

Comunità di Rinascita Onlus

Bilancio Sociale 2016



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. 15
DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	p. 19
prospetto di determinazione del valore aggiunto	p. 19
prospetto di riparto del valore aggiunto	p. 20
considerazioni	p. 20
RELAZIONE SOCIALE	p. 21
relazioni con gli stakeholders interni	p. 24
relazioni con gli stakeholders esterni	p. 27
le risorse messe a disposizione dagli stakeholders	p. 28
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	p. 28
IMPEGNI PER IL FUTURO	p. 29

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, anche dopo la propria trasformazione in cooperativa sociale.

Il Bilancio Sociale

Come nelle stesure precedenti, le linee sulle quali è stato impostato questo lavoro di rendicontazione sociale fanno riferimento al MAQS (Modello Attivo della Qualità Sociale), nato da un percorso promosso dalle realtà appartenenti alle federazioni regionali del CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza) al quale la Comunità aderisce. Nel corso del 2016, la Comunità ha ottenuto dall'Uniter, ente certificatore riconosciuto, il rinnovo della certificazione MAQS per il triennio 2016-2018 dimostrando il possesso di tutti i requisiti necessari.

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

Si ritiene opportuno evidenziare che, nell'intraprendere l'analisi del presente bilancio, il lettore dovrà tenere presente come il 2016 sia stato un anno cruciale e di snodo per la Comunità di Rinascita. Esso, in primo luogo, è stato il primo esercizio "intero" nella nuova veste cooperativa, oltre che il primo esercizio a seguito della fusione per incorporazione con/del partner storico della cooperativa sociale "La Zeje". Inoltre, il 2016 è stato un anno fondamentale nella definizione dei rapporti con l'ente pubblico, sia per l'emanazione della normativa regionale sull'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie, sia per il rinnovo della convenzione per le accoglienze diurne e residenziali socio-assistenziali, entrambe situazioni che hanno condizionato operatività e progettualità della struttura, lasciando non poche ombre sul futuro di tutto il mondo del privato convenzionato sociale.

INTRODUZIONE

Perché il BS ?

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

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 ancor più 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 associative.

Tale pre-elaborato è stato quindi posto al vaglio del consiglio di amministrazione, il quale ha provveduto ad individuare e segnalare le aggiunte/modifiche da presentare agli associati 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.

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

Elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione

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

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

1. *Responsabilità*
2. *Identificazione*
3. *Trasparenza*
4. *Inclusione*
5. *Coerenza*
6. *Neutralità*
7. *Competenza di periodo*
8. *Prudenza*
9. *Comparabilità*
10. *Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità*
11. *Periodicità e ricorrenza*
12. *Omogeneità*

13. *Utilità*
14. *Significatività e rilevanza*
15. *Verificabilità dell'informazione*
16. *Attendibilità e fedele rappresentazione*

Non ricorrendo a terzi per la redazione del BS, né per parti dello stesso, non trova ragione di applicazione l'espressione del principio:

17. *Autonomia delle terze parti*

Come già accennato in precedenza, la stesura del presente Bilancio Sociale si è realizzata coinvolgendo 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.

IDENTITA'

Storia della Comunità di Rinascita

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

<i>Anno (o arco di tempo)</i>	<i>evento</i>	<i>cambiamento derivato</i>
1977	Su iniziativa di disabili e volontari, inizia a funzionare una casa di accoglienza per 3 portatori di handicap a Tolmezzo, denominata Comunità di Rinascita (C.di R.)	
1979	Costituzione della Associazione "Comunità di Rinascita", con erogazione delle prime prestazioni assistenziali e sanitarie di riabilitazione	<i>L'associazione acquista una sua identità giuridica</i>
1982-1984	Si realizzano i lavori di adattamento per utilizzare la scuola materna prefabbricata in via Morgagni, data in comodato dal Comune di Tolmezzo	<i>Aumenta la capacità di accoglienza delle persone svantaggiate del territorio</i>
1989	Prende avvio il laboratorio di cartoartistica, in cui prendono sviluppo le attività diurne di cucito, e preparazione di bigliettini augurali	<i>Iniziano accoglienze diurne di tipo socio-educativo</i>
	Viene stipulata una Convenzione Con l'USL n. 3 Carnica per l'erogazione di servizi riabilitativi ai disabili del territorio	<i>Si struttura il servizio di riabilitazione.</i>
1996	Parte il progetto per creare opportunità di lavoro protetto, in collaborazione con le cooperative sociali, "La Zeje" e "Mhandy" presso la sede di quest'ultima nella zona artigianale di Villa Santina	<i>Si amplia l'offerta di servizi lavorativi e/o occupazionali</i>
1996	Acquisizione della "...idoneità definitiva.." da parte della Direzione Regionale dell'Assistenza Sociale della Regione Friuli Venezia-Giulia, quale "...centro residenziale per handicappati gravi e gravissimi.. "Acquisizione della "personalità Giuridica Con il Decr. n. 0390/Pres. del Presidente della Reg. FVG	<i>Si creano i presupposti per un riconoscimento formale da parte dell'Ente Pubblico delle attività d'accoglienza socio-assistenziale in essere</i>

1998 -2003	Iniziano e si completano i lavori di ampliamento del centro secondo gli standard del D.P.G.R. 083/90. i lavori si sviluppano per lotti funzionali	<i>Si migliorano gli spazi per la vita degli ospiti e si realizzano gli spazi necessari al buon funzionamento dell'organizzazione</i>
2000	Iscrizione all'anagrafe delle Onlus	<i>Miglior inquadramento 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>
2015-2016	Trasformazione definitiva dell'associazione in cooperativa sociale e fusione per incorporazione del partner storico Soc. Coop. "La Zeje" con effetto dal 1° gennaio 2016	

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	2016	2015	2013
ordinarie	3	1	4
straordinarie	0	2	1
TOTALE	3	3	5

Percentuale di partecipazione alle assemblee soci del 2016

2016	n. soci aventi diritto	n. soci presenti/ rappresentati	% presenze
Assemblea ordinaria del 14.05.16	54	50	92,6%
Assemblea ordinaria del 15.07.16	54	46	85,2%
Assemblea ordinaria del 17.12.16	53	47	88,7%

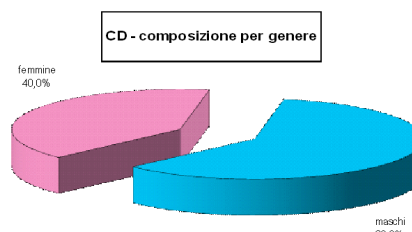
Commento:

Alle assemblee la partecipazione dei soci, sia con presenza diretta che mediante delega, è sempre stata tale da garantire la validità della riunione, giungendo anche a percentuali elevate.

Il Consiglio Direttivo

Il CdA 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 ha subito poche variazioni; conseguentemente anche i mandati dei consiglieri si sono ripetuti in numerose occasioni. L'ingresso della numerosa compagine sociale dell'ex Coop. "La Zeje" ha ulteriormente modificato numeri e composizione della compagine.

Dettagli dei lavori del CdA

un numero di sedute	25	Data	durata	presenze
durata media delle sedute	2 ore e 15 minuti	11/01/16	3.30	5
presenza media dei consiglieri	94,40%	25/01/16	3.15	5
		15/02/16	4.00	5
		14/03/16	2.00	5
		27/03/16	2.00	5
		04/04/16	2.00	4
		18/04/16	2.00	5
		12/05/16	2.00	5
		23/05/16	2.00	5
		01/06/16	1.30	5
		08/06/16	2.00	5
		04/07/16	2.30	5
		22/07/16	1.00	4
		16/08/16	1.00	5
		22/08/16	2.30	5
		05/09/16	3.00	5
		19/09/16	2.00	5
		03/10/16	1.30	4
		10/10/16	2.00	4
		17/10/16	2.00	4
		24/10/16	2.30	5
		07/11/16	2.30	4
		14/11/16	2.00	5
		28/11/16	2.30	5
		19/12/16	1.30	5

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 25 sedute annuali, vi sono stati solo 7 casi di assenza su 125 presenze massime.

Organizzazione della Comunità di Rinascita

La Comunità, al 31 dicembre 2016, era organizzata secondo la struttura sotto indicata e descritta nell'organigramma seguente.



Organizzazione e responsabilità

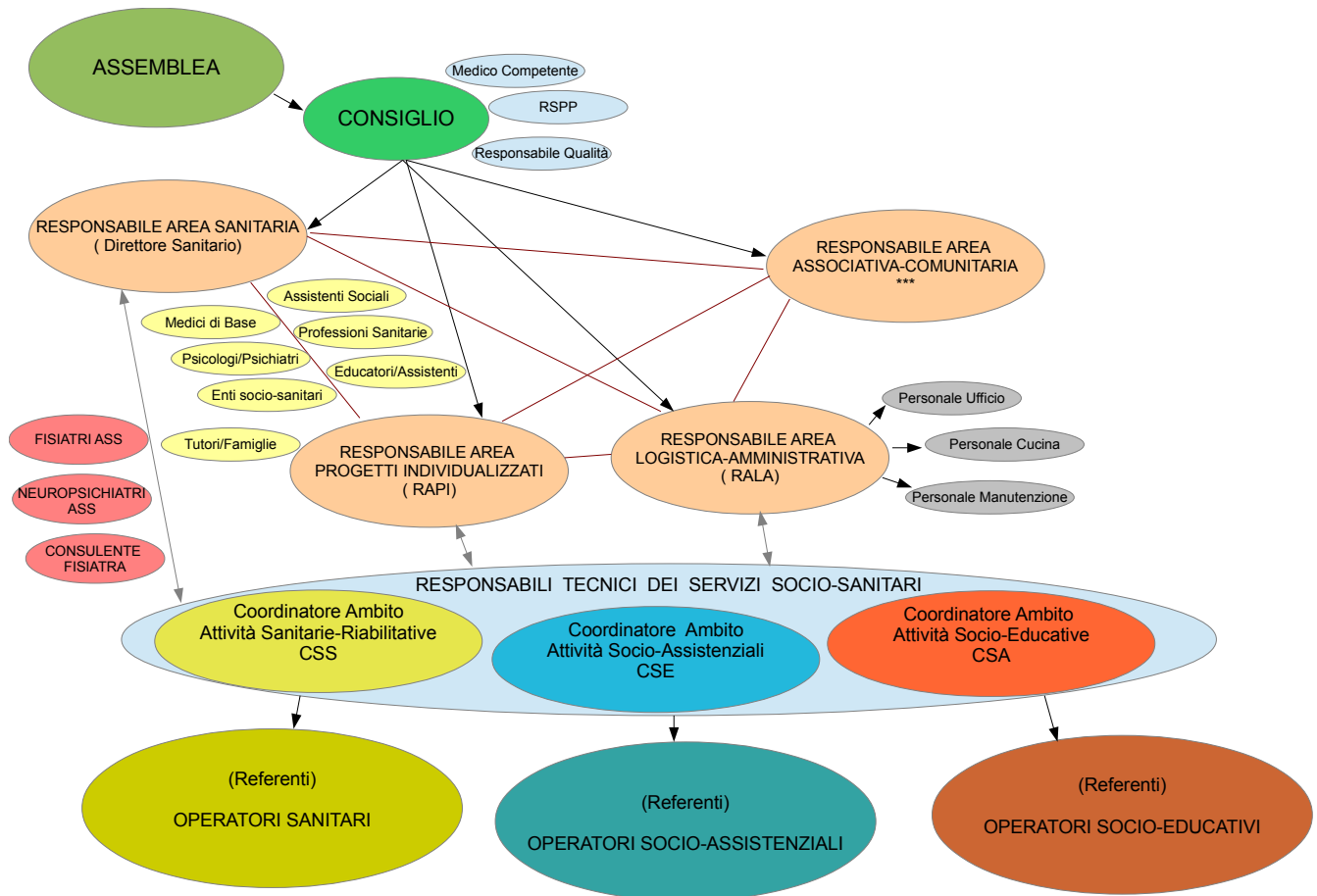
Le attività dell'associazione sono raggruppate in AREE, per garantire maggior coordinamento tra quelle fra loro complementari.

Esse sono:

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

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

Il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.



*** Non ancora nominato

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 Associativa 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 e all'associazione 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 l'associazione 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:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| α) accreditamento | χ) sicurezza degli utenti |
| β) sicurezza dei lavoratori | δ) 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	Sicurezza Ambientale	Cura ospiti e utenti	C. 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 associativo ai soci e agli altri stakeholder (Bilancio Sociale)
5) Garanzia della tutela dei diritti di ospiti e famigliari	5) Formazione, sorveglianza, affiancamento dei nuovi assunti volontari/stagisti	5) Controllo conformità e continuità delle forniture	5) Rispetto parametri operat./utente e continuità del personale e basso turn over	5) Verifica e aggiornamento procedure esistenti - Procedura gestione reclami

Elementi specifici

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

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

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

Non a caso l'adesione al percorso per la creazione, il riconoscimento ufficiale ed il mantenimento della certificazione MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale, ottenuto e rinnovato per il triennio 2016-18), promosso dal CNCA e sovrinteso dall'ente certificatore Uniter, 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.

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

In relazione all'individuazione dei criteri di rilevamento ed evidenziazione numerica della qualità (ovvero degli *indicatori*), riguardanti i "destinatari" del settore socio-educativo e riabilitativo, 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 2016 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 <i>Esprima gentilmente una valutazione su...</i>	Parametri di valutazione <i>(valutazione min. 1, max 10)</i>	Media Valut.
---	--	---------------------

	Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature	9,63
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate	9,82
	la riservatezza	9,82
	all'accoglienza e alla qualità della relazione	9,73
	L'esito delle prestazioni ricevute	9,45
	I tempi di attesa per l'accesso al servizio	9,73
	La qualità complessiva del servizio ricevuto	9,73

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

	Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature	8,16
La professionalità dei nostri operatori riguardo...	le prestazioni erogate	9,11
	la riservatezza	9,3
	all'accoglienza e alla qualità della relazione	9,39
	L'esito delle prestazioni ricevute	9,03
	I tempi di attesa per l'accesso al servizio	9,03
	La qualità complessiva del servizio ricevuto	9,17

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

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

Gli esiti della valutazione trasmettono un riscontro ampiamente positivo per entrambi i servizi, anche il numero di restituzioni è stato complessivamente soddisfacente mantenendosi costante rispetto all'anno precedente. Il numero più alto ha riguardato soprattutto i servizi di Terapia Occupazionale e riabilitazione psico-educativa, in quanto alla 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 di mantenere il livello di gradimento raggiunto.

Un'attenzione nel settore della fisioterapia andrà riservata ai tempi di attesa, che molte volte sono imputabili comunque a fattori esterni alla Comunità e alla sua 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 mediante il lavoro di équipe che coinvolge a diversi livelli di competenze e specificità di ruolo e relazione con l'utente, sia internamente che esternamente alla struttura. Tale lavoro porta alla redazione di una documentazione che progetta, verifica e riporta la situazione di benessere conseguente all'operato socio-educativo in relazione ad ogni singolo utente ed è disponibile ad ogni stakeholder che ne possa avere accesso. Data la riservatezza dei contenuti di questi documenti, gli stessi non sono oggetto di redazione all'interno del bilancio sociale, ma possono essere richiesti (sempre quando previsto e possibile dalla normativa) al Responsabile Area Progetti Individualizzati della Comunità.

Note riguardanti il Servizio Diurno

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

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

Anche nel corso del 2016 è stato sottoposto lo strumento di misurazione della qualità dei servizi istituiti, orientato ad evidenziare la percezione della medesima 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).

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

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

I 2 questionari erano strutturati come nelle tabelle sotto riportate, 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 2015 e in virtù delle stesse sono stati quindi migliorati.

Di seguito i risultati:

Questionario famigliari (o chi fa le veci dell'utente)

VOCE DI VALUTAZIONE	MEDIA
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	3,9
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	3,8
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,2
4) Ritiene che gli operatori della Comunità siano facilmente rintracciabili?	4,4
Esprima una valutazione su...	
5) L'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori	3,8

6) La disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori	4,2
7) La professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,2
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato	4,2
9) Può dirsi soddisfatto riguardo la qualità complessiva del servizio?	4,1

Questionario servizi

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

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 "molto 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 alto.

Nella parte dedicata ai suggerimenti, nei questionari rivolti alle famiglie vi erano due indicazioni con gli stessi contenuti e relative ai 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 in 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 l'associazione) ed *esterni* (ovvero soggetti che hanno relazioni con l'associazione ma non ne fanno parte), nelle tabelle sottostanti per ognuno di essi fatta indicazione delle aspettative (interpretate) verso l'associazione, nonché degli impegni della stessa nei loro confronti. In questo esercizio la mappa si è arricchita degli stakeholder "portati in dotazione" dalla Cooperativa "La Zeje".

Stakeholder interni

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

Stakeholder esterni

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

Stakeholders esterni

ELENCO E CATEGORIE	ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÀ E IMPEGNI DELLA STESSA
--------------------	--

CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
<i>Enti Pubblici Primari</i>	<i>Comune di Tolmezzo Provincia di Udine Regione Autonoma FVG Repubblica Italiana</i>	Qualità del servizio e adeguatezza dei costi Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	<i>Attuazione di una politica interna di qualità Cura degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno, attenzione alle specificità di ogni persona accolta e alle rispettive esigenze relazionali e di socializzazione</i>
	<i>Azienda per i Servizi Sanitari n°3 - Alto Friuli</i>	Adempimento dei contenuti della Convenzione Sanitaria	<i>Rispetto della dimensione procedurale-amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una politica interna di qualità</i>
		Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	<i>Cura con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno</i>
	<i>Servizio Sociale dei Comuni (Ente Gestore dei Servizi per l'handicap ASS 3 – Alto Friuli)</i>	Adempimento dei contenuti della specifica Convenzione Socio-Assistenziale Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	<i>Attuazione di una politica interna della qualità e collaborazione costante, partecipata e coordinata con le famiglie degli ospiti favorendo la continuazione del rapporto e delle relazioni esistenti</i>

CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
<i>Enti pubblici Secondari</i>	<i>Scuole del territorio, Università</i>	Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle nuove generazioni.	<i>Attività di sensibilizzazione stipula di convenzione per stages / tirocini formativi progetti di alternanza scuola / lavoro con le Scuole Superiori</i>

	<i>Carnia Musei</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, dell'accessibilità e pari opportunità nell'accesso ai servizi culturali.	<i>Partecipazione al Progetto "Easy To Read"</i>
	<i>Centro Salute Mentale Tolmezzo</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti	<i>Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>
	<i>Case di Riposo del territorio</i>	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti	<i>Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>

CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Volontariato	<i>ANNFAS "Alto Friuli"</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione di attività socio-educative, ricreative, di promozione del volontariato</i>
	<i>Associazione Comunità di Volontariato Dinsi Une Man</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione alla realizzazione dei soggiorni estivi, alla attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, a momenti di animazione, al progetto "Teatrabilità"</i>
	<i>Associazione Econoise</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Collaborazione all'organizzazione di "CjargnaLive" Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>
	<i>Altre Associazioni del territorio</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>Messa a disposizione di spazi per attività sociali</i>

CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Altre Realtà	<i>Parrocchia di Caneva</i>	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	<i>"Collaborazione all'organizzazione del centro estivo E.R.CAN.CAS e utilizzo struttura "vecchio asilo"</i>
	<i>Enti Formativi Privati</i>	Opportunità di formazione degli studenti	<i>Stipula di convenzioni per tirocini/ stages</i>
Coordinamenti	<i>CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)</i>	Elaborazione di riflessione e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello nazionale	<i>Partecipazione ai momenti formativi e culturali comuni portando la nostra esperienza di comunità locale radicata nel territorio</i>
	<i>COPS Comitato Organizzazione Privato Sociale</i>	Collaborazione all'individuazione di linee comuni per lo svolgimento delle attività di accoglienza	<i>Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni su tematiche comuni</i>
Donatori	<i>Persone o sodalizi privati</i>	Contribuire materialmente, seppur esternamente allo sviluppo delle attività sociali	<i>Tenere comportamenti coerenti con la mission annunciata che confermino di meritare la fiducia ottenuta</i>
<i>Imprese, consulenti, ecc.</i>	<i>Fornitori di beni e servizi</i>	Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti	<i>Rispetto delle regole commerciali quale premessa per un rapporto di collaborazione e stima reciproca</i>

Mapa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

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

Generali:

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

Particolari:

- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie dell'associazione;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** i soggetti che forniscono servizi di ogni tipo all'associazione
- **Stakeholder apportatori di conoscenze:** i soggetti che consentono, attraverso progetti di formazione, consulenze e collaborazioni partecipate e non, l'acquisizione di conoscenze e di esperienze utili all'operato della comunità;
- **Stakeholder apportatori di risorse umane:** i soggetti che a diverso titolo garantiscono alla comunità un apporto in termini di risorse umane (operatori, consulenti, volontari)

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

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

Matrice di influenza e di interesse degli stakeholder

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

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

	VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2.016
A)	<i>Valore della produzione</i>	1.169.128
1.	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.156.363
	Rettifiche	
2.	Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione	- 325
3.	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	
4.	Altre entrate (Contributi Pubblici e 5X1000)	13.090
	Liberalità	12.436
5.	Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	
B)	<i>Costi intermedi della produzione</i>	188.062
6.	Acquisti di materie prime e merci	58.694
7.	Costi per servizi	97.720
8.	Costi per godimento di beni di terzi	960
9.	Accantonamento per rischi	1.000
10.	Altri accantonamenti -SVALUTAZIONI	21.850
11.	Oneri diversi di gestione	7.838
	<i>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</i>	981.066
C)	Componenti accessori e straordinari	
12.	+/- Saldo gestione accessoria	
	Ricavi accessori	9.374
	- Costi accessori	
13.	+/- Saldo componenti straordinari	9.374
	Ricavi straordinari	
	- Costi straordinari	
	<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</i>	990.440
	- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	43.122
	ammortamenti immobilizzazioni immateriali	3.431
	ammortamenti immobilizzazioni materiali	39.691
	<i>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</i>	947.318

Prospetto di riparto del valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		Anno2016
A - Remunerazione del personale		980.073
1 Personale non dipendente		
2 lavoratori autonomi o dipendenti da cooperative		72.842
3 lavoratori collaboratori		
4 Personale dipendente		
Soci lavoratori subordinati:		
5 a) - remunerazioni dirette		
6 salari e stipendi		669.376
7 TFR		51.425
8 altri costi		1
9 b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)		186.429
18		
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione		2.349
1 Imposte dirette		
4 Imposte indirette		2.175
24 Altri		
CCIAA		174
25 Versamento 3% fondo cooperazione		
C - Remunerazione del capitale di credito		6.427
1 Oneri per capitali a breve termine		
8 interessi passivi v/ banche e/o altri		1.049
9 Oneri per capitali a lungo termine		
interessi passivi v/ banche e/o altri		5.378
D - Remunerazione del capitale di rischio		6.427
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)		-
E - Remunerazione dell'azienda		- 47.958
+/- Variazione riserve		
utile d'esercizio		
perdita d'esercizio		- 47.958
F - Liberalità e quote associative esterne		
A sostegno di altri		2.180
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		947.318

Considerazioni

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

L'anno 2016 si è chiuso, come del resto nei 4 anni precedenti alla fusione con la cooperativa "La Zeje", con il bilancio in passivo e la ricchezza distribuita è stata maggiore di quella prodotta; la remunerazione della cooperativa è infatti negativa.

Dalla tabella appare inoltre evidente che la distribuzione avviene quasi esclusivamente in favore delle retribuzioni dei lavoratori, siano essi soci, dipendenti non soci, lavoratori non dipendenti.

RELAZIONE SOCIALE

Con la presente relazione, prevista in sede di assemblea dall'art. 36 dello Statuto Sociale, il Consiglio d'amministrazione espone i principali contenuti relativi alla gestione, economica e sociale, della vita della cooperativa nell'esercizio 2016, ovvero il primo anno in cui la Comunità di Rinascita ha operato interamente nelle vesti giuridiche di cooperativa, nonché nella piena effettività degli effetti della fusione con la cooperativa "La Zeje".

Il 2016 è stato quindi un periodo di transizione, nel quale molte energie progettuali sono state dedicate alla costruzione della nuova architettura organizzativa della nostra realtà, garantendo tuttavia continuità a tutte le attività poste in essere, mantenendo i valori, le vocazioni e gli obiettivi esistenti.

Sintesi delle attività svolte

Attività 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 2016 è continuata attività riabilitativa con l'utilizzo della metodologia ABA (Applied Behavioral Analysis) specificatamente indirizzata a persone con problematiche legate all'autismo.

Complessivamente sono stati 107 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi convenzionati in leggero calo rispetto all'anno precedente.

Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni riabilitative erogate.

TIPO INTERVENTO	N. UTENTI 2015	N. PRESTAZIO- NI 2015	N. UTENTI 2016	N. PRESTAZIO- NI 2016
Residenziale	3	1.087	3	1.097
Diurno	1	220	1	219
Ambulatoriale Fisioterapia	46	741	39	724
Ambulatoriale Terapia occupazio- nale	54	984	48	692
Terapia ABA (Applied Behavioral Analysis)	7	65	16	523
totale	111	3.097	107	3.255

Attività socio-assistenziali-educative

I servizi Socio-assistenziali-educativi fino al 30 gennaio 2016 erano disciplinati da una convenzione Socio-Educativa stipulata nel 2012 con l'allora ASS n. 3 Alto Friuli, che prevedeva:

Tipologia di servizio	Retta/giorno
Servizi residenziali sulle 24h con rapporto operatore utente 1:0,8	Euro 144,41
Servizi residenziali sulle 16/18h con rapporto operatore utente 1:1,4	Euro 95,17
Servizi diurni sulle 7h giornaliere con rapporto operatore utente 1:2	Euro 83,64
Servizi diurni per meno di 4h giornaliere con rapporto operatore utente 1:2	Euro 41,82

Successivamente dal primo di febbraio l'Azienda Sanitaria ha imposto rette comuni a tutti gli enti del territorio che erogavano servizi Residenziali alle persone con disabilità eliminando il rapporto operatore/utente e prevedendo:

<i>Tipologia di servizio</i>	<i>Retta/giorno</i>
Servizi residenziali sulle 24h con rapporto operatore utente 1:0,8	Euro 132,00
Servizi residenziali sulle 16/18h con rapporto operatore utente 1:1,4	Euro 74,00
Servizi diurni sulle 7h giornaliere con rapporto operatore utente 1:2	Euro 85,00
Servizi diurni per meno di 4h giornaliere con rapporto operatore utente 1:2	Euro 42,50

Questo ha comportato un drastico taglio alle entrate (circa 50.000 euro) per i servizi in argomento.

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

<i>Tipologia del servizio</i>	<i>N. utenti</i>	<i>N. presenze</i>
Servizi residenziali sulle 24h	13	3953
Servizi residenziali sulle 16/18h	2	395
Servizi diurni sulle 7h giornaliere	8	1307
Servizi diurni per meno di 4h giornaliere	1	200

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. Baron Denis, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il supporto del dott. Carlo Sticotti (Medico Competente) e dei RLS Simone Borsetto e Nonino Stefano. Per le attività in argomento è stata data attuazione al Sistema di Gestione della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL), applicata nel rispetto dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2009 e condivisa col partner storico della cooperativa "Mhandy".

Per quanto concerne l'argomento della tutela dei dati sensibili regolato dal D. Lgs. 196/2003, si è operato con le modalità previste nel vigente DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) aggiornato il 27/11/2016 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 2016 sono stati aggiornati 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.

Revisioni

Sono stati favorevoli gli esiti della revisione 2016 alla cooperativa, effettuata per conto della Regione FVG. dal Dott. De Marco.

Nel verbale redatto, il revisore formula le seguenti conclusioni:

"La gestione contabile ed amministrativa della cooperativa risulta corretta e trasparente nei confronti dei soci e dei terzi. Non si segnalano criticità gestionali e/o inadempimenti legislativi, statutari e fiscali. Relativamente al contenzioso in essere si rimanda a quanto già espresso ai punti 43 e 49, raccomandando di continuare a monitorare la situazione e di intraprendere le opportune azioni a salvaguardia della cooperativa e del suo patrimonio."

Il consiglio, prendendo atto della favorevole valutazione, decide di affiggere in bacheca, presso la sede sociale, copia del verbale della revisione in argomento, in maniera che tutti i soci possano prenderne visione. Per i soci affidati ad un amministratore di sostegno copia del verbale sarà inviata all'Amministratore stesso.

Contenziosi in essere

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

Contenzioso n. 1 - La vicenda inizia nel settembre del 2000, quando la Coop. La Zeje riceve una lettera dal Comune di S. Stefano contenente l'incarico per l'accoglienza del disabile Pividori Walter, il quale viene accolto.

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

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

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

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

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

Contenzioso n. 2 - Dopo aver inutilmente chiesto all'ULSS1 Belluno di farsi carico degli oneri per l'accoglienza di Pividori, il 25 ottobre del 2010 la Coop. La Zeje chiama congiuntamente in causa nel tribunale di Pieve di Cadore il Comune di S. Stefano e l'ULSS Belluno per il pagamento delle rette d'accoglienza del disabile a partire dal 01/01/2007.

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

Eventi del 2016 relativi ai due contenziosi

Contenzioso n. 1 - Il 4 luglio 2016 riprende davanti alla Corte d'Appello di Venezia il processo di secondo grado relativo al contenzioso n.1 che si conclude con la sentenza n 99/17 pubblicata il 16-01-2017, la quale conferma in toto la sentenza di 1° grado, condannando la Coop. Comunità di Rinascita alla rifusione delle spese al Comune di S. Stefano.

Il 25 gennaio 2017 il Comune di S. Stefano per mezzo dello Studio Legale Barel-Malvestio fa pervenire un'ingiunzione di pagamento conseguente alla Sentenza 99/17 per euro 107.770.

Contenzioso n. 2 - Con la “ Sentenza non definitiva” n. 362/2016 pubblicata il 16/06/2016 il tribunale di Belluno il giudice decide:

- di rigettare la domanda della Comunità nei confronti dell'ULSS Belluno;
- di condannare la Comunità alla rifusione delle spese di lite in favore dell'ULSS 1 Belluno;
- rimettere la causa sul ruolo per la prosecuzione dell'istruttoria in ordine alla domanda rivolta al Comune di S. Stefano di C. ed alla richiesta di quest'ultimo riguardo una manleva a carico del sig. Pividori;(ad oggi pendente)

Nell'ultima udienza dello scorso 19-12-2016 il Giudice Onorario che attualmente ha preso in mano la questione, ha sospeso il procedimento riservandosi di decidere (prima o poi ma tendenzialmente poi) in merito ai tempi e modalità di proseguimento della causa;

Nel frattempo il Comune di S. Stefano il 22-07-2016 ha presentato appello alla sentenza in argomento (anche se non definitiva), e la corte d'appello di Venezia ha fissato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al giorno 08-02-2021!.

Situazione attuale

Attualmente è allo studio la strategia da tenere nel prossimo futuro con i seguenti obiettivi:

Evitare o quantomeno ridurre per quanto possibile il pagamento delle somme richieste dal Comune di S. Stefano, in attesa che si definisca quanto consegue dalla “ Sentenza non definitiva” innanzi citata e si possa riscuotere le somme vantate per l'accoglienza del disabile a partire dal 01-01-2007.

Richiedere all'ULSS 1 Belluno, il pagamento delle rette antecedenti il 2007, sulla base della di quanto riportato nella sentenza d'appello relativa al “ contenzioso n.1” ed a quanto presente nella sentenza del TAR n 1473 del 09-05-2001, che attribuiva all'ULSS 1 Belluno l'onere del pagamento dei servizi di assistenza per il sig Pividori, al termine di un contenzioso che la vedeva contrapposta all'allora Associazione Comunità di Rinascita; le sentenze del 2009 (primo grado) e 2017

(appello) fanno infatti entrambe riferimento alla sentenza TAR 1473/2001 in quanto la Coop La Zeje ed il comune di S. Stefano, per diversi motivi, avevano preso parte a quel processo.

Relazioni con gli stakeholder interni

Gli stakeholders interni sono:

1. Utenti

2. Associati Comunità

3. Lavoratori

4. Cooperativa Mhandy

1. Utenti

Suddivisione per tipo di servizio, età e genere

SERVIZIO	DISABILITA' E GENERE	Fisica		Cognitiva		Fisico-Cognitiva		Totale utenti per singola voce e loro (%) sul nr di utenti totali**
		M	F	M	F	M	F	
Nr utenti del Socio-assistenziale educativo in ambito residenziale o semi residenziale (convenzionato e privato)	Anno 2015	2	1	2	7	8	6	25 (10,4%)
	Anno 2016	2	1	2	9	9	7	29 (10,4%)
Nr utenti terapie di riabilitazione e mantenimento (convenzionato e privato)	Anno 2015	12	19	38	11	8	5	93 (89,6%)
	Anno 2016	34	27	31	42	49	59	242 (89,6%)
Nr e (%) Utenti Totali*	Anno 2015	14 (11,6%)	19 (16,1%)	40 (33,9%)	18 (15,4%)	16 (13,5%)	11 (9,3%)	118 (100%)
	Anno 2016	36 (13,3%)	27 (9,9%)	33 (12,2%)	51 (18,8%)	58 (21,4%)	66 (24,4%)	271 (100%)

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

Percentuale sul totale degli utenti (271) in relazione alle classi di età:

		0-18 anni	19-35 anni	36-65 anni	più di 65 anni	Commento ai dati delle tabelle
% Utenti	Anno 2015	48,3%	6,8%	28,0%	16,9%	
	Anno 2016	19,9%	18,1%	32,8%	29,2%	L'aumento generale dell'utenza, più che raddoppiata rispetto all'anno precedente, nonché la variazione delle fasce d'età, è strettamente collegata all'acquisizione dell'utenza della cooperativa "La Zeje". Soprattutto in ambito riabilitativo privato, gli accessi riguardano persone adulte e anziani. La fascia d'età 0-18 anni corrisponde di fatto all'utenza della TO e dello psico-educativo

2. Associati Comunità

La compagine sociale al 31.12.2015 era composta da 24 soci dei quali 10 fruitori, 2 socie volontarie e 12 soci lavoratori.

La fusione con la Coop. La Zeje ha determinato che, alla data del 01-01-2016, la compagine sociale fosse composta da 54 soci dei quali 11 fruitori 3 volontari e 40 lavoratori.

Nel 2016 sono usciti dalla cooperativa 5 soci (3 maschi e 2 donne), bilanciati da 4 nuovi ingressi (3 maschi e 2 donne). Quindi, al 31.12.2016 la cooperativa era composta da 53 soci, dei quali 11 fruitori (6 donne e 5 maschi), 3 volontari (2 donne, 1 maschio) e 39 lavoratori (24 femmine, 15 maschi).

Con la trasformazione in cooperativa, l'anzianità sociale è di fatto partita da 0, in quanto il primo anno effettivo di storia della nuova cooperativa è partito con il primo gennaio 2016. L'anzianità in senso letterale della compagine sociale è pari a 53 anni.

3. Lavoratori

Il numero complessivo di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre 2016 è di 42, 39 con contratto a tempo indeterminato (24 donne, 15 maschi) e 3 (2 donne, 1 maschio) a tempo determinato. Fra le donne viene privilegiato il part-time (solo una è assunta a tempo pieno), generalmente al 66%, mentre fra i maschi, 9 contratti su 16 sono a tempo pieno.

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*, ma nell'assemblea dei soci del 17 luglio è stata sancito il passaggio al *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo (triennio 2010-2012)*.

Tale fatto in sé per sé sancisce la situazione di difficoltà ed incertezza verso il futuro che la cooperativa sta vivendo, determinata in maniera evidente dal rapporto con l'ente pubblico, sia sul piano dei tagli al rimborso dei servizi erogati, sia sul piano giuridico in relazione ai contenziosi citati nella relazione sociale. La compagine sociale si è quindi fatta carico di questa situazione adattandosi ad una forma contrattuale meno vantaggiosa per emolumenti ed ore di lavoro (2 in più a settimana sul tempo pieno), divenuta effettiva dal 1° agosto, ma garantendo almeno per tutto il 2016, mediante un condiviso sistema di premi di produzione, parità di retribuzione con il vecchio contratto.

Per questo motivo, nel prospetto che segue, si riportano i dati sulle retribuzioni lorde con riferimento al vecchio contratto:

Ore settimanali		6h	12h	20h	24h	27h	30h	36h
Mansione e CCLN		Retribuzione Lorda Mensile (€) per ore settimanali lavorate del personale						
Mansione lavorativa	CCNL							
Ausiliare s.a. Cat. 2	A2		472,32		944,65		1180,80	1416,97
OSS, Amministrativo	B2				1046,13			1569,20
Educatore, Cuoco, Manutentore	B3				1061,28			1591,93
	D				1238,22			
Fisioterapista/ Terapista Occup., Amministrativi	D	309,55		1031,85	1238,22		1547,77	1857,33
Psicologa	E					2.184,89		1569,20

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

Prestazioni professionali regolate da contratto di lavoro non dipendente

Per le prestazioni di lavoro *ordinarie* non regolate da contratto dipendente, la cooperativa si è affidata alle seguenti figure professionali: il consulente contabile (commercialista), il consulente del lavoro, i consulenti legali, i revisori professionisti, le consulenze afferenti (2 infermiere, la specialista psico-educativa, la fisiatra, la direzione sanitaria), il medico competente.

Il rapporto di lavoro si è basato sulla fatturazione, con specifiche periodicità, ed ammonta a 117.394,10 euro, che si possono suddividere come segue:

Voce di spesa	% della spesa sul totale
Consulenze afferenti	57,20%
Consulenze legali	27,20%
Medico Competente	1,76%
Compensi revisori professionisti	0,88%
Servizi contabili	8,12%
Consulente del lavoro/ servizio elaborazione paghe	4,84%

La tabella riporta chiaramente ove si concentrino le maggiori uscite, esprimendo implicitamente due punti nodali del momento complesso e delicato che la cooperativa sta attraversando, entrambi

correlati al rapporto con gli enti dello stato. La cifra cospicua per le spese legali è stata imposta a bilancio a seguito dagli esiti delle sentenze relative ai due contenziosi per l'accoglienza di W: P., ove in ognuna di esse si individua un responsabile diverso e, pur non conducendo la cooperativa alla riscossione dei crediti dovutegli, pone la medesima nell'obbligo di risarcire le spese legali ai due enti che (uno in un caso, l'altro nell'altro) sono stati ritenuti non responsabili del supporto della persona disabile in questione. Un paradosso, quindi, problematico e costoso da più punti di vista, se non eticamente discutibile. La realtà privata che da anni si sta occupando di garantire vita dignitosa ad una persona disabile sostituendosi alle istituzioni, deve rimborsare quelle istituzioni che della persona stessa si contendono lo sgravio non occupandosi mai di essa e del suo destino, e non compensando (ma chiedendo invece i rimborsi delle spese legali) chi lo ha fatto e lo sta facendo gratuitamente al loro posto. Allo stato attuale, questo è l'unico esito certo di anni di vertenze giudiziarie.

Nel merito delle consulenze afferenti, il peso economico è dettato dallo sforzo economico sostenuto dalla cooperativa per garantire un'adeguata e dignitosa assistenza sanitaria ai propri utenti socio-assistenziali, per quanto la medesima dovrebbe essere nel completo un dovere e a carico dell'ente pubblico, come previsto dalla convenzione che regola tale tipo di accoglienze.

4. Cooperativa Mhandy

Per quanto concerne il rapporto con la Coop. Mhandy è stato rinnovato nel 2016 il Protocollo d'intesa, basato sui seguenti obiettivi comuni:

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

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

Relazioni con gli stakeholders esterni

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

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

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

AZIONI NELL'ANNO 2016	
Enti Pubblici primari	Rapporti di collaborazione
<i>Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia</i>	Normali rapporti che intercorrono tra Regione e un Ente che gestisce servizi socio-sanitari
<i>Comune di Tolmezzo</i>	Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'Ente locale
<i>Azienda per i Servizi Sanitari</i>	Convenzione socio-sanitaria e socio educativa Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'ASS locale

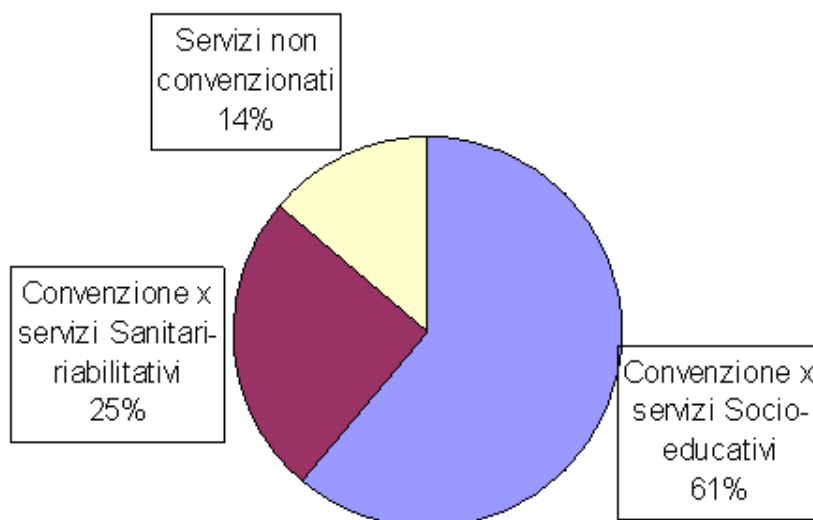
Enti Pubblici secondari	Rapporti di collaborazione
<i>Scuole del territorio, Università</i>	Visite di classi, gruppi di classi o gruppi di studenti per ascolto di testimonianze e attività di sensibilizzazione Stipula convenzioni per stages, tirocini, esperienze di alternanza scuola-lavoro
<i>Carnia Musei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

Risorse messe a disposizione dagli stakeholder (**escluse fatture da emetter P.W.**)

(dati bilancio al 31/12/2016)

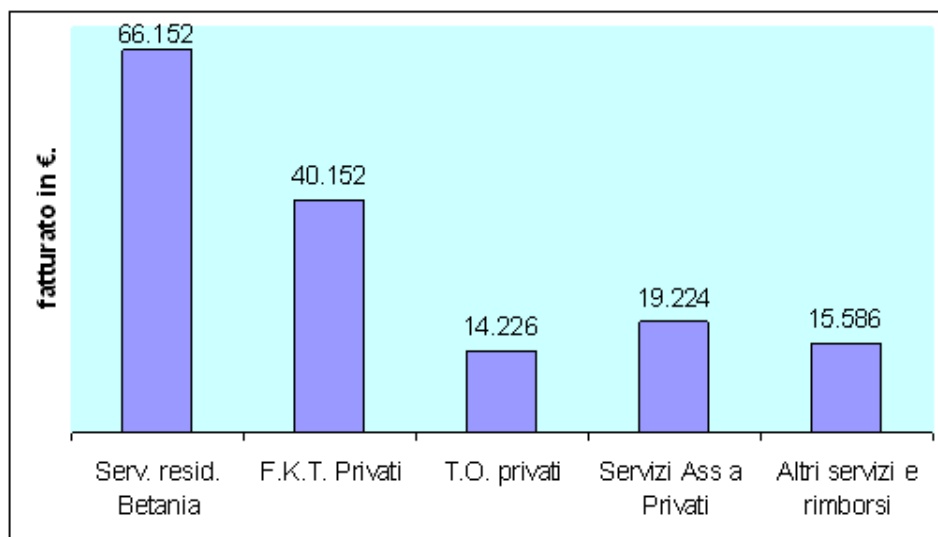
Fatturato suddiviso tra servizi convenzionati e non convenzionati.

(Tot. Fatturato 1.125.000 Euro)



Suddivisione del fatturato relativo a servizi non convenzionati

(Fatturato 155.340 Euro)



Il grafico evidenzia la centralità dell'ente pubblico nella vita economica della cooperativa.

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

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

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

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

Il 2016, è stato l'anno nel quale ha avuto vita piena la nuova architettura ispirativo-giuridica della nuova cooperativa nata dal ricco e importante passato/bagaglio dell'associazione e dalla fusione con il partner storico della cooperativa sociale "La Zeje". E, alla luce delle informazioni sopra riportate, si ritiene che nel corso di questo anno, nonostante le difficoltà incontrate, la cooperativa sia riuscita ad assicurare, dignitose condizioni economiche e sociali per tutti i soci e beneficiari. Rimane l'obiettivo di un rafforzamento strutturale e sul territorio della Comunità, che conta oltretutto 37 lavoratori residenti in Carnia, in tempi di ristrettezza economica, difficoltà ed incertezze/incongruenze legislative, di poco serena prospettiva.

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

IMPEGNI PER IL FUTURO

Fatto presente quanto sopra la Comunità, attraverso il riesame del proprio operato, ha individuato gli impegni principali per il proprio futuro.

Continuare a collocare fra gli impegni inderogabili, l'azione di ascolto degli *stakeholders fruitori dei servizi* facendo tesoro delle indicazioni/segnalazioni che essi inoltreranno alla Comunità, al fine di valutarle ed applicarle in funzione di un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

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

OBIETTIVI

Generali (triennali)

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

Per l'anno 2016 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 2016

- 1) Per quanto riguarda i **destinatari**, i dati presentati nel documento confermano il raggiungimento degli obiettivi previsti
- 2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità ha proseguito il suo percorso di implementazione di documentazione, procedure e prassi operative che siano in linea con la bozza degli standard inviata dalla regione FVG agli Enti interessati al sistema di accreditamento. Il percorso ha preso avvio ma non è stato concluso in quanto ancora in corso.

3) Sul versante organizzazione la struttura organizzativa ha visto riconosciuto il suo lavoro, e la propria programmazione triennale 2016-18 dalla riconferma da parte dell'Uniter della certificazione MAQS.

PIANO DELLA QUALITA' 2017

Considerata la situazione di complessità vissuta nel 2016 e le nebulose che si manifestano sull'orizzonte futuro, il piano per il 2017 prevede con ragionevole prudenza il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

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

Tolmezzo 27 marzo 2017

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 a suo tempo proposto dall'Osservatorio sulle Cooperative Sociali della Provincia di Udine.

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

DescVoce	2016
Fatturato	1.182.803
Contributi conto_es/Fatturato	0,84%
Break even point	1.352.033
Fatturato/Break even point	0,87
Fatturato / Valore aggiunto	1,28
Fatturato / Capitale investito gestionale	1,18
Fatturato	1.182.803
Capitale fisso	607.386
Capitale circolante netto	396.847
Ciclo monetario (in giorni)	-19
Giorni durata crediti di gestione	108
Giorni durata magazzino	0
Giorni durata debiti di gestione	127
MON*/Fatturato	-2,13%
Contributi conto_es/MON*	-39,41%
Consumi di materie / Fatturato	4,96%
Costo del lavoro / Fatturato	76,70%
Costi non monetari / Fatturato	3,73%
Costi per servizi/ Fatturato	16,68%
Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato	0,08%
Totale costi principali	102,15%
(GLO)_con MON*	-6,99
Costi fissi/costo totale	16,62%
FCGCorrente*(1-t)/MON*	173,6%
OF/MOL*	13,00%
OF/MON*	-9,82%
ROI=MON*/CI_totale attivo	-1,76%
i=OF/CT di natura onerosa	0,58%
Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%
Indice di indebitamento	0,74
Indice di copertura degli immobilizzi	1,18
ROE*	1,20

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

Sintesi degli indicatori_INDICI	2016
1) Fatturato/Break even point	0,87
2) Fatturato / Capitale investito gestionale	1,18
3) Ciclo monetario (in giorni)	-19
4) MON*/Fatturato	-2,13%
5) OF/MOL*	13,00%
6) Spread=ROI-(OF/CT)	-2,34%
7) Indice di indebitamento	0,74
8) Indice di copertura degli immobilizzi	1,18

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

Come appare chiaramente, la Cooperativa non è riuscita a raggiungere l'obiettivo anche a causa di eventi contingenti (contenziosi Giudiziari), dovranno pertanto essere adottati provvedimenti migliorativi negli esercizi futuri.

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

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

In linea di principio quanto maggiore di uno è questo valore, tanto maggiore è il grado di efficienza finanziaria dell'azienda, per tale motivo 1,18 è da considerarsi un dato soddisfacente.

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

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

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

Considerato che i clienti sono perlopiù costituiti da Aziende per l'Assistenza Sanitaria che pagano regolarmente e sollecitamente il dato è sicuramente confortante.

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

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

Se analizzato congiuntamente al FT/CIG permette anche valutare la redditività dei capitali investiti. Come per il BEP il dato dell'esercizio è da considerarsi chiaramente insufficiente; fortunatamente non vi sono capitali di terzi da remunerare come si evince dal valore dell'indice successivo.

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

Il dato risente in maniera significativa del MOL che nell'anno è stato negativo.

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

La ridotta presenza di oneri finanziari rende il dato in argomento poco significativo.

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

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

L'indice di indebitamento (0,74), è modesto e non segnala pertanto imminenti rischi di carattere finanziario. Qualche problema potrebbe derivare da un'insufficiente generazione di flussi di cassa da parte della Gestione Caratteristica.

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

Quando l'indice in argomento è superiore a 1 (nel nostro caso 1,18) la situazione è da considerarsi buona.

Conclusioni

Posto che l'analisi di bilancio non ha evidenziato criticità strutturali sotto il profilo finanziario nell'immediato futuro, restano ben presenti, tra gli amministratori, i rischi che insidiano la salute economica della Cooperativa; Essi sono individuati nel contenzioso ultradecennale ereditato nella fusione con la Coop La Zeje che potrebbe originare, nel breve-medio periodo, perdite finanziarie anche ingenti; nella dinamica dei costi che deve essere rapidamente allineata all'andamento dei ricavi; alla prosecuzione dei servizi che si concentrano su due principali attività: quelle di carattere sanitario-riabilitativo e quelle di carattere socio-assistenziale -educativo, entrambi in convenzione con le Aziende Sanitarie del territorio,

Per questo motivo, è importante mantenere un proficuo confronto con tali Aziende per consolidare e rinnovare nel tempo la collaborazione esistente.

Tolmezzo 27-03-2017

Per il Consiglio di Amministrazione
Leonarduzzi Leonardo