

Comunità di Rinascita Onlus



Bilancio Sociale 2020

INDICE

PREMESSA	p. 3
PRESENTAZIONE	p. 4
perché il bilancio sociale?	p. 5
com'è costruito il bilancio sociale?	p. 5
elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione	p. 5
IDENTITÀ	p. 5
storia della Comunità di Rinascita	p. 7
mission della Comunità di Rinascita	p. 7
vision della Comunità di Rinascita	p. 8
la carta dei valori	p. 9
gli organi sociali	p. 9
organizzazione della Comunità di Rinascita	p. 10
politica della qualità della Comunità di Rinascita	p. 12
individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita	p. 19
DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	p. 23
prospetto di determinazione del valore aggiunto	p. 23
prospetto di riparto del valore aggiunto	p. 24
considerazioni	p. 24
RELAZIONE SOCIALE	p. 24
relazioni con gli stakeholders interni	p. 25
relazioni con gli stakeholders esterni	p. 27
Le risorse messe a disposizione dagli stakeholders (sul fatturato al 31.12.19)	p. 28
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	p. 29
RIESAME E PIANO ANNUALE/TRIENNALE	p. 29
ALLEGATI	p. 32

UNA BREVE PREMESSA AL BILANCIO SOCIALE

L'anno da poco passato non è stato certo un anno di "normale amministrazione", per le ragioni che oramai sono a conoscenza di tutti. Non è intenzione di chi scrive soffermarsi su una situazione sanitaria nazionale e mondiale con la quale siamo costretti a convivere, di cui si è parlato e si parla ripetutamente negli organi di informazione, e divenuta oramai – purtroppo e per necessità – parte della quotidianità di tutti.

La pandemia ha modificato le nostre vite ed ha modificato anche la vita della cooperativa.

La dimensione di profonda socialità, da sempre il valore fondante (prima che aggiunto) della "Comunità di Rinascita", ha dovuto adeguarsi e trovare nuovi e difficili equilibri con le esigenze imposte dalla tutela sanitaria di utenti e lavoratori, in un quadro di adempimenti tecnici ed amministrativi incessante, in costante cambiamento e spesso (ma non solo per questo) non sempre fluido e chiaro. Soprattutto nei primi mesi della pandemia – caratterizzati da molte incertezze, procedurali e sostanziali – la Comunità ha risposto all'emergenza mostrando autonomia e capacità di pianificazione, a fronte di un susseguirsi di indicazioni specialistiche e/o istituzionali non sempre coerenti tra loro.

Non è stato facile e la complessità continua a caratterizzare anche l'oggi, per quanto l'attivazione delle prassi vaccinali per lavoratori e utenti rappresenti un importante segnale di speranza verso un ritorno alla normalità.

E' stato fatto il possibile, e non è poco, per trovare le giuste vie per tutelare le persone, mantenere attivi i servizi, continuare a dare risposte all'utenza, alle famiglie e – non dimentichiamo di essere una cooperativa di lavoro – ai nostri soci lavoratori e lavoratori dipendenti, colpiti in alcuni casi dalla sospensione delle attività.

Per ora la cooperativa, con fatica e molti momenti di scoramento, dopo essersi trovata anche nella classica e spiacevole situazione del ferro tra l'incudine e il martello, può guardare l'anno appena passato come una prova non ancora superata, ma nella quale un pezzo di strada è stato percorso. Ai soci, ai nostri sostenitori, a tutti coloro che hanno mostrato vicinanza alla nostra Comunità, va rivolta la nostra più sincera gratitudine. Un grazie all'utenza capace di mostrare una resilienza non comune a fronte delle molte "privazioni di normalità" (in una normalità già complicata dalle contingenze) con cui è stato necessario convivere; un grazie ai nostri soci lavoratori e dipendenti che con dedizione e disponibilità hanno coltivato questa resilienza, lavorando anche nell'emergenza ma senza perdere quel *quid* di umana e fondante socialità che ci caratterizza.

Si coglie qui l'occasione per ringraziare l'ente territoriale ed i professionisti che collaborano con noi nell'effettuazione costante dei tamponi di *screening*, prassi che ha contribuito al monitoraggio "interno" ed alla tutela del luogo di vita e di lavoro. Ribadiamo gratitudine al direttore sanitario dott. Renzo Gelisio e di nuovo a i tutti i lavoratori, che hanno contribuito a creare un clima di giusta attenzione, consapevolezza, autoregolamentazione.

E' stata ed è tuttora una dura battaglia ma è stata affrontata con una grande unità, con chiarezza di obiettivi da raggiungere e di intenti: forse per questo finora abbiamo "vinto" e confidiamo di poterlo fare anche in futuro, soprattutto con l'aiuto delle prassi vaccinali.

Le pagine che seguono – ad eccezione della relazione sociale che, come giusto, completerà nel dettaglio questa breve premessa – vogliono fornire ai soci e tutti gli stakeholder una rendicontazione classica, nella consapevolezza che questo documento non può restituire l'intensità di questo anno difficile, ma mostrare gli sforzi messi in campo per reggere il colpo e mantenersi saldi. Nella speranza che l'anno prossimo si possa raccontare un'altra storia.

Il Presidente
Alessandro Collavino

PRESENTAZIONE

La Comunità di Rinascita è una storica realtà del privato sociale che opera in Carnia, nell'Alto Friuli. Come in tante zone montane vi sono presenti i problemi di spopolamento e di progressivo invecchiamento della popolazione residente, soprattutto nei paesi più periferici di vallata, lontani non solo dal capoluogo udinese ma pure dal più prossimo centro cittadino, Tolmezzo, in cui risiede oltre un quarto della popolazione dell'intero comprensorio. Tali condizioni hanno una notevole influenza sulla tipologia dei servizi offerti/richiesti alla/dalla popolazione, con ovvie incidenze anche nello specifico dei servizi che la Comunità offre. È infatti facilmente intuibile quanto distanze geografiche e invecchiamento dei nuclei famigliari incidano sul fabbisogno delle persone con disabilità (ambito precipuo di intervento della Comunità) ed in genere delle persone in condizioni di fragilità.

Le "origini" della Comunità

A Tolmezzo, nel 1977, su iniziativa di persone disabili e volontari che creano un piccolo nucleo di convivenza, nasce l'esperienza della Comunità. L'insediamento avviene nel periodo immediatamente successivo agli eventi sismici che colpiscono il territorio friulano e la sua zona montana e pedemontana in particolare. L'esperienza ha rappresentato un elemento di novità per lo stile con la quale si proponeva alle persone disabili del territorio carnico, alternativo agli istituti, fino ad allora uniche risposte ipotizzate in relazione alle esigenze delle persone disabili.

Dal 1979, anno della costituzione formale dell'associazione, la Comunità ha aumentato nel tempo la capacità di accoglienza ed è diventata una realtà (dal 2015 cooperativa) erogatrice di servizi assistenziali, sanitari e di riabilitazione, in continuità allo stile e alle idealità che ne avevano contraddistinto la nascita, anche dopo la propria recente trasformazione in cooperativa sociale. Dopo operazione di fusione, la Comunità ha unito le sue forze con quelle della Soc. Coop. "La Zeje", realtà fondata nel 1994 da persone che avevano svolto un percorso di volontariato, obiezione di coscienza o altro presso la "Rinascita", diventandone fino ad allora partner storico.

Il Bilancio Sociale

Come nelle edizioni precedenti, le linee sulle quali è stato impostato questo lavoro di rendicontazione sociale fanno riferimento al MAQS (Modello Attivo della Qualità Sociale), nato da un percorso promosso dalle realtà appartenenti alle federazioni regionali del CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza) al quale la Comunità aderisce. Nel corso del 2019, la Comunità ha ottenuto dall'Uniter, ente certificatore riconosciuto, il rinnovo della certificazione MAQS per il triennio 2019-2022 dimostrando il possesso di tutti i requisiti necessari.

Nel bilancio si è fatto tesoro delle indicazioni ricevute dagli *stakeholders*, che hanno contribuito a delinearne l'approccio e i contenuti: va tuttavia precisato che la situazione in atto a causa del Covid al momento della stesura del documento, pur esterno all'anno oggetto del bilancio, ha inciso sulla ricezione dei riscontri degli stakeholder, che per alcuni ambiti vengono fatti pervenire alla struttura proprio nel primo trimestre dell'anno successivo. Il lettore, quindi, nell'analisi di questo bilancio, dovrà tener conto di tale fattore.

Sono state tenute inoltre tenute presenti le indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta Regionale del 9 ottobre 2008 (n. 1992). Inoltre, con il processo di Riforma del Terzo Settore avviato con la legge delega 106/2016, è prevista chiaramente la stesura da parte degli enti del terzo settore del Bilancio Sociale, unitamente alla valutazione dell'impatto sociale: tuttavia, non sono stati ancora emanati i decreti attuativi indicanti le modalità di redazione di tali documenti.

INTRODUZIONE

Perché il BS? Per la Comunità di Rinascita, la Comunicazione interna avviene nei canali privilegiati per la comunicazione sociale, lavorativa, nonché quotidiana e relativa agli scambi che quotidianamente avvengono all'interno della struttura, facilitati dalla dimensione comunitaria che ancora preserva e consente occasioni di confronto non prettamente ancorate alle esigenze istituzionali e di servizio.

Per le persone che non dispongono di strumenti di conoscenza alternativi alla nostra frequentazione, è invece opportuno mettere annualmente a disposizione un documento che descriva gli aspetti significativi della nostra realtà, dei suoi progetti e del suo operato; soprattutto a quelli che condividono gli obiettivi del nostro lavoro, nel comune territorio di riferimento e non solo.

Com'è costruito il BS? Come nostra consuetudine, evitando le prassi retoriche di alcuni bilanci sociali, la veste del presente documento è stata definita secondo i connotati dell'essenzialità e della presentazione semplice e chiara dei contenuti. A tal fine, in virtù dei positivi riscontri ricevuti, si sono mantenuti i principi generali con i quali la Comunità ha redatto i bilanci sociali degli esercizi precedenti.

Riferimenti: Cooperativa "Comunità di Rinascita" ONLUS
Via Bonanni, 14 – 33028 – Tolmezzo (UD) Tel: 0433/40461 – Fax: 0433/44861

Elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione

Al fine di disporre di uno strumento sufficientemente affidabile, s'è ritenuto opportuno individuare quale riferimento i "Principi di redazione del bilancio sociale" elaborati a cura del GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, stampato a cura di Adnkronos Comunicazione S.p.A. – Roma - Aprile 2001.

I principi dei quali s'è tenuto conto nella redazione del BS sono quelli indicati nel documento citato e vengono espressi in termini di:

1. Responsabilità	11. Periodicità e ricorrenza
2. Identificazione	12. Omogeneità
3. Trasparenza	13. Utilità
4. Inclusione	14. Significatività e rilevanza
5. Coerenza	15. Verificabilità dell'informazione
6. Neutralità	16. Attendibilità e fedele rappresentazione
7. Competenza di periodo	<i>Non ricorrendo a terzi per la redazione del BS, né per parti dello stesso, non trova ragione di applicazione l'espressione del principio:</i>
8. Prudenza	17. <i>Autonomia delle terze parti</i>
9. Comparabilità	
10. Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità	

Come già accennato in precedenza, la stesura del presente Bilancio Sociale si è realizzata coinvolgendo più soggetti in modo da assicurare la trattazione di ogni singolo argomento da parte di persona/e per esso competente/i; fermo restando che il lavoro di coordinamento delle diverse parti è stato curato da un singolo soggetto, il responsabile d'Area Amministrativa. Tale tipo di scelta si riconduce alla necessità di rispettare i principi sopra indicati, non solo per i punti relativi all'identificazione e alla trasparenza, ma soprattutto per favorire la significatività e rilevanza dell'esposizione, nonché la sua comprensibilità.

IDENTITA'

Storia della Comunità di Rinascita

Raccolta da testimonianza dirette, documenti, memorie e scandita secondo i momenti più significativi con i relativi cambiamenti da questi derivati

<i>Anno /i</i>	<i>evento</i>	<i>cambiamento derivato</i>
1977	Su iniziativa di disabili e volontari, inizia a funzionare una casa di accoglienza per 3 portatori di handicap a Tolmezzo, denominata Comunità di Rinascita (C.di R.)	
1979	Costituzione della Associazione "Comunità di Rinascita", con erogazione delle prime prestazioni assistenziali e sanitarie di riabilitazione	<i>L'associazione acquista una sua identità giuridica</i>
1982-1984	Si realizzano i lavori di adattamento per utilizzare la scuola materna prefabbricata in via Morgagni, data in comodato dal Comune di Tolmezzo	<i>Aumenta la capacità di accoglienza delle persone svantaggiate del territorio</i>
1989	Prende avvio il laboratorio di carto-artistica, in cui prendono sviluppo le attività diurne di cucito, e preparazione di bigliettini augurali	<i>Iniziano accoglienze diurne di tipo socio-educativo</i>
	Viene stipulata una Convenzione Con l'USL n. 3 Carnica per l'erogazione di servizi riabilitativi ai disabili del territorio	<i>Si struttura il servizio di riabilitazione.</i>
1996	Parte il progetto per creare opportunità di lavoro protetto, in collaborazione con le cooperative sociali, "La Zeje" e "Mhandy" presso la sede di quest'ultima nella zona artigianale di Villa Santina	<i>Si amplia l'offerta di servizi lavorativi e/o occupazionali</i>
1996	Acquisizione della "idoneità definitiva..." da parte della Direzione Regionale dell'Assistenza Sociale della Regione Friuli Venezia-Giulia, quale "...centro residenziale per handicappati gravi e gravissimi..."	<i>Si creano i presupposti per un riconoscimento formale da parte dell'Ente Pubblico delle attività d'accoglienza socio-assistenziale in essere</i>
	Acquisizione della "personalità Giuridica Con il Decr. n. 0390/Pres. del Presidente della Reg. FVG	
1998-2003	Iniziano e si completano i lavori di ampliamento del centro secondo gli standard del D.P.G.R. 083/90. i lavori si sviluppano per lotti funzionali	<i>Si migliorano gli spazi per la vita degli ospiti e si realizzano gli spazi necessari al buon funzionamento dell'organizzazione</i>
2000	Iscrizione all'anagrafe delle Onlus	<i>Miglior inquadramento della associazione nel quadro fiscale e facilitazioni per le attività di raccolta fondi</i>
2007	Stipula della convenzione con l'ASS n. 3 (Servizio Sociale dei Comuni) per l'erogazione di servizi residenziali e diurni di carattere socio-assistenziale-educativo	<i>Entrata in rete nel comprensorio di riferimento di tutti i servizi gestiti dall'associazione</i>
2008	Spostamento delle attività laboratoriali presso la struttura di proprietà della cooperativa "La Zeje", sita in via Bonanni	<i>Miglioramento logistico-strutturale e ampliamento della proposta di tipo socio-educativo e ricreativo</i>
2009	Trentennale dell'associazione	
2012	Definizione della nuova organizzazione associativa	<i>Introduzione di maggior chiarezza nelle figure di responsabilità di coordinamento delle attività dell'associazione, anche in relazione ai servizi affidati a terzi.</i>
2014	Inizio della Trasformazione in Cooperativa Sociale	<i>La modifica della struttura giuridica ha</i>

		<i>consentito di operare in maniera più appropriata e con più efficacia in un quadro fiscale di riferimento più chiaro e meno incerto.</i>
2015-2016	Trasformazione definitiva dell'associazione in cooperativa sociale e fusione per incorporazione del partner storico Soc. Coop. "La Zeje" con effetto dal 1° gennaio 2016	
2017	Inizio del processo di accreditamento istituzionale e acquisizione certificazione MAQS	<i>Creazione delle premesse per l'inserimento della Comunità tra gli attori istituzionali dei servizi alle persone disabili.</i>
2018	Chiusura del processo di accreditamento	<i>Ricezione dell'accreditamento regionale per l'attività ambulatoriale e suo inserimento nel quadro istituzionale del servizio</i>
2019	Quarantennale - Rinnovo Certificazione MAQS triennio 2019-22	<i>Conferma standard di certificazione</i>

Mission della Comunità di Rinascita

La Comunità di Rinascita è un gruppo di persone, disabili e non, che, nel rispetto delle diversità, condivide obiettivi comuni in una dimensione di vita-lavoro operando nel sociale.

Crede nella centralità e nel rispetto della persona, dei suoi diritti, della sua dignità, delle sue diverse abilità, nella partecipazione democratica, nella progettualità, nella professionalità dei servizi offerti. Offre risposte alle esigenze complessive di persone con disabilità, per favorire la loro autonomia ed una vita socialmente soddisfacente, creando, inoltre, le condizioni per la realizzazione personale di ospiti e operatori. Gestisce, quindi, servizi di accoglienza residenziale e diurna, con mirati progetti educativi, laboratori protetti, inserimenti lavorativi, servizi di accompagnamento, servizi di fisioterapia e terapia occupazionale, in un ambiente familiare e in collaborazione con gli altri enti.

Opera prioritariamente con e per le persone svantaggiate con handicap fisico e/o psichico del territorio della Carnia

Vision della Comunità di Rinascita

La Comunità di Rinascita vuole essere una testimonianza della possibilità di una vita piena, nonostante i limiti e le diversità. Una concreta proposta di uno stile di vita diverso. Un gruppo coeso, formato e informato, organizzato, sensibile, consapevole della propria identità. Un punto di riferimento conosciuto, riconosciuto e apprezzato dall'ente pubblico e dai destinatari dei servizi per la qualità degli stessi e per la capacità di offrire risposte concrete all'individuo, alle famiglie, alle istituzioni. La Comunità di Rinascita deve essere sempre capace di leggere i nuovi bisogni e di offrire delle risposte adeguate in un clima familiare, partecipato e sereno

Mission e Vision sono state frutto di un percorso di riflessione ed elaborazione condivisa, e sono oggetto di una valutazione annuale, in occasione dell'Assemblea di approvazione del consuntivo delle attività.

La comunità è quindi chiamata alla promozione di una cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo. Un approccio esclusivamente tecnico-scientifico non basta, i servizi devono infatti assumere i connotati della cura intesa anche e necessariamente nei termini della valorizzazione della persona. D'altra parte le complessità della società e delle modalità di intervento in campo socio-riabilitativo impongono un approccio complessivo nel quale il servizio pubblico ed il terzo settore cooperano per il bene di chi è in situazione di necessità.

L'aggiornamento, i percorsi di formazione e gli itinerari di riqualificazione professionale, sono un altro strumento fondamentale per rinnovarsi di fronte alle sfide poste da una realtà che produce nuove emarginazioni.

Le considerazioni sopra riportate comportano **l'impegno a sviluppare la nostra identità e presenza nel quadro dell'ordinamento socio-sanitario ed educativo dell'Alto Friuli:**

- ispirandoci ai principi di **promozione integrale della persona**;
- declinando nell'oggi i principi propri del CNCA, riferimento ispirativo per l'agire quotidiano;
- stabilendo opportune forme di **collegamento, partecipazione e cooperazione** con istituzioni aventi analoghe finalità;
- mantenendo il rapporto con le espressioni di **volontariato**.

LA CARTA DEI VALORI

Ci impegniamo a realizzare la nostra missione attraverso il coerente sviluppo delle tre dimensioni che caratterizzano la nostra fisionomia.

● Dimensione della solidarietà sociale

(per caratterizzare il nostro modo di operare in coerenza con i principi di riferimento e in continuità con il patrimonio storico della Comunità)

Crediamo che la solidarietà sociale debba caratterizzare l'approccio lavorativo di ogni persona che opera in Comunità.

Riteniamo possibile realizzare modelli di efficienza e di efficacia che siano sostenibili e compatibili con i bisogni autentici della persona accolta.

Pensiamo che per realizzare la solidarietà nell'efficienza organizzativa sia necessario dare priorità agli obiettivi comuni di servizio nel rispetto delle inclinazioni personali degli ospiti.

Ci impegniamo ad interpretare le esigenze di ospiti dipendenti e collaboratori e a rispondervi con competenza, professionalità con comportamenti sereni e ricchi di umanità.

● Dimensione tecnico-professionale

(per rendere più efficaci le prestazioni ed efficiente il servizio)

Crediamo nel servizio all'uomo: delle sue autentiche esigenze e dei suoi diritti.

Pensiamo che la ricerca del miglioramento professionale sia fattore indispensabile della nostra offerta.

Riteniamo che l'eccellenza nell'intervento socio-educativo e assistenziale sia un obiettivo perseguibile in tutte le attività e a tutti i livelli; ciascuno nel suo specifico professionale deve costantemente puntare a migliorarsi.

Pensiamo che elementi fondamentali per lo sviluppo e il miglioramento del nostro intervento siano la sistematica collaborazione ed il confronto con le altre realtà impegnate nel sociale del nostro territorio ed anche esternamente allo stesso.

Riteniamo che l'omogeneità dei processi e degli interventi socio educativi sia necessario per migliorare i risultati della nostra attività, anche al fine di ridurre o eliminare le variabili derivanti dalle caratteristiche individuali degli operatori.

Ci impegniamo a sviluppare nel personale operante in Comunità la crescita personale, attraverso la diffusione a tutti i livelli delle appropriate capacità e conoscenze.

● Dimensione organizzativo-gestionale

(per raggiungere gli obiettivi che ci proponiamo guardando alla maggiore efficienza ed efficacia dei processi gestionali e alla piena valorizzazione delle risorse umane)

Crediamo che al centro dei servizi vi siano gli operatori della Comunità sono pertanto indispensabili la loro valorizzazione, il loro sviluppo e il loro senso di responsabilità.

Riteniamo che la collaborazione e la capacità di fare squadra tra gli operatori debbano diventare comportamenti consolidati che caratterizzano il modo di operare in comunità.

Vogliamo che disponibilità e apertura al cambiamento siano caratteristiche del personale a tutti i livelli per affrontare con successo le sfide che continuamente ci pone il nostro lavoro.

Siamo convinti che le capacità di pianificare, organizzare e controllare, rese operanti in modo partecipativo, siano il fondamento di una corretta ed efficace gestione di un servizio.

Ci impegniamo a diffondere la cultura del lavoro per obiettivi che deve diventare la base del nostro operare, a tutti i livelli e per tutte le professionalità.

Gli organi sociali

L'Assemblea dei soci

Resoconto delle convocazioni assembleari dell'ultimo triennio

assemblee convocate	2020	2019	2018
ordinarie	1	2	1
straordinarie	0	0	0
TOTALE	1	2	1

Percentuale di partecipazione (alle sedute valide) alle assemblee soci del 2020

2020	n. soci aventi diritto	n. soci presenti o rappresentati	% presenze
Assemblea ordinaria del 25.07.2020	54	43	88,5%

Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA in carica, eletto nell'assemblea del 25 luglio 2020 è composto dai seguenti membri:

Nome e Cognome	Carica	Ruolo professionale	Mandati in CDA*	% di genere
Alessandro Collavino	Presidente	Impiegato	3	28,6% donne, 71,4% maschi
Stefano Gloder	Vice Presidente	Oss	1	
Maurizio Settimo	Consigliere	Socio fruitore	3	
Luigino Di Lenarda	Consigliere	O.S.S.	2	
Sara Lisa Bellè	Consigliere	O.S.S.	2	
Mirco Dorigo	Consigliere	Ausiliare s.a.	1	
Sara Candoni	Consigliere	Educatrice	1	

* In nr dei mandati è calcolato a partire dalla trasformazione della Comunità in cooperativa

Nel corso del 2020 il consiglio si è riunito 9 volte (4 il CdA uscente, 5 quello subentrato ad anno in corso) per assicurare un adeguato governo della cooperativa).

Nella tabella seguente sono riportati i dettagli delle sedute del C.di A.

Dettagli dei lavori del CdA

un numero di sedute	9
durata media delle sedute	1 ora e 13 minuti
presenza media dei consiglieri	96,8 %

Commento:

La presenza ai consigli, come evidenziato nei grafici e nella tabella di cui sopra, raggiunge valori che sono indice di un alto livello di partecipazione. In 9 sedute annuali, vi sono stati solo 2 casi di assenza su 63 presenze possibili. Compatibilmente alle restrizioni imposte dal Covid, vi sono state riunioni che hanno visto l'utilizzo dei collegamenti da remoto.

Organizzazione della Comunità di Rinascita

Premessa e descrizione generale

L'oggetto sociale nello statuto della cooperativa prevede l'attivazione, l'organizzazione e la gestione di strutture e servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, riabilitativi, rivolti alle persone in stato di disagio sociale, fisico, psichico temporanei o permanenti.

In adempimento a quanto previsto dallo statuto, la Comunità promuove attività afferenti ai seguenti due macro-settori:

- sanitario-riabilitativo
- socio-educativo-assistenziale.

Le attività devono essere necessariamente affiancate da un'attività di carattere *logistico e amministrativo*.

Per quanto sopra l'organizzazione della cooperativa si sviluppa in tre Aree, ad ognuna delle quali corrisponde un Responsabile Direzionale definito Responsabile d'Area con funzioni di Progettazione e/o Direzione e/o Supervisione.

AREA	RESPONSABILE
Area Sanitaria	Direttore Sanitario – D.S.
Area Progetti Individualizzati	Responsabile Area Progetti Individualizzati – RAPI
Area Logistico-Amministrativa	Responsabile Area Logistica/Amministrativa – RALA

Nelle attività che afferiscono alle prime due aree sono presenti operatori e figure professionali diverse, i cui interventi si riverberano in entrambe.

L'assistente alla persona ad esempio svolge funzioni che riguardano sia l'Area Progetti Individualizzati che l'Area Sanitaria; analogamente, chi realizza la programmazione e le attività educative (che discendono dai Progetti Individualizzati), può svolgere compiti collegati anche ad aspetti Igienico-Sanitari della cura di sé (Area Sanitaria).

Infine, i trattamenti sanitari (quale ad esempio la Fisioterapia o la terapia occupazionale) hanno importanti ricadute sulla componente assistenziale dei servizi alla persona: i medesimi, se non svolti adeguatamente, possono a loro volta pregiudicare la componente sanitaria dell'intervento di cura della persona (es. decubiti).

Trattandosi in ogni modo di attività integrate, la gestione operativa della parte sanitaria prevede Per tale motivo sono definiti i seguenti **Ambiti d'intervento gestiti da un Coordinatore di Ambito** nei quali operano figure aziendali alle quali compete la realizzazione delle funzioni con aspetti trasversali alle Aree 1) e 2).

Essi sono:

AMBITO	COORDINATORE
Ambito Socio-Educativo	Coordinatore Socio-Educativo (CSE)
Ambito Socio-Sanitario	Coordinatore Socio-Sanitario (CSS)
Ambito Socio-Assistenziale	Coordinatore Socio-Assistenziale (CSA)

Va precisato tuttavia che la dimensione sanitaria/riabilitativa va a configurare all'interno della struttura un'attività operativa e di servizio a sé stante; ad essa fanno riferimento i corrispettivi settori operativi con il relativo personale (fisioterapia, riabilitazione a minori, ecc.) da coordinare: invece, quella sanitaria intesa nel senso più comune del termine (ossia medico-infermieristica) è prevalentemente correlata all'attività di accoglienza socio-assistenziale ed è per legge prerogativa del D.S.

In ogni caso, al coordinatore socio-sanitario, nell'ottica dell'integrazione operativa dei servizi, possono essere attribuite dal Direttore Sanitario, in sede di approvazione di norme e procedure di sua competenza, funzioni alle medesime attinenti.

I Coordinatori possono avvalersi dei "**Referenti di Ambito**" per essere coadiuvati, affiancati e/o temporaneamente sostituiti nei loro compiti, o eventualmente per curare, in delega, specifici settori (ad esempio Assistenza Femminile, Approvvigionamento prodotti per pulizie, ecc.). Tali deleghe devono risultare da documento scritto, portato all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione e di tutti gli interessati.

La terza Area (Area Logistico-Amministrativa) ha competenza su:
Servizio amministrativo;

Servizio mensa;
 Servizio manutenzioni;
 Servizio mobilità;

Qualora la direzione di uno dei predetti servizi sia affidata direttamente dal Consiglio ad un **Responsabile di Servizio** viene meno la giurisdizione del Responsabile d'Area Logistica-Amministrativa sul servizio in argomento.

Il Responsabile del Servizio Infermieristico viene designato direttamente dal **Direttore Sanitario**.

Vi sono inoltre i "**Responsabili di Specifica Funzione**" con compiti specifici, legati a disposizioni normative esterne e/o interne all'organizzazione; tali compiti comportano conoscenze, titoli e/o percorsi formativi mirati, ed ampia autonomia decisionale nelle funzioni esplicate;

Fanno parte di questa categoria:

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)

Il Responsabile della Qualità (R.Q.)

Il Responsabile dell'Igiene alimentare (R. Haccp)

Il Responsabile della Privacy;

Modalità operative

Il rapporto tra Coordinatori e Responsabili si realizzerà nel rispetto delle rispettive prerogative, dettagliate negli specifici funzionigrammi.

Il Coordinatore che, nella gestione delle attività intende avvalersi di Referenti d'Ambito deve darne immediata comunicazione al consiglio al momento della nomina.

Responsabili e Coordinatori ricevono l'incarico dal Consiglio ed il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.

I rapporti tra Responsabili e Coordinatori (o loro Referenti) si formalizzano in sede di **Ufficio Responsabili Coordinatori Attività (URCA)**.

L'Ufficio Responsabili Coordinatori Attività opera nelle seguenti modalità:

- Tramite riunione settimanale tra Responsabili d'Area e Coordinatori d'Ambito o loro delegati, ai fini di un costante e generale monitoraggio delle varie attività poste in essere e per affrontare adeguatamente eventuali criticità che dovessero sorgere.
- Tramite riunione ad hoc tra due o più: Coordinatori-Referenti, Responsabili d'Area, di Servizio, e/o di Specifica Funzione, per problematiche limitate a quanto di competenza dei partecipanti all'incontro.

I verbali delle riunioni, in sede U.R.C.A., sono sempre inviati per conoscenza al Responsabile **Servizio Amministrazione** che ne cura e l'inserimento su GABAMA e la successiva archiviazione. Copia dei verbali deve essere inviata anche ai singoli componenti dell'Organo Amministrativo della Cooperativa.

DETTAGLIO DELLE FIGURE DI RESPONSABILI E COORDINATORI

Responsabili d'Area

Area Sanitaria (Direttore Sanitario)

Area Progetti Individualizzati (RAPI)

Area Logistica-Amministrativa (RALA)

Responsabili di Servizio

Responsabile Servizio Mobilità

Responsabile Servizio Amministrazione

Responsabile Servizio Mensa

Responsabile Servizio Manutenzioni

Responsabile Servizio Infermieristico;

Coordinatori d'Ambito

Coordinatore Ambito Socio Educativo (CSE);

Coordinatore Ambito Socio Sanitario (CSS);

Coordinatore Ambito Socio Assistenziale (CSA);

Responsabili di Specifica Funzione


Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)

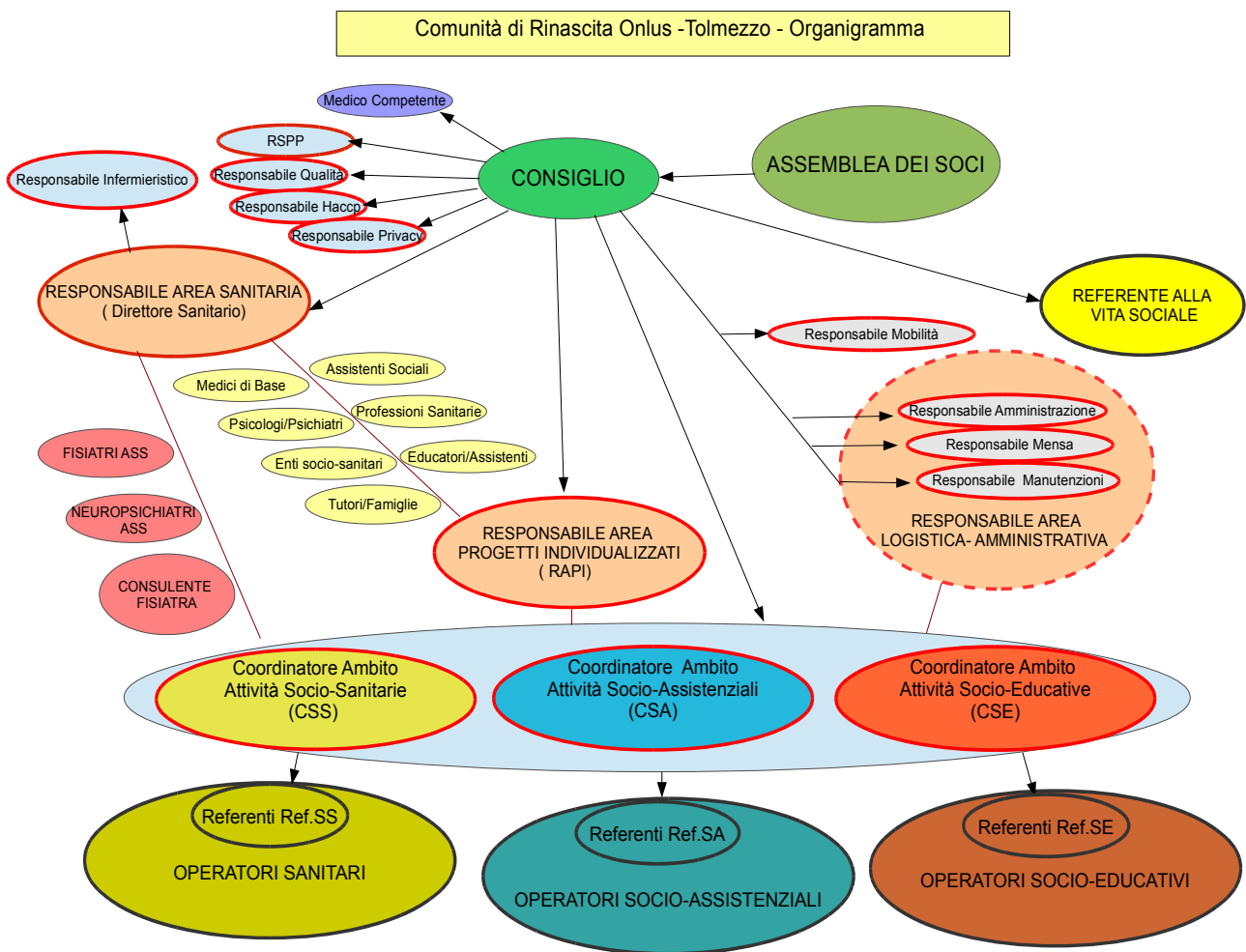
Responsabile Qualità (RQ)

Responsabile Igiene alimentare (R. Haccp)

Responsabile Privacy

ORGANIGRAMMA

N.B.: Le figure aziendali con contorno rosso  si relazionano in sede di URCA
 La funzione di Referente alla vita sociale alla data del presente documento è esercitata in maniera congiunta dai soci Rupil Cinzia; Mauro Francesca e Maroncelli Emiliano.



Politica della qualità della Comunità di Rinascita

Gli impegni ed i macro obiettivi per la qualità della Comunità sono espressi nella carta dei valori. La politica della qualità della Comunità deve dare traduzione pratica agli impegni espressi nella stessa.

Il cardine della politica della qualità è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità e le debolezze valorizzando nel contempo risorse di ognuno.

Questo approccio distintivo di fare le cose deve essere il punto di forza della Comunità, l'elemento distintivo del suo operare.

Ne discendono in particolare tre **obiettivi della qualità, comuni** a tutte le attività svolte:

Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità.

La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cittadino che fruisce del servizio ed alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione. L'attenzione al cittadino si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti utilizzando metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri in un'ottica di collaborazione e spirito di servizio;

L'organizzazione è un insieme di attività in grado di generare valore aggiunto sia positivo sia negativo, l'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, in un approccio collettivo coordinato.

Perseguire il miglioramento continuo.

Lo stile di lavoro che caratterizza la Comunità in ogni sua attività deve esplicitarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Questi devono identificarsi nelle caratteristiche operative, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della Comunità. Tali elementi, esplicitati nella carta dei servizi devono effettivamente caratterizzare l'approccio ai processi di erogazione degli stessi rifiutando la logica dell'autoreferenzialità, sviluppando sistemi di autovalutazione e valutazione aperti al confronto con l'esterno.

Richiedere l'integrità dei comportamenti.

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Comunità, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto dei principi e dei valori che distinguono l'organizzazione.

Elementi della qualità

Elementi di carattere generale

Fra i diversi requisiti di carattere organizzativo, gestionale e tecnico-professionale relativi, ai servizi e alle prestazioni erogate, la Comunità ve ne sono alcuni fondamentali e di carattere generale:

Tali requisiti e devono garantire:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1. accreditamento | 3. sicurezza dei lavoratori |
| 2. sicurezza degli utenti | 4. qualità dei servizi |

Questi elementi sono comuni a tutte le organizzazioni che operano in un sistema di qualità; vi sono perciò ulteriori elementi che qualificano i servizi erogati dalla Comunità descrivendone l'approccio specifico in funzione della peculiarità del lavoro da compiere, orientato a singole persone, cittadini inseriti nel loro contesto sociale e non semplicemente ad una generica categoria di utenti.

Elementi distintivi della qualità

I requisiti dei processi sono descritti nella seguente Tavola "Elementi distintivi della qualità" nella quale sono riportati i punti che qualificano la specifica modalità di approccio alla qualità che caratterizza l'operato della Comunità.

ELEMENTI DISTINTIVI DELLA QUALITÀ				
Direzione e responsabilità	Valorizzazione del personale	Sicurezza Ambientale	Cura ospiti e utenti	Miglioramento della qualità
1) Identificazione delle relazioni direzionali e delle responsabilità interne all'organizzazione.	1) Verifica possesso di titoli professionali operatori – aggiornamento job description	1) Agibilità, assenza di barriere architettoniche e dotazione d'ausili, manutenzione ambienti e impianti	1) Azioni preliminari per favorire le accoglienze residenziali; Monitoraggio verifica - adeguamento	1) Registrazione e analisi delle non conformità e degli eventi avversi

			<i>periodico P.I</i>	
2) <i>Gestione partecipata e collaborativa (documentata)</i>	2) <i>Verifica adeguatezza formazione di personale; coinvolgimento nelle scelte formative</i>	2) <i>Prevenzione dei rischi e Corretta gestione delle emergenze</i>	2) <i>Coinvolgimento di utenti, famiglie operatori ed altri soggetti per una gestione partecipata dei P.I. Socio-educativi</i>	2) <i>Monitoraggio processi per la riduzione dei rischi e per il miglioramento di interventi correlati</i>
3) <i>Sorveglianza fornitori, contratti, convenzioni, appalti</i>	3) <i>Valutazione e incentivazione periodica</i>	3) <i>Adozione protocolli igienici ambienti – HACCP - gestione rifiuti Cura indumenti e biancheria dell'utenza</i>	3) <i>Applicazione delle innovazioni tecnico-scientifiche ai servizi per aggiornamento e sviluppo della loro efficacia</i>	3) <i>Controllo della soddisfazione degli utenti e informazione sui servizi erogati (carta dei servizi)</i>
4) <i>Osservanza di leggi, norme, linee guida e regolamenti</i>	4) <i>Osservanza del CCNL monitoraggio delle condizioni di lavoro degli operatori</i>	4) <i>regolare manutenzione macchine attrezzature e apparecchiature elettromedicali</i>	4) <i>Integrazione con i servizi sociosanitari esterni in mancanza internamente</i>	4) <i>Rendicontazione dell'operato associativo ai soci e agli altri stakeholder (Bilancio Sociale)</i>
5) <i>Garanzia della tutela dei diritti di ospiti e famigliari</i>	5) <i>Formazione, sorveglianza, affiancamento nuovi assunti volontari/stagisti/ LPU/minori in prova</i>	5) <i>Controllo conformità e continuità delle forniture</i>	5) <i>Rispetto parametri operat./ utente e continuità del personale e basso turn over</i>	5) <i>Verifica e aggiornamento procedure esistenti - Procedura gestione reclami</i>

Elementi specifici

Mediante la Politica della Qualità, la Comunità di Rinascita intende dunque realizzare le proprie attività in conformità alle proprie mission, vision e carta dei valori, in una chiave di sistematica e reciproca verifica e validazione. La politica della qualità per la Comunità di Rinascita costituisce quindi uno strumento attraverso il quale programmare le proprie attività, definendone obiettivi, impegni, risorse, responsabilità, scadenze.

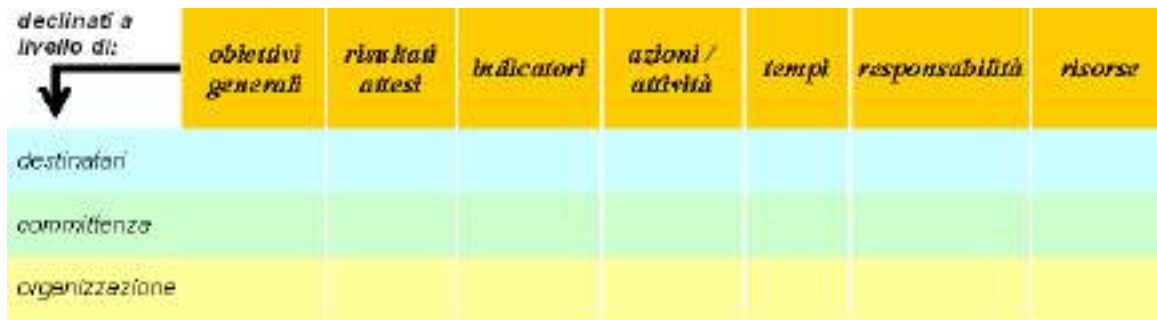
La Comunità (fedelmente allo stile che la contraddistingue) ha sempre determinato il suo operato in funzione del riconoscimento della centralità della persona. E questo non solo sotto l'aspetto della cura fisica e socio-educativa, ma nella totalità delle sue dimensioni. Per tale imprescindibile presupposto, l'attività dell'associazione (ed oggi della cooperativa) non si è mai sviluppata secondo principi progettuali ed operativi di carattere quantitativo e/o di mera erogazione di prestazioni. Ogni servizio offerto è nato dal riconoscimento/ascolto di esigenze/ricieste, con particolare attenzione alla dimensione della socialità, intesa sia come valore della qualità delle relazioni tra comunità ed utenza, ma anche come capacità di confronto e partecipazione nella definizione e ridefinizione dei servizi.

Il lavoro avviato verso una politica della qualità, pur nella condizione sperimentale da cui è partito, si è quindi collocato su un consolidato approccio operativo e di progettazione, teso ad un continuo confronto e riflessione sulla propria attività.

Il mantenimento della certificazione MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale, promosso dal CNCA e sovrinteso dall'ente certificatore UNITER) testimonia dell'utilizzo di strumenti di rendicontazione

sociale diversi da quelli propri dell'ambito produttivo, quindi capaci di considerare le dimensioni di benessere umano e personale basilari e prioritari in qualsiasi ambito del lavoro sociale.

La Comunità di Rinascita esprime quindi la propria Politica della Qualità in chiave progettuale, mediante l'elaborazione di un piano Triennale nel quale sono individuati bisogni e priorità nei processi di miglioramento da sviluppare. Annualmente viene predisposto un piano attuativo che utilizza uno strumento caratterizzato dallo schema funzionale in seguito rappresentato.



Fatto presente quanto sopra la Comunità ha individuato gli impegni principali per il proprio futuro. Continuare a collocare fra gli impegni inderogabili, l'azione di ascolto degli *stakeholders fruitori dei servizi* facendo tesoro delle indicazioni/segnalazioni che essi inoltreranno alla Comunità, al fine di valutarle ed applicarle in funzione di un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Questi aspetti, di ascolto degli *stakeholders*, unitamente a quelli relativi alla coerenza del nostro operato rispetto a mission-vision-valori dell'associazione trasformatasi in cooperativa, non vanno intesi solo come impegni per l'anno a venire, ma come prassi da mantenere e sviluppare anche in un futuro più lontano.

Il piano triennale della qualità si è fondato quindi sui seguenti obiettivi generali:

- **(Destinatari)** Miglioramento del livello di efficacia delle prestazioni erogate.
- **(Committenza)** Ottenimento e mantenimento dell'accreditamento istituzionale da parte dell'Ente Pubblico;
- **(Organizzazione)** Diffusione della cultura della qualità e introduzione dei criteri organizzativi necessari al funzionamento del "sistema qualità" specifico della cooperativa.

Nello specifico dell'anno 2020 la comunità si era posta i seguenti obiettivi:

- **(Destinatari)** Mantenimento di un alto livello di efficacia alle prestazioni degli utenti e tutela della dimensione del socio fruitore nel rispetto dello statuto;
- **(Committenza)** Ottenimento/conferma dell'accreditamento istituzionale sanitario ed il rinnovo dell'incarico per la gestione dei servizi residenziali socio-educativi;
- **(Organizzazione)** Perfezionamento degli elementi organizzativi necessari al funzionamento ed allo sviluppo del "sistema qualità" mantenendolo aggiornato e adeguato il processo di miglioramento dei servizi in essere. Essi infatti devono essere in grado di far fronte alle nuove necessità emergenti, sia internamente, sia in relazione a quanto propone il territorio nel suo complesso.

	<i>Risultati attesi</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Azioni/attività</i>	<i>Tempi</i>	<i>Responsabilità</i>	<i>Risorse</i>
Destinatari	Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore	Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento dei soci	Formazione lavoratori attraverso Piano Annuale della Formazione, controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici
Committenza	Ottenimento	Esito delle	Rispetto dei	Annuale/trie	Presidente,	Risorse interne

	accreditamento	verifiche delle commissioni di controllo	requisiti, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati	annuale	CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale
Organizzazione	Sistema della qualità funzionale a missione e vision della cooperativa e al suo funzionamento, benessere utenti, soci, lavoratori	Assenza di contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di ufficio di coordinamento-CdA-assemblea	Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale	Annuale	Tutti i membri della cooperativa	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder

Pare doverosa una specifica in relazione all'individuazione dei criteri di rilevamento ed evidenziazione numerica della qualità (ovvero degli *indicatori*), riguardanti i "destinatari" del settore socio-educativo e riabilitativo, casi in cui vi è la consapevolezza di quanto la "valutazione sulla qualità" e la sua percezione da parte dei fruitori dei servizi in questione risulti difficile e talvolta soggettiva.

L'obiettivo sovrinteso alla definizione degli *indicatori* è stato comunque quello di individuare delle modalità in grado di rilevare e riportare in modo equilibrato le diverse soggettività interessate nella valutazione dell'operato della Comunità, evitando il rischio di cadere nella più ordinaria delle autocertificazioni, o di privilegiare diversamente solo l'opinione dell'utente (ancor più complessa nei casi di persone con limiti di tipo psichico o cognitivo).

Alla fine, la Comunità ha optato per l'individuazione di *indicatori* che permettessero di valutare e riportare in maniera quantomeno credibile il livello di qualità (funzionale e sociale) di questi servizi, sulla base di un ascolto più ampio possibile degli stakeholders. A tal fine, gli strumenti di rilevamento si sono concretizzati in documenti specifici per ognuno dei due ambiti di analisi individuati (ovvero dei servizi riabilitativi e socio-educativi-assistenziali), caratterizzati dalla semplicità dei contenuti e delle richieste di valutazione poste agli stakeholders. Dalla sperimentazione attivata, è risultato che la valutazione sia "interna" che "esterna" ha potuto attraverso tale modalità trovare spazio nell'equilibrio delle diverse soggettività. Il Bilancio Sociale è lo strumento primario individuato per la diffusione fra gli stakeholder delle risultanze di tale verifica della qualità verifica dei servizi.

Gli indicatori della riabilitazione

Gli strumenti di individuazione degli indicatori della qualità, sono esito di un percorso che ha riguardato tutta la politica della qualità. La sperimentazione fatta negli anni ha dimostrato come la credibilità degli indicatori si sia rivelata efficace nella misura in cui gli stessi sono risultati semplici alla lettura di chi doveva esprimere una valutazione sul servizio. Infatti, dopo più di un tentativo, lo staff operante nell'ambito specifico, ha definito un questionario per verificare la qualità del servizio, che è stato consegnato a tutta l'utenza nel corso dell'esercizio in oggetto.

Tale questionario, il cui compilatore mantiene l'anonimato (inserendolo in un'apposita "cassetta reclami e suggerimenti"), tocca i punti principali della qualità: bontà della struttura, dell'accoglienza, della professionalità, dei tempi, dell'organizzazione, del servizio nel suo complesso. I dati emersi, letti nel loro insieme e sostenuti da appunti esplicativi curati dallo staff di fisioterapisti e terapisti occupazionali, vanno così a rappresentare un quadro della qualità del servizio, che va a cogliere l'opinione trasversale dell'utenza e le possibili valutazioni della committenza.

Si precisa che, nel caso di persone con difficoltà cognitive tali da non poter affrontare autonomamente il questionario (come per utenti con età inferiore ai 14 anni), lo staff ha consegnato il modulo al genitore/accompagnatore per la compilazione del medesimo.

Durante l'esercizio 2020 non sono state introdotte modifiche al questionario che è stato presentato all'utenza nella seguente forma, dotato di un'apposita sezione per la stesura per esteso di

proposte o reclami e distribuito con due diversi moduli, distinti servizi di Fisioterapia e Riabilitazione Minori (Terapia Occupazionale e psico-educativo).

FISIOTERAPIA <i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>		Parametri di valutazione (valutazione min. 1, max 10)	Media Valut.
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			9,1
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate		9,1
	la riservatezza		9,6
	all'accoglienza e alla qualità della relazione		9,6
L'esito delle prestazioni ricevute			8,9
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			9,6
La qualità complessiva del servizio ricevuto			9,3
RIABILITAZIONE MINORI <i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>		Parametri di valutazione (valutazione min. 1, max 10)	Media Valut.
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			8,5
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate		9,3
	la riservatezza		9,6
	all'accoglienza e alla qualità della relazione		9,7
L'esito delle prestazioni ricevute			8,9
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			8,9
La qualità complessiva del servizio ricevuto			9,3

Letture dei dati. La lettura dei dati si basa su un numero di:

- 15 questionari restituiti al servizio Fisioterapia;
- 30 questionari restituiti ai servizi di Terapia Occupazionale e psico-educativo.

Il numero delle restituzioni non è alto: la sospensione totale causa covid (per tre mesi) dei servizi ambulatoriali all'utenza esterna, ha provocato una netta contrazione complessiva degli accessi, rallentata – anche dopo la riapertura – sia per la riorganizzazione di tempi e spazi sulla base delle nuove disposizioni, sia per le personali scelte prudenziali dell'utenza anziana/fragile di non uscire dal domicilio. Il calo dei questionari, anche alla luce di minori “nuovi inserimenti” per le ragioni di cui sopra, appare sempre condizionato dalla dichiarata e fiduciaria refrattarietà dell'utenza fidelizzata (che rappresenta una buona fetta degli accessi) a ripetere annualmente la compilazione del questionario. Tale fattore appare incisivo soprattutto nel caso della fisioterapia. Il dato impone in ogni modo una riflessione sulla necessità di valutare adeguati percorsi per il coinvolgimento dell'utenza, per ottenere sempre più indicazioni sulla qualità percepita, nonché suggerimenti utili al miglioramento dei servizi istituiti, pur nel mantenimento della dimensione sociale-famigliare aperta al confronto con l'utente in modalità informale e diretta. Vanno pensate infatti modalità che considerino ad esempio la crescente presenza di *caregiver* non famigliari, spesso privi delle condizioni per poter supportare l'utente nell'espressione di valutazioni sul servizio.

Rivolgendosi ai dati, pur nella loro limitatezza quantitativa, gli esiti mostrano una percezione molto positiva del servizio, nonostante il *range* ristretto dei pareri e le difficoltà imposte dalla situazione generale. Risultano in tal senso indicativi gli indici di gradimento molto alti espressi alle voci *Esito delle prestazioni ricevute* e *Qualità complessiva del servizio*. I valori generali sui tempi di accesso al servizio e dell'accessibilità per l'utenza dei servizi riabilitativi rivolti ai minori, pur risentendo inevitabilmente delle complicità indotte dalle scelte preventive conseguite alla pandemia.

Gli indicatori dell'ambito socio-educativo:

Gli utenti della Comunità sono affetti da patologie croniche che, con il passare degli anni, diventano di tipo progressivo-involutivo. *L'intervento può incidere in modo molto limitato sul decorso delle patologie che comportano perdita progressiva delle diverse abilità e dell'autonomia.*

Ribadita questa premessa, gli indicatori della qualità per l'ambito socio-educativo sono stati individuati mediante il lavoro di équipe che coinvolge a diversi livelli di competenze e specificità di ruolo e relazione con l'utente, sia internamente che esternamente alla struttura. Tale lavoro porta alla redazione di una documentazione che progetta, verifica e riporta la situazione di benessere conseguente all'operato socio-educativo in relazione ad ogni singolo utente ed è disponibile ad ogni stakeholder che ne possa avere accesso. Data la riservatezza dei contenuti di questi documenti, gli stessi non sono oggetto di redazione all'interno del bilancio sociale, ma possono

essere richiesti (sempre quando previsto e possibile dalla normativa) al Responsabile Area Progetti Individualizzati della Comunità.

Note riguardanti il Servizio Diurno. Anche per quanto riguarda la politica della qualità del servizio diurno fornito dalla cooperativa, ogni utente è seguito singolarmente in relazione al suo progetto personalizzato, sia direttamente (attraverso incontri con la responsabile dei progetti ed i referenti delle attività socio-educative) che indirettamente (mediante le riunioni di programmazione e verifica tra la responsabile e gli operatori). Inoltre c'è stato un costante collegamento con i servizi di riferimento (S.S.C. e/o Servizio Materno Infantile dell'ASS 3 con periodiche riunioni di valutazione).

Esiti dell'indagine sulla soddisfazione dei beneficiari dei servizi residenziali e diurni

Anche nel corso del 2020 è stato sottoposto lo strumento di misurazione della qualità dei servizi istituiti, orientato ad evidenziare la percezione della medesima da parte dei Servizi Sociali inviati (Questionario Servizi 1) e delle famiglie o di quelle persone che esercitano funzioni di tutore e/o amministratore di sostegno delle persone accolte (Questionario Famiglie 2).

I questionari sono composti da voci alle quali può essere attribuita una valutazione di gradimento associata ad un punteggio da 1 a 5 come sotto descritto:

per nulla (1)	poco (2)	abbastanza (3)	molto (4)	moltissimo (5)
---------------	----------	----------------	-----------	----------------

I 2 questionari erano strutturati come nelle tabelle sotto riportate. I questionari somministrati nel corso dell'anno oggetto di questo bilancio hanno tenuto conto delle osservazioni inoltrate nel corso degli esercizi precedenti e in virtù delle stesse sono stati realizzati e diffusi.

VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 2 (FAMIGLIE)	MEDIA RILEVATA 2020
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	4,1
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	3,4
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,0
4) Ritiene che gli operatori della Comunità siano facilmente rintracciabili?	4,0
Esprima una valutazione su...	
5) L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori	4,0
6) La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	4,0
7) La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,1
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato	3,8
9) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità del servizio socio-ed-ass.le?	4,1
10) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità dei servizi generali?	3,8
VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (SERVIZI)	MEDIA RILEVATA 2020
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	n.p
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	n.p
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	n.p
4) Ritiene che gli operatori della Comunità siano facilmente rintracciabili?	n.p
Esprima una valutazione su...	
5) L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori	n.p
6) La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	n.p
7) La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	n.p
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato	n.p
9) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità complessiva del servizio?	n.p

Sono giunti in sede solamente 7 questionari, ovvero una percentuale molto bassa dei questionari rivolti a genitori/famigliari/amministratori/tutori. Nessuno invece dei questionari inoltrati ai servizi sono stati compilati e giunti alla cooperativa, si presume per la situazione di complessità negli uffici dell'ente avvenuta a causa del Covid-19 (pur ammettendo che, ad onor del vero, negli ultimi anni, i riscontri sono stati sempre piuttosto bassi). Anche in questo caso il fattore della fidelizzazione e del costante contatto con famiglie e servizi (precisando che nel contesto socio-assistenziale del

gemonese gli utenti residenziali della struttura sono considerati dall'ente come dimessi dal servizio), che consente un confronto ed un *feedback* diretto sul servizio, può aver inciso sugli esiti della rilevazione: rimane quindi complesso addivenire ad una valutazione del servizio entro questi termini. Si può comunque addebitare alla specificità delle misure di prevenzione e protezione del covid-19, che hanno implicato una ridefinizione degli spazi di accoglienza e dei gruppi dell'utenza (nonché dei rispettivi operatori dedicati), il risultato (pari a 3,4) attribuito in media dalle famiglie alla voce *ospitalità dei locali e delle strutture*. Il peso delle chiusure e delle sospensioni del servizio, pur a fronte degli sforzi individuati per l'adozione di adeguate misure/attività compensative, può ritenersi incisivo anche sugli esiti attribuiti alla valutazione generale del servizio, pari a 3,8: non si tratta di una valutazione affatto negativa, ma pare difficile considerarla avulsa dal contesto predetto.

Individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

La Comunità di Rinascita opera in un contesto territoriale e sociale (quello dell'Alto Friuli) ben definito ed attraverso il suo operato si relaziona con una molteplicità di attori/interlocutori che ripongono interesse verso il lavoro da essa svolto, influenzandone (su diversi piani e livelli) le attività. La platea degli interessati si allarga quindi ad una molteplicità di persone e/o enti portatori, detti *stakeholder*. Essi sono stati suddivisi in *interni* (ovvero membri, soci e collaboratori operanti con la cooperativa) ed *esterni* (ovvero soggetti che hanno relazioni con la cooperativa ma non ne fanno parte): nelle tabelle sottostanti per ognuno di essi viene fatta indicazione delle aspettative (interpretate) verso la cooperativa, nonché degli impegni della stessa presi nei loro confronti.

Stakeholder interni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÀ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Utenza	<i>Convenzionat a e/o privata (soci fruitori e non)</i>	Qualità della vita dignitosa Acquisizione di competenze e di autonomia Mantenimento della buona salute	<i>Attuazione di una politica interna di qualità Attenzione alle specificità di ogni persona accolta Cura dell'igiene degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno</i>
Utenza	<i>Famiglie Amministratori di sostegno Tutori</i>	Fiducia nell'organizzazione della professionalità, nella capacità di dare risposte complessive ed esaurienti	<i>Attuazione di una politica interna della qualità, mantenimento della costante collaborazione con famiglie e A.S. degli ospiti,</i>
Soci	<i>Soci della Comunità</i>	Partecipazione attiva alla progettualità ed alle attività dell'Ente	<i>Istituzione di momenti partecipativi quali assemblee di preventivo e consuntivo ed altre su temi specifici</i>
Lavoratori	<i>Soci Lavoratori e lavoratori dipendenti</i>	Apprezzamento del lavoro Garanzia occupazionale Equa retribuzione Sicurezza sul lavoro Qualificazione professionale	<i>Istituzione di momenti partecipativi per la definizione di programmi di lavoro Rispetto del CCNL e delle norme riguardanti la sicurezza Predisposizione di orari lavorativi compatibili con la frequenza scolastica e/o corsi di formazione professionale</i>
Cooperative partner dell'operato della Comunità	<i>Cooperativa "Mhandy"</i>	Partecipazione alla progettualità comune	<i>Istituzione di momenti partecipativi per migliorare la collaborazione in atto. Verifica dell'applicazione della normativa sulla sicurezza (SGSL comune) e spazi di confronto professionale</i>

Stakeholders esterni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÀ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni

Enti Pubblici Primari	Comune di Tolmezzo Provincia di Udine Regione Autonoma FVG Repubblica Italiana	Qualità del servizio e adeguatezza dei costi Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune Accreditamento	Attuazione di una politica interna di qualità. Cura degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno, attenzione alle specificità di ogni persona accolta e alle rispettive esigenze relazionali e di socializzazione
Enti Pubblici Primari	ASUFC	Adempimento dei contenuti della Convenzione Sanitaria	Rispetto della dimensione procedurale-amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una politica interna di qualità
		Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	Cura con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno
	Servizio Sociale dei Comuni (Ente Gestore dei Servizi per l'handicap ASUFC)	Adempimento dei contenuti della specifica Convenzione Socio-Assistenziale Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	Attuazione di una politica interna della qualità e collaborazione costante, partecipata e coordinata con le famiglie degli ospiti favorendo la continuazione del rapporto e delle relazioni esistenti
Enti pubblici Secondari	Scuole del territorio, Università (Ud, Ts, Pd)	Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle nuove generazioni.	Attività di sensibilizzazione stipula di convenzione per stages / tirocini formativi progetti di alternanza scuola / lavoro con le Scuole Superiori
	U.E.P.E., Tribunali per i minori	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, fornendo al contempo l'occasione di reinserimento sociale.	Accoglienze di adulti/minori in attività di utilità sociale all'interno della struttura, in accordo con le figure competenti
	Centro Salute Mentale Tolmezzo - Case di Riposo del territorio	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti	Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali
Volontariato e Terzo Settore	ANFAS "Alto Friuli"	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	Collaborazione all'organizzazione di attività socio-educative, ricreative, di promozione del volontariato
	Associazione "Comunità di Volontariato Dinsi Une Man"	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	Collaborazione alla realizzazione delle attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, a momenti di animazione

	<i>Comunità Piergiorgio</i>	<i>Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti</i>	<i>Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata, promozione congiunta di eventi sul sociale e cittadinanza attiva</i>
	<i>Altre Associazioni del territorio</i>	<i>Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti</i>	<i>Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>
<i>Altre Realtà</i>	<i>Enti Formativi Privati (Coop. Cramàrs)</i>	<i>Opportunità di formazione di lavoratori e studenti</i>	<i>Stipula di convenzioni per tirocini/ stages</i>
<i>Coordinamenti</i>	<i>CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)</i>	<i>Elaborazione di riflessione e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello nazionale</i>	<i>Partecipazione ai momenti formativi e culturali comuni portando la nostra esperienza di comunità locale radicata nel territorio</i>
	<i>COPS Comitato Organizzazione Privato Sociale</i>	<i>Collaborazione all'individuazione di linee comuni per lo svolgimento delle attività di accoglienza</i>	<i>Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni su tematiche comuni</i>
<i>Donatori</i>	<i>Persone o sodalizi privati</i>	<i>Contribuire materialmente, seppur esternamente allo sviluppo delle attività sociali</i>	<i>Tenere comportamenti coerenti con la mission annunciata che confermino di meritare la fiducia</i>
<i>Imprese, consulenti, ecc.</i>	<i>Fornitori di beni e servizi</i>	<i>Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti</i>	<i>Rispetto delle regole commerciali quale premessa per un rapporto di collaborazione e stima reciproca</i>

Mapa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

La mappa degli stakeholders si presenta molto simile a quella dell'esercizio precedente, fatto salvo l'allargamento di alcuni contatti e la situazione particolare creatasi con "La Zeje" Soc. Coop. Di cui si è già detto e si dirà. La Comunità ha quindi cercato di mantenere, valorizzare e (in diversi modi e "frequenze") le relazioni esistenti, implementandole in alcuni casi con qualche nuovo partner, soprattutto in relazione alla partecipazione a progetti e ad attività condivise. La tabella sottostante riporta la mappa degli stakeholders della Comunità, definita secondo i seguenti parametri Generali e Particolari:

Generali:

- **Stakeholder primari:** ovvero diretti beneficiari dell'operato della comunità o aventi un ruolo determinante al suo funzionamento;
- **Stakeholder secondari:** ovvero soggetti il cui apporto non è determinante al funzionamento della comunità ma esercitano (o possono esercitare) su di essa un'influenza diretta e sono (o possono essere) comunque influenzati dalle sue attività

Particolari:

- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie della cooperativa;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** i soggetti che forniscono servizi di ogni tipo alla cooperativa

- **Stakeholder apportatori di conoscenze:** i soggetti che consentono, attraverso progetti di formazione, consulenze e collaborazioni partecipate e non, l'acquisizione di conoscenze e di esperienze utili all'operato della comunità;
- **Stakeholder apportatori di risorse umane:** i soggetti che a diverso titolo garantiscono alla comunità un apporto in termini di risorse umane (operatori, consulenti, volontari)

Stakeholder	Parametri	Primari	Secondari	Apportatori di risorse finanziarie	Apportatori di servizi	Apportatori di conoscenze	Apportatori di risorse umane
	<i>Utenza</i>						
<i>Soci</i>							
<i>Lavoratori</i>							
<i>Cooperative partner</i>							
<i>Enti pubblici primari</i>							
<i>Enti pubblici secondari</i>							
<i>Volontariato e terzo settore</i>							
<i>Altre realtà</i>							
<i>Coordinamenti</i>							
<i>Donatori</i>							
<i>Imprese, consulenti, ecc.</i>							

Confrontando le tabelle prima riportate risulta evidente la totale coincidenza tra stakeholder *interni* e stakeholder *primari*, che denota un alto livello di autonomia operativa e progettuale della Comunità, soprattutto per ciò che si attiene allo svolgimento delle sue attività ordinarie. In ogni caso, l'ambito delle relazioni risulta ampio e trasversale tra gli stakeholder *secondari*, indice di un livello di interazione effettivamente presente e non necessariamente riconducibile all'attività ordinaria. L'indicazione impone quindi una riflessione sulle modalità attraverso le quali il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni può essere arricchito.

Matrici di influenza e di interesse degli stakeholder

		Influenza	
		Bassa	Alta
Interesse	Bassa		Stakeholder "appetibili": categorie che è opportuno coinvolgere
	Alta	Stakeholder "opportuni": categorie che è doveroso coinvolgere <i>Enti pubblici secondari, volontariato e terzo settore, altre realtà, coordinamenti, donatori, imprese-consulenti-ecc.</i>	Stakeholder "essenziali": categorie che è necessario coinvolgere <i>Utenza, soci, lavoratori, coop. partner, enti pubblici primari</i>

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	Anno 2019	Anno 2020
<i>Valore della produzione</i>	1.228.451	1.156.470
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.197.769	1.121.471
Variazioni delle rimanenze	- 288	3.101
Contributi Pubblici	14.492	22.610
Liberalità	9.866	3.885
Altri ricavi e proventi	6.612	5.403
<i>Costi intermedi della produzione</i>	164.726	195.719
Acquisti di materie prime e merci	54.942	73.608
Costi per servizi	56.741	47.523
Costi per godimento di beni di terzi	2.314	69
Oneri diversi di gestione	50.728	40.159
Altri accantonamenti -Svalutazioni	-	34.360
<i>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</i>	1.063.725	960.751
Componenti accessori e straordinari +/- Saldo gestione accessoria/straordinaria Ricavi accessori/straordinari Costi accessori/straordinari		
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</i>	1.063.725	960.751
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni ammortamenti immobilizzazioni immateriali ammortamenti immobilizzazioni materiali	34.717 3.431 31.286	30.502 729 29.773
<i>Perdita dell'esercizio</i>		
Perdita dell'esercizio		
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</i>	1.029.009	930.249

Prospetto di riparto del valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Anno 2019	Anno 2020	%
Remunerazione del personale	1.008.135	917.587	98,60%
Personale non dipendente			
lavoratori autonomi Collaboratori	122.222	89.683	9,60%
Personale dipendente			
a) - remunerazioni dirette			
salari e stipendi	657.623	613.368	65,90%
TFR	46.748	45.447	4,90%
altri costi			
b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	181.542	169.088	18,20%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	3.705	3.473	0,40%
Imposte dirette e indirette			
	3.148	2.880	0,30%
Altri			
CCIAA	318	423	0,00%
Versamento 3% fondo cooperazione	239	171	0,00%
Remunerazione del capitale di credito	3.070	2.243	0,20%
Oneri per capitali			
interessi passivi v/ banche e/o altri	3.070	2.243	0,20%
Remunerazione del capitale di rischio	-	-	0,00%
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	-	
Remunerazione dell'azienda	7.740	5.527	0,60%
+/- Variazione riserve			
utile d'esercizio	7.740	5.527	0,60%
Liberalità e quote associative esterne	6.359	1.419	0,20%
A sostegno di altri	6.359	1.419	0,20%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	1.029.009	930.249	100,00%

Considerazioni

L'analisi della determinazione e della distribuzione del valore aggiunto ci permette di misurare la ricchezza prodotta e distribuita a vantaggio della società in cui la Comunità opera, con particolare riferimento agli stakeholders "economici" della cooperativa.

L'anno 2020 si è chiuso - per il quarto anno consecutivo - con il bilancio in attivo, aspetto che rappresenta motivo di soddisfazione, soprattutto alla luce delle complessità contestuali riscontrate negli ultimi anni e nel mezzo di una pandemia mondiale che ha bloccato servizi e attività.

Dalla tabella appare inoltre evidente come la distribuzione della ricchezza prodotta avvenga quasi esclusivamente in favore delle retribuzioni dei lavoratori, siano essi soci, dipendenti non soci, lavoratori non dipendenti.

RELAZIONE SOCIALE

La relazione sociale è allegata al presente bilancio sociale quale documento approvato all'interno del medesimo consiglio di amministrazione.

Relazioni con gli stakeholder interni

Gli stakeholders interni sono:

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 1. Utenti | 3. Lavoratori |
| 2. Associati Comunità | 4. Cooperativa Mhandy |

1. Utenti

Suddivisione per tipo di servizio, età e genere

SERVIZIO	DISABILITA' E GENERE	Fisica		Cognitiva		Fisico-Cognitiva		Totale utenti per singola voce e loro (%) sul nr di utenti totali*
		M	F	M	F	M	F	
Nr utenti del socio-assistenziale ed educativo in ambito residenziale o semi residenziale (convenzionato e privato)	Anno 2019	/	/	5	9	10	12	36 (,%)
	Anno 2020	/	/	2	7	16	12	37 (,%)
Nr utenti terapie di riabilitazione e Mantenimento (convenzionato e privato)	Anno 2019	19	50	21	18	25	20	153 (,%)
	Anno 2020	13	21	14	11	21	19	99 (,%)
Nr e (%) Utenti Totali*	Anno 2019	19 (10,0%)	50 (26,5%)	26 (13,8%)	27 (13,9%)	35 (18,9%)	32 (16,9%)	189 (100%)
	Anno 2020	13 (10,0%)	21 (26,5%)	16 (13,8%)	18 (13,9%)	37 (18,9%)	31 (16,9%)	136 (100%)

I dati non sono gli stessi della relazione sociale in quanto i parametri di conteggio sono diversi. Ad esempio gli utenti non sono stati conteggiati doppiamente se aderenti a più di un servizio

Percentuale sul totale degli utenti (136) in relazione alle classi di età:

		0-18 anni	19-35 anni	36-65 anni	più di 65 anni	Commento ai dati delle tabelle I dati sono all'evidenza condizionati dalla situazione collegata al Covid-19: il calo dell'utenza generale, passato da 189 a 136 unità, ne rappresenta un indice chiaro. Inoltre, la diminuzione percentuale dell'utenza attinente alla fascia d'età superiore ai 65 anni - oltre a rimarcare il peso della chiusura disposta per ragioni sanitarie - attesta il calo (per varie ragioni) della frequenza dell'utenza "anziana". La fascia 0-18 ha mantenuto i propri standard in quanto, nei servizi ambulatoriali ed educativi, alla riapertura degli accessi l'andamento delle frequenze è ripreso in maniera costante.
% Utenti	Anno 2019	33,2%	14,3%	29,1%	23,4%	
	Anno 2020	31,9%	22,1%	29,4%	16,6%	

2. Associati Comunità

Al 31.12.2020 la cooperativa era composta da 58 soci, dei quali 14 fruitori, 4 volontari e 40 lavoratori; la compagine sociale è composta da 34 donne e 24 maschi. Nel 2020 è uscita dalla cooperativa 1 socia lavoratrice, mentre hanno avuto luogo 5 nuovi ingressi, sempre di soci lavoratori (tre socie e due soci): si è inoltre registrato il passaggio di due soci (un maschio e una femmina) da lavoratori a fruitori

L'anzianità sociale media, calcolata dal momento della trasformazione della Comunità da associazione in cooperativa, nonché condizionata dall'ingresso della compagine sociale della cooperativa "La Zeje", conseguita all'incorporazione della stessa a partire dal 1° gennaio 2016, è pari a 4,5 anni; l'anzianità dei soci invece ammonta a 56 anni.

3. Lavoratori

Il numero complessivo di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre 2020 è di 38, ovvero 13 operatori e 25 operatrici: 36 hanno un contratto a tempo indeterminato (24 donne, 12 maschi), una lavoratrice ed un lavoratore sono a tempo determinato. Fra le donne viene privilegiato il part-time (solo una è assunta a tempo pieno), mentre fra i maschi, 6 contratti su 12 sono a tempo pieno. L'anzianità della compagine lavorativa è prossima ai 43 anni.

Il contratto di riferimento per i dipendenti della Comunità è il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo (triennio 2010-2012)*, che nel luglio del 2016, su volontà espressa dall'assemblea dei soci, ha sostituito il precedente CCNL applicato dalla Comunità, ovvero il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente dalle strutture sanitarie associate FONDAZIONE CARLO GNOCCHI ONLUS*, più vantaggioso in termini sia retributivi che di monte ore (36h di tempo pieno invece di 38).

Tale fatto in sé per sé è conseguito alla situazione di difficoltà ed incertezza verso il futuro che la cooperativa stava vivendo, determinata in maniera evidente dal rapporto con l'ente pubblico, sia sul piano dei tagli al rimborso dei servizi erogati, sia sul piano giuridico in relazione ai contenziosi citati nella relazione sociale. Difficoltà ed incertezza che sono rimaste inalterate nel corso del 2018 e delle quali la compagine lavorativa si è fatta carico. Grazie a questo, e a non altri pochi sforzi, la cooperativa è riuscita a garantire anche per tutto il 2019 ai propri soci lavoratori, mediante un condiviso sistema di premi di produzione, parità di retribuzione con il vecchio contratto.

I lavoratori non soci, seppur inizialmente esclusi da un'immediata parificazione retributiva in quanto partenti dalle retribuzioni previste dal nuovo CCNL, sulla base di analisi periodiche, vengono valutati dal consiglio di amministrazione che, in caso di riscontro positivo, delibera un sistema progressivo di aumenti retributivi, che possono crescere fino all'avvicinamento della retribuzione del lavoratore non socio con quella dei soci lavoratori.

Nel corso dell'anno, inoltre, si sono finalmente concluse le trattative per il rinnovo del CCNL di riferimento: l'importo delle nuove retribuzioni del contratto resta comunque inferiore a quello erogato dalla cooperativa mediante il sistema di cui sopra: l'elemento migliorativo della retribuzione (EMR) applicato consentirà ancora per diversi anni ai lavoratori di godere di un reddito superiore a quello degli importi minimi previsti dalla legge. La tabella stilata e leggibile nella relazione sociale allegata al presente bilancio illustra in cifre, rispetto alle principali figure professionali della cooperativa, quanto sopra enunciato.

Va precisato che, rispetto alle cifre lorde, le retribuzioni nette (minime e massime) per ogni singola categoria professionale sono soggette ad un ampio numero di variabili, e quindi difficilmente presentabili all'interno di un quadro sintetico e senza scendere nello specifico (e personale) di ogni singola busta paga. Solo in questo modo si potrebbero considerare tutti quei fattori che incidono sulla diversificazione delle retribuzioni nette all'interno di una stessa categoria professionale, ovvero: le ore festive lavorate, gli assegni e riduzioni famigliari, le ferie, le malattie e i permessi (retribuiti o meno), le indennità di funzione, i benefici di altra natura riconosciuti dalla legge. Oltre ai fattori appena elencati, si precisa che non compaiono dipendenti che abbiano ricevuto incarichi extra-mansione retribuiti con compensi aggiuntivi a quelli previsti dal CCNL.

Prestazioni professionali regolate da contratto di lavoro non dipendente

Per le prestazioni di lavoro *ordinarie* non regolate da contratto dipendente, la cooperativa si è affidata alle seguenti figure professionali: ad esempio il medico competente, nonché i costi sostenuti dalla cooperativa per il mantenimento del programma gestionale interno (voci incluse nella dicitura consulenze non afferenti diverse). Vi sono inoltre le consulenze afferenti, ovvero

l'infermiera, la specialista psico-educativa, la fisiatra, la direzione sanitaria, la psicologa addetta alla supervisione dei progetti individuali e della relativa procedura, gli specialisti per la promozione di attività innovative per l'utenza. Vi sono inoltre i compensi del consulente contabile (commercialista), il consulente del lavoro, dei servizi bancari, dei revisori e le spese legali (sempre addebitabili alla nota questione della causa con il comune di Santo Stefano di Cadore/Asl di Belluno) alla voce consulenze tecniche.

Il rapporto di lavoro si è basato sulla fatturazione, anche periodica, ed ammonta a 104.794,65 euro, che si possono suddividere come segue:

Voce di spesa	% della spesa sul totale
Consulenze afferenti diverse	53,1%
Consulenze non afferenti diverse	10,3%
Consulenze tecniche	36,6%

Nel merito delle consulenze afferenti, il peso economico è dettato anche dallo sforzo sostenuto dalla cooperativa per garantire un'adeguata e dignitosa assistenza sanitaria ai propri utenti socio-assistenziali. Tale onere è solo parzialmente coperto da quanto riconosciuto alla struttura nell'addendum alla convenzione con l'ente pubblico (la quale regola tale tipo di accoglienze) inerente alla gestione delle terapie farmacologiche. Infatti, sempre sulla base della predetta convenzione, dovrebbe essere l'ente stesso a farsi carico delle esigenze sanitarie dell'utenza, non ascrivibili solo alla questione delle terapie personali.

Il peso della nota causa che coinvolge da anni la cooperativa nella questione legata all'accoglienza dell'utente W.P., incide sui costi e sulla progettazione cooperativa in modo sostanziale.

4. Cooperativa Mhandy

Per quanto concerne il rapporto con la Coop. Mhandy è stato rinnovato nel 2018 il Protocollo d'intesa, basato sui seguenti obiettivi comuni:

- sostenere lo sviluppo di imprenditorialità volte all'integrazione socio-lavorativa dei cittadini svantaggiati;
- attuare strategie di sostegno che permettano a tali cittadini l'accesso alle realtà produttive;
- intraprendere iniziative miranti alla costituzione di tali realtà individuando le strutture ed elaborando progetti che rispondano all'esigenza di istituire ambiti produttivi di carattere socio-occupazionale.

Attraverso il servizio offerto dalla "Mhandy", la Comunità ha potuto coinvolgere in diverse attività lavorative alcuni suoi utenti.

Relazioni con gli stakeholders esterni

Come in precedenza indicato, gli stakeholders esterni, per categorie generali, sono:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. ENTI PUBBLICI PRIMARI | 5. COORDINAMENTI |
| 2. ENTI PUBBLICI SECONDARI | 6. DONATORI |
| 3. VOLONTARIATO | 7. FORNITORI DI BENI E SERVIZI |
| 4. ALTRE REALTA' | |

Le relazioni intercorse tra la Comunità e tutti questi soggetti nell'anno 2020, sono sintetizzate nella seguente tabella (si precisa che, a causa del Covid-19, il permanere di alcune convenzioni non si è realizzato in attività concrete, come nel caso – ad esempio – di tirocini e messe alla prova:

AZIONI NELL'ANNO 2020	
Enti Pubblici primari	Rapporti di collaborazione
<i>Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia</i>	Normali rapporti che intercorrono tra Regione e un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e percorso iter di accreditamento
<i>Comune di Tolmezzo</i>	Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'Ente locale
<i>Azienda per i Servizi Sanitari</i>	Convenzione socio-sanitaria e socio educativa Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'ente di riferimento

Enti Pubblici secondari	Rapporti di collaborazione
Scuole del territorio, Università	Visite di classi, gruppi di classi o gruppi di studenti per ascolto di testimonianze e attività di sensibilizzazione Stipula convenzioni per stages, tirocini, esperienze di alternanza scuola-lavoro
U.E.P.E. – Tribunale dei minori	Stipula convenzioni per percorsi di recupero/sconto di pena
Centro Salute Mentale Tolmezzo e Case di Riposo del territorio	Partecipazione al progetto “Animazione in Rete” con messa a disposizione di spazi per le attività.
Volontariato	Rapporti di collaborazione
ANFFAS Alto Friuli	Partecipazione al progetto “Easy to Read” con messa a disposizione di spazi per le attività.
Associazione Comunità di Volontariato “Dinsi Une Man”	Concessione della sede legale all’associazione Partecipazione da parte degli utenti della Comunità ai soggiorni organizzati dall’associazione Collaborazione all’attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva; momenti di animazione; formazione dei volontari.
Coordinamento Territoriale d’Ambito (CTA) della Carnia	Collaborazione all’organizzazione e svolgimento dell’iniziativa CjargnaLive; collaborazione ad iniziative di interesse sociale
Altre associazioni del territorio	Collaborazione ad iniziative di interesse sociale
Enti formativi privati (Coop. Cramârs e altri)	Opportunità formative per operatori e per studenti
Coordinamenti	Rapporti di collaborazione
CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d’Accoglienza)	Partecipazione alle assemblee regionali e nazionali Collaborazione alle iniziative socio-culturali promosse dal Coordinamento Regionale
Comitato COPS (Coordinamento Organizzazioni Privato Sociale)	Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni di approfondimento su tematiche comuni
Donatori	Rapporti di collaborazione
Persone o Enti privati	Liberalità da privati e Enti; destinazione del 5x1000
Fornitori di beni/servizi	Rapporti di collaborazione
Imprese, consulenti, ecc.	Collaborazione professionale negli ambiti specifici

Risorse messe a disposizione dagli stakeholder (fatturato al 31.12.2020)

Si rimanda, per questa voce, a quanto esposto alla relazione sociale allegata, ai seguenti titoli:

- *Suddivisione del fatturato relativo a servizi a privati*
- *Fatturato per servizi socio sanitari educativi, suddiviso tra convenzionati e non convenzionati*

I dati evidenziano una sostanziale conferma delle percentuali delle risorse distribuite dagli stakeholder

Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Data la sua complessità, il tema verrà trattato all’interno di un documento specifico, allegato al presente bilancio sociale e appunto intitolato *Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi*.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nel presente bilancio sociale sono stati toccati i principali aspetti dell'identità, dell'organizzazione e dell'operato della Comunità evidenziando gli elementi che rivestono qualche interesse per tutti gli stakeholders. Nella logica di periodico riesame del proprio operato in una dimensione processuale di ampio respiro, si procederà ad una valutazione riguardante gli obiettivi posti alla conclusione dell'esercizio precedente.

Alla luce delle informazioni sopra riportate, si ritiene che nel corso di questo anno, nonostante le enormi difficoltà incontrate, la cooperativa sia riuscita ad assicurare, dignitose condizioni economiche e sociali per tutti i soci e beneficiari.

Rimane l'obiettivo di un rafforzamento strutturale e sul territorio della Comunità, che conta oltretutto un numero di lavoratori residenti in Carnia vicino all'80%, aspetto di non poca importanza in tempi di ristrettezza economica, difficoltà ed incertezze/incongruenze legislative, oltre che di nebulosa prospettiva a causa del permanere della pandemia.

RIESAME E PIANO ANNUALE E TRIENNALE DELLA COMUNITA'

Dal riesame effettuato sugli obiettivi posti dalla cooperativa per l'anno 2020, basato:

- sull'assenza di reclami presentati da utenti, loro famigliari, enti pubblici committenti e non;
- sul mantenimento dei requisiti dell'accreditamento regionale per l'erogazione di servizi riabilitativi ambulatoriali
- sugli esiti del rilevamento della qualità del servizio registrati nel bilancio sociale
- sulle valutazioni espresse dal consiglio di amministrazione e dalle modifiche deliberate sul sistema della qualità per l'anno 2021 nella seduta del 09.12.2020, effettuate anche sulla base delle indicazioni ricevute dall'Uniter in sede di procedura di rinnovo della *Certificazione MAQS*, dall'ascolto degli stakeholder interni e nelle sedi operative e di verifica interne (Ufficio di coordinamento, audit) la cooperativa porta all'attenzione dei propri stakeholder il raggiungimento degli obiettivi prefissati, ovvero:

- 1) Per quanto riguarda i **destinatari**, i dati presentati nel Bilancio Sociale confermano il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- 2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità ha proseguito il suo percorso di implementazione di documentazione, procedure e prassi operative che siano in linea con la bozza degli standard inviata dalla regione FVG agli Enti interessati al sistema di accreditamento;
- 3) Sul versante **organizzazione** la struttura organizzativa *ha operato nel novero di quanto previsto dalla **Certificazione MAQS**, ottenuta dalla Comunità nel mese di settembre 2019 e valevole per un triennio*

PIANO TRIENNALE DELLA E PIANO DELLA QUALITA' (2019-2021)

Prima di procedere all'esposizione del Piano della Qualità per l'anno 2021, si espone la pianificazione per il prossimo triennio, che risulta fortemente condizionata dalla sostanziale assenza di certezze sulle prossime scelte politiche ed organizzative che l'ente pubblico intraprenderà rispetto alla gestione del welfare, sia sul piano nazionale come su quello (più prossimo) regionale. Su tali incertezze, già segnalate l'anno precedente, gravano le incognite causate dall'ancora attuale situazione pandemica mondiale.

Questo non esclude l'obbligo etico (prima di tutto) ed organizzativo per la Comunità di procedere sempre in un'ottica di perenne miglioramento, mostrando attenzione e capacità di ascolto di quelle che sono le esigenze che emergono o si stabilizzano sul territorio.

Sulla base di queste considerazioni, quindi, il piano triennale della qualità (2019-2021) si sviluppa come segue:

Obiettivi Generali (triennali)

- **(Destinatari)** Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale con particolare attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza.
- **(Committenza)** Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere e conferma di standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad

essere dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali.

- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi.

Nello specifico dell'anno che verrà, considerata la situazione di complessità vissuta con il Covid-19 nel corso dell'anno appena concluso, consci delle incertezze che gravano sul futuro per il permanere della situazione pandemica, il piano per il 2021 prevede con ragionevole prudenza il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **(Destinatari)** Mantenimento di un alto livello di efficacia alle prestazioni e tutela della dimensione dell'utente e del socio fruitore nel rispetto dello statuto e di mission/vision;
- **(Committenza)** Mantenimento degli standard previsti dall'accreditamento istituzionale sanitario e rinnovo della certificazione MAQS e effettuazione del piano audit;
- **(Organizzazione)** Perfezionamento degli elementi organizzativi necessari al funzionamento ed allo sviluppo del "sistema qualità" mantenendolo aggiornato e adeguato al processo di miglioramento dei servizi in essere. Essi infatti devono essere in grado di far fronte alle nuove necessità emergenti, sia internamente, sia esternamente, per l'interazione con il territorio nel suo complesso e con gli stakeholder nel quadro globale modificato dal contesto di vigilanza sanitaria.

Il piano della qualità per l'anno 2021, quindi, si svilupperà secondo lo schema seguente:

	<i>Risultati attesi</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Azioni/attività</i>	<i>Tempi</i>	<i>Responsabilità</i>	<i>Risorse</i>
Destinatari	Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore	Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento dei soci	Formazione lavoratori attraverso Piano Annuale della Formazione, controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici
Committenza	Conferma accreditamento istituzionale e ottenimento certificazione MAQS	Esito delle verifiche delle commissioni di controllo regionale, esito controllo UNITER	Rispetto dei requisiti, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati	Annuale/triennale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale
Organizzazione	Sistema della qualità funzionale a missione e vision della cooperativa e al suo funzionamento, benessere utenti, soci, lavoratori, stakeholder	Assenza di contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di ufficio di coordinamento-CdA-assemblea	Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale	Annuale	Tutti i membri della cooperativa	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder

Il riesame avrà luogo attraverso i dati raccolti dall'ascolto degli stakeholder, dal rilevamento numerico della qualità dei servizi erogati, dagli esiti delle procedure di controllo esterno ed interno,

dalle modifiche correlate all'identificazione di criticità nell'organizzazione, sia sul piano operativo, normativo, sociale e valoriale.

Valutazione dell'impatto sociale

E' stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 214 del 12 settembre 2019 il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 23 luglio 2019 "Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore", previste dalla riforma del terzo settore e dell'impresa sociale.

Le Linee guida sulla valutazione impatto sociale (VIS), per gli enti del terzo settore (ETS) e le imprese sociali, comprese le cooperative sociali, sono uno strumento promozionale e sperimentale di valutazione, volto a definire un minimo di criteri condivisi. Pertanto, la loro applicazione non è obbligatoria da un punto di vista strettamente giuridico. Il sistema di valutazione dell'impatto sociale ha il fine di far emergere e far conoscere il valore aggiunto sociale generato, i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività del progetto, la sostenibilità dell'azione sociale. Valutare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e rendere disponibili agli stakeholders informazioni sistematiche sugli effetti delle attività realizzate, utilizzando metodi qualitativi e quantitativi e potranno prevedere un sistema di indici e indicatori di impatto, da mettere in relazione con quanto eventualmente rendicontato nel bilancio sociale.

La modalità di stesura del bilancio sociale organica alle prassi del MAQS contempla già nella sua forma molti elementi della valutazione. Inoltre, il CNCA nazionale sta proseguendo con l'Università "Tor Vergata" di Roma il progetto sperimentale per la definizione di un sistema di valutazione confacente alle peculiarità dei gruppi membri del coordinamento; quale componente della federazione regionale, la Comunità sta seguendo costantemente gli sviluppi di tale progetto in vista delle possibili applicazioni future.

ALLEGATI

- Allegato 1 - Relazione Sociale
- Allegato 2 - Analisi dei rischi economico finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Tolmezzo, 28 aprile 2021

Comunità di Rinascita Onlus
IL PRESIDENTE
Alessandro Collavino

Allegato 1**Cooperativa Sociale COMUNITÀ DI RINASCITA ONLUS - Bilancio al 31-12-2020
RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI**

Signori soci,

nella seguente relazione, prevista dall'art. 36 dello Statuto Sociale, il Consiglio d'amministrazione espone questa relazione che riporta i principali contenuti relativi alla gestione, economica e sociale, della vita della cooperativa nel corso del 2020 anno che passerà alla storia come l'anno della epidemia Covid 19 e del Lockdown .

Ulteriori e molto più dettagliate informazioni saranno presentate nel bilancio sociale, alla redazione del quale la Cooperativa è tenuta, ai sensi della vigente normativa regionale e nazionale. Come potete facilmente immaginare la stesura di tale documento e la completezza delle informazioni contenute, risentirà tuttavia delle difficoltà operative e di comunicazione conseguenti all'emergenza sanitaria sorta in seguito alla citata pandemia ed alle conseguenti disposizioni governative per il contenimento della medesima.

Relazione

Per iniziare la presente relazione giova rammentare che scopo della nostra cooperativa può essere riassunto nei seguenti propositi:

- A. Favorire lo sviluppo e la realizzazione della persona, nel rispetto delle esigenze dell'organizzazione, della dignità di ognuno sia esso lavoratore volontario o fruitore dei servizi;
- B. Assicurare che ognuno, per quanto possibile sia parte attiva di scelte e azioni motivate da valori e obiettivi condivisi;
- C. L'organizzazione creata si propone di dare risposta alle persone svantaggiate:
 - Considerando la centralità della persona;
 - Garantendo un servizio di qualità;
 - Rendendo i soggetti protagonisti;
 - Prestando attenzione alle esigenze complessive della persona per una qualità della vita dignitosa.

Come negli anni precedenti i beneficiari dei nostri servizi sono stati principalmente le persone svantaggiate con handicap fisico e/o psichico della zona montana del Friuli

Sintesi delle attività svolte**Attività Riabilitative convenzionate;**

Anche dopo la conclusione processo di accreditamento i servizi di riabilitazione sono stati di fatto disciplinati ancora dalla convenzione Socio-Sanitaria stipulata nel 1989 con l'allora USL n. 3 Carnica, che prevedeva:

- Trattamenti di tipo residenziale con degenza a tempo pieno per un massimo di 8 posti;
- Trattamenti di tipo residenziale con degenza diurna per un massimo di 5 posti;
- Trattamenti di tipo domiciliare per un massimo di 2 prestazioni giornaliere;
- Trattamenti di tipo ambulatoriale per un massimo di 10 prestazioni giornaliere;

Oltre alle storiche modalità riabilitative ambulatoriali adottate, (fisiokinesiterapia e Terapia Occupazionale) nel corso del 2020 è continuata anche l'attività riabilitativa con l'utilizzo della metodologia ABA (Applied Behavioral Analysis) specificatamente indirizzata a persone con problematiche legate all'autismo. Quest'ultima attività risulta peraltro sospesa dall'inizio del corrente anno per il mancato rinnovo della collaborazione da parte della professionista abilitata.

Complessivamente sono stati 94 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi convenzionati, in calo del 20% rispetto al numero degli anni precedenti.

Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni riabilitative erogate in modalità convenzionata.

TIPO INTERVENTO	N. UTENTI 2019	N. PRESTAZIONI 2019	N. UTENTI 2020	N. PRESTAZIONI 2020
Residenziale	3	1.095	3	1.098
Diurno	1	200	1	116
Ambulatoriale Fisioterapia	50	892	46	696
Ambulatoriale T.O.	44	922	35	543
Terapia ABA	15	411	12	284
Totali	113	3.520	97	2.737

Attività socio-assistenziali-educative convenzionate

I servizi Socio-assistenziali-educativi sono forniti in convenzione con la locale Azienda Sanitaria che agisce con delega dei comuni del territorio.

Il dettaglio è riportato nella seguente tabella:

Tipologia del servizio	N. utenti 2019	N. presenze 2019	N. utenti 2020	N. presenze 2020
- servizi residenziali sulle 24 ore	14	3.833	12	4.295
- servizi residenziali sulle 16/18	2	395	2	78
- servizi diurni sulle 7 ore giornaliere	10	1289	9	1319
- servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere	1	184	1	134

Attività e servizi non convenzionati

In continuità con il 2019, sono proseguite le attività escluse dal novero dei servizi convenzionati e pertanto rivolte direttamente ai fruitori dei servizi.

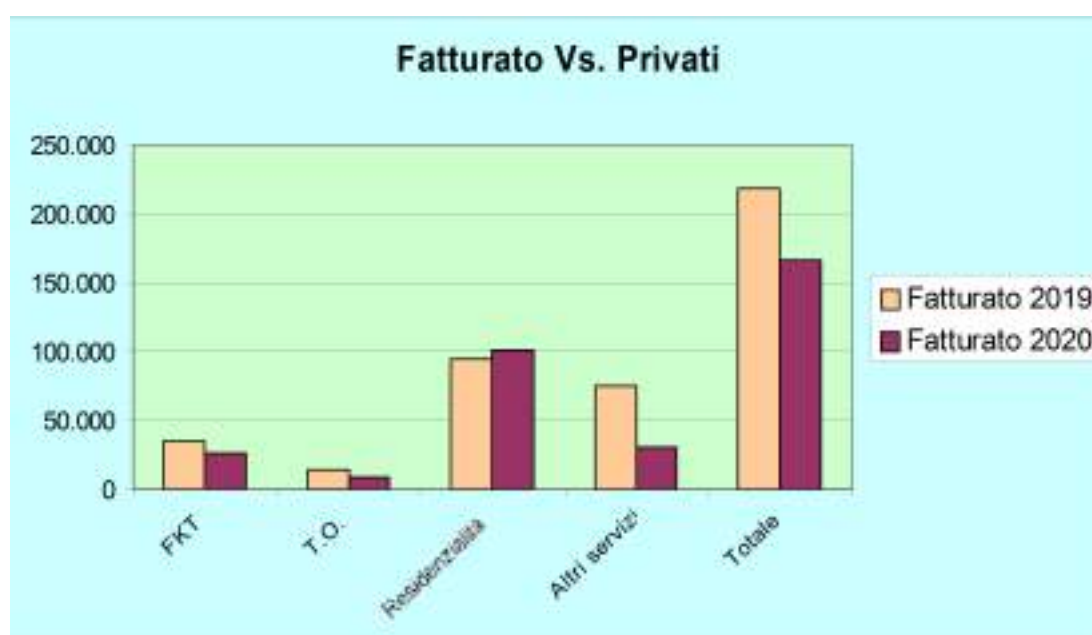
Prima dell'insorgere dell'epidemia state inoltre proseguite le iniziative e le collaborazioni riguardanti servizi socio-educativi per soggetti con problematiche collegate all'autismo quali il progetto " Esco da solo".

Dettaglio servizi e fatturato vs. Privati

Attività	Utenti 2019	Fatturato 2019	Utenti 2020	Fatturato 2020
FKT Individuale e di gruppo	104	34.945	19	26.443
T.O.	25	13.674	18	8.624
Residenzialità *	4	94.795	4	100.558
Altri servizi socio-sanitari-educativi	43	75.218	30	30.761
Totale utenze e fatturato per servizi	176	218.632	173	166.386

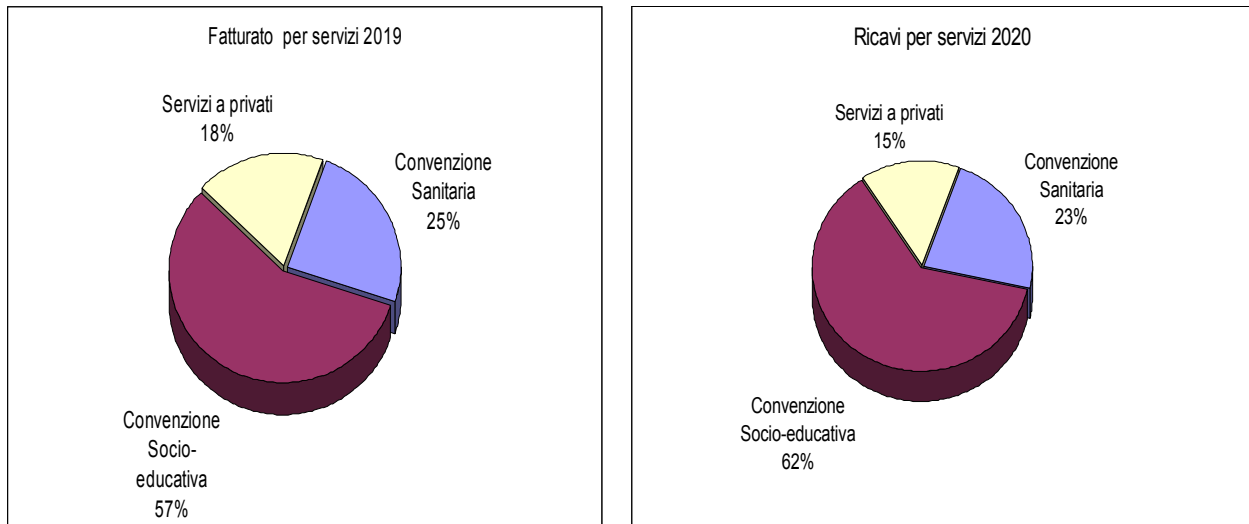
* è stata conteggiata anche la relativa quota-parte imputata al Comune extraregionale di residenza dell'ospite al momento del suo ingresso in struttura.

Suddivisione del fatturato relativo a servizi a Privati



Lasciando alla trattazione del Bilancio d'esercizio il dettaglio dei dati economico-patrimoniali, di seguito rappresentiamo in forma grafica un riassunto del peso economico delle varie attività poste in essere.

Fatturato per servizi socio sanitari educativi, suddiviso tra convenzionati e non convenzionati.



Ricavi per servizi 2019 (€ 1.197.769) - - - Ricavi per servizi 2020 (€ 1.121.471)

Attività	Fatturato 2019	Fatturato 2020
Convenzione Sanitaria	294.397	254.965
Convenzione Socio-educativa	684.741	700.120
Servizi a privati	214.402	166.386

La compagine sociale

Al 31-12-2019 la cooperativa era composta da 54 soci, dei quali 12 fruitori 4 volontari e 38 lavoratori.

Nel 2020 si è registrato il recesso del socio Lorena Brollo.

Vi sono stati 5 nuovi ingressi di soci lavoratori:

- CURCIO Maria
- DE CRIGNIS Laura
- MARCUZZI Sascha
- MAZZOCATO Alex
- CAVACECE Lisa

Si è inoltre registrato il passaggio da lavoratore a fruitore del soci Matiz Alessio e Epprecht Veronika.

Al 31-12-2020 la cooperativa era pertanto composta da 58 soci, dei quali 14 fruitori 4 volontari e 40 lavoratori.

Collaborazioni con le realtà del sociale

Nel 2020 è proseguita la collaborazione nelle attività d'integrazione socio-lavorativa delle persone svantaggiate, presso la Coop. Mhandy, a Villa Santina, mentre a causa dell'epidemia è stata sospesa la la cooperazione con l'associazione "Dinsi Une Man" nelle attività di turismo sociale a Bibione.

Altre collaborazioni sono state mantenute con altre realtà sociali, del territorio e non; citiamo, a titolo di esempio:

- l'adesione al Comitato COPS con l'obiettivo di coordinare i rapporti tra gli enti privati che gestiscono servizi pubblici per l'accoglienza di persone disabili.
- l'adesione al CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza);
- l'adesione al Comitato COPS con l'obiettivo di coordinare i rapporti tra gli enti privati che gestiscono servizi pubblici per l'accoglienza di persone disabili.
- la collaborazione con la Comunità Piergiorgio che opera con le nostre stesse finalità nello stesso territorio.

- la partecipazione al progetto "Animazione in rete" assieme alle strutture per anziani del territorio mirante alla condivisione di iniziative di carattere ricreativo occupazionale;ione
- la partecipazione al coordinamento degli enti che promuovono Cjargnalive, evento tolmezzino dedicato alla presentazione delle attività dei locali Enti No Profit impegnati nel sociale. L'evento in questione non ha avuto luogo per ovvi motivi legati all'epidemia di Covid.

Il quadro completo degli stakeholder sociali della Comunità è maggiormente dettagliato nel Bilancio Sociale.

Funzionamento degli organi sociali

Nell'anno appena trascorso si è registrata la seguente attività degli organi sociali:

- L'assemblea si è validamente riunita 2 volte; il 25 luglio per l'approvazione del Bilancio 2019 e l'8 ottobre per prendere atto delle dimissioni del Collegio Sindacale e deliberare la nomina del nuovo organo di controllo nella persona del dott. Michele Mizzaro quale revisore legale dei conti per il periodo 2020 – 2022;

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito per 9 volte; tempi e quote di presenza/assenza alle sedute sono riportati nel Bilancio Sociale.

Legge sulla Riforma del Terzo Settore

La legge delega 106/2016 è stata emanata con l'obiettivo di dare un riordino complessivo al vasto ed articolato mondo del terzo settore, agendo sul piano della definizione delle funzioni e dei campi di azioni delle diverse entità (volontariato, cooperazione, impresa sociale, fondazioni), come su quello del contesto normativo (adempimenti, fiscalità, ecc.) che le sovrintende.

La lenta e incompleta emanazione dei decreti attuativi, gli ampi margini interpretativi organici al dettato normativo, hanno generato incertezza nel mondo cooperativo per la mancanza di chiarezza rispetto agli eventuali obblighi a cui adempiere (cambi di statuto, iscrizione ai nuovi registri); la cooperativa, cercherà di non essere impreparata davanti all'evolvere di tale complessa situazione, giovandosi del supporto dei propri consulenti e dei propri stakeholder.

Considerazioni ambientali

La comunità cerca da anni di fornire un suo contributo allo sforzo globale per la riduzione delle emissioni di CO2 che sono causa dei cambiamenti climatici in atto. Tale contributo si concretizza nell'impianto fotovoltaico installato nella struttura di Via Bonanni, il quale nel 2020 ha consentito la produzione autonoma di 11.318 Kwh (11.743 nel 2019). Questo ha consentito una riduzione dell'immissione in atmosfera di circa 6,2 tonnellate di anidride carbonica.

Contributi pubblici e liberalità e 5x1000

Nella seguente tabella esponiamo i dati in argomento relativamente all'ultimo triennio.

Contributi Pubblici nell'ultimo triennio

Oggetto	Rif. Norma	Ente	Estremi	Importo
Incentivo per occupazione giovanile	Occupazione NET	INPS	Erogazione 2018	6.887,28
Acquisto attrezzature	Regolamento comunale n. 36 del 03/09/2015	Comune Tolmezzo	Erogazione 2018	2.000,00
Acquisto attrezzature	Regolamento comunale n. 36 del 03/09/2015	Comune Tolmezzo	Erogazione 2019	900,00
Acquisto attrezzature	Regolamento comunale n. 36 del 03/09/2015	Comune Tolmezzo	Erogazione 2020	500,00
Acquisto attrezzature	Regolamento Reg. FVG (L.R. 20/2006)	Regione FVG	Decreto 2465/SPS del 19/11/20	3.937,00
Adeguamento a norme antincendio della struttura di V.Bonanni	L.R. 14/2016 art 8 (Bando Eisa)	Regione FVG	Decr. 2630/SPS 27/11/2020	35.143,07

Sono inoltre pervenuti €2.000 di contributi ai sensi del del D.L. 34 /2020 (Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19) con finalità di ristoro parziale dei costi sostenuti per gli acquisti di prodotti sanitari (es Mascherine):

Cassa Integrazione Guadagni

Come evidenziato in premessa, causa pandemia, la cooperativa nel corso dell'anno è stata costretta alla chiusura di alcuni servizi rivolti ai privati, con conseguente astensione forzata dal lavoro di alcuni degli operatori impegnati.

Per tali sospensioni lavorative è stato richiesto il sostegno economico derivante dallo strumento della cassa integrazione guadagni (CIG) erogata dall'INPS.

La comunità ha comunque anticipato le somme in argomento per consentire ai dipendenti in questione di ricevere regolarmente lo stipendio

Complessivamente sono state anticipate un totale di 2.014 ore lavorative ed una somma di 8.604,84 €.

Di queste ore, alla data del presente documento, ne erano state autorizzate dall'INPS 449, per un ammontare di 2.564,92 €.

Liberalità da Privati e Associazioni

2018	2019	2020
9.057,00	9.866,00	3.885

Andamento raccolta 5X1000 (dati disponibili)

	N. scelte	Importo in €.
anno 2016	195	5.563
anno 2017	208	6.230
anno 2018	207	5.851

L'esame delle precedenti tabelle segnala una sostanziale stabilità delle entrate relative al 5X1000 mentre si registra una considerevole flessione nelle liberalità da privati a causa dell'intervenuta impossibilità di accesso al laboratorio di quei visitatori che offrivano un contributo in cambio dell'oggettistica prodotta dai fruitori dei servizi.

Adempimenti relativi alla tutela della sicurezza sul lavoro e della Privacy

La sicurezza sui luoghi di lavoro in applicazione della normativa vigente in materia è stata curata fino allo scorso ottobre dal socio Baron Denis, e successivamente dal socio Grosso Tommaso nella funzione di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il supporto del dott. Carlo Sticotti (Medico Competente) e dei RLS Simone Borsetto e Nonino Stefano. Per le attività in argomento è stata data attuazione al Sistema di Gestione della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL), applicata nel rispetto dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e condivisa col partner storico della cooperativa "Mhandy".

Per quanto concerne l'argomento della tutela dei dati sensibili, la cooperativa ha le proprie procedure di gestione dei dati; esse sono rese conformi a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 mediante l'applicazione della "NOR 04 – Privacy" e del "REG 04 Regolamento sul trattamento dei dati personali".

Formazione professionale

La formazione svolta nel 2020 è stata fortemente condizionata dalle esigenze imposte dalla pandemia. Tutti i lavoratori sono stati coinvolti, già dai mesi di gennaio e febbraio, nelle iniziative formative in tal senso promosse dal Direttore Sanitario all'interno degli appuntamenti dedicati specificamente agli operatori: inoltre, le riaperture dei servizi che erano stati sospesi – come da indicazioni ricevute – nel periodo da marzo a maggio 2020, sono state anticipate da specifici momenti formativi per il personale coinvolto. Sempre in relazione alla formazione per la prevenzione Covid, tutto il personale sanitario ha partecipato a corsi dedicati, alla pari del responsabile interno Covid – figura prevista dalle indicazioni in vigore – che ha acquisito la formazione necessaria alla copertura del ruolo.

La situazione pandemica ha causato inoltre l'annullamento di attività formative interne che erano state previste in presenza (Movimentazione manuale dei carichi, Haccp generale): la struttura cercherà di sopperire a tale situazione individuando modalità compatibili con i divieti in vigore.

Nelle modalità e nella misura imposta dalla situazione contingente, la struttura ha provveduto all'adozione delle prassi previste per la gestione delle emergenze, mentre la pianificazione di un corso sull'utilizzo dei DPI si reputa ampiamente rispettata alla luce di tutta l'attività formativa-informativa effettuata nel novero delle esigenze preventive imposte dal Covid.

All'inizio dell'anno, prima dei divieti e delle restrizioni imposte dalla pandemia, ha avuto luogo il corso di formazione sulla sicurezza per i preposti; si è inoltre realizzata la formazione "progettare un'organizzazione sensibile" curata dalle Dott.sse Urli e Ponton e rivolta a coordinatori e responsabili delle attività.

Il piano della formazione per l'anno 2021, come da consuetudine per la cooperativa, verrà definito nei mesi a venire, a seguito della raccolta dei questionari distribuiti ai lavoratori ai fini dell'indicazione delle aree formative di interesse.

Qualità dei servizi

A proposito di organizzazione e qualità dei servizi, nel 2020 sono stati mantenuti i requisiti che consentono alla nostra organizzazione di esporre il marchio di certificazione MAQS, rilasciata dall'Organismo di Certificazione UNITER. La documentazione della qualità è stata sottoposta alla consueta valutazione a conclusione dell'anno solare e nel caso modificata, sia sulla base delle novità legislative emerse nel periodo, anche se, a causa dell'epidemia in atto, non sono state effettuate le previste procedure di audit.

Si ricorda che la documentazione in parola è consultabile, sul gestionale interno Gabama.

Organicamente al Bilancio Sociale, la politica della qualità della Comunità contempla e rende visibile ai propri stakeholder i sistemi e gli esiti delle rilevazioni sulla qualità dei servizi.

Revisioni

Sono stati favorevoli gli esiti della revisione 2020/2021 alla cooperativa, effettuata per conto della Regione FVG. dalla Dott.ssa Francesca Linda di Udine.

Nel verbale il revisore formula le seguenti considerazioni e conclusioni:

La cooperativa svolge la propria attività sociale nel settore degli anziani e dei disabili perseguendo il proprio scopo che è quello di seguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio sanitari di cui alla lettera a) della L. 381/1991 e delle leggi regionali. Gli organi sociali funzionano regolarmente e il consiglio di amministrazione si riunisce periodicamente. Il collegio sindacale nominato a dicembre 2019 ha rassegnato le dimissioni in considerazione che il legislatore ha modificato i termini per l'obbligatorietà ed al fine, quindi, di consentire alla cooperativa un risparmio economico. Permane il revisore legale unico nominato in data 8.10.2020.

Risulta correttamente amministrata contabilmente e fiscalmente, risultando effettuati correttamente nei termini gli adempimenti di legge.

Il fatturato nonostante la crisi della pandemia del Coronavirus si è mantenuto pressoché costante ed anche l'esercizio 2020 realizzerà un utile di esercizio. La cooperativa presenta un solido patrimonio, presentando un'elevata giacenza di banca.

Gli stanziamenti effettuati per i ventennali contenziosi riferiti essenzialmente alle rette di un soggetto disabile, appaiono prudenti e sufficienti quindi a garantire la cooperativa anche nel caso di esiti negativi dei processi.

Il consiglio, ha provveduto ad affiggere in bacheca, presso la sede sociale, copia del verbale della revisione in argomento, in maniera che tutti i soci possano prenderne visione. Per i soci affidati ad un amministratore di sostegno copia del verbale è stata inviata all'Amministratore stesso.

Contenziosi in essere (riepilogo)

Trattasi di contenziosi nei quali la Comunità di Rinascita Onlus è subentrata alla coop. La Zeje in seguito all'incorporazione della medesima.

- **3.8.89** entrò in vigore la convenzione sanitaria Comunità di Rinascita /Usl 3 Carnica valida per tutte le USL nazionali.
- **1.10.89** si realizzò l'accoglienza sanitaria di Pividori Walter a carico dell'USL 1 Belluno per riabilitazione Fisioterapica convenzionata di tipo residenziale.
- **20.4.99** pervenne una comunicazione da USL Belluno la quale sosteneva che non dover pagare la retta perché Pividori era un paziente " Psichiatrico". La comunicazione era un ciclostilato generico e non venne presa in considerazione anche perché continuavano ad essere inviate le autorizzazioni ai trattamenti sanitari di riabilitazione.

- **27.03.2000** L'Usl 1 Belluno ribadì l'intenzione di non pagare più la retta, nemmeno quella relativa a periodi precedentemente autorizzati.
- **04.04.2000** Vi fu un incontro tra comunità Rinascita C. S. Stefano per decidere cosa fare di Pividori. Si concordò di trasferirlo alla Coop. Sociale La Zeje dove avrebbe avuto assistenza ma non riabilitazione sanitaria.
- **7.04.2000** C. di Rinascita comunicò al comune S. Stefano bozza d'intesa con coop. Zeje.
- **08.04.2000** Zeje comunicò al comune S. Stefano la proposta con i costi d'accoglienza per Pividori Walter.
- **26.05.2000** Comunità di Rinascita notificò ricorso al TAR a USL Belluno contro la decisione di non pagare nemmeno le prestazioni autorizzate. **(Causa N.1)**
- **20.09.2000** il comune S. Stefano inviò nota con la quale accettava la proposta della Coop. Zeje.
- **28.09.2000** la Coop. Zeje inviò la lettera di conferma accordo al Comune di S. Stefano ed accolse dal 01/10/2000 Pividori nella sua struttura assistenziale.
- **20.12.2000** il C. S. Stefano comunicò alla coop. Zeje che non intendeva pagare perché avrebbe dovuto essere il Comune di Tolmezzo a farlo in quanto "dimora abituale di Pividori" e comunque intendeva aspettare la sentenza del TAR.
- **05.03.2001** Si realizzò il deposito, nella causa innanzi al TAR, del ricorso della Coop. Zeje contro S. Stefano, ad Adiuvandum della Comunità di Rinascita.
- **9.5.2001** Venne emanata la sentenza TAR che condannava l'USL Belluno a pagare alla Comunità di Rinascita le spese per accoglienza Pividori fino al 28.02.2001 (quindi anche per il periodo, ottobre 2000 – febbraio 2001 quando era ospite della Coop. Zeje), mentre giudicava inammissibile il ricorso della Zeje perché impugnare un atto emesso dal Comune di S. Stefano necessitava di un ricorso a parte, mosso contro lo stesso Comune.
- **17.09.01** su richiesta di S. Stefano il Comune di Tolmezzo trasferì a Tolmezzo la residenza di Pividori.
- **27.03.2002** la Comunità di Rinascita notificò il precetto a USL Belluno.
- **10.04.2002** la Comunità di Rinascita notificò il pignoramento a USL Belluno e incassò le somme definite in giudizio.
- **11.06.2002** Zeje chiese al comune di S. Stefano il pagamento delle rette d'accoglienza successive al febbraio 2001 ricevendo un rifiuto.
- **25.09.03** La Zeje fece ricorso per decreto ingiuntivo contro S. Stefano presso il tribunale di Tolmezzo. **(causa N.2)**
- **29.09.03** Tribunale Tolmezzo ingiunse pagamento a S. Stefano.
- **14.11.03** S. Stefano fece opposizione a decreto ingiuntivo.
- **28.04.2005** Il Tribunale di Tolmezzo (Giudice Berardi) sentenziò che la competenza del giudizio spettava al Tribunale di Pieve di Cadore.
- **04.10.2005** Coop. Zeje presentò ricorso per decreto ingiuntivo a Pieve di Cadore **(causa N.3)**
- **novembre-dicembre 2005** Il Comune di S.Stefano si oppose all'esecuzione
- **06.02.2006** il giudice Montalto rigettò tutte opposizioni del comune.
- **12.05.2006** Il giudice dell'esecuzione (dott.ssa Florida) intimò il pagamento e la Coop. La zeje incassò le rette fino al 30.06.2005.
- **2007** Al Giudice Montalto subentrò il Giudice Massaro.
- **2008** Il Comune di S.Stefano decise autonomamente, per autotutela, di pagare provvisoriamente le rette fino al 31/12/2006;

- **30.07.2009** il giudice Massaro accolse l'opposizione del Comune di S. Stefano e condannò la Coop. La Zeje a restituire quanto ricevuto, osservando che sulla questione aveva già emesso una sentenza il TAR, (passata in giudicato) e da quella volta nulla era cambiato, avendo avuto parti in causa sia il Comune di S. Stefano che la Coop. La Zeje. quindi era L'USL Belluno che doveva continuare a pagare. (**causa N.3**)
- **25.09.2009** La Coop. La Zeje chiese all'Usl Belluno il pagamento delle rette incassate col decreto ingiuntivo per poterle restituire al Comune S.Stefano, chiese anche un incontro per discutere cosa fare per il futuro. L'USL n.1 Belluno non rispose mai nemmeno alle altre lettere inviate dal legale della Cooperativa.
- **10-02-2010** La Zeje(Avv. Vannicelli) fece ricorso in appello al tribunale di Venezia contro la sentenza del giudice Massaro, chiedendo la sospensione in via cautelare dell'efficacia della sentenza riguardo la restituzione delle somme in questione. (**causa N.3 bis**)
- **05-07-2010** Il tribunale d'appello di Venezia rigettò la richiesta di sospensione, rilevando che: trattandosi di "sentenza dichiarativa" non tollerava la provvisoria esecuzione e quindi fissava la prossima seduta il **04-07-2016!!!**. (**causa N. 3 bis**)
- **25-10-2010** la Coop la Zeje chiamò a giudizio, a Pieve di Cadore, contemporaneamente il Comune di S. Stefano e ULSS Belluno, per le rette successive al 31/12/2007. (**causa N.4**). All'inizio il giudice fù Massaro, poi la causa passò a Ramanzani (GOT), poi a Sgubbi e il 18-06-2013 a Giancotti.
- **agosto 2013** la causa passò al tribunale di Belluno (e alla fine al giudice dott.ssa Angela Feletto).
- **12 ottobre 2015** davanti al notaio Garelli avvenne la "Fusione per Incorporazione" della Coop. La Zeje nella Coop. Comunità di Rinascita.
- **16 giugno 2016** venne pubblicata la sentenza del giudice Feletto (**causa N.4**). **Sentenza non definitiva** che identificava il Comune di S. Stefano e il sig. Pividori quali soggetti tenuti a pagare le rette di accoglienza, con quote da definire tramite la nomina di un CTU. Nulla era dovuto dall'ULS 1 Belluno e quindi la Comunità fù condannata alla rifusione delle sue spese.
- **16-01-2017** venne pubblicata la sentenza del Tribunale d'appello del 31-10-2016 che confermò in toto la sentenza di primo grado della causa n. 3. (**Causa 3 bis**)
- **24-07-2017** Il comune di S. Stefano alla luce della sentenza del tribunale d'appello richiese la restituzione delle somme versate nel corso del 2008, per autotutela, a copertura delle rette del periodo luglio 2005 - dicembre 2006, oltre agli interessi maturati nel frattempo per un totale di 34.359,75 €.
- **14-09-2017** prendendo atto delle sentenze relative alla causa n 3 e appello (3 bis) la Coop. Rinascita rinunciò ad appellarsi in cassazione e :
 - 1- chiese ed ottenne dall'amministratore di sostegno e dal giudice tutelare che il sig. pividori dal 01-01-2018 provvedesse autonomamente a pagare la retta per intero fino a definizione dei contenziosi.
 - 2- Concordò con il Comune di S. Stefano la restituzione delle rette dal marzo 2001 fino al giugno 2005 incassate nel 2006 (**nella fase iniziale della causa 3**) oltre al pagamento degli interessi maturati.
 - 3- chiese l'emissione di un Decreto ingiuntivo contro l'ULS1 Belluno per le medesime rette d'accoglienza fino al 30-06-2005. (Giudice Ruben D'Addio) (**causa N.5**). -
- **22/02/2018** il Giudice concesse la provvisoria esecutività e le somme furono riscosse nell'estate del 2018. (**causa N.5**).
- **15/10/2018** il CTU dott. Francescon (**causa N.4 in prosieguo - con Giudice D'Addio**) depositò la Perizia con l'ipotesi di suddivisione delle rette tra il Comune di S. Stefano e il sig. Pividori.
- **21/07/2019** il Giudice D'Addio emanò la sentenza (n. 359/19) della **Causa N.4 in prosieguo** attribuendo a Pividori una quota delle rette (dal 2007 fino al 31-12-2017) pari a €. 176.248,57 ed al Comune di S. Stefano €. 123.519,53

- **22/07/2019** il Giudice D'Addio emanò la sentenza (n. 358/19) della **Causa N.5** condannando la Comunità alla restituzione di quanto da lui stesso inizialmente concesso con provvisoria esecutività caricandola inoltre di tutte le spese processuali.
- **23/09/2019** a Venezia si tenne la prima udienza del processo di appello relativo alla sentenza 362/2016 del giudice Angela Feletto che attribuiva i costi in argomento al Comune di S. Stefano di Cadore ed allo stesso Pividori. (**causa N.4 in appello**). Venne affidato al GOT dott. Barbara Simoni il compito di condurre le successive fasi processuali.

Nel corso del 2020

E' uscita la Sentenza di appello n. 474/2020 pubbl. il 11/02/2020 la quale ribalta completamente il giudizio di primo grado della **Causa n. 4** riportando le seguenti conclusioni:

La Corte d'Appello di Venezia, definitivamente pronunciando nel procedimento di appello n. 2175/16 di cui in epigrafe, disattesa ogni diversa e contraria istanza, eccezione e conclusione, così provvede:

1. Accoglie sia l'appello proposto da COMUNE DI SANTO STEFANO DI CADORE nei confronti di Società Cooperativa Sociale LA ZEJE a r.l. oggi incorporata dalla Cooperativa Sociale Comunità di rinascita Onlus; l'Azienda U.L.S.S. n. 1 di Belluno e Pividori Walter, sia l'appello incidentale proposto da Cooperativa Sociale Comunità di rinascita Onlus e, conseguentemente riforma integralmente la sentenza non definitiva n. 362/2016 emessa dal Tribunale di Belluno il 12.06.2016, pubblicata il 16.06.2016, notificata via pec in data 22.06.2016 e, per l'effetto

2. Accerta che l'ULSS n. 1 di Belluno è tenuta al pagamento delle rette di ospedalità per il sig. Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001.

3. Dichiaro che il Comune di Santo Stefano di Cadore nulla deve alla Cooperativa La Zeje per le spese di ricovero del signor Walter Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001;

Pone a carico di Azienda U.L.S.S. n. 1 di Belluno i compensi di entrambi i gradi di giudizio a favore di tutte le altre parti che liquida come di seguito:

- A favore di Comune di Santo Stefano di Cadore, per il primo grado, in complessivi € 7.254,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 7.503,50, di cui € 6.615,00 per compensi ed il resto per anticipazioni, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.

- A favore di Pividori Walter, per il primo grado, in complessivi € 6.000,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 6.615,00 per compensi, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.

7-A favore di Cooperativa La Zeje ora incorporata nella ONLUS Comunità di Rinascita, per il primo grado, in complessivi € 7.254,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 7.419,00, di cui € 6.615,00 per compensi ed il resto per anticipazioni, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.

- **19/02/2020** La Comunità **ha presentato appello alla sentenza n. 358/19 della Causa N.5 (Causa 6)** anche alla luce della sentenza **n. 474/2020** la quale, al punto 2, "*Accerta che l'ULSS n. 1 di Belluno è tenuta al pagamento delle rette di ospedalità per il sig. Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001*" (**Trattasi di circa 140.000 € interessi compresi - periodo 03.2001 / 06.2005**).

- **Febbraio 2020** alla luce della sentenza n. 474/2020 l'amministratore di sostegno di Pividori ha cessato il pagamento delle rette d'accoglienza da gennaio 2020.

- **15/06/2020** Si è registrato il ricorso in cassazione presentato dell'ULS 1 Belluno contro la sentenza n. 474/2020 (**Trattasi di circa 300.000 € [esclusi interessi] per il periodo 01.2007 / 12.2017**).

- **13/07/2020** il C.D.A. della Cooperativa ha dato incarico allo studio Di Doi-Comparetti per presentare il relativo controricorso. (**Causa 7**)

In dubbio rimangono:

- Le somme relative alle rette 07.2005 /12.2006 pagate volontariamente dal Comune di S. Stefano che sono state richieste in restituzione;
- Le somme pagate negli anni in quota parte dall'ospite in caso di conferma (anche da parte della Corte di Cassazione) dell'attribuzione di tutti i costi all'ASS 1 Belluno.
- le spese legali e processuali;
- gli interessi e/rivalutazioni sulle somme in contenzioso;

Situazione CCNL

Nel corso del 2019 si sono concluse le trattative per il rinnovo del CCNL delle Coop. Sociali scaduto nel 2012; Le nuove retribuzioni risultano peraltro ancora sensibilmente inferiore a quello erogato dalla cooperativa ai propri soci; anche tenendo conto degli adeguamenti entrati in vigore nel corso del 2020, il vigente EMR (Elemento migliorativo della Retribuzione), mantiene ampia capienza e consentirà ancora per molti anni di godere di un reddito superiore a quello previsto dai minimi contrattuali di legge. La sottostante tabella illustra quanto precedente esposto, con riferimento alle principali figure professionali presenti in cooperativa.

	Pos.	Minimo CCNL Coop Soc. (Settembre 2020)	Ind. Prof.	E.M.R. (da settembre 2020)	Totale retribuzioni (da settembre 2020)
Assistente e aiutocuoco	B1	1.325,21		192,88	1.518,08
O.S.S.	C2	1.467,90		121,96	1.589,86
Fisioterapista/ Educatore professionale	D2	1.594,15	154,94	134,06	1.883,15

Assistenza Integrativa

Con Accordo Nazionale del 16.12.2011, siglato tra le parti sociali, era stata prevista all'interno del "CCNL Cooperative Sociali" (art. 87) l'iscrizione ad un Fondo Cooperativo per la gestione di forme di assistenza sanitaria integrativa per tutti gli addetti e le addette al settore della cooperazione sociale assunti a tempo indeterminato; La cooperativa aderisce al fondo costituito dalla "Mutua Cesare Pozzo".versando € 5,00 mensili (€ 60,00 annuali) per ogni lavoratore a tempo indeterminato.

Durante il 2020 la cooperativa ha provveduto regolarmente ai versamenti in argomento.

Conclusioni

L'anno da poco passato non è stato certo un anno di "normale amministrazione".

La pandemia ha modificato le nostre vite ed ha modificato anche la vita della cooperativa.

E' stato fatto il possibile, e non è poco, per trovare le giuste vie per tutelare le persone, mantenere attivi i servizi, continuare a dare risposte all'utenza, alle famiglie e ai nostri soci lavoratori e lavoratori dipendenti, colpiti in alcuni casi dalla sospensione delle attività.

Ai soci, ai nostri sostenitori, a tutti coloro che hanno mostrato vicinanza alla nostra Comunità, va rivolta la nostra più sincera gratitudine. Un grazie all'utenza capace di mostrare una resilienza non comune a fronte delle molte "privazioni di normalità" con cui è stato necessario convivere; un grazie ai nostri soci lavoratori e dipendenti che con dedizione e disponibilità hanno coltivato questa resilienza, lavorando anche nell'emergenza ma senza perdere la socialità umana e fondante che ci caratterizza.

Si coglie qui l'occasione per ringraziare l'ente territoriale ed i professionisti che collaborano con noi nell'effettuazione costante dei tamponi di screening, prassi che ha contribuito al monitoraggio "interno" ed alla tutela del luogo di vita e di lavoro. Ribadisco gratitudine al direttore sanitario e di nuovo a i tutti i lavoratori-collaboratori, che hanno contribuito a creare un clima di giusta attenzione, consapevolezza, autoregolamentazione.

E' stata ed è tuttora una dura battaglia ma è stata affrontata con una grande unità, con chiarezza di obiettivi da raggiungere e di intenti, si potrebbe riassumere dicendo che "ci siamo protetti per proteggere" e forse per

questo finora abbiamo “vinto” e confidiamo di poterlo fare anche in futuro soprattutto con l’aiuto del vaccino.

Abbiamo davanti molte sfide oltre al Covid: il rinnovo della convenzione assistenziale, il rinnovo dell'accreditamento come ente che eroga servizi ambulatoriali (l'aggiornamento delle rette del servizio stesso), la trasformazione della residenzialità sanitaria in “nuovi servizi sperimentali”, la costruzione sul nuovo terreno per rinnovare i servizi svolti finora e per avere nuovi spazi più consoni alle nuove esigenze (determinate dall'utenza e dalla pandemia), lavori di adeguamento antincendio nel prefabbricato centrale, aggiustamenti logistici in via Betania per rendere il tutto più funzionale. Insomma abbiamo molte sfide davanti, non ultima quella di tornare a una normalità possibile incontrando nuovamente persone e riprendendo le nostre gite che molta gioia regalano ai nostri ospiti, non sarà facile ma insieme le affronteremo e cercheremo di gestirle nel migliore dei modi.

Ci aspetta un 2021 ancora faticoso, ma è nei momenti difficili che possono nascere cose nuove e possono consolidarsi quelle fatte finora e solo restando uniti possiamo farcela, buon lavoro a tutti e mai arrendersi!!!

Il Consiglio, ringraziando nuovamente tutti quanti hanno dato il loro contributo per la realizzazione degli scopi della nostra cooperativa chiede ai soci di non deliberare alcuna remunerazione per le cariche sociali.

Tolmezzo 28 aprile 2021

Il Presidente
Alessandro Collavino

Allegato 2)

Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Si è ritenuto appropriato utilizzare, quale strumento per la valutazione dei rischi di natura economica e finanziaria, il modello a suo tempo proposto dall'Osservatorio sulle Cooperative Sociali della Provincia di Udine.

Gli esiti della riclassificazione dei dati di bilancio secondo il citato modello sono i seguenti:

DescVoce	2016	2017	2018	2019	2020
Fatturato	1.182.803	1.189.647	1.183.239	1.223.238	1.148.705
Contributi conto_es/Fatturato	0,84%	0,65%	0,84%	0,86%	1,69%
Break even point	1.352.033	987.758	954.572	1.099.548	898.027
Fatturato/Break even point	0,87	1,20	1,24	1,11	1,28
Fatturato / Valore aggiunto	1,28	1,23	1,25	1,29	1,27
Fatturato / Capitale investito gestionale	1,18	1,21	1,14	1,12	0,93
Fatturato	1.182.803	1.189.647	1.183.239	1.223.238	1.148.705
Capitale fisso	607.386	633.832	507.466	492.730	531.709
Capitale circolante netto	396.847	345.327	526.457	601.853	698.301
Ciclo monetario (in giorni)	-19	-24	6	7	41
Giorni durata crediti di gestione	108	88	91	91	128
Giorni durata magazzino	0	0	0	0	1
Giorni durata debiti di gestione	127	112	85	84	88
MON*/Fatturato	-2,13%	3,30%	3,78%	1,81%	4,16%
Contributi conto_es/MON*	-39,41%	19,81%	22,21%	47,80%	40,54%
Consumi di materie / Fatturato	4,96%	4,96%	5,58%	4,96%	6,68%
Costo del lavoro / Fatturato	76,70%	73,77%	72,40%	72,60%	72,21%
Costi non monetari / Fatturato	3,73%	4,07%	3,53%	2,84%	2,66%
Costi per servizi/ Fatturato	16,68%	13,76%	14,64%	17,58%	14,56%
Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato	0,08%	0,08%	0,08%	0,19%	0,01%
Totale costi principali	102,15%	96,64%	96,22%	98,17%	96,11%
(GLO)_con MON*	-6,99	5,89	5,17	9,89	4,58
Costi fissi/costo totale	16,62%	16,71%	16,42%	16,36%	15,54%
FCGCorrente*(1-t)/MON*	422,5%	470,0%	-78,0%	#DIV/0!	#DIV/0!
OF/MOL*	13,00%	0,35%	0,48%	0,36%	0,19%
OF/MON*	-9,82%	0,77%	0,93%	0,92%	0,32%
ROI=MON*/CI_totale attivo	-1,76%	2,91%	3,41%	1,60%	3,16%
i=OF/CT di natura onerosa	0,58%	0,08%	0,10%	0,04%	0,02%
Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%	2,83%	3,31%	1,56%	3,13%
Indice di indebitamento	0,74	0,69	0,73	0,81	1,02
Indice di copertura degli immobilizzi	1,18	1,07	1,32	1,33	1,20
ROE*	1,20	1,31	1,43	1,50	1,28

Le valutazioni, rispettando i criteri e le indicazioni utilizzate per la predisposizione dei rapporti, si sono conseguentemente concentrate sugli indici sotto riportati:

Sintesi degli indicatori_INDICI	2016	2017	2018	2019	2020
1) Fatturato/Break even point	0,87	1,20	1,24	1,11	1,28
2) Fatturato / Capitale investito gestionale	1,18	1,21	1,14	1,12	0,93
3) Ciclo monetario (in giorni)	-19	-24	6	7	41
4) MON*/Fatturato	-2,13%	3,30%	3,78%	1,81%	4,16%
5) OF/MOL*	13,00%	0,35%	0,48%	0,36%	0,19%
6) Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%	2,83%	3,31%	1,56%	3,13%
7) Indice di indebitamento	0,74	0,69	0,73	0,81	1,02
8) Indice di copertura degli immobilizzi	1,18	1,07	1,32	1,33	1,20

Valutazioni

1) Il primo indicatore è il punto di pareggio (Break Event Point) rapportato al livello di fatturato. Il BEP rappresenta il livello del fatturato in corrispondenza del quale la cooperativa raggiunge l'equilibrio, con un utile operativo pari a zero (costi = ricavi totali). L'indicatore pertanto identifica un andamento favorevole per valori progressivamente maggiori di 1.

Come appare chiaramente, la Cooperativa ha ampiamente raggiunto l'obiettivo, migliorando anche il dato dell'anno precedente.

2) Il secondo indicatore è un indice di rotazione del capitale investito gestionale.

La particolarità, rispetto al TURNOVER (ricavi netti su totale dell'attivo) consiste nel fatto che esso considera al denominatore il Capitale Investito Netto Gestionale (CING), il quale rappresenta la somma algebrica di attività e passività attinenti alla gestione caratteristica della cooperativa, a prescindere dalla durata convenzionale delle poste in Bilancio.

In linea di principio quanto maggiore di uno è questo valore, tanto maggiore è il grado di efficienza finanziaria dell'azienda, per tale motivo 0,93 è da considerarsi soddisfacente in considerazione del calo del fatturato dovuto all'emergenza COVID.

3) Il terzo indicatore è rappresentato dalla durata del ciclo monetario durata media dei crediti al netto della durata media dei debiti di gestione, ovviamente rapportato al fatturato.

Tale indicatore evidenzia il periodo medio che intercorre tra i pagamenti e gli incassi ed è sintomatico dello sfasamento tra gli stessi.

Minore è la durata del ciclo monetario minore è il fabbisogno finanziario e più facilmente la cooperativa avrà risorse a disposizione per eventuali investimenti.

Considerato che i clienti sono perlopiù costituiti da Aziende per l'Assistenza Sanitaria che pagano regolarmente e sollecitamente il dato anche se teoricamente peggiorato rispetto al 2019 non è particolarmente preoccupante in quanto la situazione si è regolarizzata nel corso del primo trimestre 2021.

4) L'incidenza del MON (Margine Operativo Netto) sui ricavi, altrimenti detto ROS (Return of Sales) esprime la redditività che si ottiene dall'erogazione dei servizi che costituiscono l'operatività aziendale.

Tale indicatore descrive la capacità della cooperativa di avere dei margini adeguati che consentano l'eventuale remunerazione del capitale oneroso di terzi.

Se analizzato congiuntamente al FT/CIG permette anche valutare la redditività dei capitali investiti. Il dato dell'esercizio è da considerarsi soddisfacente.

5) Il quinto indicatore esprime l'incidenza della gestione finanziaria sul MOL (Margine Operativo Lordo), descrive quindi la capacità di produrre risorse adeguate a coprire gli oneri Finanziari conseguenti ai finanziamenti ottenuti.

Lo 0,19 % di oneri finanziari rispetto al MOL rappresenta un importo percentualmente irrilevante.

6) $\text{Spread} = \text{ROI} - (\text{OF}/\text{CT})$ rappresenta lo Spread tra il ROI (Return of Investment) cioè tra il rendimento del capitale investito, ed il costo medio dei capitali di terzi, identificando l'esistenza di condizioni che rendono più o meno conveniente il ricorso ai predetti capitali.

La ridotta presenza di oneri finanziari rende il dato in argomento poco significativo e tuttavia il dato è in miglioramento rispetto al 2019.

7) L'indice di indebitamento (rapporto tra ammontare dei debiti finanziari a breve e medio-lungo periodo e ammontare del capitale proprio) evidenzia l'equilibrio della struttura finanziaria della cooperativa.

Se esso è elevato e si accompagna ad una bassa redditività, crea nel tempo l'incompatibilità economica.

L'indice di indebitamento pari a 1,02, in aumento sul precedente esercizio, risente della prudente imputazione a debito delle somme riscosse per l'accoglienza del sig. Pividori Walter (oltre € 100.000) in virtù della sentenza di I° grado N.362/2016 poi ribaltata nel processo d'appello come dettagliato nella relazione degli Amministratori.

8) L'ultimo indice (Indice di copertura degli immobilizzi) evidenzia la capacità di finanziare in termini strutturalmente coerenti gli investimenti in capitale fisso. Esso è determinato rapportando capitale con l'ammontare delle immobilizzazioni materiali e immateriali.

Quando l'indice in argomento è superiore a 1 (nel nostro caso 1,20) la situazione è da considerarsi sicuramente buona.

Conclusioni

Posto che l'analisi di bilancio non ha evidenziato criticità strutturali sotto il profilo finanziario nell'immediato futuro, restano ben presenti, tra gli amministratori, i rischi che possono insidiare il futuro della Cooperativa; Essi si rifanno al contenzioso ormai ultraventennale, ereditato nella fusione con la Coop La Zeje potenziale portatore, di considerevole incassi ma anche di possibili ingenti perdite finanziarie; la dinamica dei costi, come nel precedente esercizio è stata congrua a quella dei ricavi che fanno riferimento a due principali attività: quelle di carattere sanitario-riabilitativo e quelle di carattere socio-assistenziale -educativo, entrambe in convenzione con l'attuale ASUFC Aziende Sanitaria di riferimento.

Per questo motivo, è importante continuare a mantenere un proficuo confronto con l'azienda in argomento per consolidare e rinnovare nel tempo la collaborazione esistente.

Tolmezzo 28-04-2021

Per il Consiglio di Amministrazione
Maurizio Settimo