

Bilancio Sociale G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale ONLUS 2020

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Parte introduttiva

Introduzione

Questo Bilancio sociale risponde a tre obiettivi.

Da un lato vuole dare conto delle **attività che sono state realizzate nel 2020**, di un anno di lavoro dell'impresa e dei suoi risultati nelle varie dimensioni che la caratterizzano: quella organizzativa, quella sociale, quella economica.

In secondo luogo, il Bilancio cerca di evidenziare la **capacità di trasformazione** che tali attività hanno avuto e hanno sulle comunità e i territori di riferimento, in una logica di misurazione dell'impatto.

Serve infine ad allineare i nostri obiettivi di consolidamento e di crescita agli **obiettivi globali di sviluppo sostenibile** espressi dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030 e a misurare il nostro contributo, come impresa e come persone, al loro raggiungimento.

Come cooperativa sociale, per nostra natura non ricerchiamo una crescita che guardi soltanto al profitto, ma uno sviluppo che metta al centro la persona, considerando come primo valore **la dignità umana** e tenendola come stella polare di tutte le nostre relazioni.

Questo Bilancio racconta cosa significa, per noi, *agire nel sociale*.

La lettera del Presidente

L'anno che ha cambiato tutto

Maria Antonella Oronte, Presidente

Dopo il 2020 il mondo non sarà più come prima. E anche noi non lo saremo, né come persone, né come organizzazione. La pandemia di Covid-19 è un evento storico che ci ha messo davanti a difficoltà, problemi e sfide imprevedibili. Che ci ha costretto a trasformazioni repentine, a volte radicali. Che ha cambiato, forse per sempre, il nostro modo di lavorare, di relazionarci con gli altri, di gestire i nostri servizi, di svolgere le nostre attività quotidiane.

La nostra agenda per il 2020 era già tracciata. Comprende l'apertura della comunità per minori Alidoro a Sesto Fiorentino, il trasloco degli uffici di Firenze nella nuova sede di Via Vasco De Gama e quindi la riconversione degli spazi di Via Aretina per servizi dedicati alla salute mentale e/o alle dipendenze, la realizzazione di una nuova RSA a Livorno.

Il Covid ha scombinato i nostri piani.

Non che questi progetti non siano stati portati avanti: alcuni sono slittati di pochi mesi, altri avranno bisogno di più tempo, certo, ma sono comunque in cantiere.

Quello che è cambiato davvero è il nostro sguardo. Siamo stati costretti a riprogrammare nel giro di poche settimane l'intera gestione della cooperativa, a modificare radicalmente i budget di molti servizi, a ricorrere in modo massiccio alla tecnologia a integrazione delle nostre attività. **Siamo stati costretti a porci nuove domande sul nostro lavoro e su come poterlo migliorare.**

Guardandoci indietro ci rendiamo conto che, come spesso accade, dentro la crisi c'era anche un'opportunità. In pochi mesi abbiamo vissuto **la preoccupazione per i servizi chiusi e i posti di lavoro a rischio** (in realtà siamo riusciti a salvaguardare l'occupazione e su oltre 2 milioni di ore lavorate abbiamo attivato soltanto 91mila ore di FIS), abbiamo sperimentato **la nostra capacità di resilienza**, anche grazie a infrastrutture su cui abbiamo investito negli anni, ci siamo confrontati con **l'accelerazione del processo di informatizzazione** delle procedure e dei servizi.

Possiamo dire adesso che da questo anno (anche se non ancora dalla pandemia) **ne siamo usciti più forti**. Più forti nei rapporti con i committenti: ci siamo dimostrati preparati ad affrontare le criticità, abbiamo sollecitato prese di posizione, abbiamo offerto soluzioni. Più forti e più uniti internamente, nonostante il forte turn-over che ci è stato imposto dalle massicce campagne di assunzione delle Asl e delle strutture pubbliche per far fronte all'emergenza.

I numeri del Bilancio sociale raccontano questa storia. Vi invitiamo a ripercorrerla con noi.

Nota Metodologica

Il presente Bilancio sociale è stato redatto seguendo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale ONLUS

Partita IVA

00194480455

Codice Fiscale

00194480455

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

1977

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Consorzi

Consorzio Sociale Costa Toscana

Consorzio Sociale Tirreno

Reti

Umana Persone Ricerca e Sviluppo

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017**Tipologia attività**

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

Tipologia attività

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

Tipologia attività

r) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

Descrizione attività svolta

Ad oggi la nostra operatività è caratterizzata da un'articolata e solida attività di progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali ed educativo-riabilitativi diretti ad un'ampia gamma di tipologie di utenza:

Adulti in condizioni di disabilità: Residenze Sanitarie - Comunità Alloggio Protette - Centri Diurni Socio-educativi - Assistenza domiciliare - Centri diurni per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico - Percorsi di inclusione sociale e lavorativa - Assistenza educativa in ambito scolastico.

Persone con problematiche psichiatriche e/o di abuso di sostanze; persone a rischio di marginalità ed esclusione: Strutture residenziali terapeutico riabilitative - Strutture residenziali socio riabilitative - Appartamenti supportati - Centri Diurni ed altri progetti riabilitativi per utenti dei servizi di salute mentale - Comunità terapeutiche per persone dipendenti da alcool/ sostanze - Strutture residenziali per l'accoglienza e l'inclusione attiva di persone a rischio marginalità - Servizi di accoglienza per profughi e migranti - Percorsi di inclusione sociale e lavorativa.

Minori in condizioni di disagio: Comunità a dimensione familiare - Servizi educativi territoriali individuali o di piccolo gruppo per minori in condizioni di disagio - Incontri protetti - Mediazione familiare e relazionale - Centri per l'affido.

Infanzia ed età evolutiva: Asili nido - Ludoteche - Servizi di pre-post scuola - supporto scolastico.

Anziani: RSA - RA - Cure intermedie - Centri Diurni - Centri Diurni Alzheimer - Assistenza Domiciliare-Progetti innovativi con l'utilizzo/sperimentazione di tecnologie informatiche

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Asilo Nido, Interventi socio-educativi domiciliari, Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia, Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia), Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Dipendenze patologiche-Strutture socio-sanitarie, e Centri riab. e cura, Adulti in difficoltà - Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Anziani - Centri diurni socio-sanitari, Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Immigrati - Centri Servizi stranieri, Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...), Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...), Sostegno e/o recupero scolastico, Servizio di pre-post scuola

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

La LR toscana 41/2005 sul Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale ed il suo Regolamento attuativo 2/R del 2018, la normativa regionale sulla cooperazione sociale LR 59/2019 normativa regionale sull'accreditamento socio-sanitario, Decreto presidente della giunta regionale n. 86/2020, sono le principali norme di carattere regionale che fanno da cornice all'attività svolta dalla Cooperativa. Il contesto di riferimento è infatti quello della Regione Toscana, all'interno della quale la Cooperativa opera e gestisce i servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi rivolti a diverse tipologie di utenza, affidati prevalentemente mediante appalti di servizi pubblici o concessioni, secondo le regole del codice degli appalti. La cooperativa da molti anni rivolge le sue attività alla quasi totalità delle diverse tipologie di utenza, dalla salute mentale alla disabilità, dalle dipendenze alla marginalità sociale, dai minori agli anziani e intende proseguire sul mantenimento e l'ampliamento dei servizi svolti per queste diverse categorie di cittadini. E' certamente evidente un dato che attraversa trasversalmente il Paese e che anche in Toscana è particolarmente presente, ossia quello dell'invecchiamento della popolazione e della conseguente crescita della domanda di servizi socio-sanitari, sia domiciliari sia residenziali. Elementi fondamentali per definire quelle che saranno le tendenze nel settore in cui opera la cooperativa sono chiaramente rilevabili anche nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, in particolare nell'obiettivo *INFRASTRUTTURE SOCIALI, FAMIGLIE, COMUNITÀ E TERZO SETTORE* • Rafforzare il ruolo dei servizi sociali territoriali come strumento di resilienza, mirando alla definizione di modelli personalizzati per la cura delle famiglie, delle persone di minore età, degli adolescenti e degli anziani, così come delle persone con disabilità • Migliorare il sistema di protezione e le azioni di inclusione a favore di persone in condizioni di estrema emarginazione (es. persone senza dimora) e di deprivazione abitativa attraverso una più ampia offerta di strutture e servizi anche temporanei • Integrare politiche e investimenti nazionali per garantire un approccio multiplo che riguardi sia la disponibilità di case pubbliche e private più accessibili, sia la rigenerazione urbana e territoriale; Piano nel quale ci sentiamo pienamente coinvolti e in cui la cooperazione sociale dovrà essere chiamata a svolgere un ruolo fondamentale.

Regioni

Toscana

Province

Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa e Carrara, Siena

Sede Legale

Indirizzo

Via del Cesarino 38

C.A.P.

54100

Regione

Toscana

Provincia

Massa e Carrara

Comune

Massa

Telefono

0585833841

Fax

0585830487

Email

info@divittorio.it

Sito Web

www.divittorio.it

Sede Operativa

Indirizzo
Via Aretina, 332

Regione
Toscana

Telefono
0556527601

Email
info@divittorio.it

C.A.P.
50136

Provincia
Firenze

Comune
Firenze

Indirizzo
Via Donizetti 29 A/B

Regione
Toscana

Telefono
0554421280

C.A.P.
50019

Provincia
Firenze

Comune
Sesto Fiorentino

Fax
0554494285

Indirizzo
piazza Don Minzoni 19

Regione
Toscana

Telefono
0571 1591060

C.A.P.
50053

Provincia
Firenze

Comune
Empoli

Indirizzo
Viale Carducci, 84

Regione
Toscana

Telefono
0586 404265

C.A.P.
57124

Provincia
Livorno

Comune
Livorno

Fax
0586 411882

Indirizzo
Via Volta 105

Regione
Toscana

Telefono
0584943646

C.A.P.
55049

Provincia
Lucca

Comune
Viareggio

Fax
0584 961272

Indirizzo
piazza Garibaldi 43

Regione
Toscana

Telefono
0578 075510

C.A.P.
53043

Provincia
Siena

Comune
Chiusi

Fax
0578 075511

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

La storia della Cooperativa può essere sostanzialmente suddivisa in quattro fasi, come di seguito descritte, con un focus sull'anno 2020 e l'emergenza sanitaria correlata alla pandemia

1. PRIMA FASE (1977 – 1992); LA NASCITA ED I PRIMI SVILUPPI.

- Nel 1977 si costituisce la società cooperativa "G. Di Vittorio s.r.l.", con 25 soci fondatori . Si tratta di una realtà a dimensione

locale le cui principali attività riguarderanno servizi di pulizia, facchinaggio e manutenzioni.

- Nel 1979 si aggiudica il primo appalto per la gestione dei servizi di pulizia degli uffici della Provincia di Massa Carrara. Seguiranno nel 1980 l'affidamento di servizi identici da parte di Farmoplant, USL della Lunigiana, del Tribunale di Massa e del Comune di Carrara.
- Nel 1984 iniziano le attività di facchinaggio e manutenzioni impiantistiche su affidamento di grandi aziende del territorio apuano: Montedison e Dalmine.
- Tra il 1986 ed il 1987 inizia ad operare nel settore dei servizi sociali.
- Nel 1988 nasce il progetto di un Centro di prevenzione della devianza minorile nel Comune di Seravezza(LU): si tratta della prima esperienza di progettazione di servizio sociale per un ente pubblico.
- Nel 1989 estende la propria attività di manutenzioni impiantistiche oltre i confini regionali, in Piemonte.

1. **SECONDA FASE (1993 – 1998): L'ESPANSIONE A LIVELLO REGIONALE.** Durante questo periodo la Cooperativa concentra le sue attività esclusivamente nel sociale. Si assiste ad una costante crescita di attività, all'espansione territoriale dei servizi e ad un rilevante ampliamento del numero dei soci e dei dipendenti.

- Nel 1993 a seguito dell'entrata in vigore della legge 381/1991, la cooperativa decide di scindere le proprie attività. Nascono, così: 1) la cooperativa "G. Di Vittorio Soc. Coop. A r.l." che continuerà ad operare nei servizi di pulizia e facchinaggio fino al 1999, anno in cui viene incorporata dalla cooperativa LAT; 2) la cooperativa "G. Di Vittorio s.r.l. cooperativa sociale".
- Nel 1994 viene siglato un accordo per la costituzione di un gruppo cooperativo tra Coop LAT e Di Vittorio, che identifica in quest'ultima la cooperativa sociale che avrebbe acquisito anche i servizi sociali fino a quel momento gestiti da Coop LAT, prevalentemente nella provincia di Firenze. Nello stesso anno partecipa alla costituzione della Società "La Cupolina srl" finalizzata all'acquisizione e gestione della omonima RSA fiorentina: si tratta della prima esperienza pilota di partecipazione ad un'iniziativa privata in collaborazione con altre cooperative e società private.
- Nel 1995, anno in cui diviene presidente Paolo Bongianini, subentra alla gestione della quasi totalità dei servizi sociali della Coop LAT, passando, così, da poco più di 200 addetti a 600, divenendo, in questo modo, la più grande cooperativa sociale della Toscana.
- Tra il 1995 ed il 1998 assume una dimensione ed un ruolo ben più importante di ciò che sarebbe derivato dalla semplice sommatoria delle due realtà precedenti espandendosi in 7 province toscane: Massa Carrara, Firenze, Lucca, Livorno, Siena, Grosseto e Pistoia.
- Nel 1998 partecipa alla costituzione del Consorzio Pegaso Network, agenzia formativa delle cooperative sociali toscane.

1. **TERZA FASE (1999 – 2009): ANNI DEL CONSOLIDAMENTO,** i cui tratti salienti risiedono nella solidità patrimoniale (vengono, infatti acquistati diversi immobili: la sede di Via Aretina a Firenze; la struttura di Sorgnano -Carrara- destinata a residenza per la salute mentale; la Residenza per la salute mentale "Ponte a Tressa" -Monteroni d'Arbia) ed economica, nel patrimonio di conoscenze tecniche e professionali, nel lavoro sinergico con altre cooperative sociali, inclusa la sperimentazione di alcuni project financing.

- Nel 1999 partecipa alla costituzione del Consorzio sociale Tirreno per la conduzione di un project financing con il Comune di Rosignano Marittimo, finalizzato alla gestione in concessione della RSA di Castelnuovo della Misericordia. Nello stesso anno, in collaborazione con il Consorzio Nazionale Servizi realizza un project financing per la realizzazione di una RSA nel Comune di Calvanico (Salerno): dopo un primo periodo di gestione diretta l'attività viene ceduta in locazione ad una società privata locale.
- Nel 2000 partecipa alla costituzione della Società "Rosalibri s.r.l." per gestire un project financing con la ASL 10 di Firenze ed il Comune di Greve in Chianti per la gestione in concessione di alcune strutture socio sanitarie ed assistenziali.
- Nel 2003 dà vita alla Società Posthac srl, alla quale vengono affidate le attività amministrative legate alla gestione del personale e della struttura informatica.
- Nel 2005 viene ottenuta la Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000.
- Nel 2007 contribuisce alla costituzione del Consorzio Sociale Costa Toscana.

1. **QUARTA FASE (dal 2010 ad oggi): ANNI DELL'INNOVAZIONE.** Di fronte ai cambiamenti di scenario del welfare ed all'emergere di bisogni sempre più variegati, la Cooperativa sperimenta servizi di "nuova generazione", con forme di gestione innovative, rivolti anche all'utenza privata. Oggi la grande sfida con cui si sta misurando è quella dell'implementazione dei servizi attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie.

- Nel 2010, anno in cui diviene presidente Maria Antonella Oronte, la Cooperativa costituisce la Società Cdv Toscana Srl per organizzare le attività di facility per gli immobili sia di proprietà sia in gestione.
- Nel 2013 cambia il modello della gestione tecnico operativa: dalla suddivisione territoriale si passa all'organizzazione per settori (anziani, disabilità, minori, salute mentale, dipendenze e marginalità). Nello stesso anno viene adottato il Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D.lgs 231/01.
- Nel 2016 la Cooperativa è tra le socie fondatrici della Rete di cooperative sociali Umana Persone, che opera su tutto il territorio regionale e rappresenta un modello innovativo di integrazione col servizio pubblico. Nello stesso anno l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato attribuisce il rating di legalità (con due stelletto+). Ancora nello stesso anno adotta un piano di

iniziative di welfare sociale.

- Nel 2018 acquisisce nuove certificazioni: Responsabilità Sociale SA8000:2014; Salute e sicurezza dei lavoratori OHSAS 18001:2007; Ambiente ISO 14001:2015.
- tra il 2018 e il 2019 la Cooperativa si dota di due importanti strumenti di regolamentazione della partecipazione e della vita associativa, quali il “regolamento per le assemblee separate” ed il “Regolamento per il rinnovo delle cariche sociali”, con la nomina, a fine 2018 di un Comitato di Garanzia per la valutazione delle candidature proposte, in vista appunto del rinnovo delle cariche previsto nel 2019
- sempre nel 2019 si è strutturata l'attività relativa a “Ricerca e sviluppo”, con un team dedicato, finalizzata alla progettazione di servizi innovativi e alla ricerca di nuovi mercati
- si strutturano, sempre nel 2019, due commissioni consiliari, una sul welfare aziendale, ed una sulla comunicazione interna ed esterna, (piano triennale comprendente la comunicazione tramite newsletter ed apertura pagina Facebook)
- nel 2020 la cooperativa ha mantenuto la certificazione del sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori attraverso la migrazione alla certificazione ISO 45001:2018; è inoltre iniziata la revisione del Modello organizzativo e gestionale ai sensi del d.lgs. 231/2001.
- nel corso del 2020, in coincidenza con il lockdown di marzo, la Cooperativa apre la propria pagina Facebook, che ha rappresentato un importante strumento sia per mantenere la comunicazione interna/ esterna che per la ricerca di personale.

Noi e la pandemia : sfide e opportunità

IL 2020 resterà altresì nella memoria di tutti noi per l'emergenza pandemica che ha travolto le nostre Città, la vita delle persone e ha sottoposto la Cooperativa, così come le altre realtà produttive del territorio, ad un'enorme prova di resilienza, soprattutto se pensiamo ai servizi socio-sanitari che la stessa gestisce, molti dei quali di utilità indifferibile. La cooperativa, nonostante la complessità della sua articolazione territoriale, la numerosità degli operatori , la pluralità dei fronti di servizio rimasti attivi (alcuni servizi di assistenza domiciliare e tutte le strutture residenziali, in cui sono stati “ confinati” per alcuni mesi anziani, disabili, minori, senza dimora, persone con problemi di dipendenza e di salute mentale) ha dimostrato una straordinaria flessibilità rispetto alla tempestività delle risposte che si rendevano necessarie, giorno per giorno, e in modo spesso imprevedibile, grazie alla altrettanto straordinaria reattività dimostrata da tutti i comparti funzionali della Cooperativa (Risorse Umane, Ufficio Acquisti, Servizio Prevenzione e Protezione, Organizzazione servizi, Settori Tecnici *Anziani, Disabili, Minori, Salute Mentale, Marginalità*), coordinati da un'"Unità di crisi" appositamente e prontamente istituita, condotta dal Servizio prevenzione e protezione , che li ha costantemente affiancati e indirizzati verso un'operatività sintonica e di *Coping* rispetto all'emergenza. Nella specificità della nostra esperienza, la Pandemia ha comportato la chiusura o la riduzione oraria di alcuni servizi, la completa riorganizzazione delle strutture residenziali con rigidi protocolli anti-contagio, con il vertiginoso aumento delle esigenze di sanificazione e con la fornitura straordinaria (in termini quali-quantitativi) dei Dispositivi di Protezione individuale peraltro inizialmente molto difficili da reperire sul mercato. Altre conseguenze hanno riguardato la difficoltà a reclutare personale necessario per supplire alle assenze dovute alla malattia, (che ha colpito poco meno di un centinaio di operatori) ma anche all'assorbimento di molte unità di personale, sia OSS che infermieri, da parte delle Aziende Sanitarie. Ci siamo trovati - purtroppo - a fronteggiare anche alcune situazioni di contagio, che abbiamo gestito in costante interlocuzione e corresponsabilità con le equipe delle Aziende Sanitarie, nella ricerca di soluzioni idonee a garantire sempre, nonostante tutto, qualità dell'assistenza, centralità dell'utenza e sicurezza per i nostri operatori. Abbiamo poi colto prontamente le opportunità aperte dall'art. 48 del decreto “Cura Italia”, procedendo ad una rimodulazione dei servizi educativi a minori , e di assistenza scolastica ad alunni disabili introducendo, laddove gli enti committenti hanno ritenuto di mantenere questa forma di supporto a bambini/e, ragazzi/e e famiglie, la sperimentazione di modalità di intervento “ a distanza” ; una identica modalità è stata attivata, al di là di un riconoscimento e di una remunerazione, per mantenere il rapporto con le mamme e i piccoli dei nidi.

Questa duttilità ci ha permesso di contenere il ricorso al FIS (Fondo di integrazione salariale) , che ha comunque interessato poco meno di un terzo della forza lavoro della Cooperativa ; le ore di FIS che sono state richieste nel corso del 2020 sono state circa 91108, il 4% circa sul totale delle ore retribuite. La cooperativa, visti i tempi lunghi di erogazione dell'integrazione salariale da parte dell'INPS, ha poi deciso di anticipare in busta paga l'importo, per una somma complessiva di circa 520.000.

Come da tutte le esperienze forti, che chiedono alle persone di reagire prontamente per corrispondere ad un cambiamento del contesto, anche dal 2020 e dalla pandemia sono emerse sperimentazioni virtuose e alcune importanti conferme:

- la bontà di alcune scelte fatte in passato, quali quella di investire in soluzioni tecnologiche efficaci, in grado di garantire affidabilità , velocità delle connessioni della rete e sicurezza dei dati in tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa, pur essendo questi estremamente disseminati a livello territoriale; questo elemento, in particolare, ha facilitato la sperimentazione di modalità nuove di intervento (sia di tele assistenza che di educazione a distanza), nonché ibridazioni tra servizi (principalmente domiciliari e semiresidenziali), quali approcci innovativi su cui poter costruire nuovi modelli di servizio e nuovi percorsi assistenziali; ha inoltre consentito la fluidità delle comunicazioni tra i vari attori della cabina di regia che ha gestito la pandemia e i coordinatori dei servizi; la sperimentazione del lavoro agile per i lavoratori degli uffici, e la possibilità di organizzare il lavoro in presenza secondo criteri di rotazione tra addetti alla stessa area, limitandolo a situazioni di oggettiva necessità.
- in questo periodo di distanziamento obbligato, in cui soci e dipendenti hanno continuato ad agire con rinnovata responsabilità un lavoro quotidiano di cura e assistenza reso più complicato dall'emergenza in atto , o da reinventare - come nelle rimodulazioni - sia nelle modalità operative che relazionali , la consapevolezza di poter comunque contare sul fatto che la

Cooperativa “era presente”, con i propri responsabili e dirigenti, con un canale di accesso diretto con il RSPP, ha come rinnovato il senso del legame associativo e rinforzato il senso di appartenenza alla Cooperativa. E questa è l'eredità con cui guardiamo al 2021.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

Mission: Essere riconosciuta come protagonista del ben-essere delle comunità attraverso la creazione di una buona occupazione e soddisfacimento dei bisogni di welfare.

Vision: Dal 1977, siamo una cooperativa fatta di persone per le persone. Progettiamo e offriamo servizi in risposta ai bisogni di welfare e di inclusione sociale delle comunità. Puntiamo ad essere impresa leader nel settore sociale a livello regionale e nazionale.

Investiamo le nostre risorse nell'efficientamento organizzativo, nella formazione continua, nella valorizzazione delle persone e nell'innovazione

tecnologica e dei servizi. Contribuiamo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile

I principi ed i valori: La Cooperativa Sociale G. Di Vittorio è una società a proprietà comune statutariamente controllata dai soci che assumono come valori propri l'uguaglianza, l'equità, la mutualità, la democrazia. In quanto impresa capace di guardare al futuro in una prospettiva intergenerazionale si propone di lavorare per una crescita sostenibile (contribuiamo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite) e per un Welfare considerato elemento di sviluppo a garanzia di continuità nel tempo, di investimento nelle nuove generazioni e di promozione sociale e umana degli individui. I principi presenti nella nostra Carta dei Valori costituiscono le linee guida per declinare nella pratica i valori in cui la Cooperativa si riconosce. Di seguito un excursus di tali principi:

1. **Principio della non discriminazione:** vengono messi al centro del proprio agire la persona e i processi di empowerment sia rispetto ai soci che agli utenti secondo il principio della non discriminazione di sesso, razza, religione, lingua, capacità.
2. **Pari opportunità di genere:** A partire dal principio della non discriminazione, della valorizzazione delle differenze, nonché del pieno impiego e sviluppo delle risorse delle persone, la cooperativa opera secondo un'ottica di genere al fine di garantire pari opportunità.
3. **Valorizzazione delle differenze:** La Cooperativa riconosce e condivide con le cooperative i valori comuni della cooperazione e assume, quale ricchezza, le differenze e le specificità dei singoli soci aderenti al fine di contribuire alla valorizzazione del ruolo attivo di ognuno e alla creazione di un circolo virtuoso per lo scambio e il confronto delle esperienze.
4. **Centralità del lavoro e promozione della partecipazione allo sviluppo aziendale:** La principale risorsa della cooperativa sociale è rappresentata dalle persone (soci-lavoratori e dipendenti) che ne fanno parte. A partire da tale specificità si assume come principio irrinunciabile la regolarità del rapporto di lavoro nel pieno rispetto di tutte le norme e gli accordi che lo disciplinano. Si assume altresì come principio la valorizzazione della partecipazione dei soci-lavoratori, sia attraverso lo sviluppo di competenze e qualità professionali, sia mediante l'impegno nelle funzioni operative sia nella progettazione e valutazione degli interventi e dei servizi.
5. **Trasparenza e informazione:** La cooperativa garantisce un corretto e costante flusso di informazioni e sostiene il ruolo della documentazione come fondamentale strumento di riflessione, memoria e comunicazione delle esperienze e delle elaborazioni sia verso l'interno sia verso l'esterno.
6. **Formazione:** La Cooperativa Sociale G. Di Vittorio si impegna a realizzare “luoghi” ed occasioni formativi dedicati alle lavoratrici ed ai lavoratori in cui elaborare e condividere i principi fondamentali dell'agire sociale, nonché percorsi di sviluppo professionale quali fattori inderogabili alla crescita individuale ed aziendale.
7. **Cultura della Sicurezza e della Salute:** La Cooperativa promuove condizioni lavorative che tutelano la salute dei lavoratori e delle lavoratrici, attraverso l'adozione di adeguati strumenti e pratiche di gestione della sicurezza e lo sviluppo della responsabilità dei singoli. In questo contesto si attribuisce valore fondamentale alla promozione del benessere psicofisico delle lavoratrici e dei lavoratori anche mediante azioni qualificate volte a prevenire situazioni di stress lavoro-correlato.
8. **Essere nel Territorio:** La Cooperativa assume la comunità in cui opera come riferimento in un'ottica di collaborazione con tutte le componenti (enti, associazioni e cittadini) per lo sviluppo sostenibile della comunità e dei territori. Si fa inoltre promotrice del proprio sistema di valori presso la comunità anche tramite la partecipazione diretta, nei contesti territoriali e nei tavoli zonal di confronto e co-progettazione.
9. **Partecipazione e sviluppo del Mercato e tutela dell'ambiente:** La Cooperativa, a partire da una visione del mercato come luogo delle relazioni fra persone e non solo dello scambio fra merci e denari, concorre alla costruzione di un mercato pluralista, trasparente e regolato dove la produzione della ricchezza sia sostenibile dal punto di vista economico, ambientale e sociale; agisce l'impegno continuo alla protezione dell'ambiente, allo sviluppo sostenibile ed alla prevenzione dell'inquinamento come modalità attraverso le quali svolgere le proprie attività.

i documenti attinenti a mission e vision sono consegnati ad ogni lavoratore/trice al momento della assunzione. Sono inoltre visibili e consultabili nelle bacheche delle sedi operative e delle varie sedi di servizio. e risultano accessibili, consultabili e scaricabili dal sito aziendale. il sito aziendale, per quanto riguarda gli stakeholder esterni, rappresenta il canale di comunicazione prescelto per questi materiali.

Governance

Sistema di governo

Assemblea dei soci: la base sociale della cooperativa è stata, nel 2020, di 922 socie e soci lavoratori.

Consiglio di amministrazione: la conduzione della cooperativa è affidata al Consiglio di amministrazione, che viene eletto ogni tre anni dall'assemblea dei soci, seguendo criteri previsti da uno specifico regolamento per l'elezione delle cariche elettive.

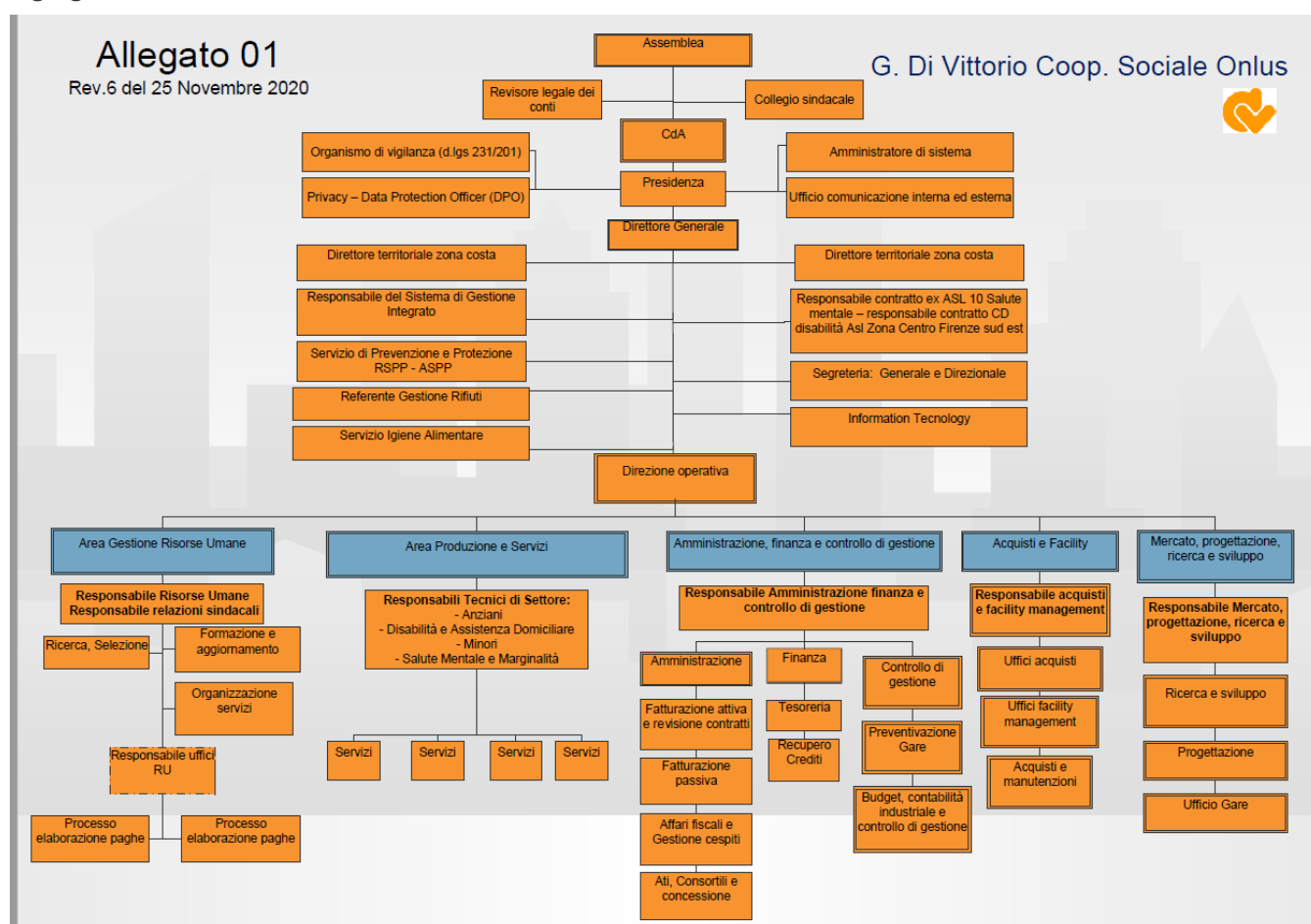
Direzione Operativa: la gestione della cooperativa è affidata alla Direzione operativa, guidata dal presidente del Cda che svolge, per regolamento interno, anche la funzione di Direttore generale. Realizza le linee strategiche decise dal Consiglio di amministrazione.

Il Collegio sindacale è composto da tre membri, che esercitano i poteri di controllo previsti dal codice civile e dallo Statuto della Cooperativa.

E' presente un **Revisore legale dei conti**, incarico conferito ad un professionista,

Organismo di vigilanza: Ai sensi del d.lgs. 231/2001 è stato nominato un Organismo di vigilanza composto da tre professionisti, tutti esterni alla cooperativa.

Organigramma



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

Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01, Sistema di Qualità ISO 9001:2015

ISO 14001:2015 - nel 2020 è stata effettuata la migrazione dalla norma BS 18001:2007 alla ISO 45001:2018

Responsabilità e composizione del sistema di governo

La conduzione della cooperativa è affidata al Consiglio di amministrazione, che viene eletto ogni tre anni dall'assemblea dei soci. E' composto da 13 elementi di cui 9 donne, seguendo criteri previsti da uno specifico regolamento per l'elezione delle cariche elettive. Il Cda è composto tenendo conto di criteri di rappresentanza territoriale, di genere, esperienza specifica, rinnovamento.

I consiglieri devono essere iscritti da almeno tre anni nel libro soci, non svolgano attività in contrasto con gli interessi della cooperativa, non abbiano elementi di ineleggibilità verificati da casellario giudiziale, devono avere esperienze di natura manageriale o in associazioni con scopi sociali analoghi a quelli della cooperativa.

I candidati al Cda si possono candidare mediante liste, che esprimono anche il programma triennale di conduzione della Cooperativa. Le liste vengono preventivamente valutate, dal punto di vista dei requisiti obbligatori da parte di un comitato composto da soci, esponenti dell'associazione Legacoop e del Collegio sindacale. I compiti del Cda sono quelli previsti dallo Statuto sociale.

Il Cda nel corso del 2020 si è riunito 21 volte, con un tasso di partecipazione dell'87,91%.

La gestione della cooperativa è affidata alla Direzione operativa, guidata dal presidente del Cda che svolge, per regolamento interno, anche la funzione di Direttore generale. E' composta da 13 membri: i sette dirigenti della Cooperativa, i 4 Responsabili tecnici di settore, i due responsabili organizzazione risorse umane.

Nel 2020 si è riunita 10 volte. In alcune occasioni la Direzione operativa è convocata in forma allargata ad altre funzioni aziendali : responsabile formazione, RSPP e responsabile dell'autocontrollo, Referente del SGI (soc. partecipata Posthac) e Facility manager (CDV toscana) .

Il Collegio sindacale è composto da tre membri, che esercitano i poteri di controllo previsti dal codice civile e dallo Statuto della Cooperativa. Nel corso del 2020 ha effettuato 8 verifiche

E' presente un Revisore legale dei conti, incarico conferito ad un professionista, che nel 2020 ha svolto 4 verifiche.

Ai sensi del d.lgs. 231 /2001 è stato nominato un Organismo di vigilanza composto da tre professionisti, tutti esterni alla cooperativa.

Nel corso del 2020 l'OdV si è riunito 5 volte, ed ha partecipato alle sedute del CDA nei mesi di aprile, maggio e giugno. Ha inoltre preso parte nella seconda metà del 2020 ad incontri con la Direzione della Cooperativa ed i Consulenti incaricati dell'aggiornamento del MOG per un reciproco confronto sull'avanzamento del lavoro di aggiornamento e le integrazioni / modifiche da apportare al MOG.

Quanto alle attività di verifica, le stesse sono state svolte in modalità da remoto *ed hanno interessato il settore dei reati contro la salute e sicurezza sul lavoro*. L'attività è stata effettuata tra i mesi di settembre ed ottobre 2020 e nel corso della stessa sono state sentite varie figure della Cooperativa (RSPP, Medico Competente, vari RSS). Le risultanze sono contenute nella relazione annuale trasmessa alla Cooperativa il 30/10/2020.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Maria Antonella Oronte	Presidente del Consiglio di amministrazione e legale rappresentante	03-06-2010	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Lorella Masini	vicepresidente e legale rappresentante	03-06-2010	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Claudio Baldacci	Consigliere	27-06-2019	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Antonella Garganese	consigliera	23-06-2011	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Lara Panieri	Consigliera	25-07-2016	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Luca Tazzini	Consigliere	24-07-2013	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Melina Ricci	Consigliera	24-07-2013	dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021

Nominativo Cristina Vannini	Carica ricoperta Consigliera	Data prima nomina 24-07-2013	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Alessandra Bongianni	Carica ricoperta Consigliera	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Rossella Montigiani	Carica ricoperta Consigliera	Data prima nomina 03-06-2010	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Aberto Santelli	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Giacomo Bastianelli	Carica ricoperta Consigliere	Data prima nomina 27-06-2019	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Paola Zanzanaini	Carica ricoperta Consigliera	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Emanuele Giorgi	Carica ricoperta presidente del collegio Sindacale	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Paolo Formichi	Carica ricoperta Sindaco	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Paolo Del Fiandra	Carica ricoperta Sindaco	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Sandra Vanni	Carica ricoperta Sindaco supplente	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Nieri Giuliana	Carica ricoperta Sindaco supplente	Data prima nomina 25-07-2016	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Claudia Laudanna	Carica ricoperta Revisore legale	Data prima nomina 23-06-2011	Periodo in carica dal 27/06/2019 alla approvazione bilancio 31.12.2021
Nominativo Daniele Giaconi	Carica ricoperta presidente Organismo di Vigilanza	Data prima nomina 25-10-2016	Periodo in carica fino all'approvazione del bilancio 2021

Nominativo Luca Tonini	Carica ricoperta membro Orrganismo di Voigilanza	Data prima nomina 25-10-2016	Periodo in carica fino all'approvazione del bilancio 2021
Nominativo Paola Ianni	Carica ricoperta membro Organismo di vigilanza	Data prima nomina 25-10-2016	Periodo in carica fino all'approvazione del bilancio 2021

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Maria Antonella Oronte

Durata Mandato (Anni)

3

Numero mandati del Presidente

4

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda

1

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone fisiche

13

Maschi

4

Totale Maschi

%30.77

Femmine

9

Totale Femmine

%69.23

fino a 40 anni

1

Totale fino a 40 anni

%7.69

da 41 a 60 anni

11

Totale da 41 a 60 anni

%84.62

oltre 60 anni

1

Totale oltre 60 anni

%7.69

Nazionalità italiana

13

Totale Nazionalità italiana

%100.00

Partecipazione

Vita associativa

Al fine di garantire la massima partecipazione dei soci alle scelte della cooperativa sono state introdotte le assemblee separate ordinarie, suddivise tipicamente in sette assemblee nei territori in cui agisce la cooperativa ed una assemblea generale per delegati. E' stato a tal fine introdotto un regolamento per la gestione delle assemblee separate.

Nel corso del 2020 ne sono state svolte cinque in modalità telematica, in cui i soci con diritto di voto si sono espressi su tutti i punti all'ordine del giorno, ed hanno identificato i delegati incaricati di rappresentare le posizioni espresse da ciascuna assemblea in sede di assemblea generale. E' stato redatto un apposito regolamento straordinario per la gestione delle assemblee separate condotte con questa modalità.

Le assemblee separate si sono svolte dal 6 al 10 luglio: diamo conto di seguito dei dati di partecipazione a ciascuna assemblea, riservando il box a seguire sulla "partecipazione alle assemblee" alla sola assemblea generale.

area territoriale	data	n. soci aventi diritto al voto	n. soci fisicamente presenti	n. soci presenti per delega	totale presenti	indice % di partecipazione
Massa - Versilia	6/7/2020	177	60, di cui 2 senza diritto di voto	11	69	38,37%
Firenze centro	9/7/2020	218	34, di cui 1 senza diritto di voto	0	34	15,98%
Firenze nord ovest- empoleso Valdelsa	8/7/2020	191	23	5	28	14,65%
Firenze Sud - valdichiana	10/7/2020	156	12	0	12	7,74%
Livorno- valdicornia-grosseto	7/7/2020	167	22	3	25	14,5%
ASSEMBLEA GENERALE	14/7/2020	909	151, di cui 3 senza diritto di voto	19	167	18,37%

La partecipazione alla vita associativa si sviluppa anche attraverso la Commissione per le attività sociali e solidaristiche, eletta ogni tre anni dall'assemblea dei soci.

La commissione si occupa sia di gestire le diverse attività di contributo economico ai soci per formazione, matrimonio, convivenza, unione civile, nascite e decessi e per l'organizzazione di iniziative di carattere associativo e ricreativo.

La Cooperativa ha, nel 2020, implementato una newsletter periodica ed ha anche creato un sito internet appositamente dedicato alla gestione dell'emergenza covid-19. E' stata inoltre creata la pagina facebook che racconta e rendiconta le attività dell'impresa, secondo una linea editoriale che è stata intitolata "le scelte importanti".

Numero aventi diritto di voto

909

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

6

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione
14-07-2020	148	19	%18.37

Mappa degli Stakeholder

Mappa degli Stakeholder

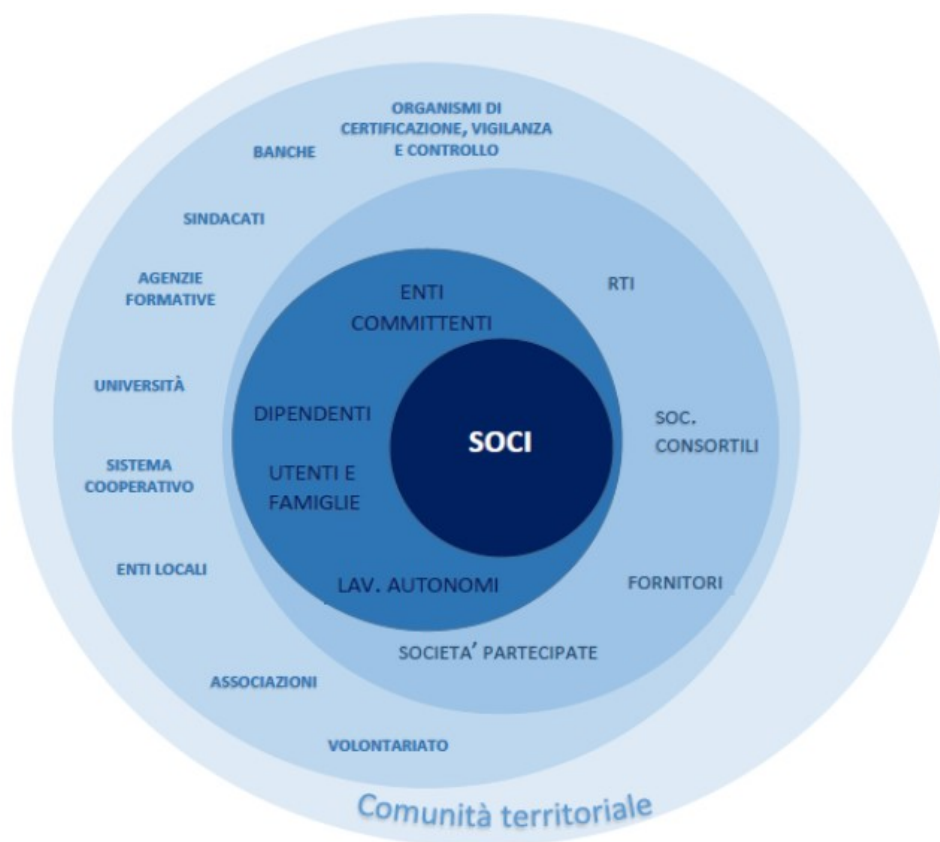
Definire dove vogliamo arrivare, quali trasformazioni vogliamo attivare nella nostra impresa e nella società, cosa vogliamo e possiamo migliorare nel nostro lavoro e nell'offerta rivolta ai destinatari dei nostri servizi. E poi valutare il percorso, le pietre miliari del cammino tracciato. Infine, essere non solo un soggetto gestore di servizi, ma un soggetto imprenditore che co-produce servizi grazie allo

scambio proattivo con istituzioni e comunità. Non lo facciamo da soli, ma in un costante dialogo con i nostri stakeholder, grazie a relazioni intessute nei territori, come una trama tridimensionale che coinvolge l'organizzazione a tutti i livelli. Un dialogo che si basa sulla condivisione dei fondamentali valori della non discriminazione, delle pari opportunità, della centralità del lavoro, della trasparenza, del rispetto delle persone e del pianeta.

I nostri stakeholders principali sono in primo luogo i soci lavoratori tutti della cooperativa, con i quali l'impresa condivide valori e finalità. Essendo l'attività della lavorativa fondata sulla partecipazione e la gestione di servizi affidati mediante appalti pubblici, gli enti committenti rappresentano un imprescindibile riferimento. Stiamo parlando delle tra Aziende USL della Toscana, di alcune Società della salute, di comuni di grandi dimensioni (il comune di Firenze, quello di Livorno, o i comuni della piana fiorentina, ma anche comuni più piccoli ma pur sempre importanti, come quelli dell'Elba, o di Sarteano). Tra i committenti vi sono inoltre le Aziende di servizi alla persona (ASP): Montedomini, Ascoli, Martelli per le quali gestiamo RSA. Rapporto fondamentale, in termini di svolgimento delle attività proprie, è quello con cooperative e consorzi con cui svolgiamo servizi in Associazione temporanea di impresa o mediante società consortili. Una quota crescente è quella del rapporto con i cittadini cui eroghiamo servizi mediante rapporti privati, quindi non mediati dalla PA.

Fondamentale è il rapporto con gli istituti di credito, che ci danno fiducia posta la grande massa di crediti che vantiamo verso i committenti per le attività che svolgiamo ed i lunghi tempi di pagamento; questa fiducia ci consente di erogare con puntualità stipendi, versare contributi, pagare le imposte. Da questo punto di vista il rapporto con gli Enti previdenziali, assicurativi e fiscali è certamente importante, così come lo è quello con le organizzazioni sindacali. In Cooperativa circa il 30% del personale aderisce ad una sigla sindacale ed il confronto, volto a migliorare le condizioni di lavoro ed a proteggere il lavoro stesso è uno degli elementi valoriali della cooperativa. Rilevante è il rapporto con i fornitori di beni e servizi, che impatta in modo decisivo sulla qualità delle attività svolte: ai fornitori "classici" di DPI, di presidi, di ausili, si sono via via affiancati in modo sempre più forte società che forniscono software sia per la gestione del personale o dell'amministrazione dell'impresa a quelli che forniscono applicativi volti alla gestione dei servizi: in tal senso la informatizzazione, software ed hardware, rappresenta una chiave di volta. Strategico è il rapporto con le società partecipate Posthac e controllate CDV Toscana, che assicurano, in un rapporto di piena sinergia e di condivisione degli obiettivi, servizi importanti, tra i quali: l'elaborazione delle paghe, la consulenza sul sistema di certificazioni, la partecipazione nella gestione del CED (Posthac) nonché tutte le attività di facility necessarie ai servizi (CDV Toscana).

Immagine



Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

La Cooperativa aderisce ed impronta il proprio agire secondo i sette principi contenuti nella Dichiarazione di Identità cooperativa e all'articolo 45 della Costituzione Italiana.

La Cooperativa promuove la libera associazione delle lavoratrici e lavoratori come socie e soci e la piena agibilità delle loro prerogative, i loro diritti, i loro doveri. Per tale ragione opera affinché vi sia trasparenza nelle informazioni riguardanti la vita e la gestione dell'impresa e favorisce la piena partecipazione dei soci alla vita associativa, a partire dalle assemblee ordinarie e straordinarie fino alle attività di socializzazione e solidaristiche. Per tali fini ha introdotto le assemblee territoriali separate che si svolgono nei diversi territori in cui agisce la cooperativa, allo scopo di rendere più facile la partecipazione e la conseguente deliberazione, nonché un regolamento per l'elezione delle cariche sociali improntato alla competenza dei candidati amministratori, all'equilibrio di genere, al rinnovamento nell'accesso alle cariche sociali, alla moralità. Implementa inoltre strumenti di comunicazione utilizzando anche canali telematici, newsletter, intranet, social network. Valorizza la professionalità dei soci garantendo un diritto di precedenza per le occasioni di lavoro che si vengono a creare, nel pieno rispetto delle competenze e attitudini dei soci; promuove un piano di welfare sociale, con misure di accesso al credito, di conciliazione vita-lavoro e facilitazioni per l'accesso al trattamento di fine rapporto nonché per l'acquisto di beni e servizi a prezzi vantaggiosi; supporta i periodi di impossibilità al lavoro, mediante il pagamento di 30 giorni di permessi retribuiti in caso di assenza per malattie oncologiche; favorisce il risparmio mediante l'istituzione del libretto sociale con l'applicazione di tassi di interesse di grande vantaggio; attraverso la commissione attività sociali e solidaristiche, che è eletta dall'assemblea dei soci organizza eventi e attività dedicate ai soci e ai loro famigliari per la promozione sociale, culturale e lo sviluppo dei principi costituzionali. Eroga contributi ai soci in occasione di eventi particolari che li riguardano: nascite, matrimoni, unioni civili, decessi nonché per il finanziamento della formazione.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari

922

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori

922

Soci Svantaggiati

0

Soci Persone Giuridiche

0

Focus Soci persone fisiche

Genere	Maschi	160	%17
	Femmine	762	%83

Totale
922.00

Età			
fino a 40 anni		196	%21.26
Dai 41 ai 60 anni		630	%68.33
Oltre 60 anni		96	%10.41

Totale
922.00

Nazionalità			
Nazionalità italiana		882	%95.66
Nazionalità Europea non italiana		11	%1.19
Nazionalità Extraeuropea		29	%3.15

Totale
922.00

Studi			
Laurea		259	%28.09
Scuola media superiore		431	%46.75
Scuola media inferiore		231	%25.05
Scuola elementare		1	%0.11

Totale
922.00

Anzianità associativa

Da 0 a 5 anni	Da 6 a 10 anni	Da 11 a 20 anni	Oltre 20 anni
334	139	300	149
%36.23	%15.08	%32.54	%16.16

Totale
922.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La Cooperativa applica il CCNL Cooperative sociali, che è stato rinnovato nel 2019 e che ha completato l'impatto in termini di incrementi retributivi nell'anno 2020. L'aumento delle retribuzioni base generato dal rinnovo del contratto nazionale è stato del 6% circa. Sotto il profilo occupazionale si evidenzia il raggiungimento dei 1600 lavoratori e lavoratrici in forza, risultato mai prima raggiunto dalla cooperativa. L'incremento di personale nel corso di un decennio è stato di 299 unità, pari al 23%. Il personale con contratto di lavoro a tempo indeterminato è stato nel 2020 dell'85,7%, in calo rispetto al *target* della cooperativa, che ordinariamente propone come modalità di impiego il contratto a tempo indeterminato, che rappresentano storicamente oltre il 90% del personale. Per quanto riguarda la base sociale si registra una riduzione del numero dei soci, frutto del turn over in uscita che ha caratterizzato l'ultimo anno e dovuto alle numerosissime dimissioni di personale socio-sanitario e sanitario per le assunzioni fatte dalle ASL al fine di fronteggiare l'emergenza pandemica; tali assunzioni hanno generato molteplici criticità in termini organizzativi e gestionali, tra le quali la perdita di risorse umane formate, la riduzione della continuità assistenziale, la difficoltà nella loro sostituzione, l'incremento dei costi di gestione a partire da quelli di ricerca e selezione, per proseguire con quelli per sorveglianza sanitaria e formazione; tutto questo, come detto ha generato una forte riduzione, non completamente compensata, di rapporti a tempo indeterminato e della base sociale. Le uscite dei soci sono state infatti 155. Nel 2019 erano state 74, nel 2018 invece 58. Nel corso di un triennio le uscite dei soci sono, quindi, quasi triplicate.

Sotto il profilo della prevenzione e sicurezza la Cooperativa applica le procedure previste dalla norma ISO 45001 di cui è certificata e vede nella prevenzione degli infortuni l'obiettivo principale da raggiungere mediante la sorveglianza sanitaria, la formazione obbligatoria sulla sicurezza, la sensibilizzazione al tema della sicurezza sul lavoro, una vasta rete di personale con funzione di preposto sui servizi, un costante raccordo tra RLS, SPP e Medico competente.

Welfare aziendale

Abbiamo istituito nel 2018 un piano di welfare principalmente dedicato ai soci che si muove su due direttrici: il *cost saving* e le politiche di conciliazione e con un obiettivo di fondo ossia aumentare il livello di ingaggio dei soci. Le misure attuate vanno dall'accesso facilitato e ampliato al tfr (con percentuali maggiori di erogazione anticipata, possibilità di reiterare la richiesta e di accedere all'anticipo del tfr anche per motivi ulteriori a quelli previsti dalla legge) fino ad una remunerazione particolarmente favorevole degli interessi generati dal libretto sociale. Abbiamo stipulato accordi con istituti bancari perché garantiscano accessi ai soci della cooperativa a prestiti e mutui con tassi di interesse vantaggiosi. Abbiamo inoltre stipulato una convenzione con la piattaforma corporate benefits per una ampia tipologia di articoli acquistabili on line a prezzi ridotti. Altre convenzioni, nei vari territori, danno accesso ai soci a condizioni favorevoli di fruizione di servizi di interesse quotidiano. Oltre a queste, sono ampiamente applicate misure di conciliazione vita-lavoro e specifiche procedure per il rientro in servizio dopo lunghe assenze, tipicamente per maternità. Nel corso del 2021 verranno ampliate le convenzioni con gli istituti bancari finalizzate alla facilitazione all'accesso al credito in particolare per giovani mamme e per finanziare i percorsi di studi universitari dei figli dei soci ed anche un rafforzamento del rapporto con la Mutua Reciproca per introdurre percorsi di prevenzione.

Numero Occupati

1600

Occupati soci e non soci

Occupati soci Maschi	Occupati soci Femmine
160	762

Totale
922.00

Occupati non soci Maschi Occupati non soci Femmine
109 569

Totale
678.00

Occupati soci fino ai 40 anni Occupati soci da 41 a 60 anni Occupati soci oltre 60 anni
196 630 96

Totale
922.00

Occupati NON soci fino ai 40
anni Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni Occupati NON soci oltre i 60 anni
244 384 50

Totale
678.00

Occupati soci con Laurea Occupati soci con Scuola media superiore Occupati soci con Scuola media inferiore
259 431 231
Occupati soci con Scuola elementare Occupati soci con Nessun titolo
1 0

Totale
922.00

Occupati NON soci con Laurea Occupati NON soci con Scuola media superiore Occupati NON soci con Scuola media
300 304 inferiore
Occupati NON soci con Scuola elementare Occupati NON soci con Nessun titolo
1 0

Totale
678.00

Occupati soci con Nazionalità Italiana Occupati soci con Nazionalità Europea non
882 italiana Occupati soci con Nazionalità
11 Extraeuropea
29

Totale
922.00

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana Occupati NON soci con Nazionalità Europea non Occupati NON soci con Nazionalità
638 italiana Extraeuropea
12 28

Totale
678.00

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi	Volontari Svantaggiati Femmine	Volontari NON Svantaggiati Maschi	Volontari NON Svantaggiati Femmine
0	0	0	0

Totale svantaggiati

Totale non svantaggiati

Tirocinanti Svantaggiati Maschi	Tirocinanti Svantaggiati Femmine	Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi	Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine
0	0	0	0

Totale svantaggiati

Totale non svantaggiati

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Maschi
3

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine
37

Totale
40.00

A2 (ex 2° livello)

Operai generici Maschi
2

Operai generici Femmine
10

Totale
12.00

Altro Maschi
Addetti alle pulizie

4

Altro Femmine
Addetti alle pulizie

21

Totale
25.00

B1 (ex 3° livello)

OSS non formato
8

OSS non formato Femmine
26

Totale
34.00

Addetto all'infanzia con funzioni non educative Femmine
9

Totale
9.00

Altro Maschi
operaio qualificato

3

Altro Femmine
operaio qualificato

11

Totale
14.00

C1 (ex 4° livello)

Autista con patente D/K/autista soccorritore/
accompagnatore Maschi

4

Autista con patente D/K/autista soccorritore/
accompagnatore Femmine

1

Totale
5.00

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Maschi

22

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Femmine

228

Totale
250.00

Impiegato d'ordine Maschi

2

Impiegato d'ordine Femmine

1

Totale
3.00

Operaio specializzato Maschi

2

Totale
2.00

C2

OSS Maschi

48

OSS Femmine

352

Totale
400.00

C3 (ex 5° livello)

Responsabile Attività Assistenziali Femmine

2

Totale
2.00

Capo operaio Maschi

3

Capo operaio Femmine

2

Totale
5.00

D1 (ex 5° livello)

Educatore Maschi

81

Educatore Femmine

328

	Totale 409.00	Animatore qualificato Maschi 43	Animatore qualificato Femmine 69	
				Totale 112.00
Altro Maschi	#	Altro Femmine	#	Totale
Impiegato amministrativo	2	impiegato amministrativo	8	10.00
D2 (ex 6° livello)				
Impiegato di concetto Maschi		Impiegato di concetto Femmine		
1		7		Totale 8.00
Educatore professionale Maschi		Educatore professionale Femmine		
5		80		Totale 85.00
Assistente sociale Femmine				
4				Totale 4.00
Infermiere professionale Maschi		Infermiere professionale Femmine		
7		60		Totale 67.00
Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...) Maschi		Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...) Femmine		
7		20		Totale 27.00
D3 (ex 7° livello)				
Educatore professionale coordinatore Femmine				
1				Totale 1.00
E1 (ex 7° livello)				
Coordinatore/ capo ufficio Maschi		Coordinatore/ capo ufficio Femmine		
8		13		

Totale
21.00

E2 (ex 8° livello)

Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi

Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi

Maschi

Femmine

5

27

Totale
32.00

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Maschi

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Femmine

1

5

Totale
6.00

F1 (ex 9° livello)

Responsabile di area aziendale Maschi

Responsabile di area aziendale Femmine

4

3

Totale
7.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto

CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo
Triennio 2017-2019

CCNL Dirigenti cooperative

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno

% 26.41

444

Dipendenti a tempo indeterminato e a part time

% 55.15

927

Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno

% 1.90

32

Dipendenti a tempo determinato e a part time

% 11.72

197

Collaboratori continuative

% 0.12

2

Lavoratori autonomi

% 4.70

79

Altre tipologie di contratto

% 0.00

0

Totale

1'681.00

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima 16310	Retribuzione annua lorda massima 65098	Rapporto 3.99
--	---	------------------

Nominativo Collegio sindacale	Tipologia compensi	Importo 23295
Nominativo Revisore dei conti	Tipologia compensi	Importo 9152
Nominativo Organismo di Vigilanza d.leg. 231/2001	Tipologia compensi	Importo 5376

Dirigenti

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali 0	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso 0
---	--

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12) 47	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12) 167	Organico medio al 31/12 (C) 1470
--	---	---------------------------------------

Rapporto % turnover
%15

Malattia e infortuni

Infortuni

Nel 2020 non sono verificati infortuni mortali, né infortuni con inabilità permanente. Di seguito i dati sull'andamento 2020

Motivo infortunio	n.infortuni		n.giorni assenzadal lavoro	
	TOT	con assenze superiori a 3gg	TOT	per assenze sup. 3gg
Movimentazione Manuale dei Carichi	11	11	395	395
Accidentali(scivolamenti,urti,inciampi,ecc.)	31	29	972	969
Provocata da utenti (accidentalmente o per aggressione)	12	11	455	455

Biologico/Contagio	8	0	7	0
Chimico	0	0	0	0
In itinere (in orari di lavoro)	3	2	52	52
Per COVID-19	94	92	3461	3456
Altro	9	7	318	316
TOTALE Infortuni in occasione di lavoro	168	152	5660	5643
In itinere (andando/tornando dal lavoro)	12	12	266	266
TOTALE Complessivo	180	164	5926	5909

Andamento infortunistico: confronto 2019/20

motivo infortunio	2019		2020	
	n. infortuni	n giorni assenza	n infortuni	n. giorni assenza
Movimentazione Manuale dei Carichi	21	478	11	395
Accidentali (scivolamenti, urti, inciampi, ecc.)	35	1225	31	972
Provocata da utenti (accidentalmente o per aggressione)	13	276	12	455
Biologico/Contagio	8	25	8	7
Chimico	0	0	0	0
Per COVID-19	0	0	94	3461
Altro	1	228	3	52
In itinere (in orario di lavoro)	5	31	9	266
TOTALE Infortuni in occasione di lavoro	83	2263	168	5660
In itinere (andando/tornando dal lavoro)	23	562	12	266
Totale complessivo	106	2825	180	5926

In rosso sono indicati i valori in aumento e in verde i valori in diminuzione, rispetto all'anno precedente

Nel 2020 si registra un netto aumento sia nella numerosità degli infortuni, che nei giorni complessivi di assenza dal lavoro, quasi interamente dovuto al COVID -19.

- Gli infortuni relativi al sovraccarico biomeccanico del rachide e degli arti superiori sono fortemente ridotti dal 2019 al 2020, con una parallela decrescita nel numero di giorni di assenza.
- Gli infortuni accidentali (urti, scivolamenti, inciampi, ecc.) sono ridotti con una significativa riduzione sia nel numero che nei giorni di assenza.
- Gli infortuni provocati da utenti (accidentalmente o per aggressione) sono allineati a quelli del 2020 ma risulta quasi raddoppiato il dato relativo ai giorni di assenza degli operatori.

- Gli infortuni biologici (no Covid-19) sono pariali all'anno precedente ma con netta riduzione dei giorni di assenza degli operatori.
- Non si è verificato alcun infortunio chimico.
- Gli infortuni catalogati in altro sono attribuiti ad un malessere non riconducibile a cause specifiche.
- Gli infortuni in itinere (andando/tornando dal lavoro) sono ridotti sia nel numero che nel numero di giorni di assenza dal lavoro, mentre sono aumentati quelli in orario di lavoro.
- Gli infortuni per Covid-19 sono stati 94 ed hanno comportato il maggior numero di giorni di assenza sul totale (3461 gg lavorativi, pari al 60% delle assenze totali).

Analizzando gli infortuni per tipologia di servizio si evidenzia che il maggior numero di infortuni avviene nei servizi Residenziali per Anziani (65%) ed Assistenza Domiciliare per Anziani (14%).

Azioni di miglioramento per il 2021 - area infortuni

Area intervento	Obiettivo	Modalità di intervento	risorse coinvolte	risorse
Sensibilizzazione del personale	Aumentare la sensibilità degli operatori sui temi della sicurezza	Campagne di sensibilizzazione e sensibilizzazione sui quasi infortuni	Riduzione infortuni e malattie professionali	RSPP ASPP
Sensibilizzazione dei preposti	Aumentare la sensibilità degli operatori sui temi della sicurezza	Sensibilizzare i preposti sulla responsabilità del proprio ruolo; Incentivare la sorveglianza da parte dei preposti sull'uso dei DPI, ausili, ecc.; Sensibilizzare i preposti circa la tracciabilità dei quasi infortuni	Riduzione infortuni e Malattie Professionali	RSPP
Addestramento specifico	Ridurre gli infortuni	Analisi delle modalità di infortunio e interventi di addestramento	Riduzione infortuni	SPP
Monitoraggio Interno	Garantire lo scambio di informazioni	Valutazione trimestrale infortuni all'interno del gruppo del Sistema Gestione Integrato	N°4 incontri annuali	SGI

Analogamente sono aumentate anche le assenze per malattia, con un balzo del 22,5%.

Le denunce di malattie professionali invece sono in leggera diminuzione, passando da 8 a 7.

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali
180

N. malattie professionali
7

Totale
187.00

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Il 2020 è stato l'anno della pandemia e, insieme alle nostre vite, sono cambiati i modi di lavorare, studiare, fare formazione. La formazione è andata avanti, anzi ha avuto uno slancio fortissimo in quanto strumento di intervento finalizzato a garantire la salute e la sicurezza di tutte le persone coinvolte. Il 5 marzo 2020 sono state sospese in coop tutte le attività formative programmate in presenza, in coerenza con le disposizioni del DPCM, e a partire da maggio abbiamo ripreso con l'attività obbligatoria realizzata in videoconferenze in modalità sincrona. L'agenzia formativa Pegaso ha mostrato capacità di adattamento e ha reso possibile l'effettuazione dei corsi previsti dal Piano Foncoop rivisti nelle modalità di partecipazione. E' stato un anno di grandi cambiamenti per

l'area: grande impulso ha avuto la formazione in FAD con l'utilizzo massivo della piattaforma in uso e grazie al potenziamento dell'area con un collaboratore. Inoltre si è lavorato molto per la messa a punto del nuovo gestionale per la formazione e la sicurezza Quality Elements: l'utilizzo sistematico avverrà nel 2021. La Paforsel rimane la procedura in base alla quale viene gestita la formazione anche se sono necessarie modifiche frutto dell'esperienza realizzata sul campo. Il Sistema di valutazione professionale, parte integrante, è soggetto a revisione in questo anno.

Se gli strumenti e le occasioni per la rilevazione dei fabbisogni formativi sono gli stessi collaudati e consolidati nel tempo (progetti di gara, riunioni d'equipe con i Responsabili tecnici di settore, segnalazioni contenute nei verbali delle verifiche ispettive, proposte del Responsabile di Commessa sulla base delle valutazioni professionali) l'emergenza sui servizi da una parte (pensiamo ai servizi residenziali o domiciliari anziani, ma non solo a quelli) e la necessità di ripensare i servizi sospesi o rimodulati in modalità di erogazione a distanza (servizi scolastici, educative territoriali, centri diurni , nidi) hanno imposto nuove modalità di fare formazione e nuovi contenuti. Un capitolo a sé è proprio la formazione sulle norme anticontagio effettuata attraverso la FAD (moduli formativi prodotti dalla Cooperativa Di Vittorio, dall'ISS, ad esempio), in presenza per piccoli gruppi , in video conferenza per la maggior parte dei servizi.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Salute e sicurezza	Formazione generale e specifica sul D.Lgs. 81/2008, formazione per preposto, formazione primo soccorso, antincendio, haccp; formazione su misure anti-contagio SARS Cov2

Breve descrizione (facoltativo)

Formazione generale e specifica sul D.Lgs. 81/2008, formazione per preposto, formazione primo soccorso, antincendio, haccp; formazione su misure anti-contagio SARS Cov2, nonchè formazione sul GDPR 2016/679

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
10719	1426

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Sociale	corsi di formazione

Breve descrizione (facoltativo)

presa in carico dell'anziano e gestione del Rischio clinico in RSA

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
3014	340

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Sanitario	corsi di formazione

Breve descrizione (facoltativo)

L'intervento psicoeducativo integrato in salute mentale

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
1275	104

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	corsi di formazione

Breve descrizione (facoltativo)

formazione sulla genitorialità fragile; formazione sulla facilitazione creativa

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
211	39

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Certificazioni e modelli organizzativi	corsi di aggiornamento

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
30	30

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Altro	corsi di formazione

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
72	11

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
15324	1600	10

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

La pandemia che ha caratterizzato l'anno 2020, ha cambiato in poco tempo gli stili di vita e quella che sembrava a prima vista una crisi sanitaria, ha comportato ricadute notevoli sia sul piano sociale che economico. A seguito dell'evolversi della pandemia imprese e istituzioni si sono ritrovate a dover gestire un cambiamento in itinere della gestione delle proprie attività caratteristiche che in poco tempo hanno richiesto una ri-organizzazione di attività e risorse messe a disposizione.

La Cooperativa di Vittorio, che pone sempre al centro la persona e i suoi diritti, nell'ottica del rispetto degli obiettivi dell'Agenda 2030, ha risposto concretamente alle nuove esigenze e ai nuovi bisogni che si sono evidenziati in ciascuna area di produzione servizi. Nel rispetto del Goal 3 dell'agenda 2030, che mira ad assicurare la salute e il benessere per tutti e a tutte le età, la gestione dell'emergenza sanitaria ha richiesto all'operatività della Cooperativa continui momenti di confronto, condivisione e pronta reazione alle nuove circostanze, nell'ottica proattiva della sicurezza di utenti ed operatori.

Le 4 macro aree di produzione servizi della Cooperativa Di Vittorio (Anziani; Infanzia e minori; Disabilità e Domiciliarità; Salute mentale, Marginalità e Dipendenze) sono state tutte variamente e diversamente interessate/coinvolute nella spinta al cambiamento dettata dall'emergenza sanitaria e ognuna ha saputo affrontare le nuove esigenze restando comunque sempre in linea con gli obiettivi di servizio, avendo sullo sfondo gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030.

La pandemia del 2020 ha comportato la chiusura dei servizi semiresidenziali per anziani, e messo duramente alla prova i i servizi residenziali, con conseguenti difficoltà di gestione nei rapporti con le famiglie, con la rete socio-sanitaria e le istituzioni. Una pronta ricognizione dei nuovi bisogni a più livelli ha consentito, attraverso la cooperazione tra Enti, gestori, Cooperativa, operatori e famiglie, e la fiducia della nostra utenza, di riorganizzare le attività, anche nell'incertezza del momento. Un importante supporto è stata la Formazione a distanza in cui la cooperativa ha investito per tutti gli operatori sui rischi e le azioni di prevenzione anti contagio da covid-19. Nonostante le difficoltà, è stata garantita la continuità della formazione per la figura dei Facilitatori di Rischio Clinico e completata quella sull'Approccio Capacitante a diversi gruppi delle RSA.

L'implementazione della Cartella Socio-Sanitaria Informatizzata, ormai da 4 anni su circa il 70% delle RSA gestite, ha inoltre supportato durante la pandemia tutte le attività ed i processi di pianificazione, gestione e monitoraggio in modo veloce, continuo e soprattutto in sicurezza.

Inoltre la gestione operativa dei servizi nelle RSA è stata migliorata attraverso la collaborazione con la società "WITA Care" che, attraverso lo sviluppo di una tecnologia di sicurezza, mediante sensori, supporta gli operatori, in ottica proattiva, per il monitoraggio del movimento ed eventuale rischio cadute degli utenti, migliorando in questo modo la Qualità della Vita degli utenti, e che sposa sinergicamente gli obiettivi 3 e 9 dell'Agenda 2030.

Allineandosi all'obiettivo 10 dell'Agenda 2030, al fine di ridurre le disuguaglianze, e avendo come saldo riferimento la Qualità della vita dei nostri utenti, negli ultimi anni la Cooperativa Di Vittorio, già in tempi pre Covid, ha intrapreso nuovi percorsi di formazione, anche sull'area della disabilità, che mirano a guardare la persona nella interezza del suo Progetto di Vita. La realizzazione di questo nuovo percorso di osservazione/intervento è stata possibile grazie all'adozione del software "Matrici ecologiche 2.0", che consente l'utilizzo integrato ed interattivo di strumenti di diagnosi che incrociano il funzionamento individuale con il benessere e i fattori contestuali e ambientali.

La chiusura delle attività diurne per la disabilità durante la pandemia è stata gestita attraverso l'utilizzo di attività da remoto con gli utenti che ha consentito innanzitutto di colmare il vuoto sociale e in secondo luogo di intraprendere attività creative, tutto sino alla riapertura dei centri nel rispetto delle regole anticontagio, e in linea con l'obiettivo 8 dello sviluppo sostenibile.

Alcune varianti di modalità operative hanno interessato anche il settore dell'assistenza domiciliare. La pratica del *trriage telefonico quotidiano* con le famiglie interessate dal servizio di assistenza domiciliare, che è stata utilizzata anche dagli operatori prima di entrare a domicilio dell'assistito, ha consentito al coordinamento del servizio di gestire la situazione durante la pandemia. Inoltre il permanere dell'emergenza ha richiesto la costituzione di squadre di assistenza dedicate al supporto nelle attività della vita quotidiana di persone paucisintomatiche, o di persone in isolamento fiduciario. Tali "squadre COVID", costituite da operatori che si sono candidati su base volontaria e che sono dedicati a questo specifico servizio, sono operative previa una specifica formazione, nella zona fiorentina Nord Ovest, Firenze città e nella zona Apuane.

Il supporto tecnologico è stato indispensabile durante la pandemia, anche per il settore Minori e per quello della assistenza educativa ad alunni disabili. Infatti al fine di garantire un'istruzione di qualità, come indicato dall'obiettivo 4 dell'agenda 2030, la Cooperativa Di Vittorio, in un contesto di sicurezza, ha organizzato attività e lavoro "a distanza". Attraverso le più comuni piattaforme tecnologiche, è stato possibile realizzare e condividere materiale video e audio, per lo studio o i laboratori didattici o educativo/ creativi e mantenere una continuità di relazione con bambini/e e ragazze/i e aprirsi nuovi spazi anche con i loro genitori. In questo modo, all'interno delle comunità per minori, è stato possibile portare avanti il percorso scolastico, supportati dagli educatori, e soprattutto incontrare genitori e famiglie in video.

La pandemia ha solo momentaneamente rallentato il progetto di Housing Sociale che prevede la apertura di una comunità per minori all'interno del complesso Residenziale Sesto Smart Village, (in linea con l'obiettivo 11, dell'Agenda Europea) consentendo alla comunità educativa per minori Alidoro di trovare le sue fondamenta e mettere radici all'interno di una comunità di abitanti e di abitazione costruita su presupposti di partecipazione e di solidarietà.

Il settore Salute Mentale, dipendenze e marginalità attraverso la collaborazione con Abitare Toscana ha sperimentato nuova progettualità sempre nell'ambito del "Social Housing", promuovendo come capofila il progetto di start up di comunità finanziato dalla Fondazione della Cassa di Risparmio di Firenze denominato "Osteria Social Club", con lo scopo di attivare la sperimentazione di percorsi di abitare supportato per persone in carico ai servizi cittadini di salute mentale, potendo contare, anche in questo caso, sulla accoglienza di una comunità abitativa solidale.

Sempre in tema di salute mentale, all'interno del Progetto Visiting DTC Legacoop, la Cooperativa ha portato alla definizione degli standard per l'Accreditamento Scientifico Supporting Housing e Servizi Domiciliari in ambito della Salute Mentale e come parte attiva di un network nazionale ed internazionale di "Comunità di Comunità" (Community of Communities) ha promosso sul campo la pratica della Comunità Terapeutico Democratica, che sviluppa e scambia tra pari buone pratiche operative (Progetto Visiting DTC Legacoop).

Inoltre, nel settore della Marginalità Sociale ha portato avanti le collaborazioni con la Ronda della Carità e della Solidarietà ONLUS per l'adistribuzione del pasto serale agli ospiti dell'Albergo Popolare di Firenze, recuperando le eccedenze alimentari della mensa universitaria di Careggi, permettendo così una riduzione dello "spreco pro capite globale di rifiuti alimentari nella vendita al dettaglio e dei consumatori e ridurre le perdite di cibo lungo le filiere di produzione e fornitura" (Goal 12.3 Consumo e produzioni responsabili). Altrettanto importante, sempre nello stesso contesto dell'Abergo popolare di Firenze, è stata la collaborazione con Caritas che, soprattutto nel periodo di lockdown, in cui lo staff dell'Albergo si è confrontato con il complesso mandato di gestire in sicurezza una lunga coabitazione tra oltre 200 persone "confinata" in struttura, con storie e percorsi di deriva sociale, ne ha fortemente supportato l'operatività.

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

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	207	La numerosità degli utenti è riferita ai servizi asili nido gestiti dalla Cooperativa.
Tipologia Servizio Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	688	Rientrano in questa categoria servizi educativi rivolti a minori in condizioni di disagio e servizi assistenziali ed educativi nel settore della salute mentale.
Tipologia Servizio Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	2706	Rientrano in questa categoria principalmente anziani e disabili.
Tipologia Servizio Servizi residenziali	2080	In questa macro area rientrano servizi rivolti a: anziani; disabili; utenti della salute mentale; minori; Servizi di accoglienza temporanea, destinati a persone autosufficienti, in condizione di disagio sociale ed economico, con problematiche abitative; comunità terapeutiche per dipendenze.
Tipologia Servizio Servizi semiresidenziali	762	Servizi rivolti a: disabili, utenti della salute mentale, anziani affetti da Alzheimer.
Tipologia Servizio Istruzione e Servizi scolastici	1754	Rientrano in questa categoria servizi di assistenza scolastica rivolti a disabili, servizi di pre - post scuola, servizi di accompagnamento scuolabus.
Tipologia Servizio Altri Servizi	79	Rientrano, qui, i minori in carico ai servizi Centri Affidi e Mediazione Familiare.

Unità operative Cooperative Tip. A

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

Asilo Nido	4	Firenze Massa e Carrara Livorno
	Numero Unità operative	

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

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	3	Livorno Firenze
	Numero Unità operative	

Interventi socio-educativi domiciliari	14	Firenze Grosseto Lucca
	Numero Unità operative	

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	35	Firenze Massa e Carrara Grosseto Lucca Livorno Siena
	Numero Unità operative	

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	4	Firenze Lucca
	Numero Unità operative	

Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	12	Firenze Livorno Siena Massa e Carrara Lucca
	Numero Unità operative	

Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	2	Grosseto Siena
	Numero Unità operative	

Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	16	Firenze Livorno Massa e Carrara Siena
	Numero Unità operative	

Dipendenze patologiche-Strutture socio-sanitarie, e Centri riab. e cura	2	Firenze
	Numero Unità operative	

Adulti in difficoltà –Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	4	Firenze Massa e Carrara
	Numero Unità operative	

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	6	Firenze Livorno Siena
	Numero Unità operative	

Anziani - Centri diurni socio-sanitari	5	Massa e Carrara
	Numero Unità operative	

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	13	Firenze Livorno
	Numero Unità operative	

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

Immigrati - Centri Servizi stranieri	1	Siena
	Numero Unità operative	

Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...)	1	Livorno
	Numero Unità operative	

Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...)	3	Firenze Lucca
	Numero Unità operative	
Istruzione e servizi scolastici		
Sostegno e/o recupero scolastico	10	Firenze Lucca
	Numero Unità operative	
Trasporto scolastico	1	Firenze
	Numero Unità operative	
Servizio di pre-post scuola	1	Firenze
	Numero Unità operative	
Altri Servizi		
Altro	1	Firenze
laboratorio ausili per l'apprendimento e la comunicazione	Numero Unità operative	

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Nel corso del 2020 le lavoratrici e lavoratori della Cooperativa hanno prestato assistenza ad oltre 8200 utenti di diverse tipologie. Per raggiungere questo risultato sono stati mantenuti attivi, oppure sono stati avviati, 2058 contratti di lavoro dipendente, che hanno interessato 1981 persone.

Le donne rappresentano l'83% circa sul totale delle risorse umane, mentre il 70,3% dei contratti di lavoro sono a tempo parziale. Non vi sono differenze di natura retributiva connesse al genere.

I contratti di lavoro attivi o avviati nella provincia di Firenze sono stati 968, 323 nella provincia di Livorno, 132 a Massa Carrara, 90 in provincia di Lucca, 77 di Siena e 35 di Grosseto.

Nel corso dell'anno sono stati avviati 101 contratti di lavoro a tempo indeterminato mentre 81 sono stati i rapporti di lavoro che sono stati trasformati a tempo indeterminato.

Ci sono state 24 persone che hanno richiesto ed ottenuto una riduzione dell'orario contrattuale per esigenze di conciliazione vita-lavoro, mentre 29 persone hanno ampliato il loro contratto da tempo parziale a tempo pieno.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati (anno -1)	Media occupati (anno -2)
1600	1587	1560

Rapporto con la collettività

Sono in fase di organizzazione due iniziative, che verranno svolte nella seconda metà dell'anno 2021:

la presentazione del libro "Noi due siamo uno", di Matteo Spicuglia, una riflessione sull'universo di famiglie che si trovano a convivere con pregiudizi e inadeguatezza dei servizi medici e sociali nella gestione di patologie che soffrono ancora lo stigma sociale.

Un convegno sul processo di rinnovamento dell'assistenza agli anziani dal post covid al recovery Plan.

La Cooperativa vuole essere in modo sempre più consapevole e attivo attrice nel raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030, rafforzando a tal fine la rete già costruita con il mondo cooperativo e con il terzo settore a partire dalla promozione della Salute e benessere, della parità di genere, del lavoro pieno e dignitoso per tutti, del raggiungimento dell'uguaglianza di genere, della trasformazione delle città e delle comunità inclusive e sostenibili, della garanzia di modelli di produzione e consumo ecologicamente e socialmente sostenibili

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Considerato che il core business della Cooperativa è rappresentato dalla gestione di servizi e strutture affidati da enti pubblici a

seguito di procedure comparative di evidenza altrettanto pubblica, il rapporto con la pubblica amministrazione è per noi in gran parte quello che si struttura con i nostri enti committenti. Ne riportiamo di seguito un elenco

Az. USL Toscana Nord Ovest	Comune di Livorno (LI)
Comune di Carrara (MS)	Comune di Campiglia M.ma (LI)
Comune di Massa (MS)	Comune di Portoferraio (LI)
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "L. Ascoli"	Comune di Rio Marina (LI)
Az. USL Toscana Centro (FI)	Comune di Marciana Marina (LI)
Comune di Firenze	Comune di Campo nell'Elba (LI)
Comune di Pontassieve (FI)	Comune di Porto Azzurro (LI)
Comune di Bagno a Ripoli (FI)	Comune di Rio nell'Elba (LI)
Società della Salute Fiorentina Nord / Ovest (FI)	Comune di Marciana (LI)
ASP Firenze Montedomini (FI)	Coeso Grosseto (GR)
ASP L. Martelli—Figline e Incisa Valdarno (FI)	Comune di Sarteano (SI)
Fondazione Polis Sesto F. no (FI)	Comune di Monteroni d'Arbia (SI)
Fondazione Italiana Leniterapia (FI)	Az. USL Toscana Sud Est (SI)
Regione Toscana (FI)	
I Care srl - Viareggio (LU)	

Le Attività di rapporto / raccordo con tali enti committenti si estendono a più ambiti :

- quello della gestione quotidiana dei servizi affidati, assicurata dalla rete dei nostri responsabili di commessa operanti localmente; la numerosità dei servizi che gestiamo (oltre 150) in sei diverse province rende infatti necessaria l'identificazione in loco di una risorsa prontamente accessibile e reperibile in ordine alla problematica quotidiana posta da ogni servizio.
- quello del monitoraggio sugli aspetti tecnici ed organizzativi , garantito, attraverso contatti di periodicità regolare, dai Responsabili tecnici di settore;
- quello, garantito dalle due Direttrici di Area territoriale, sempre attraverso incontri di periodicità almeno bimestrale, oltre che alla bisogna, che riguarda la gestione ed esecuzione delle prestazioni contrattuali, e che si apre spesso a spazi di riprogettazione e coprogettazione .

Le tre funzioni che abbiamo citato integrano la loro operatività anche in ordine alla produzione, redazione e trasmissione all'Ente della reportistica contrattualmente richiesta.

Impatti ambientali

L'impegno per la sostenibilità è costante e sempre più in fase di evoluzione concreta. L'azienda è attiva nel ridurre gli impatti ambientali in ogni settore (servizi, forniture, etc.). I decreti attuativi che esplicitano i criteri ambientali minimi (denominati CAM) vengono messi in atto ormai dal l'anno 2015; in ogni tipologia merceologica che va ad impattare nel modus operandi dell'azienda viene seguito un percorso ad hoc con un occhio di riguardo per le innovazioni. Queste, nello specifico, le azioni che la Cooperativa sta adottando in termini di ricaduta su un basso impatto ambientale.

Pulizie: La scelta dei prodotti e delle attrezzature è coerente con i principi di ecosostenibilità e basso impatto ambientale, propri della **Politica Ambientale** perseguita dalla Cooperativa (evidenziamo come la Cooperativa sia in possesso della Certificazione ISO 14001:2015), come si evince anche dai seguenti punti di forza:

- possesso di *certificazioni di compatibilità ambientale da parte dei fornitori*
- utilizzo di *prodotti a marchio Ecolabel* che rispettano i *criteri minimi ambientali (C.A.M.)* secondo le indicazioni contenute nel Decreto 24 maggio 2012 (G.U. n.142/20 giugno 2012) e nel Decreto 18 ottobre 2016 (G.U. n. 262/9 novembre 2016).
- *utilizzo di prodotti superconcentrati*
- *installazione ed utilizzo di dosatori automatici* per i prodotti, in modo da garantire un dosaggio regolare, misurato ed evitare sprechi o sovradosaggi di prodotti. Il sistema di diluizione permette di riutilizzare lo stesso flacone senza produrre rifiuti di plastica, eliminando sprechi inutili rispetto a prodotti preconfezionati.
- il sistema utilizzato (dosatori e prodotti superconcentrati) ha un'incidenza anche sui trasporti. Infatti il fatto di essere prodotti superconcentrati così come la grandezza delle confezioni dei prodotti stessi consentono un approvvigionamento più duraturo e di maggior quantità, riducendo, così, i tragitti per le consegne e, di conseguenza, impattando positivamente sull'inquinamento ambientale.
- utilizzo di attrezzature che garantiscono elevati livelli di igiene pur nel rispetto dell'ambiente *realizzate con materiali*

ecocompatibili (i materiali in plastica – es. carrelli per le pulizie – sono certificati “Plastica seconda vita”), aspiratori dotati di filtri EPA e con basso impatto energetico.

Rifiuti: Ogni sede gestisce i rifiuti applicando le norme comunali eseguendo la raccolta differenziata con conferimento dei rifiuti prodotti negli appositi cassonetti. I sacchi per la raccolta sono provenienti da plastica riciclata, dotati di certificazione “Plastica seconda vita”. Dove possibile sono stati installati sistemi di filtraggio dell’acqua o installati Boccioni per la diminuzione delle bottigliette di plastica. Nei servizi dove è previsto il servizio di ristorazione l’utilizzo di prodotti monouso (posate, bicchieri, ecc.) è quasi del tutto vietato se non in casi straordinari. Infine la Cooperativa ha acquistato stampanti HP e attivato in ogni servizio/ufficio la gestione centralizzata con la casa madre per il riciclo delle cartucce e Toner esausti grazie alla rigenerazione degli stessi.

Mezzi di trasporto: il parco automezzi è monitorato regolarmente, mantenuto e regolarmente sostituito se i mezzi superano classi di emissioni tali da produrre un alto tasso di inquinamento. Si ipotizza nei prossimi 6 anni un piano di sostituzione di tutti i mezzi immatricolati fino al 2014, per un totale di 36 mezzi.

Per i servizi domiciliari dell’area Fiorentina e Massese sono state fornite bici elettriche che vanno a ridurre notevolmente l’emissione di CO2 per ogni singolo spostamento trattandosi di tratti brevi e urbani.

Progetti relativi agli immobili di proprietà e/o in gestione: nell’anno 2020 la Cooperativa ha terminato un importante lavoro di ristrutturazione della nuova sede di Firenze (immobile di circa 1400 mq che si sviluppa su due piani fuori terra). E’ stata effettuata una ristrutturazione complessiva con una importante riqualificazione energetica. Sono stati installati impianti di climatizzazione in pompa di calore con controller a parete per ogni singolo locale, impianti luci e luci di emergenza a LED, infissi esterni in alluminio con doppio vetro e camera d’aria avente potere isolante. L’immobile è stato acquistato in prossimità di uno dei più importanti snodi ferroviari della regione. Questa vicinanza permette ai dipendenti e a tutti i visitatori il raggiungimento della sede via treno con un notevole impatto sui consumi e le emissioni dovute al traffico veicolare. La cooperativa gestisce tipologie di servizi dove regolarmente vengono eseguite manutenzioni.

La contrattualizzazione delle manutenzioni impiantistiche permette di avere sempre sotto controllo e eventualmente ipotizzare la sostituzione dei beni quando non più performanti. Regolarmente vengono installati corpi illuminanti a LED o componenti impiantistici ad hoc per il raggiungimento di performance elevate.

Luce e gas: La Cooperativa ha attivato le utenze con una azienda Green del settore energia e ad oggi il risparmio di emissioni è stato davvero importante: 1.412.849kg di CO2.

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il bilancio 2020 mostra un incremento del valore della produzione, un risultato non scontato ma raggiunto grazie alla nostra capacità di riorganizzare e rimodulare una serie di attività durante l'emergenza sanitaria garantendo continuità dei servizi.

Il conto economico mostra una perdita di esercizio generata principalmente dalla esplosione dei costi sostenuti per contrastare gli effetti della pandemia e tutelare la salute di utenti e lavoratori nonché dall'incremento del costo del lavoro in seguito al rinnovo del contratto collettivo nazionale per i lavoratori delle Cooperative sociali, adeguamenti contrattuali solo in parte riconosciuti dalla committenza e che hanno pertanto gravato pesantemente sul risultato economico del 2020.

Nel bilancio 2020 si rafforza il patrimonio netto per effetto della rivalutazione operata ai sensi della legge 126/2020 e migliora la composizione qualitativa del debito bancario che sposta sul medio lungo termine il 47% del debito. Di conseguenza migliorano gli indici patrimoniali e finanziari, in particolare l'indice di struttura e si mitigano le tensioni nella gestione della liquidità corrente con benefici oggettivi sulle determinazioni dei rating relativi alle affidabilità bancarie.

Continua a crescere il prestito sociale verso il quale la Cooperativa è molto attenta remunerando i soci con tassi molto vantaggiosi nel rispetto delle disposizioni di legge.

L'entità dei crediti verso la committenza pubblica rimane rilevante e un obiettivo da perseguire è la riduzione dei tempi di dilazione dei pagamenti della clientela con effetti positivi sugli indici di redditività per la compressione conseguente del debito bancario e degli oneri finanziari.

L'obiettivo strategico rimane l'incremento del valore della produzione anche e soprattutto attraverso la penetrazione di nuovi territori e di attività innovative in una prospettiva di continuità e di crescita per garantire il lavoro ai soci in un ambiente di coesione e solidarietà.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€43.784.462,00
Attivo patrimoniale	€36.628.946,00
Patrimonio proprio	€6.979.640,00
Utile di esercizio	-€177.763,00

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)
43784462	42105514	39454364

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	41321862	% 94.38
Ricavi da aziende profit	303271	% 0.69
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	1275292	% 2.91
Ricavi da persone fisiche	877925	% 2.01
Donazioni (compreso 5 per mille)	6112	% 0.01
		Totale
		43'784'462.00

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

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	4282484
b) interventi e prestazioni sanitarie;	8263612
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	30908383
Totale	43'454'479.00

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

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

Asilo Nido	545366	
Totali		545'366.00

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

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	50432	
Interventi socio-educativi domiciliari	707538	
Totali		757'970.00

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	6064614	
Totali		6'064'614.00

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	1849788	
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	18182515	
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	734194	
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	4914133	
Dipendenze patologiche-Strutture socio-sanitarie, e Centri riab. e cura	770683	
Adulti in difficoltà – Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	1717707	
Totali		28'169'020.00

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	1161706	
Anziani - Centri diurni socio-sanitari	537640	
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	1738249	
Totali		3'437'595.00

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

Totali		Servizi Sanitari
Totali		Istruzione e servizi scolastici
Sostegno e/o recupero scolastico	4686174	
Servizio di pre-post scuola	290602	
Trasporto scolastico	13720	

Totali		4'990'496.00
Altri Servizi		
Altro		138198
centri affidi e mediazione familiare		
Totali		138'198.00

Fatturato per Territorio

Provincia

Firenze	23184747	% 53.35
Grosseto	829572	% 1.91
Livorno	12007302	% 27.63
Massa e Carrara	2820854	% 6.49
Salerno	60000	% 0.14
Siena	2362471	% 5.44
Lucca	2189533	% 5.04

Obiettivi economici prefissati

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

la Cooperativa è organizzata sulla base di un Sistema di gestione integrato Qualità - Salute e sicurezza sul lavoro - Ambiente - Responsabilità sociale, che deriva dal possesso delle relative Certificazioni (ISO 9001 -UNI ISO 45001 - ISO 14001 - SAI SA 8000). Il Sistema di gestione integrato introduce tematiche, processi, procedure e obiettivi che impattano sulle attività quotidiane dei soci e dipendenti della Cooperativa e nasce dalla convinzione che una visione unitaria valorizzi e renda maggiormente efficiente tutta l'organizzazione, attraverso condivisione più profonda degli obiettivi comuni, il coinvolgimento dei lavoratori e dei soci, l'ottimizzazione di tutte le risorse ed una migliore integrazione delle competenze.

Il settore dei servizi alla persona sta vivendo un momento difficile, in cui esiste una forte contraddizione tra le esigenze di qualità dei committenti e degli utenti e le risorse disponibili. In questo contesto, la Cooperativa intende consolidare il proprio posizionamento qualitativo e competitivo ed estendere la propria azione mirata su nuovi territori, sistemizzando le capacità di progettazione e controllo dei processi già sperimentate. La Cooperativa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, per lo sviluppo di una cultura della convivenza civile, delle pari opportunità, dei diritti, delle differenze culturali, etniche, religiose e di genere nel rispetto del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 e successive modifiche ed integrazioni. Siamo convinti i percorsi della qualità, dello sviluppo sostenibile e della salvaguardia della salute dei lavoratori siano il mezzo più efficace per

raggiungere la soddisfazione delle aspettative ed esigenze del cliente e delle parti interessate rilevanti, il miglioramento continuo ed il conseguimento degli obiettivi economici, competitivi e sociali stabiliti dal CDA. Gli indirizzi generali a cui la Cooperativa si ispira nella progettazione e gestione dei servizi sono i seguenti: â-ª Attenzione alle aspettative ed alle esigenze degli utenti finali attraverso l'accettazione ed il rispetto della persona nella sua unicit  e diversit ; â-ª Rispetto delle aspettative dei clienti e delle specifiche contrattuali; â-ª La completa conformit  ai requisiti di legge applicabili al contesto in cui opera l'organizzazione in termini di conformit  del servizio, sicurezza e salute dei lavoratori nonch  protezione dell'ambiente; â-ª Il miglioramento delle condizioni di lavoro, garantendo ambienti sicuri e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie dei lavoratori, degli utenti e delle parti interessate; â-ª Impegno continuo alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento; â-ª Impegno continuo nell'eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori; â-ª Analisi critica del contesto ed un arricchimento tecnico e metodologico dei requisiti progettuali richiesti dal committente e/o delle soluzioni tecniche dallo stesso proposte; â-ª Pianificazione e controllo delle attivit , al fine del rispetto della qualit  e dei tempi di realizzazione; â-ª Ottenimento del livello qualitativo al minimo costo, rimuovendo sistematicamente e prevenendo eventuali problemi, anche al fine di poter disporre di risorse adeguate per gli investimenti professionali e tecnici necessari per miglioramento continuo; â-ª Disponibilit  a fornire evidenza ai Committenti ed agli Utenti, nei modi e nei termini stabiliti, del raggiungimento della qualit  definita; â-ª Promuovere il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti nei principali processi del Sistema di gestione, con particolare riguardo per la prevenzione in materia di sicurezza e il miglioramento continuo; â-ª Promuovere il crescente coinvolgimento, nonch  la soddisfazione, dei soci e del personale della Cooperativa, al fine di aumentarne la motivazione e la consapevolezza sull'importanza del ruolo svolto, nel rispetto delle procedure e delle istruzioni aziendali e nel rispetto delle direttive in materia di salute, sicurezza sul lavoro e in materia ambientale. â-ª Costante attenzione alla sicurezza dei prodotti, degli strumenti e dei mezzi di lavoro utilizzati; â-ª Attenzione e rispetto delle problematiche della privacy, sia dei propri dipendenti che degli utenti e dei familiari coinvolti nei servizi; â-ª Il miglioramento continuo delle prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro ed ambientali. I principi della politica, sono trasferiti ed attuati nel sistema di gestione integrata progettato in accordo alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, SAI SA8000 e ISO 45001:2018. La Politica   oggetto di valutazione in termini di adeguatezza rispetto gli indirizzi e le strategie della Cooperativa durante i periodici Riesami della Direzione

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Cooperative	Partnership CLS Cooperativa sociale	partecipazione a bandi per appalti di servizi pubblici mediante costituzione in ATI, per la concessione per la gestione di due RSA, per la compartecipazione alla società ISV per la gestione di una RSA convenzionata
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Cooperative	Partnership Consorzio Zenit	partecipazione in ATI a bandi di appalto per la gestione di servizi pubblici, sia di natura educativa sia socio-assistenziale e socio-sanitaria, nonché socia insieme alla Cooperativa Di Vittorio e alla Cooperativa Nuovo futuro del Consorzio sociale tirreno, che gestisce una RSA convenzionata
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Cooperative	Partnership Arca cooperativa sociale	partecipazione in ATI a bandi di appalto per la gestione di servizi pubblici per attività di tipo sanitario e socio-assistenziale
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Altro	Partnership Umana persone Rete Impresa sociale di ricerca e sviluppo	Partecipazione a bandi per la gestione di servizi socio-assistenziali, partecipazione a bandi di finanziamento per attività di ricerca su innovazione di processi, partecipazione a bandi di finanziamento per attività di formazione finanziata
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Associazioni di categoria	Partnership Area welfare Legacoop Toscana	partecipazione a tavoli di lavoro
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Associazioni di categoria	Partnership Legacoop sociali	partecipazione a tavoli di lavoro
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Altro	Partnership CDV Toscana	società controllata dalla cooperativa, si occupa delle attività di facility management per la cooperativa stessa, del supporto alle attività dell'ufficio acquisti della cooperativa, nonché dello svolgimento di attività di pulizie presso alcune strutture della salute mentale dell'area fiorentina.
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Altro	Partnership Posthac SRL	società partecipata dalla Cooperativa, si occupa dell'elaborazione delle paghe e delle attività connesse, della consulenza per la gestione e mantenimento del sistema integrato delle certificazioni, della gestione del CED
Tipologia	Denominazione	Tipologia Attività
Partner Università	Partnership Università degli studi di Firenze	convenzione per lo svolgimento del ruolo di soggetto ospitante per tirocini curriculari

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età; 4. istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti; 5. parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze; 8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti; 9. imprese, innovazione e infrastrutture: costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una

industrializzazione equa, responsabile e sostenibile; 11. città e comunità sostenibili: rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili; 7. energia pulita e accessibile: assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni; 13. lotta contro il cambiamento climatico: promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico; 10. ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni;

Politiche e strategie

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

la politica di coinvolgimento degli stakeholders messa in atto dalla Cooperativa prevede una forte attenzione nei confronti del corpo sociale e dei lavoratori tutti, in termini di ingaggio degli stessi intorno sia al sistema di valori sia agli obiettivi della cooperativa. Per questo motivo è stato fatto un investimento negli ultimi anni, partito con un progetto, denominato "Engage", che ha coinvolto centinaia di soci nella rilettura partecipata della mission e vision della cooperativa, nel suo codice etico e carta dei valori ed è proseguito con la costituzione di un gruppo di lavoro interno al Cda che si occupa di comunicazione interna. Il gruppo di lavoro è a sua volta affiancato da una consulenza specifica sulla materia della comunicazione. Abbiamo a tal fine implementato la newsletter periodica, la pagina facebook della cooperativa, dotato ogni lavoratore e lavoratrice di un indirizzo email @gdivittorio.it, utilizzato come canale di comunicazione interno tra le funzioni di direzione e il corpo sociale, ma anche tra gli uffici RU, l'ufficio SPP ed i lavoratori tutti. L'ingaggio dei lavoratori intorno a valori e obiettivi della cooperativa avviene già dalla fase di costituzione del rapporto di lavoro: è in quella fase che al neo-assunto vengono consegnati e descritti i principali documenti che rappresentano la cooperativa sia come agente economico sia come agente sociale e all'adesione agli stessi viene vincolata l'instaurazione del rapporto di lavoro e associativo. Sono previste anche attività di natura consultiva, quali il questionario periodico di valutazione del clima interno, finalizzato al monitoraggio ed alle conseguenti azioni di miglioramento del contesto lavorativo.

Frequenti sono le riunioni informali tra le funzioni tecniche e direttive ed i singoli gruppi di lavoro.

Le relazioni con gli stakeholders esterni sono improntate alla trasparenza ed al rispetto reciproco.

I fornitori sono coinvolti mediante molteplici canali, tra i quali vi è condivisione dei principi e finalità presenti nel sistema integrato di certificazioni: responsabilità sociale, ambiente, sicurezza e qualità.

Il fondamentale rapporto con gli istituti bancari viene mantenuto anche attraverso le rendicontazioni infra-annuali sull'andamento economico e finanziario della cooperativa, elementi fondamentali per mantenere un elevato livello di fiducia e reputazione.

Il coinvolgimento dei committenti pubblici, degli utenti e dei loro famigliari avviene, ad eccezione degli ultimi anni per le restrizioni legate al Covid-19, oltre alle attività di rendicontazione periodiche e formali, fatte mediante report ed incontri e svolte dalle figure preposte della cooperativa e finalizzate alla informazione e condivisione sull'andamento dei servizi, anche attraverso l'organizzazione di eventi, prevalentemente connessi all'impatto dei servizi sui territori di riferimento e finalizzati a mantenere stretta e salda la relazione tra il servizio e la comunità a cui si rivolge. Gli stakeholders, committenti e utenti, sono inoltre consultati mediante i questionari della *customer satisfaction*, strumento per la misurazione del gradimento dei servizi svolti dalla cooperativa e indicatore importante per agire sul fronte del miglioramento continuo. I risultati della *customer satisfaction* restituiscono peraltro trasversalmente livelli elevati di soddisfazione da parte dei committenti e degli utenti.

Il rapporto con le organizzazioni sindacali è condotto sia mediante le figure preposte, che hanno mandato specifico (Presidente e RRU) e avviene secondo le modalità previste dal ccnl cooperative sociali. La contrattazione di secondo livello è in tal senso un elemento costantemente agito ed è finalizzata ad inserire regole e obiettivi più vicini a quelle che sono le esigenze dei singoli servizi.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci, Lavoratori	Scambio mutualistico, Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); Azioni "collettive" (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria Utenti	Tipologia di relazione o rapporto Beneficiari servizi	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);
Categoria Fornitori	Tipologia di relazione o rapporto Acquisto prodotti e servizi	Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);
Categoria Committenti	Tipologia di relazione o rapporto Affidamento servizi, Co-progettazione	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);, Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Partner	Tipologia di relazione o rapporto Qualità dei servizi	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Associazioni	Tipologia di relazione o rapporto Coinvolgimento, Acquisto prodotti e servizi	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Istituti di credito	Tipologia di relazione o rapporto Finanziaria	Livello di Coinvolgimento Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Categoria Sindacati	Tipologia di relazione o rapporto Contratti di lavoro	Livello di Coinvolgimento Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	Modalità di coinvolgimento Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);, Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);

Innovazione

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
attività di ricerca o progettualità innovativa progetto Inside OUT	il progetto è stato presentato dalla Cooperativa, come capofila di una ATS nel 2018 , a valeresull"avviso pubblico del Dipartimento per le politiche per la famiglia per il finanziamento di progetti afferenti le politiche per la famiglia – linea B (Invecchiamento attivo e solidarietà tra generazioni – Intergenerazionalità) , ;propone la sperimentazione di un modello di servizio innovativo per anziani con limitazioni nelle autonomie in situazione di confinamento domestico che utilizza tecnologie ICT/AAL, in grado di supportare, anche a distanza, il mantenimento di vincoli e relazioni amicali e sociali e la vita di relazione . si è avviato nel novembre 2020	Progetto (durata 18 mesi) presentato a valere sull'avviso pubblico del Dipartimento per le politiche per la famiglia per il finanziamento di progetti afferenti le politiche per la famiglia – linea B (Invecchiamento attivo e solidarietà tra generazioni – Intergenerazionalità),e finanziato . I progetti finanziati sono stati in tutto 7

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Il progetto "Inside-Out" prevede la sperimentazione di modalità innovative di prevenzione dalla solitudine/esclusione e del potenziamento dell'assistenza nei propri contesti di vita per le persone anziane, da realizzarsi sul **territorio regionale toscano**. Si tratta di un progetto multi-centrico, che interesserà 6 ambiti territoriali : Firenze, Prato, Arezzo, Siena, Grosseto ed Arcidosso (GR) , rappresentativi di diversi contesti socio-territoriali (metropolitani, urbani, rurali-montani). Per ciascuno di tali territori verrà selezionato un campione di 4 anziani in carico ai servizi pubblici – quindi seguiti da servizi di assistenza domiciliare - con una a rete primaria e secondaria composta da altre figure di riferimento, familiari, amicali e professionali, per un totale di 72 persone. Il target, in particolare, è quello di anzianinecessitanti di supporto assistenziale, con sufficienti capacità da un punto di vista cognitivo, ma che, per varie ragioni, versano in una condizione di ridotta mobilità, costretti a rimanere all'interno dell'ambiente domestico, e che dispongono di una rete parentale ed amicale relazionalmente significativa, ma non co-residente o in una condizione di prossimità tale da consentire contatti e visite di frequenza giornaliera. Si tratta quindi di anziani che vivono in una situazione di confinamento domestico , rispetto a cui il progetto mira a contrastare fenomeni di isolamento e dipendenza/indebolimento della rete relazionale e del caregiving.

Grazie all'azione integrata tra tecnologie assistive – ICT (*Information and Communication Technology*) e AAL (*Ambient Assisted Living*) e approccio assistenziale tradizionale (specifiche attività sia di supporto relazionale che di mediazione nell'utilizzo di tali deviceda parte di un operatore qualificato), il progetto si propone di sperimentare un modello di servizio innovativo di supporto alla domiciliarità per anziani parzialmente autosufficienti, e di verificare e validare , con il supporto di istituzioni regionali e territoriali e la possibilità di riferirsi a centri di ricerca scientifica di rilevanza internazionale,

- la possibilità di mantenere/stimolare la capacità relazionali della persona anziana, consentendo la comunicazione a distanza con i propri familiari ed amici, con l'aiuto di competenze tecniche e di animazione;
- l'attivazione di interventi preventivi e assistenziali, in particolare di monitoraggio e sostegno nello svolgimento corretto di alcune azioni di self care nel proprio contesto di vita;
- l'impatto di un modello di servizio socio-assistenziale integrato/supportato dalle tecnologie assistive.

Nel 2020 si è perfezionato l'iter burocratico della concessione del contributo, e l'avvio delle azioni progettuali è datato 9 novembre 2020 , con l'insediamento della cabina di regia e la stesura del piano operativo del progetto, i cui step preliminari si svilupperanno nei primi mesi del 2021, con avvio delle attività con l'utenza calendarizzato entro giugno 2021 .

In termini di obiettivi di Sviluppo Sostenibile il progetto si ricollega al Goal 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età al Goal 9 (in particolare 9.b e 9.5) - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile al Goal 11(in particolare 11.a e 11.3) - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Reti o partner coinvolti

Rete Umana Persone - (Pane e Rose s.c.s - Uscita di Sicurezza s.c.s - IL Quadrifoglio cooperativa sociale - ZElig Sociale S.C.S -) Progetto 5 s.c.s

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
attività di ricerca o progettualità innovativa progetto Phara- ON (Pilots for Healthy and Active Aging)	sperimentazione di tecnologie assistive per anziani o persone con limitazioni delle autonomie in un'ottica di miglioramento della qualità della vita e di empowerment della permanenza al proprio domicilio.	progetto di innovazione finanziato dal programma Horizon 2020 dell'Unione Europea.

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Pharaon intende strutturare una serie di piattaforme aperte interoperabili altamente personalizzabili, che integreranno servizi, dispositivi e strumenti avanzati tra cui IoT, intelligenza artificiale, robotica, cloud computing, dispositivi indossabili intelligenti, big data e analisi intelligenti. Queste soluzioni saranno ampiamente testate e validate, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze degli anziani e di migliorarne l'indipendenza, la sicurezza e le competenze. Saranno infatti testate diverse soluzioni digitali in 6 diversi siti piloti in 5 paesi: Italia (Toscana-Puglia), Spagna (Murcia e Andalusia), Paesi Bassi (Twente), Slovenia (Isola) e Portogallo (Coimbra- Amadora).

Pharaon mira a individuare soluzioni per l'industria europea e per i decisori politici per affrontare con successo le sfide dei prossimi anni legate all'invecchiamento della popolazione. Inoltre, si propone di sviluppare nuove partnership collaborative tra attori di diversi settori per garantire che le piattaforme soddisfino le esigenze degli anziani e dei caregiver formali e informali. Allo stesso tempo, Pharaon offre ai fornitori di strumenti digitali la possibilità di utilizzare i loro dispositivi e sistemi come supporto per una popolazione sempre più anziana. Con un investimento di circa 21 milioni di euro, Pharaon ha l'ambizione di dare un contributo significativo all'agenda dell'Unione europea sull'invecchiamento attivo e in buona salute.

Health Status definition and monitoring :

- Raccogliere tutte le informazioni che derivano dai dispositivi ICT/AAL utilizzabili a domicilio (smart TV, sensori ,dispositivi indossabili) in un'unica piattaforma, che rielaborandole genera nuove indicazioni per migliorare la qualità dell'anziano: queste indicazioni potrebbero essere comunicate tramite la TV
- Somministrare la Valutazione Multidimensionale che permette di esaminare gli aspetti clinici, funzionali, cognitivi, nutrizionali e sociali dell'anziano
- Somministrare test psicometrici che permettono un approfondimento degli aspetti cognitivi e psico-comportamentali
- Permettere al personale sanitario (medico, infermiere, oss...) di accedere alla piattaforma, in modo da personalizzare la cura in base alle informazioni ricevute.

Personalized Care:

- Installare nell'abitazione dei sensori per monitorare i movimenti, e inviare un allarme al caregiver o all'operatore di riferimento se c'è qualcosa di anomalo: assenza di movimento, porte o finestre aperte, luci accese in orari notturni, ecc...
- Indossare dispositivi (braccialetto, anello, ecc..) che rilevano alcuni parametri vitali e monitorano l'attività fisica.

Social Connectivity:

- Utilizzare la smart TV per comunicare con parenti o amici.
- Entrare in contatto con altri anziani che abitano in zona, grazie all'aiuto di un animatore.
- Visionare, dalla propria TV, filmati su argomenti di interesse e partecipare ad attività di gruppo sia reali che virtuali: giochi, conversazioni, visione collettiva di video.
- Attraverso la TV , fare delle attività che allenano la memoria e migliorano le competenze cognitive
- Utilizzare a domicilio un semplice robot che, guidato da remoto, permette ad un operatore di comunicare velocemente con l'anziano e compiere attività di videosorveglianza.

Support for caregiver: A

- Permettere ai familiari di accedere alla piattaforma attraverso i propri dispositivi (smartphone, tablet, pc) per assicurarsi che il proprio caro stia bene, comunicando con lui e intervenendo in caso di necessità.
- Permettere ai familiari di ricevere supporto psicologico e consigli da personale qualificato, qualora il carico di cura ne facesse emergere la necessità

In termini di obiettivi di Sviluppo Sostenibile il progetto si ricollega al Goal 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età al Goal 9 (in particolare 9.b e 9.5) - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile al Goal 11(in particolare 11.a e 11.3) - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Reti o partner coinvolti

rete umana persone - enti ed organismi di altri 12 paesi europei. Il progetto è una collaborazione di 41 organizzazioni, guidate dalla SSSA (Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna, con sede a Pisa, Italia) e durerà 48 mesi (da dicembre 2019 a novembre 2023).I partner del Pharaon comprendono grandi, medie e piccole imprese, organizzazioni di ricerca, università, autorità nel campo della salute, fornitori di servizi sanitari pubblici e privati, organizzazioni sociali, istituti sanitari e organismi di standardizzazione. I partner Pharaon provengono da Italia, Spagna, Portogallo, Paesi Bassi, Slovenia, Croazia, Germania, Francia, Regno Unito, Belgio, Austria, Estonia.

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
attività di ricerca o progettualità innovativa	progettazione e realizzazione di servizi per utenza fragile ubicati in “condomini solidali”, promozione dell'abitare partecipativo	progetti presentati a Valere sul Bando “FAI LACASA GIUSTA” della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze. Coinvolgimento , anche in ottica di stimolo alla coprogettazione, degli enti pubblici (Società della Salute Zona Fiorentina Nord ovest e Società della Salute di Firenze)
Progetti Osteria Social Club e Sesto Smart Village		potenzialmente interessati ad effettuare inserimenti residenziali in tali complessi.

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Ambedue i progetti nascono da una collaborazione strategica con Abitare Toscana, gestore sociale degli insediamenti abitativi a prezzi calmierati del Fondo Housing Toscano e che qualificano / riqualificano all'insegna di un abitare “partecipato” e solidale complessi abitativi realizzati in aree da riqualificare. Di fatto in ambedue i progetti si esplicita la volontà di destinare ad una finalità sociale – a sostegno quindi di specifiche fragilità -alcuni appartamenti disponibili: una comunità per minori (Di Vittorio) ed un silver cohousing (Abitare Solidale) a Sesto, appartamenti di terza soglia (Abitare Solidale) e di Supported housing per utenti dei servizi di salute mentale (Di Vittorio) a Osteria. Le altre unità abitative verranno assegnate, in locazione o con un patto di futura vendita, a cittadini individuati con apposito bando comunale. Di fatto il finanziamento richiesto alla Fondazione non è mirato a sostenere l'attivazione di questi servizi a destinazione sociale, ma a finanziare, perlomeno nel nostro caso, la partecipazione del personale che vi sarà impegnato al percorso di costruzione di un senso di comunità (community building) curato da Sociolab. Tali percorsi sono infatti distintivi, qualificanti e strutturanti ogni realizzazione di housing sociale, e, per noi, rappresentano la possibilità di costruire un tessuto di accoglienza innovativa rispetto alle esperienze di residenzialità di utenza “fragile” che intendiamo avviare in questi complessi. I progetti sono stati approvati nel 2020 , ma finanziati parzialmente, per cui è stata necessaria una rimodulazione effettuata e approvata nella primavera del 2020. Contemporaneamente si è avviata una selezione interna per individuare il personale per la comunità dei minori, si è provveduto ad arredare gli ambienti e ad attivare le pratiche per l'autorizzazione al funzionamento / accreditamento della nuova Comunità “Alidoro”, con l'obiettivo di una inaugurazione entro l'estate 2021 . I servizi sociali della Zona Fiorentina Nord ovest hanno seguito con interesse tutte le tappe di questo percorso. Nel frattempo l'assegnazione degli appartamenti di ambedue i complessi ai nuclei aventi diritto in base alla graduatorie comunali si è pressochè completata, così come il percorso di supporto alla costituzione di una mentalità abitativa “solidale”. La definizione di percorsi e progetti che possano sostenere l'attivazione effettiva della residenzialità supportata presso il complesso Osteria Social Club per gli utenti della salute mentale è oggetto di una interlocuzione con la Società della Salute Fiorentina, seguita dal RTS della Cooperativa.

In termini di obiettivi di Sviluppo Sostenibile i progetti sono in linea con

il Goal 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età

il Goal 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

il Goal 11 - (in particolare 11.a e 11.3) - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Il progetto della Comunità Alidoro presso Sesto Smart Village risponde inoltre anche al **goal 4: Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti**

Reti o partner coinvolti

Abitare Toscana- Auser abitare solidale
- Sociolab - Fondo Housing Toscano
INVESTIRE SGR

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa Progetto Cooperazione in Rete – DOC Llife- Hyperborea srl.	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa archiviazione digitale e condivisione delle informazioni di interesse aziendale ; tracciabilità ed archiviazione delle comunicazioni in entrata ed uscita dalla Cooperativa.	Tipologia attività svolta progetto finanziato da Regione Toscana a valere sul bando Industria 4.0 , e finalizzato alla strutturazione della piattaforma di repository documentale e alla formazione degli utilizzatori
--	---	--

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Il progetto di sviluppo e realizzazione della piattaforma DocLife è finalizzato alla creazione una repository di gestione e archiviazione documentale, per digitalizzare tutto il sistema documentale della Cooperativa, compreso le attività di protocollo, così da ottimizzare la rapidità e l'affidabilità nel recupero, circolazione e condivisione dei dati, contenendo il rischio di perdita e dispersione di conoscenze e informazioni.

I limiti evidenziati dal programma di gestione documentale in essere su piattaforma share point , che tutt'ora ospita la documentazione di “Appalti e Contratti” e quella del “Sistema integrato di Gestione della Qualità” (difficoltà nella ricerca dei file e organizzazione delle cartelle per anno, elementi che impongono un continuo sforzo mnemonico per la funzione di ricerca), hanno spinto verso l'introduzione di un nuovo approccio al tema della conservazione dei documenti, intesi sempre più come **nativi digitali** e non *semplici copie dell'originale cartaceo*.

Il lavoro di progettazione della piattaforma ha previsto quattro aree distinte:

1. La redazione del Manuale di Gestione dei Documenti, che raggruppa le linee guida adottate dalla Cooperativa in tema di conservazione documentale (cosa, dove e come conservare)
2. La trasposizione di tali informazioni nel programma DocLife, che accoglie i documenti in una struttura suddivisa per aree e per tema;
3. La redazione del Manuale del protocollo informatico (cosa, dove e come protocollare);
4. L'introduzione di un Protocollo informatico, per il superamento del protocollo cartaceo, inizialmente previsto per il 31/12/2020;

Le attività di progettazione e formazione, pur potendosi valere di incontri a distanza, hanno comunque subito l'inevitabile rallentamento correlato al polarizzarsi delle energie e risorse di ampi settori della cooperativa nella gestione della emergenza pandemica.

Nel corso del 2020 si è lavorato quindi alla struttura del “contenitore” DocLife, a partire dalla sezione “Appalti e contratti” la cui complessità ha rappresentato il test principale del programma. La struttura del “contenitore” ha reso necessario varie rimodulazioni, sino all'ultima versione che è entrata in produzione, a livello di test, alla fine del 2020. Per l'area Sistema di gestione Integrato si sta procedendo con la razionalizzazione della documentazione esistente su Sharepoint, all'individuazione dei gruppi per l'assegnazione documenti all'interno di Doclife e ai test dei workflow (questi consentiranno di impostare e condividere con altri utenti dell'organizzazione, attività specifiche, a partire da un determinato file e/o documento).

Nel mese di giugno è stata avviata la **formazione rivolta al gruppo protocollisti** ed è proseguita sino alla risoluzione di diverse difficoltà tecniche che ne hanno rinviato l'introduzione ufficiale al 2021.

Nel 2020 si è avviata la riorganizzazione documentale attinente anche ad altre aree della Cooperativa , supportata da interviste da parte della società fornitrice per adeguare la struttura della piattaforma ai flussi documentali caratteristici della Cooperativa; questo lavoro proseguirà nel corso del 2021.

- **l' Area Acquisti**, la cui struttura è, alla fine del 2020, in fase di definizione;
 - **l' Area Risorse Umane** con riferimento
1. alla **Selezione del personale**(gestione dei curricula in entrata, che potranno essere ricercati per Nome del candidato, zona di operatività -suddivisa tra zona; provincia; comune- mansione, titolo di studio e qualifica, e contestuale apertura di un fascicolo nominativo per ciascun candidato);
 2. alla **Formazione /Aggiornamento** (fascicolo nominativo comprendente tutta la storia formativa del soggetto, da quella scolastica alla formazione obbligatoria e non,

Reti o partner coinvolti

Posthac s.r.l. - CDV s.r.l. - Hyperborea s.r.l.

- con caricamento degli attestati- fino alle iscrizioni obbligatorie agli albi professionali, informazioni il cui reperimento oggi è reso difficile dall'ampiezza della documentazione.)

3. alla **Amministrazione del Personale** : la banca dati esistente da tempo, già strutturata come fascicolo nominativo contenete tutta la documentazione contrattuale, sarà incorporata in Doc Life.

Per questi ambiti il lavoro di strutturazione della piattaforma proseguirà nel 2021, e contestualmente sarà completata la redazione di un Manuale per il salvataggio dei file, già esistente alla fine del 2020 in bozza, ma da completare con le varie casistiche che si presenteranno nella fase di caricamento delle prime cartelle. L'obiettivo è quello di predisporre delle linee guida che verranno divulgate nelle giornate formative per la disseminazione di un unico vocabolario e di metodologie di archiviazione e salvataggio condivise.

Entro la fine del 2021 sarà completato anche il programma formativo sull'utilizzo della piattaforma , che risulta già così dimensionato:

1 modulo (di 24 ore) dedicato alla Direzione e ai Quadri;

2 moduli (ciascuno di 16 ore) dedicati al personale amministrativo/ segretariale degli uffici

4 moduli (ciascuno di 8 ore) dedicati ai Responsabili di Commessa (coordinamento dei servizi)

Il progetto è in linea con il goal 9 dell'UE, (Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile), con particolare riferimento all'obiettivo 9.4 (aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità) e all'obiettivo 9.c (Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) . E' inoltre correlato al goal 8 (Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva, un lavoro dignitoso per tutti) con riferimento all'obiettivo 8.2 (Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera).

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
attività di ricerca o progettualità innovativa	Sviluppo nuovo gestionale per la pianificazione/rendicontazione delle attività di gestione del patrimonio immobiliare che la Cooperativa detiene o ha in carico a vario titolo.	progetto finanziato da Regione Toscana a valere sul bando Industria 4.0, finalizzato alla customizzazione SW e alla formazione degli utilizzatori
Progetto Cooperazione in Rete- Open Maint - Facility;		

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Reti o partner coinvolti

Posthac s.r.l. - CDV s.r.l. - Tecnoteca

Il SW in questione è un gestionale del patrimonio immobiliare personalizzato sulle esigenze della Cooperativa così da consentire la razionalizzazione del sistema di pianificazione e monitoraggio delle manutenzioni, il rafforzamento dei metodi di manutenzione preventiva , e la produzione di reportistica in modo da rispondere in modo sempre più puntuale alle esigenze di rendicontazione degli enti committenti e delle autorità di controllo. L'attività si è avviata a fine 2019 , contestualmente alla approvazione del progetto Cooperazione in rete, con l'individuazione del software, sviluppato dalla softwarehouse Tecnoteca ,ed una serie di incontri propedeutici alla customizzazione del programma, seguiti dal Facility manager della Cooperativa. In questa fase si è popolato il programma con il *censimento delle strutture mantenute e l'inserimento, per ciascuna di esse, del fascicolo del fabbricato completo della documentazione esistente*.(materiali originariamente archiviati sulla piattaforma Share Point) . Dopo un rallentamento coinciso con il periodo del lockdown (marzo -aprile 2020) è ripreso, direttamente con Tecnoteca, il lavoro di analisi volto a correlare le potenzialità del sw con le esigenze della cooperativa, identificando **due linee di programma operativo che entreranno in fase di test e di completamento entro il 2021:**

1. **Area di lavoro Patrimonio immobiliare - Elaborazione piani manutentivi dettagliati** , riferiti a 4 tipologie (STRUTTURE DI PROPRIETA/ STRUTTURE COMPLESSE /STRUTTURE SEMPLICI / IMPIANTI). definizione di una struttura che consente il monitoraggio e la rendicontazione degli interventi manutentivi , secondo le richieste

ed esigenze della Cooperativa e degli enti committenti .

2. Area di lavoro Information Technology, con i seguenti obiettivi :

- Censimento su un'unica piattaforma di tutto il patrimonio IT esistente;
- Collegamento tra strutture e attrezzature ad esse associate;
- Creazione di un portale unico per le richieste di assistenza tecnica (servizio di ticketing) ;
- Razionalizzazione delle richieste di assistenza attraverso la creazione di un workflow specifico. .

Per il 2021 risultano già individuati tre tipologie di moduli formativi per gli utilizzatori, funzionali alla attivazione e fruizione del nuovo gestionale, con conclusione prevista entro dicembre 2021.

1. Modulo A (27 ore, una sola aula formativa) diretta a tecnici sistemisti e ai responsabili maggiormente coinvolti nella realizzazione del progetto di innovazione aziendale attraverso l'introduzione del programma di facility OpenMaint. Il modulo ha la finalità di sviluppare i temi della manutenzione predittiva attraverso l'approfondimento degli aspetti tecnici di gestione delle manutenzioni e la conoscenza dell'intera struttura del programma (docenze a. c. di Tecnoteca);
2. Modulo B (8 ore, con previsione di tre aule formative) pensato per responsabili di commessa e coordinatori di servizio, ovvero gli utilizzatori di OpenMaint all'interno delle strutture. Tali figure infatti dovranno essere in grado di avviare sul programma facility le richieste di manutenzione straordinaria, di reperire la documentazione inerente la struttura e di confermare gli avvenuti interventi da parte dei manutentori interni ed esterni.
3. Modulo C (4 ore, una sola aula formativa) , pensato per i manutentori e focalizzato sull'utilizzo di supporti informatici come tablet e smartphone, sia per il corretto recepimento delle richieste di intervento straordinario, la gestione dello scdenario dei piani di manutenzione ordinaria e la corretta creazione di report a chiusura degli interventi. Si tratta di un notevole processo di aggiornamento e ammodernamento nella gestione delle manutenzioni, con particolare riferimento alla documentazione degli interventi.

Il progetto è in linea con il goal 9 dell'UE, (Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere

l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile), con particolare riferimento all'obiettivo 9.4 (*aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità*) e all'obiettivo 9.c (*Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione*).

E' inoltre correlato al goal 8 (Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva, un lavoro dignitoso per tutti) con riferimento all'obiettivo 8.2 (*Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la, diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un, focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera*).

Denominazione Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa

attività di ricerca o progettualità sviluppo sw gestionale per la gestione informatizzata delle attività aziendali di formazione/aggiornamento e di formazione cogente

innovativa

Progetto

Cooperazione

in Rete - Quality

Elements

Tipologia attività svolta

progetto finanziato da Regione Toscana a valere sul bando Industria 4.0, e finalizzato alla customizzazione SW e alla formazione degli utilizzatori

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Reti o partner coinvolti

si tratta di un SW di supporto sia all'area formazione / aggiornamento che a quella della sicurezza , consentendo di gestire il monitoraggio delle scadenze della sorveglianza sanitaria, delle scadenze della formazione cogente, l'archiviazione degli attestati e delle idoneità mediche, nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy. L' attività iniziata a fine 2019, è proseguita nel 2020 con il collegamento all'anagrafica del personale e con la definizione della struttura del database , sia per la Formazione /aggiornamento tematico che per la Formazione obbligatoria :

Q.S.A

1. Predisposizione del catalogo formativo
2. Inserimento delle attività formative (corsi)
3. Caricamento attestati nei corsi e nell'anagrafica operatori
4. Produzione piani formativi annuali e di singola commessa
5. Elaborazione del calendario delle attività
6. Produzione dell'attestato
7. Invio comunicazioni ai rcom e ai partecipanti
8. Visualizzazione situazioni formative operatori e cantieri
9. Reportistica

Nel 2021 sarà realizzata la migrazione dei dati dal gestionale Alfagest in essere, il perfezionamento del gestionale e la condivisione delle sue specifiche funzionalità con i diversi interlocutori / fruitori aziendali, con l'obiettivo di una conclusione del progetto entro dicembre 2021.

Il progetto è in linea con il goal 9 dell'UE, (Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile), con particolare riferimento all'obiettivo 9.4 (*aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità*) e all'obiettivo 9.c (Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione).

E' inoltre correlato al goal 8 (Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva, un lavoro dignitoso per tutti) con riferimento all'obiettivo 8.2 (Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la, diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un, focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera).

Denominazione **Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa**

Tipologia attività svolta

**attività di ricerca
o progettualità
innovativa**

studio di
fattibilità sul
senior/silver
housing

Studio di fattibilità circa l'appeal e la sostenibilità economica relativa alla realizzazione, nel contesto degli interventi di riqualificazione urbana finalizzati al *social housing*, di un modello di servizio pensato per una popolazione anziana autosufficiente sia dal punto di vista sanitario che economico che non può avere accesso al mercato di residenze attualmente esistente. Si tratta di un modello abitativo **protetto**, dotato di servizi di **supporto alla salute e all'abitare** scalabili e personalizzabili rispetto alle esigenze dell'anziano, che verrà offerto all'interno di un complesso architettonico polifunzionale.

Studio di fattibilità

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Lo studio si è avviato a metà del 2020, nell'ambito di un progetto cooperativo LegaCoop sviluppato da un gruppo di lavoro nazionale (**Senior Housing Coop-Net**) composto da Coop di Abitanti, già attive nel campo della gestione di patrimoni immobiliari per conto terzi di social housing, e Cooperative Sociali, attive o interessate al settore dell'housing. Si sono individuati alcuni punti fermi :

1. il target è quello di anziani autosufficienti, con difficoltà di accesso a soluzioni abitative a prezzi di mercato, che possono comunque gradire la disponibilità di un pacchetto di servizi a tutela della salute e della qualità dell'abitare; L
2. definito un pacchetto base di servizi a corredo dell'unità abitativa, il taglio è quello della **massima personalizzazione dell'offerta**, in considerazione dell'individualità di ogni singolo anziano, di ogni vissuto e della peculiare configurazione dei suoi bisogni, desideri, interessi, risorse;
3. si ritiene opportuno perseguire una **perfetta integrazione del complesso residenziale all'interno della Comunità territoriale**, con osmosi di servizi e flussi di persone da e verso il contesto cittadino. **tutti i servizi offerti dovranno essere fruibili sia dai condomini che dalla comunità territoriale.**

E' stato redatto ed editato un opuscolo di presentazione del Senior Housing Coop-Net che riassume questi punti fermi , così come un sintetico profilo di ciascun operatore economico del network.

Il gruppo di lavoro delle Cooperative Sociali ha quindi strutturato una ipotesi relativa al pacchetto- base (unità abitativa e servizi all'abitare) e ai suoi costi, ed una ulteriore definizione di tipologia e costi di ulteriori servizi, integrativi rispetto al pacchetto -base, nell'ottica della scalabilità e della personalizzazione dell'offerta.

Sono stati inoltre attivati dei contatti con società finanziarie (FININT, SINLOC) in grado di sostenere economicamente gli investimenti necessari alla realizzazione, a partire da immobili da riqualificare, delle unità abitative da destinare al progetto. Nel corso del 2021 è quindi prevista una azione di ulteriore affinamento dello studio di fattibilità alla luce della identificazione di tali immobili.

In termini di obiettivi di Sviluppo Sostenibile lo studio di fattibilità sono in linea con

il Goal 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età

il Goal 11 - (in particolare 11.a e 11.3) - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.

E' inoltre correlato al goal 8 (Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva, un lavoro dignitoso per tutti) *con riferimento all'obiettivo 8.2 (Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera).*

Reti o partner coinvolti

Gruppo di lavoro coordinato da FinAbita S.p.A. , composto da Abitare Toscana s.r.l., property di vari fondi di housing sociale, Coop. Edilizia G. Di Vittorio, Coop. Dar=Casa, Impresa sociale OpenGroup, Consorzio SISIFO, Cooperativa sociale G. Di Vittorio, Cooperativa Pane e Rose e CooperToscana.

Cooperazione

Il valore cooperativo

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

La Cooperativa ha ripreso nel 2021 la redazione del Bilancio sociale, una attività già intrapresa a partire dall'inizio degli anni 2000. Risale infatti al 2004 la redazione del primo Bilancio sociale, mentre nel 2014 è stata prodotta l'ultima rendicontazione sociale. Del 2019 è la redazione di una pubblicazione denominata "performance sociali", contenente molti dei contenuti richiesti per la redazione del bilancio sociale.

Per quanto riguarda l'esercizio 2020 la Cooperativa ha redatto il bilancio sociale sia mediante la piattaforma ISCOOP sia mediante una ulteriore pubblicazione destinata ad affiancare il presente bilancio nella comunicazione con gli stakeholders interni ed esterni. La creazione di un gruppo di lavoro stabile per la redazione del bilancio ed un supporto consulenziale riteniamo che ci consentiranno di produrre una rendicontazione ancor più adeguata a raccontare la complessità e l'importanza del lavoro svolto dalla Cooperativa in favore degli utenti, il suo legame con il territorio toscano e contribuire così a valorizzare la funzione economica e sociale svolta dalla cooperazione. Andremo quindi, nei prossimi anni, a valutare l'impatto di alcune nostre attività socio-sanitarie ed educative sul territorio, a partire dalle iniziative innovative e da quelle svolte fuori dal mercato degli appalti.

Obiettivo Livello di approfondimento del Bilancio sociale	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo verrà creato un gruppo di lavoro stabile in seno alla Direzione con lo scopo di organizzare dati e informazioni di interesse per la redazione del bilancio sociale	Entro quando verrà raggiunto 31-12- 2021
Obiettivo Indicatori di performance	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo individuazione di indicatori di performance sociali da rilevare per la rendicontazione sociale	Entro quando verrà raggiunto 31-12- 2021
Obiettivo Modalità di diffusione	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo La diffusione del Bilancio sociale avverrà mediante i canali di comunicazione interni (newsletter, intranet, sito web) e mediante i canali istituzionali per quanto riguarda la diffusione agli stakeholders. Verrà redatto inoltre un abstract del bilancio sociale che farà parte del kit informativo che viene consegnato ai nuovi assunti ma anche nelle occasioni di relazione tra la cooperativa e il territorio	Entro quando verrà raggiunto 31-12- 2021

Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento raggiunti e non raggiunti della rendicontazione sociale

quello del 2020 è il primo bilancio sociale redatto secondo le linee guida ministeriali per la redazione del Bilancio sociale per gli enti del terzo settore.

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Obiettivo
Formazione del personale	ulteriore potenziamento mediante la piattaforma per formazione a distanza. Implementazione di contenuti formativi personalizzati di formazione e aggiornamento professionale. Ampliamento della formazione on the job mediante formatori dedicati, sia in fase di <i>on boarding</i> del personale sia per aggiornamenti periodici	Crescita professionale interna

<p>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</p>	<p>Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021</p>	<p>Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi</p>
<p>La Cooperativa rafforzerà i percorsi di mobilità interna dedicati ai soci e finalizzati alla crescita professionale, alla diversificazione delle esperienze, alla valorizzazione delle qualifiche e titoli di studio, mediante comunicazioni accessibili delle occasioni di lavoro aperte.</p>	<p>Obiettivo Miglioramento performance sociali e ambientali</p>	<p>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</p> <p>verranno svolti nuovi percorsi di formazione ed informazione volti a rafforzare i principi etici della cooperativa ed anche a divulgare principi, obiettivi e strumenti introdotti con la certificazione SA8000 di cui si è dotata la cooperativa. Verranno promosse misure volte allo sviluppo della mobilità sostenibile ampliando il numero dei veicoli elettrici in uso alla cooperativa. Verranno promosse azioni volte al risparmio energetico mediante l'utilizzo nelle strutture e negli uffici di dispositivi di illuminazioni degli ambienti a basso consumo; verranno promosse azioni finalizzate alla riduzione della produzione di rifiuti in plastica attraverso l'installazione di dispenser a luce solare di prodotti di pulizia</p>
<p>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</p> <p>introduzione di una nuova versione del software gestionale delle Risorse umane ed inserimento di tutto il processo di assunzione e gestione del rapporto di lavoro</p>	<p>Obiettivo Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità</p>	<p>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</p> <p>Mantenimento degli standard certificativi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SAI SA8000, Rating di legalità; aggiornamento e mantenimento del modello organizzativo gestionale di cui al D.lgs. 231/2001</p>
<p>Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022</p>	<p>Obiettivo Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder</p>	<p>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</p> <p>Stakeholder esterni: implementazione di una modalità di distribuzione e raccolta informatizzata dei questionari di customer satisfaction di committenti dei servizi, utenti, familiari.</p> <p>Stakeholders interni: implementazione di un sistema di valutazione del clima interno dei soci e dipendenti della Cooperativa; aggiornamento del sistema di rilevazione dello stress lavoro-correlato mediante raccolta informatizzata</p>
<p>Entro quando verrà raggiunto 30-06-2021</p>	<p>Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021</p>	

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione