

Comunità di Rinascita Onlus



Bilancio Sociale 2017

INDICE

PREMESSA	p. 3
INTRODUZIONE	p. 3
perché il bilancio sociale?	p. 3
com'è costruito il bilancio sociale?	p. 3
elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione	p. 4
IDENTITÀ	p. 4
storia della Comunità di Rinascita	p. 4
mission della Comunità di Rinascita	p. 6
vision della Comunità di Rinascita	p. 6
la carta dei valori	p. 7
gli organi sociali	p. 8
organizzazione della Comunità di Rinascita	p. 9
politica della qualità della Comunità di Rinascita	p. 11
individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita	p. 16
DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	p. 20
prospetto di determinazione del valore aggiunto	p. 20
prospetto di riparto del valore aggiunto	p. 21
considerazioni	p. 21
RELAZIONE SOCIALE	p. 21
relazioni con gli stakeholders interni	p. 22
relazioni con gli stakeholders esterni	p. 24
le risorse messe a disposizione dagli stakeholders	p. 26
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	p. 27
IMPEGNI PER IL FUTURO	p. 27
ALLEGATI	p. 28

PREMESSA

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 delle vallate lontane dal suo centro principale, 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 alle persone disabili in cui la Comunità opera. È infatti facilmente intuibile quanto distanze geografiche e invecchiamento dei nuclei famigliari incidano sul fabbisogno di residenzialità destinata a cittadini disabili.

Le "origini" della Comunità

A Tolmezzo, nel 1977, su iniziativa di persone disabili e volontari, 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 per il contenimento dei problemi delle persone disabili.

Dal 1979, anno della costituzione formale l'associazione ha aumentato nel tempo la capacità di accoglienza ed è diventata una realtà 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 trasformazione in cooperativa sociale.

Il Bilancio Sociale

Come nelle stesure 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 2016, la Comunità ha ottenuto dall'Uniter, ente certificatore riconosciuto, il rinnovo della certificazione MAQS per il triennio 2016-2018 dimostrando il possesso di tutti i requisiti necessari.

Nella presente stesura (come peraltro nelle precedenti) si è fatto tesoro delle indicazioni ricevute dagli *stakeholders*, che hanno contribuito a delinearne l'approccio e i contenuti. Sono state tenute inoltre tenute presenti le indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta Regionale del 9 ottobre 2008 (n. 1992).

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.

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

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 (o arco di tempo)</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.." "Acquisizione della "personalità Giuridica Con il Decr. n. 0390/Pres. del Presidente della Reg. FVG	<i>Si creano i presupposti per un riconoscimento formale da parte dell'Ente Pubblico delle attività d'accoglienza socio-assistenziale in essere</i>
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 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	<i>Creazione delle premesse per l'inserimento della Comunità tra gli attori istituzionali dei servizi alle persone disabili.</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 unita alla valorizzazione della persona.

D'altra parte la complicatezza 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	2017	2016	2015
ordinarie	1	3	1
straordinarie	0	0	2
TOTALE	1	3	3

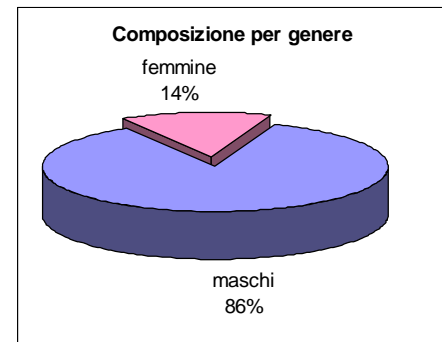
Percentuale di partecipazione alle assemblee soci del 2017

2017	n. soci aventi diritto	n. soci presenti o rappresentati	% presenze
Assemblea ordinaria del 07.05.17	53	49	92,6%

Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA in carica, eletto nell'assemblea del 7 maggio 2017 è composto dai seguenti membri:

Nome e cognome	Carica	Ruolo professionale	Mandati in CDA
Alessandro Collavino	Presidente	Impiegato	2
Denis Baron	Vice Presidente	Impiegato	1
Maurizio Settimo	Consigliere	Impiegato	2
Luigino Di Lenarda	Consigliere	O.S.S.	1
Stefani Ruben	Consigliere	O.S.S.	1
Gloder Stefano	Consigliere	O.S.S.	1
Sara Lisa Bellè	Consigliere	O.S.S.	1



Nel corso del 2017 vi è stato il rinnovo del Consiglio di Amministrazione, quello precedente era composto da 5 elementi: i soci Leonarduzzi Leonardo, Francesca Mauro, Cimenti Barbara, Settimo Maurizio e Collavino Alessandro.

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

Dettagli dei lavori del CdA

un numero di sedute	14	Data	durata	presenze
durata media delle sedute	1 ora e 58 minuti	09/01/2017	01:00	5
presenza media dei consiglieri	95%	30/01/2017	02:00	5
Commento: La presenza ai consigli (a sfondo arancione le sedute del consiglio uscente), come evidenziato nei grafici sopra e nella tabella a fianco riportati, raggiunge valori che sono indice di un'alta partecipazione		27/02/2017	01:30	5
		27/03/2017	01:30	5
		10/04/2017	01:30	5
		10/04/2017	01:30	4
		06/05/2017	01:00	7
		17/05/2017	02:30	7
		07/06/2017	02:30	7
		27/07/2017	02:45	7
		19/09/2017	03:00	7
		25/10/2017	02:30	7
		22/11/2017	01:45	6
		27/12/2017	01:10	6

Organizzazione della Comunità di Rinascita

La Comunità, al 31 dicembre 2017, era organizzata secondo la struttura sotto indicata e descritta nell'organigramma seguente.



Organizzazione e responsabilità

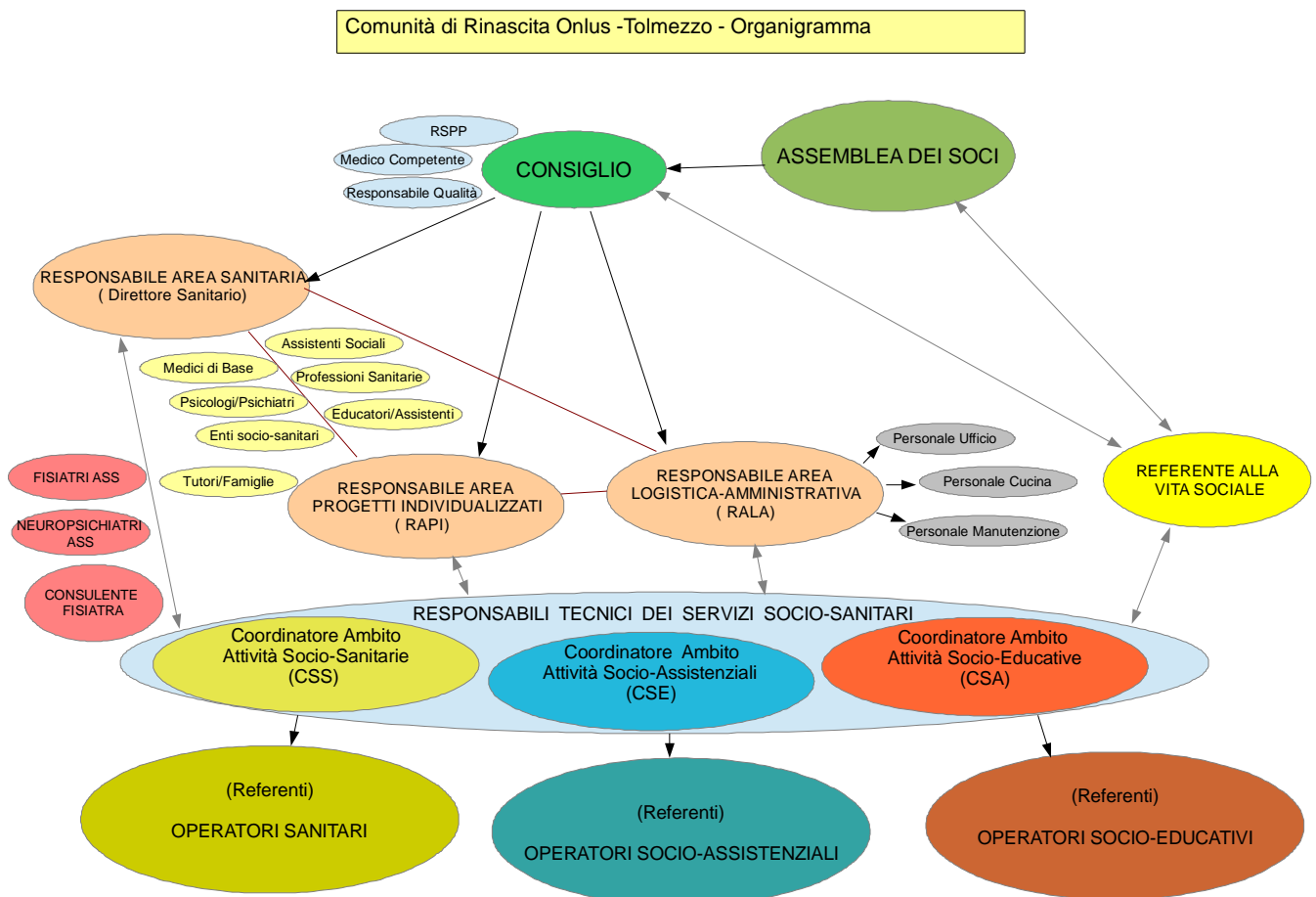
Le attività dell'associazione sono raggruppate in AREE, per garantire maggior coordinamento tra quelle fra loro complementari.

Esse sono:

1. Area Sanitaria;
2. Area Progetti Individualizzati;
3. Area Logistico-Amministrativa;

Una quarta area denominata - Area Associativa e Comunitaria, inizialmente prevista non è mai stata operativa. Quindi, le sue funzioni sono state in parte e provvisoriamente assorbite dal C.di A. (che può eventualmente incaricare al suo interno un referente specifica) in attesa che l'assemblea si esprima nel merito.

L'organigramma risultante è descritto nella seguente figura.



In relazione alle specificità delle Aree, per coordinare e programmare le attività in essere, il C.di A. nomina dei Responsabili con compiti di direzione organizzazione e controllo.

Il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.

Nel dettaglio, le aree si esplicano nei contenuti che seguono:

Area Sanitaria

Le attività di tale area vedono il coinvolgimento di una molteplicità di attori: Specialisti delle Aziende Sanitarie, Consulente Medico Fisiatra, Medici di Medicina Generale, Infermieri Professionali, OSS, (ognuno con le sue specifiche responsabilità) il coordinamento delle attività è affidato al Direttore Sanitario, che è pertanto Responsabile del regolare funzionamento, sotto il profilo igienico-sanitario dei Servizi attivati nel centro d'accoglienza socio-sanitaria presso la sede della Comunità;

Area Progetti Individualizzati;

Tali attività si svolgono nel quadro di un progetto individualizzato per ogni singolo utente, tenendo conto che esso deve conciliarsi con la dimensione collettiva della Comunità. La responsabilità del corretto andamento progettuale è in capo al Resp. d'Area che deve realizzare i seguenti obiettivi:

- Garantire la soddisfazione delle esigenze sociali, assistenziali, ed educative degli utenti;
- Garantire il coordinamento delle varie figure professionali e la coerenza delle singole azioni rispetto agli obiettivi dell'intervento;
- Gestire il rapporto con i servizi territoriali;

Area Logistica-Amministrativa;

Lo svolgimento delle attività dell'Area Logistico Amministrativa e di quelle delle altre Aree deve realizzarsi nel rispetto della vigente normativa in materia di qualità sicurezza e accreditamento, la responsabilità del corretto andamento è in capo al Responsabile d'Area che opera per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Garantire il funzionamento della struttura amministrativa nel rispetto delle vigenti normative in tema di sicurezza qualità;
- Garantire il buon funzionamento e la fruibilità di strutture mezzi e attrezzature;
- Gestire il rapporto con gli Enti Pubblici in merito ai servizi istituiti ed al regime autorizzativo e di accreditamento degli stessi;

Essendo indispensabile un forte collegamento tra i vari servizi alla persona, che garantisca un costante e pianificato scambio di informazioni relative ai processi in corso, consentendo di introdurre tempestivamente eventuali modifiche alla modalità di erogazione dei medesimi in funzione dei bisogni dei singoli gli interventi alla persona che ne conseguono sono suddivisi nei seguenti Ambiti:

Ambito Sanitario - interventi e servizi esplicati nel soddisfacimento dei bisogni di salute e riabilitazione dell'ospite, in funzione del suo mantenimento attivo nel contesto sociale di riferimento. (coordinati da CSS);

Ambito Educativo - interventi e servizi caratterizzati da una pluralità di attività di osservazione, di ascolto, di interazione e di guida della persona nelle sue interazioni con l'ambiente sociale che la circonda in funzione dello sviluppo della sua autonomia ed integrazione sociale (coordinati da CSE);

Ambito Assistenziale - Interventi e servizi di sostegno/aiuto all'ospite non autosufficiente per ogni sua necessità quotidiana; Essi sono integrati dai servizi alla persona e alla convivenza" concernenti la pulizia e l'igiene degli ambienti e delle attrezzature personali e comuni, la cura della biancheria e dei capi d'abbigliamento degli ospiti. (coordinati da CSA);

Ogni Coordinatore può avvalersi di un referente di sua fiducia per essere coadiuvato nelle funzioni di competenza.

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
2. sicurezza degli utenti
3. sicurezza dei lavoratori
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 QUALITA'				
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 periodico P.I	1) Registrazione e analisi delle non conformità e degli eventi avversi
2) Gestione partecipata e collaborativa (documentata)	2) Verifica adeguatezza formazione di personale; coinvolgimento nelle scelte formative	2) Prevenzione dei rischi e Corretta gestione delle emergenze	2) Coinvolgimento di utenti, famiglie operatori ed altri soggetti per una gestione partecipata dei P.I. Socio-educativi	2) Monitoraggio processi per la riduzione dei rischi e per il miglioramento di interventi correlati
3) Sorveglianza fornitori, contratti, convenzioni, appalti	3) Valutazione e incentivazione periodica	3) Adozione protocolli igienici ambienti – HACCP - gestione rifiuti Cura indumenti e biancheria dell'utenza	3) Applicazione delle innovazioni tecnico-scientifiche ai servizi per aggiornamento e sviluppo della loro efficacia	3) Controllo della soddisfazione degli utenti e informazione sui servizi erogati (carta dei servizi)
4) Osservanza di leggi, norme, linee guida e regolamenti	4) Osservanza del CCNL monitoraggio delle condizioni di lavoro degli operatori	4) regolare manutenzione macchine attrezzature e apparecchiature elettromedicali	4) Integrazione con i servizi sociosanitari esterni in mancanza internamente	4) Rendicontazione dell'operato associativo ai soci e agli altri stakeholder (Bilancio Sociale)
5) Garanzia della tutela dei diritti di ospiti e famigliari	5) Formazione, sorveglianza, affiancamento dei nuovi assunti volontari/stagisti	5) Controllo conformità e continuità delle forniture	5) Rispetto parametri operat./ utente e continuità del personale e basso turn over	5) Verifica e aggiornamento procedure esistenti - Procedura gestione reclami

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 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) ottenuto e rinnovato per il triennio 2016-18 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.

declinati a livello di:	obiettivi generali	risultati attesi	indicatori	azioni / attività	tempi	responsabilità	risorse
destinatari							
committenza							
organizzazione							

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, vi è la consapevolezza di quanto la "valutazione di 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* rimane 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.

Gli indicatori della riabilitazione:

Come già anticipato, 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 2017 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 <i>(valutazione min. 1, max 10)</i>	Media Valut.
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			9,4
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate		9,8
	la riservatezza		9,8
	all'accoglienza e alla qualità della relazione		9,8
L'esito delle prestazioni ricevute			9,5
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			9,9
La qualità complessiva del servizio ricevuto			9,8
RIABILITAZIONE MINORI <i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>		Parametri di valutazione <i>(valutazione min. 1, max 10)</i>	Media Valut.
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			8,9
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate		9,6
	la riservatezza		9,6
	all'accoglienza e alla qualità della relazione		9,6
L'esito delle prestazioni ricevute			9,3
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			9,3
La qualità complessiva del servizio ricevuto			9,6

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

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

Gli esiti della valutazione trasmettono un riscontro ampiamente positivo per entrambi i servizi: anche il numero di restituzioni è stato complessivamente soddisfacente (considerata anche la dichiarata e fiduciaria refrattarietà da parte di utenti "abituali" a compilare annualmente il questionario), aumentando rispetto all'anno precedente. Ciò non toglie che la Comunità debba continuare e migliorare il proprio lavoro di coinvolgimento, per ottenere sempre più indicazioni sulla qualità percepita dei servizi, nonché suggerimenti utili al miglioramento dei servizi istituiti, fermo restando che il semplice mantenimento dei livelli raggiunti pare importante.

Nel settore della Terapia Occupazionale il gradimento inferiore relativo all'accessibilità è causato dalla situazione logistica della struttura, che non consente di disporre di un parcheggio esclusivamente dedicato all'utenza in argomento: sono attualmente al vaglio (compatibilmente con l'idoneità degli spazi e delle risorse a disposizione) soluzioni per un rinnovo degli spazi dedicati alla riabilitazione rivolta ai minori, per quanto allo stato attuale soddisfacenti ad eccezione del parcheggio.

Va letto poi in modo "critico" anche il dato estremamente positivo dei tempi di attesa del servizio di fisioterapia, che migliora una delle criticità emerse nell'esercizio precedente, ma nasconde al contempo l'effettivo calo degli accessi privati e degli accessi e delle prescrizioni convenzionate.

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 socio-educativa) 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 2017 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 2017
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	4,10
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	4,30
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,33
4) Ritiene che gli operatori della Comunità siano facilmente rintracciabili?	4,00
Esprima una valutazione su...	
5) L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori	4,11
6) La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	4,30
7) La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,30
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato	4,10
9) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità del servizio socio-ed-ass.le?	4,00
10) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità dei servizi generali?	4,30
VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (SERVIZI)	MEDIA RILEVATA 2017
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	3,83
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	3,66
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	3,33
4) Ritiene che gli operatori della Comunità siano facilmente rintracciabili?	3,66
Esprima una valutazione su...	
5) L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori	4
6) La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	4
7) La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato	4
9) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità complessiva del servizio?	3,66

L'analisi dei risultati sul questionario dei servizi riveste una significanza relativa (pur in presenza di un riscontro medio-alto) in quanto sono giunti in sede i soli questionari di gradimento facenti capo ad una specifica area amministrativa di pertinenza, in quanto un servizio pubblico territoriale sovrintendente l'accoglienza di alcune delle persone ospitate presso la nostra struttura, ha comunicato che al momento dell'inserimento la pratica relativa all'utente in carico viene chiusa e quindi i questionari inviati dalla Comunità all'ente medesimo non hanno motivo di avere riscontro. I dati emersi dalla rilevazione sui famigliari non sono mai inferiori al *molto soddisfatto*.

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>Diurna e residenziale (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>
	<i>Famiglie Amministratori di sostegno</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 Operatori 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 Omogeneità del trattamento con i dipendenti di della Comunità	<i>Istituzione di momenti partecipativi per migliorare la collaborazione in atto. Verifica dell'applicazione della normativa sulla sicurezza (SGSL comune)</i>

Stakeholders esterni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÀ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
<i>Enti Pubblici Primari</i>	<i>Comune di Tolmezzo Provincia di Udine Regione Autonoma FVG Repubblica Italiana</i>	Qualità del servizio e adeguatezza dei costi Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune Accreditamento	<i>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</i>

<i>Enti Pubblici Primari</i>	<i>Azienda per i Servizi Sanitari n°3 - Alto Friuli</i>	Adempimento dei contenuti della Convenzione Sanitaria	<i>Rispetto della dimensione procedurale-amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una politica interna di qualità</i>
		Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	<i>Cura con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno</i>
	<i>Servizio Sociale dei Comuni (Ente Gestore dei Servizi per l'handicap ASS 3 – Alto Friuli)</i>	Adempimento dei contenuti della specifica Convenzione Socio-Assistenziale Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	<i>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</i>
<i>Enti pubblici Secondari</i>	<i>Scuole del territorio, Università</i>	Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle nuove generazioni.	<i>Attività di sensibilizzazione stipula di convenzione per stages / tirocini formativi progetti di alternanza scuola / lavoro con le Scuole Superiori</i>
	<i>Carnia Musei</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, dell'accessibilità e pari opportunità nell'accesso ai servizi culturali.	<i>Partecipazione al Progetto "Easy To Read"</i>
	<i>Centro Salute Mentale Tolmezzo - Case di Riposo del territorio</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti	<i>Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>
<i>Volontariato</i>	<i>ANNFAS "Alto Friuli"</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione di attività socio-educative, ricreative, di promozione del volontariato</i>
	<i>Associazione "Comunità di Volontariato Dinsi Une Man"</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione alla realizzazione dei soggiorni estivi, alla attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, a momenti di animazione</i>
	<i>Associazione Econoise</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione di "CjargnaLive" Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>
	<i>Altre Associazioni del territorio</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>

CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Altre Realtà	<i>Parrocchia di Caneva – Associazione “Happy Children”</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Stipula Protocollo d'intesa per attività di doposcuola per minori</i>
	<i>Enti Formativi Privati</i>	Opportunità di formazione degli studenti	<i>Stipula di convenzioni per tirocini/ stages</i>
Coordinamenti	<i>CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)</i>	Elaborazione di riflessione e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello nazionale	<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>	Collaborazione all'individuazione di linee comuni per lo svolgimento delle attività di accoglienza	<i>Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni su tematiche comuni</i>
Donatori	<i>Persone o sodalizi privati</i>	Contribuire materialmente, seppur esternamente allo sviluppo delle attività sociali	<i>Tenere comportamenti coerenti con la mission annunciata che confermino di meritare la fiducia ottenuta</i>
<i>Imprese, consulenti, ecc.</i>	<i>Fornitori di beni e servizi</i>	Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti	<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 dell'associazione;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** i soggetti che forniscono servizi di ogni tipo all'associazione
- **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)

Parametri Stakeholder	Primari	Secondari	Apportatori di risorse finanziarie	Apportatori di servizi	Apportatori di conoscenze	Apportatori di risorse umane
	Utenza					
Soci						
Lavoratori						
Coop. partner						
Enti pubblici primari						
Enti pubblici secondari						
Coordinamenti						
Volontariato e altre realtà						
Donatori						
Fornitori di beni e servizi						

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.

Matrice di influenza e di interesse degli stakeholder

		Influenza	
		Bassa	Alta
Interesse	Basso		Stakeholders "appetibili": categorie che è opportuno coinvolgere
	Alto	Stakeholders "deboli": categorie che è doveroso coinvolgere <i>Donatori, volontariato e altre realtà, enti pubblici secondari coordinamenti, fornitori di beni e servizi</i>	Stakeholders "essenziali": categorie che è necessario coinvolgere <i>Utenza, soci, lavoratori, coop. partner, enti pubblici principali</i>

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2.016	2.017
<i>Valore della produzione</i>	1.182.803	1.189.647
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.156.363	1.164.251
Variazioni delle rimanenze	- 325	659
Contributi Pubblici	14.944	12.119
Liberalità e (5X1000)	13.093	12.360
Altri ricavi e proventi	- 1.272	258
<i>Costi intermedi della produzione</i>	164.663	181.622
Acquisti di materie prime e merci	58.694	59.060
Costi per servizi	48.975	52.687
Costi per godimento di beni di terzi	960	960
Oneri diversi di gestione	34.184	42.138
Altri accantonamenti -Svalutazioni	21.850	26.777
<i>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</i>	1.018.140	1.008.025
Componenti accessori e straordinari +/- Saldo gestione accessoria/straordinaria	-	-
Ricavi accessori/straordinari	-	-
Costi accessori/straordinari	-	-
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</i>	1.018.140	1.008.025
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	43.122	43.988
ammortamenti immobilizzazioni immateriali	3.431	3.431
ammortamenti immobilizzazioni materiali	39.691	40.557
<i>Perdita dell'esercizio</i>	47.958	
Perdita dell'esercizio	47.958	
<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</i>	1.022.976	964.037

Prospetto di riparto del valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Anno 2016	Anno 2017
Remunerazione del personale	1.010.860	952.055
Personale non dipendente		
lavoratori autonomi Collaboratori	103.630	74.511
Personale dipendente		
a) - remunerazioni dirette		
salari e stipendi	669.376	645.182
TFR	51.425	50.321
altri costi		
b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	186.429	182.041
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.891	1.708
Imposte dirette e indirette		
	1.607	1.249
Altri		
CCIAA	284	318
Versamento 3% fondo cooperazione	-	141
Remunerazione del capitale di credito	8.545	4.640
Oneri per capitali		
interessi passivi v/ banche e/o altri	8.545	4.640
Remunerazione del capitale di rischio	-	-
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	-
Remunerazione dell'azienda	-	4.234
+/- Variazione riserve		
utile d'esercizio	-	4.234
Liberalità e quote associative esterne	1.680	1.400
A sostegno di altri	1.680	1.400
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	1.022.976	964.037

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" dell'associazione.

L'anno 2017 si è chiuso, come del resto nei 5 anni precedenti, con il bilancio in passivo e la ricchezza distribuita è stata maggiore di quella prodotta; la remunerazione della cooperativa è infatti negativa.

Dalla tabella appare inoltre evidente che la distribuzione avviene 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 2016	2	/	2	9	9	7	29 (10,4%)
	Anno 2017	2	/	2	10	9	8	31 (10,4%)
Nr utenti terapie di riabilitazione e mantenimento (convenzionato e privato)	Anno 2016	34	27	31	42	49	59	242 (89,6%)
	Anno 2017	23	30	58	47	50	61	269 (89,6%)
Nr e (%) Utenti Totali*	Anno 2016	36 (13,3%)	27 (9,9%)	33 (12,2%)	51 (18,8%)	58 (21,4%)	66 (24,4%)	271 (100%)
	Anno 2017	25 (8,3%)	30 (10,0%)	60 (20,0%)	57 (19,0%)	59 (19,7%)	69 (23,0%)	300 (100%)

** I numeri non sono necessariamente corrispondenti a quelli indicati nella relazione sociale in quanto i parametri di conteggio sono diversi. Ad esempio, nella voce utenti riabilitativi, gli utenti già conteggiati in altro servizio in questa tabella non sono stati considerati e quindi non contati doppiamente nel totale complessivo

Percentuale sul totale degli utenti (310) in relazione alle classi di età:

		0-18 anni	19-35 anni	36-65 anni	più di 65 anni	<u>Commento ai dati delle tabelle</u> Vi è una crescita dell'utenza generale rispetto al 2016. Dalle % sulle classi d'età emerge in modo evidente l'aumento dell'utenza compresa nella fascia 0-18, riconducibile all'aumento degli accessi ai servizi riabilitativi (sia privati che convenzionati) rivolti ai minori
% Utenti	Anno 2016	22,8%	19,7%	42,1%	15,4%	
	Anno 2017	47,5%	8,3%	23,8%	20,4%	

2. Associati Comunità

La compagine sociale al 31.12.2017 era composta da 53 soci dei quali 11 fruitori 4 volontari e 38 lavoratori. Nel 2017 sono usciti dalla cooperativa 2 socie lavoratrici, ma vi è stato al contempo l'ingresso di 2 nuove socie lavoratrici.

Al 31.12.2017 la cooperativa era pertanto composta ancora da 53 soci, dei quali 11 fruitori 4 volontari e 38 lavoratori.

L'anzianità sociale media, determinata dalla fusione per incorporazione della cooperativa "La Zeje" a decorrere dal 1° gennaio 2016, è pari a 2 anni; l'anzianità dei soci invece ammonta a 54 anni.

3. Lavoratori

Il numero complessivo di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre 2017 è di 40, ovvero 15 operatori e 25 operatrici. 35 con contratto a tempo indeterminato (21 donne, 14 maschi) e 5 (4 donne, 1 maschio) a tempo determinato. Fra le donne viene privilegiato il part-time (solo 3 sono assunte a tempo pieno), generalmente al 66%, mentre fra i maschi, 9 contratti su 16 sono a tempo pieno. L'anzianità della compagine lavorativa è di

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 2017 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 2017 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.

Per questo motivo, i dati sulle retribuzioni lorde non corrispondono a quelle del CCLN di riferimento di seguito presentati, ma sono in alcuni casi allo stesso superiori:

Tabella in vigore dal 1-3-2013

Livello	Minimo	Totale	Lavoratori impiegati nella cooperativa
F 2	2.180,73	2.413,14	/
F 1	1.909,51	2.064,45	1
E 2	1.728,90	1.806,37	/
E 1	1.601,80	1.601,80	1
D 3	1.601,80	1.601,80	/
D 2	1.504,67	1.504,67	10
D 1	1.426,41	1.426,41	6
C 3	1.426,41	1.426,41	4
C 2	1.385,50	1.385,50	9
C 1	1.345,21	1.345,21	1
B	1.250,81	1.250,81	8
A 2	1.195,13	1.195,13	/
A 1	1.184,19	1.184,19	/

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: il consulente contabile (commercialista), il consulente del lavoro, i consulenti legali, i revisori professionisti, il medico competente. Vi sono inoltre le consulenze afferenti, ovvero l'infermiera, la specialista psico-educativa, la fisiatra, la direzione sanitaria.

Il rapporto di lavoro si è basato sulla fatturazione, con specifiche periodicità, ed ammonta a 88.216,02 euro, che si possono suddividere come segue:

Voce di spesa	% della spesa sul totale
Consulenze afferenti	80,97%
Consulenze legali	0,00%
Medico Competente	2,17%
Compensi revisori professionisti	1,18%
Servizi contabili	9,52%
Consulente del lavoro/ servizio elaborazione paghe	6,16%

La voce pari a zero nelle consulenze legali, non deve trarre in inganno, in quanto nel 2017 non ha avuto luogo un'uscita effettiva, ma il dato delle spese legali per l'esercizio in questione è comunque registrato nel bilancio 2017 come costo relativo a fatture da emettere.

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, **per quanto la medesima dovrebbe essere nel completo un dovere e a carico dell'ente pubblico, come previsto dalla convenzione che regola tale tipo di accoglimento.**

4. Cooperativa Mhandy

Per quanto concerne il rapporto con la Coop. Mhandy è stato rinnovato nel 2016 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 i suoi utenti residenziali.

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' | |

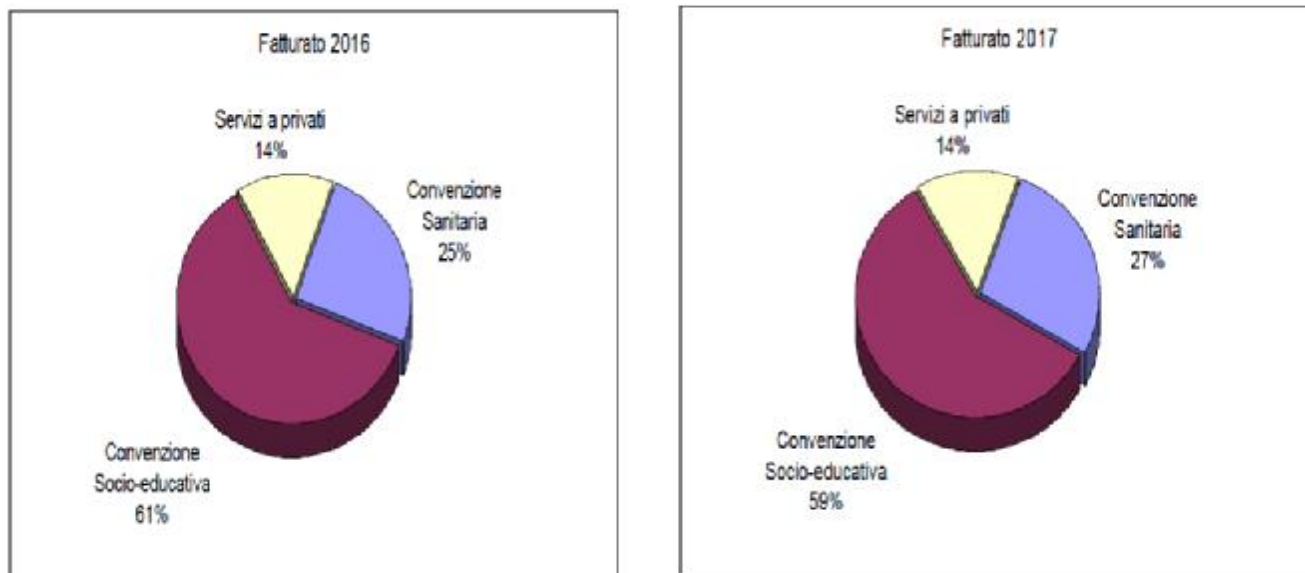
Le relazioni intercorse tra la Comunità e tutti questi soggetti nell'anno 2016, sono sintetizzate nella seguente tabella:

AZIONI NELL'ANNO 2017	
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'ASS locale
Enti Pubblici secondari	Rapporti di collaborazione
<i>Scuole del territorio, Università</i>	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
<i>Carnia Musei</i>	Partecipazione al progetto "Easy to Read"
<i>Centro Salute Mentale Tolmezzo e Case di Riposo del territorio</i>	Partecipazione al progetto "Animazione in Rete" con messa a disposizione di spazi per le attività.
Volontariato	Rapporti di collaborazione
<i>ANFFAS Alto Friuli</i>	Partecipazione al progetto "Easy to Read" con messa a disposizione di spazi per le attività.
<i>Associazione Comunità di Volontariato "Dinsi Une Man"</i>	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.
<i>Associazione Econoise</i>	Collaborazione all'organizzazione e svolgimento dell'iniziativa CjargnaLive; concessione di spazi per l'attività dell'associazione
<i>Associazioni del territorio</i>	Concessione di spazi per le attività sociali.
Coordinamenti	Rapporti di collaborazione
<i>CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)</i>	Partecipazione alle assemblee regionali e nazionali Collaborazione alle iniziative socio-culturali promosse dal Coordinamento Regionale
<i>Comitato COPS (Coordinamento Organizzazioni Privato Sociale)</i>	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
<i>Persone o Enti privati</i>	Liberalità da privati e Enti; destinazione del 5x1000
Fornitori di beni/servizi	Rapporti di collaborazione
<i>Imprese, consulenti, ecc.</i>	Collaborazione professionale negli ambiti specifici

Risorse messe a disposizione dagli stakeholder (escluse fatture da emettere per contenzioso di cui alla relazione sociale)

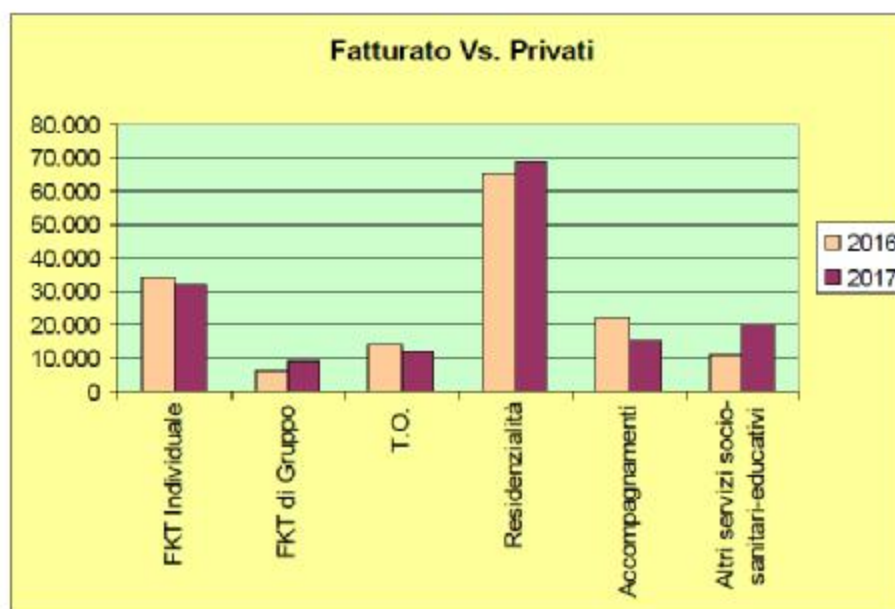
Dati del bilancio al 31.12.2016 raffrontati ai dati del bilancio al 31.12.2017

Percentuale del fatturato suddiviso tra servizi convenzionati e non convenzionati.



Il grafico evidenzia la centralità dell'ente pubblico nella vita economica della cooperativa ed un sostanziale mantenimento dei livelli delle entrate dell'anno precedente.

Una maggiore variabilità viene offerta dalla lettura dei dati del fatturato da servizi privati.



Il confronto tra 2016 e 2017 mostra come la percentuale di entrate sia rimasta immutata in virtù della crescita di alcuni servizi, in particolare della voce *Altri servizi socio-sanitari-educativi* (caratterizzato *in primis* dall'offerta educativa nel settore della tecnica comportamentale) che, unitamente all'aumento della FTK di gruppo e a quello (lieve) della residenzialità, compensa il calo della riabilitazione privata e degli accompagnamenti.

Regola del "de minimis"

Nella tabella seguente, si evidenzia l'ammontare del contributo pubblico erogato alla Comunità:

OGGETTO	NORMATIVA	ENTE EROGATORE	REGIME	data CONCESSIONE	N.Decr.	IMPORTO
Costituzione e primo impianto	L R 20/2006	Regione FVG	DE MINIMIS	13/12/2016	Decreto n. 3119/PROTUR 13/12/16	1.491,80
Acquisto impianti/attrezzature (Citroen Rosso)	L R 20/2006	Regione FVG	DE MINIMIS	13/12/2016	Decreto n. 3120/PROTUR 13/12/16	4.086,89
Immobili aziendali (rileva fumi e pompe riscaldamento)	L R 20/2006	Regione FVG	DE MINIMIS	14/12/2016	Decreto n. 3157/PROTUR 14/12/16	1.387,80
Acquisto attrezzature (Sollevatore)	Regolamento comunale n. 36 del 03/09/2015	Comune Tolmezzo	DE MINIMIS	19/12/2017	Delibera Giunta n. 339 del 19/12/2017	2.000,00
					TOTALE	8.966,49

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.

Il 2017, è stato il primo anno in cui, a tutti gli effetti e a 360°, è stata sperimentata la nuova struttura conseguente alla fusione tra la Comunità e la cooperativa "La Zeje".

Alla luce delle informazioni sopra riportate, si ritiene che nel corso di questo anno, nonostante le 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.

Si auspica che in direzione contraria, non solo per la cooperativa ma per l'intero territorio, ogni soggetto svolga la sua parte, con il privato sociale allontanato da una sempre maggiore emarginazione economica e politica nel quadro dei servizi, nei quali sta assumendo sempre di più la parte dell'erogatore a basso costo e ad alta responsabilità.

IMPEGNI PER IL FUTURO

Fatto presente quanto sopra la Comunità, attraverso il riesame del proprio operato, 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 missino-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.

OBIETTIVI

Generali (triennali)

- **(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 dell’Associazione.

Per l’anno 2017 la comunità si era posta i seguenti obiettivi:

- **(Destinatari)** Mantenimento di un alto livello di efficacia alle prestazioni 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 al processo di miglioramento dei servizi in essere. Essi infatti devono essere in grado di far fronte alle nuove necessità emergenti, sia internamente per le novità interne alla Comunità a seguito della fusione, ma anche a quanto propone il territorio nel suo complesso.

Verifica di quanto realizzato nel 2017

- 1) Per quanto riguarda i **destinatari**, i dati presentati nel documento 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. Il percorso ha preso avvio ma non è stato concluso in quanto ancora in corso.
- 3) Sul versante organizzazione la struttura organizzativa ha visto riconosciuto il suo lavoro superando le prassi autorizzative propedeutiche alla legge sull’accreditamento

PIANO DELLA QUALITA’ 2018

Considerata la situazione di complessità vissuta nel 2017 e le incertezze che pervadono sull’orizzonte futuro, il piano per il 2018 prevede con ragionevole prudenza il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **(Destinatari)** Mantenimento di un alto livello di efficacia alle prestazioni 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 al processo di miglioramento dei servizi in essere. Essi infatti devono essere in grado di far fronte alle nuove necessità emergenti, sia internamente per le novità interne alla Comunità a seguito della fusione, ma anche a quanto propone il territorio nel suo complesso.

ALLEGATI

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

Tolmezzo 27 marzo 2018

Comunità di Rinascita Onlus
IL PRESIDENTE
Alessandro Collavino

Allegato 1

Cooperativa Sociale COMUNITÀ DI RINASCITA ONLUS - Bilancio al 31-12-2017 RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI

Signori soci,

nella seguente relazione, prevista dall'art. 36 dello Statuto Sociale, il Consiglio d'amministrazione espone questa breve relazione che riporta i principali contenuti relativi alla gestione, economica e sociale, della vita della cooperativa nell'esercizio 2017.

Ulteriori e molto più dettagliate informazioni saranno fornite attraverso lo strumento del bilancio sociale, alla redazione del quale la Cooperativa è tenuta, ai sensi dell'art. 27 della L.R. 20/2006.

Premessa

Il 2017 è stato un anno impegnativo, nel quale molte energie sono state concentrate nel processo di accreditamento sanitario, che ha richiesto la messa a punto formale e sostanziale della struttura organizzativa della nostra realtà, per adeguarla agli standard richiesti dalla Regione FVG nel D.P.Reg 151/2006, che disciplina i criteri per l'autorizzazione al funzionamento e successivo accreditamento delle strutture sanitarie.

Il proseguimento delle attività riabilitative è infatti subordinato al rispetto della norma in argomento, che prevede tra l'altro, differenti requisiti se tali attività si svolgono in regime residenziale, diurno, o ambulatoriale.

I requisiti residenziali estremamente onerosi in termini di personale, (è prevista la presenza infermieristica sulle 24 ore) ci hanno costretto a chiedere un accreditamento limitato alle funzioni ambulatoriali, ma tale scelta comporta l'impossibilità di proseguire in futuro nell'accoglienza residenziale degli attuali ospiti "sanitari".

Attualmente vi sono contatti con funzionari regionali per verificare le possibili soluzioni alla situazione creatasi.

Relazione

Lo scopo della nostra cooperativa può essere riassunto nei seguenti propositi:

- 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;
- Assicurare che ognuno, per quanto possibile sia parte attiva di scelte e azioni motivate da valori e obiettivi condivisi;
- 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.

I beneficiari dei nostri servizi sono principalmente le persone svantaggiate con handicap fisico e/o psichico della zona montana del Friuli

Sintesi delle attività svolte

Attività Riabilitative convenzionate;

In attesa del compimento del processo di accreditamento citato in premessa i servizi di riabilitazione sono stati disciplinati dalla convenzione Socio-Sanitaria stipulata nel 1989 con l'allora USL n. 3 Carnica, che prevede:

- Trattamenti di tipo residenziale co 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 consuete modalità riabilitative ambulatoriali adottate, fisiokinesiterapia e Terapia Occupazionale (T.O.) nel corso del 2017 è continuata attività riabilitativa con l'utilizzo della metodologia ABA (Applied Behavioral Analysis) specificatamente indirizzata a persone con problematiche legate all'autismo.

Complessivamente sono stati 114 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi convenzionati in leggero aumento rispetto all'anno precedente. Un notevole aumento si è invece registrato nel numero delle prestazioni ambulatoriali erogate nell'ambito della T.O. e A.B.A.

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

TIPO INTERVENTO	N. UTENTI 2017	N. PRESTAZIONI 2017	N. UTENTI 2016	N. PRESTAZIONI 2016
Residenziale	3	1.087	3	1.097
Diurno	1	175	1	219
Ambulatoriale Fisioterapia	47	723	39	724
Ambulatoriale T.O.	48	892	48	692
Terapia ABA (Applied Behavioral Analysis)	15	1026	16	523
totale	114	3.903	107	3.255

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 2016	N. presenze 2016	N. utenti 2017	N. presenze 2017
- servizi residenziali sulle 24 ore	13	3.953	16	3.818
- servizi residenziali sulle 16/18	2	395	2	423
- servizi diurni sulle 7 ore giornaliere	8	1.307	9	1319
- servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere	1	200	1	196

Attività e servizi non convenzionati

In continuità con il 2016, sono proseguite le attività escluse dal novero dei servizi convenzionati e pertanto rivolte direttamente ai fruitori dei servizi. Nell'anno sono stati inoltre avviate iniziative e collaborazioni in nuovi ambiti di intervento, quali servizi socio-educativi per minori con problematiche collegate all'autismo e la gestione di un doposcuola in collaborazione con l'associazione Happy Children a Caneva di Tolmezzo.

Dettaglio attività vs. Privati

Attività	Utenti 2016	Fatturato 2016	Utenti 2017	Fatturato 2017
FKT Individuale	92	34.107	78	32.226
FKT di Gruppo	28	6.045	39	9.340

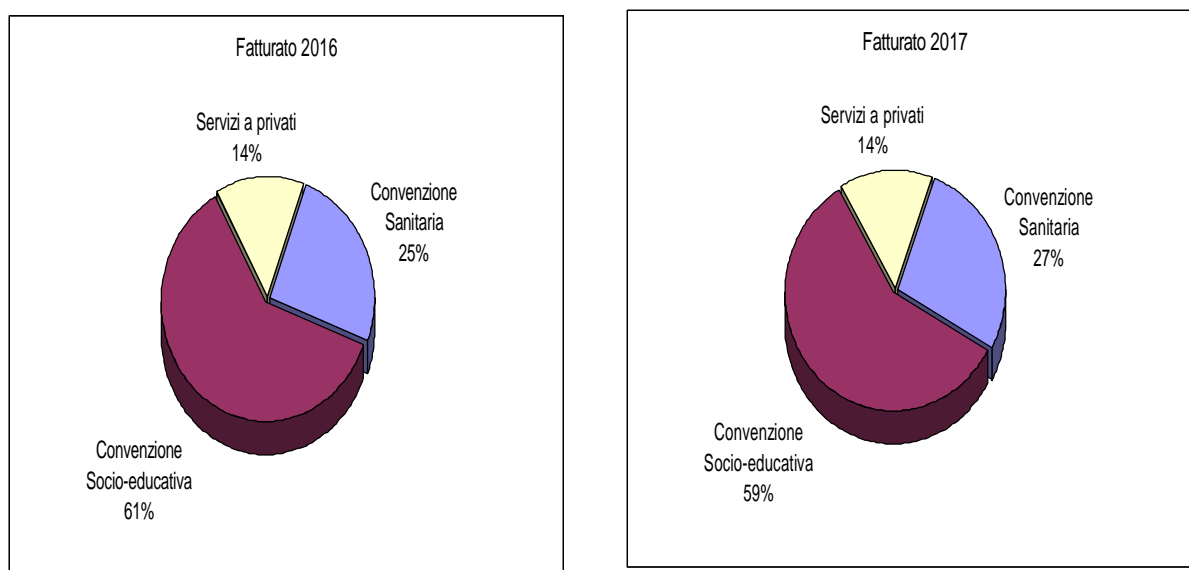
T.O.	27	14.262	23	12.147
Residenzialità	4*	64.806	4*	68.758
Accompagnamenti	23	22.023	19	15.592
Altri servizi socio-sanitari-educativi		10.834		19.792
Totale fatturato		152.077		157.855

Numero totale dei clienti nel 2016	173
Numero totale dei clienti nel 2017	168

Aspetti economici delle attività

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. Stanti le incertezze di carattere giudiziario delle quali si parlerà in seguito, non sono computate le somme in contenzioso con ULS1 Belluno e/o Comune di S. Stefano di Cadore.

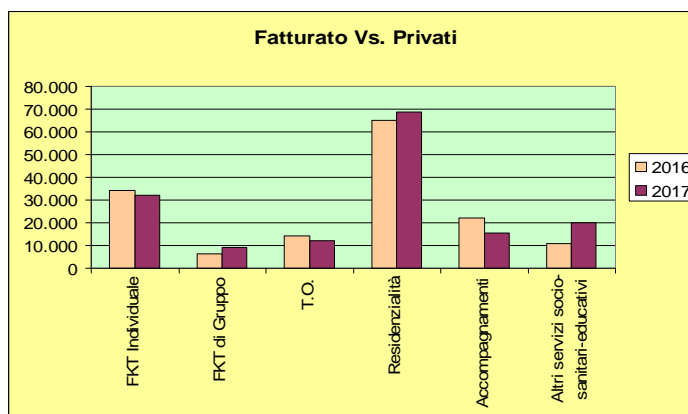
Percentuale del fatturato suddiviso tra servizi convenzionati e non convenzionati.



Si evidenzia che nel biennio 2016-2017 non vi sono state sostanziali modifiche nella composizione del fatturato.

Suddivisione del fatturato relativo a servizi a Privati

Complessivamente vi è stato un leggero incremento quale risultante di aumenti e diminuzioni nei vari ambiti di attività;



La compagine sociale

La compagine sociale al 31-12-2016 era composta da 53 soci dei quali 11 fruitori 4 volontari e 38 lavoratori.

Nel 2017 sono usciti dalla cooperativa 2 socie lavoratrici e precisamente:

Boria Barbara;

Cargnelutti Santina;

Vi sono stati anche 2 nuovi ingressi di socie lavoratrici:

Damiani Grazia;

Akkad Nadia.

Al 31-12-2017 la cooperativa era pertanto composta ancora da 53 soci, dei quali 11 fruitori 4 volontari e 38 lavoratori.

Collaborazioni con le realtà del sociale

Oltre al consueto sostegno dato alle attività d'integrazione socio-lavorativa delle persone svantaggiate, presso la Coop. Mhandy, a Villa Santina, è proseguita anche la cooperazione con l'associazione "Dinsi Une Man" in qualità di fruitori delle attività di turismo sociale a Bibione.

Molte altre collaborazioni sono attive nei confronti di realtà sociali, del territorio e non; citiamo, a titolo di esempio:

- L'adesione al CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza);
- La partecipazione al coordinamento delle associazioni che promuovono Cjargnalive, evento tolmezzino dedicato alla presentazione delle attività dei locali Enti No Profit impegnati nel sociale.
- La realizzazione del progetto "Animazione in rete" assieme alle strutture per anziani del territorio mirante alla condivisione di iniziative di carattere ricreativo occupazionale;
- La partecipazione al "Forum Attivo" di Tolmezzo, coordinamento delle realtà di volontariato che nell'anno ha realizzato un servizio di recupero/gestione di indumenti da destinare alle persone non abbienti, o comunque per promuovere il riutilizzo dei medesimi.
- L'adesione al Comitato COPS che ha l'obiettivo di coordinare i rapporti tra gli enti privati che gestiscono servizi pubblici per l'accoglienza di persone disabili;

Uso del Palazeje

Storicamente la cooperativa aveva sempre concesso in uso la struttura del Palazeje ad associazioni che perseguivano scopi sociali nel territorio.

Purtroppo si sono ripetuti episodi nei quali le realtà richiedenti, hanno operato in violazione da quanto previsto dal regolamento che escludeva l'utilizzo della struttura per lo svolgimento di attività a pagamento.

Il Consiglio ha pertanto deciso di modificare il regolamento in questione, attribuendo ai soli Presidente e Vicepresidente la facoltà di concedere i locali a quanti non siano soci della cooperativa.

Funzionamento degli organi sociali

Il 2017 ha visto il rinnovo delle cariche sociali con la nomina del nuovo organo amministrativo. Nell'anno si è registrata la seguente attività degli organi sociali.

- L'assemblea si è riunita una sola volta; il 6 maggio per l'approvazione del Bilancio 2016 e la citata nomina dei nuovi amministratori;

Il Consiglio uscente si è riunito per 6 volte nei primi 4 mesi; quello entrante si è riunito per 8 volte nei rimanenti mesi.

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 dal Sig. Baron Denis, 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. 81/2009 e condivisa col partner storico della cooperativa "Mhandy".

Per quanto concerne l'argomento della tutela dei dati sensibili regolato dal D. Lgs. 196/2003, si è operato con le modalità previste nel vigente DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) aggiornato il 07/06/2017 nel quale sono evidenziati la tipologia dei dati trattati, i rischi che potrebbero mettere a repentaglio la riservatezza dei dati medesimi, e le misure prese per prevenirli;

Qualità dei servizi

A proposito di organizzazione e qualità dei servizi, nel 2017 sono stati mantenuti i requisiti che consentono alla nostra organizzazione di esporre il marchio di certificazione MAQS rilasciata da UNITER (Organismo di Certificazione Competente). I criteri per l'ottenimento ed il mantenimento della predetta certificazione sono frutto della collaborazione con il C.N.C.A.

Revisioni

Sono stati favorevoli gli esiti della revisione 2017 alla cooperativa, effettuata per conto della Regione FVG. dal Dott. Gremese.

Nel verbale il revisore formula le seguenti conclusioni:

La Cooperativa in oggetto rappresenta una realtà storica di importante interesse sociale per l'intero territorio in cui opera (Carnia e Alto Friuli). Per la Cooperativa l'anno 2016 ha rappresentato la prima annualità intera post fusione con la cooperativa Zeje, ed anche l'anno nel quale sono stati nuovamente definiti sia rapporti con l'Ente Pubblico (in seguito alla nuova normativa regionale sull'accreditamento delle strutture sanitarie) sia il rinnovo della convenzione per le accoglienze diurne residenziali.

Il revisore ritiene opportuno mantenere monitorata la situazione del contenzioso in corso al fine di intraprendere tempestivamente le opportune azioni a salvaguardia della cooperativa e del suo patrimonio

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

Contenzioso n.1

1.1 La vicenda inizia nel settembre del 2000, quando la Coop. La Zeje riceve una lettera dal Comune di S. Stefano contenente l'incarico per l'accoglienza del disabile Pividori Walter, il quale viene accolto.

1.2 Nel dicembre dello stesso anno un'altra lettera del Comune di S. informa che non provvederà al pagamento della retta in quanto non di sua competenza.

1.3 Inizia quindi un contenzioso che, dopo diverse peripezie giudiziarie individua, (nel 2005), il foro competente presso il tribunale di Pieve di Cadore.

1.4 Nel 2006 esaminata la documentazione, il Giudice (Montalto) intima al Comune di S. Stefano un decreto ingiuntivo provvisorio per €86.586,85 che viene incassato dalla Cooperativa.

1.5 Il Comune, a titolo precauzionale, nel corso del 2007, effettua anche un pagamento volontario per le rette da luglio 2005 a dicembre 2006.

1.6 In seguito alla sostituzione del giudice, la causa passava ad un nuovo giudice (Massaro) che il 30-07- 2009 arrivava alle conclusioni opposte ; Le rette devono essere a carico dell'ULSS 1 Belluno e non del Comune di S. Stefano; L'ULSS 1 Belluno però non era parte in causa nel processo in questione e pertanto la sentenza non aveva efficacia nei suoi riguardi.

1.7 Nel 2010 la Coop. La Zeje ricorre in appello a Venezia contro la sentenza, ma, nella prima udienza, viene fissata la data della seconda per il 4 luglio del 2016.

1.8 Il giudizio davanti alla Corte d'Appello di Venezia si conclude con la sentenza n 99/2017 pubblicata il 16-01-2017, la quale conferma in toto la sentenza di 1° grado, condannando la Coop. Comunità di Rinascita alla rifusione delle spese al Comune di S. Stefano.

1.9 La Comunità rinuncia a presentare un ulteriore appello in Corte di Cassazione e si orienta a richiedere le somme in contenzioso alla USL n.11 Dolomiti (ex Belluno) iniziando il contenzioso n.3.

Contenzioso n.2

2.1 Dopo aver inutilmente chiesto all'ULSS1 Belluno di farsi carico degli oneri per l'accoglienza di Pividori, il 25 ottobre del 2010 la Coop. La Zeje chiama congiuntamente in causa nel tribunale di

2.2 Pieve di Cadore il Comune di S. Stefano e l'ULSS Belluno per il pagamento delle rette d'accoglienza del disabile a partire dal 01/01/2007.

2.3 Nel 2013 la causa viene trasferita al tribunale di Belluno e passa di mano in mano a diversi giudici nel biennio 2014-15.

2.4 Con la **“Sentenza non definitiva”** n. 362/2016 pubblicata il 16/06/2016 il giudice del tribunale di Belluno Angela Felletto decide :

a- di rigettare la domanda della Comunità nei confronti dell'ULSS Belluno;

b- di condannare la Comunità alla rifusione delle spese di lite in favore dell'ULSS 1 Belluno;

c- rimettere la causa sul ruolo per la prosecuzione dell'istruttoria in ordine alla domanda rivolta al Comune di S. Stefano di C. ed alla richiesta di quest'ultimo riguardo una manleva a carico del sig. Pividori;(ad oggi pendente); Viene disposta la nomina di un CTU sull'argomento;

2.5 Nell'udienza del 19-12-2016 il Giudice Onorario che aveva in mano la questione, sospende il procedimento riservandosi di decidere in merito ai tempi e modalità di proseguimento della causa e relativa nomina del CTU;

2.6 Nel frattempo il Comune di S. Stefano il 22-07-2016 presentava appello alla sentenza in argomento (anche se non definitiva), e la corte d'appello di Venezia fissava l'udienza per la precisazione delle conclusioni al giorno 08.02.2021!.

A quel punto la Comunità ha delineato la strategia per raggiungere i seguenti obiettivi:

A) Evitare o quantomeno dilazionare la restituzione delle somme dovute al Comune di S. Stefano alla conclusione del contenzioso n.1, in attesa che si definisca quanto consegue dalla “Sentenza non definitiva” relativa al contenzioso n. 2) e riscuotere quindi le somme vantate per l'accoglienza del disabile a partire dal 01-01-2007.

B) Richiedere all'ULSS 1 Belluno, il pagamento delle rette antecedenti il 2007, sulla base della di quanto riportato nella sentenza d'appello relativa al “ contenzioso n.1” ed a quanto presente in una sentenza del TAR n 1473 del 09-05-2001, che attribuiva all'ULSS 1 Belluno l'onere del pagamento dei servizi di assistenza per il sig. Pividori, al termine di un contenzioso che la vedeva contrapposta all'allora Associazione Comunità di Rinascita; le sentenze del 2009 (primo grado) e 2017 (appello) fanno infatti entrambe riferimento alla sentenza TAR 1473/2001 in quanto la Coop. La Zeje ed il comune di S. Stefano, per diversi motivi, avevano preso parte a quel processo. **Tale iniziativa ha comportato l'apertura del contenzioso n.3.**

Principali Eventi del 2017:

A. Dopo varie vicissitudini il 19 giugno viene nominato il CTU di cui al punto 2.5.

B. Il 16 giugno la Comunità ricorre al Tribunale di Belluno contro L'ULSS n.1 Belluno per l'emissione del decreto ingiuntivo di cui al precedente punto B) ;

- C. Il 17 luglio perviene l'atto di precetto relativo alla condanna di cui al contenzioso n.1 (punto 1.8), ai sensi del quale viene imposta la restituzione al Comune di S. Stefano di quanto indebitamente percepito, più spese ed interessi per un totale di 108,684 €
- D. Il 24 luglio il Comune di S. Stefano chiede anche la restituzione delle somme di cui al punto 1.5.
- E. Il 25 luglio la Comunità chiede la rateizzazione di tale pagamento in rate di 10.000€ mensili, riservandosi di conguagliare/ detrarre in sede di ultima rata una quota della somma in argomento che ritiene di non dover pagare in quanto riferita ad iniziative processuali autonome del Predetto comune in sede di opposizione al Decreto ingiuntivo iniziale (anno 2006); la richiesta è accolta con nota del 18 settembre. Alla data del presente documento sono state versate le rate del periodo Settembre 2017 .marzo 2018 per un totale di 70.000€
- F. Il primo agosto 2017 il giudice di Belluno emette l'ingiunzione richiesta al punto b)
- G. Il giorno 8 agosto la comunità invia una nota al Comune di S.Stefano dichiarando di non poter accogliere la richiesta di cui al punto d);
- H. Il giorno 11 settembre l'ULS 1 Belluno si oppone all'ingiunzione di cui al punto b);
- I. Il giorno 28 settembre si tiene la prima riunione peritale, convocata dal CTU, il quale chiede al CTP di Pividori l'esibizione della documentazione attestante la situazione economico-patrimoniale; nelle settimane successive il CTP si oppone. Il CTU formula istanza al giudice competente per l'acquisizione della documentazione in parola; il giudice accoglie la richiesta il 27.11.17.
- J. Stante la posizione ostile espressa nella nota del CTP di parte Pividori Consiglio di amministrazione nella seduta del 22 novembre decide di informare l'Amministratore di Sostegno di Pividori che ad iniziare dal primo gennaio 2018, sarà richiesto al disabile il pagamento dell'intera retta mensile, comprensiva anche della quota fino ad oggi imputata all'Ente pubblico e mai riscossa. Questo anche in considerazione delle ingenti possibilità disposizione dell'interessato.

Aggiornamento dei primi mesi 2018

Il 31 gennaio l'Amministratore di sostegno di Pividori, previo rispetto delle condizioni date dal Giudice Tutelare ha acconsentito alla richiesta di anticipare l'intero ammontare della retta in attesa della conclusione dei contenziosi in essere.

Il 22 febbraio il giudice Ruben D'Addio ha concesso la provvisoria esecutività al Decreto Ingiuntivo di cui al Contenzioso n. 3.

Situazione CCNL

Nel corso dell'anno, in seguito a consultazioni con il consulente del lavoro, è stato ritenuto che il CCNL in vigore, firmato il 16 dicembre 2011, definendo la parte retributiva solo fino al 31-12-2012 molto probabilmente avrà un aggiornamento entro l'anno 2018. Sarà pertanto possibile la definizione di arretrati anche se l'andamento inflattivo nel periodo è stato prossimo allo zero.

Alla luce di tali considerazioni il Consiglio di amministrazione ha previsto un accantonamento di 4.413 € per la copertura di arretrati derivanti da rinnovi contrattuali.

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 2017 la cooperativa ha provveduto regolarmente ai versamenti in argomento.

Conclusioni

Concludendo questa relazione, alla luce delle informazioni sopra riportate, riteniamo che, nel corso del 2017, nonostante le difficoltà incontrate, la cooperativa sia riuscita ad assicurare, dignitose condizioni economiche e sociali per tutti i soci.

Come accennato in premessa, il futuro immediato della cooperativa è legato alle dinamiche del processo di accreditamento ed alle sue ricadute in termini di accoglienza residenziale; I programmi nel medio-lungo periodo sono invece subordinati agli esiti dei contenziosi in corso.

L'incertezza domina quindi il nostro tempo, ma abbiamo capacità e risorse e.... "possiamo farcela".

Il Consiglio d'amministrazione, ringraziando soci e collaboratori tutti, si accomiata chiedendo di non deliberare alcuna remunerazione per le cariche sociali.

Buon lavoro a tutti.

Tolmezzo 28 marzo 2018

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
Fatturato	1.182.803	1.189.647
Contributi conto_es/Fatturato	0,84%	0,65%
Break even point	1.352.033	987.758
Fatturato/Break even point	0,87	1,20
Fatturato / Valore aggiunto	1,28	1,23
Ricavi / Capitale investito gestionale	1,18	1,21
Ricavi	1.182.803	1.189.647
Capitale fisso	607.386	633.832
Capitale circolante netto	396.847	345.327
Ciclo monetario (in giorni)	-19	-24
Giorni durata crediti di gestione	108	88
Giorni durata magazzino	0	0
Giorni durata debiti di gestione	127	112
MON*/Fatturato	-2,13%	3,30%
Contributi conto_es/MON*	-39,41%	19,81%
Consumi di materie / Fatturato	4,96%	4,96%
Costo del lavoro / Fatturato	76,70%	73,77%
Costi non monetari / Fatturato	3,73%	4,07%
Costi per servizi/ Fatturato	16,68%	13,76%
Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato	0,08%	0,08%
Totale costi principali	102,15%	96,64%
(GLO)_con MON*	-6,99	5,89
Costi fissi/costo totale	16,62%	16,71%
FCGCorrente*(1-t)/MON*	-752,6%	264,4%
OF/MOL*	13,00%	0,35%
OF/MON*	-9,82%	0,77%
ROI=MON*/CI_totale attivo	-1,76%	2,91%
i=OF/CT di natura onerosa	0,58%	0,08%
Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%	2,83%
Indice di indebitamento	0,74	0,69
Indice di copertura degli immobilizzi	1,18	1,07
ROE*	-3,51%	4,85%

Le valutazioni, rispettando i criteri e le indicazioni utilizzate per la predisposizione dei rapporti, si sono conseguentemente concentrate sugli indici descritti nella pagina seguente:

Sintesi degli indicatori_INDICI	2016	2017
Fatturato/Break even point	0,87	1,20
Fatturato / Capitale investito gestionale	1,18	1,21
Ciclo monetario (in giorni)	-19	-24
MON*/Fatturato	-2,13%	3,30%
OF/MOL*	13,00%	0,35%
Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%	2,83%
Indice di indebitamento	0,74	0,69
Indice di copertura degli immobilizzi	1,18	1,07

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 non è riuscita a modificare di molto la situazione dell'esercizio 2016 anche a causa di eventi contingenti (contenziosi Giudiziari), dovranno pertanto essere adottati provvedimenti migliorativi negli esercizi futuri.

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 1,21 è da considerarsi un dato soddisfacente.

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 è sicuramente confortante.

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. Come per il BEP il dato dell'esercizio è da considerarsi chiaramente insufficiente; fortunatamente non vi sono capitali di terzi da remunerare come si evince dal valore dell'indice successivo.

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

Il dato vede un abbattimento importante dal 13,00% del 2016 allo 0,35% del 2017.

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, pur davanti alla variazione del dato rispetto all'esercizio 2016.

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 (0,69) è modesto e non segnala pertanto imminenti rischi di carattere finanziario. Qualche problema potrebbe derivare da un'insufficiente generazione di flussi di cassa da parte della Gestione Caratteristica.

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 1,18) la situazione è da considerarsi 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 insidiano la salute economica della Cooperativa. Essi sono individuati:

- nel contenzioso ultradecennale ereditato con la fusione per incorporazione della Coop La Zeje, che potrebbe originare, nel breve-medio periodo, perdite finanziarie anche ingenti e che, già nel 2017, ha visto la cooperativa obbligata alla restituzione di pagamenti già ricevuti alla luce dell'evolvere delle sentenze
- nella dinamica dei costi che deve essere rapidamente allineata all'andamento dei ricavi
- alla prosecuzione dei servizi che si concentrano su due principali attività: quelle di carattere sanitario-riabilitativo e quelle di carattere socio-assistenziale-educativo, entrambi per conto dell'ente pubblico.

Per questo motivo, è importante mantenere un proficuo confronto con tali Aziende per consolidare e rinnovare nel tempo la collaborazione esistente, confidando (pur senza particolari ottimismo) nella risoluzione dell'annoso contenzioso.

Tolmezzo 27 marzo 2018

Per il Consiglio di Amministrazione
Alessandro Collavino