

Comunità di Rinascita Onlus



Bilancio Sociale 2015

INDICE

PREMESSA	p. 3
INTRODUZIONE	p. 3
perché il bilancio sociale?	p. 3
com'è costruito il bilancio sociale?	p. 4
elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione	p. 4
IDENTITÀ	p. 5
storia della Comunità di Rinascita	p. 6
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. 10
individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita	p. 17
DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	p. 21
prospetto di determinazione del valore aggiunto	p. 21
prospetto di riparto del valore aggiunto	p. 22
considerazioni	p. 22
RELAZIONE SOCIALE	p. 23
relazioni con gli stakeholders interni	p. 25
relazioni con gli stakeholders esterni	p. 26
le risorse messe a disposizione dagli stakeholders	p. 27
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	p. 28
IMPEGNI PER IL FUTURO	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.

Alcuni cenni sulle "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.

Nell'anno oggetto del presente bilancio, come si potrà leggere nella relazione sociale, la Comunità di Rinascita ha sancito la propria trasformazione in cooperativa, deliberando inoltre la fusione per incorporazione con/del il partner storico della cooperativa sociale "La Zeje". L'auspicio è che la nascente realtà possa garantire alla Comunità maggiore solidità e incisività, sia interna che nella propria presenza sul territorio.

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.

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) che, riguarda nello specifico la realtà della Cooperazione Sociale, direzione verso la quale la comunità si sta orientando.

La normativa in argomento offre interessanti spunti per un approfondimento e un miglioramento della rendicontazione, anche in prospettiva di una futura normativa regionale sull'accREDITAMENTO delle strutture di accoglienza *per persone disabili*.

INTRODUZIONE

Perché il BS ?

Per la Comunità di Rinascita, stante il numero ridotto degli aderenti, la comunicazione interna, non ha costituito fino ad oggi un problema. Essa si risolve infatti, sia per ciò che concerne i progetti in cantiere sia per tutto quanto è stato realizzato, nel normale scambio di valutazioni tra persone che si incontrano quasi quotidianamente.

È stato verificato invece che, le persone al "di fuori" della Comunità, non dispongono di strumenti di conoscenza alternativi alla nostra frequentazione. Per questo motivo si ritiene necessario mettere annualmente a disposizione degli interessati, 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 consueto, evitando 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.

Il Responsabile dell'Area amministrativa, solitamente incaricato a redigere la "bozza di bilancio ed allegati", è stato coadiuvato in questo lavoro dalla responsabile del settore socio-educativo, al fine di predisporre un pre-elaborato di B.S. che prendesse in considerazione tutti gli aspetti delle attività e delle relazioni sociali.

Tale pre-elaborato è stato quindi posto al vaglio del Consiglio, il quale ha provveduto ad individuare e segnalare le aggiunte/modifiche da presentare agli soci per la stesura definitiva. Nonostante il coinvolgimento di tante persone, il presente B.S. resta un documento agile e schematico che contiene tuttavia tutti i dati significativi peculiari della rendicontazione sociale.

Cooperativa Sociale "Comunità di Rinascita" ONLUS

Riferimenti: 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 i 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.

IDENTITÀ'

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

Anno (o arco di tempo)	evento	cambiamento derivato
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 cartoartistica, in cui prendono sviluppo le attività diurne di cucito, e preparazione di biglietti 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 dell'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 consentirà di operare in maniera più appropriata e con più efficacia in un quadro fiscale di riferimento più chiaro e meno incerto.</i>
2015	Trasformazione definitiva dell'associazione in cooperativa sociale e fusione per incorporazione del partner storico Soc. Coop. "La Zeje" con effetto dal 1° gennaio 2016	

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 che ha coinvolto i vari livelli presenti in Comunità di Rinascita. Esse sono oggetto di una valutazione annuale, in occasione dell'Assemblea di approvazione del consuntivo delle attività.

Naturalmente, l'erogazione dei servizi socio-sanitari non esaurisce la "mission" della Comunità; essa è chiamata alla promozione di una cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo. Un approccio esclusivamente scientifico non basta, i servizi devono assumere i connotati della valorizzazione della persona.

La complessità della società e delle modalità di intervento in campo socio-riabilitativo impongono un approccio interdisciplinare e un lavoro di équipe in cui il servizio pubblico e la Comunità cooperano per il bene di chi è in situazione di necessità.

L'aggiornamento, i percorsi di formazione e gli itinerari di riqualificazione professionale sono uno strumento fondamentale per rinnovarsi di fronte alle sfide di una cultura che rimuove la realtà dell'emarginazione, privilegiando l'apparire sull'essere, l'efficienza sulla solidarietà.

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, da sempre riferimento ideale e ispirativo per ogni ripensamento operativo e per le progettualità future;
- stabilendo opportune forme di **collegamento, partecipazione e cooperazione** con istituzioni aventi analoghe finalità;
- privilegiando 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	2015	2014	2013
ordinarie	1	4	2
straordinarie	2	1	0
TOTALE	3	5	2

Percentuale di partecipazione alle assemblee soci (solo come cooperativa) del 2015

2015	n. soci aventi diritto	n. soci presenti/ rappresentati	% presenze
Assemblea straordinaria del [05.06.15]	19	11	57,9%
Assemblea straordinaria del [31.07.15]	21	19	90,5%
Assemblea ordinaria del [26.11.15]	25	17	68,0%

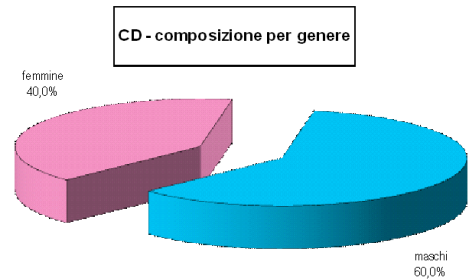
Commento:

Alle assemblee la presenza dei soci è sempre stata tale da garantire la validità della riunione. Dati i numeri ridotti della compagine sociale, non si ritengono necessarie in questa sede ulteriori osservazioni.

Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo in carica, eletto nell'assemblea del 5 giugno 2015 è composto dai seguenti membri:

Nome e cognome	Carica	Ruolo professionale	Mandati in CD
Leonardo Leonarduzzi	Presidente	Sacerdote	9
Francesca Mauro	Vice Presidente	Educatrice	7
Alessandro Collavino	Tesoriere	Impiegato	5
Maurizio Settimo	Consigliere	Impiegato	11
Barbara Cimenti	Consigliere	Operaia	4



La cooperativa ha "ereditato" dall'associazione una compagine sociale che nel corso degli ultimi 20 anni di vita aveva subito poche variazioni; conseguentemente anche i mandati dei consiglieri si sono ripetuti in numerose occasioni.

Dettagli dei lavori del Consiglio

un numero di sedute	13	Data	durata	presenze
durata media delle sedute	2 ore e 45 minuti	12/01/15	2.00	5
presenza media dei consiglieri	90,70%	26/01/15	0.30	4

Commento:

La presenza ai consigli, come evidenziato nei grafici sopra e nella tabella a fianco riportati, raggiunge valori che sono indice di un alto livello di partecipazione. In 13 sedute annuali, vi sono stati solo 6 casi di assenza su 65 presenze massime.

Non appare opportuno dilungarsi in ulteriori informazioni, ritenendo che altre eventuali considerazioni di carattere statistico possono essere tranquillamente estrapolate dalla lettura dei dati presentati.

09/02/15	2.30	5
02/03/15	2.00	5
13/04/15	2.15	5
25/05/15	1.45	4
29/06/15	1.30	3
27/07/15	1.30	5
31/08/15	2.00	4
28/09/15	2,00	5
28/10/15	2.00	5
13/11/15	2.00	5
14/12/15	2.30	4

Organizzazione della Comunità di Rinascita

La Comunità, al 31 dicembre 2015, era organizzata secondo la struttura sotto indicata e descritta nell'organigramma seguente.



Organizzazione e responsabilità

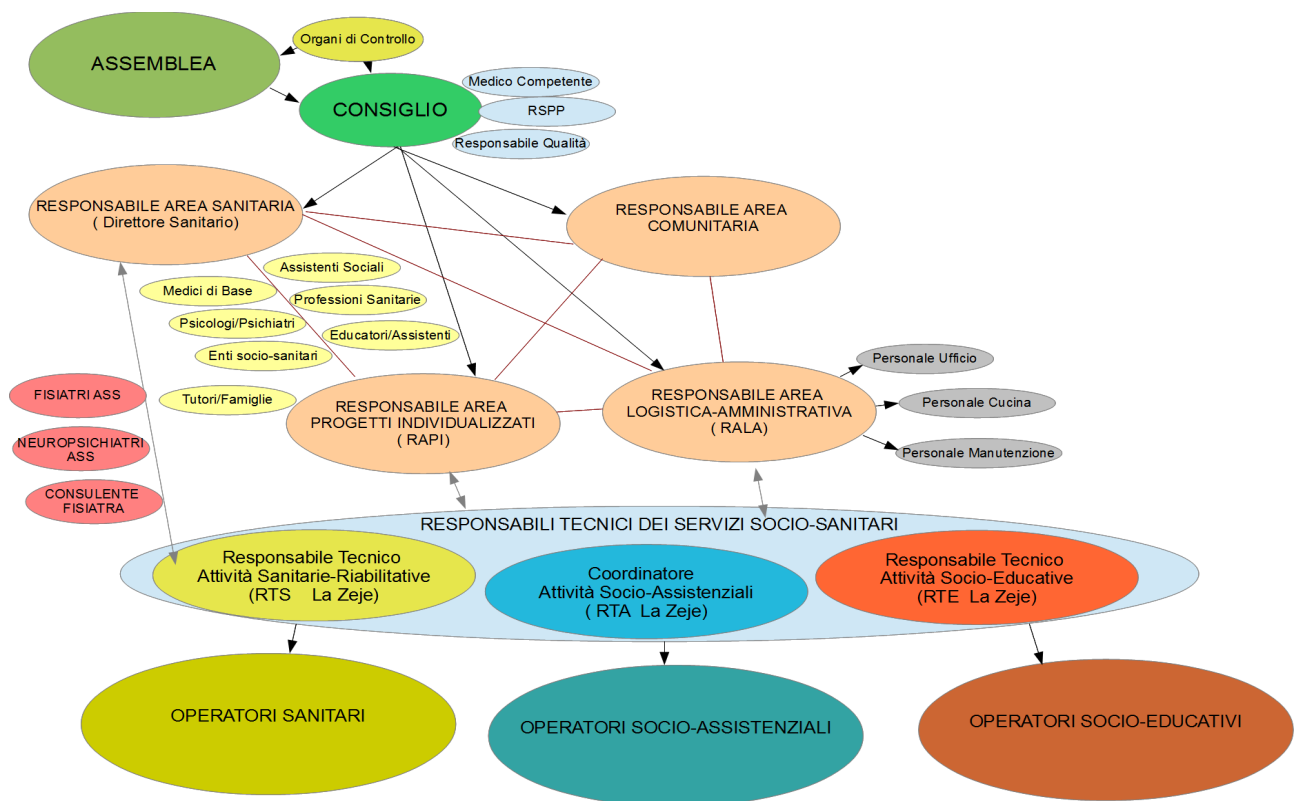
Le attività della cooperativa sono raggruppate in AREE, per garantire maggior coordinamento tra quelle fra loro complementari.

Esse sono:

- Area Sanitaria;
- Area Progetti Individualizzati
- Area Logistico-Amministrativa;
- Area Sociale e Comunitaria;

In relazione alle specificità delle singole Aree, per coordinare e programmare oppure controllare o promuovere e svolgere le attività in essere, il Consiglio Di Amministrazione ha nominato dei Responsabili con compiti di direzione organizzazione e controllo.

Il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.



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;

Area Sociale e Comunitaria

La peculiarità di un servizio di accoglienza residenziale che vuole essere anche esperienza di vita in comune in una dimensione familiare ben inserita nel contesto sociale; necessita pertanto di una particolare attenzione alla vita interna alla comunità ma anche a quanto accade all'esterno di essa per essere presenza culturalmente attiva e propositiva nel territorio.

Il Responsabile d'Area, persegue l'obiettivo di garantire la qualità della vita comunitaria e la promozione dei principi ispirativi e dei contenuti culturali cui la cooperativa fa riferimento.

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:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| a) accreditamento | c) sicurezza degli utenti |
| b) sicurezza dei lavoratori | d) qualità dei servizi |

Elementi distintivi della qualità

I requisiti dei processi sono descritti nella seguente Tavola "Elementi distintivi della qualità".

ELEMENTI DISTINTIVI DELLA QUALITÀ				
A. Direzione e responsabilità	B. Valorizzazione del personale	C. Sicurezza Ambientale	D. Cura ospiti e utenti	E. 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 e coordinatori 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 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 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 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.

Non a caso l'adesione al percorso per l'ottenimento (ed il mantenimento della certificazione MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale) promosso dal CNCA, è coinciso con l'esigenza di dover trovare degli 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.

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

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, data 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 era quello di individuare delle modalità che fossero in grado di 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 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 2015 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 Terapia Occupazionale.

FISIOTERAPIA	Parametri di valutazione	Media Valut.
<i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>	<i>(valutazione min. 1, max 10)</i>	

	Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature	9,3
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate	9,72
	la riservatezza	9,91
	all'accoglienza e alla qualità della relazione	10
	L'esito delle prestazioni ricevute	9,18
	I tempi di attesa per l'accesso al servizio	9,6
	La qualità complessiva del servizio ricevuto	9,63

TERAPIA OCCUPAZIONALE	Parametri di valutazione	Media
<i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>	<i>(valutazione min. 1, max 10)</i>	<i>Valut.</i>

	Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature	8,58
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate	9,35
	la riservatezza	9,54
	all'accoglienza e alla qualità della relazione	9,64
	L'esito delle prestazioni ricevute	9,13
	I tempi di attesa per l'accesso al servizio	8,38
	La qualità complessiva del servizio ricevuto	9,2

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

- 11 questionari restituiti al servizio Fisioterapia;
- 31 questionari restituiti al servizio Terapia Occupazionale.

Gli esiti della valutazione trasmettono un riscontro ampiamente positivo per entrambi i servizi, anche il numero di restituzioni è stato complessivamente soddisfacente con un aumento del 40% rispetto l'anno precedente.

L'incremento ha riguardato soprattutto il servizio di Terapia Occupazionale in quanto al servizio di fisioterapia hanno avuto accesso principalmente persone che fruiscono di cicli di mantenimento e che quindi hanno già fornito in passato un feedback sull'operato del settore.

La Comunità deve tuttavia continuare il lavoro di coinvolgimento dei destinatari degli interventi riabilitativi, per ottenere indicazioni utili al miglioramento dei servizi istituiti.

Gli indici di valutazione della qualità dei servizi sono molto elevati al punto che pare ambizioso anche solo l'obiettivo mantenere il livello di gradimento raggiunto.

Bisogna infatti tener conto che la valutazione più bassa nel settore fisioterapia si riferisce ai tempi di attesa, che molte volte sono imputabili a fattori esterni all'organizzazione.

Nel settore della Terapia Occupazionale valgono le medesime considerazioni per i tempi di attesa mentre il gradimento inferiore relativo all'accessibilità è causato alla situazione logistica della struttura, che non consente di disporre di un parcheggio esclusivamente dedicato al servizio in argomento.

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 secondo un principio diretto all'identificazione di una scala di valutazione del benessere degli utenti, declinata a livello di *benessere emotivo*, *benessere nella relazione di convivenza*, *benessere nel rapporto utente-operatore*. La sperimentazione di questo modello di *Scala di Valutazione del Benessere* partita negli ultimi mesi del 2007 è stata applicata a titolo definitivo nell'esercizio 2008. Nel 2014 è stata soggetta ad alcune modifiche sulla scorta delle indicazioni ricevute dagli stakeholder e ripresentata nelle identiche modalità per l'anno oggetto di questo BS.

La scala si compone di voci specifiche abbinate a dei punteggi di valutazione, accordati direttamente dal responsabile dell'Area Progetti Individualizzati.

Le voci sono in prevalenza inerenti a comportamenti e/o situazioni relative alla vita quotidiana delle persone e quindi facilmente identificabili. Questo rende la valutazione meno esposta alla soggettività di chi la redige, fermo restando che tale scala di valutazione del benessere non vuole configurarsi come un'oggettivazione numerica della qualità di vita dell'utenza. Infatti, nella comprensione di quest'ultima rimane centrale l'approccio relazionale alla persona (soprattutto se si presenta in particolari condizioni medico-psicologiche), che parte dal riconoscimento della sua centralità e specificità.

Prima di procedere alla presentazione dei dati si aggiunge che, data la tipologia delle voci che compongono la scala, l'applicazione ha potuto aver luogo esclusivamente per l'utenza residenziale.

Modello della S.V.B. (SCALA di VALUTAZIONE del BENESSERE)

BENESSERE EMOTIVO	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Assunzione farmaci per "disturbi dell'umore" (ansiolitici, antidepressivi ecc.)	<i>Si</i> = 0- <i>No</i> = 1	
Disturbi del sonno (insonnia e/o altro)	<i>Si</i> = 0- <i>No</i> = 1	
Inappetenza	<i>Si</i> = 0- <i>No</i> = 1	
Astenia	<i>Si</i> = 0- <i>No</i> = 1	
Autolesionismo	<i>Si</i> = 0- <i>No</i> = 1	
Partecipazione alle attività proposte	<i>Rifiuto</i> = -1 <i>Passivo</i> = 0 <i>Attivo</i> = 1 <i>Propositivo</i> = 2	
Interessi personali	<i>Calo</i> = 0 <i>Cura/mantenimento</i> = 1 <i>Incremento degli interessi</i> = 2	
Riconoscere e comunicare i propri stati d'animo (assenza=0, riconoscimento su sollecitazione esterna=1, comunicazione=2)	<i>Assenza</i> = 0 <i>Riconoscimento su sollecitazione esterna</i> = 1 <i>Comunicazione</i> = 2	
Fronteggiamento di situazioni problematiche (inesistente=0, con supporto/aiuto esterno=1, autonomamente=2)	<i>Inesistente</i> = 0 <i>Con supporto/aiuto esterno</i> = 1 <i>Autonomamente</i> = 2	
TOTALE	<i>Max</i> = 13 <i>Min</i> = -1	

RELAZIONE DI CONVIVENZA	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Aggressività (senza provocazione esterna)	<i>Si</i> = 0 <i>No</i> = 1	
Regole di vita comunitaria (rispetto e apprendimento)	<i>Insufficiente</i> = 0 <i>Sufficiente</i> = 1 <i>Buono</i> = 2	
Relazione con gli altri disabili	<i>Non accettazione dell'altro</i> = -1 <i>Accettazione dell'altro</i> = 0 <i>Rispetto</i> = 1 <i>Aiuto</i> = 2	
TOTALE	Max = 5 Min = -1	
RAPPORTO OPERATORE-UTENTE	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Saper comunicare le proprie esigenze	<i>Si</i> = 1 <i>No</i> = 0	
TOTALE	Max = 1 Min = 0	
RELAZIONE DI CONVIVENZA	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Aggressività (senza provocazione esterna)	<i>Si</i> = 0 <i>No</i> = 1	
Regole di vita comunitaria (rispetto e apprendimento)	<i>Insufficiente</i> = 0 <i>Sufficiente</i> = 1 <i>Buono</i> = 2	
Relazione con gli altri disabili	<i>Non accettazione dell'altro</i> = -1 <i>Accettazione dell'altro</i> = 0 <i>Rispetto</i> = 1 <i>Aiuto</i> = 2	
TOTALE	Max = 5 Min = -1	
RAPPORTO OPERATORE-UTENTE	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
Saper comunicare le proprie esigenze	<i>Si</i> = 1 <i>No</i> = 0	
TOTALE	Max = 1 Min = 0	

Presentazione dei dati. Di seguito, una sintesi dei dati emersi dall'applicazione all'utenza residenziale della scala nel corso dell'anno 2015.

Il numero complessivo delle persone che hanno fruito dei servizi residenziali è stato pari a 16 tuttavia stante le dimissioni di un'ospite avvenute a gennaio la valutazione ha avuto quale riferimento 15 soggetti:

PUNTEGGIO	CONDIZIONE	% RILEVATA
Da -2 a 6	<i>Malessere</i>	0,0%
Da 7 a 13	<i>Benessere sufficiente</i>	40%
Da 14 a 19	<i>Benessere soddisfacente</i>	53,33%
Non Valutabile	<i>Non Valutabile</i>	6,66%

Dalla tabella sopra riportata si evince che non emergono situazioni di malessere, mentre per più di 1/3 delle persone presenti la situazione si attesta nella condizione di un sufficiente benessere e metà delle persone residenti (53,3%) manifesta una condizione di benessere soddisfacente. Il 6,66%, indicato come non valutabile, fa riferimento ad utenti a cui, a causa di una particolare situazione medico-psicologica e della gravità della disabilità presente, non può essere applicata la SVB senza forzature sulla sua reale veridicità. Ciò incide anche sulle percentuali emerse dalla lettura dei dati nelle singole declinazioni della scala:

BENESSERE EMOTIVO	Punteggio da 7 a 13	12	80,00%
	Punteggio da -1 a 6	2	13,30%
RELAZIONE DI CONVIVENZA	Punteggio da 3 a 5	11	73,30%
	Punteggio da -1 a 2	3	20,00%
RAPPORTO OPERATORE-UTENTE	Punteggio pari a 1	14	93,3%
	Punteggio pari a 0	0	0%

Confronto dati 2014-2015

Dal confronto dei dati derivanti dall'applicazione della scala nel 2014 e nel 2015 si può osservare che la totalità dei soggetti mantiene la classe di appartenenza, dimostrando di aver raggiunto e mantenuto nel corso degli anni un equilibrio dal punto di vista emotivo-relazionale. Inoltre si può osservare che la classe di appartenenza (mantenuta da un anno all'altro) riguarda una condizione di benessere sufficiente o addirittura soddisfacente.

Nei singoli punteggi si osservano dei piccoli cambiamenti che però ancora non incidono sulle classi di appartenenza. Tali modifiche devono però essere monitorate per assicurare agli utenti il mantenimento del benessere raggiunto ed evitare una eventuale regressione.

L'equilibrio non è staticità, (connotazione negativa), ma contenimento della regressione che in questi soggetti è solitamente costante e premessa di una qualità di vita in peggioramento.

Note riguardanti il Servizio Diurno

Per quanto riguarda la politica della qualità del servizio diurno fornito, non è stato possibile formulare un sistema di rilevazione degli indicatori dotato dei presupposti di quello sopra esposto. Va detto che ogni utente, sia diurno che residenziale, 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

Nel corso del 2015 è stato sottoposto nuovamente lo strumento di misurazione della qualità dei servizi istituiti, già somministrato nel biennio precedente, apportando delle piccole modifiche. Tale questionario è orientato ad evidenziare la percezione degli stessi da parte dei Servizi Sociali invianti e delle famiglie o di quelle persone che esercitano funzioni di tutore e/o amministratore di sostegno delle persone accolte; trattasi questionari così strutturati:

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

Nel corso del 2015 è stato utilizzato lo strumento di misurazione della qualità delle attività residenziali e diurne istituite, entrato in funzione nel 2013. Tale strumento è orientato ad evidenziare la percezione degli stessi da parte dei Servizi Sociali invianti (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)); ad ogni singolo aspetto preso in considerazione poteva essere attribuita una valutazione di gradimento alla quale è stato assegnato 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 le quali contengono anche gli esiti numerici identificati nella media delle valutazioni registrate. I questionari somministrati nel corso dell'anno oggetto di questo bilancio hanno tenuto conto delle osservazioni inoltrate nel corso del 2014 e in virtù delle stesse sono stati migliorati.

L'analisi dei risultati ha evidenziato un generale gradimento delle modalità con le quali i servizi sono erogati, essi infatti mediamente si collocano sulla linea del "soddisfatto", superandolo

in diversi casi . Purtroppo, da parte dei servizi, c'è stato un riscontro basso (4 questionari), che comunque attesta il livello dei servizi su un range medio-alto.

S E R V I Z I	
	m e d i a
1- L'accoglienza che riceve in comunità soddisfa le sue aspettative?	4,0
2- Quanto si ritiene soddisfatto riguardo l'ospitalità dei locali e l'accessibilità agli stessi in termini strutturali?	3,5
3- Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,0
4- Ritiene che gli operatori della comunità siano facilmente rintracciabili?	4,0
Esprim a gentilm ente una valutazione su:	
5- L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori:	4,0
6- La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	4,0
7- La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,0
8- Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato?	4,0
9- Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità complessiva del servizio ricevuto dal suo utente presso la Comunità di Rinascita?	4,0
10 - osservazioni suggerim enti	-

F A M I G L I E	
	m e d i a
1- L'accoglienza che riceve in comunità soddisfa le sue aspettative?	4,1
2- Quanto si ritiene soddisfatto riguardo l'ospitalità dei locali e l'accessibilità agli stessi in termini strutturali?	3,7
3- Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,1
4- Ritiene che gli operatori della comunità siano facilmente rintracciabili?	4,4
Esprim a gentilm ente una valutazione su:	
5- L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori:	4,2
6- La disponibilità e la capacità di ascolto	4,3
7- La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,4
8- Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è soddisfacente?	3,7
9 - Quanto si ritiene soddisfatto riguardo la qualità del servizio socio educativo assistenziale ricevuto dal suo familiare/assistito presso la Comunità di Rinascita?	3,9
10- Quanto si ritiene soddisfatto riguardo i servizi generali alla persona (accompagnam enti m ensa gestione indum enti) qualora ne usufruisse.	4,1
11 - osservazioni suggerim enti	n. 2

Nella parte dedicata ai suggerimenti, nei questionari rivolti alle famiglie vi erano due indicazioni con gli stessi contenuti e relative al periodi di chiusura del servizio diurno convenzionato, ritenuto troppo lunghi. La cooperativa ricorda nel merito che i tempi di apertura del proprio centro diurno sono il linea con quanto previsto dalla normativa regionale.

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 Comunità) ed *esterni* (ovvero soggetti che hanno relazioni con la comunità ma non ne fanno parte), nelle tabelle sottostanti per ognuno di essi fatta indicazione delle aspettative (interpretate) verso la Comunità, nonché degli impegni della stessa nei loro confronti.

Si precisa che nella mappa degli stakeholder interni non è stata inserita la cooperativa "La Zeje" data l'approvazione del processo di fusione di cui si parlerà specificatamente nella relazione sociale.

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 (soci fruitori e non), tutori, 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 le famiglie degli ospiti, garantendo la continuità del rapporto affettivo e delle relazioni esistenti Mantenimento della costante collaborazione con tutori e amministratori di sostegno</i>
Soci	<i>Soci della Cooperativa</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 dipendenti</i>	Apprezzamento del lavoro Garanzia occupazionale Equa retribuzione Sicurezza sul lavoro Qualificazione professionale	<i>Istituzione di momenti partecipativi per 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 Comunità	<i>Cooperativa "Mhandy"</i>	Partecipazione alla progettualità comune	<i>Istituzione di momenti partecipativi per migliorare la collaborazione Verifica dell'applicazione della normativa sulla sicurezza (SGSL comune)</i>

Stakeholder esterni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÀ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Enti Pubblici Primari	<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	<i>Attuazione di una politica interna di qualità Cura degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria Attenzione alle specificità di ogni persona accolta e alle rispettive esigenze relazionali e di socializzazione</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 Soc. dei Comuni (Ente Gestore Servizi per l'handicap Ass3 Alto Friuli-Collinare-Medio 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 continuità del rapporto e delle relazioni esistenti</i>

Enti Pubblici Secondari	<i>Scuole del territorio, università</i>	Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle giovani generazioni, formazione	<i>Attività di sensibilizzazione Stipula convenzioni per stage, tirocini, progetti di alternanza scuola/lavoro con scuole superiori</i>
	<i>CarniaMusei</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà e dell'accessibilità e pari opportunità nell'accesso ai servizi culturali	<i>Partecipazione al progetto "Easy to Read"</i>
	<i>Centro di Salute Mentale Tolmezzo</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 di interesse comune e/o sociale</i>
	<i>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 di interesse comune e/o sociale</i>
Volontariato	<i>ANNFAS "Alto Friuli"</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione di attività e progetti socio-educativi, ricreativi, di sensibilizzazione 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, momenti di animazione, formazione dei volontari</i>
	<i>Econoise</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione e allo svolgimento dell'iniziativa "Cjargnalive", concessione di spazi per le attività dell'associazione</i>
	<i>Associazioni del territorio</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Messa a disposizione degli spazi per iniziative di interesse sociale</i>
Altre realtà	<i>"Parrocchia di Caneva</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione in attività di promozione della solidarietà e di animazione</i>
	<i>Enti formativi privati</i>	Opportunità di formazione degli studenti	<i>Stipula convenzioni per stage, tirocini</i>
Coordinamenti	<i>COPS (Comitato del Privato Sociale)</i>	Azione propositiva comune verso gli enti, elaborazione di riflessioni e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello regionale	<i>Organizzazione comune di incontri con gli enti sulle questioni qualitative, gestionali, economico-amministrative connesse alle accoglienze convenzionate e alle attività istituzionali, condivisione di proposta unitaria di convenzione con ente, Organizzazione di convegni di approfondimento su temi comuni</i>
	<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>
Donatori	<i>Persone di diversa età e professione, in genere del luogo</i>	Partecipazione alla progettualità comune	<i>Istituzione di momenti e iniziative comuni</i>

Mapa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

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

Generali:

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

Particolari:

- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie della Comunità;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** i soggetti che forniscono servizi di ogni tipo alla Comunità;
- **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		Anno 2015
A) Valore della produzione		850.640
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni		830.153
Rettifiche		1
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione		
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione		
4. Altre entrate (Contributi Pubblici)		20.486
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		
B) Costi intermedi della produzione		88.971
6. Consumi di materie prime		86
Consumi di materie sussidiarie		
Consumi di materie di consumo		41.931
Costi di acquisto merci (o Costo delle merci vendute)		
7. Costi per servizi		54.385
8. Costi per godimento di beni di terzi		-
9. Accantonamento per rischi		-
10. Altri accantonamenti -SVALUTAZIONI		-
11. Oneri diversi di gestione	-	7.431
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO		761.669
C) Componenti accessori e straordinari		
12. +/- Saldo gestione accessoria		46
Ricavi accessori		46
- Costi accessori		
13. +/- Saldo componenti straordinari	-	160
Ricavi straordinari	-	160
- Costi straordinari		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		761.555
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni		10.833
ammortamenti immobilizzazioni immateriali		2.032
ammortamenti immobilizzazioni materiali		8.801
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		750.722

Prospetto di riparto del valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		anno 2015	%
A -	Remunerazione del personale	742.779	98,9%
1	Personale non dipendente		
2	lavoratori autonomi o dipendenti da cooperative	599.595	
3	lavoratori collaboratori		
4	Personale dipendente		
	Soci lavoratori subordinati:		
5	a) - remunerazioni dirette		
6	salari e stipendi	105.303	
7	TFR	8.409	
8	altri costi	1	
9	b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	29.471	
18			
B -	Remunerazione della Pubblica Amministrazione	14.848	2,0%
1	Imposte dirette		
	Stato		
3	IRES	2.566	
4	Imposte indirette		
5	IVA indetraibile da prorata	12.282	
24	Altri		
25	Versamento 3% fondo cooperazione	-	
C -	Remunerazione del capitale di credito	-	0,0%
1	Oneri per capitali a breve termine		
8	interessi passivi v/ banche e/o altri		
9	Oneri per capitali a lungo termine		
	interessi passivi v/ banche e/o altri	-	
D -	Remunerazione del capitale di rischio	-	0,0%
	Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	
E -	Remunerazione dell'azienda	- 6.905	-0,9%
	+/- Variazione riserve		
	utile d'esercizio		
	perdita d'esercizio	- 6.905	
F -	Liberalità esterne	-	0,00%
	A sostegno di altri		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO DISTRIBUITO		750.722	100,0%

Considerazioni

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

L'anno 2015 si è chiuso, come del resto nei 3 anni precedenti, con il bilancio in passivo e la ricchezza distribuita è stata maggiore di quella prodotta; la remunerazione della cooperativa è stata infatti negativa.

Dalla tabella appare inoltre evidente che la distribuzione avviene quasi esclusivamente in favore delle retribuzioni dei lavoratori, dipendenti e non, nel secondo caso composti da figure impiegate nel settore assistenziale, educativo e della riabilitazione, fornite dalla Cooperativa "La Zeje"

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 2015.

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

La Comunità di Rinascita costituitasi nel 1979 come associazione, il 21 ottobre 2014 ha approvato la sua trasformazione in cooperativa sociale. Tale atto ha iniziato ad aver efficacia lo scorso 10 marzo 2015 e pertanto da quella data la Comunità opera, nella veste giuridica di cooperativa, in favore della collettività ai sensi della 381/92, occupandosi della fornitura di servizi socio assistenziali educativi e sanitari.

Nella seconda metà del 2015, seguendo una complessa procedura, la Comunità di Rinascita, in accordo con la Coop. Sociale La Zeje, ha portato a conclusione il processo di fusione tra le due realtà che è diventato effettivo dal primo di gennaio del corrente anno.

Considerato che il passaggio da associazione a cooperativa è avvenuto senza soluzione di continuità, la presente relazione fa riferimento all'intero anno 2015, comprendendo quindi anche le attività svolte dalla Comunità di Rinascita con la veste giuridica di Associazione.

Relazione

Fatta questa premessa che descrive l'ultimo biennio quale periodo di transizione, nel quale le energie progettuali sono state dedicate principalmente alla costruzione della nuova architettura giuridica della nostra organizzazione, passiamo ad esporre quanto segue:

Come negli anni precedenti l'attività della Comunità di Rinascita si è svolta nel quadro di una collaborazione in rete con le altre realtà territoriali operanti nei servizi socio assistenziali, e principalmente le coop. sociali La Zeje e Mhandy, realtà con le quali la consolidata integrazione operativa ha portato soddisfacenti risultati, grazie alla condivisione di strutture e risorse, alla luce di valori, vocazioni e obiettivi comuni tra i quali:

- 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 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.

Le persone che hanno fruito dei servizi sono in gran parte portatori di svantaggio fisico, e/o psicofisico.

Nel mese di novembre l'assemblea ha approvato il regolamento interno, che specifica i vantaggi mutualistici derivanti della condizione di Socio-fruitore rispetto a quella di semplice utente dei servizi istituiti.

Sintesi delle attività svolte

ATTIVITA' RIABILITATIVE

I servizi di riabilitazione sono disciplinati da una convenzione Socio-Sanitaria stipulata nel 1989 con l'allora USL n. 3 Carnica, che prevede:

- Trattamenti di tipo residenziale con degenza a tempo pieno per un massimo di 8 posti;
- Trattamenti di tipo residenziale con degenza diurna per un massimo di 5 posti;

- Trattamenti di tipo domiciliare per un massimo di 2 prestazioni giornaliere;
- Trattamenti di tipo ambulatoriale per un massimo di 10 prestazioni giornaliere;

Oltre alle consuete modalità riabilitative ambulatoriali adottate (fisiokinesiterapia e Terapia Occupazionale) nel corso del 2015 è stata introdotta su richiesta dell'Azienda Sanitaria, la metodologia ABA (Applied Behavioral Analysis) specificatamente indirizzata a persone con problematiche legate all'autismo.

Complessivamente sono stati 111 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi ben 21 in più rispetto all'anno precedente.

Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni riabilitative erogate.

TIPO INTERVENTO	N. UTENTI 2015	N. PRESENZE 2015	N. UTENTI 2014	N. PRESENZE 2014
Residenziale	3	1.087	3	1.095
Diurno	1	220	1	208
Ambulatoriale Fisioterapia	46	741	38	629
Ambulatoriale Terapia occupazionale	54	984	48	750
Terapia ABA (Applied Behavioral Analysis)	7	65	-	-
totale	111	3.097	90	2.682

ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE

I servizi Socio-assistenziali-educativi erano disciplinati da una convenzione Socio-Educative stipulata nel 2012 con l'allora ASS n. 3 Alto Friuli, che prevedeva:

- servizi residenziali sulle 24 ore con rapporto operatore utente 1: 0,8.
- servizi residenziali sulle 16/18 ore con rapporto operatore utente 1:1,4.
- servizi diurni sulle 7 ore giornaliere con rapporto operatore utente 1:2.
- servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere con rapporto operatore utente 1:2.

Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni Socio-Educative erogate.

Tipologia del servizio	N. utenti	N. presenze
- servizi residenziali sulle 24 ore	12	3.877
- servizi residenziali sulle 16/18	2	446
- servizi diurni sulle 7 ore giornaliere	10	1.301
- servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere	5	284

Delle attività sopra descritte hanno beneficiato anche 7 soci fruitori della cooperativa.

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. Maurizio Settimo, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il supporto del dott. Carlo Sticotti (Medico Competente) e del RLS Simone Borsetto. 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 con i partner storici delle cooperative "Mhandy" e "La Zeje".

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) 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 2015 sono stati mantenuti i requisiti che consentono alla nostra organizzazione di esporre il marchio di certificazione MAQS rilasciata dall'UNITER (Organismo di Certificazione Competente). I criteri per l'ottenimento ed il mantenimento della predetta certificazione sono stati identificati in collaborazione con il C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza alla quale la Comunità di Rinascita aderisce condividendone i principi ispirativi)

Conclusioni

Concludendo questa breve relazione, alla luce delle informazioni sopra riportate riteniamo che nel corso del primo anno di vita la cooperativa, nonostante le difficoltà iniziali incontrate, sia riuscita ad assicurare, tramite la gestione in forma associata coi beneficiari dei servizi ed il lavoro prestato dai soci, continuità d'occupazione e migliori condizioni sociali, economiche e professionali di tutti.

Archiviamo dunque il 2015, anno nel quale si è concretizzata la nuova architettura ispirativa e giuridica per la gestione delle attività sociali. Speriamo che essa si riveli idonea alla soluzione dei tanti problemi che la nostra comunità vive, favorendo lo sviluppo di progettualità che la caratterizzino anche nel prossimo futuro quale soggetto protagonista nel contesto sociale in cui opera.

L'inizio del 2016 non sarà peraltro tra i più propizi; la revisione della Convenzione socio-educativa ha comportato una considerevole riduzione delle rette per le accoglienze; questo fatto renderà necessaria l'introduzione di misure che consentano il mantenimento dell'equilibrio di bilancio. Stiamo lavorando affinché la Comunità possa uscire da questa difficile congiuntura economica senza eccessive penalizzazioni, né per i soci lavoratori né per i soci fruitori e gli altri cittadini che beneficino dei servizi.

Buon lavoro a tutti.

Relazioni con gli stakeholders interni

Gli stakeholders interni sono:

1. Utenti	3. Lavoratori
2. Soci Comunità	4. Cooperative La Zeje e Mhandy

1. Utenti

Suddivisione per tipo di servizio, età e genere

NB: diversamente che dal conteggio della relazione sociale alla voce utenti riabilitativi, gli utenti già conteggiati in altro servizio in questa tabella non sono stati considerati

Tipologia Genere	Disabilità Fisica		Disabilità Cognitiva		Disabilità Fisico-Cognitiva		totale utenti
	M	F	M	F	M	F	
Nr e (%) Utenti ambito Residenziale	2			5	5	3	15
Nr e (%) Utenti Ambito Diurno			2	2	3	3	10
Nr e (%) Utenti Ambito Riabilitativo	12	19	38	11	8	5	93
Nr e (%) Utenti Totali	14 (11,6%)	19 (16,1%)	40 (33,9%)	18 (15,4%)	16 (13,4%)	11 (9,3%)	118

	0-18 anni	19-35 anni	36-65 anni	più di 65 anni
% Utenti per fascia di età	48,3%	6,8%	28,0%	16,9%

Lettura dei dati. Dai dati sull'utenza del 2015, così come nell'anno precedente, emerge il gran numero di utenti ambulatoriali rispetto ai diurni e ai residenziali, determinato ovviamente dalle caratteristiche legate alla tipologia del servizio e alla specifica capacità di accoglienza della struttura. L'utenza ambulatoriale rappresenta la maggioranza dei beneficiari dei servizi della Comunità che nel 2015 ha contato 118 unità.

Da una lettura generale dei dati, è interessante evidenziare come la crescita del servizio di Terapia Occupazionale aumenti la percentuale di utenti della fascia dagli 0 ai 18.

2. Associati/soci Comunità

Specifica associati/soci	dati 2015	dati 2014
Totale associati/ soci	24 (100%)	24 (100%)
Associati/soci su totale degli interessati	08 (33,3%)	08 (33,3%)
Associati/soci maschi	11 (45,8)	11 (45,8)
Associati/soci femmine	13 (54,2)	13 (54,2)

Commenti:

La dimensione familiare della Comunità, il numero ridotto di soci e la relativa e conseguente facilità di comunicazione fra gli stessi, comporta che non vi siano particolari considerazioni da svolgere sui dati sopra indicati, rimasti immutati rispetto all'esercizio precedente.

3. Lavoratori

Il numero di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre è 8 (erano 6 nel 2014)

Per quanto riguarda i titoli di studio, 7 lavoratori sono titolari di laurea o diploma, mentre le qualifiche professionali sono suddivise come segue: due amministrativi, una psicologa, due terapisti occupazionali, un cuoco, un aiuto-cuoco e un addetto alla manutenzione.

Il contratto di riferimento per i dipendenti della Comunità è il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente dalle strutture sanitarie associate FONDAZIONE CARLO GNOCCHI ONLUS*.

3. Cooperativa Mhandy

Da anni la Comunità di Rinascita collabora con la cooperativa "Mhandy" pper la cura dell'ambito della dimensione lavorativa occupazionale delle persone svantaggiate. Data la continuità della collaborazione esistente, la Comunità ha voluto rafforzare il livello di progettazione comune dei servizi offerti, rinnovando nel 2013 il protocollo d'intesa con queste stipulato per la prima volta nel 1998: tale protocollo, comprendeva anche la cooperativa "La Zeje", realtà erogatrice per la Comunità dei servizi socio-assistenziali, educativi e riabilitativi.

Attraverso il servizio offerto dalla cooperativa "Mhandy", la Comunità ha potuto coinvolgere i propri utenti, in diverse attività, in attività lavorative (si ricorda che "l'impegno lavorativo" è differenziato e valutato per ogni singola persona in base al rispettivo progetto educativo personalizzato).

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 2015, sono sintetizzate nella seguente tabella:

RELAZIONI NELL'ANNO 2015	
Enti Pubblici primari	Entità della Collaborazione
Comune di Tolmezzo	Partecipazione congiunta all'elaborazione dei Piani di zona e normali rapporti intercorrenti tra un ente che gestisce servizi socio-assistenziali e il comune
Comunità Montana della Carnia	Nessuna attività specifica
Provincia di Udine	Nessuna attività specifica
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	Normali rapporti che intercorrono tra Regione e un'Ente che gestisce servizi socio-sanitari
Repubblica Italiana	Nessuna attività specifica
Azienda per i Servizi Sanitari e SSC	Convenzione socio-assistenziale e sanitaria Normali ed ordinari rapporti intercorrenti tra un ente che gestisce servizi socio-assistenziali e sanitari e l'ASS e il SSC locali Messa a disposizione di spazi per attività di interesse comune e/o sociale

Enti Pubblici Secondari	Entità della Collaborazione
Scuole del territorio, università	Visite di classi, gruppi di classi o gruppi di studenti per ascolto di testimonianze e attività di sensibilizzazione Stipula di convenzioni per accoglienza stagisti, tirocinanti, alternanze Scuola/Lavoro
CarniaMusei	Partecipazione progetto "Easy to Read"
Centro di Salute Mentale Tolmezzo	Partecipazione Progetto "Animazione In Rete", messa a disposizione di spazi per attività di interesse comune e/o sociale
Casa di riposo del territorio	Partecipazione al progetto "Animazione in Rete", messa a disposizione di spazi per attività di interesse comune e/o sociale
Volontariato	Entità della Collaborazione
ANFFAS "Alto Friuli"	Collaborazione al progetto Easy to Read, messa a disposizione spazi della cooperativa per i progetti dell'associazione
Associazione Comunità di Volontariato "Dinsi Une Man"	Concessione della sede legale all'associazione Partecipazione da parte degli utenti della Comunità ai soggiorni organizzati dall'associazione Collaborazione all'attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, momenti di animazione, formazione dei volontari
Associazione Econoise	Collaborazione all'organizzazione e svolgimento dell'iniziativa "Cjargnalive", concessione di spazi per le attività dell'associazione
Associazioni del territorio	Messa a disposizione di spazi per attività di interesse comune e/o sociale
Altre Realtà	Entità della Collaborazione
Persone di diversa età e professione	Presenza per attività di animazione in Comunità o coinvolgimento degli utenti in diversi appuntamenti od eventi ricreativi.
Coordinamenti	Entità della Collaborazione
COPS (Comitato delle Organizzazioni del Privato Sociale)	Organizzazione comune di incontri con gli enti sulle questioni qualitative, gestionali, economico-amministrative connesse ad accoglienze convenzionate e ad attività istituzionali Condivisione di proposta unitaria di convenzione con il pubblico Organizzazione di convegni di approfondimento su temi comuni
CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza)	Partecipazione alle assemblee regionali e nazionali Collaborazione alle iniziative socio-culturali promosse dal Coordinamento Regionale
Donatori	Entità della Collaborazione
Persone di diverso genere ed età, solitamente locali	
Persone, sodalizi privati, fondazioni bancarie	
Fornitori di beni/servizi	Entità della Collaborazione
Imprese, consulenti, ecc.	Collaborazione professionale negli ambiti specifici

Risorse messe a disposizione dagli stakeholders (dati bilancio al 31/12/2015)

STAKEHOLDER	RISORSE (Euro)	NOTE
<i>Soci</i>	1.200	Quote sociali
<i>Enti Pubblici</i>	830.153	Entrate attività istituzionali
<i>GSE S.p.a.*</i>	3.355	Tariffa premio autoconsumo/tariffa incentivante Servizi Energetici
<i>5X1000</i>	4.475	Liberalità
<i>Liberalità da privati</i>	12.386	Liberalità
Totale stakeholders	851.839	Totale delle risorse

* GSE (Gestore Servizio Energetico S.p.A.) non è stato inserito fra gli stakeholder in quanto non si tratta propriamente di un portatore di interesse; il rapporto tra le due realtà è infatti di tipo puramente amministrativo e non configura alcun tipo di collaborazione diversa e/o ulteriore. Il dato è stato comunque aggiunto per completezza dell'informazione.

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.

In primo luogo si sottolinea il ruolo assunto della Comunità nella rete dei servizi socio-sanitari territoriali, che favorisce le prospettive di continuità dei servizi e di miglioramento dei medesimi.

Il 2015, è stato anche l'anno nel quale ha trovato forma la nuova architettura ispirativo-giuridica con l'inizio la definitiva trasformazione dell'associazione in cooperativa sociale, con la quale ha avuto avvio un altro percorso importante, segnato dall'approvazione da parte dell'assemblea nella seduta straordinaria del 31.07.2015 del progetto di fusione con il partner storico della cooperativa sociale "La Zeje".

Confidiamo che questo percorso, tramite il coinvolgimento di nuovi soci e il rafforzamento strutturale e sul territorio della Comunità, rivitalizzi la nostra realtà che rischiava ridursi ad una istituzione datata, seppur erogatrice di servizi qualitativamente apprezzabili.

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 mission-vision-valori dell'associazione trasformatasi in cooperativa, non vanno intesi solo come impegni per l'anno a venire, ma come prassi da mantenere e sviluppare anche in un futuro più lontano.

Essi, sono pertanto presenti tra gli obiettivi che la nostra organizzazione si pone nel medio periodo e sarà importante che l'aderenza agli stessi venga condivisa con la componente sociale della cooperativa "La Zeje" che dal 1° gennaio 2016 entrerà a far parte della compagine della Comunità. Il 2016 sarà un anno di fondamentale importanza per questa realtà, con una nuova ripartenza che trova conferma nella nuova programmazione triennale della qualità, consapevole della delicatezza del momento ma anche delle potenzialità nello stesso insite.

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 della Comunità.

Per l'anno 2015 la comunità si era posta i seguenti obiettivi:

(Destinatari) Mantenimento di un alto livello di efficacia alle prestazioni

(Committenza) Ottenimento dell'accreditamento istituzionale sanitario;

(Organizzazione) Completamento al 100% del corpo documentale relativo alla regolamentazione dei servizi affidati, nel quadro del Sistema Qualità;

Verifica di quanto realizzato nel 2015

- 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. Per l'ennesima volta, non essendo stati ancora stabiliti dalla Regione i requisiti definitivi, non è stato possibile tuttavia ottenere quanto auspicato.

3) Sul versante organizzazione la struttura organizzativa è stata allineata alla dimensione cooperativa e sono stati definite le linee identitarie, strutturali ed operative che hanno ridisegnato l'organizzazione in senso lato della Comunità sui piani sia valoriali, sociali, di tutela dei diritti delle persone svantaggiate, di definizione della dimensione lavorativa.

Si è inoltre proceduto ad una rivisitazione della convenzione con la Soc. Coop. "La Zeje" per renderla compatibile con la situazione oramai transitoria della seconda parte del 2015.

PIANO DELLA QUALITA' 2016

Al fine di dare una valida spiegazione alla logica triennale della qualità all'inizio di questo nuovo triennio di programmazione, si ritiene efficace citare il seguente capoverso estratto dal "Documento sull'identità" della Comunità:

Il disegno strategico triennale che risponde ai bisogni di sviluppo della Qualità partirà dal consolidamento degli elementi di qualità dei servizi fino ad oggi acquisiti con la "nuova base sociale", ampliata a seguito della fusione con la soc. coop. "La Zeje" effettiva 1° gennaio 2016.

*Purtroppo, l'impasse istituzionale sull'emanazione delle norme sull'accREDITAMENTO, dal 2011 dichiarate improcrastinabili ma ad oggi ancora inesistenti, genera una situazione di evidente difficoltà. Infatti, per la Comunità sarà essenziale disporre di una politica della qualità rispondente ai requisiti regionali di accREDITAMENTO, ma **fino a quando gli stessi non saranno chiaramente definiti e promulgati, continuerà a regnare una situazione di incertezza pesantemente incisiva sulla cooperativa e sui suoi indirizzi progettuali**. Gli stessi, ad oggi, rimangono quindi prudentemente ancorati alle linee tracciate nel triennio precedente.*

In linea con queste considerazioni, nonché nella constatazione dell'importanza delle "novità" conseguenti alla fusione, il piano per il 2016 prevede:

- **(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.

Tolmezzo 14 maggio 2016

Comunità di Rinascita Onlus
IL PRESIDENTE
Don Leonardo Leonarduzzi



Allegato 1)

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 proposto dall'Osservatorio sulle Cooperative Sociali, impiegato per la redazione dei rapporti annuali, dall'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Udine.

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

DescVoce	2015
Fatturato	850.639
Contributi conto_es/ Fatturato	0,95%
Break even point	858.019
Fatturato/ Break even point	0,99
Fatturato / Valore aggiunto	5,50
Fatturato / Capitale investito gestionale	1,15
Fatturato	850.639
Capitale fisso	390.115
Capitale circolante netto	347.552
Ciclo monetario (in giorni)	46
Giorni durata crediti di gestione	106
Giorni durata magazzino	0
Giorni durata debiti di gestione	60
MON*/ Fatturato	-0,23%
Contributi conto_es/ MON*	-417,53%
Consumi di materie / Fatturato	4,93%
Costo del lavoro / Fatturato	16,83%
Costi non monetari / Fatturato	1,27%
Costi per servizi/ Fatturato	76,88%
Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato	0,00%
Totale costi principali	99,92%
(GLO)_con MON*	-115,26
Costi fissi/ costo totale	26,53%
FCGCorrente* (1-t)/ MON*	0,0%
OF/ MOL*	1,80%
OF/ MON*	-8,25%
ROI=MON*/ CI_totale attivo	-0,22%
i=OF/ CT di natura onerosa	0,04%
Spread=ROI -(OF/ CT)	-0,26%
Indice di indebitamento	1,26
Indice di copertura degli immobilizzi	1,55
ROE*	-0,55%

Sintesi degli indicatori INDICI	2015
1 Fatturato/ Break even point	0,99
2 Fatturato / Capitale investito gestionale	1,15
3 Ciclo monetario (in giorni)	46
4 MON*/ Fatturato	-0,23%
5 OF/ MOL*	1,80%
6 Spread=ROI -(OF/ CT)	-0,26%
7 Indice di indebitamento	1,26
8 Indice di copertura degli immobilizzi	1,55

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

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 evidenziato, la Cooperativa nel suo primo esercizio non è riuscita a raggiungere l'obiettivo tuttavia il risultato è mancato di poco (BEP= 0,99), e vi sono ragionevoli motivi di ottimismo per gli 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 1,15 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 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 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), descrive quindi la capacità di produrre risorse adeguate a coprire gli oneri Finanziari conseguenti ai finanziamenti ottenuti.

Il dato è estremamente basso (e quindi positivo), in quanto la cooperativa nel 2015 non beneficiava di finanziamenti di terzi.

6) Spread=ROI-(OF/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 sostanziale inesistenza di oneri finanziari rende il dato in argomento poco significativo.

7) L'indice di indebitamento (rapporto tra ammontare dei debiti 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..

Nella fattispecie, i debiti sono rappresentati in larga misura da fatture di fornitori di servizi nell'ambito del normale funzionamento della cooperativa, e non da finanziamenti di terzi come già precedentemente specificato; per tale motivo l'indice non è particolarmente significativo.

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 1,55) la situazione è da considerarsi ottimale.

Conclusioni

Posto che l'analisi di bilancio non ha evidenziato imminenti rischi di criticità sotto il profilo economico-finanziario nell'immediato futuro, restano ben presenti, tra gli amministratori, i rischi che insidiano la continuità delle attività; Esse infatti si concentrano su due principali servizi: quelli di carattere sanitario -riabilitativo e quelli e di carattere socio-assistenziale -educativo, entrambi in convenzione con le Aziende Sanitarie del territorio

Per questo motivo, si mantiene da tempo un proficuo confronto con tali Aziende per consolidare e rinnovare nel tempo il buon rapporto di collaborazione istituito.

Tolmezzo 14-05-2016

Per il consiglio d'Amministrazione
Il Presidente
D. Leonardo Leonarduzzi