione delle relazioni con i territori e con le Pubbliche amministrazioni.
Comunità educativa "Bethel" Coordinamento T. Agabiti Referenti C. Proietti, R. Dominici Progetti territoriali (comprensivo attività estive e progetto UNICOOP) Responsabile A. Rizzo	11 150	6 educatori 1 OSS 1 cuoca 1 OSA 1 addetto manutenzioni) 33 educatori 3 psicologhe 5 animatori COCOPRO	<u>Previsione</u> Tutti i servizi di questo settore si avviano ad una fase di riprogettazione nel rispetto degli standard istituzionali a cui fanno riferimento (accreditamenti, gare d'appalto/co-progettazione, ridefinizione dei requisiti- convenzioni). (Ob 2022) Ciò implica la direzione ad identificare quali strategie di comunicazione con il cliente attivare al fine di scongiurare procedure amministrative che non tengano conto di pratiche attuate e bisogni inespressi scaturiti da questi due anni di emergenza COVID.(Ob 2022). Questo settore implica l'80% del personale educativo, e richiede sempre una particolare attenzione alle competenze e al benessere degli educatori. Formazione (Ob. 2022)





Disabili adulti

Servizio	Utenti	Personale	Andamento 2021 e previsione 2022
Comunità Alloggio "Casa Avigliano" Coordinamento S. Basolato Referente V. Burchi	6	5 educatori 1 OSS 1 OSA	Andamento I servizi rivolti alla disabilità adulta hanno sicuramente accusato più fortemente gli impatti dell'emergenza COVID. I centri diurni hanno ridotto, e nel 2020 interrotto, la loro programmazione. Anche nella comunità, che ha visto i suoi ospiti rimanere nella casa per lungo periodo (periodo in cui si è gestita una pesante situazione dovuta al contagio di tutti gli ospiti ed operatori) e per scelte aziendali (USL) non più reintegrati nei centri riabilitativi in cui erano inseriti prima della pandemia. In concomitanza c'è stata la fuoriuscita della coordinatrice (pensionamento), tutto ciò ha offerto l'opportunità e la necessaria riorganizzazione del servizio e del progetto di assistenza degli ospiti.
Centro diurno "Il Faro" Ref. Gagliardi	23	11 educatori 3 OSS 1 fisioterapista 1 Musicoterapeuta	Previsione Per la comunità Alloggio casa Avigliano valutare la possibilità di altri locali per ampliare la recettività, la fuoriuscita di un utente con una retta più alta che garantiva la gestione in pareggio, ha pesato molto sul budget del CC. Il sottotetto in fase di ristrutturazione non può essere destinato all'utenza e quindi si sta co-progettando con l'amministrazione comunale. (Ob. 2022) Per i centri diurni da settembre 2021 le attività sono riprese senza restrizioni, si è quindi aperta anche in quei servizi una stagione di riprogettazione e ridefinizione. (Ob. 2022)
Centro diurno Porchiano Ref. Bernarducci	22	9 educatori 1 fisioterapista 1 musicoterapeuta 4 OSS 3 OSA	





Salute mentale

Servizio	Utenti	Personale	Andamento 2021 e previsione 2022
<u>Domiciliare</u> Coordinamento N. Furiosi	4		<u>Andamento</u> Nonostante le restrizioni per tutta la prima parte del 2021, i servizi di questa area hanno mantenuto sviluppato un'importante capacità di trasformare l'organizzazione e a mettere in campo proposte nuove che hanno trovato piena attuazione da settembre 2021. Rimane ancora da definire quale scelta operare rispetto al servizio gruppo appartamento. (ob. Raggiunto) In questo settore si è condiviso con l'equipe di individuare una referenza per il centro diurno in collegamento con la direzione.
<u>Diurno "Si può fare"</u> Referente E. Biribanti	34	5 educatori 1 OSS 1 Osa	<u>Previsione</u> Nel 2022 consoliderà le esperienze e le progettazioni avviate compresa la residenzialità, resta da comprendere con quale strumento tra quelli possibili oltre al gruppo appartamento. Tale scelta verrà condivisa con i dirigenti della USL e i comuni. (ob 2022)

Dipendenze

Servizio	Utenti	Personale	Andamento 2021 e previsione 2022
<u>Comunità "Rajo "</u> Coordinamento B. Romano Direttore sanitario M. Sani	16	4 educatori 1 OSS 1 OSA 1 psicologa	<u>Andamento</u> Il 2021 è stato caratterizzato prevalentemente dalla ripresa in termini di stabilità economica, ciò anche e soprattutto grazie al flusso costante degli inserimenti, alla riorganizzazione delle turnazioni e all'adeguamento delle tariffe regionali (riconoscimento ISTAT) (Ob Raggiunto) L'emergenza sanitaria ha avuto un impatto forte nella gestione del servizio, modificando la strutturazione delle attività. Si sono avviate anche delle progettualità che hanno accolto consensi ma non hanno poi avuto una ricaduta nell'ampliamento dei servizi offerti per le dipendenze. Non è nota l'attività di ambulatori (nel senso non rendicontata). (Ob. Parzialmente raggiunto)
			<u>Previsione</u> Orientare la funzione di coordinamento all'innovazione, progettazione e sviluppo del Settore. (ob 2022) Rinnovo dell'accreditamento istituzionale e della convenzione con al USL





Anziani

Servizio:	Utenti	Personale	Andamento 2021/previsioni 2022
<u>Home Care Premium</u> Coordinamento N. Furiosi <u>Servizio Assistenza</u> <u>Domiciliare (Comune, Asl,</u> <u>privati)</u> Coordinamento N. Furiosi	136	12 OSS 6 OSA 2 educatori 2 fisioterapisti	<u>Andamento 2021</u> Il 2021 è stato sicuramente segnato dalla pandemia che ha fatto emergere nuove situazioni di fragilità, il servizio ha risposto con efficacia a tutte le richieste. In questo anno si è consolidato il modello di gestione, nominato il coordinatore e rafforzato il gruppo di lavoro che ha mostrato capacità nell' affrontare emergenze, criticità sconosciute e nuove. L'equipe è solida, ed è stata sostenuta nel duro lavoro da sistematici incontri di monitoraggio e supervisione. (ob. Raggiunto) <u>Previsione 2022</u> Creare progetti con asl e ufficio di cittadinanza per garantire la prossimità e la domiciliarità dell'assistenza. Lavoro di Crowdfunding Potenziare sinergie e collaborazioni in condivisione di obiettivi comuni con i servizi pubblici. Consolidamento della comunicazione tra referente e operatrici

4.5 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI

La Cooperativa identifica e tiene sotto controllo i reclami e le anomalie dei processi in 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

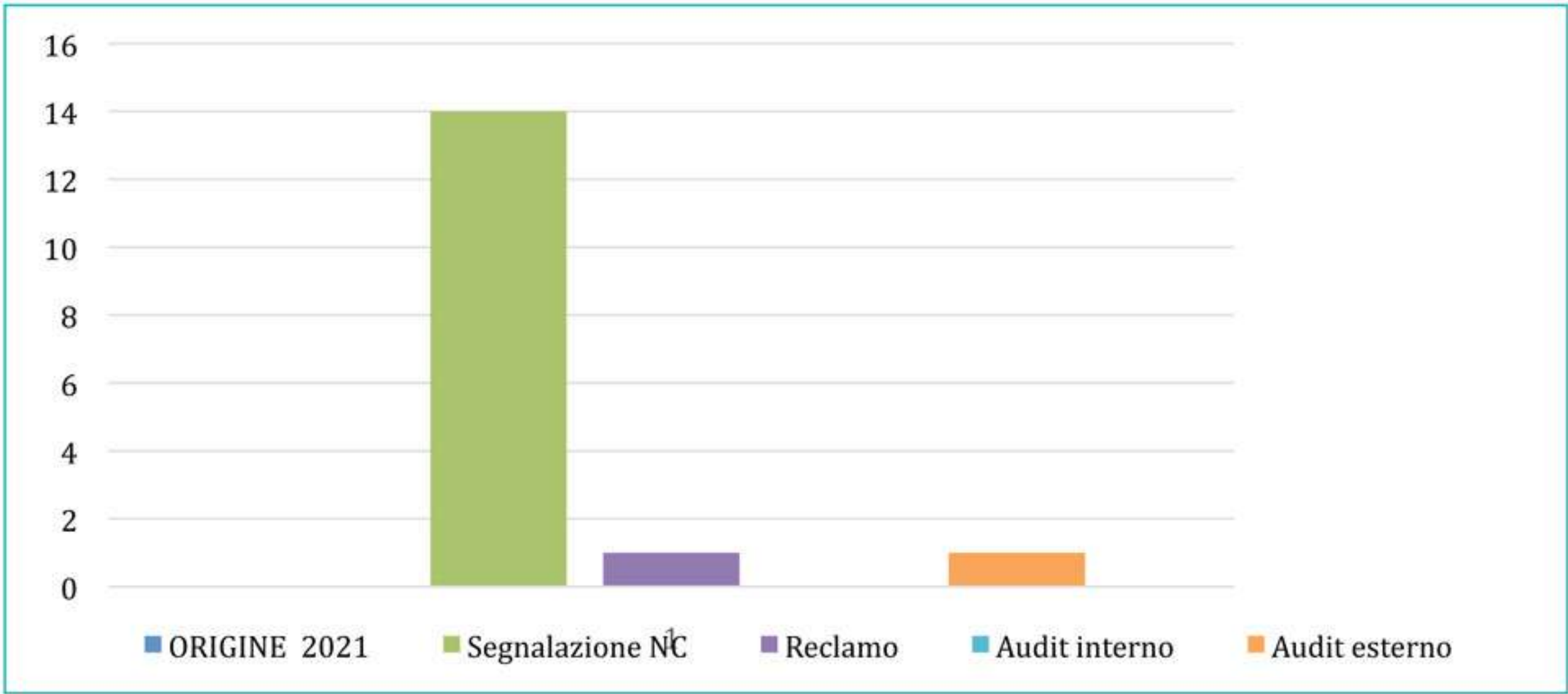
Nel 2021 sono stati accolti e gestiti due reclami 1 dalla scuola e 1 da un utente della SAD e grazie alla qualità della relazione tra coordinatrice e parti interessati non ci sono state ricadute sulla percezione della serietà e qualità del lavoro della cooperativa.

Le non conformità nel 2021 hanno evidenziato anomalie nei seguenti processi/fasi di attività:

- Comunicazione con il cliente
- Gestioni mezzi e infrastrutture
- Pianificazione e programmazione
- Personale
- Qualità



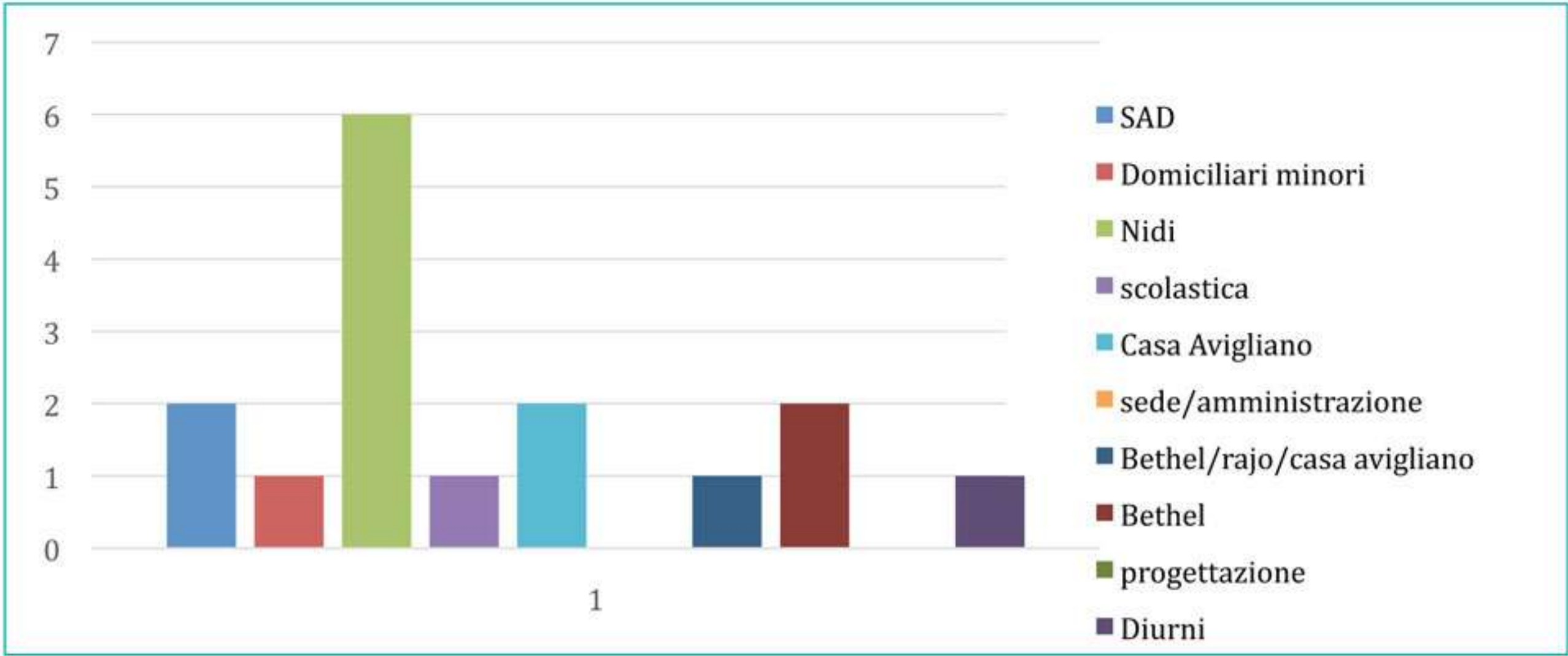
Non conformità 2021



Anomalie per processi di attività



Anomalie rilevate nei servizi





4.6 AUDIT INTERNI ED ESTERNI

Nel 2021 gli audit sono stati condotti con modalità a distanza ciò non ha permesso di fare una analisi attenta dei contesti lavorativi. E' stata comunque apprezzata la disponibilità dei coordinatori a fornire con opportune evidenze il quadro della situazione dei servizi. Non si sono rilevate carenze significative.

L'audit di sorveglianza nel 2021 ad opera dell'ente di certificazione esterno si è concluso con un'osservazione in riferimento al progetto Nidi, riguardo il nido per l'infanzia "Il Grillo Parlante" circa l'opportunità di evidenziare in maniera più appropriata l'attività di monitoraggio del servizio. Il suggerimento è stato condiviso con le equipe di lavoro circa l'importanza di evidenziare il resoconto delle verifiche.

4.7 FEEDBACK SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE

La Cooperativa non effettua una analisi strutturata della qualità percepita ma poniamo grande attenzione a tutte le segnalazioni che provengono sia dall'esterno che dall'interno. La funzione del coordinatore è un'interfaccia strategica sia con i servizi del territorio sia con il personale.

La qualità percepita dall'esterno

Prima infanzia

Partecipazione delle famiglie alle attività proposte 80%

Tutti i bambini iscritti al nido hanno aderito alla proposta estiva

N° 15 nuovi bambini in età compresa 1-3 anni si sono iscritti alle attività estive (Nido)

Manifestazione di soddisfazione sulle chat di whatsapp durante il periodo di attività

Sottosopra

Referenti USL Umbria2: durante gli incontri periodici ci è stato dato un feedback positivo rispetto al lavoro effettuato dei minori presso il Centro, visibile dai progressi osservati nei bambini e ragazzi e dai feedback ricevuto dalla referente anche direttamente dalle famiglie

Famiglie: riferiti feedback positivi in sede di incontri individuali effettuati, ma anche nello scambio di messaggi che avvengono nella chat con il gruppo di lavoro.

Minori

Dirigenti scolastici, Ufficio Cittadinanza e Servizio sanitario manifestano soddisfazione per la condivisione di strategie e per la proficua collaborazione

Centro salute, collaborazione che facilita i contatti con le famiglie che, dato il loro turn over, ancora non conoscono.

Servizio di neuropsichiatria infantile per il nostro lavoro di collegamento tra servizi e istituzioni; per la nostra puntualità nel riportare aggiornamenti; per la segnalazione tempestiva di situazioni in condizioni di rischio e per la qualità del lavoro svolto dagli educatori

Le famiglie hanno con gli educatori un rapporto di fiducia ne riconoscono professionalità e continuità educativa.

Le famiglie attraverso messaggi e mail inviati.

Gli utenti che richiedono la continuità l'educatore/educatrice per la relazione importante che si è creata al fine del raggiungimento degli obiettivi.

I genitori dei bambini delle attività estive ringraziano e apprezzano il buon lavoro della cooperativa un esempio dal comune di Penna in Teverina e una poesia dedicata alle animatrici da parte di due bambini



Minori / Bethel

Richieste di inserire ulteriori minori da parte di comuni già committenti.

Comune di Viterbo (già tre minori nel 2021) ha fatto richiesta per ulteriori 2.

Comune Bastia Umbra ha inserito un'altra minore e ha scelto appositamente noi (pur avendo inserito in pronta accoglienza in altra comunità).

Foligno ha fatto richiesta ulteriore (anche se non appropriata, minore dimesso).

Vi sono state occasioni pubbliche (udienze) in cui i ragazzi hanno espresso spontaneamente il loro apprezzamento, dicendo che si trovano bene in comunità.

Una minore ha riconosciuto la cura e l'attenzione ricevuta in comunità.

Comunità rajo

Serd di Orvieto e Serd di Terni e hanno esplicitato un forte apprezzamento per il lavoro della comunità che, dal loro punto di vista, costituisce l'unica struttura effettivamente terapeutica, per quel che riguarda il tipo di intervento proposto.

Psicologa del Serd di Perugia, ha sostenuto l'inserimento di un utente presso la nostra struttura esprimendo un parere estremamente positivo verso il lavoro della comunità.

SAD

Le assistenti sociali restituiscono feedback positivi, sulla professionalità e la disponibilità delle operatrici e degli operatori come punti forti e fondamentali di lavoro

Gli Utenti si ritengono soddisfatti del servizio, le criticità vengono immediatamente accolti e gestiti cercando di considerare ogni aspetto che caratterizza il nostro lavoro

(aderenza alla richiesta, patologia dell'utente e buona relazione interpersonale)

Reti

La Direzione Cipss considera quale dato di ritorno relativo alla qualità percepita la solidità delle reti attivate nella progettazione reti che comprendono enti pubblici (comuni e usl), privati del terzo settore, scuole e università, fondazioni. La nostra competenza, capacità a propositiva nei tavoli di co-progettazione con più partner ci ha permesso di partecipare attivamente a n°-8 progettualità, tutte con esito positivo.

La qualità percepita dall'interno

Minori, Minori / Centro "Sottosopra", Anziani / Servizio Assistenza Domiciliare

I coordinatori riferiscono che il personale apprezza la disponibilità, la capacità di ascolto e risoluzione dei problemi.

Gli incontri di verifica e di supervisione attestano la soddisfazione del gruppo di lavoro rispetto al servizio e in generale al contesto della Cooperativa.

Il personale evidenzia puntualmente le criticità ed espone chiaramente le difficoltà che incontra circa i piani di lavoro, l'organizzazione dei servizi o le situazioni che si presentano durante l'erogazione dei vari servizi.

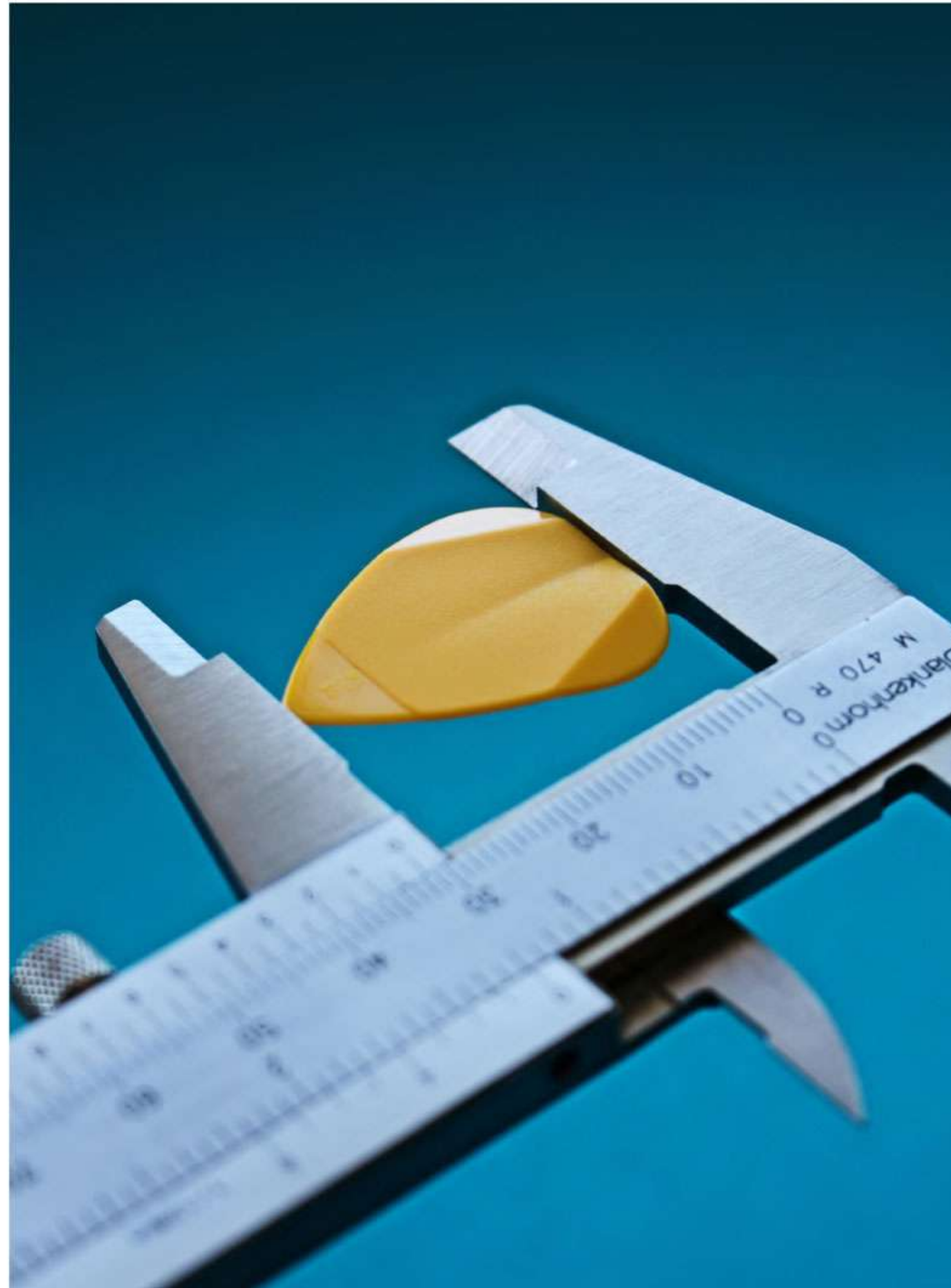
La disponibilità al confronto è continua e le criticità vengono gestite costruttivamente e risolte. Si riscontra un clima positivo nei vari gruppi di lavoro.

Organizzazione Cooperativa

La storicità media che caratterizza la permanenza del personale nella cooperativa è un dato positivo. Sono stati condotti tre incontri con i nuovi assunti i presentata l'organizzazione e nei quali è stato recepito un giudizio molto positivo rispetto al clima, all'accoglienza e al sostegno nel lavoro. Nessuno lavora da solo.



5. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO





5.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE

Gli obiettivi a medio/lungo termine che miriamo a raggiungere attraverso l'azione di rendicontazione sociale sono i seguenti:

- consolidare la creazione di strumenti di analisi e monitoraggio delle esigenze degli stakeholder e delle conseguenti necessarie misure da adottare nella pianificazione dei servizi;
- implementare internamente la consapevolezza sulle modalità di perseguimento della missione sociale;
- implementare esternamente il coinvolgimento dei soggetti pubblici che sono interessati a valutare i benefici sociali generati da un intervento privato nel territorio e nelle comunità locali di appartenenza.

5.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

In merito a uno sguardo prospettico delle azioni strategiche che l'organizzazione vuole intraprendere nel medio/lungo periodo, questi sono i principali obiettivi di miglioramento strategico che oggi sono individuabili:

- promuovere eventi sul territorio per proporre agli enti una alternativa agli appalti per l'affidamento della gestione dei servizi come prevista dalla normativa sul terzo settore co-progettazione, mantenere e valorizzare le esperienze e le professionalità del territorio, contrastare le logiche di mercato;
- mantenere il modello di efficienza organizzativa che lavora previsionalmente sulla sostenibilità e lo sviluppo dei servizi ;
- organizzare - al superamento della congiuntura emergenziale - un gruppo di responsabilità sociale per rivedere il regolamento e per favorire la preparazione di una nuova classe dirigente;
- predisporre una rilevazione puntuale sui costi delle manutenzioni utile a pianificare gli interventi per la successiva annualità;
- predisporre nuovamente, per il prossimo anno le esercitazioni sugli emergenziali su tutti i servizi al fine di avere informazione sulla prontezza di risposta su una situazione avversa;
- controllare e pianificare i costi: si stabilisce un monitoraggio rispetto ad indicatori di consumo per ogni servizio e all'uso delle attrezzature e degli ambienti, anche alla luce degli aumenti delle materie prime; si definisce ed elabora un Bilancio Previsionale per la pianificazione, gestione e rimodulazione degli andamenti;
- mantenere la disponibilità all'ampliamento e al coinvolgimento della base sociale e operativa;
- mantenere un focus sulla importanza di considerare nella gestione dell'attività i processi di gestione delle emergenze che devono essere condivisi.







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

cipss@cipss.org
www.cipss.org

