Cooperativa Sociale ACLI

Bilancio Sociale 2020

INDICE

NOTA METODOLOGICA pag. 4

BILANCIO SOCIALE IN SINTESI pag. 5

PRINCIPALI EVENTI DELL'ESERCIZIO pag. 6

STRATEGIE DI MEDIO-LUNGO PERIODO pag. 7

RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 2020 pag. 8

FATTORI RILEVANTI PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI pag. 9

GESTIONE DEI RISCHI STRATEGICI pag. 9

OBIETTIVI PER IL 2021 pag. 10

1. IDENTITÀ E DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

1.1 PROFILO pag. 14

1.2 VALORI E CODICE ETICO pag. 15

1.3 MISSION pag. 16

1.4 SCOPO SOCIALE pag. 16

1.5 OGGETTO SOCIALE pag. 17

1.6 POLITICA PER LA QUALITÀ PER LA SALUTE E LA SICUREZZA pag. 17

1.7 CONTROVERSIE pag. 18

1.8 ORGANI SOCIALI pag. 18

1.9 DIMENSIONE ORGANIZZATIVA pag. 21

1.10 QUALIFICHE ORGANIZZATIVE pag. 22

1.11 IMPRESE ED ENTI PARTECIPANTI IN COOPERATIVA pag. 23

1.12 SOCIETÀ PARTECIPATE pag. 23

1.13 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER pag. 24

2. I SERVIZI EROGATI

2.1 SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI pag. 29

2.2 SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI pag. 30

2.3 TRASPORTO SOCIALE pag. 33

2.4 TRASPORTO SANITARIO pag. 35

2.5 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DI PERSONE RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE pag. 36

3. DATI ECONOMICI E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

3.1 SITUAZIONE PATRIMONIALE ED ECONOMICA pag. 38

3.2 IL VALORE AGGIUNTO pag. 46

3.3 RACCOLTA FONDI pag. 50

3.4 CONTRIBUTI PUBBLICI RICEVUTI NELL'ANNO pag. 51

4. ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER INTERNI

4.1 SOCI LAVORATORI pag. 55
4.2 SOCI VOLONTARI pag. 63
4.3 SOCI SOVVENTORI pag. 64
4.4 DIPENDENTI pag. 65
4.5 PERSONE IN TIROCINIO pag. 68

5. ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER ESTERNI

5.1 CLIENTI COMMITTENTI pag. 71
5.2 BENEFICIARI pag. 74
5.3 FORNITORI pag. 75
5.4 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE pag. 76
5.5 FINANZIATORI pag. 76
5.6 RETI E COLLABORAZIONI SUL TERRITORIO pag. 77
5.7 ALTRI STAKEHOLDER pag. 80

APPENDICE

Le tappe di una storia pag. 83
Glossario pag. 95
Tabella sinottica pag. 98
Presentazione e diffusione pag. 101

NOTA METODOLOGICA

Il bilancio sociale 2020 della cooperativa sociale ACLI è stato redatto secondo le prescrizioni del Decreto del 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore (G.U. n. 186 del 9-8-2019).

In tal modo la cooperativa - che fin dal 2002 predispone questo documento di rendicontazione – ottempera all'obbligo normativo.

Come recita il cap. 2 delle linee guida nazionali: *"Il bilancio sociale può essere definito come uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio*".

In sintonia con tale dichiarazione si è ritenuto di dare continuità e valore al lavoro svolto negli anni (in ottemperanza alle disposizioni del*l'Atto di indirizzo concernente i principi, gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del bilancio sociale, nonché la tempistica per l'adeguamento all'obbligo di redazione annuale da parte delle cooperative sociali e dei loro consorzi ai sensi dell'articolo 27 della legge regionale 26 ottobre 2006, n°20-Norme in materia di cooperazione sociale*, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n°44 del 29 ottobre 2008), riproponendo buona parte dei contenuti che hanno caratterizzato il percorso istituzionale regionale di rendicontazione sociale del Terzo Settore.

Il presente Bilancio Sociale è in tal senso un tentativo di sintesi ragionata delle normative citate al fine di offrire al lettore un documento per quanto possibile esaustivo e coerente con il percorso di responsabilità sociale svolto negli anni dalla Cooperativa.

L'esatta corrispondenza dei contenuti qui esposti con quanto richiesto dalle Linee Guida Nazionali è attestata da una tabella sinottica consultabile in Appendice.

Il documento 2020 si rinnova graficamente con l'intento di offrire agli stakeholder e a tutti i lettori facilità di lettura e chiarezza espositiva.
La predisposizione del bilancio sociale 2020 ha visto il coinvolgimento di un ampio gruppo di referenti per la raccolta dei dati e la stesura dei diversi capitoli; in questo modo il processo di costruzione del bilancio sociale è diventato patrimonio condiviso dalle varie unità organizzative della cooperativa.

BILANCIO SOCIALE IN SINTESI

1 IDENTITA' E DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

Informazioni generali sulla cooperativa (storia, valori, mission e la politica della qualità) w la sua struttura di governo ed amministrazione

2 SERVIZI EROGATI

Descrizione dettagliata dei servizi e mappa dei principali portatori di interesse

3 DATI ECONOMICI E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

Congiunzione tra gli aspetti economici e sociali che influenzano la vita di un'organizzazione. Sono contenuti in questo capitolo lo stato patrimoniale, il conto economico e l'analisi del fatturato oltre ad una rivisitazione degli indicatori economici attraverso i prospetti di produzione e distribuzione del valore aggiunto

4 STAKEHOLDER INTERNI

Rendiconta la relazione con i soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori e i dipendenti delineando il profilo degli stakeholder e misurando gli elementi di responsabilità assunti nei suoi confronti.
Il numero dei lavoratori (soci e dipendenti) si attesta a 236, in maggioranza donne, testimoniando la capacità di garantire e tutelare il lavoro femminile.
Il numero dei soci volontari si attesta a 27 persone mentre quello dei soci sovventori passa da un numero di 2 nel 2019 a 24 nel 2020.

5 STAKEHOLDER ESTERNI

Mantiene la stessa struttura della sezione precedente.
In termini di fatturato i clienti pubblici hanno l'incidenza maggiore.
I fornitori critici sono 52.
Vengono inoltre presentate le reti e collaborazioni sul territorio che comprendono i soggetti di membership, partnership e la comunità locale.

INDICATORE	2020	Δ
Fatturato totale	€ 6.759.754	-€833.770
% fatturato prime tre commesse	33,7%	+3.8
N. soci lavoratori	**164**	**+4**
% donne su totale soci lavoratori	66,3%	-0,3%
Turn-over soci lavoratori	1%%	-2,7%
Indice di malattia	4,1%	+0,7%
Indice di infortunio	0,5%	-0,3%
n. ore di formazione	2881	- 1988,5
% ore di formazione su ore retribuite	0,3%	-0,7%
% soci coinvolti nella formazione	63,4%	-4,1%
% presenza media alle assemblee	42,5%	-21,3%
Qualità percepita Soci lavoratori	7,5/10	-0,5
N. soci volontari	**27**	**-1**
n. giornate di attività	267	-142
N. soci sovventori	**24**	**+22**
N. dipendenti	**72**	**+6**
Qualità percepita clienti	9,1/10	+0,4
N. beneficiari serviti (stima)	**11.246**	n.d.
Qualità percepita beneficiari	9,4/10	+0,1
N. fornitori	**1.175**	**+126**

PRINCIPALI EVENTI DELL'ESERCIZIO

NUOVO INCARICO DIRETTIVO

Arriva in cooperativa ACLI Agnese Francescato dopo una lunga permanenza in ENAIP dove ha ricoperto il ruolo di Direttore.

PRIMO MATTONE PER CASA EGIDIO

Dopo una valutazione di diverse offerte viene stipulato il contratto per la costruzione di Casa Egidio con la ditta DVG costruzioni di Claut.

LAVORO SOCIALE E PANDEMIA

In Italia arriva la pandemia denominata Sars Covid-19, il paese si blocca per contrastare la diffusione del virus. In cooperativa si interrompono le attività educative e di trasporto disabili. Continuano tra molte difficoltà le attività di assistenza domiciliare e di trasporto dializzati e il trasporto sanitario.

DA LABORATORIO SCUOLA NUOVI SERVIZI PER I MINORI

Dopo alcuni anni di collaborazione le attività ed i lavoratori della cooperativa Laboratorio Scuola entrano a far parte di coop. ACLI. Le comunità CasaMia, ComeTe e MI.Fa arricchiscono l'offerta dei servizi educativi della nostra cooperativa.

FUND RAISING: I SOCI IN PRIMA FILA

In una Assemblea partecipata sia in presenza che da remoto, viene lanciata la campagna di raccolta fondi con la ricerca di soci sovventori. Buona la risposta dei soci che partecipano alla ricapitalizzazione e alcuni diventano anche soci sovventori.

STRATEGIE DI MEDIO LUNGO PERIODO

Nel medio e lungo periodo andranno sviluppate nuove attività per diversificare i servizi offerti, per ridurre la dipendenza da enti pubblici e per affrontare un mercato in continua evoluzione.
Si renderanno indispensabili le relazioni sia con il territorio regionale, conosciuto grazie all'ampliamento dei servizi avvenuto negli anni scorsi, sia con altri territori limitrofi.
In questa ottica si colloca la residenza per anziani autosufficienti, in costruzione dal maggio 2020, vedrà l'avvio della sua attività nel 2021. Dopo un lungo periodo di studio e analisi delle prospettive che questa iniziativa avrà nel territorio, il nuovo CdA ha dato avvio alla costruzione dell'immobile, inserendola in una più ampia strategia di diversificazione dei servizi offerti.
Inoltre per meglio affrontare queste sfide diventerà fondamentale mantenere i rapporti con le associazioni di categoria e con i Consorzi a cui Cooperativa aderisce che ci rappresentano nei tavoli regionali.
Andrà altresì migliorato il rapporto con le altre cooperative sociali dei territori in cui la Cooperativa opera al fine di sviluppare sinergie tra operatori del settore e migliorare e uniformare le modalità di erogazione dei servizi nei territori stessi.

Nel medio e lungo periodo la cooperativa intende ampliare i rapporti con gli enti del Terzo Settore, in modo particolare con le Associazioni di volontariato e le altre realtà sociali della regione, non solo perché rientra nei principi fondanti dello statuto sociale, ma soprattutto perché solo attraverso un maggior interscambio di idee e valori si riuscirà a dare le migliori risposte ad un paese che a causa della recente crisi sta emarginando un sempre maggior numero di persone.

Nel medio periodo la cooperativa vuole migliorare il coinvolgimento dei soci al fine di rafforzarne la partecipazione e la consapevolezza del ruolo. Diventerà fondamentale una partecipazione "attiva" dei soci per affrontare le sfide di un mercato che vedrà vincenti le realtà che riusciranno a garantire servizi di qualità; nei servizi erogati, rivolti tutti a "fasce deboli", le relazioni interpersonali diventeranno fondamentali per azioni di "marketing" che tendano a promuovere i servizi della cooperativa.
Consapevoli che solo grazie ad una amministrazione trasparente ed una partecipazione democratica potrà essere trasmesso ai soci un senso di appartenenza che pare si stia perdendo.

In questa strategia rimane fondamentale il rapporto con gli enti pubblici, che con la nuova direttiva regionale, si rivolgeranno alla cooperazione sociale per sviluppare attività di co-progettazione.
La tipologia dei servizi offerti e la qualità delle prestazioni erogate pongono la Cooperativa come interlocutore importante nella zona pordenonese.
Mentre nel resto della regione l'attività di trasporto che ci vede tra i maggiori fornitori dell'ente pubblico ci aiuterà a far conoscere la cooperativa e a proporre nuove attività.

La cooperativa intende innovare la propria offerta di servizio nelle aree di bisogno emergenti in cui valorizzare la propria funzione di advocacy attraverso la valorizzazione di competenze distintive, la qualificazione dell'offerta e un approccio concretamente personalizzato e non generalista.
In tale ottica è da annoverare nell'anno 2020 l'acquisizione di attività nell'area dei minori in situazione di disagio da una cooperativa del territorio.

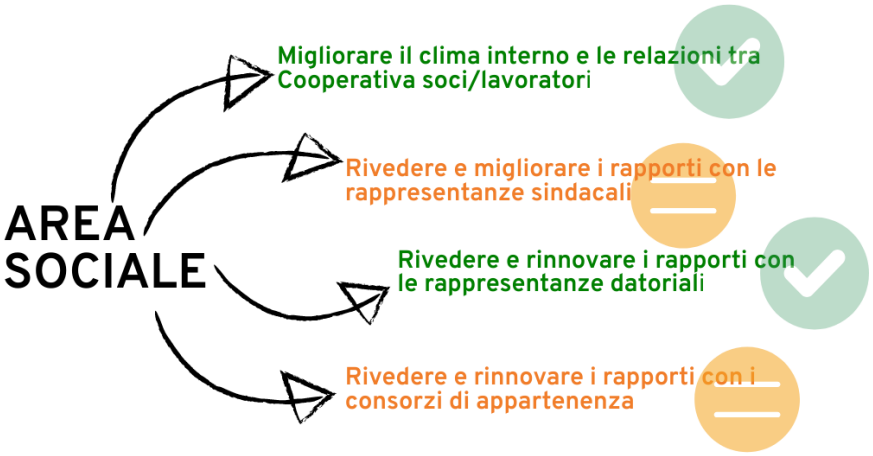
Lo sviluppo di nuove attività e la ricerca di nuovi partner non devono far dimenticare i servizi in cui la cooperativa opera da anni quali:

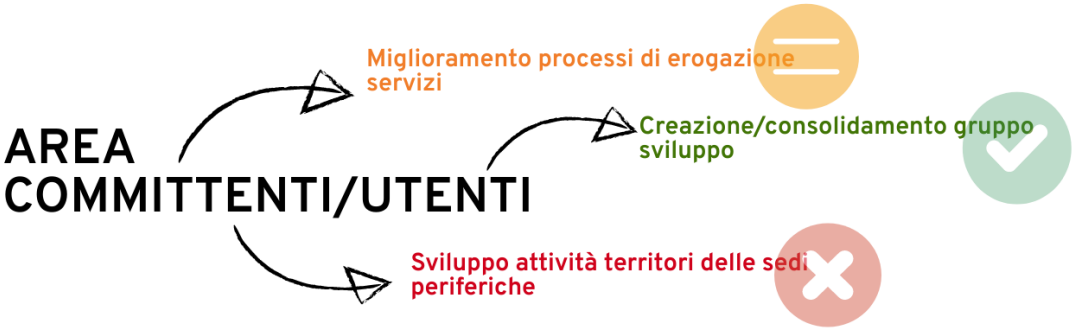
- l'assistenza agli anziani e a persone diversamente abili, sia attraverso servizi a domicilio che attraverso la gestione diretta di centri diurni e strutture residenziali;
- il trasporto sociale a favore di persone in situazione di disagio, dei nefropatici e dei trasporti sanitari in ambulanza.

Tali attività possono diventare ulteriore volano di sviluppo proponendo i servizi ad altre realtà pubbliche e private.

Infine non va dimenticata l'esperienza che la cooperativa ha maturato nel settore dell'Accoglienza richiedenti asilo, che oggi viene erogata nel territorio giuliano può tornare utile per nuove iniziative, sia in collaborazione con altre realtà sociali che in autonomia, rientrando anche questa attività a pieno titolo nel contesto sociale in cui la cooperativa opera.

RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 2020





FATTORI RILEVANTI PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Sarà fattore rilevante per il conseguimento degli obiettivi:

- migliorare il controllo di gestione per la riduzione degli sprechi e l'ottimizzazione delle risorse umane;
- individuare fattori di criticità e definire modalità per affrontare e risolvere gli stessi;
- rivedere i processi di lavoro in ottica di ottimizzazione e informatizzazione;
- definire progetti di sviluppo su base pluriennale;
- valorizzare le risorse interne proseguendo nei percorsi di formazione dei lavoratori;
- sviluppare il senso di appartenenza alla Cooperativa dei soci.

GESTIONE DEI RISCHI STRATEGICI

I principali rischi impattanti e strategie e azioni di prevenzione e/o contenimento che la cooperativa ha individuato sono i seguenti:

DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AZIONI DI PREVENZIONE
PERDITA COMMESSE La partecipazione a gare pubbliche caratterizzate da concorrenza elevata con rischio di perdere le commesse esistenti.	Raccolta delle istanze emerse dal territorio in corso d'appalto al fine di predisporre al meglio gli elementi funzionali alla progettazione per la nuova gara. Consolidamento delle reti territoriali per migliorare la competitività delle offerte. Azione politica di contrasto in sinergia alle associazioni di categoria
PERDITA DI COMPETITIVITÀ Nella redazione dei progetti viene richiesta più attenzione alle tematiche ambiente, etica, sociale e in generale dell'impatto dell'attività dell'impresa sulla collettività.	Attività formative per il cambiamento organizzativo legati a temi innovativi Azioni tese al miglioramento dell'impatto ambientale dei mezzi e delle strutture Attivazione del modello organizzativo 231 Passaggio dalla norma ISO 18000 alla ISO 45000
INEFFICIENZE PER MANCATO AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO (processi di digitalizzazione organizzativa e dei servizi) Richieste da parte dei committenti e dei clienti di modalità informatiche di scambio di dati Maggiori costi materiali e di risorse umane nella gestione dei processi per mancata trasmissione di dati o ridondanza delle registrazioni. Scarsa attenzione ambientale delle attività	Attivazione di sistemi informatici condivisi e archiviazione e gestione in cloud dei processi informatici Sviluppo di sistemi informatizzati funzionali al miglioramento della registrazione e rendicontazione dei servizi in generale Geolocalizzazione Analisi con transizione al parco auto elettrico
DIFFICOLTÀ DI ADEGUAMENTO A NUOVA LEGISLAZIONE DI SETTORE E STANDARD DI SERVIZIO Nuove norme e standard per l'erogazione dei servizi (es. accreditamento, trasporti) Adeguamento parco auto (norme emissioni)	Monitoraggio evoluzione normativa, interventi di adeguamento Programmazione investimenti per la sostituzione mezzi anche con modalità diverse dall'acquisto

OBIETTIVI PER IL 2021

Sulla scia delle strategie di medio - lungo periodo e in continuità con il precedente mandato il Consiglio di Amministrazione propone, nell'ambito del proprio piano strategico per l'anno 2020 e 2021, i seguenti obiettivi suddivisi per area d'interesse:

	OBIETTIVO	MISURA
SOCIETARIA	**Migliorare il clima interno e le relazioni tra Cooperativa e soci/lavoratori**	• proseguire negli incontri tra CdA e soci • implementare la comunicazione interna • dare corso ad iniziative che favoriscano la democraticità interna ed il senso di appartenenza alla Cooperativa • condividere e rivedere la mission della cooperativa
	Revisionare e condividere i documenti societari.	• rivedere statuto e regolamento soci per adeguarli alle attuali esigenze societarie
	Migliorare la trasparenza e il rating di affidabilità della Cooperativa.	• realizzazione della 231
	Sviluppo e consolidamento delle relazioni politico/istituzionali	• migliorare la presenza negli organismi di rappresentanza con una partecipazione consapevole nelle associazioni di categoria, i consorzi e altri organismi
	Rivedere e rinnovare i rapporti con i consorzi di appartenenza.	• migliorare la presenza negli organismi di rappresentanza e condividere obiettivi strategici
ECONOMICO FINANZIARIO	**Andamento economico**	• ristrutturare la situazione economica riportando in positivo l'andamento attraverso il recupero della marginalità di commessa • contenimento dei costi di personale • efficientamento nell'uso e gestione dei mezzi e degli immobili
	Presidio gestionale delle commesse	• completare revisione organizzativa ed implementare le modifiche della struttura organizzativa
	Incrementare il patrimonio aziendale	• implementazione soci sovventori • aumentare i soci tra i dipendenti • valutazione di opportunità quali Legge Marcora. • completare il percorso con i fondi di categoria (Fondosviluppo e CoopFond) ed avviare altre modalità di raccolta di equity
	Riduzione dell'esposizione finanziaria	• incremento del patrimonio • valutazione dello smobilizzo degli asset patrimoniali

	OBIETTIVO	MISURA
PRODUTTIVA	**Costruire un sistema organizzativo efficace ed efficiente**	• rivedere e migliorare l'erogazione dei servizi anche con la verifica delle procedure della qualità • rivedere l'organigramma, il profilo delle competenze e dei ruoli chiave anche attraverso specifiche attività formative
	Migliorare la gestione operativa delle commesse e la redditività	• analizzare l'organizzazione dei settori e delle commesse • definire azioni di miglioramento per una gestione operativa rispondente alle richieste del cliente • verificare modalità di gestione delle risorse umane e materiali più efficienti • avviare e/o incrementare servizi privati
SERVIZI ALL' ORGANIZZAZIONE	**Migliorare i rapporti di lavoro**	• analizzare le modalità organizzative e contrattuali di gestione del rapporto di lavoro al fine di raggiungere un equilibrio tra remunerazione del lavoro e redditività della Cooperativa • costruire un rapporto costruttivo con il sindacato
	Riorganizzare le attività dell'area Parco Auto	• costituire un Area Logistica e definire processi e modalità di lavoro
	Procedere con il processo di informatizzazione delle attività	• trasferire in cloud i server e gli applicativi aziendali • implementare Office 365 • estendere ai servizi educativi e tutti i servizi SAD l'utilizzo di App per la gestione della programmazione e rendicontazione dei servizi
	Costruire un sistema di gestione dei dati e report a supporto delle decisioni strategiche ed operative della cooperativa	• verifica dei processi di lavoro e dei flussi informativi • sperimentazione e validazione di strumenti e modelli utili allo scopo
SVILUPPO/PROG	**Presidiare lo sviluppo commerciale e progettuale della cooperativa**	• riattivare il gruppo sviluppo e definire le modalità operative di gestione
	Diminuire il rischio di dipendenza da committente	• acquisire maggiore clientela privata (singoli e aziende) • sviluppare partnership per l'acquisizione di nuovi servizi
	Dare avvio ai progetti di sviluppo	• avvio Casa Egidio • avvio nuove comunità minori
	Rendere più visibile la cooperativa e i suoi servizi	• rivisitazione immagine aziendale • sviluppo di un nuovo sito e presidio dei social

IDENTITÀ E DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

37 anni di attività
nel territorio del
Friuli Venezia Giulia

perseguendo **l'interesse generale della comunità** alla promozione umana
e all'integrazione sociale
dei cittadini

attraverso la gestione di **servizi socio-sanitari, educativi, di trasporto e accompagnamento assistito**

1

1.1 PROFILO

Nome	Cooperativa sociale ACLI – Società Cooperativa O.N.L.U.S.
Forma giuridica	Società Cooperativa
Data costituzione	27/10/1983
N. iscr. Reg. Imprese (PN)	00587650938
Data di iscrizione	19/02/1996
N. Iscr. Reg. Regionale delle Coop.	A125780
Data di iscrizione	24/03/2005
Sezione	Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto di cui agli Art.111-septies, 111-undecies e 223–terdecies, comma 1, disp. att. c.c
Categoria	Cooperative Sociali
Categoria attività esercitata	Cooperative di Produzione e Lavoro-gestione di servizi
N. iscr. Albo Reg. Coop. Sociali	40/A
Data di iscrizione	13/10/1993
Iscrizione R.E.A.	N. Repertorio Economico Amministrativo 36203 il 14/02/1984
Data inizio attività	27/10/1983
Sede	Cordenons (PN) via Bunis, 37 cap 33084
Attività esercitata	Servizi socio-sanitari-assistenziali-educativi per anziani, portatori di handicap, minori e persone in stato di bisogno sia a domicilio che in strutture diurne e residenziali, trasporto sociale di persone e trasporti sanitari; servizio di noleggio autoveicoli con conducente; servizio di noleggio autobus con conducente
Territorio di intervento	Regione Friuli Venezia Giulia
Unità locale (ufficio - autorimessa)	Maniago (PN) via Unità d'Italia, 17/25 - 33085
Data apertura	23/12/2006
Attività esercitata	Coordinamento servizi socio - assistenziali - educativi sia a domicilio che in strutture diurne e residenziali; servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Fiume Veneto (PN) Via Battini, 3 - 33080
Data apertura	02/11/2009
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Aviano (PN) Piazza Duomo 10 – 33081
Data apertura	09/05/2011
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Sacile (PN) Strada dei Masi 39/b - 33077
Data apertura	09/05/2011
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Azzano Decimo (PN) Via Don Bosco 12- 33082
Data apertura	03/10/2011
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Sesto al Reghena (PN) Via Mazzini 8 - 33079
Data apertura	30/09/2013
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente
Unità locale (autorimessa)	Spilimbergo (PN) Via Ponte Roitero 1 – 33097
Data apertura	15/05/2014
Attività esercitata	Servizio di noleggio autoveicoli con conducente

Unità locale (ufficio - autorimessa)	Trieste Via Pigafetta, 7 – 34147
Data apertura	26/10/2016
Attività esercitata	Attività di assistenza sociale non residenziale; coordinamento attività di servizi socio-sanitari-assistenziali-educativi per anziani, portatori di handicap, minori e persone in stato di bisogno; trasporto mediante noleggio di autoveicolo con conducente; servizi di ambulanza, delle banche del sangue e altri servizi sanitari; trasporto mediante noleggio di ambulanza da rimessa con conducente
Unità locale (autorimessa)	San Daniele del Friuli, via Fratelli Pischiutta,42 - 33038
Data apertura	26/06/2017
Attività esercitata	Servizio di noleggio di autoveicolo con conducente
Unità locale (autorimessa)	Cividale, via Udine 94/96 - 33043
Data apertura	26/07/2018
Attività esercitata	Servizio di noleggio di autoveicolo con conducente
Unità locale (autorimessa)	Faedis, via Suffumbergo, 119/2 - 33040
Data apertura	09/10/2019
Attività esercitata	Servizio di noleggio di autoveicolo con conducente
Unità locale (autorimessa)	Faedis, via Case Collevillano, 21 - 33040
Data apertura	09/10/2019
Attività esercitata	Servizio di noleggio di autoveicolo con conducente

1.2 VALORI E CODICE ETICO

La Cooperativa, in seguito alla legge 381/1990, sceglie di dedicarsi esclusivamente allo svolgimento di servizi socio assistenziali, quelli normalmente definiti di tipo A. Una scelta implicita nelle caratteristiche della maggioranza della base sociale, quasi totalmente femminile e incline al servizio di "pubblica utilità" inteso come attenzione e rispetto per la dignità della persona.

Nel contempo favorisce la nascita della cooperativa sociale di tipo B "C'era l'acca", orientata all'inserimento lavorativo e tesa a valorizzare la gestione dei residui servizi di terziario, oltre che dei laboratori.

Su questa falsariga la successiva evoluzione porta ad affinare conoscenze e professionalità orientate alle istanze del territorio provinciale relativamente allo svolgimento di servizi alla persona con particolare riferimento ad anziani, portatori di handicap, utenza in trattamento emodialitico e, per un certo periodo con un ruolo significativo, servizi rivolti all'infanzia.

Il legame con l'associazione Acli e l'originario richiamo alla dottrina sociale della Chiesa hanno consentito alla Cooperativa di attuare un processo di apertura e accoglienza nei confronti di tutti i soci, anche quelli di estrazioni religiose diverse, che esaltano una visione e una pratica solidale, laica, aconfessionale e apartitica.

La consapevolezza che la scelta di essere cooperatori rappresenta un modo del tutto particolare - come cittadini - per assumersi una parte di responsabilità nei confronti della comunità, ha spinto la Cooperativa verso un'azione di forte richiamo all'imprenditorialità sociale centrata sull'eticità e sostenuta anche dalla delibera assembleare dell'aprile 1995 riferita al **Codice dei comportamenti imprenditoriali, della qualità cooperativa e della vita associativa**.

La Cooperativa, in coerenza con gli impegni assunti nei confronti dei cooperatori e della comunità, la propria azione ai valori e principi espressi nel Codice Etico delle Cooperative aderenti a Federsolidarietà e nel Codice Etico proposto da Lega delle cooperative sociali FVG per le proprie aderenti, i quali affermano e promuovono l'attività imprenditoriale della cooperazione sociale orientandola al "bene comune" ovvero "all'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini".

1.3 MISSIONE

1 Migliorare la qualità della vita privilegiando la persona e la sua unicità.

2 Partecipare attivamente alla costruzione di innovativi modelli di welfare comunitario.

3 Promuovere dignità sociale, lavorativa ed economica

4 Valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale

5 Valorizzazione di autonome capacità imprenditoriali in grado di favorire progettualità, professionalità e solidarietà.

1.4 SCOPO SOCIALE

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi di cui alla Legge 381/1991 art. 1 comma 1 lett. a) e successive norme modificative.
La Società Cooperativa non persegue fini di lucro, ma si propone di conseguire attraverso l'autogestione, la continuità di occupazione dei soci e le migliori condizioni socio-economiche e di mercato, fornendo un servizio di livello professionale per quantità e qualità.
La Cooperativa s'ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.
La Cooperativa, al fine di garantire il corretto perseguimento dell'oggetto sociale, si adegua agli orientamenti del Codice della Qualità Cooperativa, dei Comportamenti Imprenditoriali e della Vita Associativa di Federsolidarietà - Confcooperative e/o sue successive modificazioni o integrazioni. La cooperativa aderisce inoltre a Legacoop FVG di cui condivide i principi ispiratori e il Codice etico.

1.5 OGGETTO SOCIALE

Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definito all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha come oggetto:

a) il trasporto sociale e i trasporti sanitari con particolare riferimento al trasporto di persone con disabilità, ammalati, infortunati, lungodegenti, anziani, dializzati: con ambulanze, autovetture e furgoni, attrezzati e non, con o senza assistenza medica e/o paramedica, con mezzi propri e/o altrui, avvalendosi anche dell'operato di terzi;
b) il servizio di emergenza 118 con ambulanza e/o automedica, rivolto a persone in qualsiasi stato di bisogno, in appalto secondo le leggi vigenti;
c) la gestione del servizio di ambulanze per enti pubblici e privati, rivolto a persone in qualsiasi stato di bisogno, per lo svolgimento di servizi vari;
d) il trasporto di sangue, emoderivati, organi, attrezzature, farmaci e altri materiali necessari all'attività sanitaria, nel limite consentito dalle leggi vigenti, per conto proprio e/o di terzi, via terra, mare, fluviale, ferroviaria o aerea;
e) servizi di assistenza domiciliare, sociale, sanitaria ed educativa rivolti a persone con disabilità fisiche e/o intellettive, anziani, minori e nuclei familiari in situazione di disagio; la gestione di servizi infermieristici e fisioterapici in genere;
f) la gestione di servizi di assistenza scolastica rivolta a minori e a minori con disabilità;
g) la gestione di servizi di animazione rivolti a persone con disabilità, minori, anziani, utenti psichiatrici;
h) gestione di strutture educative rivolte ai minori e di assistenza e attività educativa, ricreativa e culturale per l'infanzia;
i) gestione di strutture sanitarie che erogano servizi di consulenza sanitaria e/o prestazioni infermieristiche e/o mediche (poliambulatorio, ambulatorio di fisioterapia, punti prelievo, etc.);
j) la gestione di strutture socio-assistenziali, residenziali e semiresidenziali, a titolo esemplificativo: case di riposo, RSA, centri diurni, comunità alloggio, CEOD, rivolte a persone con disabilità, ad anziani, utenti psichiatrici e/o altre persone in situazione di disagio e/o di emergenza sociale;
k) la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali diurne che erogano servizi sanitari - a titolo esemplificativo: servizi di pronto soccorso, hospice, lungodegenze, centri di riabilitazione;
l) la gestione di strutture per anziani autosufficienti e non autosufficienti, di laboratori socio-educativi finalizzati alla ideazione e realizzazione da parte di persone con disabilità di oggettistica varia, di comunità-alloggio, di alberghi, case per ferie, impianti turistici sportivi, ricreativi, culturali e di ludoteche.
m) la promozione e la gestione di qualunque altra attività connessa e affine con le precedenti.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, purché rivolte a persone in stato di bisogno e strettamente correlate alle attività sopra descritte, nel rispetto della L. 381/1991 art. 1 lett. a), tra le quali sono comprese le seguenti:

a) il trasporto di persone con automezzi di qualsiasi genere, di proprietà e/o di terzi, sia in Italia che all'estero;
b) la gestione di servizi di salvataggio su litorali, piscine e zone balneari;
c) l'attività di autonoleggio, con o senza conducente, con mezzi propri o altrui.

1.6 POLITICA PER LA QUALITÀ, PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

Di seguito la politica per la qualità, salute e sicurezza aggiornata al 23 marzo 2021.

La Cooperativa sociale ACLI - Società Cooperativa ONLUS è presente dall'ottobre del 1983 nel territorio provinciale e fornisce servizi socio-assistenziali, educativi, di trasporto sociale e sanitario a persone che versano in stato di bisogno, temporaneo o permanente: anziani, disabili, soggetti con disagio psichico e minori.

Opera prevalentemente sul territorio regionale e/o su territori omogenei per caratteristiche socio-

economiche e culturali.
Lo spirito solidaristico e l'impegno nel sociale che hanno sostenuto la nascita e lo sviluppo della Cooperativa si integrano con la continua ricerca dell'equilibrio tra un'organizzazione efficiente e la tutela della dignità economica del socio lavoratore, principio fondante dell'impresa sociale.
La Cooperativa s'impegna a svolgere responsabilmente la propria attività e a rendere visibile il proprio impegno per la Qualità dei propri servizi e per la Salute e la Sicurezza dei propri lavoratori attraverso l'implementazione ed il mantenimento nel tempo di un Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza, conforme ai requisiti contenuti nella norma UNI ISO 9001 e BS OHSAS 18001.
L'adozione dei Sistemi di Gestione della Qualità e della Sicurezza rappresenta una decisione strategica della Direzione.
La Direzione della Cooperativa s'impegna a:

- promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni sulla salute e sicurezza e la soddisfazione delle aspettative per gli utenti e i clienti, garantendo la piena conformità a leggi e regolamenti;
- informare tutto il personale sul sistema di gestione della qualità e sicurezza e sulla sua applicazione all'interno della cooperativa promuovendo sempre la maggiore partecipazione di tutti i lavoratori;
- assicurare la sistematica valutazione delle prestazioni sulla qualità e sulla sicurezza, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo;
- ridurre i rischi per la salute e la sicurezza attuando tutte le azioni di rimedio a seguito della continua analisi dei rischi ed opportunità ed utilizzando tutte le tecnologie possibili per la cooperativa;
- documentare, rendere operante e mantenere attiva la politica;
- comunicare la politica sulla qualità e sulla sicurezza a tutti i lavoratori e alle parti interessate;
- promuovere e sostenere un dialogo aperto con le autorità (azienda per i servizi sanitari, i comuni, ecc.) sulla sicurezza relativamente alle attività della cooperativa;
- rendere disponibile la politica a tutte le parti interessate.

La Direzione si impegna inoltre ad esaminare e valutare in modo critico, sistematico ed oggettivo, l'adeguatezza ed efficacia nel tempo del Sistema di Gestione, attraverso:

- periodici incontri formalizzati nel riesame della Direzione;
- analisi della situazione in essere;
- risultati degli audit;
- valutazione di possibili cambiamenti della situazione operativa e/o strutturale.

1.7 CONTROVERSIE

Nell'anno 2020 la cooperativa ha gestito due controversie di lavoro relative a licenziamenti per giustificato motivo oggettivo che sono state risolte nel corso dell'anno. Sono invece in corso tre controversie di lavoro relative ad aspetti contrattuali che presumibilmente vedranno una soluzione nel 2021. La cooperativa ha avviato le necessarie azioni correttive per il migliore presidio delle dinamiche contrattuali dei lavoratori garantendo la necessaria tutela e garanzia reciproca.
Non sono in corso altre controversie su altri settori della cooperativa.

1.8 ORGANI SOCIALI

1.8.1 Consiglio di Amministrazione e deliberazioni assunte

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo amministrativo ed esecutivo della società in quanto rappresenta ed esegue la volontà dell'assemblea nel rispetto delle disposizioni dello statuto e della legge.
Il Consiglio di Amministrazione è nominato dall'Assemblea in seduta ordinaria. Esso si compone di un numero di consiglieri determinati dall'Assemblea di volta in volta in occasione dell'elezione dell'intero Consiglio e comunque non inferiore a cinque, sempre dispari e non superiore ad undici.
Al Consiglio di Amministrazione sono attribuiti i più ampi poteri per la gestione della Cooperativa; pertanto esso può compiere tutti gli atti e operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, escluso solo

quanto per Statuto o per norma inderogabile di legge è espressamente attribuito alla esclusiva competenza dell'Assemblea. Nel corso del 2020 è stata nominata una Direttrice alla quale sono stati attribuiti specifici poteri.
Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa è composto da cinque consiglieri ed è stato rinnovato a giugno 2019 per il triennio 2019/2021. Il Consiglio in carica fino ad approvazione del bilancio al 31/12/2021 è così composto:
Nel corso del 2020 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 9 volte con una partecipazione media dell'82% dei consiglieri.
Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione partecipa su invito la Direttrice per relazionare sulle attività della Cooperativa.
Nelle riunioni del 2020 il CdA ha affrontato e deliberato sui seguenti temi:

- **Gestione economico-finanziaria**
  - gestione della sostenibilità della cooperativa attraverso analisi interne e di Confcooperative
  - linee di condotta nella gestione economica attraverso l'analisi dei report gestionali periodici
  - valutazioni patrimonio immobiliare
  - valutazione finanziamenti (Banca Intesa, Friulovest, BCC)
  - rafforzamento del patrimonio aziendale attraverso nuovi soci sovventori
- **attività commerciale e di sviluppo di nuove opportunità:**
  - definizione rapporti con partner del progetto Casa Egidio
  - acquisizioni (Laboratorio Scuola, nuove attività)
  - affitto ramo d'azienda immobiliare L.M. (perfezionato all'inizio del 2021)
  - gestione avvio nuove commesse: trasporti università TS, accoglienza richiedenti Asilo Gorizia
- **Gestione tecnico organizzativa**
  - insediamento della direttrice: linee di gestione e deleghe/procure
  - piano di riorganizzazione e rilancio
  - analisi sull'andamento dei servizi
  - gestione contratti e appalti
- **Gestione delle reti, partnership, membership**
  - Adesione Fondazione Wellfare
  - Collaborazione con Associazione "La Ginestra"
- **Gestione rapporti di lavoro**
  - Organizzazione delle attività
  - Gestione contenziosi
- **Gestione societaria**
  - Approvazione bilanci, sociale ed economico
  - Convocazione assemblea
  - Ammissione/recesso soci
  - Esclusione soci

NOME	CARICA	DATA PRIMA NOMINA	N. MANDATI	RUOLO INTERNO	TIPO SOCIO	DAL
Gianni Coral	Presidente	16/06/2019	1	Autista accompagnatore	Socio Lavoratore	2018
Antonella Donadel	Vice-Presidente	16/06/2019	2	Educatore	Socia Lavoratrice	1992
Maylyn Donneys Villanueva	Consigliere	16/06/2019	1	Addetta Assist. Domiciliare	Socia Lavoratrice	2015
Pierantonio Zanin	Consigliere	16/06/2019	1	Resp. Servizi Organizzazione	Socio Lavoratore	2005
Luciano Cerrone*	Consigliere	16/06/2019	1		Socio Volontario	2008

*Rappresentante Soci Sovventori - Rappresentante dell'Associazione Cristiana Lavoratori Italiani (ACLI).

Compensi agli amministratori

Lo Statuto stabilisce che agli amministratori spetti il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle proprie funzioni e, con delibera assembleare, possono essere loro attribuiti:

- un emolumento annuo complessivo;
- un'indennità di fine rapporto, da costituirsi tramite periodici accantonamenti o tramite sistemi assicurativi o previdenziali.

La remunerazione degli amministratori investiti di particolari cariche è stabilita dal C.d.A., sentito il parere del Collegio Sindacale.
Per il 2020 i consiglieri non hanno percepito alcun compenso.

Altre cariche istituzionali

Nel 2020, su delega del Consiglio di Amministrazione, sono state ricoperte le seguenti cariche istituzionali:

- Consigliere in Consiglio Provinciale Confcooperative: Gianni Coral;
- Consigliere nel comitato direttivo di Legacoop Sociali del Friuli Venezia Giulia: Gianni Coral;

Inoltre il Presidente Gianni Coral è stato delegato a rappresentare la cooperativa nelle Assemblee soci di:

- Consorzio COSM;
- Consorzio Vision.

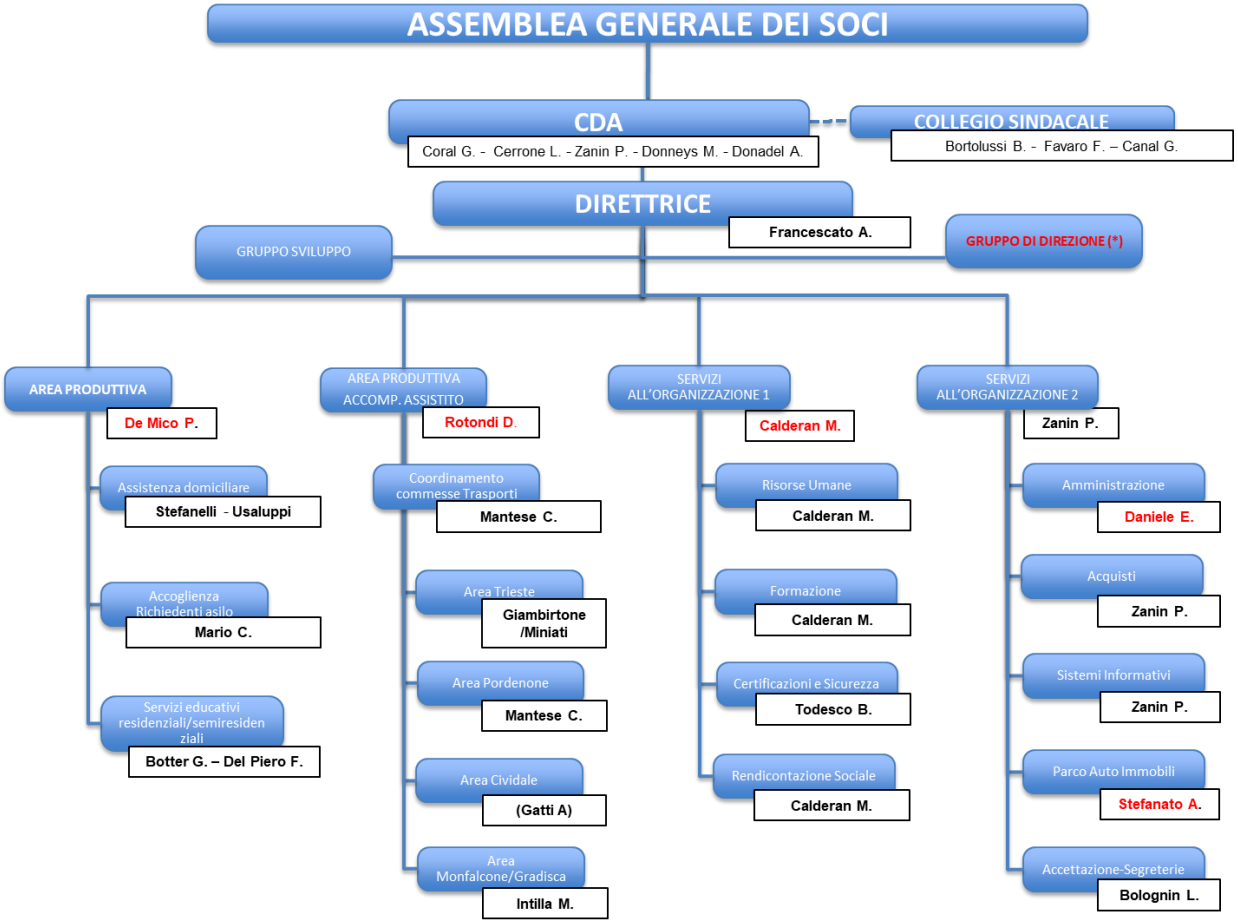
1.8.2 Collegio sindacale e altri organismi di controllo

l Collegio Sindacale è l'organo di vigilanza e controllo contabile della Cooperativa e si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea la quale ha nominato il Presidente del Collegio stesso.
I sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data di approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.
Nel corso del 2020 il Collegio sindacale ha effettuato 4 visite, oltre a partecipare ai Consigli di Amministrazione. L'Assemblea del giugno 2019 ha approvato, per il triennio di competenza, la corresponsione di un emolumento annuo per complessivi 18.000 euro lordi.

NOME	CARICA	PROFESSIONE
Bortolussi Bruno	Presidente	Rag. Commercialista
Favaro Fabio	Sindaco	Rag. Commercialista
Canal Giorgia	Sindaco	Dr. Commercialista
Chersicla Daniela	Sindaco supplente	Dr. Commercialista
Babuin Andrea	Sindaco supplente	Rag. Commercialista
Valentini Renzo	Revisore legale	Dr. Commercialista

La cooperativa, all'insediamento del CdA in carica nel giugno del 2019, ha scelto di avvalersi anche della figura del Revisore Legale, ripartendo il controllo tra i due organismi. Attribuendo al Collegio sindacale la vigilanza e al Revisore il controllo contabile che esercitano entrami visionando la documentazione della cooperativa e attraverso visite dirette in azienda. Nel corso del 2020 il revisore ha effettuato una visita.

1.9 DIMENSIONE ORGANIZZATIVA



Con l'insediamento della Direttrice si è costituito, per la governance e la gestione operativa delle attività un gruppo* presieduto dalla Direttrice composto dai responsabili di Area produttiva, dalla Responsabile dei Servizi all'organizzazione 1, dal Responsabile Amministrativo e Il Responsabile Parco Auto e immobili che con cadenza settimanale si incontra e da corso alle strategie approvate in Assemblea e in Consiglio di Amministrazione. Si occupa inoltre di gestire in modo coordinato l'operatività quotidiana della Cooperativa.

1.10 QUALIFICHE ORGANIZZATIVE

Il Sistema Qualità della Cooperativa è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 relativamente alle attività di:

- progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare a favore di Enti Pubblici e Clienti Privati
- accompagnamento e trasporto sociale di utenti in trattamento emodialitico
- gestione centri diurni socio-assistenziali ed educativi a favore di utenti disabili
- gestione di servizi educativo-assistenziali (cura e sviluppo delle potenzialità) a favore di clienti privati
- servizi di trasporto sociale a favore di persone in situazioni di disagio e gestione comunità alloggio a favore di utenti disabili
- Servizio di trasporto sanitario non urgente e programmabile.

Il sistema di gestione dell'organizzazione della cooperativa è stato verificato ed è conforme alla norma BS OHSAS 18001:2007 per l'attività di progettazione ed erogazione di servizi assistenziali nelle unità operative di Cordenons e Maniago, di servizi educativi presso la sede di Cordenons e di trasporto sociale nelle unità operative di Cordenons, Maniago e Cividale del Friuli; per i servizi di trasporto sanitario non urgente e programmabile presso l'unità di Trieste.

L'accreditamento è il processo con il quale l'Ente Pubblico riconosce ai soggetti pubblici e privati, la **possibilità di erogare prestazioni sociali e/o sanitarie per suo conto.**
Questo **riconoscimento** garantisce ai cittadini che i servizi accreditati siano in possesso dei requisiti organizzativi e gestionali aderenti agli standard di qualità richiesti dalla programmazione regionale e locale in materia sociale e sanitaria.
Cooperativa ACLI è accreaditata per l'erogaazione di eseguenti servizi e prestazioni:

- Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità e quelle non autosufficienti – Comune di Pordenone Ente Gestore del servizio sociale dei comuni dell'Ambito territoriale Noncello
- servizio di trasporto sanitario di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a) del regolamento per il'autorizzazione e l'accreditamento dei soggetti in attuazione dell'art. 16 della L.R. 20 febbraio 1995, n. 12.

La carta del servizio è uno strumento di trasparenza ed informazione per orientare i beneficiari nella corretta scelta ed utilizzo del servizio. Contiene le modalità di svolgimento delle attività e gli standard delle prestazioni offerte.
Attraverso tale strumento la Cooperativa intende assicurare piena affidabilità dei propri servizi privilegiando trasparenza e garanzia dei livelli qualitativi dichiarati ai propri clienti.
Cooperativa Sociale Acli ha elaborato e reso disponibili ai propri clienti le carte del servizio relative ai seguenti servizi:

- assistenza domiciliare;
- laboratorio socio-occupazionale "la Bottega del Legno"
- prestazioni estetico-curative (pedicure e manicure)
- servizio educativo
- servizi ausiliari;
- trasporto sociale.
- trasporto sanitario

1.11 IMPRESE ED ENTI PARTECIPANTI IN COOPERATIVA

A.C.L.I. (Associazione Cristiana Lavoratori Italiani)

L'Associazione Cristiana Lavoratori Italiani della provincia di Pordenone partecipa, al fine del mantenimento del rapporto originario tra la stessa e la cooperativa, partecipa in solido al capitale di quest'ultima. Il valore della partecipazione è relativo a 9 quote pari a complessi €. 4.500,00. Partecipa a titolo di socio sovventore.

Mela Engineering SRL

Alla fine del 2018 la società Mela Engineering SRL dell'Arch. Ermanno Dell'Agnolo ha aderito, a titolo di socio sovventore, al piano di Potenziamento Aziendale approvato dall'Assemblea dei soci in data 27 settembre 2018 sottoscrivendo 600 azioni del valore nominale unitario di euro 500 per l'ammontare complessivo di euro 300.000,00.

1.12 SOCIETÀ PARTECIPATE

La Cooperativa ha partecipazioni societarie nelle seguenti società:

Banca Popolare Etica Scrl, l'unico e primo istituto creditizio in Italia, la cui attività ed i cui obiettivi si ispirano ai principi della finanza etica, intesa come strumento trasparente di gestione del risparmio, finalizzato allo sviluppo dell'economia civile sociale e non profit. Il valore della partecipazione è relativo a dieci quote nominali pari a €. 517.

Fin.Re.Co.Scrl, finanziaria di sviluppo del settore cooperativo" del Friuli Venezia Giulia e si rivolge a tutto il sistema delle cooperative iscritte al Registro regionale delle cooperative (con l'eccezione delle cooperative edilizie) alle quali può erogare una pluralità di servizi: assistenza e consulenza finanziaria di impresa, garanzie su affidamenti bancari, garanzie su interventi di locazione finanziaria mobiliari e immobiliari, finanziamenti diretti, partecipazione nel capitale sociale in qualità di socio sovventore, contributi per l'acquisizione di servizi di consulenza ed assistenza tecnica. Il valore della partecipazione è relativo a 47 azioni per un valore complessivo di €. 2.341.

Banca Credito Cooperativo PN, istituto di credito del territorio. Il valore della partecipazione è relativo a cinque quote per complessivi €. 121.

Ente Provinciale Sviluppo Cooperazione Scrl, l'organizzazione territoriale della Confederazione Cooperative Italiane di Roma la più importante e rappresentativa associazione di categoria del movimento cooperativo nazionale. Il valore della partecipazione è relativo a dodici quote per un valore complessivo di € 517.

Friulovest Banca di Credito Cooperativo istituto di credito del territorio. Il valore della partecipazione è relativo a due quote per complessivi €. 200,00.

C.O.S.M. Consorzio Operativo Salute Mentale è
una cooperativa sociale, ai sensi della L.R. 7/92, che ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e all'integrazione sociale delle persone.
Il Consorzio nasce nel 1993 per volontà di Cooperative che avevano maturato a vari livelli una notevole esperienza sia sul fronte assistenziale, sia sul versante degli inserimenti lavorativi, con attenzione specifica alle problematiche della salute mentale.
Il valore della partecipazione è relativo a dieci quote per complessivi €. 5.000,00.

VISION Consorzio Stabile - Treviso

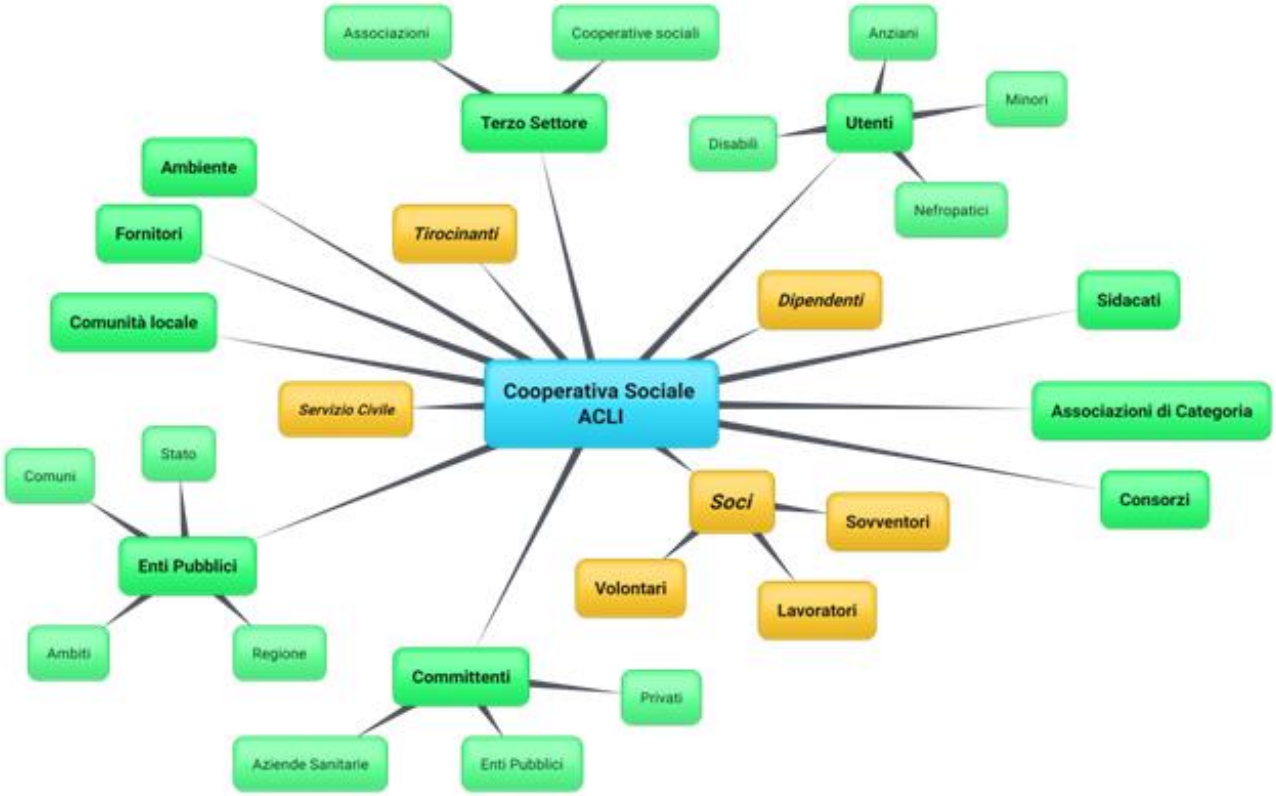
Fondato nel 1997, assume la denominazione Vision nel 2009. Si è affermato per la capacità progettuale, supportata da una solida organizzazione improntata ai principi della cooperazione. Vision è azienda leader

nei trasporti scolastici, sanitari e per la disabilità. Gestisce case di riposo, residenze sanitarie, servizi per la disabilità, assistenza domiciliare.

Fondazione Well fare – Fondazione per il microcredito e l'innovazione sociale, la fondazione si è costituita per organizzare risposte efficaci alla vulnerabilità di strati crescenti di popolazione indotta dalle trasformazioni economiche e sociali in atto che generano disoccupazione, precarietà economica e la crisi di tante imprese. Nelle sue linee strategiche si occupa di microcredito e sovraindebitamento. Sono in sviluppo l'osservatorio locale e il progetto per l'abitare sociale. Il valore della partecipazione è relativo ad una quota di 5000€.

1.13 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nella immagine seguente si propone una rappresentazione grafica dei principali interlocutori con cui la Cooperativa Sociale ACLI si relaziona.
Gli stakeholder si suddividono in interni (soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori, dipendenti e work experience) ed esterni.



Il Bilancio Sociale è lo strumento di comunicazione attraverso il quale Coop. ACLI ha deciso di esplicitare il proprio operato alla luce dei principi di trasparenza, rilevanza ed inclusione propri di tale forma di rendicontazione. La scelta è finalizzata alla migliore qualificazione del rapporto con tutti gli interlocutori

portatori di interesse. Dare voce agli stakeholder, sia interni che esterni è un impegno che la cooperativa si è posta fin dall'inizio, nella convinzione che sia necessario dialogare sistematicamente con la rete locale per creare rapporti duraturi, per soddisfare le aspettative reciproche, consolidare il consenso sulle finalità da perseguire e la legittimazione del proprio agire, per promuovere la costruzione di un linguaggio comune.

I principali strumenti e modalità di coinvolgimento degli stakeholder sono:

- azioni aggregative istituzionali con soci e lavoratori in genere (assemblee, pre-assemblee, incontri tematici e di informazione)
- attività di analisi dei fabbisogni formativi
- iniziative di coinvolgimento e coordinamento del gruppo dei soci volontari
- ascolto di clienti e beneficiari attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, l'accoglimento di suggerimenti e reclami, il recepimento di aspettative e bisogni nel contatto quotidiano dell'attività di servizio
- lo sviluppo di co-progettazioni in cui valorizzare le dinamiche relazionali e di emersione dei bisogni dei territori
- la presentazione del documento di bilancio sociale, nel consesso assembleare per i soci, con l'invio del documento ai principali stakeholder, con la pubblicazione sul sito e sui social media della cooperativa
- l'intensa attività di rete istituzionale, commerciale e comunitaria
- incontri formativi e informativi di scambio su tematiche di interesse degli stakeholder

I SERVIZI EROGATI

assistenziali

socio-educativi

di trasporto sociale e sanitario

assistenza al trasporto e accoglienza.

2

Servizi erogati

Servizi socio-assistenziali
Prestazioni di aiuto e di sostegno nello svolgimento delle principali attività della vita quotidiana. Rivolti ad anziani, disabili, nuclei familiari, persone sole in condizioni di disagio e minori. Le attività vengono svolte a domicilio o in strutture diurne.

- Utenti: 538
- Ore: 51.970
- Km effettuati: 307.722

Trasporto sanitario
Servizio di trasporto sanitario in ambulanza su incarico dell'ASS1 Triestina.

- Utenti: 9.746
- Ore: 31.187
- Km effettuati: 201.374

Servizio di accoglienza richiedenti asilo

- Utenti: 62
- Ore: 1.881
- Km effettuati: 12.629

Trasporto sociale
Servizio di trasporto rivolto ad anziani, disabili, adulti e minori. Svolto direttamente a favore di enti privati o in convenzione con enti pubblici.

- Utenti: 816
- Ore: 82.009
- Km effettuati: 1.692.569

Servizi socio-educativi
Servizi finalizzati alla salvaguardia della vita della persona, rivolti a persone con disabilità fisica e psichica, minori e adulti.

- Utenti: 115
- Ore: 90.941
- Km effettuati: 59.570

2.1 SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

I servizi socio-assistenziali riguardano tutte quelle prestazioni di aiuto e sostegno nello svolgimento delle principali attività della vita quotidiana, volte a favorire la permanenza delle persone in difficoltà nel proprio ambiente di vita. Gli interventi che vengono messi in atto sono adattati alla complessità ed evoluzione del bisogno, valorizzando le capacità d'autonomia del beneficiario, stimolando la socializzazione anche con il coinvolgimento delle risorse comunitarie. Il servizio è rivolto ad anziani, disabili, nuclei familiari, persone sole in condizioni di disagio e minori. Le attività vengono svolte a domicilio e in strutture residenziali e semiresidenziali a favore di enti pubblici e clienti privati

beneficiari
538

ore erogate
51.970

km percorsi
307.722

2.1.1 Assistenza a domicilio in convenzione e/o accreditamento con Enti Pubblici

Il servizio è gestito sulla base di convenzioni con enti pubblici e mira a offrire prestazioni assistenziali a domicilio a utenza in carico ai Servizi Sociali dei Comuni. Oltre alle prestazioni domestiche, ricreative e di assistenza e cura alla persona, la Cooperativa è in grado di erogare altre prestazioni accessorie, come servizi di consegna pasti, accompagnamento, animazione, servizi estetico-curativi e altri servizi ausiliari. Dimensione fondamentale è il coordinamento con l'ente pubblico con il quale la Cooperativa opera in una logica di co-pianificazione attraverso la condivisione di obiettivi e modalità organizzative.
Il valore aggiunto in questo contesto si realizza nella capacità di porsi come interlocutori attivi nei confronti del cliente committente. Ciò significa essere in grado di contribuire alla progettazione dei servizi territoriali attraverso la condivisione e la messa in rete di conoscenze, competenze ed esperienze.
L'attenzione alla persona, la presa in carico dei suoi bisogni e aspettative, la cura delle relazioni, la personalizzazione dell'intervento, la flessibilità organizzativa, rappresentano i principi guida nell' erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa collabora con i seguenti Enti Pubblici:

- *Servizio Sociale dei comuni dell'UTI delle Valli e delle Dolomiti Friulane (comuni di Maniago, Andreis, Arba, Castelnovo, Claut, Clauzetto, Cimolais, Erto, Fanna, Cavasso, Frisanco, Meduno, Montereale, Pinzano, Spilimbergo, Tramonti di Sotto, Tramonti di Sopra, Travesio, Vajont, Vito d'Asio, Vivaro);*
- *Servizio Sociale dei comuni dell'UTI Tagliamento (comune di S. Giorgio della Richinvelda);*
- *Servizio Sociale dei comuni dell'UTI (comuni di Pordenone, Cordenons, Fontanafredda, Porcia, Roveredo in Piano, Zoppola)*

2.1.2 Assistenza domiciliare privata

Il servizio è rivolto a privati cittadini e fornisce sostegno qualificato alla famiglia favorendo la permanenza a domicilio della persona. Le attività riguardano: assistenza alla persona, prestazioni domestiche, vita di relazione, servizi estetico curativi, accompagnamento, disbrigo pratiche, spesa, altri servizi ausiliari.
Il servizio si avvale di un gruppo di lavoro di operatori la cui professionalità è garantita dall'esperienza, dalla qualifica e da interventi formativi specifici. Professionali e flessibili nella gestione degli orari, gli operatori sono continuamente stimolati a lavorare per il raggiungimento degli obiettivi di ogni singolo intervento con il fine di garantire il benessere della persona assistita.

La Cooperativa eroga i servizi di assistenza domiciliare su tutto il territorio della ex provincia di Pordenone

2.1.3 Assistenza in strutture semiresidenziali a favore di anziani

Dal 2014 la Cooperativa, in associazione temporanea di impresa con le Cooperative Itaca e FAI nell'ambito dell'appalto per la gestione dei servizi per la domiciliarità dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo, gestisce i servizi assistenziali, sanitari e di animazione presso il Centro Diurno di Aviano. È una struttura semi-residenziale che accoglie anziani non sufficienti con diagnosi di demenza e/o malattie di Alzheimer.

L'obiettivo del centro è favorire la permanenza al domicilio dell'utente garantendo una risposta flessibile e personalizzata ai propri bisogni. La gestione del centro, inoltre, permette di perseguire anche l'obiettivo di accogliere persone in Borsa Lavoro.

2.2 SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

I servizi socio-educativi sono finalizzati alla salvaguardia della qualità di vita della persona nel suo ambiente (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero...) e sono rivolti a minori e adulti. Gli interventi mirano all'acquisizione, al miglioramento e al mantenimento delle capacità e potenzialità del beneficiario e al sostegno della famiglia, come supporto nel suo quotidiano lavoro di cura. La Cooperativa fornisce interventi educativi individuali e di gruppo.

beneficiari
115

ore erogate
90.941

km percorsi
59.570

2.2.1 Comunità alloggio "Casa Padiel"

Il progetto nasce nel 2002 dopo la firma di una convenzione tra Azienda per l'Assistenza Sanitaria n° 5 e il Consorzio di Cooperative Sociali Leonardo. La Cooperativa gestisce e coordina direttamente i servizi assistenziali, educativi e di supervisione a favore di 6 abitanti, 4 donne e 2 uomini adulti disabili.
L'obiettivo è quello di garantire il benessere personale e sociale della persona disabile attraverso il continuo miglioramento della qualità relazionale e degli strumenti per realizzarla. Si tratta di un modello "misto" che sposa bisogni di integrazione sociale e miglioramento delle abilità personali degli utenti.
La comunità accoglie anche persone con disabilità in "funzione respiro".
Prosegue la collaborazione con l'associazione "Il Bucaneve" per promuovere, attraverso il Fondo Etico, attività ricreative, in particolare Arte-terapia e terapia occupazionale.

2.2.2 Budget di Salute finalizzati alla promozione della salute mentale (BIS)

Sono progetti sperimentali finalizzati alla promozione della salute mentale finanziati con i fondi per l'autonomia possibile. Sono gestiti dal Dipartimento di Salute Mentale (DSM) che individua i beneficiari co-progettando gli interventi con gli stessi e con partner individuati.
I Progetti vertono su tre assi: "abitare" e "socialità/affettività" e "lavoro". La finalità del BdS è di sostenere il reinserimento attivo del soggetto nel proprio territorio di appartenenza.
I servizi sono gestiti in appalto con ASFO dall'Associazione Temporanea di Impresa composta dalle Cooperative Sociali Itaca, F.A.I., Futura, Noncello e dall'Azienda Agricola "l'Acero Rosso".

2.2.3 Centro Occupazionale Riabilitativo Diurno "Christian Vadori" "La Bottega del Legno"

La Bottega del legno, questo il nome del Centro Occupazionale Riabilitativo Diurno (C.O.R.D.) dedicato a Christian Vadori, gestito in convenzione con ASFO dalla Cooperativa Sociale Acli in ATI con la cooperativa Solidarietà Familiare, cooperativa Il Giglio e Fondazione Opera Sacra Famiglia.
È una struttura che accoglie persone con disabilità in età adulta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00. Gli utenti che usufruiscono stabilmente del servizio sono 11, di età compresa tra i 23 e 62 anni. Le settimane di apertura sono state 45 su potenziali 48 (causa Covid) per complessivi 235 giorni. A seguito della sospensione delle attività per la pandemia il centro ha ripreso i suoi interventi all'inizio di aprile garantendo servizi personalizzati ai propri utenti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in accordo con AsFo. La ripresa in tempi brevi delle attività ha garantito continuità e risposta alle necessità e bisogni delle persone con disabilità e alle loro famiglie. Le attività proposte rappresentano il contesto nel quale promuovere socializzazione, autonomia, movimento, espressività ed apprendimento.
Le attività di laboratorio sono relative alla realizzazione di elaborati di falegnameria. Caratteristica principale è quella di eseguire prevalentemente oggetti su misura: gli utenti si relazionano in prima persona con il cliente il quale fa visita al Centro oppure li invita presso il proprio domicilio per rilevare eventuali misurazioni.

Dall'acquisto dei materiali fino alla consegna del prodotto finito si mette in atto un processo che consente di muoversi nel territorio, di instaurare un dialogo con i diversi interlocutori, di riconoscersi e sentirsi riconosciuti. Le procedure di lavoro sono pensate con una funzione precisa: consentire all'utente di essere il più autonomo possibile. Settimanalmente vengono organizzate uscite a carattere ricreativo (locali pubblici, gite), e attività a carattere prevalentemente psico-motorio (piscina-ginnastica, shiatsu).
Allo psicologo è affidato il compito di coordinare l'équipe del servizio, considerare le dinamiche individuali e di gruppo, mantenere l'interscambio con familiari e operatori di riferimento, valutare inserimenti e dimissioni.
Nella gestione del servizio sono inoltre avviate collaborazioni con diversi soggetti territoriali: associazioni, cooperative sociali ed enti pubblici.

2.2.4 Servizi socio-educativi in accreditamento

A partire dal 2008 l'Ambito Distrettuale Urbano, attualmente Uti Noncello, ha regolamentato l'erogazione dei servizi ex legge 41/1996 (Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ed attuazione della legge 5 febbraio 1992, n. 104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate") con l'istituto dell'accreditamento.
La Cooperativa è accreditata da settembre 2008 per l'erogazione di:

- attività integrativa socio-educativa extra-scolastica;
- accompagnamento;
- attività integrativa socio-educativa scolastica;
- aiuto personale
- trasporto collettivo di minori, residenti nel Comune di Pordenone e frequentanti la struttura Riabilitativa "La Nostra Famiglia" di San Vito al Tagliamento

2.2.5 Servizi socio-educativi a favore di clienti privati

Gli interventi educativi sono rivolti a persone con disabilità per le quali è necessario un supporto educativo mirato all'acquisizione, al miglioramento e al mantenimento delle capacità e delle potenzialità individuali. Il servizio è anche sostenuto da specifici contributi regionali (Fondo per l'Autonomia Possibile) che consentono alle famiglie maggiore autonomia e continuità dei percorsi di vita dei propri congiunti. Il servizio viene erogato da un gruppo di educatori sostenuti nella loro attività da interventi di supervisione e formazione continua.

2.2.6 Centro Minori e Famiglie MIFA

Il Centro Minori e Famiglie, con sede a Maniago, è un servizio diurno a favore di minori e famiglie residenti nel territorio dell'Unione Territoriale Intercomunale delle Valli e delle Dolomiti Friulane, gestito in appalto con i Servizi Sociali dell'UTI.

Attraverso una relazione supportiva le famiglie sono sostenute nel loro ruolo educativo e nella relazione genitori-figli, individuando le risorse ed implementando le capacità di accudimento del proprio figlio. L'equipe educativa favorisce sostegno educativo alla crescita di bambini e ragazzi, promuovendo l'autostima e lo sviluppo dell'autonomia personale; rafforza le capacità relazionali adeguate alle età, e sostiene la gestione della quotidianità fatta di impegno scolastico, extra-scolastico, relazioni, cura della persona, uso del tempo libero.

2.2.7 Comunità per minori

Due le Comunità gestite dalla Cooperativa.

Gruppo Appartamento "CasaMia" che accoglie minori che vivono presso famiglie in difficoltà e/o multiproblematiche. Bambini trascurati, maltrattati o in stato di abbandono per i quali è impossibile, anche solo temporaneamente, rimanere presso la propria famiglia d'origine per decisione del Tribunale per i minorenni regionale. Il servizio residenziale è aperto 365 giorni all'anno, autorizzato all'accoglienza fino ad un numero di 6 minori ambosessi di età compresa tra i 3 e gli 11 anni. Il Gruppo Appartamento si connota come comunità socio–educativa. Gli operatori lavorano quotidianamente per sostenere e orientare il percorso di crescita del minore. L'équipe per svolgere al meglio tale lavoro si avvale di strumenti e metodologie quali il Progetto Educativo Individuale e le Supervisioni Casi periodica. Ai minori viene offerta non solo accoglienza e risposta ai bisogni primari ma anche cura e sostegno psicologico per favorire, se ciò è possibile, un reinserimento nella famiglia d'origine o altro percorso di vita (adozione e/o affido familiare). L'équipe collabora con i servizi sociali dei comuni delle e delle Unioni Territoriali intercomunali della Provincia di Pordenone e delle province limitrofe (Venezia, Udine, Treviso), i servizi di Neuropsichiatria Infantile, i Consultori familiari, il Tribunale per i Minorenni, le Scuole in cui sono inseriti i minor, i Pediatri e/o medici di base.

Gruppo Appartamento "ComeTe" che ospita minori adolescenti di genere femminile; che vivono presso famiglie in difficoltà e/o multiproblematiche. Ragazzine trascurate, maltrattate o in stato di abbandono per le quali è impossibile, anche solo temporaneamente, rimanere presso la propria famiglia d'origine per decisione del Tribunale per i minorenni regionale.

Il servizio residenziale è aperto 365 giorni all'anno ed è autorizzato all'accoglienza fino ad un numero di 9 minori di età compresa tra i 12 e i 17 anni, con possibilità di permanenza fino ai 21.

Il Gruppo Appartamento si connota come comunità socio–educativa. Le educatrici lavorano costantemente e quotidianamente per sostenere e orientare il percorso di crescita del minore. L'équipe per svolgere al meglio tale lavoro si avvale di strumenti e metodologie quali il Progetto Educativo Individuale e le Supervisioni Casi periodica. L'équipe di lavoro è specializzata nell'accoglienza della minore e della sua presa in carico. Lavora per la cura, la crescita e l'autonomia della ragazza e dove è possibile ha modo di entrare in contatto con la famiglia d'origine attraverso le "visite protette", come scopo principale di osservare e mediare le dinamiche relazionali, tra genitori e figli. In questo modo si sostiene e promuove la risorsa genitoriale e si favorisce l'incontro in un luogo comunque protetto e accogliente per il minore. Alla minore viene offerta non solo accoglienza e risposta ai bisogni primari ma anche cura e sostegno psicologico per favorire, se ciò è possibile, un reinserimento nella famiglia d'origine o altro percorso di vita (adozione e/o affido familiare, prospetto di vita autonoma). Per questo progetto il gruppo di lavoro collabora con L'équipe collabora con i servizi sociali dei comuni delle e delle Unioni Territoriali intercomunali della Provincia di Pordenone e delle province limitrofe (Venezia, Udine, Treviso), i servizi di Neuropsichiatria Infantile, i Consultori familiari, il Tribunale per i Minorenni; le Scuole in cui sono inseriti i minor, i Pediatri e/o medici di base, le Forze dell'ordine (questura, carabinieri, Polfer e vigili urbani).

2.3 TRASPORTO SOCIALE

Il trasporto sociale è un servizio a favore della mobilità di persone fragili. Cooperativa Acli nel corso degli anni ha potenziato la propria esperienza in questo settore garantendo formazione ai suoi operatori, tecnico-operativa e dedicata alla cura della relazione con l'utente e i suoi familiari.
Nel concreto il trasporto sociale è rivolto ad anziani, persone con disabilità, adulti e minori ed è svolto direttamente a favore di clienti privati e in convenzione con Enti Pubblici.
La Cooperativa dispone di un parco auto di 127 veicoli: 38 auto, 9 automezzi attrezzati per il trasporto di carrozzine, 40 furgoni attrezzati di cui 12 attrezzati anche per l'accompagnamento con lettiga e 8 minibus (furgoni con più di nove posti) attrezzati per il trasporto di carrozzine, e 9 ambulanze.

beneficiari
816

ore erogate
82.009

km percorsi
1.692.569

2.3.1 Accompagnamento persone in trattamento dialitico per ASFO

La Cooperativa dal 2002 gestisce in appalto con ASFO il servizio di trasporto sociale e accompagnamento a favore di persone emodializzate presso i centri di terapia degli ospedali Pordenone, Maniago, Sacile, San Vito al Tagliamento e Spilimbergo. nel 2020 sono stati serviti 173 utenti.
Il servizio comprende trasporto da e verso i centri di terapia, assistenza da parte di personale qualificato, gestione delle relazioni tra il personale sanitario ospedaliero, l'utente e la famiglia, valutazione del singolo caso e predisposizione degli ausili necessari (cingolo, lettiga, sedia manuale). Se necessario il personale si occupa inoltre di vestizione e preparazione in domicilio e centro dialisi, accompagnamento negli spostamenti dall'interno dell'abitazione all'automezzo e dall'automezzo al reparto di terapia e viceversa.
Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, comprese le festività infrasettimanali, secondo i turni e gli orari di terapia previsti.

2.3.2 Trasporto disabili frequentanti i servizi semiresidenziali dell'ASFO

Il servizio prevede il trasporto giornaliero, dal lunedì al venerdì, con automezzi e pulmini attrezzati delle persone con disabilità che frequentano i servizi semiresidenziali presenti nel territorio Pordenonese. Il servizio è svolto dall'ATI composta dalle Cooperative Sociali. ACLI (capofila), Solidarietà Familiare e Futura.

2.3.3 Trasporto disabili dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo

Il servizio prevede il trasporto giornaliero di utenti disabili residenti nei comuni dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo verso il centro socio-riabilitativo Nostra Famiglia di San Vito al Tagliamento e l'A.N.F.F.A.S.

2.3.4 Accompagnamento/trasporto disabili per il Consorzio Isontino Servizi Integrati (CISI)

Il servizio prevede il trasporto giornaliero, dal lunedì al venerdì, con pulmini attrezzati degli utenti disabili che frequentano i Centri Diurni di Cormons, Gorizia, Gradisca, Monfalcone, Turriaco, Ronchi dei Legionari e il Centro Nostra famiglia di Pasian di Prato.

2.3.5 Trasporto persone con disabilità per l'ASU FC

Servizi di Trasporto di Disabili presso l'Atelier di Fagagna (UD) Fino a settembre e La Nostra Famiglia di Pasian di Prato (UD).

2.3.6 Trasporto e accompagnamento disabili frequentanti i centri diurni del C.A.M.P.P.

Incaricata del Consorzio C.O.S.M. per l'erogazione dei servizi di trasporto di persone con disabilità che frequentano i centri diurni del C.A.M.P.P.

2.3.7 Trasporto e accompagnamento disabili che frequentano i centri diurni dell'ASU FC

Il servizio per l'attività di accompagnamento disabili per conto di Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine. si è concluso a settembre 2020.

2.3.8 Accompagnamento persone in trattamento dialitico per Azienda per l'ASU FC

Servizio di accompagnamento e trasporto nefropatici per conto di ASU FC. Il servizio comprende trasporto da e verso i centri di terapia, assistenza da parte di personale qualificato, gestione delle relazioni tra il personale sanitario ospedaliero, l'utente e la famiglia, valutazione del singolo caso e predisposizione degli ausili necessari.

2.3.9 Accompagnamento/trasporto clienti privati

La Cooperativa svolge attività di trasporto a favore di clienti privati con particolari necessità socio-assistenziali. Per tale servizio si avvale di automezzi dotati autorizzazione al noleggio con conducente. 80 gli utenti serviti in tutta la regione Friuli Venezia Giulia nel corso dell'anno 2020.

2.3.10 Trasporto persone con disabilità in appalto con l'università degli studi Trieste

Nel corso del 2020 si è avviato il servizio di trasporto e accompagnamento utenti disabili dell'Università degli Studi di Trieste. Il luogo di esecuzione del servizio è il territorio della Provincia di Trieste. Il servizio garantisce l'accompagnamento degli utenti disabili dal proprio domicilio o da altro luogo indicato, anche se diverso da quello di abituale dimora dell'utente, verso il luogo di destinazione e rientro.

2.3.11 Altri servizi di trasporto e assistenza al trasporto

Servizio di assistenza al trasporto di minori disabili per conto di ATAP Spa. Servizio di trasporto Scuolabus, per il comune di Savogna di Udine. Servizio di trasporto Scuolabus per il Comune di Farra d'Isonzo

2.4 TRASPORTO SANITARIO

Dal 2019 la Cooperativa è accreditata presso la regione autonoma Friuli Venezia Giulia per i servizi di trasporto sanitario di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a) del regolamento per il rilascio dell'autorizzazione e dell'accreditamento dei soggetti che svolgono l'attività di trasporto sanitario, in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 20 febbraio 1995, n. 12. esercitate nella Regione Friuli Venezia Giulia.
Il servizio si configura come trasporto sanitario non urgente e programmabile di pazienti non trasportabili con i comuni mezzi di trasporto, per l'accesso o il rientro da luoghi o servizi in cui è stata eseguita una prestazione sanitaria, anche su loro richiesta; sono altresì compresi anche i trasporti effettuati, in regime di ricovero, per pazienti accolti negli ospedali regionali. Possono fruire del servizio di trasporto sanitario a carico del SSR i cittadini residenti e/o domiciliati sul territorio regionale

beneficiari
9.746

ore erogate
31.187

km percorsi
201.374

Dal 2016 Cooperativa Acli eroga servizi di trasporto sanitario secondario su incarico del Consorzio C.O.S.M. capofila dell'ATI (con SOGIT Trieste e Consorzio Vision rappresentato da CIDAS) aggiudicataria dell'appalto con ASU GI. Il servizio viene svolto, dal lunedì al sabato, e prevede trasporti di pazienti nell'ambito regionale ed extra-regionale da strutture ospedaliere a domicilio, case di riposo, RSA, Case di Cura. La Cooperativa è accreditata nella sua sede di Trieste per il Trasporto sanitario ai sensi del D.P. Reg. n. 19/2017.

2.5 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA DI PERSONE RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

La Cooperativa opera dal 2016 nel settore dell'accoglienza dei richiedenti asilo per rispondere ai consistenti fenomeni migratori degli ultimi anni.
Si occupa principalmente di fornire alloggio, cura, assistenza e formazione ai migranti che entrano in Italia e richiedono la protezione internazionale, diritto fondamentale riconosciuto dall'Italia ai rifugiati ed ai titolari di protezione sussidiaria.

beneficiari
62

ore erogate
1.881

km percorsi
12.629

2.5.1 Accoglienza richiedenti asilo per la Prefettura di Pordenone

Nel 2020 la Cooperativa ha gestito il servizio di accoglienza di persone richiedenti protezione internazionale in appalto con la Prefettura di Pordenone, unitamente ad altre cooperative sociali della provincia (Cooperativa Nuovi Vicini capofila) e con la prefettura di Gorizia.

DATI ECONOMICI

ANALISI DEL VALOREAGGIUNTO

il **fatturato** è pari a 6.759.754 euro

94,3% del fatturato
dal **settore pubblico**

il **valore aggiunto** è pari a euro
4.069.666

il 79,7%
del valore aggiunto
va **ai soci lavoratori**

3

In questa sezione il Bilancio Sociale si apre a una valutazione in termini economici delle relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse interni ed esterni attraverso l'analisi del valore aggiunto, una grandezza che scaturisce da un'opportuna riclassificazione del conto economico che permette di leggere i dati contabili in chiave sociale.

3.1 SITUAZIONE PATRIMONIALE ED ECONOMICA

Non vi sono differenze di poste relative allo Stato Patrimoniale.
Anche nel corrente esercizio il Conto Economico presenta un decremento (- 10,98% pari a € 833.771) dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni. Tale risultato non era quello previsto.
Se da un lato era attesa una diminuzione di fatturato in conseguenza dell'azzeramento della commessa Accoglienza Richiedenti Asilo (già diminuita nel corso del 2019), dall'altra vi era l'attesa di fatturato in compensazione in linea con le attività di sviluppo programmate.
La sopravvenuta pandemia ha invece bloccato oltre che i programmi di sviluppo anche le attività correnti. In particolare, infatti, la chiusura delle attività dei centri diurni per la disabilità oltre che a produrre un risultato diretto (è stata sospesa ogni attività per un lungo periodo al CORD di Cordenons) ha comportato la sospensione di tutte le attività di trasporto da e per i centri diurni della regione ed ha riguardato parte dei soci/lavoratori in servizio in diversi territori della regione.
Considerata la quotidiana attenzione della governance della Cooperativa all'equilibrio economico si ritiene, per trasparenza, di riportare i dati rilevanti del bilancio civilistico.
A fronte di tali sospensioni di attività la Cooperativa ha fatto ricorso agli strumenti possibili (Fondo Integrazione Salariale - FIS) al fine di garantire il miglior trattamento economico possibile ai propri soci/lavoratori. Nel periodo di sospensione la Cooperativa si è fatta carico di anticipare il trattamento FIS a tutti i propri lavoratori.
La Cooperativa, data la particolare situazione venutasi a determinare a seguito della pandemia, considerata la particolare tipologia di servizi erogati (assistenza domiciliare, trasporto di persone fragili con ambulanze e/o mezzi attrezzati), ha adottato un diffuso uso di DPI ad alto contenuto protettivo e tale situazione ha inciso sul fronte dei costi.
Più in generale: a fronte della diminuzione dei ricavi come sopra evidenziata è stata ottenuta una riduzione dei costi della produzione (11,7%) ma ciò non è stato sufficiente a portare il risultato dell'esercizio in attivo.
La stessa, però è superiore al valore della produzione per il 2,2% e porta ad un passivo parziale di € 147.574 (2019 € 200.002) cui vanno aggiunti gli interessi e altri oneri finanziari ammontanti complessivamente a € 64.774 (2019 € 79.258) per un passivo complessivo dell'esercizio di € 212.348 (2019 € 279.260).
Il costo del personale rispetto al costo di produzione ha inciso nell'esercizio per il 60,8% (2019 58,1%). Va evidenziato che nel corso dell'esercizio è stato completato l'adeguamento al nuovo contratto di lavoro dei costi del personale che sono solo in parte stati riconosciuti dalle stazioni appaltanti. Inoltre l'applicazione del FIS o il riconoscimento di costi da parte delle stazioni appaltanti (vuoto per pieno / costi incomprimibili) hanno solo in parte ridotto il costo di cui trattasi.
Relativamente agli ammortamenti va evidenziato che in linea con quanto previsto dalla normativa Covid e dei principi OIC – Organismo Italiano di Contabilità (Documento interpretativo 9 - Legge 13 ottobre 2020, n.126 "Disposizioni transitorie in materia di principi di redazione del bilancio - sospensione ammortamenti" e dei Principi Contabili Immobilizzazioni Materiali punto 59) si è proceduto come segue:

- per l'immobile di Maniago (PN), che è stato chiuso per un lungo periodo nel corso dell'esercizio, l'ammortamento è stato ridotto in proporzione all'effettivo periodo di utilizzo;
- per agli ammortamenti degli automezzi, considerato che il mancato uso ha comportato una riduzione di oltre il 15% dei chilometri percorsi nell'esercizio precedente, si è ridotto l'ammortamento degli stessi in proporzione alla riduzione dei chilometri percorsi nei due periodi (2019/2020);
- per l'ammortamento degli immobili di Cordenons (PN), preso atto dei Principi Contabili relativi alle Immobilizzazioni Materiali espressi dall'OIC, non sono stati rilevati gli ammortamenti considerato che, a seguito di perizia effettuata sugli immobili di cui trattasi, il valore commerciale

attribuito agli stessi è sensibilmente superiore al valore di carico attuale. Tale valorizzazione è suffragata altresì da proposte di acquisto formulate da Agenzie Immobiliari del territorio. In forza di ciò, l'ammortamento di tali immobili potrà non essere imputato anche nei prossimi esercizi.

Come per gli esercizi precedenti incidono sul risultato finale dell'esercizio i Proventi e oneri finanziari (che diminuiscono in importo ed incidono percentualmente dello 0,95% sui ricavi (1,03% nel 2019)); nell'esercizio si è tenuto conto di interessi e spese anche se la Cooperativa ha fruito per alcuni periodi e parzialmente della sospensione nel pagamento dei mutui e finanziamenti pluriennali.

Come già descritto l'esercizio chiude con una perdita significativa di € 212.348 pari al –3,12% (-3.64% nel 2019) del fatturato.

Se sul risultato negativo dell'esercizio precedente avevano influito la riduzione della commessa Accoglienza ed alcuni eventi straordinari e non ripetibili, nell'esercizio ha influito l'ulteriore riduzione della commessa Accoglienza oltreché la sospensione di servizi in conseguenza della pandemia.

La pandemia ha pesato particolarmente anche perché ha impedito la puntuale realizzazione:

- dei programmi di crescita di attività (es. era previsto che l'acquisizione delle attività di Laboratorio Scuola avesse effetto da luglio mentre ha avuto effetto solo dal mese di novembre)
- di sviluppo della prevista revisione organizzativa: le necessità derivanti dalla messa in sicurezza di personale e utenti dei servizi con la conseguente diversa modalità organizzativa dei servizi stessi, ha posticipato integralmente qualunque ipotesi riorganizzativa;
- di sviluppo del nuovo sistema informatico: solo a febbraio del corrente anno è stato completato l'approntamento del nuovo sistema in cloud e si prevede che la migrazione possa essere completata entro metà esercizio.

Tutti tali ritardi hanno comportato l'impossibilità di raggiungere un risultato che era previsto molto vicino al pareggio con una previsione di chiusura in positivo del corrente esercizio.

Più nel dettaglio, il fatturato è risultato di 6.759.754 euro (rispetto ai 7.593.525 euro dell'anno precedente) con un decremento di 833.771 euro. Da considerare che sono ricompresi in detti importi i fatturati relativi a prestazioni per conto terzi che, essendo svolti da altre cooperative in relazione ad A.T.I. a suo tempo costituite (in cui la cooperativa riveste il ruolo di capogruppo).

Data la particolarità dell'andamento dell'esercizio in conseguenza della pandemia, è difficile confrontare le differenze rispetto all'esercizio precedente.

Ad esempio: il settore trasporti presenta una riduzione significativa per alcune tipologie di servizio (trasporti da/per i centri diurni, trasporti privati, ecc.) contro l'aumento avuto in altre (trasporti in ambulanza, trasporti nefropatici, ecc.) in conseguenza delle mutate modalità di effettuazione dei trasporti stessi.

Simili andamenti anomali si sono verificati per i servizi educativi e/o i servizi assistenziali.

Come di consueto la voce di costo più rilevante, quella del lavoro, è passata da 4.578.749 euro a 4.137.806 euro con un decremento di 440.943 euro; tale decremento trova le sue ragioni su quanto più sopra evidenziato.

Gli altri costi sono passati da 3.300.199 euro a 2.817.775 euro con un decremento di 482.424 euro dovuto alla riduzione nell'uso degli automezzi (risparmio nel carburante e nelle manutenzioni) oltre che ad una maggiore attenzione complessiva al contenimento dei costi stessi.

Stato patrimoniale

			2018 valore	2018 % su tot attivo	2019 valore	2019 % su tot attivo	2020 valore	2020 % su tot attivo
STATO PATRIMONIALE	A)	**CREDITI V/SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI**	**316.185**	**4,83%**	**79.435**	**1,60%**	**85.385**	**1,28%**
	B)	**IMMOBILIZZAZIONI**						
	I.	Immobilizzazioni immateriali	381.923	5,84%	384.923	7,76%	472.726	7,06%
		- Ammortamenti	(227.193)	-3,47%	(274.522)	-5,54%	(317.458)	-4,74%
		- Svalutazioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Subtotale	**154.729**	**2,36%**	**110.401**	**2,23%**	**155.268**	**2,32%**
	II.	Immobilizzazioni materiali	4.652.174	71,10%	4.621.133	93,19%	5.745.712	85,81%
		- Ammortamenti	(2.011.732)	-30,75%	(2.198.344)	-44,33%	(2.294.100)	-34,26%
		- Svalutazioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Subtotale	**2.640.442**	**40,36%**	**2.422.789**	**48,86%**	**3.451.612**	**51,55%**
	III.	Immobilizzazioni finanziarie con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	35.674	0,55%	26.534	0,54%	51.457	0,77%
		- Svalutazioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Subtotale	**35.674**	**0,55%**	**26.534**	**0,54%**	**51.457**	**0,77%**
		Totale immobilizzazioni	**2.830.846**	**43,27%**	**2.559.724**	**51,62%**	**3.658.338**	**54,63%**
	C)	**ATTIVO CIRCOLANTE**						
	I.	Rimanenze	27.457	0,42%	23.973	0,48%	14.221	0,21%
	II.	Crediti						
		1) verso clienti	2.373.366	36,27%	1.623.604	32,74%	1.989.974	29,72%
		5-bis) crediti tributari	124.884	1,91%	42.293	0,85%	61.441	0,92%
		5-quater) verso altri	695.045	10,62%	474.373	9,57%	335.180	5,01%
		- esigibili entro l'esercizio successivo	*245.045*	3,75%	*174.373*	3,52%	*185.180*	2,77%
		- esigibili oltre l'esercizio successivo	*450.000*	6,88%	*300.000*	6,05%	*150.000*	2,24%
	III.	Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	IV.	Disponibilità liquide	80.754	1,23%	86.074	1,74%	488.088	7,29%
		Totale attivo circolante	**3.301.506**	**50,46%**	**2.250.318**	**45,38%**	**2.888.905**	**43,14%**
	D)	**RATEI E RISCONTI ATTIVI**	**94.294**	**1,44%**	**69.594**	**1,40%**	**63.333**	**0,95%**
		TOTALE ATTIVO	**6.542.830**	**100,00%**	**4.959.070**	**100,00%**	**6.695.961**	**100,00%**
STATO PATRIMONIALE PASSIVO	A)	**PATRIMONIO NETTO**						
	I.	Capitale	480.800	7,35%	494.300	9,97%	674.550	10,07%
	II.	Riserva da sovrapprezzo delle azioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	III.	Riserve di rivalutazione	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	IV.	Riserva legale	180.174	2,75%	182.943	3,69%	182.943	2,73%
	V.	Riserve statutarie	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	VI.	Riserva per azioni proprie in portafoglio	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	VII.	Altre riserve	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	VIII.	Utili (perdite) portati a nuovo	0	0,00%	0	0,00%	(279.260)	-4,17%
	IX.	Utile (perdita) dell'esercizio	2.875	0,04%	(279.260)	-5,63%	(212.348)	-3,17%
		Totale patrimonio netto	**663.849**	**10,15%**	**397.982**	**8,03%**	**365.885**	**5,46%**
	B)	**FONDI PER RISCHI E ONERI**	**15.588**	**0,24%**	**24.733**	**0,50%**	**10.000**	**0,15%**
	C)	**T.F.R. LAVORO SUBORDINATO**	**164.471**	**2,51%**	**143.436**	**2,89%**	**290.822**	**4,34%**
	D)	**DEBITI**						
		4) debiti verso banche	3.697.049	56,51%	3.010.277	60,70%	3.538.181	52,84%
		- esigibili entro l'esercizio successivo	*692.719*	10,59%	*354.419*	7,15%	*271.056*	4,05%
		- esigibili oltre l'esercizio successivo	*3.004.330*	45,92%	*2.655.858*	53,56%	*3.267.125*	48,79%
		5) debiti verso altri finanziatori	48.348	0,74%	30.174	0,61%	19.826	0,30%
		- esigibili entro l'esercizio successivo	*18.174*	0,28%	*10.345*	0,21%	*10.345*	0,15%
		- esigibili oltre l'esercizio successivo	*30.174*	0,46%	*19.829*	0,40%	*9.480*	0,14%
		7) debiti verso fornitori	969.283	14,81%	641.000	12,93%	718.910	10,74%
		12) debiti tributari	36.959	0,56%	32.209	0,65%	140.839	2,10%
		13) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	262.415	4,01%	109.823	2,21%	243.899	3,64%
		14) altri debiti	678.948	10,38%	564.829	11,39%	1.367.413	20,42%
		- esigibili entro l'esercizio successivo	*678.948*	10,38%	*564.829*	11,39%	*1.367.413*	20,42%
		- esigibili oltre l'esercizio successivo	*0*	0,00%	*0*	0,00%	*0*	0,00%
		- dovuti entro l'esercizio successivo	*0*		*0*		*0*	
		- dovuti oltre l'esercizio successivo	*0*		*0*		*0*	
			5.693.003	**87,01%**	**4.388.312**	**88,49%**	**6.029.068**	**90,04%**
	E)	**RATEI E RISCONTI PASSIVI**	**5.920**	**0,09%**	**4.607**	**0,09%**	**186**	**0,00%**
		TOTALE PASSIVO	**6.542.830**	**100,00%**	**4.959.070**	**100,00%**	**6.695.961**	**100,00%**

Sempre rilevante l'impatto economico degli ammortamenti (complessivamente 191.823 euro rispetto a 278.027 del 2019) pur considerando le riduzioni nel calcolo degli stessi come sopra evidenziato.
I proventi e oneri finanziari si attestano a 64.775 euro contro gli 79.258 euro del 2019.

L'esercizio si chiude con una perdita di 212.348 euro, risultato che è conseguente a quanto più sopra evidenziato.

Per quel che riguarda il capitale sociale si registra la prosecuzione del rapporto con:

- l'Associazione Provinciale delle ACLI che detiene una partecipazione di 1.000 euro a testimonianza del legame tra Associazione e Cooperativa.
- Mela Engineering srl che detiene una partecipazione di euro 250.000.

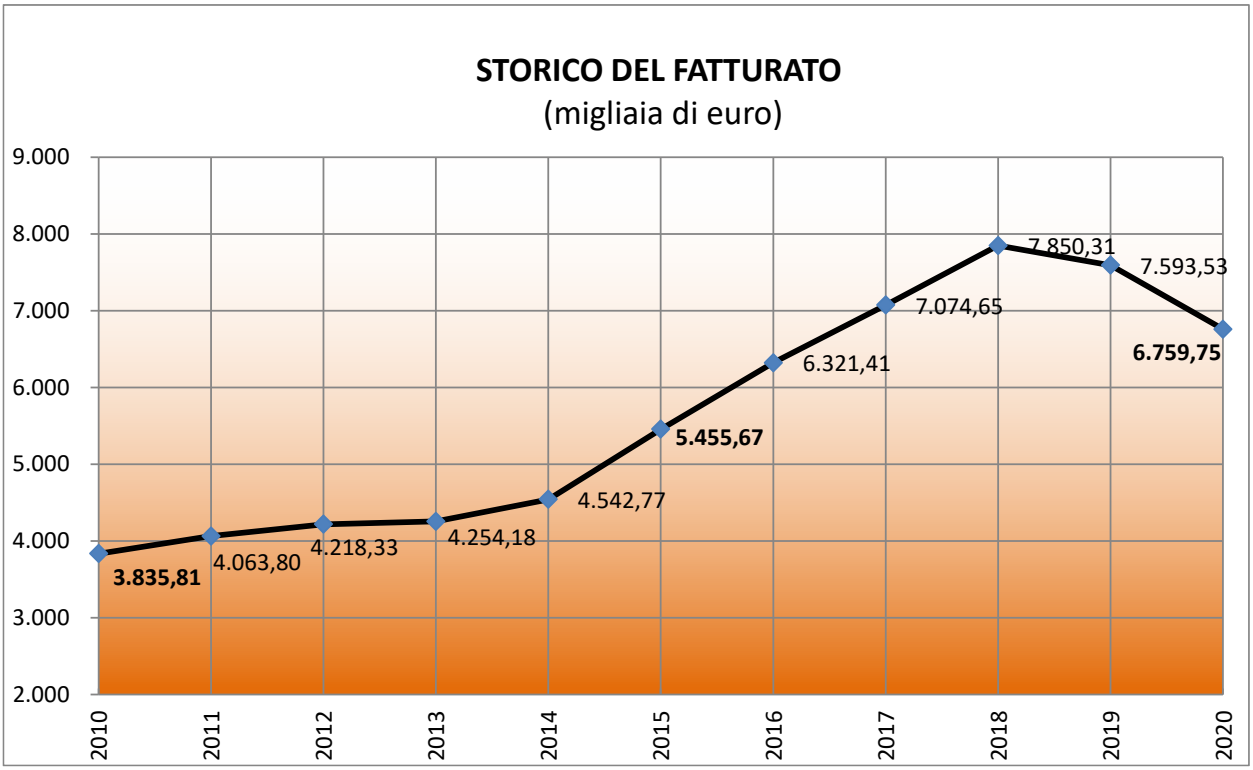
Relativamente al Capitale Sociale va rilevato che, a seguito di iniziativa del C.d.A. ed approvazione dell'Assemblea dei Soci del dicembre 2020, è stata avviata una raccolta di capitale da soci sovventori alla quale hanno aderito sia soci/lavoratori della Cooperativa che soggetti esterni. L'iniziativa ha prodotto una raccolta complessiva di 162.000 euro.

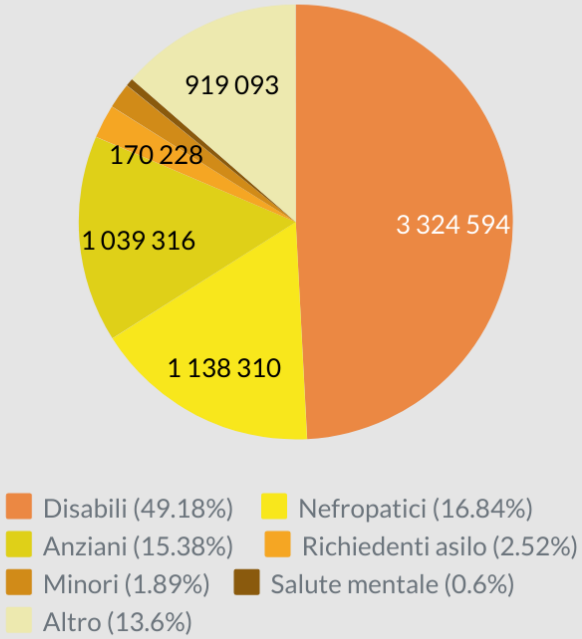
Conto economico

CONTO ECONOMICO		2018 valore	2018 % su tot attivo	2019 valore	2019 % su tot attivo	2020 valore	2020 % su tot attivo
A)	**VALORI DELLA PRODUZIONE**						
I.	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.850.311	98,97%	7.593.525	98,89%	6.759.754	99,29%
II.	Variaz. rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
III.	Variazione dei lavori in corso di ordinazione	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
IV.	Incrementi di immobilizz. per lavori interni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
V.	Altri ricavi e proventi						
	- contributi in conto esercizio	45.789	0,58%	54.904	0,71%	28.002	0,41%
	- vari	35.912	0,45%	30.517	0,40%	20.251	0,30%
	subtotale	*81.701*	1,03%	*85.421*	1,11%	*48.253*	0,71%
	Totale valore della produzione	**7.932.012**	**100%**	**7.678.947**	**100%**	**6.808.008**	**100%**
B)	**COSTI DELLA PRODUZIONE**						
VI.	Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(391.732)	4,94%	(369.854)	4,82%	(350.565)	5,15%
VII.	Per servizi	(2.381.901)	30,03%	(2.221.733)	28,93%	(1.919.872)	28,20%
VIII.	Per godimento di beni di terzi	(260.649)	3,29%	(261.050)	3,40%	(197.822)	2,91%
IX.	Per il personale:						
	a) salari e stipendi	(3.205.021)	40,41%	(3.377.660)	43,99%	(3.040.119)	44,66%
	b) oneri sociali	(886.213)	11,17%	(924.961)	12,05%	(848.210)	12,46%
	c) trattamento di fine rapporto	(222.891)	2,81%	(224.009)	2,92%	(235.920)	3,47%
	d) trattamento di quiescenza e simili	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	e) altri costi	(24.902)	0,31%	(52.118)	0,68%	(13.557)	0,20%
	subtotale	*(4.339.028)*	54,70%	*(4.578.749)*	59,63%	*(4.137.806)*	60,78%
X.	Ammortamento e svalutazioni:						
	a) amm. immobilizzazioni immateriali	(49.857)	0,63%	(47.329)	0,62%	(42.936)	0,63%
	b) amm. immobilizzazioni materiali	(243.410)	3,07%	(226.734)	2,95%	(147.840)	2,17%
	c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	d) svalutaz. crediti compresi nell'attivo circ. e delle disp. liquide	(4.473)	0,06%	(3.964)	0,05%	(1.047)	0,02%
	subtotale	*(297.741)*	3,75%	*(278.027)*	3,62%	*(191.823)*	2,82%
XI.	Variazione rimanenze di materie prime, sussid., di cons. e merci	10.654	-0,13%	(3.484)	0,05%	(9.752)	0,14%
XII.	Accantonamenti per rischi	(29.969)	0,38%	(35.041)	0,46%	0	0,00%
XIII.	Altri accantonamenti	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
XIV.	Oneri diversi di gestione	(156.787)	1,98%	(131.011)	1,71%	(147.941)	2,17%
	Totale costi della produzione	**(7.847.151)**	**98,93%**	**(7.878.948)**	**102,60%**	**(6.955.581)**	**102,17%**
	Diff. tra valore e costi della prod. (A - B)	**84.861**	**1,07%**	**(200.002)**	**-2,60%**	**(147.574)**	**-2,17%**
C)	**PROVENTI E ONERI FINANZIARI**						
XV.	Proventi da partecipazioni:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
XVI.	Altri proventi finanziari:	13	0,00%	5	0,00%	1	0,00%
XVII.	Interessi e altri oneri finanziari:	(81.999)	1,03%	(79.264)	1,03%	(64.775)	0,95%
17-bis)	Utili e perdite su cambi	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Totale proventi e oneri finanziari	**(81.986)**	**1,03%**	**(79.258)**	**1,03%**	**(64.774)**	**0,95%**
D)	RETTIF. DI VALORE DI ATT. FIN.						
XVIII.	Rivalutazioni:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
XIX.	Svalutazioni:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Totale rettifiche di valore di attività finanz.	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**
	Risultato prima delle imposte	**2.875**	**-0,04%**	**(279.260)**	**-3,64%**	**(212.348)**	**3,12%**
XXII.	Imposte sul reddito dell'esercizio						
	a) Imposte correnti	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	a) Imposte differite e anticipate	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	subtotale	*0*	0,00%	*0*	0,00%	*0*	0,00%
XXIII.	**Utile (Perdita) dell'esercizio**	**2.875**	**-0,04%**	**(279.260)**	**-3,64%**	**(212.348)**	**3,12%**

3.1.1 Analisi del fatturato e dei costi

Il fatturato è risultato di **6.759.754 euro** (rispetto ai **7.593.525** euro dell'anno precedente). La tabella successiva evidenzia come si sia interrotto il percorso di crescita costante che aveva contraddistinto il periodo 2015/2018 a seguito dell'espansione della cooperativa in tutta la regione, le commesse relative ai profughi e l'avvio delle attività dei Centri semiresidenziali in ATI sul territorio di Pordenone. Dal 2018 la diminuzione fino alla quasi chiusura delle commesse migranti e le note questioni legate alla pandemia hanno portato al calo sintetizzato nel grafico più sotto.



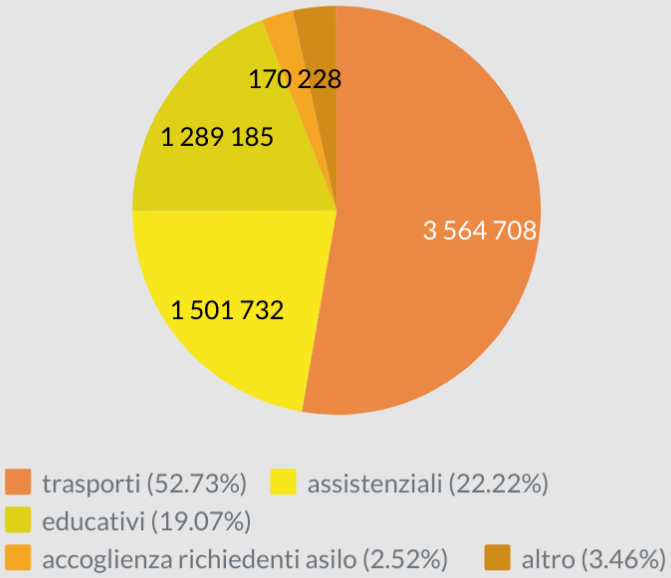


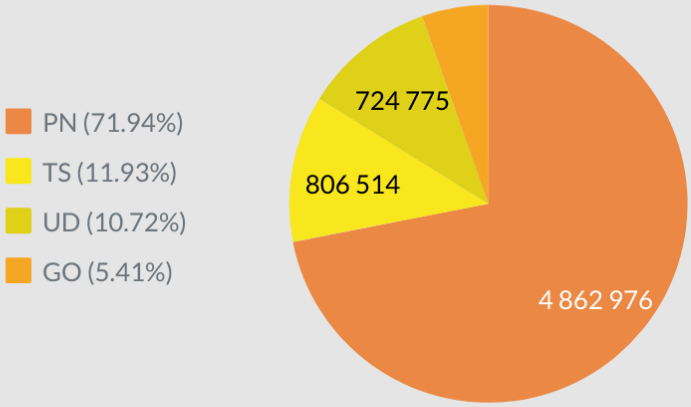
Fatturato per tipologia beneficiari

La distribuzione del fatturato rimane stabile rispetto all'anno precedente con la maggioranza del fatturato rivolta ai disabili. La categoria "altro" è rappresentata da utenza eterogenea che usufruisce dei servizi di trasporto sanitario.

Fatturato per tipologia servizio

Cresce del 5.1% il settore dei trasporti (sociali e sanitari). Si confermano stabili gli altri valori sul fronte assistenziale ed educativo.





Fatturato per aree territoriali (ex province)

In leggera flessione (-3.2%) il fatturato dell'area pordenonese a favore di piccoli incrementi in tutte le altre aree del territorio regionale.

Breve analisi dei costi della produzione

Nell'esercizio in esame i costi si sono ridotti significativamente (-11,7%) rispetto all'esercizio precedente ma permane un'incidenza negativa (2020 102,2% dei ricavi – 2019 102,6% dei ricavi).
Come di consueto, comunque, la componente maggiore dei costi operativi è rappresentata dai costi del personale e dai costi per i servizi.
Il costo per il personale ha subito un decremento pari al 9,6% ma ha aumentato la sua incidenza percentuale sul valore della produzione (2020 60,8% - 2019 59,6%) ed incide in maniera sostanziale sull'equilibrio economico complessivo. Tale incremento è dovuto parzialmente all'acquisizione di nuove commesse (in tal senso il costo può essere considerato strutturale) e per altra parte agli adeguamenti conseguenti al nuovo contratto di lavoro.
L'andamento degli altri costi della produzione viene di seguito sintetizzato:
I costi per materie prime aumentano la loro incidenza (5,3% 2020 – 4,9% 2019). La maggiore incidenza è dovuta ai maggiori oneri conseguenti all'adozione di misure adeguate (DPI per il personale) in conseguenza del Covid.
I costi per servizi diminuiscono lievemente la loro incidenza (28,2% 2020 – 28,9% 2019) a seguito di una maggiore attenzione posta dagli uffici preposti nella razionalizzazione degli acquisti.
I costi per godimento di beni di terzi, relativi per la maggior parte a locazioni e leasing, diminuiscono la loro incidenza (2,9% 2020 – 3,4% 2019). L'incidenza è conseguente alla scadenza di alcuni leasing su automezzi e la riduzione a seguito della chiusura della commessa migranti e di alcune locazioni.
Gli ammortamenti diminuiscono la loro incidenza (2,8% 2020 – 3,6% 2019). Delle ragioni di tale riduzione si è già data evidenza più sopra.
Gli oneri diversi di gestione aumentano la loro incidenza (2,0% 2020 – 1,7% 2019). Tale aumento non è strutturale in quanto conseguente agli avvenimenti dell'esercizio.

Costi della produzione

	2018		2019		2020	
	importo	% su val.prod.	importo	% su val.prod.	importo	% su val.prod.
Personale	4.339.027,77	54,7%	4.578.749,09	59,6%	4.137.806,39	60,8%
Servizi	2.381.900,55	30,0%	2.221.733,36	28,9%	1.919.872,22	28,2%
Ammortamenti e svalutazioni	297.740,96	3,8%	278.026,55	3,6%	191.822,54	2,8%
Mat. prime, sussid., cons. e merci	381.077,95	4,8%	373.337,84	4,9%	360.316,69	5,3%
Oneri diversi di gestione	156.786,67	2,0%	131.010,89	1,7%	147.941,21	2,2%
accanton. per rischi e altri acc.	29.968,50	0,4%	35.040,83	0,5%	-	0,0%
Godimento beni di terzi	260.649,04	3,3%	261.049,78	3,4%	197.822,44	2,9%
totale	**7.847.151,44**	98,93%	**7.878.948,34**	102,60%	**6.955.581,49**	102,2%
valore della produzione	**7.932.012,22**	100,0%	**7.678.946,52**	100,0%	**6.808.007,53**	100,0%

Proventi e oneri finanziari

L'incidenza della gestione finanziaria si è ridotta rispetto all'esercizio precedente ma permane una significativa presenza di indebitamento a lungo termine che comunque non compromette la gestione della liquidità ordinaria.

3.1.2 Rendiconto Finanziario

Per quel che concerne la Rendicontazione finanziaria possiamo evidenziare che:

- la generazione di cassa dalla gestione reddituale è stabile rispetto al 2019. Il flusso rimane intorno ai 214 mila euro;
- Il flusso di capitale circolante netto è positivo. Da evidenziare un aumento dei crediti v/clienti rispetto al 2019 per 360 mila euro; nel contempo c'è stato un aumento di debiti a breve (dovuto all'erogazione del contributo per la costruzione di Casa Egidio) che ha apportato liquidità mitigando le altre voci. La voce "altri crediti" ha portato liquidità per 190 mila euro. Il flusso di CCN si attesta intorno ai 913 mila euro;
- Il flusso della gestione corrente si quantifica in 1.127 mila euro e risulta in crescita rispetto al 2019. La liquidità prodotta è stata assorbita dagli investimenti in immobilizzi materiali e parzialmente per rimborsare 103 mila euro di debiti a lungo termine. Il patrimonio netto ha portato 180 mila euro di flusso positivo grazie alla raccolta fatta con l'aumento di capitale sociale;
- Si rileva che anche nel 2020 gli immobilizzi hanno richiesto risorse finanziarie consistenti per un valore di € 1.289 mila euro e il flusso di cassa ne ha risentito confermando un valore negativo intorno agli 85 mila euro, in netto peggioramento rispetto al 2019.

Nel complesso quindi la posizione finanziaria (liquidità) è in peggioramento rispetto al 2019, per le motivazioni illustrate sopra e per le scelte strategiche di investimento messe in atto durante il 2019/2020.

Rendiconto finanziario

	dic-18	dic-19	dic-20
UTILE	2.874,84	- 279.260,19	- 212.347,80
AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI	293.267,48	274.062,73	190.775,60
TFR	222.891,06	224.008,93	235.919,76
FONDO IMPOSTE	-	-	-
FLUSSI DI CASSA DELLA GESTIONE REDDITUALE	**519.033,38**	**218.811,47**	**214.347,56**
CREDITI VERSO CLIENTI	- 556.700,40	756.256,80	- 360.515,68
DEBITI A BREVE	608.858,36	- 621.212,56	1.073.277,47
MAGAZZINO	- 10.654,15	3.483,86	9.751,55
ALTRI CREDITI	- 172.980,36	582.215,92	190.682,14
FLUSSO DI CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	**- 131.476,55**	**720.744,02**	**913.195,48**
FLUSSO DI CASSA DELLA GESTIONE CORRENTE	**387.556,83**	**939.555,49**	**1.127.543,04**
IMMOBILIZZI MATERIALI	- 592.137,32	- 9.081,22	- 1.176.662,41
IMMOBILIZZI IMMATERIALI	- 137.395,00	- 3.000,00	- 87.803,81
IMMOBILIZZI FINANZIARI	- 575,38	9.140,00	- 24.922,90
PATRIMONIO NETTO	169.704,10	13.393,76	180.250,00
DEBITI A LUNGO TERMINE	- 266.263,39	- 235.898,89	- 103.266,18
FLUSSO DI CASSA DELLA GESTIONE DEGLI IMMOBILIZZI	**- 826.666,99**	**- 225.446,35**	**- 1.212.405,30**
FLUSSO DI CASSA	**- 439.110,16**	**714.109,14**	**- 84.862,26**
CASSA E BANCHE ATTIVE	- 97.164,27	5.320,42	402.013,99
BANCHE PASSIVE A BREVE	- 404.801,85	349.971,87	114.042,09
BANCHE PASSIVE A LUNGO	62.855,96	358.816,85	- 600.918,34
LIQUIDITA'	**- 439.110,16**	**714.109,14**	**- 84.862,26**

3.2 IL VALORE AGGIUNTO

La differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno della Cooperativa sono intesi come Valore Aggiunto.

Si può considerare quindi tale differenza come la ricchezza che viene creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività e che viene distribuita fra le diverse categorie di soggetti che con i loro differenti apporti hanno concorso a produrla.

L'organizzazione è quindi vista come una rete di soggetti che collaborano al fine di creare ricchezza, la cui distribuzione va a beneficio di ognuno di essi. In questa prospettiva, il reddito va considerato non come l'esclusiva ricchezza generata, ma come quote di distribuzione della ricchezza globale. La retribuzione del personale costituisce una quota di ricchezza che remunera le risorse umane che hanno contribuito a realizzarla.

In questo contesto considerare il valore aggiunto come "ricchezza creata e distribuita" è valido purché risulti chiaro che, "ricchezza" ha un significato ben più ristretto rispetto a "contributo dell'azienda al benessere economico e sociale".

Benefici e oneri, direttamente o indirettamente generati dall'impresa, assumono un ruolo determinante nella valutazione da parte dei vari portatori di interesse pur non trovando alcuna espressione nel conto economico dell'azienda. Il valore aggiunto va quindi considerato solo come uno dei vari elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico, sociale e ambientale dell'azienda rispetto ai vari portatori di interesse.

3.2.1 Determinazione del valore aggiunto

La riclassificazione del Conto Economico seguente divide i costi e i ricavi in caratteristici, accessori e straordinari. I caratteristici, si riferiscono all'attività tipica della Cooperativa, gli accessori riguardano prestazioni di servizi/consulenze a favore di interlocutori pubblici e privati (anche appartenenti al terzo settore) prestate dalla cooperativa in funzione della sua esperienza nel settore. Oneri e proventi straordinari invece sono stati riclassificati secondo il principio civilistico.

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

		2018		2019		2020	
		valore	% su ricavi	valore	% su ricavi	valore	% su ricavi
	- Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.799.958	99,5%	7.541.964	99,6%	6.712.430	99,7%
	- Altri ricavi e proventi	11.297	0,1%	5.615	0,1%	5.876	0,1%
	- resi/sconti su vendite	- 1	0,0%	- 12	0,0%	- 92	0,0%
	RICAVI DI VENDITA	**7.811.254**	**99,6%**	**7.547.567**	**99,7%**	**6.718.215**	**99,8%**
	- Variazioni +/- di lavori in corso/immobiliz./lavori interni	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- Variazioni +/- di merci/semilavorati e prodotti finiti	27.457	0,4%	23.973	0,3%	14.221	0,2%
	- Variazioni su sovvenzioni e contributi pubblici	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	VARIAZIONI	**27.457**	**0,4%**	**23.973**	**0,3%**	**14.221**	**0,2%**
A	**VALORE GLOBALE DELLA PRODUZIONE**	**7.838.711**	**100,0%**	**7.571.540**	**100,0%**	**6.732.436**	**100,0%**
	- Costi di acquisto	451.156	5,8%	475.618	6,3%	443.644	6,6%
	- Costi per servizi	2.436.488	31,1%	2.242.078	29,6%	1.896.105	28,2%
	- Spese di godimento beni di terzi	152.598	1,9%	143.085	1,9%	127.482	1,9%
	- Accantonamento per rischi	34.442	0,4%	39.005	0,5%	1.047	0,0%
	- Altri accantonamenti	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- Oneri diversi di gestione	52.932	0,7%	64.997	0,9%	40.845	0,6%
B	**COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE**	**3.127.616**	**39,9%**	**2.964.783**	**39,2%**	**2.509.124**	**37,3%**
C	**VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)**	**4.711.095**	**60,3%**	**4.606.757**	**61,0%**	**4.223.312**	**62,9%**
	- Ammortamenti beni materiali	243.410	3,1%	226.734	3,0%	147.840	2,2%
	- Ammortamenti beni immateriali	49.857	0,6%	47.329	0,6%	42.936	0,6%
D	**AMMORTAMENTI**	**293.267**	**3,7%**	**274.063**	**3,6%**	**190.776**	**2,8%**
E	**VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO NETTO (C-D)**	**4.417.827**	**56,4%**	**4.332.694**	**57,2%**	**4.032.537**	**59,9%**
	- Proventi finanziari	13	0,0%	5	0,0%	1	0,0%
	- Ricavi accessori	50.353	0,6%	51.562	0,7%	47.324	0,7%
	- Costi accessori	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- Rettifiche positive di valore di attività finanziarie	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- Rettifiche negative di valore di attività finanziarie	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- Proventi straordinari	24.615	0,3%	24.902	0,3%	14.375	0,2%
	- Oneri straordinari	- 25.600	-0,3%	- 30.915	-0,4%	- 24.570	-0,4%
F	**RICAVI/COSTI ACCESSORI E STRAORDINARI**	**49.381**	**0,6%**	**45.553**	**0,6%**	**37.130**	**0,6%**
E	**VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (E+F)**	**4.467.208**	**57,0%**	**4.378.247**	**57,8%**	**4.069.666**	**60,4%**

Analisi del valore prodotto

Nel 2020 i ricavi di vendita e delle prestazioni hanno evidenziato un decremento rispetto all'anno precedente in controtendenza rispetto al percorso di crescita impostato. Il fatturato relativo ai clienti pubblici rappresenta il 94,3% del fatturato totale (ricomprendendo in esso, a seguito della riqualificazione delle commesse quelle che erano considerate terzo settore).

Per quanto riguarda la composizione del fatturato i servizi privati, anche a seguito delle minori richieste, per la pandemia in corso è diminuito dal 6% al 5,1%. Anche il settore degli anziani (-3,94%) e dei disabili (-7,61%) ha risentito della chiusura di alcuni servizi per la situazione in corso. Fortemente in contrazione l'area Richiedenti Asilo (-77,30%) per la chiusura delle commesse dell'Accoglienza. Praticamente stabili i servizi per i nefropatici con una variazione dello 0,08%. In forte crescita il settore dei minori (+43,48%) anche a seguito dell'acquisizione della Cooperativa Laboratorio Scuola avvenuta nell'ultima parte dell'anno.

I costi della produzione (al netto dei costi per il personale) sono diminuiti di circa 455mila euro, la quota più rilevante dei quali è rappresentata dai costi per servizi diminuiti di circa 345mila euro.

I costi della produzione non comprendono i costi del personale (riportati nel prospetto di distribuzione del valore aggiunto).

Il valore aggiunto caratteristico netto del 2020 è pari a 4.032.537 euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente, rappresenta il 60,4% del valore della produzione.

Il risultato prodotto dalla gestione accessoria e straordinaria risulta positivo.

Il valore aggiunto globale netto diminuisce tra il 2019 e il 2020 di circa 308mila euro in termini assoluti aumentando, però, in termini percentuali del 2,6% rispetto all'anno precedente.

3.2.2 Distribuzione del valore aggiunto

Prospetto di distribuzione del valore aggiunto

		2018		2019		2020	
		valore	% su v.a.g.n.	valore	% su v.a.g.n.	valore	% su v.a.g.n.
	- remunerazioni dirette (salari e stipendi, TFR, provvid. aziendali)	2.433.077	54,5%	2.821.679	64,4%	2.613.112	64,2%
	- remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	590.631	13,2%	695.489	15,9%	630.642	15,5%
a	***Soci lavoratori subordinati***	***3.023.707***	***67,7%***	***3.517.168***	***80,3%***	***3.243.754***	***79,7%***
b	***Soci lavoratori autonomi***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
	- remunerazioni indirette (INAIL)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
c	***Soci volontari***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
	- remunerazioni dirette (salari e stipendi, TFR, provvid. aziendali)	999.920	22,4%	785.128	17,9%	671.551	16,5%
	- remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	295.582	6,6%	229.472	5,2%	217.568	5,3%
d	***Personale dipendente***	***1.295.503***	***29,0%***	***1.014.600***	***23,2%***	***889.119***	***21,8%***
e	***Remunerazioni dirette e indirette amministr. e sindaci***	***12.480***	***0,3%***	***16.296***	***0,4%***	***19.620***	***0,5%***
f	***Lavoratori occasionali***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
g	***Borse di studio a stagisti***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
A	**Remunerazione del personale (a+b+c+d+e+f+g)**	**4.331.690**	**97,0%**	**4.548.065**	**103,9%**	**4.152.493**	**102,0%**
	- contributi per iniziative comunitarie	- 22.796	-0,5%	-	0,0%	- 16.398	-0,4%
h	***Comunità Europea***	***- 22.796***	***-0,5%***	***-***	***0,0%***	***- 16.398***	***-0,4%***
	- imposte dirette (IRPEG)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- imposte indirette (imposte di bollo, registro, vidimazioni, tasse di concessione governativa, tasse automobilistiche, tasse siae)	58.162	1,3%	50.636	1,2%	62.969	1,5%
	- sovvenzioni in conto esercizio (-)	- 11.993	-0,3%	- 5.908	-0,1%	- 5.716	-0,1%
i	***Stato***	***46.169***	***1,0%***	***44.728***	***1,0%***	***57.254***	***1,4%***
	- imposte dirette (IRAP)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- sovvenzioni in conto esercizio (-)	- 11.000	-0,2%	- 48.996	-1,1%	-	0,0%
l	***Regione***	***- 11.000***	***-0,2%***	***- 48.996***	***-1,1%***	***-***	***0,0%***
	- imposte dirette (IRAP)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- sovvenzioni in conto esercizio (-)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
m	***Provincia***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
	- imposte indirette (Diritti annuali CCIAA)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
n	***C.C.I.A.A. di Pordenone***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***	***-***	***0,0%***
	- imposte indirette (ICI, imposta di pubblicità, tasse sui rifiuti, spese contrattuali, spese bancarie di tesoreria)	21.418	0,5%	17.104	0,4%	17.360	0,4%
	- sovvenzioni in conto esercizio (-)	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
o	***Comune***	***21.418***	***0,5%***	***17.104***	***0,4%***	***17.360***	***0,4%***
B	**Remunerazione della Pubblica Amministraz. (h+i+l+m+n+o)**	**33.791**	**0,8%**	**12.836**	**0,3%**	**58.216**	**1,4%**
	Oneri per capitale a breve termine (interessi passivi)	11.216	0,3%	5.709	0,1%	304	0,0%
	Oneri per capitale a medio lungo termine (interessi passivi)	70.783	1,6%	73.554	1,7%	64.471	1,6%
C	**Remunerazione del capitale di credito**	**81.999**	**1,8%**	**79.264**	**1,8%**	**64.775**	**1,6%**
	- liberalità a sostegno pubblicazioni	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- liberalità per organizzazioni eventi - manif.ni	200	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- liberalità ad altri enti del terzo settore	7.500	0,2%	5.000	0,1%	-	0,0%
	- partecipazioni associative	9.153	0,2%	12.343	0,3%	12.419	0,3%
D	**Liberalità esterne e partecipazioni associative**	**16.853**	**0,4%**	**17.343**	**0,4%**	**12.419**	**0,3%**
E	**Contributi privati concessi alla cooperativa ACLI**	**-**	**0,0%**	**-**	**0,0%**	**- 5.889**	**-0,1%**
F	**utile/perdita d'esercizio**	**2.875**	**0,1%**	**- 279.260**	**-6,4%**	**- 212.348**	**-5,2%**
VAL. AGGIUNTO GLOBALE NETTO		**4.467.208**	**100%**	**4.378.247**	**100%**	**4.069.666**	**100%**
	DESTINAZIONE DELL'UTILE						
	- versamento del 3% dell'utile a Fondosviluppo	43	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
	- versamento del 3% dell'utile a Coopfond	43	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
F1	**Remunerazione del Movimento Cooperativo**	**86**	**0,0%**	**-**	**0,0%**	**-**	**0,0%**
F2	**Remunerazione dei soci sovventori**	**20**	**0,0%**	**-**	**0,0%**	**-**	**0,0%**
F3	**Remunerazione della Cooperativa**	**2.769**	**0,1%**	**-**	**0,0%**	**-**	**0,0%**
F	**utile/perdita d'esercizio**	**2.875**	**0,1%**	**- 279.260**	**-6,4%**	**- 212.348**	**-5,2%**

Analisi del valore aggiunto distribuito

Il riparto della ricchezza creata avviene in proporzione all'apporto di ciascun stakeholder, quindi la maggior parte del valore aggiunto prodotto risulta distribuito al personale, più precisamente, ai soci lavoratori.

A) remunerazione del personale

Confrontando con il 2019 i coefficienti distributivi fra i vari portatori d'interesse si nota che la *remunerazione del personale* ha avuto una leggera inflessione attestandosi al 102% del valore aggiunto, diminuendo sia il valore distribuito ai soci (pari a 79,7% corrispondente a -0,6%) sia quello distribuito ai dipendenti (pari a 21,3% corrispondente a 21,8%).
La percentuale destinata ai soci lavoratori autonomi rimane invariata (0,0%) mentre si incrementa dell'0,1% quella destinata ad amministratori e sindaci (destinata integralmente al Collegio Sindacale).

B) remunerazione della Pubblica Amministrazione

La Pubblica Amministrazione ha una remunerazione in crescita attestandosi allo 1,4% (2019 0,3%) in relazione alla diversa tipologia di contributi ricevuta nel corso del 2020.

C) remunerazione del capitale di credito

Il valore aggiunto ai finanziatori è leggermente in calo (-0,2%) attestandosi a 1,6%.

D) liberalità esterne

Le liberalità esterne, sono allineate al precedente esercizio e sono costituite principalmente dai contributi destinati alle associazioni di categoria e ai consorzi a cui la Cooperativa aderisce.

E) contributi privati

A seguito della situazione COVID sono stati ricevuti contributi per la copertura di questa tipologia di costi.

F) utile/perdita d'esercizio

Dato il risultato conseguito non vi sarà, nell'esercizio di cui trattasi distribuzione di utile né accantonamento di alcun genere al fondo di riserva legale e al fondo di riserva straordinario.

3.3 Raccolta fondi

Viene evidenziato di seguito l'introito derivante dal 5 per mille (al momento della redazione del presente bilancio sociale il dato è noto fino all'esercizio 2018).

Tab. n. 13 – 5 per mille

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
n. scelte	37,00	68,00	57,00	53,00	50,00	44,00	64,00	58,00	50,00	**44,00**
importo	971,09	1.270,19	1.238,48	1.228,30	1.081,07	1.213,00	1.523,59	1.398,20	1.196.66	**1.109,43**

3.4 Contributi pubblici ricevuti nell'anno (legge 4 agosto 2017 n124, art. 1 c. 125)

Si elencano di seguito i contributi pubblici ricevuti con l'indicazione della tipologia di Soggetto Erogante, causale e importo incassato.

Soggetto erogante	
Denominazione	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
Codice Fiscale	80014930327
Causale	L.r. 1/2007, art.4, c.75 e l.r. 22/2007, art.3, c.28 - Contributo pluriennale per acquisto area e realizzazione nuova sede e centro diurno per disabili
Somma incassata	€ 150.000,00
Data di incasso	03/03/2020

Soggetto erogante	
Denominazione	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
Codice Fiscale	80014930327
Causale	REGIONE FVG -Contr. Reg.le L.R. n.13/2019 copertura maggiori oneri CCNL Cosm Campp
Somma incassata	€ 5.398,02
Data di incasso	02/04/2020

Soggetto erogante	
Denominazione	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE LAVORO, FORMAZIONE, ISTRUZIONE E FAMIGLIA
Codice Fiscale	80014930327
Causale	REGIONE FVG - Legge regionale 9 agosto 2005 n. 18 Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro
Somma incassata	€ 6.000,00
Data di incasso	15/04/2020

Soggetto erogante	
Denominazione	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA - Direzione centrale infrastrutture e territorio
Codice Fiscale	80002150938
Causale	FVG - Legge regionale di riforma organica delle politiche abitative e riordino delle ATER
Somma incassata	€ 720.000,00
Data di incasso	07/09/2020

Soggetto erogante	
Denominazione	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE LAVORO, FORMAZIONE, ISTRUZIONE E FAMIGLIA
Codice Fiscale	80014930327
Causale	REGIONE FVG - Legge regionale 9 agosto 2005 n. 18 Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro
Somma incassata	€ 5.000,00
Data di incasso	01/12/2020

ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER INTERNI

4

Il presente capitolo propone un'analisi del profilo degli stakeholder interni e una valutazione degli indicatori di responsabilità. Soci lavoratori, soci volontari, soci sovventori e dipendenti vengono rappresentati attraverso la descrizione del loro profilo anagrafico (genere, età, residenza, qualifiche) e la valutazione degli elementi di responsabilità (continuità occupazionale, responsabilizzazione, ascolto, condizioni di lavoro, formazione, partecipazione, soddisfazione).

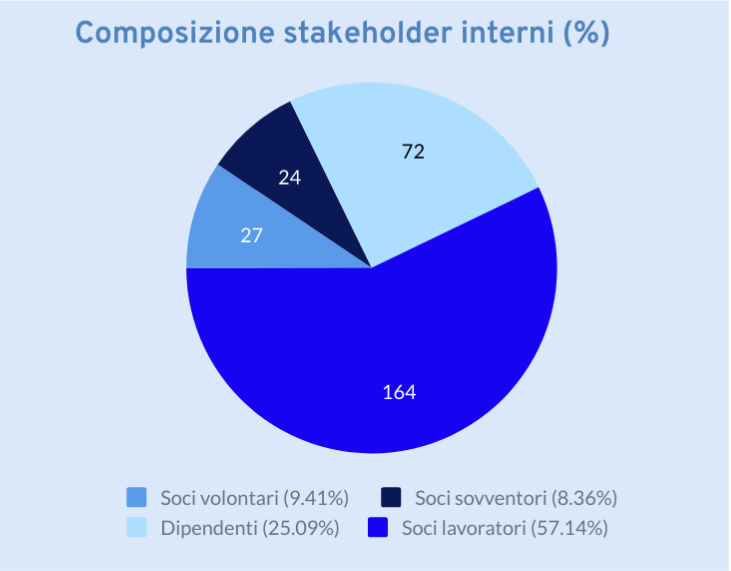
Le indicazioni relative alle retribuzioni lorde con esplicito riferimento a valori massimi e minimi ed alla tipologia contrattuale trovano una specifica esplicitazione ognuna per ogni singola categoria di stakeholder.

La composizione dei portatori d'interesse interni nell'ultimo triennio evidenzia un aumento di 38 unità.

Solo i soci volontari registrano una diminuzione di una unità

STAKEHOLDER INTERNI

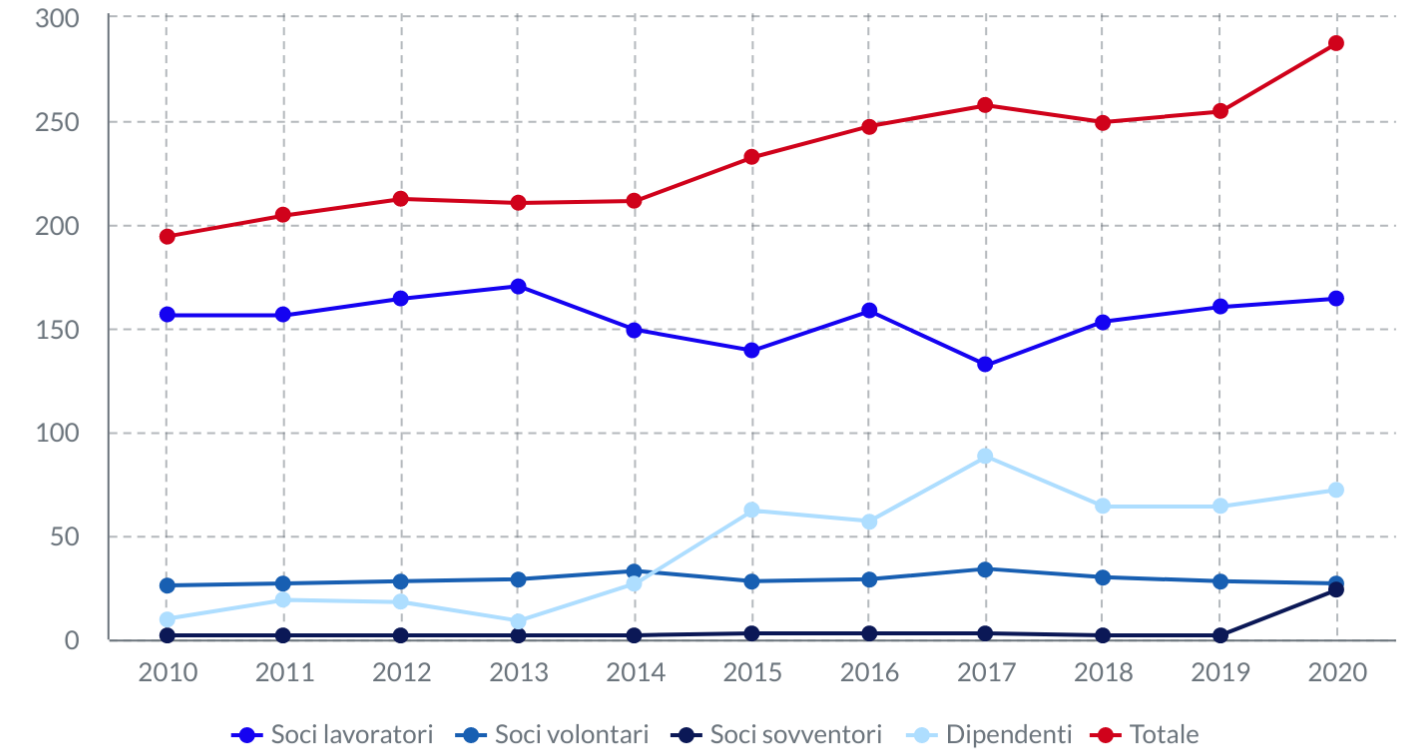
Nel corso del 2020 si evidenzia un andamento crescente degli stakeholder interni dovuto principalmente all'inserimento dei soci sovventori avvenuto negli ultimi mesi dell'anno a sostegno delle nuove attività della Cooperativa. In leggera crescita anche i dipendenti ed i soci lavoratori.



+33
Nuovi stakeholder

+7%
Soci sovventori

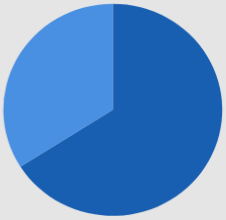
ANDAMENTO STORICO COMPAGINE



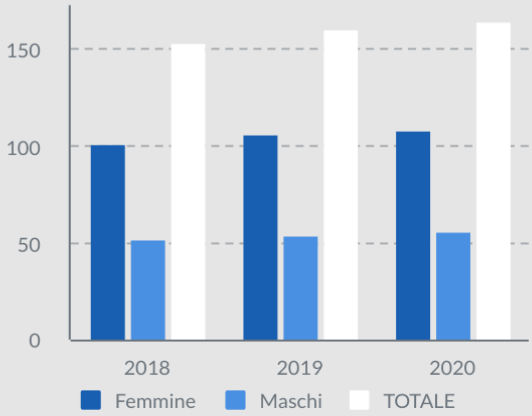
4.1 SOCI LAVORATORI

L'operato della Cooperativa, improntato al rispetto delle peculiarità individuali, si sviluppa attraverso la valorizzazione delle capacità lavorative e la partecipazione attiva dei soci. I soci lavoratori rappresentano il principale stakeholder interno.

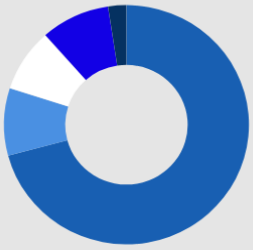
GENERE



Femmine (66%)
Maschi (34%)

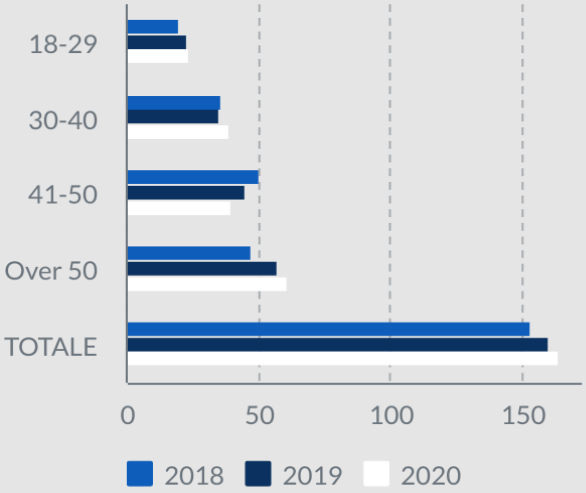


RESIDENZA



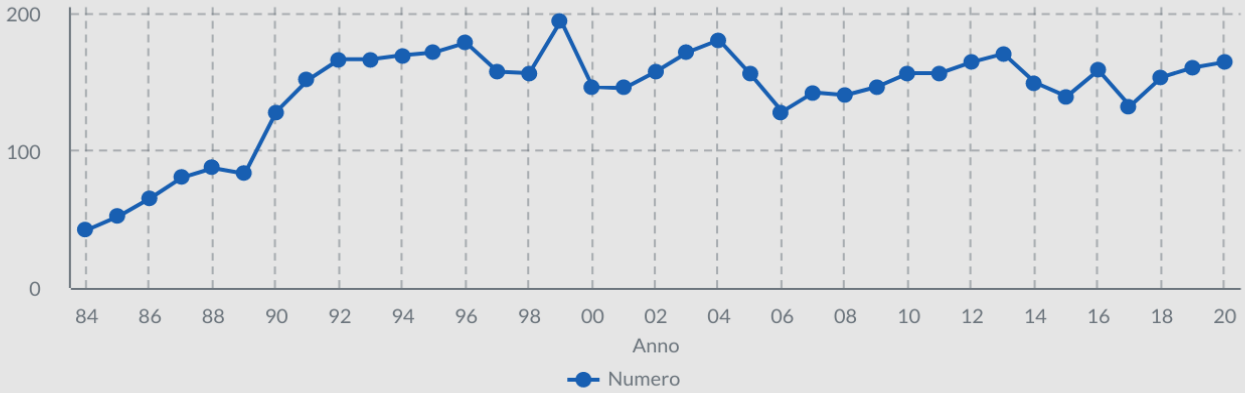
Pordenone (70.84%)
Gorizia (9.12%)
Trieste (8.52%)
Udine (9.12%)
Altro stato o provincia (2.4%)

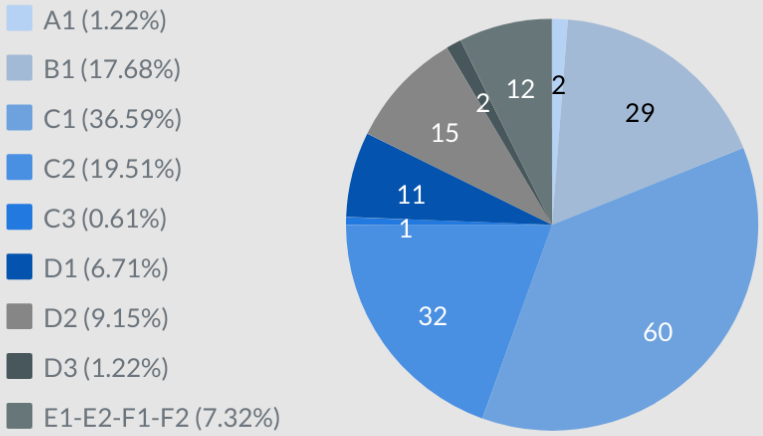
ANDAMENTO FASCE D'ETA'



L'andamento storico del numero dei soci lavoratori mostra un leggero incremento nell'ultimo anno e una composizione in termini di genere, età e provenienza stabile rispetto agli anni precedenti. La situazione pandemica del 2020 ha fondamentalmente mantenuto stabile l'occupazione anche attraverso il ricorso agli ammortizzatori sociali fino al riavvio di tutti i servizi avvenuta verso gli ultimi mesi dell'anno.

ANDAMENTO STORICO SOCI LAVORATORI





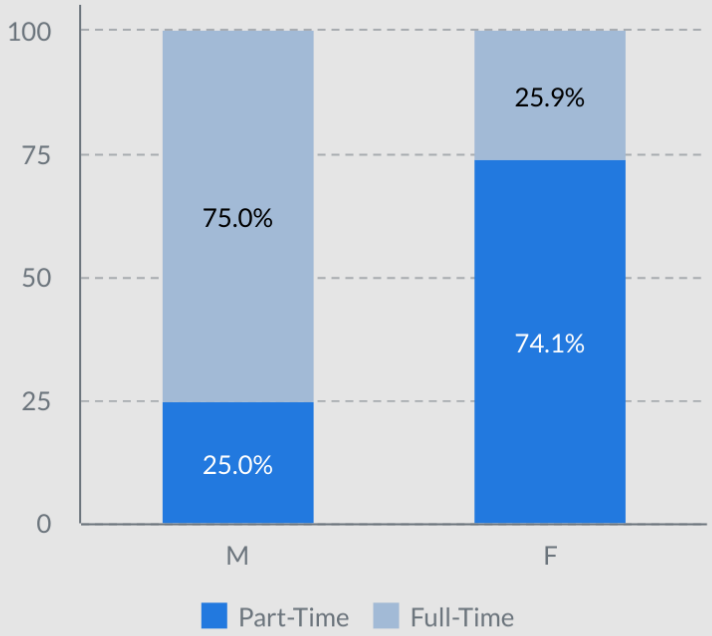
Categoria contrattuale

Il 73,8% dei soci lavoratori appartiene alle categorie B1,C1 e C2 che rappresentano rispettivamente:

- Soci che svolgono mansioni di assistenza e di accompagnamento per le quali non è richiesta una qualifica professionale specifica autisti accompagnatori
- Autisti accompagnatori, autisti soccorritori e soccorritori
- Operatori Socio Sanitari

Tipologia contrattuale e genere

Si conferma una differenza sostanziale tra maschi e femmine nella distribuzione dei part-time.
La cooperativa è sempre impegnata nel favorire la massima flessibilità lavorativa nel rispetto dei bisogni di conciliazione dei tempi di vita e lavoro dei soci.



CATEGORIA CONTRATTUALE, TIPO DI CONTRATTO E RETRIBUZIONI DEI SOCI LAVORATORI

		Retribuzione lorda min	Retribuzione lorda max
A1	PT: 2	€ 6.489,61	€ 8.931,67
	FT:0		
B1	PT: 27	€ 798,98	€ 14.409,29
	FT:2	€ 10.896,37	€ 14.428,47
C1	PT: 24	€ 1.843,91	€ 17.649,35
	FT:36	€ 13.511,19	€ 23.269,62
C2	PT: 21	€ 3.611,28	€ 18.805,27
	FT:11	€ 15.826,59	€ 23.750,12
C3	PT: 1	€ 18.318,25	€ 18.318,25
	FT:0		

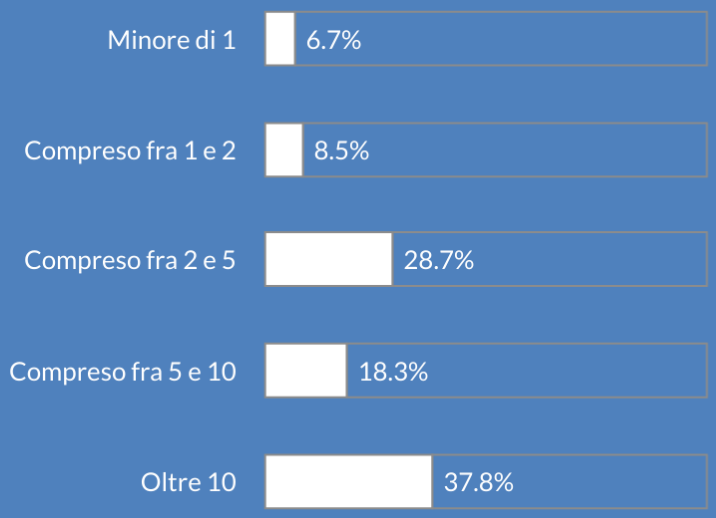
		Retribuzione lorda min	Retribuzione lorda max
D1	PT: 6	€ 2.487,39	€ 15.007,73
	FT:5	€ 13.401,41	€ 23.105,60
D2	PT: 10	€ 2.944,81	€ 17.153,18
	FT:5	€ 4.438,36	€ 22.457,50
D3	PT: 0		
	FT:2	€ 6.211,07	€ 7.769,15
E1	PT: 2	€ 16.695,82	€ 18.336,20
	FT:2	€ 19.893,22	€ 24.316,68
E2	PT: 0		
	FT:2	€ 24.959,90	€ 26.277,31
F1	PT: 1	€ 12.580,61	€ 12.580,61
	FT:4	€ 27.423,30	€ 31.999,21
F2	PT: 0		
	FT:1	€ 37.279,35	€ 37.279,35

CONTINUITÀ OCCUPAZIONALE

La Cooperativa si propone di garantire ai propri soci lavoratori la continuità occupazionale e promuove politiche di crescita sociale e professionale con l'obiettivo di consolidare la base sociale.

Anzianità di servizio

Il 56,1% dei soci lavora in cooperativa da più di 5 anni ed il 37,8% da più di 10 anni confermando la possibilità per i soci di aver garantita la continuità lavorativa. Nel complesso la cooperativa ha avuto un turn over positivo.

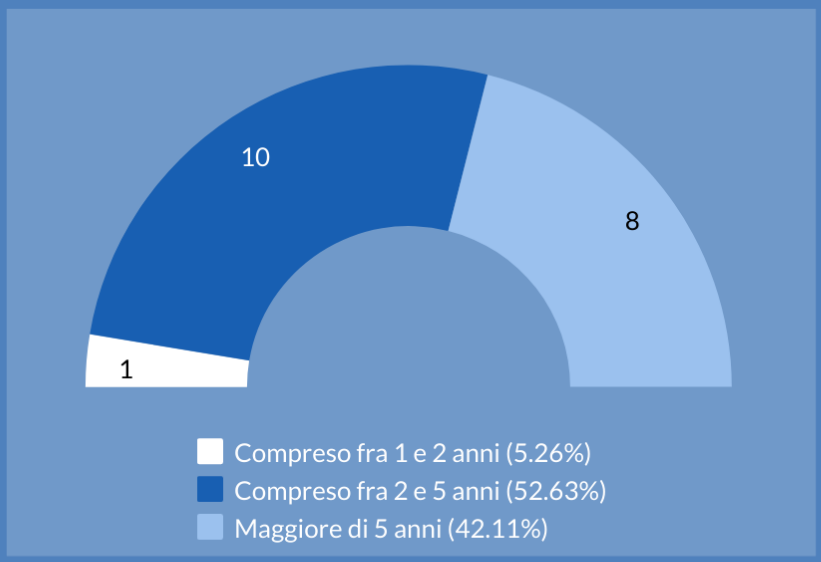


Turn Over
13%

in
23

out
-9

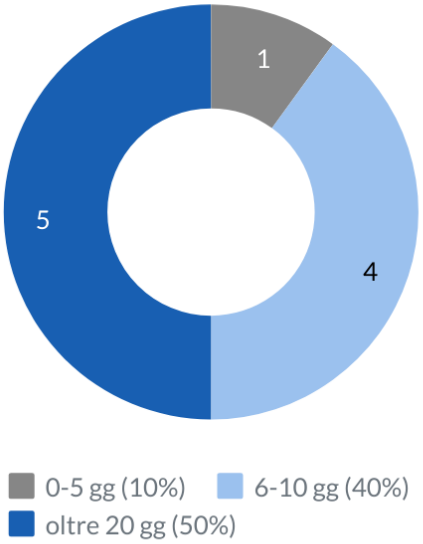
Receduti per anzianità di servizio



47 assunti dai servizi pubblici negli ultimi 14 anni

CONDIZIONI DI LAVORO, PREVENZIONE E SICUREZZA

La Cooperativa, oltre all'obbligo di informare e formare i lavoratori sui rischi che possono correre e su ciò che devono fare per proteggersi e prevenire tali rischi, favorisce condizioni di lavoro idonee alla tutela della salute e della maternità. Nell'anno 2020 sono state effettuate 168 visite mediche (visite periodiche obbligatorie previste dalla legge in materia di prevenzione e sicurezza) per una media nell'ultimo triennio di 193 visite all'anno

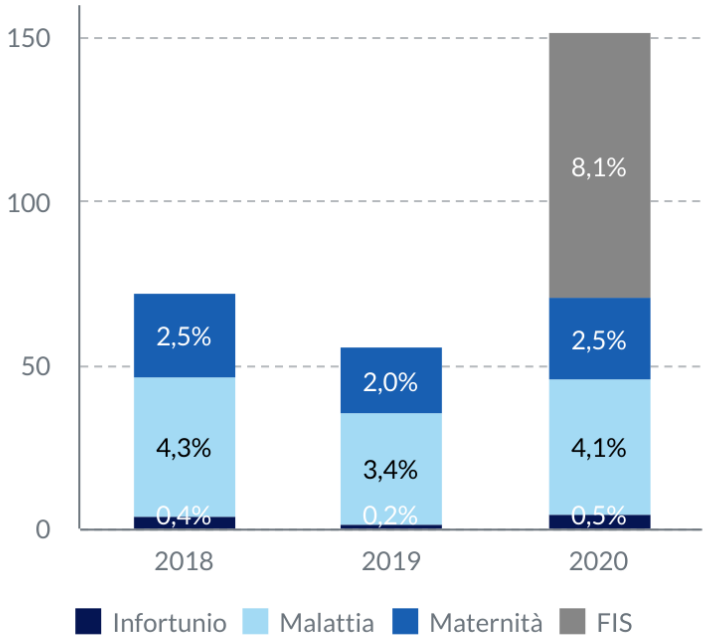


Infortuni per durata

Nel 2020 si evidenzia un incremento degli infortuni di lunga durata originati nello svolgimento delle attività di movimentazione dei pazienti. Si tratta di una mansione che presenta un profilo di rischio significativo che la cooperativa presidia costantemente con interventi formativi e di sensibilizzazione.

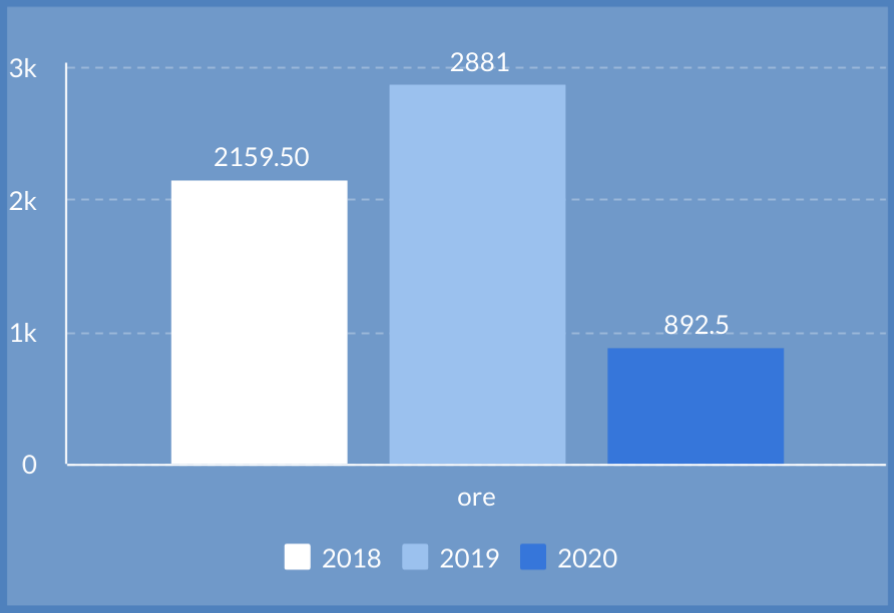
Andamento indici di assenteismo (su ore retribuite)

La percentuale complessiva di assenteismo dell'anno 2020 risente dell'utilizzo del Fondo per l'Integrazione Salariale (FIS) reso necessario dalla contrazione dei servizi per le restrizioni pandemiche.
Tuttavia, l'indice di malattia non ha risentito in maniera evidente della diffusione del virus Covid-19



FORMAZIONE

La formazione costituisce uno degli strumenti principali per conservare, valorizzare e sviluppare il capitale umano. La Cooperativa garantisce la formazione dei soci a tutti i livelli attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e tiene conto della domanda proveniente dai propri clienti pubblici e privati. Attraverso una programmazione annuale, secondo i dettami della normativa ISO 9001:2015, realizza percorsi formativi ad hoc. Di seguito presentiamo i dati distinti tra.
A) formazione obbligatoria in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e dell'Accordo Stato/Regione del 21 dicembre 2011, igiene degli alimenti, trattamento dei dati personali;
B) formazione per l'aggiornamento delle conoscenze/competenze degli operatori, degli operatori tecnico/amministrativi e quadri.

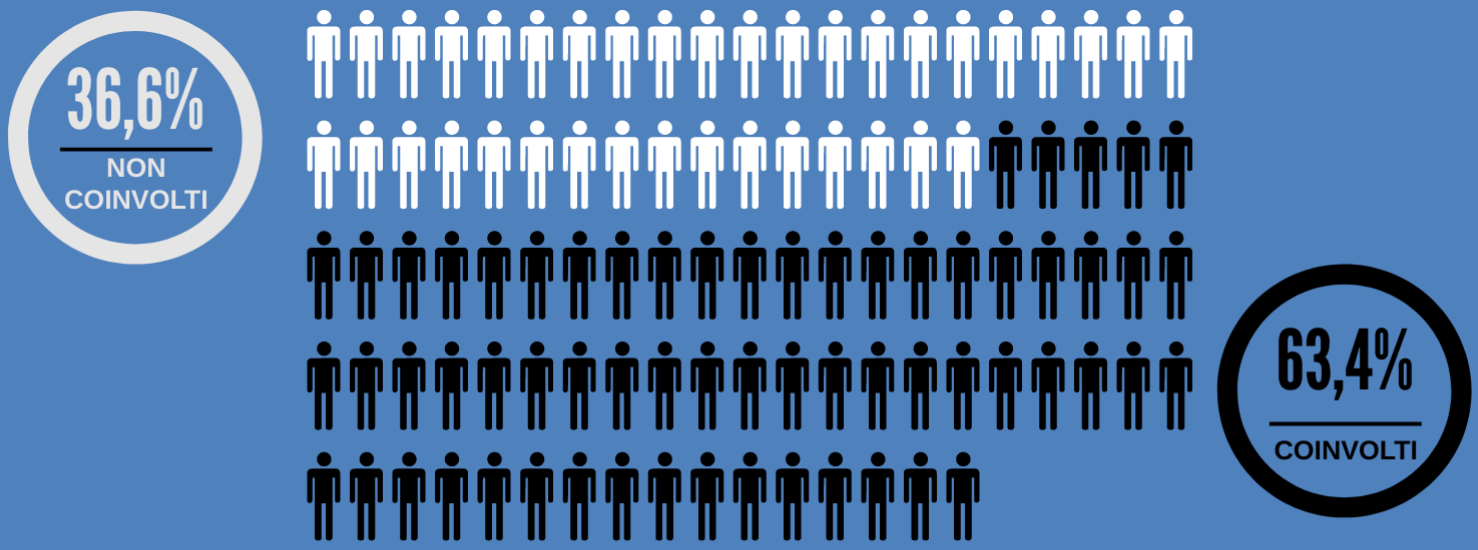


Ore formazione

Le restrizioni pandemiche hanno pesantemente limitato le opportunità di formazione interrompendo parte del piano formativo previsto fatta salva la formazione obbligatoria per la quale sono stati garantiti gli interventi necessari ad ottemperare agli obblighi formativi

Soci lavoratori coinvolti

Pur considerando le difficoltà dell'anno, è stata garantito un buon coinvolgimento dei soci in coerenza con l'impegno allo sviluppo personale e professionale dei lavoratori.



PARTECIPAZIONE

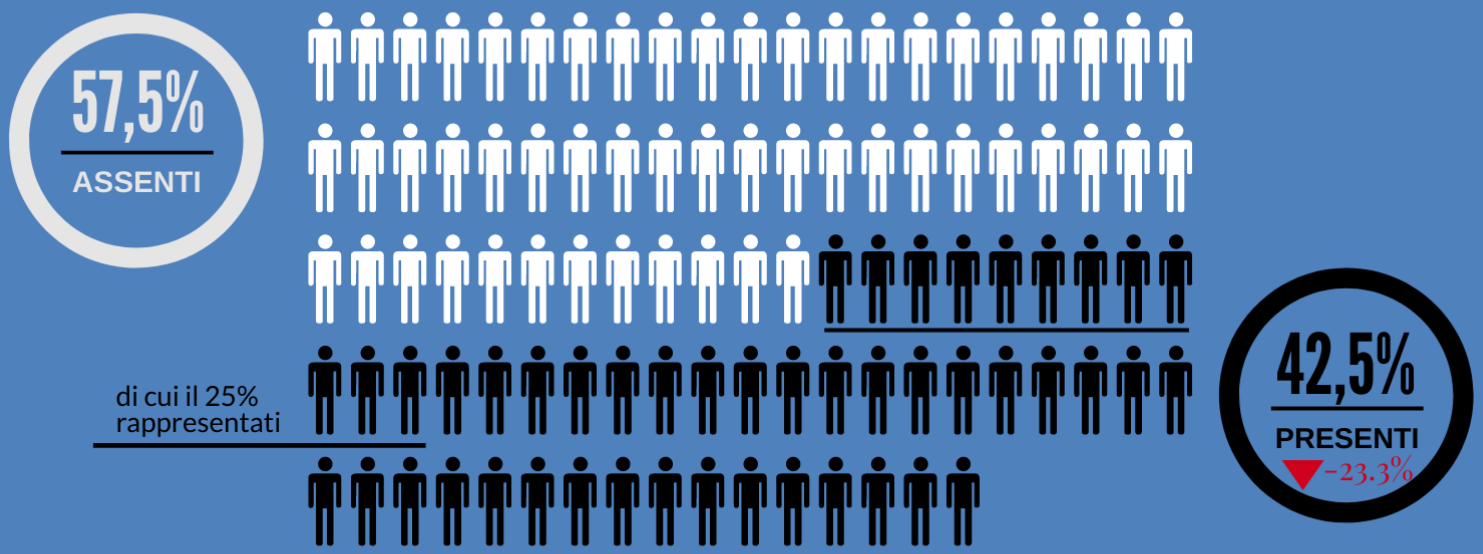
La Cooperativa promuove la partecipazione alla vita sociale quale primario elemento di espressione dei valori di responsabilità e da auto imprenditorialità della compagine sociale. Tale elemento è misurato attraverso la presenza alle assemblee sociali.

Presenza media assemblee

Nell'anno 2020 si sono svolte due assemblee che hanno visto una partecipazione media del 42.5% con una diminuzione del 23.3% rispetto all'anno precedente. Le Assemblee nel corso del 2020 si sono realizzate in forma mista con parte dei soci in sede e parte online per garantire il rispetto delle normative anti-COVID. Negli ultimi tre anni la media dei soci presenti è stata del 48,9%.

L'Assemblea del 04/07/2020 ha registrato la partecipazione di 76 soci.
I temi all'ordine del giorno sono stati i seguenti:
- approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2019, nota integrativa e relazione sulla gestione
- presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale 2019
- relazione del collegio sindacale
- deliberazioni conseguenti

L'Assemblea del 06/12/2020 ha registrato la partecipazione di 92 soci.
I temi all'ordine del giorno sono stati i seguenti:
- aumento numero componenti del Consiglio di Amministrazione e nomina di due consiglieri
- aumento di capitale riservato ai soci sovventori sul fondo potenziamento aziendale art. 20 Statuto e modifica delibera Assemblea dei Soci del 26 settembre 2018
- analisi situazione economico-finanziaria 2020 e prospettive 2021, approvazione piano di intervento
- comunicazioni del presidente
- proposta provvedimenti in ordine alla situazione economico-finanziaria 2019: valutazioni e adozione delibere conseguenti
- comunicazioni del Presidente



EFFICACIA E SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

La rilevazione della soddisfazione del lavoratore rappresenta uno dei momenti di verifica fondamentali, insieme alla valutazione della soddisfazione del cliente/utente, nel controllo del processo di erogazione del servizio. La Cooperativa, in applicazione del proprio sistema qualità certificato, effettua periodicamente tali rilevazioni sui servizi oggetto della certificazione.

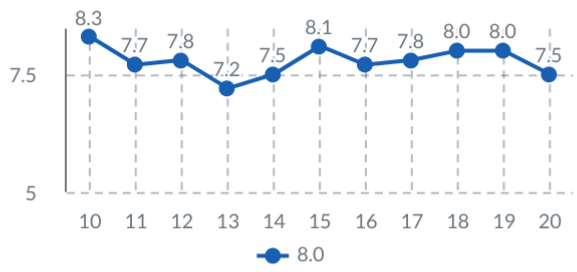
Il questionario

La rilevazione è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario con il quale si sono raccolte informazioni sulla motivazione dei lavoratori, sulla condivisione dei valori e delle modalità di lavoro, sul coinvolgimento, sulle capacità della Cooperativa di soddisfare le esigenze organizzative (strumenti forniti, coordinamento), sugli eventuali rapporti con il cliente committente.

Il campione

Il questionario è stato somministrato a un campione rappresentativo di soci lavoratori. La selezione è avvenuta tenendo conto di un'equa distribuzione dei lavoratori stessi tra i vari servizi svolti.

Andamento medio qualità percepita



Gli esiti

Di seguito presentiamo una sintesi dei dati raccolti attraverso:

· una rappresentazione grafica della soddisfazione dei lavoratori suddivisi per servizio nell'anno 2019;

· una rappresentazione grafica dell'andamento negli anni delle rilevazioni effettuate nei servizi.

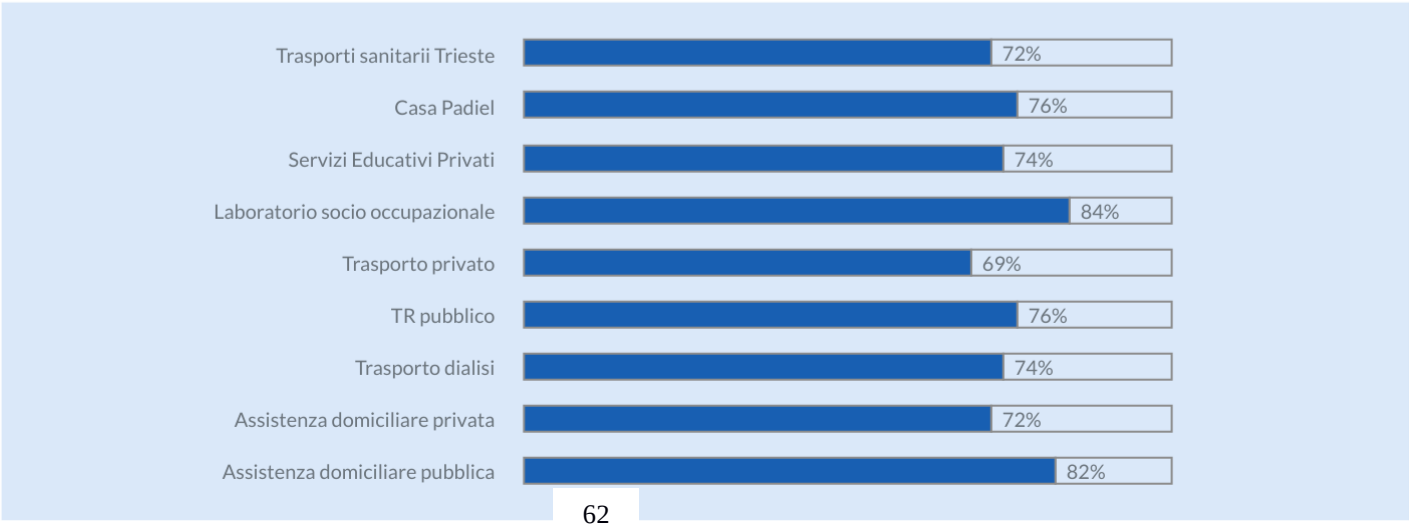
Il criterio di accettazione

Il monitoraggio dei livelli della qualità percepita prevede, in ottemperanza alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, la definizione di standard di soddisfazione minimi attesi al fine di promuovere processi di miglioramento. Il criterio di accettazione minimo individuato al valore di 7 (su una scala di 10) rappresenta un ulteriore chiave di lettura degli esiti dei questionari. Nel 2019 la media della **soddisfazione è stata di 7.5/10** al di sopra del criterio individuato

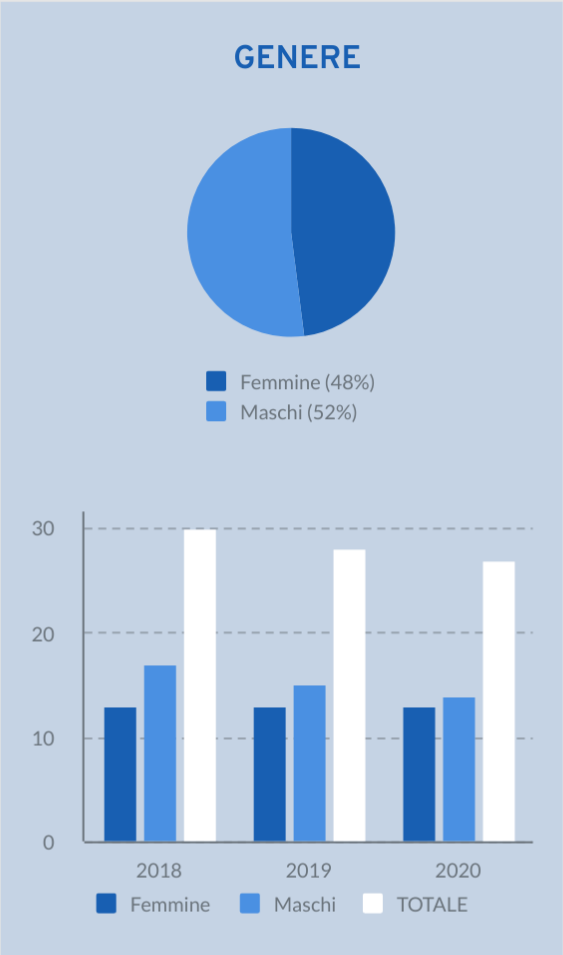
Qualità percepita

Il dato medio del livello di soddisfazione si attesta pari a 7,5/10.

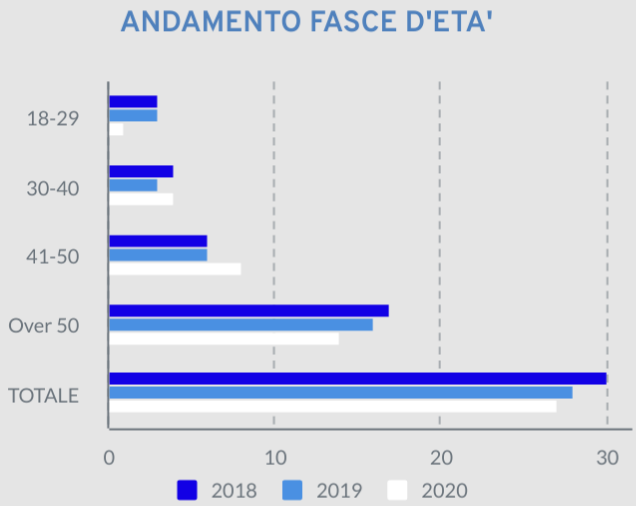
I singoli servizi presentano livelli molto eterogenei di soddisfazione così come le motivazioni di questi risultati

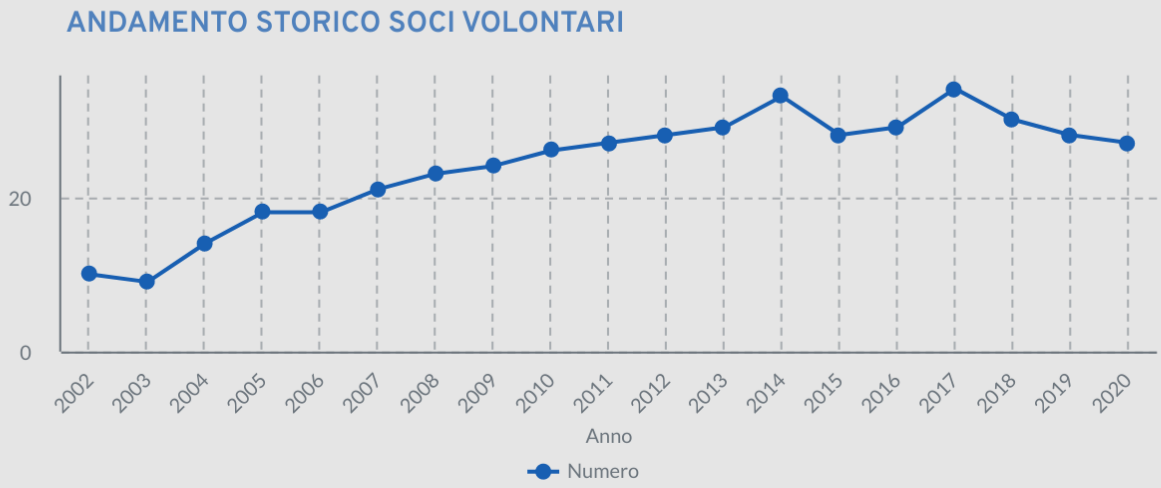


4.2 SOCI VOLONTARI



La Cooperativa, in ottemperanza ai dettami dello Statuto, intende promuovere e agevolare il contributo ideale e operativo dei soci volontari. Il gruppo dei 27 soci volontari è prevalentemente composto da ex soci lavoratori, che hanno inteso mantenere il loro rapporto associativo con la Cooperativa, e da altre persone che si sono avvicinate alla Cooperativa per la condivisione dei valori.
Le giornate di attività nel 2020 sono state 267.





4.3 SOCI SOVVENTORI

I soci sovventori sono persone fisiche o entità giuridiche che, non partecipando direttamente al raggiungimento dei fini mutualistici, sottoscrivono azioni e versano capitale a puro titolo di investimento contribuendo al raggiungimento degli scopi sociali.

A.C.L.I.(Associazione Cristiana Lavoratori Italiani)

Cooperativa ACLI ha avuto origine dall'iniziativa di membri dell'Associazione Cristiana Lavoratori Italiani della provincia di Pordenone. Il legame con l'Associazione è sempre stato mantenuto nel tempo ed è stato rafforzato nel corso del 2015 a seguito della richiesta della stessa di partecipare in solido al capitale della cooperativa. Il valore della partecipazione è relativo a 9 quote pari a complessi €. 4.500,00. Partecipa a titolo di socio sovventore.

Mela Engineering SRL

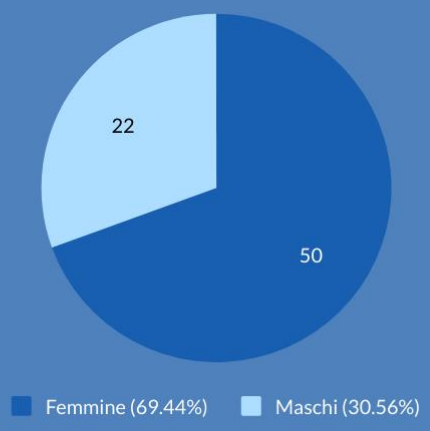
Alla fine del 2018 la società Mela Engineering SRL dell'Arch. Ermanno Dell'Agnolo ha aderito al piano di Potenziamento Aziendale approvato dall'Assemblea dei soci in data 27 settembre 2018 sottoscrivendo 600 azioni del valore nominale di euro 500 per l'ammontare complessivo di euro 300.000. Scopo principale di tale intervento è collaborare e supportare lo sviluppo di iniziative nell'ambito del co-housing a favore di anziani autosufficienti, in primis il progetto di realizzazione di residenza assistita per anziani autosufficienti

Soci lavoratori, soci volontari e privati cittadini

In una Assemblea partecipata sia in presenza che da remoto, viene lanciata la campagna di raccolta fondi con la ricerca di soci sovventori. Buona la risposta dei soci che partecipano alla ricapitalizzazione e alcuni diventano anche soci sovventori. Alla campagna hanno aderito anche singoli privati che hanno deciso di sostenere le iniziative di Cooperativa ACLI con capitale proprio.

4.4 DIPENDENTI

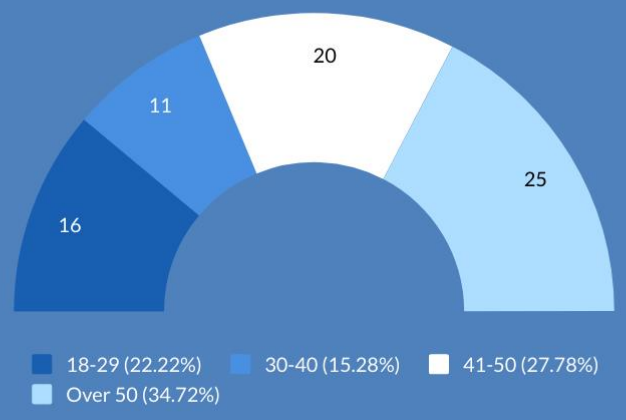
GENERE



I dipendenti rilevati al 31/12 sono 72. La presenza di dipendenti, a tempo determinato e indeterminato, è determinata da richieste a tempo determinato dei clienti, dai picchi stagionali di lavoro e da accordi sindacali nei casi di cambio appalto.

ANDAMENTO FASCE D'ETA'

La distribuzione per fasce d'età è sostanzialmente omogenea. L'età media dei dipendenti è pari a 44 anni.



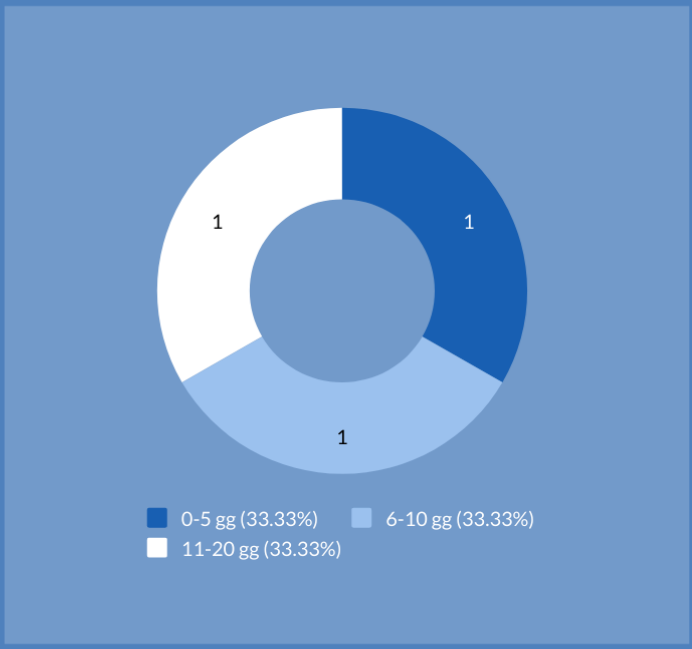
ANDAMENTO STORICO DIPENDENTI

CATEGORIA CONTRATTUALE, TIPO DI CONTRATTO E RETRIBUZIONI DEI DIPENDENTI

		Retribuzione lorda min	Retribuzione lorda max
A1	PT: 2	€ 1.662,08	€ 1.662,08
	FT:0		
A2	PT: 2	€ 646,19	€ 6.656,63
	FT:0		
B1	PT: 5	€ 2.965,66	€ 7.217,11
	FT:3	€ 2.645,43	€ 4.440,07
C1	PT: 5	€ 739,20	€ 11301,31
	FT:6	€ 1.321,57	€ 17.556,49
C2	PT: 14	€ 852,65	€ 15.249,54
	FT:0		

		Retribuzione lorda min	Retribuzione lorda max
D1	PT: 6	€ 726,13	€ 6.933,08
	FT:10	€480,20	€ 10.749,45
D2	PT: 3	€ 3.459,53	€ 13.383,99
	FT:3	€ 4.762,28	€ 5.054,71

CONDIZIONI DI LAVORO, PREVENZIONE E SICUREZZA

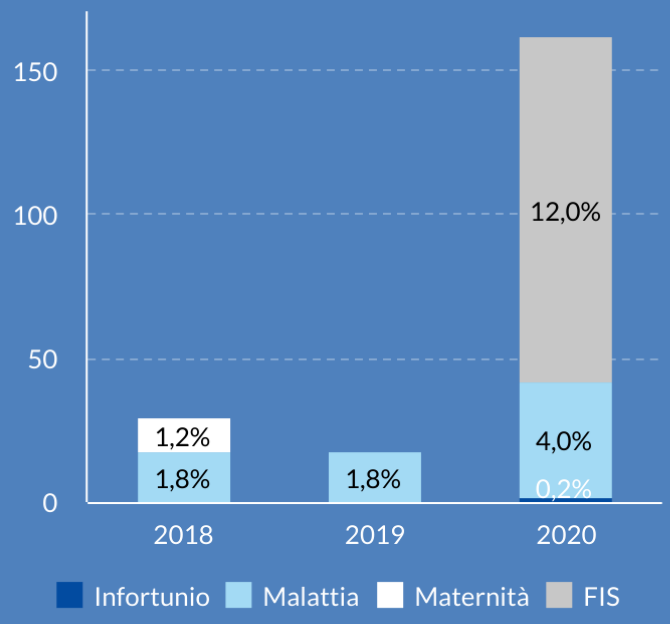


Infortuni per durata

Non si rilevano infortuni gravi e/o di durata superiore ai 20 giorni.

Andamento indici di assenteismo
(su ore retribuite)

La percentuale complessiva di assenteismo dell'anno 2020 risente dell'utilizzo del Fondo per l'Integrazione Salariale (FIS) reso necessario dalla contrazione dei servizi per le restrizioni pandemiche.
L'indice di malattia sembra risentire della diffusione del virus Covid-19.



4.5 TIROCINI, SERVIZIO CIVILE E LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

Tirocini inclusivi

Si tratta di un'esperienza di inserimento socio-formativo volta allo sviluppo di capacità propedeutiche all'attività lavorativa. La cooperativa ha ospitato 6 persone in collaborazione con UTI Noncello, UTI Livenza Cansiglio Cavallo e ENAIP FVG.

Tirocini per OSS

Anche per il 2019 sono proseguite le collaborazioni con gli enti formativi Opera Sacra Famiglia di Pordenone e INDAR Formazione e Sviluppo di Udine per i corsi finalizzati al conseguimento della qualifica di Operatore Socio-sanitario. La cooperativa ha ospitato 10 tirocinanti.

Servizio civile nazionale

Il Servizio Civile Nazionale, istituito con la legge 6 marzo 2001 n° 64, è la opportunità per giovani dai 18 ai 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico. Rappresenta per i giovani una importante occasione di crescita personale e di educazione alla cittadinanza attiva.Nel 2019 la Cooperativa, in collaborazione con il Consorzio Leonardo, ha ospitato tre esperienze di servizio civile nazionale, due presso il Laboratorio socio-occupazionale "La Bottega del Legno" e una presso la comunità alloggio "Casa Padiel" di Aviano.

Lavori di pubblica utilità

per messa alla prova

La messa alla prova è un istituto introdotto di recente nel nostro ordinamento. Prevede la sospensione del procedimento penale in corso ed evita la condanna sostituendola con i lavori di pubblica utilità.
Consiste nell'affidamento dell'imputato all'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (il cosiddetto U.E.P.E) affinché vi svolga attività che consistono nello svolgimento di lavori di pubblica utilità (na titolo gratuito) in favore dellacollettività, nonché nella riparazione delle conseguenze dannose derivanti dalla commissione del reato. Nel 2019 la Cooperativa, in collaborazione dell'UEPE di Udine e Pordenone ha ospitato una persona.

ANDAMENTO RELAZIONI CON STAKEHOLDER ESTERNI

L’impegno sociale e lavorativo di Cooperativa Sociale Acli si esplica in una *mutualità allargata,* riferita oltre che ai soci, all'intero contesto sociale di riferimento: un'area territoriale; una comunità; una particolare fascia di persone accomunate da un medesimo bisogno. Nel corso dell’anno si è consolidato il concetto di area territoriale intesa come area d’intervento e non solo territorio di appartenenza.

Nel dettaglio gli stakeholder individuati sono: clienti committenti, beneficiari, fornitori, candidati, pubblica amministrazione, finanziatori, comunità locale e soggetti di membership e partnership.

5

Stakeholder esterni

Clienti committenti pubblici e privati (privati cittadini, aziende for profit)

Beneficiari

Fornitori

Pubblica amministrazione

Reti e collaborazioni sul territorio: Comunità locale, Soggetti di membership, Soggetti di Partnership

Finanziatori: Banca di credito Cooperativo Pordenonese, Friulovest Banca Credito Cooperativo, Banca Prossima per le imprese sociali e le comunità Spa, Friuladria Crédit Agricole, Unicredit, Banca etica, BPM e Banca Mediocredito FVG

5.1 CLIENTI COMMITTENTI

I clienti committenti rappresentano il principale stakeholder esterno della Cooperativa e si suddividono in clienti pubblici e clienti privati (privati cittadini, aziende for profit). Il numero più rilevante dei clienti appartiene al settore privato ma solo per singoli interventi. Dal punto di vista del fatturato l'ente pubblico è percentualmente preponderante.

Clienti committenti pubblici al 31.12.2020

CLIENTI PUBBLICI	COMUNE	PRINCIPALI SERVIZI
Servizio Sociale dei comuni dell'UTI delle Valli e Dolomiti Friulane	Maniago	Assistenza domiciliare
Servizio sociale dei comuni dell'UTI Tagliamento"	Comune di San Vito al Tagl.to	Assistenza domiciliare
Azienda Sanitaria Friuli Occidentale	Pordenone	Accompagnamento/trasporto sociale utenti nefropatici
		Trasporto sociale a favore di persone disabili che frequentano i centri diurni
		Laboratorio socio-occupazionale per disabili
		Progetti finalizzati alla promozione della salute mentale (PROPS)
		Attività assistenziale c/o comunità residenziale per disabili
Servizio Sociale dei comuni dell'UTI Noncello	Pordenone	Servizi educativi, assistenziali e servizi di trasporto in accreditamento
Servizio sociale dei comuni dell'UTI Noncello	Pordenone	Servizio di assistenza domiciliare in accreditamento
Servizio sociale dei comuni dell'UTI Noncello	Pordenone	servizio di accompagnamento assistito per il servizio a favore di persone disabili
Servizio sociale dei comuni dell'UTI Livenza, Cansiglio Cavallo	Sacile	Accompagnamento/trasporto a favore di persone disabili
		Servizio assistenziale/animazione/infermieristico c/o centri diurno di Aviano
Servizio sociale dei comuni dell'UTI delle Valli e Dolomiti Friulane	Maniago	Centro diurno minori e famiglie
Clienti diversi pubblici	diversi	Comunità residenziali per minori e adolescenti
Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina	Trieste	Trasporti secondari non urgenti e programmabili in ambulanza
Consorzio Isontino Servizi Integrati - C.I.S.I.	Gorizia	Trasporto sociale a favore di persone disabili che frequentano i centri diurni
	Gorizia - Basso Isontino	Trasporto sociale a favore di persone disabili che frequentano i centri diurni
C.A.M.P.P. Consorzio per l'Assistenza Medico PsicoPedagogica -	Cervignano del Friuli	Trasporto sociale a favore di persone disabili che frequentano i centri diurni
Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale	Udine	Trasporto di persone disabili frequentanti i centri diurni
Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale	Udine	Accompagnamento/trasporto sociale utenti nefropatici
Comune di Savogna	Savogna	Trasporto e accompagnamento scuolabus

CLIENTI PUBBLICI	COMUNE	PRINCIPALI SERVIZI
Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale	Udine	Trasporto sociale a favore di persone disabili che frequentano i centri diurni
Ministero dell'Interno - Prefettura di Gorizia	Gorizia	Servizio di accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale e gestione dei servizi connessi sul territorio della provincia di Pordenone

Clienti committenti privati al 31.12.2019

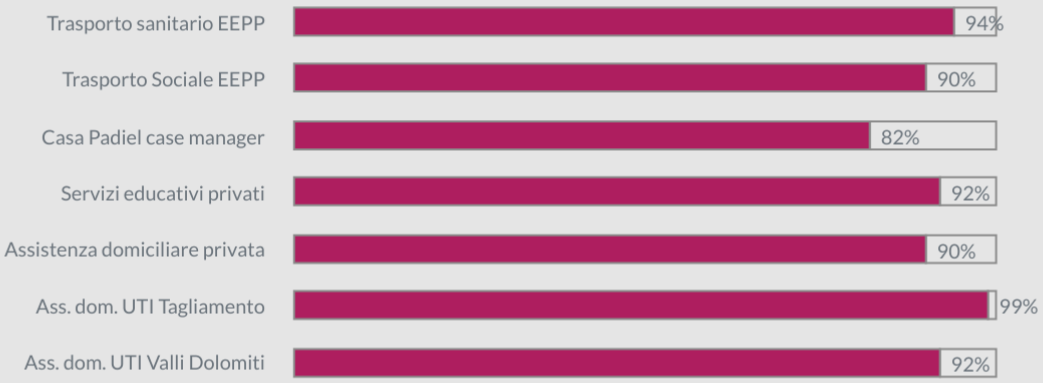
CLIENTI PRIVATI	COMUNE	PRINCIPALI SERVIZI
Atap Spa	Pordenone	Accompagnamento disabili
Centro Polifunzionale "La Panoramica"	Pinzano al T.	Pedicure
Vari	Vari	Assistenza domiciliare
		Vendita prodotti C.O.R.D.
		Pedicure/parrucchiera
		Servizi educativi
		Accompagnamento/trasporto
		Comunità residenziali per minori e adolescenti

EFFICACIA E SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

La Cooperativa si impegna ad avviare e mantenere processi di miglioramento continuo dei propri servizi attraverso la valutazione dei risultati raggiunti e l'ascolto delle istanze dei propri clienti.
La Cooperativa, in applicazione del proprio sistema qualità certificato, effettua periodicamente rilevazioni della soddisfazione del cliente committente su quei servizi che sono oggetto della certificazione.

LIVELLI DI SODDISFAZIONE

Nel 2020 la media della soddisfazione è stata del 9,1/10. (+0.4 punti percentuali rispetto al 2019).
Il criterio minimo di accettazione individuato al valore di 7 (su una scala di 10) rappresenta un ulteriore chiave di lettura degli esiti dei questionari.



RECLAMI E NON CONFORMITA'

I reclami e le non conformità rilevati e inoltrati dai clienti vengono valutati dal responsabile di funzione, secondo quanto prescritto dalla procedura, sulla base dei seguenti parametri:

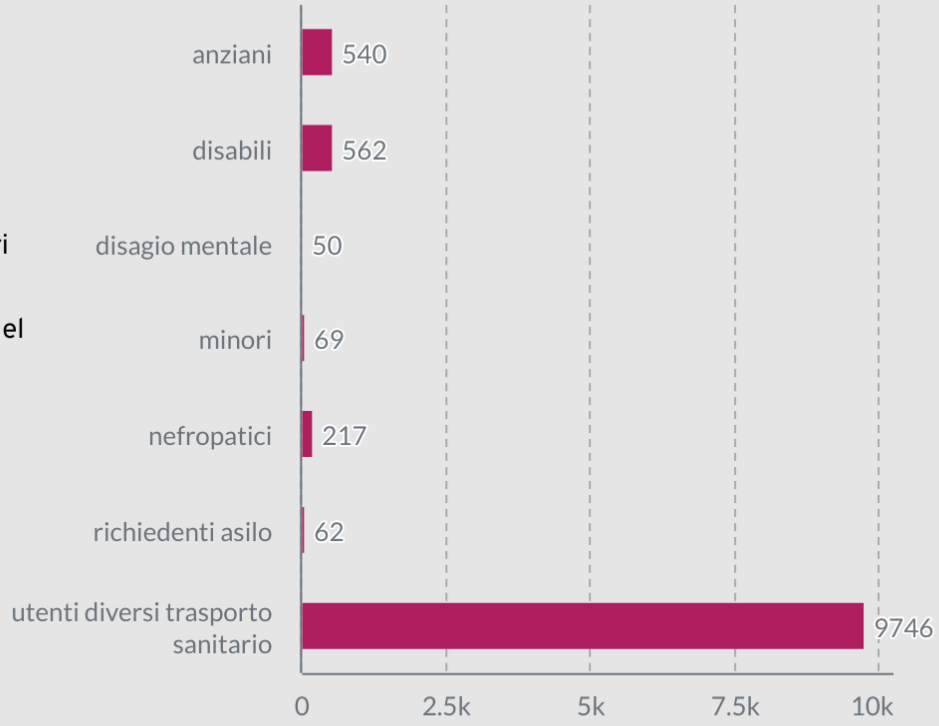
- non accettato: in caso di reclamo infondato, errori di rilevazione, informazione non completa;
- in concessione: non ci sono leve di azione per agire sulla non conformità;
- non grave: non conformità non strutturale e con impatto non significativo sul cliente;
- grave: non conformità con impatto significativo sul cliente.

Nell'anno 2020 sono state rilevati 5 reclami. Tali rilievi hanno riguardato la professionalità degli operatori impiegati nel servizio di trasporto (3) e nel servizio di assistenza domiciliare (2).
Sono state rilevate 9 non conformità nel servizio di trasporto (8) ed una nei servizi assistenziali/educativi "Casa Padiel", tutte per comportamenti non professionali da parte degli operatori.

5.2 BENEFICIARI

Beneficiari serviti

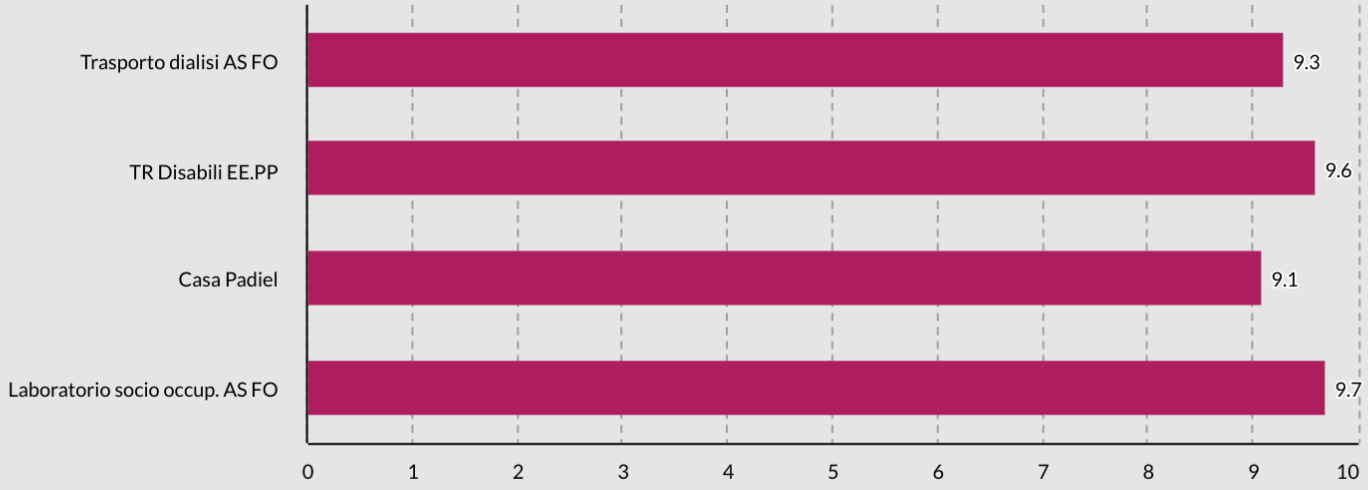
Il dato è sbilanciato sui beneficiari dei servizi di trasporto sanitario che normalmente usufruiscono del servizio una tantum non continuativa



EFFICACIA SODDISFAZIONE ASPETTATIVE

Gradimento beneficiari

Per quanto riguarda l'indagine della soddisfazione dei beneficiari dei servizi e/o dei loro familiari nonostante la difficoltà a raggiungere direttamente i beneficiari che fanno capo al committente Ente pubblico, si è investito per rendere il campione esiguo di destinatari più rappresentativo delle diverse tipologie di beneficiari serviti. La media della soddisfazione si attesta a 9.4/10, risultato più che soddisfacente e in linea con i risultati degli ultimi anni.



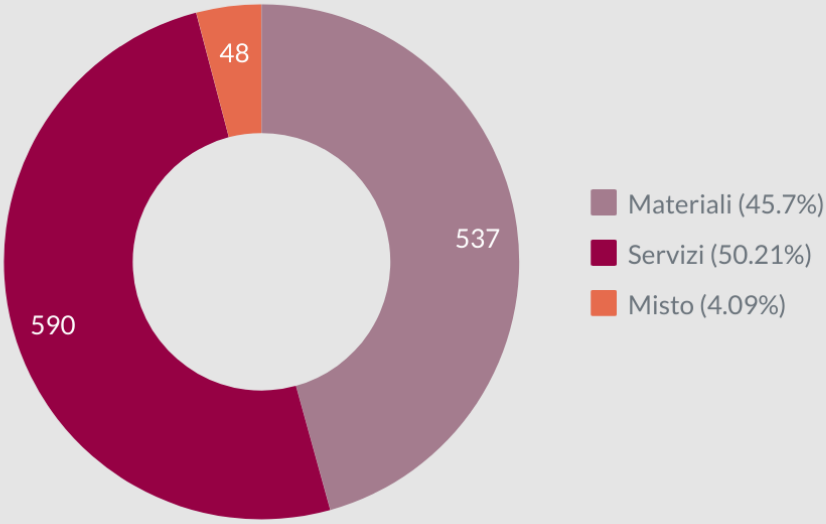
5.3 FORNITORI

I fornitori sono partner essenziale per una migliore erogazione del servizio.
Cooperativa Sociale Acli ha attivato, in ottemperanza alla normativa UNI EN ISO 9001:20015, una banca dati per la gestione e il controllo dei fornitori critici. Si tratta di fornitori i cui prodotti/servizi incidono in maniera significativa sulla qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa.
Vengono periodicamente valutati in relazione a specifici parametri quali: affidabilità, caratteristiche tecniche, conformità alle norme, costo, condizioni pagamento, tempi di consegna, trasporto, consulenza all'acquisto e risoluzione problemi.

In sintesi i principali beni e servizi acquistati che hanno diretta incidenza sul servizio sono : automezzi, presidi igienico-sanitari, manutenzione e allestimento degli automezzi, prodotti igienico-sanitari.

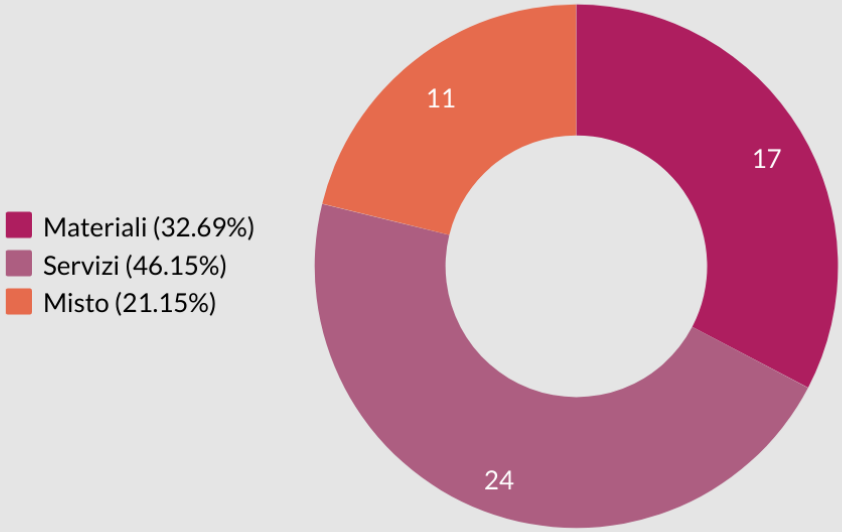
Fornitori movimentati

Rispetto al 2019 il numero totale di fornitori analizzati è passato da 1049 a 1175 (+126).



Fornitori critici

La percentuale di fornitori critici rappresenta il 4% del totale



5.4 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Pubblica Amministrazione se da un lato rappresenta il principale cliente committente, dall'altro è il soggetto destinatario di imposte e tasse oltre ad essere uno dei maggiori sostenitori della cooperativa in termini di contributi e sovvenzioni. Inoltre la P.A. è il soggetto accreditante per i servizi trasporto sanitario (Regione autonoma FVG), assistenza domiciliare e servizi socio educativi (Servizio Sociale dei comuni dell'UTI Noncello).

5.5 FINANZIATORI

Banca di Credito Cooperativo Pordenonese, Friulovest Banca Credito Cooperativo, Banca Intesa SpA, Friuladria Credit Agricole, Unicredit, Banca Etica, BPM e Banca Mediocredito FVG sono gli Istituti di Credito con i quali la Cooperativa opera. Essa condivide inoltre i valori etici e sociali di Banca Etica e Banca di Credito Cooperativo.

5.6 RETI E COLLABORAZIONI SUL TERRITORIO

Soggetti di Membership

- Confederazione Cooperative Italiane, Confcooperative
- Lega delle cooperative del Friuli Venezia Giulia, Legacoop
- Euricse (European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises
- C.O.S.M. Consorzio Operativo Salute Mentale
- Consorzio Vision Società Coop. Sociale Consortile- onlus
- WELL FARE- Fondazione per il microcredito e l'innovazione sociale

Comunità locale

Cooperazione con gli attori appartenenti alla comunità locale per favorire la vitalità, dinamicità e la capacità di risposta alle istanza di un territorio concretizzate nell'adesione a progetti di solidarietà e nel sostegno a proposte sociali e culturali promosse da istituzioni e associazioni locali

Soggetti di Partnership

- Cooperativa sociale FAI
- Cooperativa Sociale FUTURA
- Cooperativa sociale PICCOLO PRINCIPE
- ACERO ROSSO Società Cooperativa Sociale
- Cooperativa Sociale ITACA
- Cooperative Sociali SOLIDARIETA' FAMILIARE e IL GIGLIO
- Opera Sacra Famiglia
- Cooperativa Sociale UNIVERSIIS
- Società Cooperativa Sociale Noncello ONLUS
- Società Cooperativa Sociale a r.l Dinsi una Man
- Cooperativa Inserimento Disabili Assistenza Solidarietà- CIDAS

5.6.1 COMUNITÀ LOCALE

Comunità è il termine fondamentale che precede e allarga il significato aggregativo attorno a un nucleo sociale: valori, norme, etica e morale, usi e costumi, interessi collettivi, solidarietà forza d'unione e d'appartenenza. Gli elementi costitutivi della comunità travalicano il personale, il sotto gruppo o altre collettività (esterne). Si tratta di un'attitudine reciproca, consensuale dei membri dello stesso gruppo sociale. Il senso di comunità è un affascinante retaggio storico e filosofico prelevato dalle società primitive, dalle società rurali pre-industriali, con riferimenti ai caratteri della famiglia, soprattutto allargata del "clan". La parola comunità richiama nostalgie di un tempo, o di vari tempi passati, in cui le persone erano legate da relazioni solide tra loro, sostenute da elementi di solidarietà viva e genuina: la comunità prima di tutto e di tutti (gruppo, collettività, associazione di persone).
Una collettività può essere definita una comunità quando i suoi membri agiscono reciprocamente e nei confronti di altri, non appartenenti alla collettività stessa, anteponendo più o meno consapevolmente i valori, le norme, i costumi, gli interessi della collettività, considerata come un tutto, a quelli personali o del proprio sotto-gruppo o di altre collettività. (…) Ciò non esclude la presenza di conflitti entro la collettività considerata, né di forme di potere o di dominio" (L. Gallino, "Dizionario di sociologia", TEA UTET, Torino, 1993, pag. 144-145).
La solidarietà tra i membri e le reciproche interazioni creano una comunità, che diventa comunità locale quando si colloca stabilmente in uno spazio ben definibile, dimostrando un certo radicamento in esso (quartiere, vicinato, borgo)

Il riconoscimento da parte della Cooperativa di essere parte di un sistema più ampio come quello della comunità locale fa sì che essa cooperi con gli attori che la compongono per favorire la vitalità, la dinamicità e la capacità di risposta alle istanze di un territorio.
Tale impegno si concretizza nell'adesione a progetti di solidarietà e nel sostegno a proposte sociali e culturali promosse da istituzioni e associazioni locali.

5.6.2 SOGGETTI DI MEMBERSHIP (Appartenenza)

Il raggiungimento dello scopo sociale ed il compimento della mission trovano sbocco naturale nella membership con altri attori che perseguono analoghe finalità.

La cooperativa aderisce dalla sua fondazione alla **Confederazione Cooperative Italiane, Confcooperative**, che è la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane per numero di imprese (18.500), persone occupate (525.000) e fatturato realizzato (66 miliardi di euro di fatturato). I soci rappresentati sono oltre 3.2milioni.
Costituita nel 1919 ispira la sua azione alla dottrina sociale della Chiesa In ragione della funzione sociale che la Costituzione italiana (art. 45) riconosce alla cooperazione, Confcooperative ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione Confcooperative è articolata in strutture **territoriali** e **settoriali**.
Attualmente la cooperativa si appoggia alla struttura territoriale di Pordenone e al settore sociale di Federsolidarietà.

Dal 2017, nella logica di consolidare le Reti Territoriali e rafforzare il supporto al movimento Cooperativo, la Cooperativa aderisce alla Lega delle Cooperative del Friuli Venezia Giulia. Legacoop, riunisce oggi oltre 15 mila imprese cooperative, attive in tutte le regioni del nostro Paese e in tutti i settori, capaci di creare sviluppo e ricchezza Legacoop sviluppa servizi e progetti per far nascere e far crescere imprese cooperative e promuove la cultura cooperativa, affermandone i valori distintivi e sostenendo con la propria azione di rappresentanza il ruolo economico, sociale e civile e la capacità di rispondere ai bisogni delle persone che caratterizza le imprese cooperative. Per essere efficace Legacoop può contare su una duplice articolazione: **settoriale**, con le Associazioni, e **territoriale**, con le proprie sedi regionali e provinciali. Attualmente la cooperativa si appoggia alla struttura territoriale di Udine e al settore sociale di Legacoopsociali.

Euricse

Il legame con **Euricse (European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises)** l'Istituto Europeo di Ricerca sull'Impresa Cooperativa e Sociale si concretizza con la partecipazione associativa della Cooperativa. Il rapporto è in stretta continuità con ISSAN (che nasce nel 1994 come istituto di ricerca dell'Università di Trento) che ha appunto dato vita ad Euricse e che svolge attività di ricerca, formazione e attività editoriale nel settore delle organizzazioni non profit.

C.O.S.M. – Consorzio Operativo Salute Mentale di Udine è una cooperativa sociale che raggruppa alcune delle realtà più significative nell'area triveneta ed è costituito da 17 cooperative che sviluppano attività e servizi che vanno dal terziario in senso ampio all'erogazione e progettazione di servizi socio-educativi ed assistenziali. Coop ACLI gestisce, in questo ambito, attività nel settore trasporti.

Consorzio Vision Società Coop. Sociale Consortile – onlus Fondato nel 1997, assume la denominazione Vision nel 2009. Raggruppa stabilmente cooperative di Veneto ed Emilia Romagna oltreché un'azienda privata specializzata in software e sistemi informatici sanitari. In breve tempo si è affermato per la capacità progettuale, supportata da una solida organizzazione improntata ai principi della cooperazione. Vision è azienda leader nei trasporti scolastici, sanitari e per la disabilità. Gestisce case di riposo, residenze sanitarie, servizi per la disabilità, assistenza domiciliare.
Cooperativa Acli ha aderito al consorzio nel febbraio 2017 e non gestisce ancora, in questo contesto, nessuna attività.

Nel 2020 Cooperativa ACLI ha aderito a WELL FARE Fondazione per il Microcredito e l'innovazione sociale, anche con la presenza di una rappresentanza nel consiglio di gestione.
Il progetto di Fondazione per il microcredito e l'autosviluppo locale nasce dalla collaborazione tra le principali istituzioni pubbliche, le forze sociali, le imprese, le categorie economiche e il terzo settore locali per organizzare risposte efficaci alla vulnerabilità di strati crescenti di popolazione indotta dalle trasformazioni economiche e sociali in atto che generano disoccupazione, precarietà economica e la crisi di tante imprese.

5.6.3 SOGGETTI DI PARTNERSHIP (Collaborazioni)

I rapporti di partnership in essere derivano da accordi assunti per la co-gestione di servizi e per la co-progettazione di interventi innovativi o di sviluppo. Nell'anno le partnership attive sono state le seguenti:

Cooperativa Sociale FAI Soggetto in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei servizi socio-educativi provinciali a favore di utenza con disturbi psichiatrici e anziani.

Cooperativa Sociale FUTURA Soggetto in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei servizi socio-educativi provinciali a favore di utenza con disturbi psichiatrici insieme a Coop. ACLI, per il potenziamento del "sistema a rete" per i servizi di trasporto a favore di persone con disabilità attraverso un coordinamento territoriale per la gestione e lo sviluppo dei servizi per la mobilità.

Cooperativa Sociale PICCOLO PRINCIPE Soggetto in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei Budget di Salute finalizzati alla promozione della salute mentale (BIS).

ACERO ROSSO Società Cooperativa Sociale Soggetto in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei Budget di Salute finalizzati alla promozione della salute mentale (BIS).

Cooperativa Sociale ITACA Soggetto in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei servizi socio-educativi provinciali a favore di utenza con disturbi psichiatrici; Soggetto in Associazione Temporanea d'Impresa insieme a Coop. ACLI e Universiis per la co-progettazione e gestione di interventi, servizi e progetti nell'area della disabilità nel territorio dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo finalizzati alla realizzazione di un "piano locale per la disabilità dell'UTI".

Cooperative Sociali SOLIDARIETÀ FAMILIARE e IL GIGLIO Soggetti formalmente associati in rete (Accordo di rete), insieme a Coop. ACLI, per il potenziamento del "sistema a rete" per i servizi di trasporto a favore di persone con disabilità attraverso un coordinamento territoriale per la gestione e lo sviluppo dei servizi per la mobilità.

Cooperative Sociali SOLIDARIETÀ FAMILIARE e IL GIGLIO, Fondazione Opera sacra Famiglia

Soggetti in Associazione temporanea d'Impresa per la gestione dei servizi semiresidenziali e servizi comunitari in rete: progettazioni territoriali e sistema di presa in carico comunitaria". Servizi in convenzione con AS FO.

Cooperativa sociale UNIVERSIIS Capofila in Associazione Temporanea d'Impresa insieme a Coop. ACLI e Itaca per la co-progettazione e gestione di interventi, servizi e progetti nell'area della disabilità nel territorio dell'UTI Livenza Cansiglio Cavallo finalizzati alla realizzazione sperimentale del"piano locale per la disabilità dell'UTI".

Società Cooperativa Sociale a r.l Dinsi una Man Cooperativa con sede a Plaino di Pagnacco (UD), nata nel 1987.

Da subito si è specializzata nel trasporto e accompagnamento assistito di persone disabili anche con handicap gravi e/o deambulanti con difficoltà motorie e sensoriali. Fortemente radicata nel territorio provinciale di Udine, trasporta giornalmente centinaia di persone disabili, inferme e anziane ai luoghi di lavoro, di studio, di cura o anche solo per consentire momenti di svago.

Cooperativa Inserimento Disabili Assistenza Solidarietà - CIDAS è una Cooperativa Sociale di tipo A (art.1 della Legge 381/1991) che opera nell'ambito dei servizi socio-sanitari e sanitari. Dal 1° gennaio 1998 CIDAS è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.). La sede legale è ubicata a Copparo (FE), tuttavia, oltre a tale sede principale, CIDAS dispone di altre 20 sedi secondarie (unità locali) nei Comuni di Ferrara, Argenta (FE), Codigoro (FE), Copparo (FE), Fiscaglia (FE), Jolanda di Savoia (FE), Medicina (BO), Parma, Poggio Renatico (FE), Portomaggiore (FE), Tresigallo (FE) e Vigarano Mainarda (FE), Trieste.
Cooperativa Acli e Cidas collaborano da settembre 2016 nell'erogazione dei servizi di trasporto non urgente e programmabile in appalto per l'azienda Sanitaria di Trieste.

5.7 ALTRI STAKEHOLDER

FON.COOP Cooperativa aderisce, fin dalla sua costituzione, al fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua nelle imprese cooperative Fon.coop. Il fondo, che non ha fini di lucro, opera in via prioritaria a favore del settore delle imprese cooperative, delle imprese ad esso direttamente e indirettamente collegate, delle imprese sociali e degli enti "non-profit" in genere e comunque a favore di tutte le imprese del settore cooperativo e non, che dichiarino liberamente di aderire Fondo stesso, versando ad esso i contributi di cui all'art. 25 L. 21 dicembre 1978 n. 845 e successive modificazioni.

Fon.coop, nell'ambito delle proprie linee strategiche di programmazione formativa ha per oggetto:

- promuovere e finanziare in tutto o in parte piani formativi aziendali, territoriali, settoriali o individuali, regionali, interregionali e nazionali concordati tra le parti;

- promuovere e finanziare ogni eventuale ulteriore iniziativa propedeutica e/o comunque connessa a detti piani.

L'**Associazione "IL BUCANEVE"** è una Associazione nata a sostegno di Casa Padiel e la collaborazione con la Cooperativa risale ai tempi della ristrutturazione della Casa al fine di darle la finalità d'uso di accoglienza di persone, di ambo i sessi, con disabilità. L'attività dell'Associazione favorisce lo svolgimento di alcuni servizi di sostegno ai beneficiari della Casa.

Laboratorio Scuola S.C.aR.L. ONLUS La cooperativa gestisce strutture che ospitano minori in difficoltà. Coop ACLI collabora con la stessa per lo sviluppo di servizi educativi rivolti a minori.

Ass. S. Pietro e Apostolo Associazione di volontariato che opera nell'ambito dei servizi di trasporto sociale. Con la Associazione è stato formalizzato un accordo di collaborazione per la co-progettazione e gestione di interventi, servizi e progetti nell'area della disabilità nel territorio dell'UTI Livenza, Cansiglio Cavallo finalizzati alla realizzazione sperimentale ed innovativa di un "piano locale per la disabilità di Ambito".

A.C.L.I. (Associazione Cristiana Lavoratori Italiani)
Associazione di laici cristiani che promuove il lavoro e i lavoratori, educa ed incoraggia alla cittadinanza attiva, difende, aiuta e sostiene i cittadini, in particolare quanti si trovano in condizione di emarginazione o a rischio di esclusione sociale.
Con l'Associazione è stato formalizzato un accordo di collaborazione per la co-progettazione e gestione di interventi, servizi e progetti nell'area della disabilità nel territorio dell'Ambito distrettuale 6.1 finalizzati alla realizzazione sperimentale ed innovativa di un "piano locale per la disabilità di Ambito".

APPENDICE

Le tappe di una storia
Glossario
Tabella sinottica
Presentazione e diffusione

TAPPE DI UNA STORIA

1983

***27 ottobre*: costituzione ufficiale della Cooperativa ACLI di Lavoro e Servizi nello studio del notaio Pirozzi a Pordenone.**

Soci fondatori: Giovanni Biason, Alida Buosi, Domenico Comina, Teresa Girolami, Lucia Gregoris, Rita Masutti, Loredana Mucignat, Milena Perlin, Maria Zanella.

Nel nome della Cooperativa si vogliono mantenere i tratti identificativi: l'origine (ACLI provinciali) e gli obiettivi (lavoro per i soci nei Servizi di pubblica utilità).

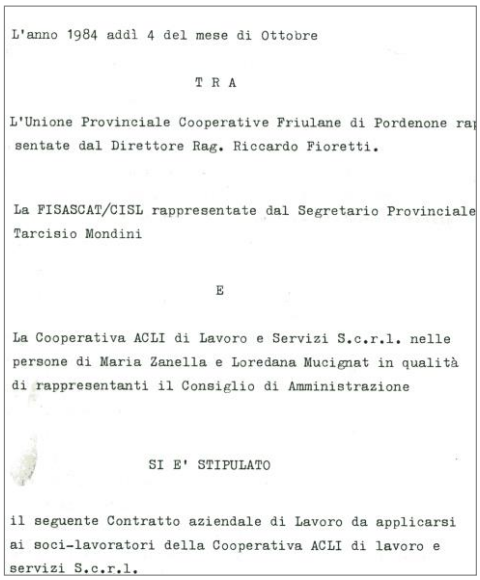
Prima sede: **piazza Costantini 9 a Pordenone**, presso le Opere Diocesane, in un piccolo ufficio prestato gratuitamente dalle ACLI provinciali per i primi due anni.

Dicembre: viene preso in carico il primo cliente privato della Cooperativa: un utente in trattamento emodialitico per il servizio di accompagnamento.

Alcuni dei soci fondatori al ventennale

1984

Febbraio: approvazione del primo **Regolamento Interno per i soci lavoratori**, elaborato con la collaborazione della Cisl provinciale e poi "esportato" anche alle altre cooperative.



L'anno 1984 addì 4 del mese di Ottobre

T R A

L'Unione Provinciale Cooperative Friulane di Pordenone rap sentate dal Direttore Rag. Riccardo Fioretti.

La FISASCAT/CISL rappresentate dal Segretario Provinciale Tarcisio Mondini

E

La Cooperativa ACLI di Lavoro e Servizi S.c.r.l. nelle persone di Maria Zanella e Loredana Mucignat in qualità di rappresentanti il Consiglio di Amministrazione

SI E' STIPULATO

il seguente Contratto aziendale di Lavoro da applicarsi ai soci-lavoratori della Cooperativa ACLI di lavoro e servizi S.c.r.l.

Agosto: invio al Comune di Pordenone di una proposta scritta per un intervento di animazione in "Casa Serena" (una delle due case di riposo di Pordenone): nel programma proposto si proponevano due obiettivi: "socializzazione all'interno della comunità e tra questa e la comunità esterna, affinché l'anziano possa integrarsi nella struttura e al di fuori di essa, favorendo un collegamento con le varie risorse del territorio". E poi "avviamento di processi di espressione, come conoscenza e riscoperta delle proprie potenzialità (capacità) e conseguente sviluppo".

La sede della Cooperativa si trasferisce in via Piave 54, presso il Centro Anziani di Torre di Pordenone, prima in una stanzetta ad uso infermeria - mai attivata come tale - e, dopo circa un anno, presso una stanza destinata a palestra. Con il Comune di Pordenone proprietario del Centro si concorda, in cambio dell'uso dei locali, la gestione della biblioteca del Centro da parte della Cooperativa, con apertura pomeridiana dal lunedì al venerdì.

Novembre: assegnazione dell'incarico "sperimentale" di animazione presso "Casa Serena" della durata di un mese; le convenzioni sono successivamente rinnovate fino al primo semestre '90.

31 Dicembre: nel primo anno di attività i soci lavoratori risultano essere 26 e il volume d'affari non supera i 158 milioni di Lire.

1985

Gennaio: la Cooperativa comincia ad estendere le proprie attività nel settore socio-sanitario (supporto infermieristico, servizio di fisioterapia, logopedia).

Maggio: convenzione con l'U.S.L. 11 "Pordenonese" per la conduzione della Comunità agricolo-artigianale di Cordenons (un centro diurno per tossicodipendenti) assieme agli operatori del CMAS Centro Medico e di Assistenza Sociale, denominata **"L'Isola non trovata".**

1986

Marzo: a seguito di una convenzione con l'U.S.L. 11 Pordenonese viene attivato il servizio sociale nel territorio di Porcia; ad esso segue il servizio di assistenza domiciliare, poi esteso in altri comuni.
Aprile: parte un piccolo gruppo sperimentale di operatrici addette alla tessitura a mano preparate grazie ad un corso organizzato dall'Enaip; prende corpo l'idea di laboratori artigianali per inserimenti lavorativi di soci svantaggiati.

1987

Settembre: parte il servizio di assistenza domiciliare nel Comune di Fiume Veneto, sempre per conto dell'U.S.L. 11 Pordenonese.

1988

Luglio: L'U.S.L. affida alla Cooperativa, in convenzione, l'intera gestione dei servizi socio-assistenziali per i comuni di Fiume Veneto, Roveredo in Piano, San Quirino, Azzano Decimo, in cui vengono attivati gruppi multiprofessionali composti da assistenti sociali ed assistenti domiciliari per l'espletamento di tutti i servizi socio-assistenziali di base; il Comune di Spilimbergo delega, lo stesso anno, la gestione dei servizi di assistenza domiciliare, pasti caldi a domicilio e pulizia locali.

1990

Gennaio: viaggio in Romania con automezzi della Cooperativa per portare aiuti umanitari raccolti da Tele Pordenone.
Aprile: si avvia la collaborazione tra Cooperativa e **Casa di Riposo "Umberto I°"** di Pordenone: vi lavorano operatori addetti all'assistenza ai piani, operatori lavanderia, operatori cucina, operatori al bar (il Bar Interno è gestito dalla Cooperativa fin dalla primavera del 1984), un animatore al centro diurno interno, infermieri diplomati.

La casa di riposo Umberto I

Centro Progetto Spilimbergo Onlus

Maggio: si gestisce, per conto dell'Enaip Friuli-Venezia Giulia, il primo corso di aggiornamento per animatori sociali; ne seguono altri nel '91-92-93.
Settembre: viene sottoscritta una convenzione di natura privatistica con l'Associazione Paraplegici del Friuli Venezia Giulia per i servizi assistenziali in un progetto sperimentale definito **"Progetto Spilimbergo".**

Ottobre: si stipula il contratto di locazione per la sede della **Giocoteca "La Pulce al Naso"** a Pordenone in via Rovereto n. 3. Un progetto di recupero e di adattamento, grazie ad un consistente opera di volontariato, dei locali precedentemente occupati dall'Ufficio di Collocamento. L'arredamento è a misura di bambino con un investimento iniziale totalmente a carico della Cooperativa. Il progetto, elaborato e realizzato all'interno della Cooperativa dal gruppo degli animatori e dalla coordinatrice Annamaria Zuccato, prevede l'allestimento di un centro di animazione permanente per bambini, con gli obiettivi di una migliore socializzazione, dello sviluppo della creatività e di una apertura al territorio. Le risorse finanziarie provenienti dalle iscrizioni coprono solo in minima parte il costo del servizio.
Dicembre: a seguito della conclusione dell'esperienza di animazione alla casa di riposo "Casa Serena" di Pordenone (gestito in proprio dal Comune) viene prodotta la pubblicazione di testimonianze e documentazione **"E adess che i va via... "**curata da Annamaria Zuccato.

1991

Ottobre: contratto di acquisto della nuova sede: uffici, sala riunioni e laboratori.
In accordo con un gruppo di genitori delle scuole di Porcia e con la disponibilità dell'Amministrazione comunale, che mette a disposizione i locali scolastici, la "Pulce al naso" sbarca anche in questo comune, dove resterà fino al 1994.

23 Novembre: **inaugurazione della sede in via Chiavornicco 36, nella zona industriale di Cordenons.**
Si organizza un convegno su "Lavoro e imprenditorialità al femminile. Il nostro cuore, la nostra intelligenza per un mondo che verrà" al quale partecipano l'on. Tina Anselmi, Presidente della Commissione nazionale Pari Opportunità; il senatore Bruno Giust, Presidente dell'Unione Cooperative del Friuli-Venezia Giulia; Lino Bosio, Presidente Nazionale del CNALA - Centro Nazionale ACLI Lavoro Associato; Alessandro Tesini, Presidente regionale delle ACLI.

1992

Settembre: si avvia la collaborazione, che proseguirà fino al 1996, con l'I.T.C. Istituto Tecnico Commerciale "Mattiussi" di Pordenone nell'ambito del progetto "Scuola-Lavoro", che prevede accoglienza in stage di allievi delle classi IV e V.

1993

Febbraio: la Cooperativa partecipa a Roma, assieme ad altre cooperative sociali del circuito Aclista operanti sul territorio nazionale, alla costituzione del Consorzio "Solaris".
1 Marzo: nasce, da una costola della Cooperativa ACLI, l**a cooperativa "C'era l'acca"**, cooperativa sociale di tipo "B", con la finalità dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso la gestione di servizi all'impresa e produzioni artigianali; vengono trasferiti i soci svantaggiati presenti in cooperativa ACLI, il pacchetto clienti dei servizi all'impresa e il progetto laboratori artigianali per inserimento di persone con svantaggi sociali.

1 Aprile: approda in Cooperativa un gruppo di 8 persone (1 psicologo, 2 educatori e 5 utenti) provenienti dalla Cooperativa sociale "Il Seme", gruppo nato alla fine degli anni '80. Parte così il **C.O.R.D. - Centro Occupazionale Riabilitativo Diurno**, che accoglie giovani affetti da handicap medio-gravi segnalati dal CPAS Consorzio Provinciale per l'Assistenza Specializzata di Pordenone, con il quale viene attivata un'apposita convenzione.
E' un esempio concreto di come il privato sociale ed il pubblico possono collaborare nel perseguire un obiettivo comune. Prima della fine dell'anno le persone diventano 12 (3 educatori e 9 utenti) e oggi si ritrovano ogni giorno in un piccolo ma ben attrezzato laboratorio di falegnameria chiamato **"La Bottega del legno".**

Aprile: Assemblea straordinaria per la modifica dello statuto per l'adeguamento alla Legge 381 del '91 come cooperativa sociale di tipo "A".
Luglio: apertura stagionale della Casa Soggiorno per anziani di Cimolais in collaborazione con il Comune di Cimolais e il Progetto Bucaneve (che si è fatto carico della formazione degli operatori e dell'animazione degli ospiti); l'esperienza viene ripetuta anche nelle estati successive.

Ottobre: **iniziative per il decennale della cooperativa** con serata sul Magistero sociale della Chiesa, convegno su Cooperazione sociale e Terzo Settore (con il Presidente nazionale del CNALA, Gigi Bobba, il Presidente regionale delle Acli Tarcisio Barbo, il rappresentante del Mo.V.I. Movimento di Volontariato Italiano Luigi Piccoli) e festa sociale al Pasch per tutti i soci.
In accordo con l'Amministrazione comunale, che mette a disposizione i locali di una ex scuola elementare, la "Pulce" arriva sul territorio di Cordenons, dove resterà fino alla chiusura completa del servizio.
Novembre: viene inaugurato il **Centro Servizi Formativi ENAIP** (Ente Nazionale ACLI Formazione Professionale) nelle ex Scuole Elementari del Pasch a Cordenons; direttrice Annamaria Zuccato, coordinatrice della "Pulce al naso" e consigliere d'amministrazione della Cooperativa.
Partecipazione al "JOB '93"a Verona la principale manifestazione italiana per la formazione scolastica, professionale e manageriale con uno stand della "Bottega del legno" e della "Pulce al naso"; la Cooperativa è presente anche l'anno successivo.

1994

Luglio: "Mariucci" Zanella, socia fondatrice e Presidente riconfermata ad ogni rinnovo, cessa l'incarico professionale di Direttore tecnico; resta in carica come Presidente, gestendo il periodo di transizione per l'avvicendamento.
Novembre: la gestione viene affidata al nuovo Direttore, Virgilio Maiorano, proveniente dal mondo della cooperazione udinese.

1995

Gennaio: "La Pulce al Naso" di Pordenone chiude i battenti, trasferendo i propri piccoli utenti alla "Pulce" di Cordenons, presso l'ex scuola elementare del Pasch. Cambiano anche le linee guida del progetto, su richiesta delle famiglie alle quali interessa semplicemente il servizio di doposcuola.
Marzo: prende il via l'erogazione di servizi assistenziali presso la Casa di Riposo "Micoli-Toscano" di Castions di Zoppola.

1996

Gennaio: si applica il nuovo **Regolamento Interno** che recepisce il **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative sociali**, regolamento approvato dall'assemblea dei soci del dicembre 1995.
"Mariucci" Zanella si dimette da presidente e le subentra Domenico Comina.
Gennaio: viene avviato il servizio presso il Centro diurno per anziani di Azzano Decimo affidato a due assistenti domiciliari qualificate.
Giugno: "La Pulce al Naso" chiude definitivamente i battenti, avendo subito l'ennesimo trasferimento e la conseguente perdita di altri piccoli utenti; sullo stesso territorio comunale, nel frattempo, sorgono due realtà simili, gestite a livello di volontariato e quindi decisamente più convenienti per le famiglie.
Dicembre: per la prima volta il Consiglio di Amministrazione si dà un proprio Regolamento teso a garantire la massima trasparenza gestionale.

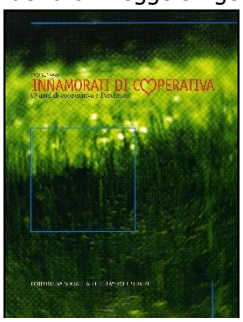
1997

Marzo: prende avvio il numero zero di **"NOI"**, giornale di informazione della Cooperativa Sociale ACLI di Lavoro e Servizi. Nel plaudire l'iniziativa spontanea di un gruppo di soci, il Presidente ne evidenzia le caratteristiche: "Il giornalino - afferma Comina - rappresenta uno dei luoghi di confronto, di ricerca e di proposta a disposizione di ogni socio in rapporto alle finalità, ai problemi organizzativi, al consolidamento e allo sviluppo della Cooperativa.
Giugno: la Cooperativa si aggiudica la gara d'appalto per la gestione dei servizi di assistenza agli ospiti della Casa di Riposo di Spilimbergo.
Adesione alla Cooperativa "Verso la Banca Etica" perfezionata con la sottoscrizione di alcune quote sociali.
Novembre: viene inaugurato a Zoppola il Centro Diurno per anziani che si avvale di tre assistenti e un animatore della Cooperativa.

1998

Febbraio: parte il Progetto per il miglioramento della qualità **(TQM Total Quality Management)** in collaborazione con Cooperativa Aramis promosso dal Consorzio nazionale Solaris con l'obiettivo è creare una cultura d'impresa che guardi alla qualità del lavoro attraverso la sperimentazione di procedure e la creazione permanente di gruppi di lavoro per il miglioramento continuo.
Aprile: l'Assemblea dei soci decide di condividere il **"Codice della qualità cooperativa, dei comportamenti imprenditoriali e della vita associativa"** (Codice etico), strumento messo a punto da Federsolidarietà nazionale per mantenere vivo il valore etico del fare impresa.
Aprile: prende avvio, anche grazie allo stimolo della Cooperativa, il servizio presso il Centro diurno per anziani a Roveredo in Piano con due assistenti domiciliari qualificate.
Maggio: si insedia il nuovo **Consiglio di Amministrazione** che vede l'avvicendamento del Presidente uscente Domenico Comina con l'entrante Roberto Muzzin.
Luglio: in seno al Consorzio Solaris prende avvio il **Progetto TOB** (dalle iniziali di tre parole ebraiche buono-bello-utile) di **audiosoccorso**. Si tratta di un insieme di servizi, alla cui base esiste un collegamento telefonico con l'utente per fornire servizi di cui necessita: telesoccorso quando l'intervento ha carattere d'urgenza e teleassistenza quando il servizio consiste in un supporto assistenziale tramite apparecchio telefonico. Il servizio è garantito per 24 ore al giorno grazie alla collaborazione, su scala nazionale, con il Consorzio Nazionale TOB, di cui la Cooperativa è soggetto promotore.

Il Consorzio di garanzia fidi **FIN.RE.CO.** entra a far parte della compagine sociale come socio sovventore ai sensi dell'art.4 Legge 31 gennaio 1992 n. 59.



"Innamorati di Cooperativa", per il 15 anni di attività

Ottobre: per i **festeggiamenti dei quindici anni** di vita della Cooperativa viene pubblicato il libro **"innamorati di Cooperativa"** curato da **Gigi Piccoli e Rosanna Sist**; si organizza una mostra- concorso fotografico sui temi sociali ed il convegno "La cooperazione sociale e la riforma del welfare state" relatori **Franco Marzocchi** Presidente di Federsolidarietà, **Vito Intino** presidente Consorzio SOLARIS, l'europarlamentare **Pierluigi Castagnetti**, il Presidente della Regione FVG **Renzo Tondo** ed il Presidente della Provincia **Alberto Rossi**.

6 Novembre: si costituisce - assieme alle cooperative F.A.I., Melarancia, Il Piccolo Principe, Solidarietà Familiare e C'era L'Acca - il **Consorzio "Leonardo"** tra cooperative sociali aderenti all'Unione Cooperative Friulane di Pordenone.

1999

Gennaio: la Cooperativa si aggiudica la gara d'appalto per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare dell'Ambito di Maniago e per gestione della Casa Alloggio di San Leonardo di Montereale Valcellina.

Marzo: si interrompe il rapporto con la Casa di Riposo di Spilimbergo a seguito di una gara d'appalto aggiudicata a cooperativa proveniente da altra regione.

Dicembre: l'appalto relativo alla gestione dei servizi assistenziali della Casa di Riposo Umberto I viene, dopo dodici anni, assegnato ad una cooperativa proveniente da altra regione. Si interrompe così una storica e consolidata collaborazione.

Viene acquisita dal Comune di Cordenons una porzione d'area adiacente alla Cooperativa finalizzata alla recinzione della sede ed all'allestimento di un parcheggio interno.

La Cooperativa sostiene un'idea di rete tra diversi attori sociali del territorio cittadino e, sul piano culturale, favorisce la nascita della **pubblicazione dell'Ippogrifo**, curata dall'Associazione "Enzo Sarli".

2000

Gennaio: la Cooperativa si aggiudica la gara d'appalto per la gestione del Centro diurno di Aviano. In collaborazione con il Consorzio SOLARIS la Cooperativa aderisce al Corso di formazione Adapt e avvia il processo orientato alla certificazione di qualità attraverso uno step iniziale destinato al management.

La Cooperativa viene coinvolta in un significativo lavoro di co-progettazione nella gestione di una casa famiglia per portatori di handicap nel comune di Aviano denominato "Progetto Casa Padiel".

2001

Gennaio: prosegue il Corso di formazione Adapt, orientato alla certificazione di qualità, attraverso ulteriori step finalizzati al più ampio coinvolgimento della base sociale.

Ottobre: **l'Istituto QUASER**, Istituto Italiano Qualità Servizi, certifica il **SISTEMA QUALITÀ** della Cooperativa in base alla norma **UNI EN ISO 9002:1994** relativo a:

- ***Erogazione di servizi di assistenza domiciliare per Enti Pubblici e per clienti privati; gestione di strutture per anziani autosufficienti e non autosufficienti*** -

Maggio: viene rinnovato il Consiglio di Amministrazione che conferma la fiducia al Presidente uscente Roberto Muzzin. Del Consiglio, quale espressione del mondo dell'associazionismo, entra a far parte il Presidente provinciale delle ACLI Giorgio Zanin.

Il Consorzio Leonardo firma la convenzione con l'Azienda Sanitaria per la gestione di Casa Padiel, di cui la Cooperativa diventerà referente e gestore dei servizi assistenziali.

Il Consorzio Leonardo aderisce ad un ATI regionale per la gestione di un **Progetto Equal denominato NEXUS**. La Cooperativa esprime, all'interno del Progetto, il referente per la Carta dei Servizi e propone un microprogetto sulla qualità dei servizi assistenziali nell'ambito domiciliare.

2002

Gennaio: vengono acquisite le commesse di assistenza al trasporto di minori svolto da figure professionali educative con le aziende di trasporto Atap e Atvo.

Aprile: viene inaugurata Casa Padiel ad Aviano. Il Consorzio Leonardo, titolare della convenzione, assegna alla Cooperativa la gestione dei servizi assistenziali 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Giugno: l'Assemblea della Cooperativa riunitasi in sessione straordinaria, presidente il Notaio Gerardi, delibera importanti modifiche statutarie tra le quali la denominazione che aggiornato dei riferimenti al lavoro ed ai servizi diventa **Cooperativa Sociale ACLI** Onlus. La stessa Assemblea, in seduta ordinaria, approva alcune modifiche ai sensi della 142/2001 contemplate dal rinnovato **"Regolamento Interno"** .

La Cooperativa, in collaborazione con il circolo delle ACLI, promuove un'iniziativa culturale pubblica sul tema del *dono* sviluppatasi attraverso incontri serali aperti alla cittadinanza svolti presso la sala formazione della Cooperativa.

Ottobre: la Cooperativa si aggiudica l'appalto esperito dall'A.S.S. n.6 relativa al *servizio di accompagnamento di utenti in trattamento emodialitico* relativamente al lotto di Pordenone.

Nell'intento di valorizzare le esperienze maturate con il percorso formativo TQM prima e con quello successivo che si è chiuso con la Certificazione di Qualità, vengono costituiti dei gruppi di lavoro finalizzati all'**elaborazione e stesura del bilancio sociale** attraverso un ulteriore percorso formativo di aggiornamento del consiglio di amministrazione e del management presente in sede.

2003

Gennaio: nell'ambito del Progetto FORCES alla Cooperativa vengono affidati i compiti di analisi territoriale, ricerca e sviluppo di modelli per la gestione della formazione continua. La sala formazione della Cooperativa diventa luogo del percorso formativo cui partecipano cooperatori della regione.

All'interno del Progetto NEXUS prende avvio l'iniziativa sulla qualità nell'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare privata che vede coinvolti operatori interni e dell'Ente Pubblico, organizzazioni di volontariato, utenti e familiari.

Giugno: vengono rinnovate le convenzioni del servizio di assistenza domiciliare con gli ambiti di Maniago ed Azzano Decimo.

Agosto:L'ASS n. 6 propone l'ampliamento del *servizio di accompagnamento di utenti in trattamento emodialitico* estendendolo ai altri Centri Dialisi presenti in Provincia.

Settembre: In cooprogettazione con Comune di Pordenone ed A.S.S. n.6 si sviluppa un progetto di socializzazione per utenti del DSM.

La Direzione regionale alla formazione approva il progetto formativo "Strumenti per la gestione manageriale dell'impresa cooperativa" che vede coinvolto management e consiglio d'amministrazione (dieci operatori più due auditori) finalizzato anche alla valorizzazione del **Bilancio Sociale** quale strumento gestionale .

Prosegue in collaborazione con il circolo delle ACLI, a promozione di iniziative culturali pubbliche sul tema del *lavoro* sviluppatasi attraverso incontri serali aperti alla cittadinanza e svolti presso la sala assembleare della Cooperativa.

Ottobre: la Cooperativa festeggia venti anni al servizio della collettività organizzando una serie di iniziative che sfociano nella presentazione del **Bilancio Sociale 2002**, del **Sito internet** ufficiale, nella premiazione del concorso **"Progettazione e realizzazione di un murales"** e nel convegno pubblico su **"la Legge 328/00 – la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**" coordinato dagli operatori della Cooperativa alla presenza di:

Giorgio Zanin Presidente Provinciale ACLI, **Wilma Mazzocco** Presidente Nazionale Federsolidarietà **Nevio Alzetta** Consigliere Regionale – Presid. III Commissione, **Franco Dalla Mura** avvocato amministrativista e docente di Diritto Amministrativo presso l'Università di Verona**, Emanuela Naibo** Ass. Soc. Comune di Aviano **Giovanni Zanolin** Assessore Politiche Sociali Comune di Pordenone, **Daniela Pittau** Assistente Sociale Responsabile Ambito Maniago, **Maria Bonato,** Coordinatrice servizi sociali ASS n. 6 Friuli Occidentale.

2004

Gennaio: prende avvio, all'interno del Progetto NEXUS, la costituzione di un gruppo di lavoro finalizzato alla redazione della Carta del Servizio per il Centro Occupazionale Riabilitativo Diurno.

Aprile: si instaura una nuova collaborazione con il Centro Polifunzionale privato La Panoramica s.r.l . con sede a Pinzano al Tagliamento per lo svolgimento dei servizi di assistenza.

Maggio: viene rinnovato il Consiglio di Amministrazione che conferma la fiducia al Presidente uscente Roberto Muzzin. Del Consiglio fanno inoltre parte la Vice Presidente Marina Calderan, i Consiglieri Antonella Donadel, Quinto Perosa, Alessandro Piovesanel, il Presidente provinciale delle ACLI Giorgio Zanin, quale espressione del mondo dell'associazionismo e, su indicazione del socio sovventore Finreco, Giorgio Gaspardo. Viene rinnovato anche il Collegio Sindacale che nomina Presidente Daniele Tosolini.

Giugno: in convenzione con Enaip FVG, prende avvio la gestione del Progetto Work Experience con l'inserimento di una tirocinante

Settembre: viene rinnovato il Direttivo del Circolo Nuova Cooperazione, aderente alle Acli provinciali, che elegge Presidente il socio lavoratore Egidio Tesolin. Tra le iniziative di rilievo c'è il rilancio del giornalino della Cooperativa, denominato **"2 di coop"** e l'organizzazione di un'incontro pubblico sul tema **"appunti di viaggio, conversazioni ed immagini sul brasile"**

2diCoop

La Cooperativa, a nome e per conto del Consorzio Leonardo, ospita la segreteria e diventa sede degli incontri del III Settore provinciale. La Cooperativa nel corso dell'anno svolge, grazie ai progetti presentati e approvati dalla Direzione Regionale alla formazione e da Foncoop oltre che a corsi organizzati autonomamente, 13 corsi di formazione che ha visto coinvolti 77 soci lavoratori.

2005

La pianificazione annuale della **formazione** ne ha favorito lo sviluppo assumendo sempre maggiore rilevanza: lo si evince dal numero di corsi svolti durante l'anno - 11 - che hanno visto coinvolti complessivamente 118 soci per un totale complessivo di 3636 ore. I corsi sono stati svolti in collaborazione con l'Enaip del FVG e grazie ai progetti di Foncoop.

Gennaio: prende avvio una nuova attività volontaristica dai contenuti sociali molto significativi: quella **dell'amministrazione di sostegno**; la Cooperativa, nella persona della Vice Presidente, ha avviato l'attività prendendo in carico due persone.

Febbraio: il Comune di Montereale Valcellina assegna, irregolarmente dal punto di vista della Cooperativa, la gara d'appalto per la gestione della Casa Alloggio di San Leonardo ad una srl udinese. La Cooperativa si rivolge, a propria tutela al Consiglio di Stato, per vedere ripristinati i propri diritti.

Maggio: si interrompe la collaborazione con la Residenza per Anziani "La Panoramica".

Luglio: Nell'ambito del progetto FLES, un Progetto FSE multiregionale, la cui titolarità in Regione è del Consorzio Leonardo, alla Cooperativa è stata affidata, per tramite la Direzione, la gestione della rappresentanza nella partnership.

Agosto-Dicembre: la Cooperativa partecipa, attraverso tutto il suo staff tecnico, alla elaborazione dei **Piani di Zona** locali di quattro Ambiti su cinque del territorio provinciale.

Settembre: il Circolo Acli della Cooperativa avvia un ciclo di incontri aperti alla cittadinanza ed organizza la festa della Cooperativa con l'intento di renderla annuale.

2006

L'anno si caratterizza dal punto di vista gestionale per la partecipazione a gare d'appalto rilevanti per la Cooperativa in quanto direttamente coinvolta per servizi in corso di svolgimento e per l'introduzione di un software gestionale avanzato, per il rinnovo del sito internet e per l'introduzione di uno strumento informativo agile ed immediato, finalizzato all'aggiornamento continuo dei soci, allegato alle buste paghe.

Aprile: si svolgono due gare d'appalto relative ai servizi assistenziali presso i Centri Diurni di Roveredo in Piano e di Zoppola. Aggiudicate entrambe.

Giugno: si partecipa alla gara d'appalto per il servizio di accompagnamento dializzati indetta, su base regionale, dal Centro Servizi Condivisi. Aggiudicato il lotto di Pordenone.

Settembre: il Circolo Acli della Cooperativa organizza la festa della Cooperativa.

Novembre: gara d'appalto per il servizio di Assistenza Domiciliare dell'Ambito di Azzano Decimo. Aggiudicata.

Dicembre: gara d'appalto per il servizio di Assistenza Domiciliare dell'Ambito di Maniago. Aggiudicata.

2007

E' l'anno in cui si individuano progetti da realizzare in sinergia con l'Ente Pubblico per finalità sociali riguardanti le persone anziane. al pubblico con progetti privatistici. I comuni coinvolti sono Cordenons e San Giorgio della Richinvelda.

Maggio: viene rinnovato il Consiglio di Amministrazione che conferma la fiducia al Presidente uscente Roberto Muzzin. Del Consiglio fanno inoltre parte i Vice Presidenti Giorgia Botter e Giorgio Zanin, espressione delle Acli provinciali, i Consiglieri Ariella Sanson, Maria Cristina Cozzarin, Umberto Fossali, e, su indicazione del socio sovventore Finreco, Giorgio Gaspardo. Viene rinnovato anche il Collegio Sindacale nelle figure del Dott. Daniele Tosolini, Presidente e del Dott. Stefano Miccio e Rag. Paolo Gaspardo.

Viene formalizzato l'acquisto di un area fra le vie Nogaredo, Maestra e Bunis destinata all'edificazione del nuovo centro diurno e della nuova sede.

Novembre: la Cooperativa partecipa e si aggiudica: 1) l'appalto per la gestione dei servizi assistenziali in global service della Casa di Riposo di Maniago in ATI con IdealService di Pasian di Prato per le pulizie (capogruppo) e con Sodexho per la ristorazione e Fantuzzi di Pordenone per i servizi di lavanderia; 2) l'appalto per la gestione dei servizi di accompagnamento e trasporto di utenti emodialitici dell'ASS. n. 6 di Pordenone.

Dicembre: si chiude uno storico rapporto con il Progetto Spilimbergo. Viene presentato un progetto di massima del centro diurno e della sede ai competenti uffici regionali per bloccare la fonte di finanziamento regionale.

2008

L'anno è contrassegnato dal rinnovo del CCNL e prevede adeguamenti per l'anno in corso anche a valeri nei periodi di vacanza contrattuale e ricadute sostanziali per l'anno 2009, nel quale sono previsti due adeguamenti.
Febbraio: viene presentato un progetto di massima del centro diurno e della sede al Comune di Cordenons al fine di modificare la destinazione d'uso dell'area.
Marzo: la cooperativa partecipa alla gara per la gestione dei servizi assistenziali della "Casa Alloggio Il Pellegrin" di San Leonardo Valcellina senza riuscire ad aggiudicarsela.
In *aprile* ma con effetti alla fine dell'esercizio c'è la scadenza naturale dei termini per il socio sovventore Finreco, al quale era impedito in termini regolamentare il prosieguo del rapporto dopo il secondo quinquennio di adesione. La Cooperativa nel considerare positivamente l'intervento del socio sovventore, ringrazia il socio Finreco ed avvia ulteriori trattative nel tentativo di ripristinare un rapporto a carattere di sovvenzione, in relazione al previsto intervento di costruzione di centro diurno e sede.
Giugno: I servizi di sostegno alle attività nei centri diurni dell'Ass.n.6 vengono interrotti a favore di rapporti di carattere interinale.

2009

L'esercizio 2009 si è caratterizzato per la regolarità gestionale delle commesse in corso.
Con l'ultima tranche applicata il primo dicembre la Cooperativa ha garantito l'assorbimento definitivo degli aumenti contrattuali
Dal punto di vista dell'organizzazione interna viene messa a punto una revisione che poggia sulla valorizzazione e responsabilizzazione delle figure intermedie attraverso l'individuazione di quattro aree: produzione, risorse umane, amministrazione e servizi generali.
Giugno: aggiudicazione dell'appalto per i servizi socio assistenziali dell'Ambito distrettuale Sud 6.3 di Azzano Decimo (triennio 2009-2012);
luglio: aggiudicazione dell'appalto per la gestione dei soggiorni estivi per disabili, commessa che Cooperativa ha ripreso in gestione vincendo la concorrente (uscente).
Agosto: il progetto relativo alla costruzione del centro diurno e della nuova sede trova una sua precisa definizione ad alta compatibilità ambientale (*Certificazione Casa Clima*: certifica sia l'involucro che l'impiantistica in termini di alta efficienza energetica e di sostenibilità) ed è al vaglio delle competenti autorità comunali per le autorizzazioni di competenza.
Settembre: la Cooperativa si è costituita in Associazione temporanea di impresa con le Cooperative Fai, Itaca, Agorà, Karpos per la gestione di progetti finalizzati alla promozione della salute mentale (PROPS) da realizzarsi nell'ambito dei fondi per l'autonomia possibile (FAP) in accreditamento con l'Azienda per i Servizi Sanitari n.6.
Ottobre: l'istituto "Quaser Certificazione" ha effettuato, in due giornate, la revisione triennale del nostro sistema qualità con i nuovi contenuti previsti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008. In sede di visita ispettiva la Cooperativa ha ottenuto il rinnovo della certificazione per i seguenti servizi:
- progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare a favore di enti pubblici e clienti privati;
- accompagnamento e trasporto sociale a favore di utenti in trattamento emodialitico;
- gestione centri diurni a carattere socio-assistenziale ed educativo a favore di utenti disabili;
- gestione di servizi educativo-assistenziali (cura e sviluppo delle potenzialità) a favore di clienti privati.

Nascita del **Consorzio Welcoop**, composto dalle Cooperative Sociali Acli, Codess Fvg, Duemilauno Agenzia Sociale, Fai, Itaca, La Quercia, L'Onda e La Cisile. Un Consorzio di Cooperative Sociali di tipo A della regione nato nell'intento di valorizzare e rafforzare il sistema della cooperazione sociale di tipo A) regionale,
Dicembre: la partecipazione alle gare d'appalto per i servizi di assistenza domiciliare e i servizi di sostegno socio-educativo-assistenziale per minore, giovani e adulti con disabilità (rispettivamente in collaborazione con Cooperativa Sociale Fai e con Cooperativa Sociale Laboratorio Scuola e Cooperativa sociale Fai) per l'Ambito di Sacile, hanno avuto entrambe esito negativo.

2010

L'anno è contrassegnato dal rinnovo delle cariche sociali che, eleggendo cinque nuovi consiglieri su sette, segna una certa discontinuità confermata dal rinnovo anche nelle figure di Presidente e VicePresidente, entrambe donne e dal rinnovo di importanti commesse.
Aprile: aderisce Fondosviluppo Spa (il fondo nazionale di Confcooperative) in qualità di socio sovventore.
Maggio: l'assemblea rinnova il Consiglio di Amministrazione confermandone il numero: sette. Due componenti sono espressione uno, a norma di statuto, dalle Acli provinciali (Giorgio Zanin) e l'altro espressione del Socio Sovventore Fondosviluppo (Giorgio Gaspardo). Gli eletti sono Laura De Conti (Presidente) Alessandra Zannier (VicePresidente), Gemma Masotti e Andrea Bottos tutti soci lavoratori dipendenti oltre al socio lavoratore autonomo Roberto Valusso.
Luglio: viene firmata con la Casa di riposo Casa Lucia di Pasiano la convenzione per i servizi di trasporti a favore dei

beneficiari della Casa.
Settembre: la Cooperativa partecipa e si riaggiudica, per ulteriori due anni, la gara per l'accompagnamento di utenti in emodialisi.
Dicembre: il Consigliere Andrea Bottos rassegna le dimissioni per ragioni personali, al suo posto subentra il socio lavoratore Massimiliano Pozzoli, primo dei non eletti in Assemblea.
La Cooperativa si aggiudica, per un quadriennio, la gara per un nuovo affidamento del servizio di accompagnamento/trasporto di utenti disabili da e verso i centri diurni di Maniago e Spilimbergo.
Vengono erogati, a titolo di liberalità, contributi per diecimila euro a favore della neo costituita Associazione *Genitori Cord* e dell'Associazione *La Ginestra.*

2011

Marzo: La Cooperativa partecipa e si aggiudica, per un quinquennio, la gara d'appalto dei Servizi Domiciliari dell'Ambito Nord, Maniago.
Nello stesso mese la Cooperativa partecipa alla presentazione di una proposta per la gestione degli LPU del Comune di Azzano Decimo che ci vengono successivamente assegnati.
Marzo: la Cooperativa partecipa con il ruolo di partner di progetto alla realizzazione dell Piano Triennale Sperimentale della Disabilità 2011-2013 (art. 21 L.R. 41/96). Il progetto in cui è coinvolta prevede la realizzazione di una analisi della situazione territoriale dei trasporti a favore dei beneficiari disabili e la definizione di un modello di ottimizzazione del sistema in accordo con gli attori sociali.
Luglio: il primo del mese viene firmato il contratto per l'affidamento della costruzione di Centro Diurno e Sede. L'incarico viene dato all'ATI Spagnol(capofila)- Euroholz-Grimel
Agosto: in ATI con Itaca, Fai, Piccolo Principe, Futura, Acero Rosso, Abete Bianco, la Cooperativa partecipa alla procedura aperta che ci assegna i PROPS, fondi finalizzati all'assistenza di persone con disagio psicologico.
Sempre in agosto si apre la collaborazione con ATAP per la gestione dell'"accompagnamento dei disabili"
Ottobre: la Cooperativa ha preso parte ad una procedura ristretta dell'USLL n. 10 di San Dona per servizi di trasporto utenti in emodialisi, arrivando seconda.

2012

Aprile: aggiudicazione, in collaborazione con Coop. Itaca all'interno del Consorzio Welcoop, dell'appalto per la gestione dei servizi socio assistenziali della Casa di Riposo di Maniago;
Giugno: partecipazione alla manifestazione di interesse promossa dall'Istituto CRO di Aviano, per la fornitura alle attività di trasporto a favore delle persone in cura e dei loro familiari..
Agosto: rinnovo triennale dell'appalto l'Ambito Distrettuale 6.3 per la eorgazione dei servizi di assistenza domiciliare
Dicembre: con la formula dell'ATI (capogruppo Universiis ed associate Itaca e Acli) la Cooperativa si aggiudica la gara d'appalto per la gestione, co-progettazione e successiva gestione degli interventi, servizi e progetti nell'area della disabilità nel territorio dell'Ambito distrettuale 6.1.
Dicembre: ultimazione lavori del nuovo centro diurno e della sede di via Bunis.

2013

Marzo: la Cooperativa, in ATI (con Itaca ed Universiis) partecipa e si aggiudica la gara d'appalto relativamente ai trasporti sociali dell'Ambito di Sacile.
Maggio: l'assemblea rinnova il Consiglio di Amministrazione confermandone il numero: sette. Due componenti sono espressione uno, a norma di statuto, dalle Acli provinciali (Gianni Ghiani) e l'altro espressione del Socio Sovventore Fondosviluppo (Davide Da Pieve). Gli eletti sono Roberto Valusso (Presidente) Laura De Conti e Alessandra Zannier (Vice-Presidenti), Sara Pitton socia lavoratrice e Maria Cristina Pagura socia volontaria.
Maggio: La Cooperativa partecipa alla fase di pre-accreditamento per i servizi per disabili e persone non autosufficienti ottenendo a novembre la qualifica. La pre-qualifica risulta indispensabile per potere partecipare alla fase successiva, ovvero alle gare indette dal DSC relativamente all'affidamento del servizio di gestione dei servizi residenziali per persone con disabilità media (comunità alloggio) e bassa (gruppi appartamento), proponendosi per il subentro al Consorzio Leonardo nella gestione di Casa Padiel di Aviano ed all'affidamento e gestione dei servizi Semiresidenziali e Comunitari in rete, di fatto per proseguire nella gestione del CORD.
*Maggio-Giugno:*contestualmente la Cooperativa trasloca da via Chiavornicco a via Bunis sempre a Cordenons con notevole dispiego di energie.
Settembre: parte l'attività relativa ai trasporti sociali dell'Ambito di Sacile.
In ambito promozione e partnership sul territorio assume un importante significato il sostegno finanziario finalizzato al sostegno ad alcune iniziative della Parrocchia di Azzano Decimo, dell'Associazione *Familiari Cord* e dell'Associazione *Bucaneve*.
Ottobre: Buon Compleanno Cooperativa Acli 30anni!

2014

Febbraio: la Cooperativa partecipa alla presentazione di una proposta per la gestione degli LPU del Comune di Roveredo in Piano che ci vengono successivamente assegnati.
Marzo: partecipazione alla gara d'appalto per la procedura di affidamento del servizio di trasporto di persone in trattamento emodialitico per le Aziende del servizio sanitario regionale.
Partecipazione e assegnazione della gara per il trasporto e accompagnamento di minori disabili afferenti al centro "la Nostra Famiglia" di San Vito al Tagliamento.
Agosto: la Cooperativa, con il ruolo di capofila, in ATI (con Cooperativa "Il Giglio" Fondazione Opera Sacra famiglia ed Cooperativa Solidarietà Familiare) partecipa e si aggiudica la gara d'appalto relativamente alla gestione dei servizi semiresidenziali e territoriali dell' Ambito Urbano per conto dell'AAS5 per la durata di 36 mesi
La cooperativa di aggiudica nuovamente la gestione della Comunità alloggio "Casa Padiel" per la durata di 36 mesi.
Novembre: aggiudicazione del lotto 5 dell'appalto del trasporto di persone in trattamento emodialitico per la durata di 36 mesi
Dicembre : partecipazione alla gara d'appalto per il servizio di trasporto di persone disabili afferenti ai centri diurni dell'Alto Isontino.

2015

L'anno è caratterizzato dalla dimissione e rielezione del consiglio di amministrazione richiesta dall'assemblea dei soci.
Gennaio: aggiudicazione della gara d'appalto per il servizio di trasporto di persone disabili afferenti ai centri diurni dell'Alto Isontino.
La Cooperativa in Ati (Acli capogruppo e le cooperativa Futura e Cooperativa Solidarietà Familiare associate) partecipa e si aggiudica la gara relativa al trasporto e accompagnamento di persone disabili afferenti ai centri diurni della Provincia di Pordenone per la durata di 36 mesi
Aprile: a seguito della richiesta di dimissioni del consiglio di Amministrazione da parte dell'assemblea generale dei soci si va a nuove elezioni. Gli eletti sono Roberto Valusso (Presidente) Laura De Conti e Alessandra Zannier (Vice-Presidenti), Flavia Zaccolo, Roberto Muzzin e Muvhed Gamshid soci lavoratori e espressione, a norma di statuto, dalle Acli provinciali (Antonella Donadel) e espressione del Socio Sovventore Fondosviluppo (Davide Da Pieve).
Luglio: a seguito di valutazioni di carattere economico Cooperativa Acli decide di non partecipare alla procedura d'appalto per il rinnovo della convenzione per la per la gestione dei servizi assistenziali in global service della Casa di Riposo di Maniago.
Partecipazione e assegnazione della gara per il trasporto e accompagnamento di minori disabili afferenti al centro "la Nostra Famiglia" di San Vito al Tagliamento per conto di Atap S.p.a.
Novembre: a seguito di un subentro in convenzione all'Impresa sociale Tiesse, Cooperativa Acli inizia il suo percorso nella gestione dei servizi secondari in ambulanza nel Comune di Trieste per conto di ASS1.

2016

Marzo: viene avviato il servizio scuolabus con il Comune di Trivignano Udinese
Aprile: Nel settore della assistenza domiciliare, in corso d'anno, ci siamo ri-aggiudicati il servizio nell'Ambito Distrettuale Nord - Maniago.
Abbiamo partecipato anche alla gara per l'Assistenza Domiciliare di Azzano, che la stazione appaltante ha in seguito annullato in autotutela portando ad una proroga a nostro favore fino al 31 maggio 2017.
Maggio: l'assemblea elegge il nuovo consiglio di amministrazione con scadenza l'approvazione del bilancio 2018. Gli eletti sono Roberto Valusso (Presidente) Laura De Conti e Alessandra Zannier (Vice-Presidenti), Paola Benedetta De Mico e Alessandro Stefanato e Luca Ceolin soci lavoratori e espressione, a norma di statuto, dalle Acli provinciali (Antonella Donadel) e espressione del Socio Sovventore Fondosviluppo il Presidente del collegio dei Sindaci Dott. Bortolussi Bruno
Settembre: Nel corso dell'esercizio 2016, sempre con il Consorzio COSM e in collaborazione con Sogit e Consorzio Vision – rappresentata da cooperativa CIDASS di Ferrara - è stata vinta la gara per i trasporti secondari e di emodializzati per conto della AAS1 –Triestina.
Novembre: la stretta collaborazione con Cooperativa Noncello, è continuata con l'aggiudicazione del servizio di trasporto, vigilanza e assistenza al trasporto di minori con scuolabus in diversi comuni della bassa friulana per conto di SAF S.p.A
In collaborazione al Consorzio COSM abbiamo partecipato, vincendo, alla gara per l'assunzione e il tutoraggio di persone inserite nei percorsi di reinserimento lavorativo detti LPU.
Dicembre: in ATI con le maggiori realtà cooperative della Provincia di Pordenone e con capofila la Cooperativa Nuovi Vicini, Cooperativa ACLI ha partecipato alla gara per l'accoglienza di richiedenti asilo per l'anno 2017 indetta dalla Prefettura di Pordenone.
Sempre a fine anno abbiamo vinto sotto la regia di COSM in collaborazione con le cooperative Noncello e Dinsi une man i trasporti per i centri diurni per diversamente abili svolto nella bassa friulana per conto del CAMPP.

Aggiudicato nuovamente il servizio di trasporto da e per i centri diurni per diversamente abili svolto nel territorio di Gorizia per conto del CISI.
Prorogata l'attività di accompagnamento al trasporto svolta per conto di ATAP Spa.

2017

Marzo: si estende l'esperienza di servizio scuolabus intrapresa con il Comune di Trivignano Udinese anche con il Comune di Savogna di Udine.
Aprile: Cooperativa Acli, acquista il ramo d'azienda della Ditta individuale Pischiutta .L'acquisizione permette la conoscenza e la gestione degli appalti di trasporto sociale per l'AAS3
Settembre: riaggiudicato l'affidamento in subappalto del servizio di accompagnamento scolastico per gli anni scolastici 2017/2018- 2018/2019 per i comuni di Latisana, Rivignano e Lignano Sabbiadoro per conto di Saf S.p.A.
Avviata la sperimentazione per il servizio di trasporto collettivo di minori disabili frequentanti "La Nostra Famiglia" di San Vito al Tagliamento con lo strumento della L.41/96
Novembre: aggiudicato, con il confermato assetto, il bando Lpu per L'UNIONE TERRITORIALE INTERCOMUNALE DELLE VALLI E DELLE DOLOMITI FRIULANE che ha previsto l'assunzione di 2 persone
Dicembre: in ATI con le maggiori realtà cooperative della Provincia di Pordenone e con capofila la Cooperativa Nuovi Vicini, Cooperativa ACLI ha partecipato alla gara per l'accoglienza di richiedenti asilo per il biennio 2018-2019 indetta dalla Prefettura di Pordenone.

2018

27 Ottobre: Cooperativa Sociale Acli festeggia i suoi primi 35 anni dalla fondazione!!!!
Febbraio: Cooperativa Acli riceve comunicazione che la documentazione presentata per la domanda di accreditamento, finalizzata a ottenere l'accreditamento della sede di Trieste funzionale, ai sensi del D.P.Reg. n. 19/2017, è stata ritenuta completa e quindi accettata.
Giugno : Cooperativa Acli, acquista il ramo d'azienda della Ditta individuale Bertolutti allargando l'area di intervento anche alla zona del Cividalese. L'acquisizione permette la conoscenza e la gestione degli appalti di trasporto sociale e trasporto di nefropatici per l'AAS4 e ASIUD.
Agosto: Cooperativa ha ricevuto la visita degli Ispettori per la Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro in conformità alla norma: BS OHSAS 18001:2007. A seguito di tale visita la certificazione è stata confermata sia per le sedi ed attività svolte nella provincia di Pordenone che per la sede di Trieste.
Settembre: aggiudicato il servizio di accompagnamento scuolabus per il Comune di Prata di Pordenone nel quale sono impiegate due assistenti al trasporto ed è stata attivata una borsa lavoro.
Aggiudicata anche la convenzione per il trasporto scolastico per il Comune di Torreano.
Riaggiudicato il servizio di accompagnamento e trasporto di minori disabili frequentanti la struttura "La Nostra Famiglia di Pasian di Prato" per conto de Consorzio Isontino per i Servizi Integrati".
Ottobre: l'istituto "Quaser Certificazioni srl", ha effettuato le previste valutazioni del nostro sistema qualità, già aggiornato con i nuovi contenuti previsti dalla certificazione UNI EN ISO 9001:2015, al fine del rinnovo della Certificazione della Qualità per il triennio 2018/2021.Il rinnovo è stato conseguito. L'attuale certificazione comprende la "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare a favore di enti pubblici e clienti privati; **accompagnamento e trasporto sociale** a favore di utenti in trattamento emodialitico; gestione centri diurni a carattere socio-assistenziale ed educativo a favore di utenti disabili; gestione di servizi educativo - assistenziali (cura e sviluppo delle potenzialità) a favore di clienti privati. Servizi di trasporto sociale a favore di persone in situazione di disagio. Gestione comunità alloggio a favore di utenti disabili. Servizio di trasporto sanitario non urgente e programmabile".
Continua l'iter avviato nel 2017 per l'ottenimento dell'accreditamento della sede di Trieste per il Trasporto sanitario, ai sensi del D.P.Reg. n. 19/2017, con il sopralluogo finalizzato alla verifica dei requisiti.
Dicembre: su proposta del Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei Soci ha deliberato un aumento di capitale sociale riservato a Soci Sovventori fino all'importo di euro 2/milioni 500/mila. Tale aumento, finalizzato oltre che alla sottoscrizione di Mela Engineering, che ha già sottoscritto una sua quota, e a possibili interventi dei fondi della cooperazione (Coop Fond e Fondosviluppo), con i quali sono in corso colloqui finalizzati all'intervento stesso, anche ad altre forme di raccolta di sottoscrizioni di capitale sociale indirizzate a privati.

2019

Febbraio: Si dimette da Presidente il socio Roberto Valusso e subentra al suo posto la socia Alessandra Zannier già vicepresidente.
Giugno : L'assemblea ordinaria nomina il nuovo Consiglio di amministrazione, Pierantonio Zanin, Maylyn Donneys Villanueva,Luciano Cerrone (in quota Ass. ACLI) , Antonella Donadel (vice-Presidente) Gianni Coral (Presidente). Confermato il precedente Collegio Sindacale.

Luglio: Aperta nuova sede periferica a Cividale in via Udine 94/96.
Settembre: stipulato accordo con la cooperativa Laboratorio scuola per lo sviluppo di attività rivolte a minori. Terminato il servizio di accompagnamento scuolabus per il Comune di Prata, avviato servizio di trasporto disabili a Cividale.
Novembre: l'istituto "Quaser Certificazioni srl", ha effettuato le previste valutazioni del nostro sistema qualità, già aggiornato con i nuovi contenuti previsti dalla certificazione UNI EN ISO 9001:2015, al fine del rinnovo della Certificazione della Qualità per il triennio 2018/2021.Il rinnovo è stato conseguito.
Adesione a Libera è una rete di associazioni, cooperative sociali, movimenti e gruppi, scuole, sindacati, diocesi e parrocchie, gruppi scout, coinvolti in un impegno non solo **"contro**" le mafie, la corruzione, i fenomeni di criminalità e chi li alimenta, ma profondamente **"per"**: per la giustizia sociale, per la ricerca di verità, per la tutela dei diritti, per una politica trasparente, per una legalità democratica fondata sull'uguaglianza, per una memoria viva e condivisa, per una cittadinanza all'altezza dello spirito e delle speranze della Costituzione.
Dicembre: dopo diversi incontri con i soci viene convocata l'assemblea ordinaria per affrontare la situazione venutasi a creare a causa della chiusura della commessa richiedenti asilo.

2020

Gennaio: Arriva in cooperativa ACLI Agnese Francescato dopo una lunga permanenza in ENAIP dove ha ricoperto il ruolo di Direttore
Febbraio: Dopo una valutazione di diverse offerte viene stipulato il contratto per la costruzione di Casa Egidio con la ditta DVG costruzioni di Claut.
Marzo: In Italia arriva la pandemia denominata Sars Covid-19, il paese si blocca per contrastare la diffusione del virus. In cooperativa si interrompono le attività educative e di trasporto disabili. Continuano tra molte difficoltà le attività di assistenza domiciliare e di trasporto dializzati e il trasporto sanitario.
Novembre: Dopo alcuni anni di collaborazione le attività ed i lavoratori della cooperativa Laboratorio Scuola entrano a far parte di coop. ACLI. Le comunità CasaMia, ComeTe e MI.Fa arricchiscono l'offerta di servizi educativi della nostra cooperativa.
Dicembre: In una Assemblea partecipata sia in presenza che da remoto, viene lanciata la campagna di raccolta fondi con la ricerca di soci sovventori. Buona la risposta dei soci che partecipano alla ricapitalizzazione e alcuni diventano anche soci sovventori.

La storia continua …

GLOSSARIO

Benchmarking approccio sistematico e continuo alla misurazione dei prodotti/servizi/processi mediante il confronto con le aziende riconosciute come leader nei vari settori di mercato.

Cliente soggetto committente del prodotto/servizio erogato dal Fornitore e oggetto dell'azione di monitoraggio e valutazione.

Comunità locale gruppo sociale caratterizzato dal fatto di vivere insieme, di possedere beni comuni e di avere interessi ed uno scopo comune. La Comunità locale insiste su un territorio e si identifica con la presenza di relazioni informali. L'idea di comunità presuppone che siano riunite delle condizioni come la propensione comune verso il mantenimento di un bene, l'esistenza di norme e di una certa forma di solidarietà tra i suoi componenti.

Cooperative Sociali Art. 1 L. 381/91: "Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:
a) la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi;
b) lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate."

Elemento di responsabilità principio, requisito specifico, attraverso il quale l'organizzazione assume una specifica responsabilità nei confronti dello stakehoder e si impegna a definirne criteri di accettabilità, a monitorarne l'andamento e ad operare in un'ottica di miglioramento.

Focus group gruppo di discussione condotto da personale esterno avente lo scopo di approfondire un argomento uno o più argomenti.

Fornitore soggetto (organizzazione o individuo) che fornisce un prodotto o un servizio alla cooperativa.

Fornitore Critico Fornitore il cui prodotto/servizio incide direttamente sulla qualità del servizio erogato

Gruppo di lavoro gruppo di soci lavoratori omogeneo per tipologia di servizio/prestazione/cliente che può coincidere o meno con l'unità di lavoro.

Indicatore caratteristica quantitativa o qualitativa di un oggetto o di un fenomeno che consente di effettuare alcune operazioni: valutare, giudicare, costruire ipotesi di lavoro. Il risultato della osservazione della caratteristica in questione, sia essa uno stato o un evento, definisce il "valore" o la misura dell'indicatore.

Inquadramento contrattuale principale sistema di valutazione e riconoscimento della professionalità dei lavoratori. Normalmente si articola in una serie di livelli (vedi "*qualifiche contrattuali*") che definiscono il contenuto professionale di ciascun livello e una serie di profili professionali che servono a fornire esempi più interpretativi delle stesse "*qualifiche contrattuali*."

Livello tecnico gestionale area di gestione non direttamente coinvolta nella erogazione delle prestazioni.

Livello operativo area direttamente coinvolta nella erogazione delle prestazioni.

Livello societario area di controllo, di indirizzo strategico e di gestione della vita sociale.

L.P.U Lavoratore di pubblica utilità

Mansione indica la specifica attività della lavoratrice o del lavoratore (es.: educatore, assistente, autista-accompagnatore).

Membership condizione di appartenenza ad un gruppo, organizzazione, società in qualità di socio, associato o affiliato.

Mission motivo per cui una organizzazione esiste. E' quindi la ragione d'essere, ciò che l'organizzazione sceglie di fare per rendersi visibile all'esterno e per soddisfare i bisogni (le richieste) dei suoi utenti (clienti).

Mutualità è uno dei valori fondamentali dell'impresa cooperativa; significa che lo scopo è quello di "fornire beni o servizi od occasioni di lavoro direttamente ai membri dell'organizzazione a condizioni più vantaggiose di quelle che si otterrebbero sul mercato".

Nefropatico persona con alterazione delle funzionalità renali.

Non conformità non soddisfacimento di un requisito specificato.

assicura la gestione del processo di erogazione del servizio garantendone la qualità, l'efficienza e il rispetto dei requisiti.

alleanza, accordo fra due soggetti autonomi per il raggiungimento di un obiettivo.

fa riferimento (qualifiche per il lavoro) all'insieme delle competenze professionali in possesso della persona prima del suo ingresso nell'organizzazione del lavoro, ossia ciò che sa fare come sintesi di conoscenze ed esperienze precedenti e indipendenti dal rapporto di lavoro; può anche fare riferimento (qualifiche sul lavoro) alle mansioni a cui un lavoratore è adibito secondo il proprio contratto (tornitore, manutentore, meccanico, ...) o alla categoria contrattuale di riferimento (operaio specializzato ...).

Qualifica Professionale ciò che caratterizza una qualifica professionale è il suo contenuto che deve essere socialmente riconosciuto e formalmente certificato. Socialmente riconosciuto, in quanto risponde al sistema delle attese, implicito ed esplicito, della organizzazione del lavoro (una denominazione di qualifica sottintende necessariamente, ovunque e per tutti, lo stesso significato in termini di competenze professionali). Formalmente certificato ed attestato, in quanto, ai sensi della normativa vigente, le competenze acquisite devono essere verificate attraverso opportune prove tese ad accertare il possesso di idoneità a svolgere, al termine dei percorsi formativi, una determinata attività professionale.
Sulla base della normativa in vigore le qualifiche professionali possono essere acquisite a seguito di:

- diploma rilasciato dagli Istituti Professionali di Stato
- contratti a causa mista di formazione e lavoro (art.3, punto 7 della Legge 863/86)
- partecipazione ad attività socialmente utili da parte di soggetti privi di occupazione e iscritti nelle liste di collocamento.
- contratti di apprendistato (Legge 25/55)
- assegnazione di qualifica sulla base delle mansioni cui il lavoratore viene effettivamente adibito
- accertamento di professionalità (art.14 della Legge 56/87)
- assegnazione di qualifica sulla base delle mansioni cui il lavoratore viene effettivamente adibito
- attestati rilasciati dalle Regioni con il superamento di prove finali al termine dei corsi di formazione professionale (art. 14, comma 1, Legge 845/78).

Requisito ciascuna delle caratteristiche necessarie e richieste affinché un prodotto/servizio risponda allo scopo.

Responsabilità sociale d'impresa è un approccio di gestione basato sul concetto di stakeholder tendente a definire la natura e gli ambiti delle obbligazioni dell'impresa verso gli stakeholder alla luce dei differenti interessi di cui essi sono portatori.

Socio il socio è la persone fisica o giuridica che partecipa a vario titolo all'impresa cooperativa attraverso la sottoscrizione di una quota di capitale sociale.

Socio Lavoratore Persone fisica che partecipa alla vita dell'impresa cooperativa per il raggiungimento dei fini mutualistici, interni ed esterni, contribuendo materialmente al raggiungimento degli scopi sociali attraverso una attività lavorativa.

Socio Sovventore persone fisiche o giuridiche che non partecipando al raggiungimento dei fini mutualistici, sottoscrivono azioni e versano capitale a puro titolo di investimento contribuendo al raggiungimento degli scopi sociali.

Socio Volontario persone fisiche che svolgono la prestazione della loro attività a titolo gratuito esclusivamente per fini di solidarietà.

Stakeholder soggetto (individuale o collettivo) che ha degli interessi (non solo economici) nell'attività di una organizzazione. Si distingue da stockholder (detentore di capitale).

Standard valore assunto o auspicato da un indicatore su di una scala di riferimento.

Struttura organizzativa dimensione organizzativa complessiva della funzione svolta.

Unità di lavoro classificazione delle commesse finalizzata al controllo di gestione a cui vengono associati dei servizi/gruppi di lavoro omogenei rispetto alla tipologia del cliente/servizio.

Utente fruitore di un servizio erogato.

Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza creata nell'anno esclusivamente dall'attività d'impresa; è misurata dalla differenza tra il valore di mercato dei beni e/o servizi prodotti e il costo dei beni, materiali e/o servizi acquistati dai fornitori.

Valore Aggiunto Extra-contabile Valore aggiunto extra contabile: valorizzazione economica stimata del valore sociale prodotto dalle attività dell'organizzazione i cui fattori produttivi impiegati o prestazioni erogate non trovano nella contabilità una valorizzazione economica di mercato (es. attività prestata dai soci volontari)

Vision orizzonti sfidanti che una organizzazione si propone esplicitamente di raggiungere. deriva dalla cultura e dai valori e traduce in scelte la mission. come la mission è esplicitata dalla direzione e condivisa da tutti i soci lavoratori, per sviluppare coesione tra tutti i membri della organizzazione.

TABELLA SINOTTICA

LINEE GUIDA NAZIONALI	INDICE BILANCIO SOCIALE
1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	**Nota metodologica – p. 4**
2. Informazioni generali sull'ente	
nome dell'ente	1.1 Profilo- p.14
codice fiscale	
partita IVA	
forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	
indirizzo sede legale	
altre sedi	
aree territoriali di operatività	2. SERVIZI EROGATI pag. 27
valori e finalità perseguite (missione dell'ente)	1.2 Valori e codice etico- p.14 1.3 Missione- p.15 1.4 Scopo sociale- p.15
attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 (oggetto sociale)	1.5 oggetto sociale p. 17
evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte	1.5 oggetto sociale p. 17 2. SERVIZI EROGATI p. 27
altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	n.d.
collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	1.11 Imprese ed enti partecipanti in Cooperativa p. 23 1.12 Società partecipate p. 23 5.6 Reti e collaborazioni sul territorio p. 77 5.7 Altri stakeholder p. 80
contesto di riferimento.	Strategia di medio-lungo periodo pag. 7 Fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi pag.9
3. Struttura, governo ed amministrazione	
consistenza e composizione della base sociale /associativa	4. Stakeholder interni- p.53
sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché' eventuali cariche o incaricati espressione di specifiche categorie di soci o associati)	1.8 Organi sociali – p. 17 1.9 Dimensione organizzativa- p. 20
quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente	4.1 Partecipazione- p.61
mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'art. 1, comma 3 del decreto legislativo n. 112/2017 «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale») sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017;	1.13 Mappa degli stakeholder- p.23

LINEE GUIDA NAZIONALI	INDICE BILANCIO SOCIALE
4. Persone che operano per l'ente	
tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente con una retribuzione o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti	4.1.Soci lavoratori- p.55 4.2 Soci volontari- p. 63 4.4 Dipendenti- p.65 4.5 Persone in tirocinio- p.68
attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari	4.1 Soci lavoratori- p.60 4.1 Soci lavoratori- p. 56 4.4 Dipendenti- p.66
struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché' agli associati	1.8 Organi sociali- p.19
rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito	4.1 Soci lavoratori- p. 57 4.4 Dipendenti- p.66
5. Obiettivi e attività	
informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e sugli effetti prodotti sui principali portatori di interesse. Informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	2.1 Servizi socio-assistenziali- p. 29 2.2 Servizi socio-educativi- p.30 2.3 Trasporto Sociale- p.33 2.4 Trasporto sanitario- p.35 2.5 Servizio di accoglienza di persone richiedenti protezione internazionale- p.36 5.1 Clienti committenti- p. 71 5.2 Beneficiari- p.74 1.6 Politica per la qualità, per la salute e la sicurezza- p. 16 1.10 Qualifiche organizzative- p.21 Fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi- p.9
elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	Gestione dei rischi strategici- p.9
6. Esame della situazione economica e finanziaria	
provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	1.11 Imprese ed enti partecipanti in cooperativa- p.22 3.5 Contributi pubblici ricevuti nell'anno- p.51 4.3 Soci sovventori- p. 64
specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse	3.4 Raccolta fondi- p.51
segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi	3. DATI ECONOMICI E ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO P. 27

LINEE GUIDA NAZIONALI	INDICE BILANCIO SOCIALE
7. Altre informazioni	
indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	1.7 Controversie- p.17
informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente : tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico («Informazioni ambientali») prima delle «altre informazioni», per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento	n.d.
altre informazioni di natura non finanziaria (13) , inerenti agli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	n.d.
b) informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	1.8 Organi sociali-p. 17

8. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	1.8 Organi sociali-p. 17

PRESENTAZIONE E DIFFUSIONE

Il bilancio sociale viene presentato annualmente per approvazione nell'assemblea di approvazione del bilancio d'esercizio.

Le modalità di presentazione e diffusione del documento è la seguente:

Categoria stakeholder	Modalità/strumento
Tutti gli stakeholder	Pubblicazione nel sito internet della Cooperativa con possibilità di download

Data approvazione del bilancio sociale: assemblea del 06 agosto 2021