

# BILANCIO SOCIALE 2020

**A.A. ERREGI**

*COOPERATIVA SOCIALE ONLUS*



## **Sommario**

**1. OBIETTIVI E DESTINATARI**

**2. METODOLOGIA**

**3. L'IDENTITA'**

**4. FINALITA' E STRATEGIE**

**5. VISION: ANDIAMO AVANTI INSIEME**

**6. OBIETTIVI STRATEGICI**

**7. OBIETTIVI 2020**

**8. DEMOCRAZIA E MUTUALITA'**

**9. ORGANIGRAMMA AZIENDALE**

**10. BASE SOCIALE**

**11. CORSI DI FORMAZIONE**

**12. RENDICONTO SOCIALE: MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS**

**13. TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE**

**14. RETE TERRITORIALE**

**15. RENDICONTO ECONOMICO**

**16. VALORE AGGIUNTO SOCIALE**

## **1. OBIETTIVI E DESTINATARI**

Il bilancio sociale è uno strumento che si prefigge di rappresentare il modo di operare di una organizzazione, misurandone i risultati raggiunti in relazione ai propri obiettivi. Impostato secondo le linee guida normativamente previste, siamo convinti che assolverà alle sue funzioni di comunicazione, interna ed esterna, e di trasparenza.

Infatti, l'ottica con cui viene redatto è quella di conferire e delineare una visione, più precisa possibile, della realtà e delle scelte della cooperativa.

La sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito internet, di copie cartacee disponibili a richiesta nelle sedi dei servizi per tutte le persone interessate; verso l'interno, ai soci, per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno.

Questo secondo aspetto comprende, momenti di incontro fra Consiglio di Amministrazione e Assemblea dei soci, ma che si sviluppano anche attraverso il confronto quotidiano rappresentato come un necessario strumento di dialogo all'interno di una cooperativa di piccole/medie dimensioni.

L'anno 2020 è stato fortemente caratterizzato dalla grave emergenza dovuta alla pandemia da Covid-19 che ha influenzato significativamente tutte le attività economiche ma anche organizzative della Cooperativa.

Si evidenzia che la stessa ha dovuto far fronte a numerosi deficit che hanno impattato non solo sotto l'aspetto economico, ma anche il livello sociale, e di tipologia di lavoro. È con queste necessarie e doverose premesse che vogliamo presentare ai nostri stakeholders il bilancio sociale dell'anno 2020 così che possano essere colte l'intraprendenza, la complessità, la dedizione e il lavoro svolto dalla Cooperativa.

## **2. METODOLOGIA**

La configurazione e la redazione del bilancio sociale è il frutto del confronto anche all'interno degli organismi di governance della Cooperativa. Il bilancio sociale racconta sia dei servizi erogati dalla cooperativa sia delle persone che lavorano ed operano per renderli possibili, mettendo al centro la persona, la qualità della vita e i valori che promuovono le azioni.

Si è deciso pertanto di costituire un gruppo di lavoro che ha lavorato per predisporre portato alla redazione del bilancio sociale in osservanza delle Linee Guida e dei concetti racchiusi nell'acronimo CQA (Codice di qualità e controllo).

I processi decisionali quindi sono ispirati alla inclusione, partecipazione, e rappresentatività a tutti i livelli.

Si tratta di un *modus operandi* che rappresenta preliminarmente una opportunità per la cooperativa rispetto all'obbligo.

Con questo bilancio sociale A.A.ERREGI Società Cooperativa Sociale si propone di attivare una pratica di automonitoraggio, che permetta di verificare il raggiungimento dei fini sociali e di "rendere conto" del suo operato oltre che ai soci, ai propri interlocutori.

Il modello del bilancio sociale, infatti, si forma e si delinea anche intorno alla teoria dei "portatori di interessi" (*Stakeholder Theory*), in modo da conseguire il riconoscimento dell'impresa come sistema aperto, la cui complessità deriva dalla quantità di relazioni e delle aspettative che si realizzano al suo interno e che traggono una distinta una diversa valenza in virtù dei diversi soggetti interessati.

La bozza viene quindi discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci, in data 29 Luglio 2021.

### 3. L'IDENTITA'

#### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	A.A. ERREGI
<b>Anno di costituzione</b>	Novembre 2019
<b>Codice fiscale</b>	11041690964
<b>Partita IVA</b>	11041690964
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa sociale di tipo A
<b>Indirizzo sede legale</b>	Piazza IV Novembre 4 Milano
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	C132196
<b>Telefono</b>	0321611611
<b>Sito Web</b>	<a href="http://www.abassistenza.net/">http://www.abassistenza.net/</a>
<b>Email</b>	assistenza@errregiservizi.it
<b>Pec</b>	aaerregi@pec.it
<b>Codici Ateco</b>	88.99.00

### **I Nostri Servizi come da statuto sono:**

- 1) la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, incluse le attività di cui all'articolo 2, comma 1, lettere a), b), c), d), l), e p) del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 112, (richiamate dall'art. 1 lett. a) della legge 381/1991) anche con l'impiego di terzi non soci, mediante l'attuazione delle seguenti attività:
- 2) organizzare e fornire servizi assistenziali integrativi e sostitutivi a quelli familiari, compagnia, pulizia e tutela nonché prestazioni infermieristiche, psicologiche, fisioterapiche, logopediste, pedagogiche e di cura in genere, sia a domicilio che in strutture pubbliche e private, a favore dell'infanzia, di minori, anziani, infermi, disabili, portatori di handicap e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche, cognitive e/o sociali di bisogno;
- 3) organizzare e fornire servizi educativi, ricreativi e socio-culturali, compresi servizi turistici, rivolti all'infanzia, a minori, anziani, infermi, disabili, portatori di handicap e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche o sociali di bisogno;
- 4) gestire e fornire servizi di teleassistenza, telesupporto, telemedicina, disbrigo pratiche e di segretariato sociale in genere a favore dell'infanzia, di minori, anziani, infermi, disabili, portatori di handicap e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche o sociali di bisogno;
- 5) organizzare e gestire lezioni, seminari e corsi in genere per la formazione, l'aggiornamento ed il perfezionamento professionale sia per terzi che per il personale impiegato nell'attività della società;
- 6) organizzare, gestire e fornire servizi di assistenza e di cura alla persona in genere, di supporto e di aiuto alla famiglia, sia a domicilio che in strutture pubbliche e private, a favore dell'infanzia, di minori, anziani, infermi, disabili, portatori di handicap e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche o sociali di bisogno;
- 7) organizzare servizi socio-sanitari e assistenziali a carattere domiciliare o simile a favore di anziani, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità e marginalità sociale, nelle diverse forme richieste dai bisogni collegati alla loro condizione (solitudine, disagio, indigenza); nell'ambito di tali servizi sarà possibile organizzare tutte le attività che comportino un miglior utilizzo del tempo e delle risorse disponibili, quali iniziative di tipo culturale, ricreativo, artistico, ludico, turistico, sportivo, didattico, educativo e pedagogico proposte e utilizzate come strumento di promozione e di sviluppo della personalità e della formazione dei destinatari dei servizi educativi e socio-assistenziali, in accordo coi destinatari stessi

e con le istituzioni eventualmente preposte;

8) gestire strutture residenziali o semiresidenziali a favore di anziani, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità quali case di riposo, centri diurni di accoglienza e socializzazione, appartamenti protetti, case di salute per cure mediche, chirurgiche e di qualsiasi altra natura, centri terapeutici per la riabilitazione motoria/funzionale e la psicomotricità;

9) fornire, anche in collaborazione con i servizi sociali degli enti locali e preposti, aiuto concreto a persone anziane, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità e marginalità sociale che siano comunque in difficoltà; costituire un punto di riferimento e di affidamento per le persone anziane, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità e marginalità sociale dando loro sicurezza morale e psicologica nei casi di solitudine; organizzare e gestire poliambulatori, infermerie, case di cura servizi di assistenza;

10) organizzare corsi, lezioni, dibattiti e conferenze per favorire la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento professionale dei singoli soci, dipendenti, e di terzi per singole figure professionali al fine di elevare il grado delle prestazioni; svolgere un'azione educativa e pedagogica verso le famiglie degli assistiti in modo che le stesse siano sensibilizzate a prendersi cura dei medesimi;

11) gestire attività di formazione teorica, tecnica ed operativa per gli operatori nelle organizzazioni e/o associazioni di volontariato, studenti di scuola secondaria di II grado e/o studenti universitari che intendano, anche in funzione della loro successiva adesione alla società, offrire la loro attività per svolgere servizio di tirocinio personale, volontario e gratuito, di assistenza alle persone anziane, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità e marginalità sociale e coordinarli;

12) sviluppare un'azione di solidarietà promuovendo, anche utilizzando mezzi di comunicazione sociale, una reale sensibilizzazione ed una mentalità di accoglienza e di disponibilità verso le persone anziane, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi tutte le persone in condizioni di fragilità e marginalità sociale;

13) organizzare e gestire servizi di coordinamento delle attività svolte dalle Associazioni del volontariato operanti nei settori educativi, sociali, sanitari e socioassistenziali;

14) stipulare contratti, convenzioni con amministrazioni pubbliche, enti privati, associazioni, Fondazioni e con privati cittadini, partecipare ad appalti indetti da privati, dallo Stato, Provincie, Comuni, Enti Locali, Comunità Montane, ed assumere

servizi inerenti all'oggetto sociale;

15) gestire e fornire servizi di assistenza, accompagnamento, trasporto e simili per anziani, minori, disabili fisici, psichici e cognitivi, tutte le persone in condizioni di fragilità, marginalità sociale e soggetti in stato di bisogno con veicoli all'uopo equipaggiati se necessario;

16) stipulare convenzioni e instaurare rapporti con strutture sanitarie, sociali, culturali, università e istituti di formazione pubblici e privati, incubatori, start up. nonché con professionisti e con operatori in genere;

17) gestire, anche in forma integrata, i servizi elencati;

18) effettuare l'eventuale fornitura di tutti gli articoli, nonché ausili e materiali atti ed idonei alla realizzazione dell'oggetto sociale;

19) svolgere attività di formazione e consulenza rivolte al proprio interno a operatori dei servizi educativi, sanitari, sociali ed assistenziali, ad utenti dei servizi educativi, socio-sanitari e ad altri soggetti che abbiano interesse per tali servizi;

20) svolgere attività di sviluppo e promozione della comunicazione con particolare riferimento all'ambito sociale, alle organizzazioni e/o associazioni di volontariato e nella cooperazione sociale, utilizzando anche nuove tecnologie quali ad esempio internet, con costruzione e gestione di siti, piattaforme, e portali Web;

21) sviluppare progetti e partecipare a bandi pubblici e privati oltre che favorire l'integrazione nella vita produttiva delle persone deboli e in condizioni di disagio sociale;

22) costituire, gestire e partecipare a cooperative di comunità, nell'ambito dei servizi socio-sanitari ed educativi oltre che per favorire la promozione umana e l'integrazione dei cittadini;

23) effettuare 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;

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

25) gestire attività di formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;

26) gestire attività di formazione universitaria e post-universitaria;

27) organizzare e fornire servizi di assistenza educativa scolastica e domiciliare a favore di minori, minori con disabilità fisica, psichica e cognitiva, minori in situazioni di fragilità, marginalità e svantaggio sociale, svolgendo interventi socioeducativi e di supporto relazionale presso istituti di ogni ordine e grado, enti pubblici e privati.

Gli scopi declinati dallo statuto prevedono che la Cooperativa persegua (avvalendosi principalmente, nello svolgimento della sua attività, delle prestazioni lavorative dei soci) la valorizzazione e la tutela nell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini

Coerentemente con la propria storia, attualmente la cooperativa opera nell'area sociosanitaria e in maniera prevalente nel campo dell'assistenza integrativa e sostitutiva a quella familiare. I servizi si rivolgono ad anziani, malati e disabili.

Durante l'anno 2020 e l'emergenza Covid la cooperativa, al fine di dare il proprio contributo alla tutela della salute ha attivato il servizio di tamponi a partire dal mese di novembre, sia a livello domiciliare che in modalità drive trough con il coinvolgimento dell'associazione dei titolari di farmacia della provincia di Novara e del Comune di Novara. La nostra linea telefonica è rimasta attiva 7 giorni su 7, h 24 anche durante tutta l'emergenza pandemica.

Inoltre, sono stati erogati servizi:

- Assistenza domiciliare
- Servizi infermieristici, in particolari prelievi
- Sostituzioni ed integrazioni badanti
- Servizi di piccole pulizie e accompagnamento
- Consulenze per corsi di formazione (operatori di aiuto, ccnl di ausilio familiare)

La cooperativa aderisce al network di franchising: Progetto Assistenza

Inoltre, la cooperativa ha un proprio marchio registrato AB ASSISTENZA

La società non è a scopo di lucro e il suo orientamento di fondo tende a coniugare creatività d'impresa, capacità d'adeguamento ai cambiamenti del contesto economico e sociale, moti di solidarietà, promozione di pratiche di partecipazione e strategie di sviluppo locale sostenibile.



#### 4. FINALITÀ E STRATEGIE

L'orientamento della cooperativa è stato negli anni quello di ricercare sempre il miglioramento della vita di persone fragili e non autosufficienti, attraverso il lavoro di operatori e soci motivati.

Quindi la missione è anche quella di:

- promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità;
- ampliare la gamma dei servizi offerti a livello privato attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali;
- ampliare il numero dei soggetti sociali attivi nell'ambito dei servizi che gestisce.
- attuare il diritto alla parità di genere escludendo ogni forma di discriminazione.
- operare nel rispetto assoluto dei diritti di cittadinanza.
- garantire la salvaguardia della sicurezza e della salute dei lavoratori applicando scrupolosamente le normative che li governano e li disciplinano

L'obiettivo è quello di riconoscere, incontrare e valorizzare le varie realtà del territorio e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche, favorendo e facilitando ~~essi~~ processi di co-progettazione, rivolti in particolare a servizi di natura socio-assistenziali in favore delle famiglie.

L'attivazione di collaborazioni, sperimentata con famiglie e associazioni, ci consente di valutare che la compresenza di operatrici/ori e volontari del territorio ha generato ~~portato~~ valore aggiunto ai servizi.

Queste forme di collaborazione si sviluppano in modo differente a seconda della tipologia di servizio.

A volte si affianca e quindi è una attrazione generata anche dall'agire della cooperativa stessa, un interesse esterno da parte di soggetti che intendono entrare nella compagine societaria in qualità di soci volontari.

Si tratta di un apporto estremamente importante e prezioso perché questi soggetti portano all'interno la quotidianità della vita delle persone con le loro problematiche e le difficoltà che incontrano, e in tal modo l'attività della cooperativa è rafforzata nella consapevolezza e nella acquisizione di nuove esperienze inducendola a cogliere nuove aspettative e a metter in atto azioni conseguenti.

Si sottolinea che il ruolo del volontario, che non ha alcun compito amministrativo proprio della gestione cooperativistica, non prevede la sostituzione del personale della

cooperativa, ma costituisce un contributo all'affiancamento e all'integrazione. Si tratta di un contributo e per questo ancora più ricco di valori, svolto del tutto gratuitamente. Gli accadimenti imprevisti (covid ma non solo) e la continua evoluzione del contesto sociale ed economico in cui ci troviamo, richiedono una attenzione particolare e una "sorveglianza" continua e consapevole-+.

La richiamata evoluzione impatta significativamente anche nello specifico ambito dei servizi alla persona mettendo tutti di fronte a complessità e problematiche oltre che "deficit" quali:

- ❖ la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali e la richiesta di assistenza sempre crescente da parte delle famiglie
- ❖ la necessaria e flessibile capacità delle cooperative di ripensare il proprio ~~loro~~ agire interno ed esterno per adeguarlo al nuovo contesto, al fine di avviare nuove e sempre più specializzate interlocuzioni con il settore pubblico, ma in particolar modo anche con quello privato

E' partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui, secondo noi, le cooperative non possono più porsi solo come attuatrici di pratiche, ma devono assumere un ruolo attivo non solo nei confronti dell'Ente Pubblico *ma in modo particolare con la cittadinanza.*

Avere, quindi, capacità di progettazione e ri-progettazione in itinere e capacità di co-progettazione, diventa un differenziale che può supportare l'Ente Pubblico in questo momento di crisi e che può diventare un connettore tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini per avviare nuove pratiche come la cogestione di servizi, il mutuo aiuto, la partecipazione ad attività di autogestione.

L'obiettivo è che si verifichi in questo percorso una trasformazione per quanto riguarda la figura del cittadino, che da fruitore del servizio diviene cittadino attivo, parte di un tessuto sociale, consapevole dei cambiamenti sociali ed economici in atto. **Si tratta di ripensare anche ad un nuovo modello di cooperazione, anche alla luce della riforma del terzo settore, che vede la cooperazione come esempio di impresa sociale: un modello di cooperativa protagonista nel mercato privato, arricchendo il settore profit di tutti quei valori propri del mondo non profit e sociale.**

A questi obiettivi si affianca un costante e attento impegno di formazione che deve coinvolgere tutte le persone attivate nel processo anche se a diversi livelli e in misura differente. Gli operatori dei servizi alla persona sono dunque chiamati a rivedere e a riformulare la loro professionalità, per renderla adeguata ai nuovi scenari.

L'impegno costante dell'azione esercitata della nostra cooperativa è sempre dedicata a tenere sotto controllo e rendere trasparenti in particolare le attività a rischio, compiendo delle scelte consapevoli ed etiche.

La mutualità che la cooperativa consegue e realizza è contraddistinta dal principio di sacrificare l'interesse a vantaggio di altri valori, come l'utilità sociale, la sicurezza, la dignità umana il bene comune, la coesione e protezione sociale, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, l'incentivo alla partecipazione, la crescita della consapevolezza del principio di cittadinanza, oltre al sostegno e all'accompagnamento verso forme di occupazione non solo in termini economici ma anche qualitativi e quantitativi, sociali

**CAMBIARE e INNOVARE per RI-COSTRUIRE**, per andare incontro al futuro, anticipandolo e costruendolo con le proprie forze: forgiare con i vecchi materiali, nuove forme e modelli (culturali, comportamentali, organizzativi, gestionali) più adatti ai nuovi scenari.

Nel corso degli anni la cooperativa ha promosso una politica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, tendendo anche all'ottimizzazione della struttura organizzativa.

## **5. VISION: ANDIAMO AVANTI INSIEME**

- Fornire risposte concrete ai bisogni che il territorio esprime, per mezzo di servizi ad alto profilo qualitativo rivolti a, a portatori di handicap, ad anziani, e a soggetti in situazione di disagio sociale, puntando su una elevata professionalità degli operatori e sul continuo monitoraggio delle proprie strategie operative.
- Favorire la crescita professionale dei propri collaboratori e operare al fine di garantire la loro sicurezza occupazionale e il pieno riconoscimento sociale ed economico delle figure professionali operanti nell'ambito dei servizi alla persona attraverso strategie formative mirate.

## **6. OBIETTIVI STRATEGICI**

Nel corso del 2020 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato gli orientamenti strategici da perseguire nel corso dei prossimi anni, con una visione temporale a medio/lungo termine.

Il Piano di Impresa è lo strumento che, in linea con Vision e Mission, riassume gli

obiettivi, le finalità e le azioni da intraprendere per raggiungere gli obiettivi prefissati. Il percorso per la definizione del Piano di impresa ha visto coinvolta una rappresentanza dei soci della cooperativa; obiettivo del prossimo futuro sarà quello di costruirlo in modo partecipato con l'intero corpo sociale, cosicché sia condiviso e sostenuto da tutti.

Le linee guida che hanno guidato la realizzazione della strategia si rifanno ai 7 principi della cooperazione e ai 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030, approvati il 25 settembre 2015, dalle Nazioni Unite.



I 7 principi della cooperazione:

1. Una testa un voto
2. Mutualità interna
3. Mutualità esterna
4. Natura non speculativa
5. Porta aperta
6. Solidarietà intergenerazionale
7. Solidarietà inter-cooperativa

In modo particolare, abbiamo, dunque, voluto porre l'attenzione su:

- 1) Partecipazione e coinvolgimento dei soci;
- 2) Benessere delle persone;
- 3) Formazione e aggiornamento continuo;
- 4) Organizzazione interna e sviluppo dei processi che la supportano per offrire servizi di qualità in relazione al nuovo contesto sociale;
- 5) Alimentare la costituzione di reti territoriali attraverso la costruzione di alleanze e partnership;
- 6) Offerta di nuovi servizi/progetti per rispondere ai bisogni più recenti;

- 7) Comunicazione chiara e trasparente per valorizzare il lavoro nei territori;
- 8) Sostenibilità sociale, economica ed ambientale per garantire servizi di senso e di qualità.

## **7. OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2020**

L'emergenza sanitaria iniziata nel 2020 ha messo in atto modifiche sostanziali al tessuto sociale, economico e culturale che hanno generato nuovi ed impellenti bisogni a cui la nostra cooperativa ha dovuto rispondere in modo rapido ed esaustivo.

Gli obiettivi che ci siamo proposti per far fronte alla situazione pandemica hanno riguardato i processi gestionali, lo sviluppo tecnologico e la valorizzazione delle risorse interne.

Per questo:

- abbiamo innovato e consolidato i nostri servizi, esplorando nuovi ambiti lavorativi e consulenziali. In particolare, abbiamo attivato un servizio di tamponi in modalità drive thought con la collaborazione dell'associazione dei titolari di farmacia della provincia di Novara e il Comune di Novara. A livello consulenziale si sono svolte consulenze su aspetti formativi e contrattuali ad altre cooperative inerenti la professione dell'operatore di aiuto e il suo contratto di riferimento.
- abbiamo diversificato i servizi erogati per rispondere efficacemente ai nuovi bisogni socioassistenziali
- abbiamo instaurato nuovi accordi commerciali e partnership per sviluppare il nostro network

In particolare:

- abbiamo riorganizzato il nostro lavoro utilizzando il lavoro da remoto che ci ha permesso agli operatori impegnati direttamente nell'assistenza di continuare a svolgere il loro compito in piena professionalità e sicurezza
- abbiamo implementato la strumentazione digitale. Potenziato l'uso dei social.
- abbiamo riorganizzato i ruoli chiave della cooperativa per garantire una migliore efficienza dei processi gestionali per monitorarne costantemente l'andamento economico
  - Abbiamo consolidato e rafforzato il legame con le farmacie del territorio

## **8. DEMOCRAZIA E MUTUALITA'**

**Criteri di ammissione a socio:** sono disciplinati dallo statuto che realizza appieno il principio della “porta aperta” e consente a tutti di partecipare alla cooperativa salvo le necessarie verifiche sotto l’aspetto morale.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 persone

Assemblee sociali nell’anno 2020: 2

Sono state effettuate modifiche statutarie, approvate dall’assemblea straordinaria, che hanno riguardato la durata della cooperativa e l’attribuzione dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione in capo al Presidente salvo le materie riservate alla esclusiva competenza dell’assemblea.

## **9. ORGANIGRAMMA AZIENDALE**

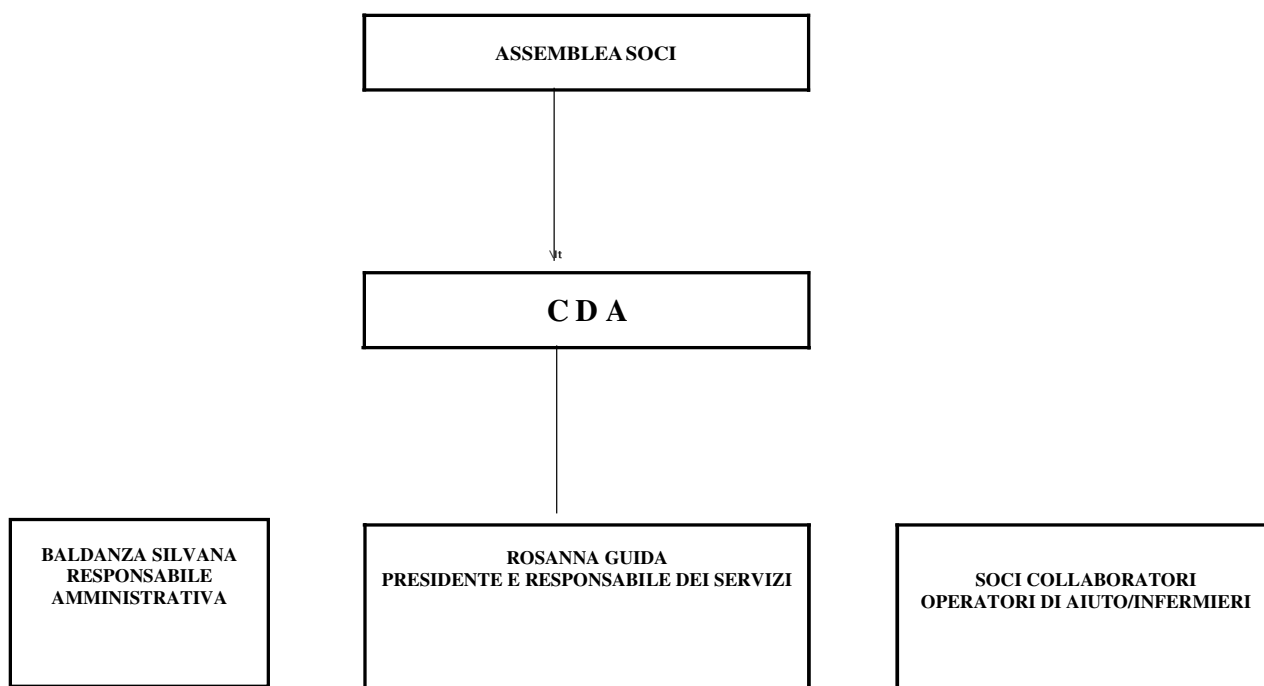
La cooperativa è gestita da un Consiglio di Amministrazione che ha il compito di coordinare la cooperativa secondo le finalità di tipo sociale espresse dal nostro statuto. L’elezione dei consiglieri è prerogativa dell’Assemblea ordinaria dei soci. La governance è ispirata a principi di legalità e di continua comunicabilità con ciascun soggetto sia esso socio lavoratore o lavoratore. In tal modo si attua un continuo monitoraggio della osservanza delle metodologie, dei principi guida ma in particolare delle istanze che provengono anche dall’esterno in modo da procedere a delle rimodulazioni dell’azione svolta. ogni decisione ha una sua tracciabilità. Una importante funzione è attribuita alla selezione della qualità delle risorse umane in ordine al profilo della professionalità e dell’esperienza. Il “ritorno” di ciò che viene svolto sul territorio è valutato e verificato dalla governance della cooperativa.

### **Gli attuali componenti del Consiglio di Amministrazione sono:**

Presidente: Rosanna Guida

Consigliere: Loredana Padalino

Consigliere: Carla Bianco



## 10. BASE SOCIALE

### Composizione base sociale

	<b>2020</b>
Soci lavoratori	21
Altri soci	
Soci volontari	3
<i>Totale</i>	<i>24</i>

La cooperativa da sempre è composta in prevalenza da figure femminili. Questo discende in buona misura dal tipo di servizi offerti: i servizi per anziani, infatti, sono tradizionalmente gestiti quasi esclusivamente da donne. Si tratta di un'impostazione culturale molto radicata che lega la figura femminile ai ruoli di cura e assistenza che sono strettamente connessi all'azione di cura.

## OCCUPAZIONE

In questa sezione del bilancio sociale si mette in evidenza la ricaduta occupazionale della cooperativa, ovvero il suo contributo al mercato del lavoro in termini di persone occupate.

Nella tabella seguente sono illustrati i diversi tipi di rapporto lavorativo.

### Dati occupazionali al 31/12

	<b>2020</b>
Lavoratori con contratto subordinato	2
Lavoratori con contratto di collaborazione	35
Lavoratori occasionali	0
Lavoratori autonomi	7
<i>TOTALE</i>	<i>44</i>

I lavoratori in collaborazione coordinata continuativa riguardano esclusivamente la figura di operatore di aiuto come previsto da ccnl di ausilio familiare adottato per la sola attività di ausilio familiare svolta dalla cooperativa.

## 11. CORSI DI FORMAZIONE

La cooperativa dedica uno sforzo sistematico alla formazione del proprio personale, utilizzando tutte le opportunità per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale.

La formazione è concepita come occasione per valorizzare le competenze e sostenere lo sviluppo di nuove conoscenze.

Tale processo coinvolge tutta la cooperativa, fornendo l'acquisizione di saperi che garantiscono una formazione variegata e insieme finalizzata, capace di misurarsi con le trasformazioni del lavoro e della società attuale.

La formazione e l'aggiornamento

Attraverso la tematizzazione di alcuni nodi fondamentali delle professioni, vengono offerti agli operatori opportunità di apprendimenti metodologici,



organizzativi e gestionali che aprono alla consapevolezza delle scelte quotidiane all'interno di un servizio per valorizzare il lavoro d'équipe e il rapporto disabili e anziani. Gli operatori partecipano a momenti di riflessione e confronto finalizzati a qualificare sensibilità e metodologie.

La cooperativa utilizza metodologie formative che privilegiano l'interazione attiva, improntate alla massima partecipazione. La cooperativa, inoltre, promuove la partecipazione di operatori e corsi convegni.

## **12. RENDICONTO SOCIALE: MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS**

Gli stakeholder sono rappresentati dai soggetti pubblici e privati che rappresentano i portatori di interesse con cui, la nostra cooperativa collabora per poter realizzare la propria mission.

La Cooperativa sociale adotta il modello multistakeholder e annovera molteplici portatori di interesse.

- Gli utenti della cooperativa, fruitori dei servizi erogati
- I famigliari degli utenti o clienti, tutori, amministratori di sostegno, sono i caregiver che supportiamo attraverso il nostro operato.
- I soci. Apportano un contributo specifico legato al ruolo ed alle proprie esperienze
- I collaboratori. Sono i soggetti che aiutano con il loro operato la resa possibile della mission della cooperativa.
- Le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali, in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità) sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e promuovere la rete sociale
- Le aziende sanitarie locali da fuori provincia per la presa in carico degli utenti che necessitano di assistenza non sanitaria durante la degenza nelle strutture ospedaliere.
- Le realtà di privato sociale. Le associazioni, le cooperative sociali, i consorzi, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.
- I fornitori di prodotti-servizi. Sono tutti quegli interlocutori ai quali la Cooperativa si riferisce per acquisire prodotti e/o servizi
- Poliambulatori privati e case di riposo

In particolare:

- Associazione dei titolari di farmacia della provincia di Novara

- Farmacia Viale Roma Novara
- Associazione Professione in famiglia
- ANFFAS Novara
- Progetto Assistenza Franchising
- Cooperativa Sociale Aiuto e Assistenza

### **13. TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE**

La trasparenza è uno dei principi chiave per diventare un'organizzazione socialmente responsabile: essa si attua comunicando in modo chiaro e accurato le proprie politiche, decisioni e attività, inclusi gli impatti, reali e potenziali, sulla società e sull'ambiente. Per trasparenza si intende anche la rendicontazione e la pubblicazione delle sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e vantaggi economici di qualunque genere ricevuti da parte di Pubbliche Amministrazioni ed enti assimilati alla P.A..

La partecipazione è l'altro pilastro su cui si fonda la cooperazione che vive di rapporti di reciprocità e di interscambio e dunque si alimenta di una dimensione che rimanda alla mutualità e al concreto apporto dinamico delle persone.

Partendo da questi principi essenziali la cooperativa, ha assunto e applicato adeguate ed efficaci misure di autocontrollo, che sono costituiti da step mensili per verificare il rispetto dei codici assunti. Quindi il confronto interno è, stante la dimensione aziendale, continuo e quotidiano. Lo scambio di informazioni costituisce la "carta dell'agire" ed è una garanzia di coesione e uniformità dell'operatività. Tale impostazione si riverbera all'esterno affinché la riconoscibilità del nostro lavoro sia una vera e propria "rete di trasparenza" per tutti. In poche parole la "responsabilità di rendere conto". Si tratta dunque di un patto sociale che ogni socio "assume" nel dovere del rispetto e della scrupolosa applicazione. La consapevolezza che unisce tutti coloro che operano per conto della cooperativa è che la valutazione dell'agire e quindi di ciò che si fa non può essere l'unica caratteristica distintiva se non è accompagnata da una valutazione periodica dei processi messi in campo e in particolare delle motivazioni che spingono gli attori ad intraprendere tali percorsi. In sostanza ciò che facciamo deve rappresentare la risposta alle istanze di cambiamento sociale, culturale, di partecipazione e di protagonismo civile che provengono dalla società, non per una finalità sociale a sé stante ma a tutela dei diritti umani fondamentali e dell'uguaglianza.

#### 14. RETE TERRITORIALE

La cooperativa eroga servizi per le persone, contribuendo a costruire con esse risposte alle nuove domande e promuovendo la ricerca del bene comune.

Sempre più spesso lavoriamo per promuovere risposte complesse che uniscano la persona nella sua unicità, protagonista della propria storia, le famiglie, con le loro sfaccettature e complessità, la comunità di riferimento, come luogo di cittadinanza e di partecipazione, attraverso la realizzazione di progetti integrati per lo sviluppo sostenibile.

La competenza degli operatori, in collaborazione con enti locali, imprese, organizzazioni no-profit è a servizio della comunità per contribuire alla piena realizzazione di comuni obiettivi di sviluppo e coesione sociale.

Nel 2020 si è stretto un legame territoriale molto forte con le farmacie del territorio della provincia di Novara e con il Comune per affrontare al meglio la crisi pandemica.

#### 15. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

##### **Patrimonio:**

<b>2020</b>	<b>in EURO</b>
Capitale sociale	1.200,00
Totale riserve	0
Utile/perdita dell'esercizio	(12.721,00)
Totale Patrimonio netto	(11.551,00)

##### **Valore della produzione:**

<b>2020</b>	<b>in EURO</b>
Valore della produzione (voce A 1 del Conto Economico bilancio CEE)	350.266,00

##### **Costo del lavoro:**

<b>2020</b>	<b>in EURO</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	255.701,00
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	23.852,00

**Conto economico:**

<b>2020</b>	<b>in EURO</b>
Risultato Netto di Esercizio	(12.751,00)
Eventuali ristorni a Conto Economico	0
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	(12.662,00)

Non sono state avviate attività e iniziative rivolte alla raccolta fondi

Le criticità rilevabili sono quasi esclusivamente collegate all'emergenza sanitaria, alla gestione corretta e in sicurezza degli spazi. Sono state adottate le misure sanitarie indicate nei diversi DPCM emanati dal Governo.

**16) PROSPETTIVE FUTURE**

Le prospettive future della cooperativa sono condizionati da eventi esterni di carattere pandemico che rischiano di contrarre l'attività. La risoluzione della situazione emergenziale potrà consentire alla cooperativa di riprendere appieno l'operatività incrementando non solo e soltanto il fatturato ma consentendo di conseguire quegli scopi sociali che sono stati i principi ispiratori che hanno portato alla costituzione della cooperativa stessa.

L'impegno della cooperativa rimarrà volto a favore la qualità della vita delle persone, in particolar modo tutelando le categorie più fragili e favorendo la loro permanenza nell'ambito domestico. Questo modus operandi rappresenta una risposta di qualità, efficace ed efficiente ai bisogni delle famiglie del territorio circostante.

L'obiettivo è quello di divenire sempre di più interlocutore riconosciuto nell'ambito dell'assistenza domiciliare, sviluppando ed ampliando le relazioni con le famiglie, le strutture profit e non profit, le istituzioni/enti presenti sul territorio.

L'impegno è quello di rafforzare ed incrementare il know-how e l'esperienza della cooperativa nel supporto erogato agli anziani, disabili e ammalati a domicilio. Interesse precipuo è quello di stimolare l'innovazione dei servizi e la loro integrazione, investendo su progetti innovativi e sulla formazione del personale.

Anche il tema della m telemedicina sarà un traguardo da conseguire.

Un ulteriore obiettivo è quello di ampliare la base sociale della cooperativa garantendo occupazione e per rispondere al meglio ai bisogni delle famiglie ed utenti. Garantire ai soci uguaglianza, imparzialità e partecipazione nella vita della cooperativa.

Una caratteristica che si intende ampliare è quella delle opportunità di genere favorendo l'impiego di donne nella cooperativa, con formule che favoriscano un bilanciamento tra lavoro e vita privata, a favore di un buon equilibrio di work-life balance per chi collabora, soci e non, con la cooperativa.

Milano il 29 Luglio 2021

Il Presidente