

BILANCIO SOCIALE 2022

ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI

COOPERATIVA SOCIALE



Sommario

1. Introduzione	4
2. Nota metodologica e modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale.....	5
3. Informazioni generali sull'ente	6
4. Struttura, governo e amministrazione.....	12
5. Persone che operano per l'ente	23
6. Obiettivi e attività	35
7. Situazione economico-finanziaria	37
8. Informazioni ambientali	40
9. Altre informazioni non finanziarie	42
10. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale.....	42

1. Introduzione

Il bilancio sociale del 2022 doveva rappresentare l'anno della ripresa, per le nostre Comunità e per la nostra Nazione. Anche per la nostra Cooperativa che nel 2021 ha iniziato un impegnativo piano di recupero.

Purtroppo eventi internazionali come quelli di una Guerra, che vede ancora popoli a noi vicini affrontare con le armi scontri o contrasti da definire assolutamente in via pacifica, hanno compromesso questo ritorno alla normalità, anche dal punto di vista economico.

Le tensioni sui mercati, soprattutto quelli energetici con fortissime ripercussioni sui costi delle utenze, ma anche su tutti gli altri, a causa dell'impatto inflattivo su beni e servizi, hanno alterato e compromesso ogni azione di previsione e tutela economica dei risultati, necessari anche ad ACLI Solidarietà e Servizi.

Il rinnovo delle direzioni, l'ampliamento delle presenze, il superamento degli ostacoli della pandemia, la soddisfazione espressa dai nostri diversi ospiti, non sono stati sufficienti per ottenere quei risultati economici attesi. L'impegno straordinario per partecipare al Project Financing di Villa Citterio è stato un'affascinante sfida che abbiamo affrontato con serietà e precisione, purtroppo non potendo ancora godere i frutti.

Il Bilancio sociale prova a esporre la positività, l'impegno e la professionalità profusa da dipendenti, dirigenti e amministratori, per operare al meglio per le nostre comunità, al di là delle difficoltà straordinarie affrontate che ci hanno impedito di tradurre tutto questo anche in numeri economici positivi.

Certo dodici mesi senza il Presidente Emanuele Cantaluppi non sono stati facili, ma il suo esempio e il suo ricordo ci restano come stelle polari del nostro agire.

La possibilità di rendicontare alle diverse comunità di Stakeholders ci permette di condividere l'importante sforzo di affermazione dei propri obiettivi e di ripresa della società stessa.

Oltre alla possibilità di evidenziare le valenze gestionali e motivazionali del nostro operato che nel Bilancio Civile trovano poca espressione, il Bilancio sociale permette di assolvere anche all'adempimento definito dal D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 112, D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) e D.M. 4 Luglio 2019.

A tutti quelli che hanno preso parte o vorranno prendere parte alla nostra vita cooperativa auguriamo una buona lettura

Il Presidente
Mauro Minotti

2. Nota metodologica e modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del bilancio sociale

Il bilancio sociale 2022 di ACLI Solidarietà e Servizi recepisce nei principi di redazione e nei suoi contenuti quanto previsto dai riferimenti normativi D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 112, D.Lgs. 3 Luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore) e D.M. 4 Luglio 2019:

- rilevanza: riportiamo solo le informazioni rilevanti affinché i nostri stakeholder possano comprendere l'andamento dell'organizzazione e degli impatti economici, sociali e ambientali della nostra attività;
- completezza: abbiamo identificato i principali stakeholder che influenzano e sono influenzati dall'attività del nostro ente, fornendo loro tutte le informazioni per consentire di valutare risultati sociali, economici e ambientali;
- trasparenza: il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni è chiaro;
- neutralità: le informazioni sono rappresentate in maniera imparziale;
- competenza di periodo: le attività e i risultati sono quelli dell'anno di riferimento;
- comparabilità: l'esposizione adottata rende possibile il confronto temporale con i risultati degli anni passati;
- chiarezza: le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibili anche a chi non è del settore;
- veridicità e verificabilità: sono esplicitate le fonti informative utilizzate;
- attendibilità: i dati sono riportati in maniera oggettiva;
- autonomia delle terze parti: autonomia e indipendenza di giudizio nel trattare specifici aspetti.

In tutti i casi in cui è stato possibile è presente il riferimento ad anni precedenti al fine di consentire un elemento di raffronto utile ad una lettura comparativa e ad una valutazione sull'andamento dell'attività nel tempo.

Il periodo di rendicontazione è il medesimo del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022. Valori economici e finanziari riportati nel presente documento derivano pertanto dal Bilancio d'esercizio 2022.

Nel bilancio sociale abbiamo delineato in modo omogeneo, puntuale e completo le attività condotte nel corso dell'anno, i risultati raggiunti e gli impatti prodotti nell'esercizio 2022.

Il Bilancio sociale viene pubblicato sul sito internet <https://www.aclisolidarietaeservizi.com> di ACLI Solidarietà e Servizi.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 26/07/2023 che ne ha deliberato l'approvazione.

Per facilitare la consultazione al lettore, nell'impostazione editoriale del documento si è scelto di presentare i dati con immagini, grafici e tabelle di sintesi ed un linguaggio semplice.

Il processo di redazione del Bilancio Sociale ha preso avvio con un mandato del Consiglio d'Amministrazione, ha incluso la definizione di un indice ragionato del documento, la raccolta e l'elaborazione dei dati da parte degli uffici competenti per materia e la redazione dei testi.

Infine il processo si è concluso con la revisione dei singoli capitoli da parte dei referenti interni dell'ente e l'approvazione del documento nel suo insieme da parte del Consiglio d'Amministrazione prima e dell'Assemblea dei soci successivamente.

3. Informazioni generali sull'ente

Denominazione	ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Indirizzo sede legale	Via Brambilla 35 22100 COMO - COMO
Indirizzo sedi operative	RSA VILLA CITTERIO loc. Pescaù 56 22025 LEZZENO - CO RESIDENZA AMICA via Regina 19 22016- LENNO- TREMEZZINA – CO CA' MERLATA via D. Pino 6 22100 COMO – CO CASA ITACA via Ceresio 21 22074 LOMAZZO CO
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale
Numero iscrizione RUNTS	Dal 21/03/2022
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	In data 07/12/2017 la cooperativa ha scelto di passare al regime civilistico delle società per azioni
Tipologia	Coop. A

Data di costituzione	12/01/1983										
CF	01372740132										
P. Iva	01372740132										
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A117373										
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	A94										
Tel.	0313312711										
Fax	0313312750										
Sito internet	www.aclisolidarietaeservizi.com										
Appartenenza a reti associative	La Cooperativa aderisce al sistema Acli Como dal 1983										
Altre partecipazioni e quote	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Valore nominale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caleidoscopio</td> <td>€ 52.500,00</td> </tr> <tr> <td>Consorzio Eureka</td> <td>€ 4.500,00</td> </tr> <tr> <td>Confcoopfidi</td> <td>€ 170,00</td> </tr> <tr> <td>Questa Generazione</td> <td>€ 20.250,00</td> </tr> </tbody> </table>		Valore nominale	Caleidoscopio	€ 52.500,00	Consorzio Eureka	€ 4.500,00	Confcoopfidi	€ 170,00	Questa Generazione	€ 20.250,00
	Valore nominale										
Caleidoscopio	€ 52.500,00										
Consorzio Eureka	€ 4.500,00										
Confcoopfidi	€ 170,00										
Questa Generazione	€ 20.250,00										
Codice Ateco	85310										

Aree territoriali di operatività

Di seguito viene presentata una sintesi delle attività svolte da **ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**:

Settori di attività

	Residenziale	Domiciliare	Territoriale	Area territoriale
Anziani e problematiche relative alla terza età	X		X	Lezeno, Lenno di Tremezzina, Nesso, Como
Housing sociale	X			Como, Lomazzo
Servizi scolastici			X	Lezeno

Valori e finalità perseguite

La cooperativa *ACLI SOLIDARIETÀ E SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE*, in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi

La cooperativa ASS si è costituita nel 1983 su iniziativa del movimento ACLI per interpretare e rispondere ai bisogni degli anziani del territorio di Como e promuovere il loro benessere, attraverso la gestione di servizi di volta in volta individuati come appropriati.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- a) La soddisfazione dei lavoratori e dei fruitori dei servizi della cooperativa, come finalità primaria. Questa priorità consente di realizzare concretamente la missione di servizio della cooperativa e di generare valore per la collettività.
- b) La formazione continua dei dirigenti e degli operatori. Insieme alla motivazione, riteniamo la formazione una leva fondamentale per la qualità dei servizi erogati, poiché è sempre più la qualità delle persone a fare la differenza tra le organizzazioni.
- c) Il coinvolgimento organizzato, cioè la precisa scelta di favorire sempre progettazione e lavoro in équipe, sulla base della maggior efficacia di questa scelta rispetto ad approcci di tipo individuale.
- d) La volontà di fare sistema con le altre organizzazioni del terzo settore. Come scriveva Alexis de Tocqueville nel 1835: "Fra tutte le leggi che reggono le società umane, ve n'è una che appare più chiara e precisa di tutte le altre: perché gli uomini restino civili o lo divengano, bisogna che l'arte di associarsi si sviluppi e si perfezioni presso di loro nello stesso rapporto con cui si accresce il miglioramento delle condizioni."
- e) La costante attenzione al rilevamento delle aspettative sia dei clienti dei nostri servizi sia dei lavoratori.

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

- La persona quale fine e mezzo dell'agire cooperativo.
- Il lavoro quale strumento e dell'emancipazione dai bisogni fisici e della crescita spirituale attraverso la cura e il servizio.
- La solidarietà come risposta di più persone alle difficoltà di ognuno.
- Il sistema consortile e associativo come risposta di più cooperative alle difficoltà dei singoli nodi della rete.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

Art. 4 - Oggetto sociale

Considerati gli scopi sociali e l'attività mutualistica della società, così come definita all' articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa potrà:

- a) offrire assistenza a domicilio, presso ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, centri sociali e formativi, luoghi di lavoro, a bambini, adolescenti, anziani, handicappati, persone in stato di necessità e tutela, garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia;
- b) offrire servizi infermieristici, medici, paramedici, prestazioni di psicologia, sociologia, pedagogia a chiunque ne faccia richiesta siano essi singoli, enti e associazioni pubbliche o private; ciò anche nel caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo; case albergo e luoghi di villeggiatura;
- c) offrire servizi domestici e familiari in genere, anche su richiesta di enti pubblici o privati;
- d) gestire centri sociali, case di riposo, comunità giovanili e per handicappati o tossicodipendenti, centri di riabilitazione e lavoro, centri ricreativi e sportivi, privilegiando nel servizio, le persone più bisognose;
- e) gestire strutture di ospitalità sociale, case - albergo, centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione, strutture abitative in genere; finalizzate ad offrire ospitalità ed accoglienza a fasce sociali protette, lavoratori, cittadini provenienti da paesi esteri;
- f) gestire alberghi, pensioni, case per ferie e simili, assicurando ospitalità a categorie protette di cittadini quali anziani, disabili fisici e psichici, minori, assicurando inoltre, ogni altro servizio collegato o inerente a quanto sopra citato;
- g) favorire la formazione professionale dei propri soci, allo scopo di elevare le prestazioni che tutti i soci dovranno svolgere presso terzi;
- h) promuovere ogni tipo di attività finalizzata ad accrescere le capacità e le possibilità della comunità locale di offrire adeguate strutture di ospitalità ed accoglienza a persone in stato di bisogno e svantaggio sociale;
- i) promuovere lo sviluppo di forme di volontariato e di autogestione, in particolare tra gli anziani, con lo scopo di preservare la loro autonomia personale e la capacità di rimanere protagonisti della propria esistenza;
- j) offrire servizi che facilitino ai cittadini lo sviluppo di rapporti e l'espletamento di pratiche con le pubbliche amministrazioni e con le istituzioni pubbliche e private;
- k) offrire servizi che affianchino il cittadino nello svolgimento delle pratiche amministrative e medico - legali previste da leggi e regolamenti in materia di previdenza od assistenza, fine lavoro di quiescenza, in materia fiscale, tributaria ed assicurativa, nonché sui problemi abitativi e del territorio.

La Cooperativa si propone altresì di promuovere attività finalizzate alla reciproca integrazione tra persone provenienti da Paesi esteri.

Per lo svolgimento di tali attività, nello spirito del precedente articolo 3) la Cooperativa si avvarrà, in via prioritaria, direttamente delle capacità professionali dei propri soci lavoratori, in conformità con quanto disposto dalla Legge n. 142/2001 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché del volontariato dei propri soci.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale, commerciale e finanziaria (con esclusione di ogni attività finanziaria riservata di cui alla Legge n. 197 del 5 luglio 1991 ed ai D.Lgs. n. 385 dell'1 settembre 1993 e 58/1998) necessarie e/o utili alla realizzazione degli scopi sociali, e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti ai medesimi, nonché, fra l'altro, per la sola indicazione esemplificativa:

- a) assumere interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale;
- b) costituire ed essere socia di società per azioni e a responsabilità limitata, anche cooperative, ai fini del conseguimento degli scopi sociali della cooperativa, nonché stipulare contratti al fine di partecipare a gruppi cooperativi paritetici di cui all'art. 2545-septies del C.C.;
- c) concedere avalli cambiari, fidejussioni ed ogni e qualsiasi altra garanzia sotto qualsivoglia forma per facilitare l'ottenimento del credito ai soci, agli enti cui la cooperativa aderisce, nonché a favore di altre cooperative;
- d) dare adesione e partecipazione ad enti ed organismi economici, consortili e fideiussori diretti ad agevolare gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;
- e) promuovere e stimolare lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci istituendo una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti, limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale; è pertanto tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma;
- f) costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione od il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della legge 31/1/1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative;
- g) emettere ogni altro strumento finanziario partecipativo e non partecipativo secondo la disciplina prevista nel presente statuto.

Tutte le attività devono essere svolte nei limiti e nel rispetto delle norme che ne disciplinano l'esercizio; in particolare, le attività di natura finanziaria debbono essere svolte in ossequio al disposto delle leggi in materia, nonché nel rispetto della normativa in tema di attività riservate ad iscritti a Collegi, Ordini o Albi professionali.

Storia dell'organizzazione

La Cooperativa Sociale Acli Solidarietà e Servizi nasce nel 1983, dapprima col nome di Gestione Servizi, per realizzare nel territorio comasco i principi fondanti il Movimento ACLI.

Dal 1983 gestisce, prima per conto del Comune di Como, poi per conto dell'ALER, la Casa Albergo per immigrati italiani e stranieri di via Domenico Pino a Como.

La Casa Albergo, ora "Ca' Merlata, Casa Albergo per lavoratori e studenti", a seguito dell'ultima ristrutturazione che ha portato all'inaugurazione dell'ottobre 2009, dispone di 70 posti letto in camere singole e doppie.

Dal 1998 gestisce la RSA Villa Citterio di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Lezzeno, accreditata presso Regione Lombardia per 30 posti letto; vi sono inoltre 3 posti autorizzati solventi

per una disponibilità totale di 33 posti. Con orgoglio, possiamo dire che Villa Citterio è guardata come modello di RSA piccola ed efficiente, poco istituzione e molta cura e dignità.

Dal 2000 gestisce Residenza Amica, casa albergo per anziani in Lenno, Comune di Tremezzina. La struttura di proprietà della Curia di Como mette a disposizione 25 posti letto per anziani autosufficienti.

Dal 2002 al 2004 ha gestito il Servizio di Assistenza Domiciliare, erogato dall'Unione dei Comuni della Tremezzina, in nome e per conto del Consorzio Solco di Como, a cui ha aderito in passato.

Da maggio 2014 fino a settembre 2020 ha gestito la Casa per ferie Calderoni di Bellaria Igea Marina RM: struttura con apertura stagionale da 100 posti letto, atta ad ospitare sia gruppi in convenzione con Enti pubblici e privati che famiglie provenienti prevalentemente dal territorio comasco.

Da novembre 2014 gestisce Casa Itaca a Lomazzo, centro di accoglienza per richiedenti protezione internazionale. La struttura può ospitare un massimo di sedici uomini maggiorenni. Questa struttura è stata la prima dedicata completamente ai richiedenti asilo, accoglienza poi estesa ad altri luoghi; ad oggi la cooperativa, che gestisce il progetto accoglienza in RTI con la cooperativa sociale Questa Generazione, dispone anche di un appartamento in Como, via Turati e mantiene la disponibilità di n. 10 posti all'interno di Casa Albergo Ca' Merlata.

Da agosto 2018 a novembre 2020 ha gestito, per conto della Diocesi di Como, Residenza Santa Croce, in Como città, struttura nata per l'accoglienza di sacerdoti anziani. Con la nuova gestione la cooperativa si proponeva di accogliere anziani autosufficienti, uomini e donne fino al numero massimo di venticinque persone; vincoli normativi imposti da Regione Lombardia hanno ridotto il numero dei posti della struttura a dodici e di conseguenza fortemente condizionato il piano di budget previsionale e la sostenibilità stessa. La cooperativa ha concluso il rapporto di gestione in data 30 novembre 2020.

Ad oggi la cooperativa Acli Solidarietà e Servizi è impegnata principalmente nella gestione della RSA Villa Citterio a Lezzeno, di Residenza Amica a Lenno di Tremezzina, della Casa Albergo Ca' Merlata a Como e insieme alla cooperativa Questa Generazione nella gestione dell'accoglienza richiedenti protezione internazionale attraverso la disponibilità di posti nella struttura Ca' Merlata, dell'appartamento di Via Turati in Como e della struttura Casa Itaca in Lomazzo.

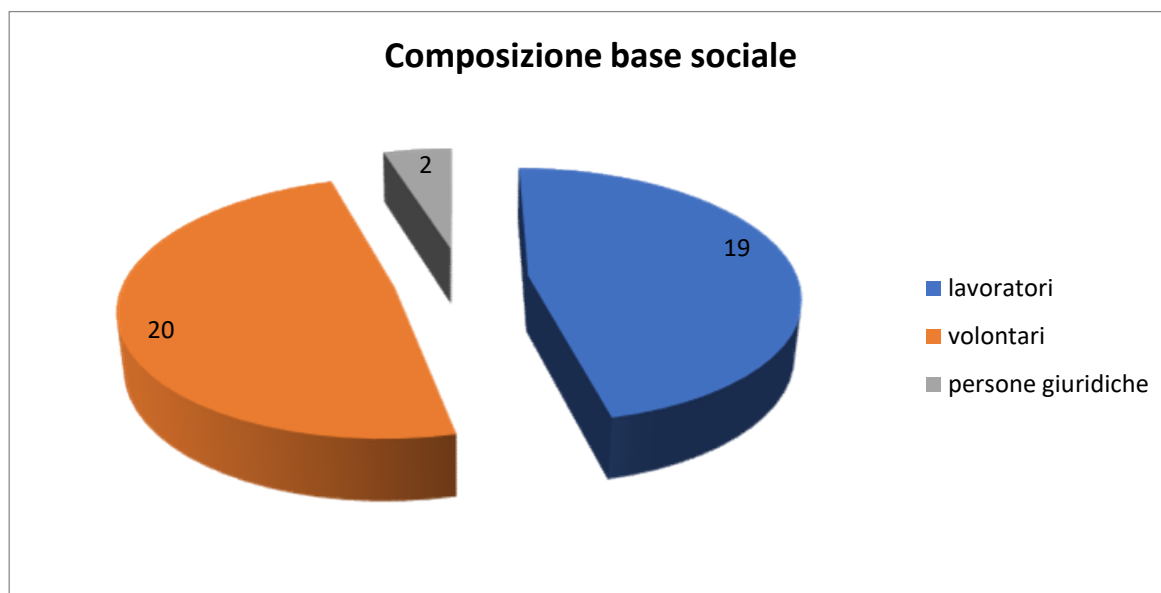
4. Struttura, governo e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

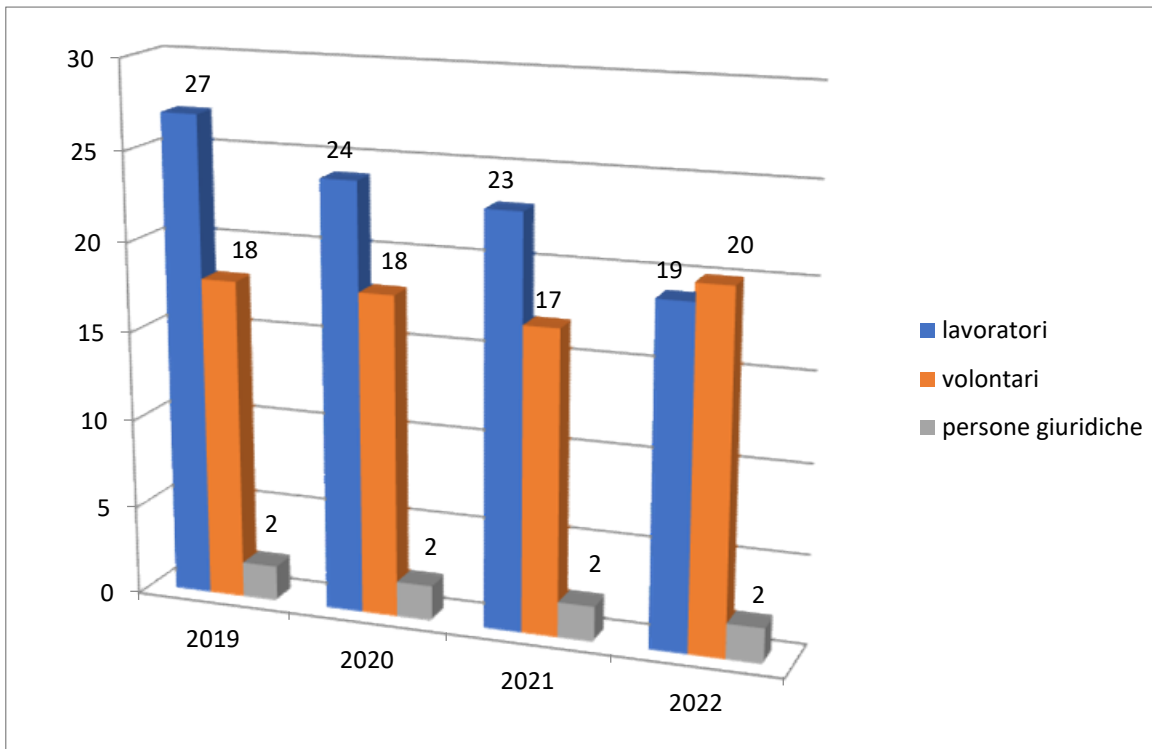
Numero	Tipologia soci
19	Lavoratori
20	Volontari
2	Persone Giuridiche
41	Totale soci

Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31/12/2021	Soci ammessi 2022	Recesso soci 2022	Decadenza esclusione soci 2022	Soci al 31/12/2022
Numero	42	1	2	0	41



La base sociale nel tempo



Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.
Minotti Mauro	no	maschio	58	28/07/2021	no
Frangi Serena	no	femmina	48	28/07/2021	no
Ronchetti Fausto	no	maschio	63	28/07/2021	no
Cristiana Gambotti	no	femmina	61	28/07/2021	no
Maria Villa	no	femmina	44	28/07/2021	no
Meroni Valeria	no	femmina	67	28/07/2021	no

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
6	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
4	di cui femmine

Modalità di nomina e durata carica

Il rinnovo del consiglio di amministrazione avviene per votazione durante l'assemblea dei soci. La durata della carica è di 3 anni.

Nel 2022 si sono tenuti numero otto consigli di amministrazione e la partecipazione media è stata di sei partecipanti.

Non è previsto alcun tipo di compenso o retribuzione delle indennità di carica ai componenti degli organi di amministrazione impegnati a titolo volontario e iscritti in qualità di socio volontario nel registro volontari.

All'interno del consiglio di amministrazione sono presenti soci lavoratori impegnati nelle strutture della cooperativa stessa; non è previsto un compenso di indennizzo per la partecipazione al consiglio stesso.

Persone giuridiche:

Nominativo	Tipologia
ACLI SEDE PROVINCIALE DI COMO	Associazione APS
QUESTA GENERAZIONE COOPERATIVA SOCIALE	Impresa Sociale

Tipologia organo di controllo

La società incaricata della revisione è RE.&VI. S.R.L. Codice fiscale: 03331060131

Sede di COMO (CO) VIA MARTINO ANZIA 8, CAP 22100

Cariche e poteri: SOCIETA' DI REVISIONE Nominato con atto del 28/07/2021

Data di prima iscrizione 14/11/2012

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2023

Come detto la nostra Cooperativa è fortemente integrata nella realtà territoriale ove i diversi Stakeholder contribuiscono al buon fine dei nostri servizi o ne beneficiano.

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interesse individuato:

Portatori di interesse interni

	Tipologia di relazione
Assemblea dei soci	discussione e approvazione strategie, approvazione bilancio d'esercizio
Soci lavoratori	realizzazione, mediante il proprio lavoro, dello scopo statutario
Soci volontari	realizzazione, mediante l'apporto del loro lavoro volontario, dello scopo statutario
Soci persone giuridiche	condivisione della missione
Lavoratori non soci	garanzia di un lavoro soddisfacente e correttamente retribuito

Portatori di interesse esterni

	Tipologia di collaborazione
Altre cooperative sociali	condivisione della missione
Consorzi territoriali	sostegno alla missione della cooperativa
BCC	servizi bancari come clienti
Associazione di rappresentanza	rappresentanza politica
Altre organizzazioni di terzo settore	condivisione della missione
Istituzioni locali	fornitura di servizi, gestione su concessione di una struttura
Donatori	lavoro comune per costruire una cultura e una sensibilizzazione del territorio
Committenti/clienti	fornitura di servizi
Fornitori	acquisto di merci e servizi
Ass. Angelo Luoni e Maria Molinari onlus	condivisione della missione
Ass. Amici di Villa Citterio aps	condivisione della missione

Segnaliamo che il 12/09/2022 viene costituita l'Associazione "Amici di Villa Citterio" che si propone la realizzazione di progetti finalizzati al sostegno psicofisico degli ospiti della RSA e di iniziative di aggregazione per gli ospiti, i familiari e il territorio del Comune di Lezeno. L'associazione ha sede presso la stessa RSA Villa Citterio.

Tra i portatori di interesse esterni vi sono gli ospiti delle nostre strutture, che nella tabella precedente vengono identificati nella voce "committenti/clienti".

Di seguito il questionario, e gli esiti del questionario stesso, rivolto agli ospiti e compilato nella maggior parte dei casi con l'ausilio di un parente. Ci permette di avere una fotografia del vissuto degli ospiti di RSA Villa Citterio e di Residenza Amica e di raccogliere indicazioni da chi principalmente usufruisce dei nostri servizi.

Esiti questionario soddisfazione ospiti RSA Villa Citterio anno 2022

QUESTIONARIO ANONIMO - ACCOGLIENZA	
Percentuale di restituzione: 92% (10 femmine e 3 maschi)	
Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura?	tutti NO
Ha avuto difficoltà a visitare la struttura?	uno ha avuto difficoltà
Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto (orario visite mediche, pasti, visite parenti)?	tutti SI
Se no, è stato informato successivamente?	tutti SI
Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?	tutti SI
Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali?	due dicono NO
Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?	
Solo 3 risposte	
1	Agitata - confusa
2	Soddisfatta e consapevole di trovarmi in un luogo sicuro e in compagnia
3	Leggermente spaventato ma molto contento dell'accoglienza

QUESTIONARIO ANONIMO - OSPITI		
Percentuale di restituzione: 83,33%		
Scala da 1 (min) a 10(max)		media
ATTIVITA' ASSISTENZIALI	Quanto sono importanti per il suo benessere le attività assistenziali svolte dagli operatori (ASA, OSS, etc.)?	9,93
	Quanto è soddisfatto delle attività assistenziali?	9,93
ATTIVITA' FISIOTERAPICHE	Quanto sono importanti per lei le attività fisioterapiche?	9,70
	Quanto è soddisfatto delle attività che svolge il fisioterapista?	9,92
ATTIVITA' INFERMIERISTICHE	Quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche?	9,93
	Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?	9,93
ATTIVITA' MEDICHE	Quanto è importante per lei l'attività del medico?	9,87
	Quanto è soddisfatto delle attività mediche?	9,87
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?	9,86
	Quanto è soddisfatto delle attività di animazione ?	9,93
ASPETTI ALBERGHIERI	Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?	10,00
	Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?	10,00
ASPETTI RELAZIONALI	Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?	10,00
	Quanto è soddisfatto delle relazioni con il personale di struttura?	9,86
	Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?	9,93
	Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?	9,87
AMMISSIONE E ACCOGLIENZA	Tempi di attesa per ottenere il ricovero	9,76
	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura	9,70
	Cortesia del personale	9,94
ASPETTI ALBERGHIERI	Pulizia Camera	9,87
	Pulizia Bagno	9,94
	Pulizia Altri ambienti	9,94
	Pasti: Qualità	9,94
	Pasti: Quantità	9,94
	Pasti: Possibilità di scelta del menù	10,00
	Comfort Stanza	9,94
	Comfort Ambienti comuni	9,81
Comfort Arredi e manutenzioni	9,81	
DURANTE IL RICOVERO	Disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle sue richieste	9,87
	Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute	9,87
	Completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti	9,93
	E' stata rispettata la sua riservatezza	9,94
	E' soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	9,92
	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero finora?	9,68
	Consiglierebbe ad un suo conoscente questa struttura?	9,91

QUESTIONARIO ANONIMO - FAMILIARI		
Percentuale di restituzione: 100%		
Scala da 1 (min) a 10(max)		media
AMMISSIONE E ACCOGLIENZA	Tempi di attesa per ottenere il ricovero	9,64
	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura	9,69
	Cortesie del personale	9,96
ASPETTI ALBERGHIERI	Pulizia Camera	9,88
	Pulizia Bagno	9,94
	Pulizia Altri ambienti	9,95
	Pasti: Qualità	9,95
	Pasti: Quantità	9,95
	Pasti: Possibilità di scelta del menù	10,00
	Comfort Stanza	9,95
	Comfort Ambienti comuni	9,76
Comfort Arredi e manutenzioni	9,75	
DURANTE IL RICOVERO	Disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle sue richieste	9,81
	Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute	9,86
	Completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti	9,95
	E' stata rispettata la sua riservatezza	9,95
	E' soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	9,94
	Completivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero finora?	9,57
	Consiglierebbe ad un suo conoscente questa struttura?	9,87

Esiti questionario soddisfazione ospiti Casa Albergo Residenza Amica, anno 2022

Sono stati compilati 40 questionari, con diverse modalità: compilazione cartacea in struttura, compilazione con invio telematico attraverso apposito link inviato a tutti i referenti degli ospiti dell'anno 2022.

Questionario di gradimento OSPITI RESIDENZA AMICA		risposta media (valori da 1 a 5)	
anno 2022			
1	in generale come ritiene il servizio offerto in Residenza Amica?	5	
2	come valuta l'accoglienza della struttura?	5	
3	come valuta la professionalità degli operatori presenti in struttura?	5	
4	come valuta l'assistenza infermieristica offerta dalla struttura?	5	
5	come valuta la relazione con la direzione della struttura?	5	
6	come valuta le relazioni con gli altri ospiti della struttura?	4	
7	si ritiene soddisfatto delle informazioni riguardanti lo stato di salute dell'ospite?	5	
8	che percezione ha del clima all'interno della struttura	5	
		si	no
9	La realtà corrisponde a quanto indicato nella carta servizi?	31	1
10	il servizio è personalizzato e tiene conto delle esigenze dell'ospite?	18	1
11	gli operatori trasmettono sicurezza e fiducia?	37	3
12	gli operatori sono disponibili all'ascolto e all'aiuto?	34	3
13	Gli operatori sono attenti alle vostre richieste?	35	5
14	siete soddisfatti del modo di porsi degli operatori?	35	5
15	è soddisfatto dell'igiene dei locali, dei bagni e delle camere?	40	0
16	è soddisfatto dell'arredamento della sua camera?	40	0
17	ritiene confortevoli gli spazi comuni e il giardino?	39	0
		risposta media (valori da 1 a 5)	
18	come valuta la possibilità di partecipare alle proposte spirituali?	4	
		si	no
19	la possibilità di partecipare quotidianamente a momenti di spiritualità è per lei un elemento positivo ?	26	7
		risposta media (valori da 1 a 5)	
20	quanto la soddisfa la qualità del cibo proposto?	5	
21	come valuta la quantità del cibo proposto?	5	
22	quanto la soddisfa il menù proposto dalla cucina	5	
		si	no

23	si ritiene soddisfatto della qualità del servizio di lavanderia e stireria?	32	2
24	l'organizzazione della sua giornata la soddisfa?	28	6
25	gli orari fissati per i vari momenti della giornata (pasti, merenda, visita medica, celebrazioni, attività di animazione) sono adeguati alle sue esigenze?	36	1
26	Le attività di gruppo proposte e le iniziative in occasione di festività particolari vi soddisfano?	32	3
27	Domanda aperta		
	vi chiediamo di esprimere suggerimenti, critiche, commenti o considerazioni che possono essere utili per la nostra organizzazione...		
	Risposte alla domanda		
	Sarebbe bello ci fossero delle uscite organizzate dalla struttura		
	Tutto bene sono soddisfatta!		
	Sono abbastanza ottime e gradite		
	No comment!		
	Più attenzione nel lavaggio indumenti		
	Nessuna proposta per me va bene così!		
	Più attenti alle diverse personalità e cultura della persona.		
	Più attenti alle diverse personalità e cultura della persona		
	Nessuna proposta per me va bene così		
	Più attenzione nel lavaggio indumenti		
	No comment!		
	Servizi abbastanza buoni e graditi		
	Tutto bene sono soddisfatta!		

Altri portatori di interessi: i richiedenti protezione internazionale delle realtà di accoglienza

Come è stato fatto in altre edizioni del bilancio sociale vogliamo di seguito, con l'ausilio di alcuni grafici, condividere una "fotografia" delle nostre realtà di accoglienza che nell'anno 2022 hanno proseguito la loro attività attraverso un RTI (Raggruppamento Temporaneo d'Impresa) tra Questa Generazione e Acli Solidarietà e Servizi.

Recentemente è stato pubblicato il nuovo Bando del Ministero per l'accreditamento degli enti che vogliono mettere a disposizione strutture e équipe di lavoro in questo ambito, la scadenza del bando è stata rinviata a settembre 2023 con una proroga dei contratti in atto fino al 31.12.2023.

Si segnala che l'appalto negli anni ha subito significative modifiche dal punto di vista economico e che le stesse hanno portato alla strutturazione di un sistema di accoglienza molto diverso, decisamente essenziale rispetto ai servizi che le nostre organizzazioni hanno considerato in passato un elemento distintivo volto alla crescita personale e professionale degli accolti. La scelta di continuare nell'accoglienza è stata ad ogni rinnovo occasione di confronto in équipe, nei consigli di amministrazione delle cooperative coinvolte, nelle assemblee soci e in presidenza Acli.

Pur con una forte riduzione del budget a disposizione il progetto di accoglienza migranti si distingue per l'approccio antropologico che si concretizza in azioni educative che coinvolgono figure professionali diverse che si integrano nell'équipe. L'impegno a favore dei migranti trova la sua radice nella mission stessa delle Acli di Como che hanno sempre cercato di rispondere ai bisogni del territorio comasco con un'azione mirata sia politica che sociale.

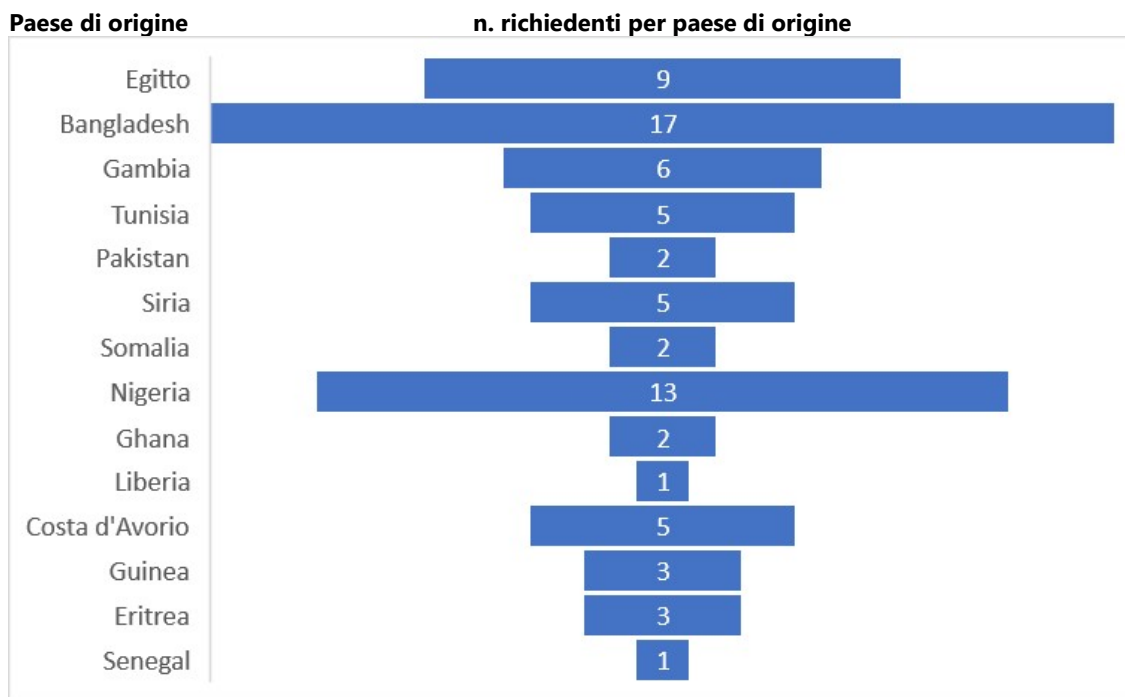
Nell'anno sono stati accolti n. 74 richiedenti protezione internazionale, alla data del 31 dicembre erano presenti nelle nostre strutture 28 persone distribuite nelle varie realtà di accoglienza.

Segnaliamo che ben 46 persone sono uscite dal programma di accoglienza e di queste 23 si sono allontanate in autonomia (volontariamente) nella stessa data in cui sono arrivate nelle strutture.

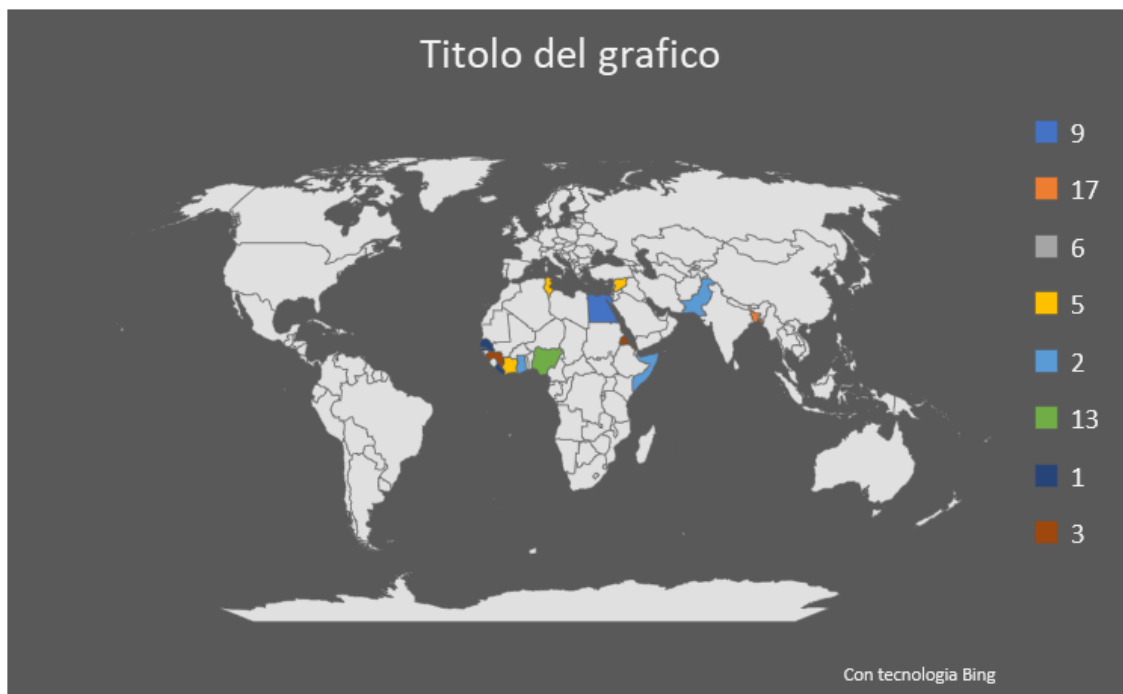
Il dato n. 74 ospiti totali non è significativo per la durata dell'accoglienza stessa, ma indicativo di una situazione che va sempre più diffondendosi nei tanti casi in cui le persone giunte in Italia richiedono la protezione internazionale ma decidono di non fermarsi nei CAS bensì di proseguire il loro viaggio verso altre nazioni europee dove peraltro non vi sono spazi per una regolarizzazione, ma si prefigura un progetto di vita nell'illegalità.

Presenze nell'accoglienza per genere: da sempre l'accoglienza si è caratterizzata come un'accoglienza maschile, la presenza femminile è connessa alla presenza coppie o famiglie con minori nell'appartamento di Como, via Turati.

Nel grafico che segue si evidenziano i paesi di provenienza dei richiedenti.



Visualizziamo i paesi di origine sul planisfero:



5. Persone che operano per l'ente

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni al 31/12/2022
53	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
9	di cui maschi
44	di cui femmine
5	di cui under 35
30	di cui over 50

N.	Cessazioni
7	Totale cessazioni anno di riferimento
1	di cui maschi
6	di cui femmine
0	di cui under 35
3	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
10	Nuove assunzioni anno di riferimento
3	di cui maschi
7	di cui femmine
2	di cui under 35
4	di cui over 50

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	Contratti di lavoro
Totale	53
Dirigenti	0
Quadri	0
Impiegati	32
Operai	21

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2022
Totale	53
< 6 anni	19
6-10 anni	5
11-20 anni	20
> 20 anni	9

N. dipendenti	Profili
53	Totale dipendenti
3	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
7	Impiegati
1	contabile
1	infermieri
16	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
21	operai
2	animatori/trici
2	cuochi/e

N. Tirocini e stage	
1	Totale tirocini e stage
1	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
1	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
1	Laurea Triennale
19	Diploma di scuola superiore
32	Licenza media
0	Altro

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
20	Totale volontari
20	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate nel 2022

Nel corso dell'anno sono state somministrate n. 196 ore di formazione a favore del personale della nostra cooperativa, nello specifico:

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
48	ATTESTATO DI FORMAZIONE PER GLI OPERATORI DEL SETTORE ALIMENTARE	4	12	Obbligatoria	110,00€
2	HACCP – CORSO DI AGGIORNAMENTO	1	2	Obbligatoria	30,00€
4	CORSO DI FORMAZIONE PERSONALE COMMISSIONE MENSA RISTORAZIONE SCOLASTICA	1	4	non obbligatoria	gratuito

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
3	LA DISFAGIA IN RSA E RSD	1	3	non obbligatoria	gratuito
6	IL COVID MANAGER NEL SISTEMA DI PREVENZIONE IN SANITA'	1	6	non obbligatoria	150,00€
1	LAVAGGIO SOCIALE	1	1	non	15,00€

	DELLE MANI E PROCESSI DI VESTIZIONE E SVESTIZIONE DEI DPI			obbligatoria	
32	CORSO DI PREPOSTO ALLA SICUREZZA	4	8	obbligatoria	342,58€
32	CORSO DI FORMAZIONE PER RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	1	32	Obbligatoria	149,00€
50	CORSO SI ADDETTO ALLA PREVENZIONE INCENDI	10	5	Obbligatoria	
6	TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE	1	6	non obbligatoria	68,00€
3	FINE VITA E DAT: DALL'ASPETTO CLINICO A QUELLO NORMATIVO	1	3	non obbligatoria	45,00€
2	URGENZE CARDIOVASCOLARI: COME RICONOSCERE TEMPESTIVAMENTE UN SEGNALE D'ALLARME NELL'ANZIANO	1	2	non obbligatoria	40,00€
2	URGENZE ED EMERGENZE IN RSA	1	2	non obbligatoria	38,00€
2	LA SANIFICAZIONE IN AMBITO SOCIO-SANITARIO IN EPOSA SARS-COV-2	1	2	non obbligatoria	15,00€
3	SARS-COV-2: LA RESPONSABILITA' SANITARIA TRA PASSATO E FUTURO	1	3	non obbligatoria	75,00€

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
42	Totale dipendenti indeterminato	16	26
4	di cui maschi	2	2
38	di cui femmine	14	24

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
11	Totale dipendenti determinato	-	11
5	di cui maschi	-	5
6	di cui femmine	-	6

N.	Stagionali /occasionali
0	Totale lav. stagionali/occasionali
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
3	Totale lav. autonomi
3	di cui maschi
0	di cui femmine

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL COOPERATIVE SOCIALI**

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

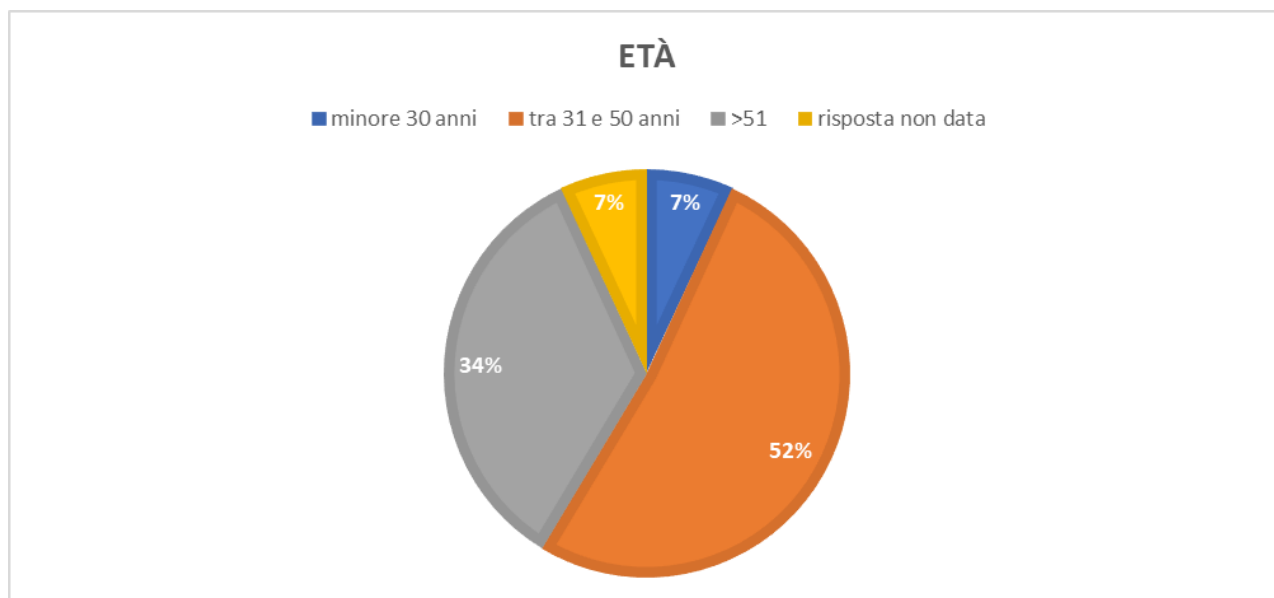
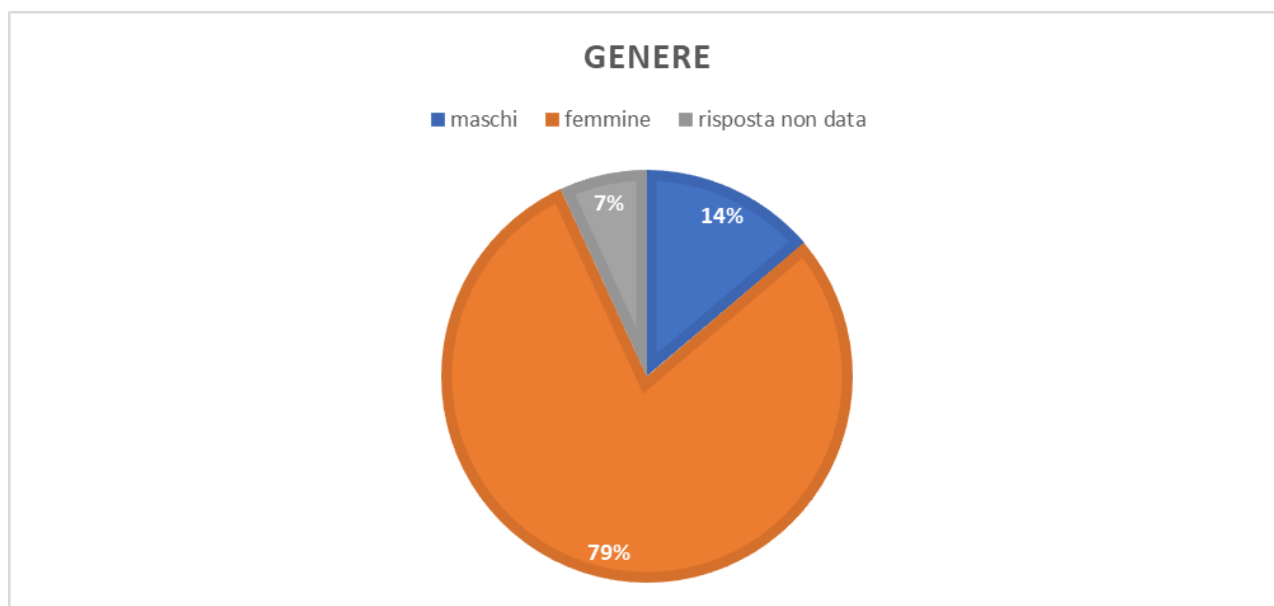
Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente è **3,33**

Il valore nel 2021 era pari a 2,17.

Questionario sul benessere lavorativo

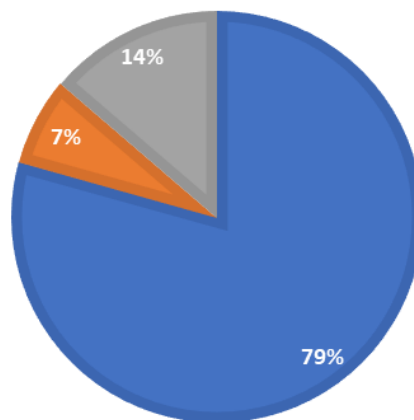
Questionario per la valutazione approfondita del rischio stress lavoro-correlato (versione personale sanitario) è stato somministrato ai lavoratori della RSA Villa Citterio nel mese di maggio 2022.

Percentuale di restituzione: 96,67% (uno non reso)



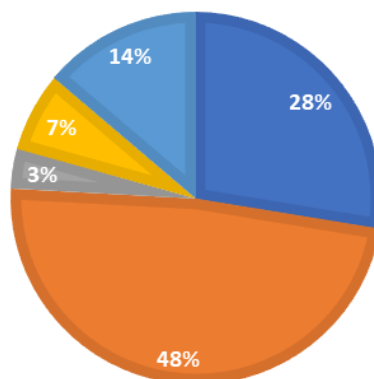
NAZIONALITÀ

■ ITALIA ■ Altro ■ risposta non data



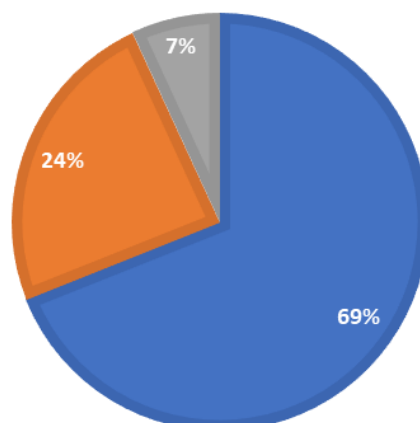
TIPOLOGIA CONTRATTO

■ indeterminato FULL-TIME ■ indeterminato PART-TIME ■ determinato FULL-TIME
■ determinato PART-TIME ■ risposta non data



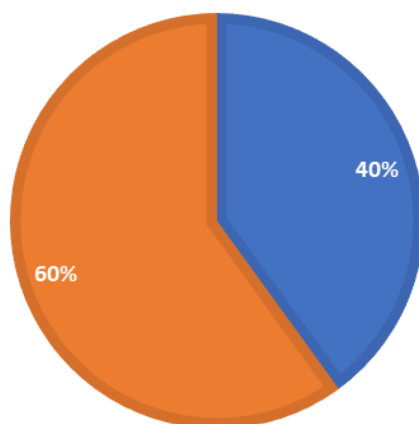
LAVORO SU TURNI

■ SI ■ NO ■ risposta non data



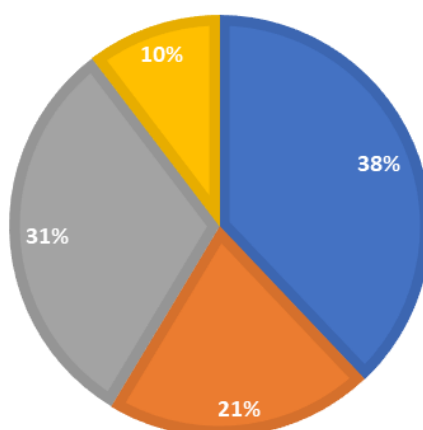
TIPO DI TURNO

■ solo diurno ■ diurno e notturno



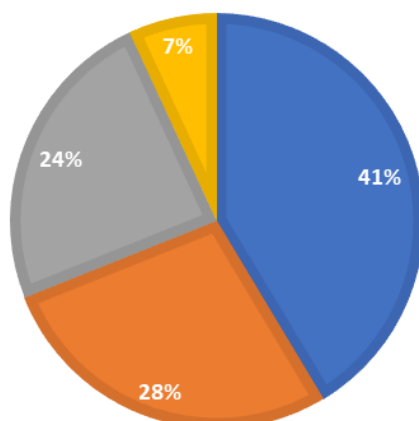
ANZIANITÀ DI SERVIZIO TOTALE

■ meno di 5 anni ■ tra 6 e 15 anni ■ più di 16 anni ■ risposta non data



DA QUANTO SVOLGO LA MIA ATTUALE MANSIONE

■ meno di 5 anni ■ tra 6 e 15 anni ■ più di 16 anni ■ risposta non data



QUESTIONARIO ANONIMO di AUTOVALUTAZIONE (somministrazione luglio 2022) OPERATORI (Risposte su una scala da 1 a 10)

DISTRIBUITI 29
 RICONSEGNA TI 24
% DI RITORNO 82,76%
(5 non hanno risposto)

numero DOMANDE	1	Capacità di organizzare e coordinare il tuo lavoro con i colleghi	8,50
	2	Collaborazione	8,75
	3	Puntualità	8,67
	4	Affidabilità	9,00
	5	Iniziativa personale e propositività	7,92
	6	Rendimento della prestazione lavorativa	8,50
	7	Qualità della prestazione lavorativa	8,33
	8	Flessibilità (capacità di adattarsi alla complessità)	8,67
	9	Fedeltà e lealtà a Villa Citterio	9,42
	10	Cura per gli strumenti e le attrezzature	9,08
	11	Senso dell'ordine	9,08
	12	Capacità di gestire le relazioni con gli ospiti	8,25
	13	Capacità di gestire le relazioni con i colleghi	7,67
	14	Capacità di gestire le relazioni con i parenti	7,55
	15	Capacità di gestire le relazioni con i superiori	8,42
	16	Senso del ruolo	8,87

DOMANDE APERTE

In base alle tue risposte, quale obiettivo di miglioramento ti dai?

Uno solo però devi impegnarti a realizzarlo!

puntualità delle consegne

migliorare i rapporti problematici con alcuni colleghi (per fortuna sono pochi)

migliorare la capacità di gestire le relazioni con i parenti

non perdere l'entusiasmo per il mio lavoro

capacità di gestire le relazioni con i colleghi

migliorare l'iniziativa personale ed essere più propositiva

imparare a gestire i bipolarari o i maleducati

In cosa ti senti carente e pensi di aver bisogno di un corso/aiuto/sostegno?

gestione dello stress

relazioni con i parenti (2 operatori)

definizione dei ruoli

aiuto nella gestione di alcuni colleghi (per fortuna pochi)

devo diventare meno impulsiva

1	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	4,7	MAI (1) RARAMENTE (2) QUALCHE VOLTA (3) SPESSE (4) SEMPRE (5)
2	Posso decidere quando fare una pausa	3,7	
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone sono difficili da combinare	2,0	
4	So come svolgere il mio lavoro	4,8	
5	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	1,7	
6	Ho scadenze irraggiungibili	1,7	
7	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	3,8	
8	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	3,8	
9	Devo lavorare molto intensamente	4,0	
10	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	4,0	
11	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	4,9	
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	2,6	
13	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	4,6	
14	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	2,7	
15	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	4,0	
16	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	1,7	
17	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione relativamente alla RSA Villa Citterio gestita da ACLI Solidarietà e Servizi	4,3	
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	1,3	
19	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	3,9	
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	3,4	
21	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	1,6	
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	1,5	
23	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	4,5	
24	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	4,0	FORTEMENTE IN DISACCORDO (1) IN DISACCORDO (2) NÉ D'ACCORDO NÉ DISACCORDO (3) D'ACCORDO (4) FORTEMENTE IN ACCORDO (5)
25	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	4,0	
26	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	4,1	
27	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	3,7	
28	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	3,8	
29	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	4,4	
30	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	3,1	
31	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	3,6	
32	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	4,1	
33	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	3,7	
34	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	2,7	
35	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	4,0	

Questionario sul benessere lavorativo ALTRI OPERATORI

Il questionario per la valutazione del benessere lavorativo è stato somministrato ai lavoratori della cooperativa ACLI SOLIDARIETA' e SERVIZI che operano in strutture diverse da RSA Villa Citterio, dove vengono somministrati questionari specifici richiesti da Regione e ATS Insubria.

Comprendendo quindi gli operatori attivi in Casa Albergo Ca' Merlata - Como e Casa Albergo per anziani Residenza Amica di Lenno – Tremezzina

Questionario sul benessere organizzativo	
anno 2022	
ALTRI OPERATORI	
DOMANDE	risposta media - valori da 1 a 4
1. Come valuti in generale l'intero anno lavorativo concluso il 31/12/2022?	3,25
2. Come valuti la risposta del gruppo di lavoro alle situazioni che si sono presentate?	2,85
3. Come valuti la risposta della direzione alle situazioni che si sono presentate?	3,23
DOMANDE APERTE	
4. Quali sono stati secondo te i punti di forza dell'organizzazione?	
Esperienza personale e vocazione per il lavoro	
Cambio nella direzione della struttura	
Il mio impegno	
Cambiamenti successi a l'interno dell'organizzazione	
La flessibilità cercando di assecondare le esigenze delle operatrici, la risoluzione dei problemi in tempi abbastanza brevi, un atteggiamento propositivo, sapere di essere ascoltati.	
La dedizione al lavoro con umanità di alcuni	
L'organizzazione delle operatrici con più esperienze	
Clima familiare e collaborativo	
Collaborazione e condivisione degli obiettivi	
Buon gruppo di lavoro	
Disponibilità e scambio continuo	
Ritengo necessario parlarne a voce	
Non so esprimerli	
5. Quali sono stati secondo te i punti di debolezza dell'organizzazione?	
I nuovi cambiamenti hanno bisogno di tempo; certe volte la mancanza di personale sufficiente in turno.	
Non aver preso provvedimenti disciplinari con alcuni operatori	
Mancanza di interesse del nuovo personale	
Difficoltà di riuscire a soddisfare tutti sia ospiti che dipendenti	
La poca fiducia iniziale, i paragoni spesso fatti pensando al passato, mancanza di disponibilità di alcuni operatori	
Poco senso di squadra	
La nuova amministrazione del personale	
Organico personale in servizio un po' inferiore rispetto reali necessità	
Difficoltà nel trovare altri operatori già qualificati per la mancanza di personale	
Ritengo necessario parlarne a voce	
Non so esprimerli	
6. Quali sono state le difficoltà che hai dovuto affrontare e che più ti hanno segnato?	

Essere di supporto a tutte e vedere che solo si approfittano
Ancora oggi le colleghe non comprendono l'importanza del mio ruolo
Mancanza di personale
Mancanza di personale
Poca comunicazione, l'affidabilità, i pregiudizi, la poca fiducia verso la cooperativa.
Rapporti interpersonali
Riduzione di ore e assegnazione più compiti
Nessuna
A volte i ritmi di lavoro sono notevoli ma ce la si fa
Alcune situazioni a cui è stato necessario porre rimedio a causa di limiti oggettivi di alcuni dipendenti
Ritengo necessario parlarne a voce
Pulizia di camere molto sporche e difficoltà a far rispettare il divieto di fumo
7. Per guardare avanti, per ricostruire un nuovo equilibrio e per rinforzare il nostro gruppo, quali cambiamenti ai processi lavorativi ritieni importanti?
Avere un programma di lavoro con i compiti da svolgere e che sia messo in pratica con responsabilità da tutte
Incontri di aggiornamenti inerenti al lavoro svolto, ma soprattutto l'aspetto relazionale tra operatori/ospiti.
Più personale e programmazione dei compiti
Per il momento non ho nessuna idea
Costruire un rapporto di fiducia, competenze maggiori, obiettivi precisi, la capacità di diminuire i conflitti che a volte si creano, essere più trasparenti e più disponibili in caso si necessità da parte di ognuno.
Maggior chiarezza delle linee guida, più presenza di occasioni di gruppo informativi per confronti e chiarimenti
Una buona programmazione di compiti e più personale
Maggior condivisione degli obiettivi
Drive condiviso come strumento di lavoro quotidiano, contatto un po' più costante per non diluire troppo le questioni nel tempo
Ritengo necessario parlarne a voce
8. Quali argomenti vorresti fossero trattati negli incontri formativi che andremo a organizzare?
Etica del lavoro e benessere della terza età
La consapevolezza del lavoro, lavorare in equipe, sviluppare Empatia, come gestire le emergenze
Rispetto dei lavoratori
La cura olistica delle persone
Sviluppo sulle competenze, imparare a gestire i conflitti, corso base sui prodotti da utilizzare per la pulizia.
argomenti di formazione Medico/sanitari
Più comunicazione e collaborazione fra colleghi
La relazione con gli ospiti
La crescita personale, crescita del gruppo di lavoro, benessere del lavoratore
Team building e utilizzo migliore pacchetto Office
Non rispondo alle domande lascio spazio ai più giovani
Gestione delle criticità riguardo agli ospiti (talvolta difficili per situazioni personali) e relazione tra lavoro operativo tipico della struttura e sociale (per le problematiche degli ospiti)
nessuno

6. Obiettivi e attività

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Nell'edizione scorsa del bilancio sociale abbiamo iniziato ad affrontare il tema dell'impatto sociale generato dall'impresa. Nasce questo concetto in una fase di passaggio che il Terzo settore italiano sta attraversando ed è connesso alla transizione da un modello di welfare state della redistribuzione, in cui lo Stato preleva dai cittadini tramite la tassazione e redistribuisce attraverso il sistema di welfare, ad un modello di welfare society detto anche di sussidiarietà circolare in cui i cittadini sono coinvolti nel processo di pianificazione e di produzione di servizi aggiungendo una terza dimensione, quella civile.

Quale percezione abbiamo del concetto di "valutare"? "Dare valore": non solo misurare e giudicare sulla base della rendicontazione ma anche attraverso la raccolta documentale per giustificare "i numeri" nel processo di attribuzione dell'impatto sociale, considerando molti altri elementi e soprattutto si individua un percorso che porta ad un approccio differente.

La nostra cooperativa sta vivendo una situazione molto particolare e per via della pandemia abbiamo avuto la possibilità di strutturare un piano di rientro quinquennale per il rilancio della nostra realtà.

Nei prossimi anni cercheremo di impostare un approccio in linea con la filosofia e la metodologia dell'impatto sociale che possa essere utile alla realizzazione di azioni e progetti davvero impattanti sul territorio nel quale operiamo da anni. E perché no per avviare nuove progettazioni in altri territori.

Il CESE (Comitato Economico e Sociale Europeo) già nel 2013 indicava rispetto al tema che "Conseguire un impatto sociale positivo rappresenta l'obiettivo fondamentale dell'impresa sociale ed è spesso parte integrante e una componente permanente della sua attività".

All'interno di questi cambiamenti di scenario si modificano anche le modalità di produzione del valore aggiunto. Il concetto di valore aggiunto in particolare fa riferimento ad un'insieme di caratteristiche e di qualità positive in grado di far capire che si sta producendo un cambiamento positivo nel contesto di riferimento, che permette di distinguersi da altre imprese simili.

Il contributo delle imprese può essere declinato in quattro dimensioni: sociale, culturale, economico ed istituzionale.

La nostra cooperativa ha avviato la gestione di strutture in territori diversi della provincia di Como, cosa ci ha spinto a farlo? È stata solo la nostra iniziativa oppure abbiamo risposto ad una domanda, da parte di istituzioni, di cittadini, di altri soggetti significativi come associazioni o altre imprese sociali?

Nei luoghi in cui siamo presenti cerchiamo di realizzare servizi in risposta a bisogni che abbiamo identificato e saputo leggere, ai quali cerchiamo di dare una risposta attraverso azioni specifiche organizzando quelli che vengono definiti "input".

Gli "input" di Acli Solidarietà e Servizi sono gli edifici che abbiamo a disposizione, le competenze delle figure professionali coinvolte, l'organizzazione stessa, la liquidità; in pratica

si tratta di risorse di natura diversa impiegate nelle *attività* con lo scopo di raggiungere un obiettivo.

Le attività comprendono la RSA Villa Citterio, Residenza Amica, Casa Albergo Ca' Merlata e Casa Itaca.

Consideriamo ora a titolo di esempio la struttura RSA Villa Citterio di Lezzeno.

Gli "output" della nostra organizzazione sono i servizi che derivano dallo svolgimento delle nostre attività tipiche, rientrano tra questi anche i cambiamenti risultanti dall'intervento e che sono immediatamente riconducibili alla tipologia di servizio offerto, tra questi possiamo indicare obiettivi raggiunti nel breve periodo come l'accudimento dell'anziano, la soluzione di un bisogno per i caregiver, l'offerta lavorativa per i nostri collaboratori, la realizzazione di un progetto.

Nel percorso di identificazione e di misurazione della performance troviamo la definizione di "*outcome*" cioè di effetti comportamentali, istituzionali e sociali osservabili nel medio-lungo periodo, questi risultati vanno oltre la responsabilità della singola impresa, sono influenzati anche da fattori esterni che devono essere coinvolti al momento della costruzione degli indicatori stessi.

Nel nostro caso indichiamo come "*outcome*" comunitari la crescita delle competenze della comunità, la maggior consapevolezza rispetto al tema anziani, la migliore capacità delle istituzioni di leggere i bisogni del territorio e di attivarsi per cercare delle risposte adeguate e come "*outcome*" connessi all'organizzazione la sempre maggior strutturazione della RSA Villa Citterio, che si caratterizza per essere una realtà efficiente ed unica per le sue caratteristiche.

Infine la misurazione dell'impatto è più complessa, comprende il cambiamento nel lungo periodo, sia esso positivo o negativo, nelle condizioni delle persone o nell'ambiente che l'intervento ha contribuito parzialmente a realizzare.

L'impatto viene determinato anche andando a considerare quella che viene chiamata analisi "Controfattuale" e cioè: cosa sarebbe accaduto se ad esempio nel territorio del Comune di Lezzeno non avessimo dato il via alla realtà complessa della RSA? E di conseguenza il nesso tra l'operato della cooperativa sul territorio e l'impatto stesso generato?

L'anno trascorso è stato un anno complicato per tutti le realtà, certamente un approccio più approfondito al tema dell'impatto sociale ci permetterà di lavorare meglio e con maggior consapevolezza. Sarà anche l'occasione per rivedere con una chiave di lettura differente i processi nei quali siamo coinvolti e capire come orientarci al meglio per la ripresa della cooperativa. Sarà questo uno degli impegni per il prossimo futuro.

7. Situazione economico-finanziaria

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2022	2021	2020
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	813.738,00 €	837.709,00 €	801.975,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.311.990,00 €	1.239.252,00 €	1.521.220,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	3.820,00 €	4.660,00 €	22.055,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	35.177,00 €	32.637,00 €	5.351,00 €
Contributi pubblici	26.647,00 €	10.089,00 €	5.160,00 €
Contributi privati	33.228,00 €	7.365,00 €	17.239,00 €

Patrimonio:

	2022	2021	2020
Capitale sociale	107.017,00 €	7.704,00 €	7.982,00 €
Totale riserve		-249.786,00 €	-21.643,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	-49.397,00 €	18.570,00 €	-228.168,00 €
Totale Patrimonio netto	-173.763,09 €	-223.512,00 €	-241.829,00 €

Conto economico:

	2022	2021	2020
Risultato Netto di Esercizio	-49.397,00 €	18.570,00 €	-228.168,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-44.106,78 €	22.436,00 €	-219.679,00 €
--	--------------	-------------	---------------

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2022	2021	2020
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	5.833,78 €	6.546,40 €	6.799,12 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	100.500 €	500,00 €	500,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	682,67 €	657,67 €	682,67 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2022
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2022	2021	2020
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	2.224.599,00 €	2.131.712,00 €	2.373.000,00 €

Costo del lavoro:

	2022	2021	2020
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.189.741,00 €	1.187.888,00 €	1.428.442,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	53,48 %	55,72 %	60,19 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2022:

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	813.738,00 €	3.820,00 €	817.558,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	1.311.990,00 €	1.311.990,00 €

Altri ricavi	0,00 €	35.177,00 €	35.177,00 €
Contributi e offerte	26.647,00 €	33.228,00 €	63.875,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2022:

	2022	
Incidenza fonti pubbliche X	840.385,00 €	38 %
Incidenza fonti private X	1.283.914,00 €	62 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi

Gli sforzi fatti nel recente passato a seguito della pandemia, ma anche recentemente per offrire un clima familiare agli anziani accolti nella nostra struttura, con diverse proposte di animazione e di coinvolgimento, anche con la collaborazione delle diverse realtà del territorio, dalle Associazioni di Volontari alla Parrocchia, dalle Scuole alle singole persone di volontà che contribuiscono al benessere relazionale degli ospiti, hanno indotto nella comunità locale un flusso importante di partecipazione, che si è resa concreta anche con un'importante raccolta fondi. Iniziata ai tempi della pandemia, mirata alle emergenze che hanno travolto ogni tipo di organizzazione negli anni passati, recentemente le somme raccolte sono state destinate a integrare e migliorare il benessere degli anziani a Lezzeno.

Il totale dello scorso anno è stato importante, frutto di piccole e grandi donazioni, sintomo di un'adesione forte allo spirito di comunità che si mira a mantenere, ma anche una riconoscenza all'opera prestata sul territorio del Comune di Lezzeno, che può vantarsi di una realtà gestita a livelli di eccellenza.

Le risorse economiche raccolte sono sempre utilizzate a unico beneficio della struttura stessa e rendicontate per intero a beneficio del rendiconto annuale.

In passato non abbiamo focalizzato la nostra attenzione sul tema della raccolta fondi, oggi, dopo l'esperienza di questi ultimi tre anni siamo consapevoli che si tratti di un tema da tenere tra le nostre priorità.

Innanzitutto può permettere alla cooperativa la realizzazione di progetti a favore degli anziani ma più in generale del territorio e della comunità.

Uno degli impegni che riteniamo doveroso è quello di provare a realizzare progetti attraverso le fondazioni e le realtà che per mezzo dei bandi sostengono e promuovono lo sviluppo di azioni strettamente connesse al coinvolgimento delle realtà associative del territorio.

Le fondazioni sostengono le realtà del terzo settore e promuovono la cultura del dono, proprio perché attraverso la raccolta fondi si possono generare e rigenerare opportunità per altri progetti e dare continuità alle azioni stesse.

8. Informazioni ambientali

Impatto ambientale connesso alle attività svolte

All'interno delle nostre strutture si pone molta attenzione alla gestione e allo smaltimento dei rifiuti: nelle realtà residenziali si attua principalmente la raccolta differenziata, in caso di necessità alcuni rifiuti vengono inviati alle piazzole ecologiche ma non sono presenti necessità particolari differenti dalla gestione dei rifiuti domestici.

Differente la realtà della RSA Villa Citterio dove la gestione dei rifiuti sanitari richiede particolare attenzione. Si producono grandi volumi di rifiuti di varia natura e i protocolli adottati sono indispensabili per garantire gli standard d'igiene e sicurezza necessari agli operatori che dovranno trattarli ottimizzando così i vari processi.

La gestione e lo smaltimento dei rifiuti sanitari sono regolamentati dal DPR 254 del 15 luglio 2003 con lo scopo di tutelare la salute pubblica e l'ambiente.

Sono considerati rifiuti sanitari tutti quelli provenienti da strutture pubbliche e private che svolgono attività assistenziale, di riabilitazione, diagnosi, prevenzione, ecc.

Lo smaltimento richiede procedure differenti a seconda del tipo di rifiuto: non pericoloso, assimilabile a rifiuto urbano, non a rischio infettivo, che richiedono particolari modalità di smaltimento, pericoloso a rischio infettivo.

Villa Citterio ha in essere un contratto con ditta specializzata per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti.

Possiamo certamente evidenziare che l'impatto ambientale maggiore è collegato all'utilizzo dei dispositivi per l'incontinenza, il cui smaltimento avviene attraverso discariche ed inceneritori.

Altre scelte di impatto ambientale

Nelle nostre strutture si utilizzano, in RSA prevalentemente, asciugamani di carta per l'igiene dell'ospite (tranne il telo bagno) riducendo utilizzo acqua e detersivi per lavare, nelle altre asciugamani in stoffa con invio alla lavanderia esterna.

Non si utilizzano stoviglie di plastica tranne che per i bicchierini del caffè erogati dai distributori automatici.

In alcune strutture si utilizzano bicchieri in plastica riciclata, lavabili in lavastoviglie, sui quali è indicato il nome dell'ospite per evitare sprechi durante la giornata.

Prevalentemente si acquistano acqua e vino in bottiglie di vetro con vuoto a rendere dai fornitori abituali vicini alle strutture stesse, evitando la scelta della plastica.

La scelta dei fornitori, in particolare per i generi alimentari di prima necessità, tiene conto della vicinanza territoriale.

Consumi energetici

La situazione dei consumi energetici nel 2022 non è particolarmente variata, poiché le strutture di accoglienza della nostra Cooperativa necessitano impieghi di energia e riscaldamento sostanzialmente costanti negli anni, essendo le presenze quasi sempre a regime per tutti i mesi dell'anno. In modo particolare per le strutture rivolte agli anziani, ove si devono garantire livelli di confort fondamentali per il benessere degli ospiti.

Purtroppo il bilancio ha dovuto registrare l'incremento dei costi per le utenze, in modo particolare energia elettrica e riscaldamento, a causa delle ripercussioni sui mercati energetici del conflitto purtroppo ancora in corso. A consumi sostanzialmente invariati, abbiamo registrato un incremento nei costi dell'energia elettrica per il 75% e del riscaldamento per quasi il 120%. Incrementi solo in piccola parte mitigati dai Crediti d'imposta previsti dalle normative.

Purtroppo, oltre agli aggravii che tutti hanno dovuto sopportare lo scorso anno, se ne sono aggiunti due specifici per il nostro bilancio: verso la fine del 2021 è venuto a cessare, senza adeguato preavviso, un contratto con un fornitore di energia molto conveniente, che non è più stato in grado di proseguire nell'erogazione. Dovendo il Consorzio, cui si affida da anni la Cooperativa, acquisire per tutti i consorziati un nuovo contratto ai prezzi di mercato dell'autunno 2021, il gap d'incremento subito da allora è stato ancora maggiore rispetto al normale rialzo del mercato.

Inoltre la cooperativa ha dovuto scontare anche l'impossibilità di accesso ai crediti d'imposta per il Teleriscaldamento utilizzato tramite la società Comocalor a CàMerlata, a seguito di un'improvvisa mancata previsione della legge. Si tratta quindi di un sistema efficiente e pulito, il cui impianto nell'estate 2022 è stato anche ammodernato, ma con un aggravio di costo in questo esercizio delicato.

Tale incremento intenso e ingente è stato la principale causa del peggioramento nel risultato economico dell'anno.

Nel corso dello scorso esercizio sono stati fatti diversi studi per poter installare sistemi di produzione energia e riscaldamento ancora più ecologici e performanti, rimandando l'avvio dei lavori non appena lo scenario dei contratti, che ci mettono a disposizione gli immobili, riacquisiranno una scadenza nel medio termine.

Pur in questa difficoltà, ACLI Solidarietà e Servizi ha mantenuto l'opzione, anche col nuovo fornitore, per avere la garanzia che il 100% dell'energia fornita proviene da impianti da fonte rinnovabile, attraverso il sistema di certificazione gestito dal Gestore Servizi Energetici e denominato GO (Garanzia d'Origine).

9. Altre informazioni non finanziarie

In merito ad eventuali controversie e contenziosi non risultano presenti.

10. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo sul bilancio sociale

Il bilancio sociale tiene conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale.