

**BILANCIO SOCIALE 2022**

**Obiettivo Assistenza**  
**Cooperativa Sociale Arl Onlus**



**AGCI**  
ASSOCIAZIONE  
GENERALE  
COOPERATIVE  
ITALIANE

## Obiettivo Assistenza Cooperativa Sociale Arl Onlus

Indice generale BILANCIO SOCIALE 2022

1. **L'appartenenza ad AGCI ...**
2. **Lettera agli stakeholders**
3. **Chi siamo**
  - a. informazioni generali
  - b. Storia della cooperativa
  - c. Milestones
4. **Gestione delle relazioni con gli stakeholders**
5. **Servizi alla Persona**
  - a. I servizi erogati dalla cooperativa
  - b. I nostri servizi in dettaglio
  - c. Il cliente-utente-assistito, in dettaglio
6. **I nostri valori**
7. **Risorse umane**
8. **Base sociale e democratica**
9. **Aspetti economici**
  - a. Analisi economico-finanziaria
  - b. Situazione economica
10. **Dichiarazione di conformità**

ALLEGATO

1. **Attività dell'Ente**
  - a. Interventi e Servizi Sociali
  - b. Indicatori d'impatto



**AGCI**  
ASSOCIAZIONE  
GENERALE  
COOPERATIVE  
ITALIANE



**Obiettivo  
Assistenza**

Servizi alla Persona

## Obiettivo Assistenza Cooperativa Sociale Arl Onlus

Sede legale: Via Luigi Canepa 68, Alghero (SS)

Sede sociale: Via Giovanni Pascoli 21, Alghero (SS)

C.F. 02532310907 - P.IVA 02532310907

Iscrizione al Registro delle imprese: SS-183441

[www.obiettivo-assistenza.it](http://www.obiettivo-assistenza.it)

[obiettivoassistenza@gmail.com](mailto:obiettivoassistenza@gmail.com)

[obiettivoassistenza@pec.it](mailto:obiettivoassistenza@pec.it)

Telefono: 3291749229

## L'APPARTENENZA AD AGCI ED IL SISTEMA VALORIALE DI RIFERIMENTO

Fondata a Roma nell'ottobre 1952, l'AGCI – Associazione Generale della Cooperative Italiane rappresenta, per storia e per consistenza, una delle tre maggiori Centrali del Movimento cooperativo italiano: è un'Organizzazione senza fini di lucro, libera, indipendente, svincolata da condizionamenti partitici, e animata dall'intento di valorizzare il lavoro e l'impegno civile dei operatori.

Nel rispetto dei principi di democrazia e di mutualità, l'AGCI promuove la diffusione, il consolidamento, l'integrazione e lo sviluppo della Cooperazione.

L'associazione è presente sull'intero territorio nazionale, articolata in rappresentanze territoriali e settoriali.

Ad essa aderiscono imprese di tutte le dimensioni, prevalentemente MPMI, ma anche grandi realtà che sono apprezzate quali vere e proprie eccellenze italiane, soprattutto nei settori agro-ittico-alimentare, sociale, costruzioni, logistica e cultura.

L'adesione ad AGCI è condivisione, da un lato, dei principi fondanti della Cooperazione e, dall'altra, dei valori di democrazia, pluralismo e laicità che costituiscono le radici ideali dell'Associazione.

Le cooperative aderenti si conformano al Codice Etico dell'Associazione, il cui Impegno, per una Cooperazione sana fedele alle tradizioni, ma al passo con i tempi sempre memore delle sue radici ma proiettata verso il futuro, si conferma e si rinnova da decenni con la medesima convinzione.

“Cooperare” per AGCI significa, innanzitutto, lavorare insieme per una economia che ponga al centro la persona, all'interno di un sistema improntato alla valorizzazione dell'individuo, dei territori e delle comunità; un sistema in cui nessuno venga lasciato indietro e tutti possano avere opportunità; un sistema solidale e sostenibile a livello non solo economico, ma anche sociale e ambientale.

L'impresa cooperativa nasce, infatti, dalla necessità di organizzare risposte, efficaci ad esigenze diffuse di varia natura, che le Istituzioni pubbliche spesso non riescono a garantire.

Secondo la definizione dell'International Cooperative Alliance - ICA *“Una cooperativa è un’associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali, culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di una società di proprietà comune e democraticamente controllata”*.

I principi che guidano queste imprese nel loro agire, contenuti nella Dichiarazione Internazionale di Identità Cooperativa approvata a Manchester nel settembre 1995 ed universalmente validi, sono:

- *Adesione libera e volontaria*
- *Controllo democratico da parte dei soci*
- *Partecipazione economica dei soci*
- *Autonomia e indipendenza*
- *Educazione, Formazione e informazione*
- *Cooperazione tra le cooperative*
- *Impegno verso la collettività*

Di questi valori sono custodi e garanti nel nostro Paese, le Associazioni di rappresentanza, assistenza, tutela e promozione della Cooperazione, giuridicamente riconosciute, tra le quali AGCI, occupa un posto di primo piano.

# LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

*Care e cari soci e socie, dipendenti, utenti e famiglie, lettori, redigere il bilancio sociale è ancora una volta una bella opportunità per ripensare e rivisitare tutto quello che abbiamo realizzato nel corso dell'anno: significa ripercorrere tappe, avvenimenti, vicende vissute insieme alle persone e alle Comunità in cui siamo felici di lavorare.*

*Oggi, a distanza di diversi anni dall'inizio di questa "avventura" abbiamo ancora voglia di continuare ad impegnarci e reinventarci.*

*il nostro impegno è stato ed è costantemente rivolto a creare eccellenza nei servizi erogati, cercando di superare le stesse aspettative dell'utente e dei sui familiari.*

*Ci siamo attornati e continuiamo ad attorniarci di operatori sensibili alle problematiche del territorio e cerchiamo di fornire e garantire i Servizi restando vicini ai cittadini e ai nuclei famigliari.*

*I miei ringraziamenti vanno a tutti coloro che hanno contribuito alla crescita di questa cooperativa sociale e all'impegno che i soci e i lavoratori mettono quotidianamente nello svolgere il proprio lavoro e che rendono possibile la continuità della complessa realtà della cooperativa.*

*Un caro e cordiale saluto a tutti e tutte,*

*il Presidente*

# CHI SIAMO

## INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA

Nome	OBIETTIVO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale Arl ONLUS
Codice fiscale/Partita IVA	02532310907
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Data di costituzione	18 giugno 2013
Indirizzo sede legale	Via L. Canepa 68 Alghero
Indirizzo sede operativa	Via G. Pascoli 21 Alghero
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A228587
N° Iscrizione Albo Cooperative Regione Sardegna	645
Certificazione Di Sistemi Di Gestione Per La Qualità	UNI EN ISO 9001 Certificato n° SGQ299/16
Accreditamento PLUS di Bonorva (Distretto Socio-Sanitario di Alghero) per il servizio SAD, servizio PRAC e servizio HCP	2016
Telefono	3291749229
Sito internet	<a href="http://www.obiettivo-assistenza.it">www.obiettivo-assistenza.it</a>
Indirizzo E-mail	<a href="mailto:obiettivoassistenza@gmail.com">obiettivoassistenza@gmail.com</a>
Indirizzo Pec	<a href="mailto:obiettivoassistenza@pec.it">obiettivoassistenza@pec.it</a>
Codici Ateco	88.99 88.10

# CHI SIAMO

## STORIA DELLA COOPERATIVA

La nostra Cooperativa Sociale Onlus **Obiettivo Assistenza**, di tipo A, è nata in Giugno del 2013 su iniziativa di un gruppo di persone attente alle tematiche sociali ed è stata costituita con il fine statutario di realizzare Servizi alla Persona nel settore socio-assistenziale.

Si propone nel mercato dei “servizi alla persona” e rivolge, in particolare, il proprio impegno nella gestione di servizi di assistenza rivolti ad anziani, a persone colpite da differenti patologie, dei minori, dei diversamente abili e dei nuclei familiari in situazione di difficoltà.

Opera nella provincia di Sassari, con l'intento di soddisfare le esigenze della comunità offrendo servizi di assistenza diurna e notturna domiciliare tutto l'anno.

L'art.3 dello statuto della cooperativa recita: “...*La cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi ...*”

Ciò che ci si prefigge è promuovere il mantenimento della persona nella propria casa e nel proprio contesto familiare e sociale, aiutandola nella propria autonomia, così da evitare o ritardare il ricorso all'istituzionalizzazione.

La tutela della "salute" dell'individuo, compreso l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che abbiamo deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile, in conformità al nostro codice etico:

- 1) Fornire all'utente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti,
- 2) Informare preventivamente l'utente sul costo dei servizi,
- 3) Garantire ascolto, attenzione, cura e riservatezza sia all'assistito che ai familiari,
- 4) Progettare servizi nel rispetto dei bisogni dell'utente,
- 5) Assicurare la continuità del servizio,
- 6) Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente,
- 7) Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori,
- 8) Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori e degli utenti per eventuali danni causati durante il servizio,
- 9) Garantire una costante reperibilità telefonica,
- 10) Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.

# MILESTONES

ANNO	EVENTO
2013	ANNO DI COSTITUZIONE DELLA COOPERATIVA e apertura sede operativa a Sassari
2014	SEDE ALGHERO - Apertura sede operativa di Alghero.
2014	Inizio collaborazione con i Servizi Sociali di Alghero.
2014	LEGGE 162/98 - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari della "Legge 162/98"
2014	PROGRAMMA REGIONALE "RITORNARE A CASA" - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "Ritornare a Casa"
2015	AMPLIAMENTO E CONSOLIDAMENTO DEL BACINO DI UTENZA - Campagna promozionale radiofonica, televisiva e manifesti stradali.
2016	CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001 - Ottenimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.
2016	ACCREDITAMENTO CON IL PLUS DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO - Stipulato Patto di accreditamento con il Plus del Distretto Socio-Sanitario di Alghero.
2016	SAD - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "SAD" del PLUS
2016	HCP - HOME CARE PREMIUM - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "HCP" del PLUS.

# GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDERS

La Cooperativa ed i suoi stakeholders sono interdipendenti e hanno un rapporto basato sulla reciproca collaborazione che migliora, per tutte le parti interessate, la capacità di creare valore.

A tal fine viene favorito il coinvolgimento attivo dell'operatore e dell'utente a tutti gli aspetti dell'erogazione dei servizi che lo riguardano e, sin dal suo primo contatto, riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti e doveri, acquisendo di fatto un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata e la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

Nella gestione del singolo servizio, l'operatore si interfaccia costantemente con l'utente sia in fase di programmazione che di monitoraggio, partecipando alla gestione di eventuali reclami che dovesse lamentare il committente.

Il coordinatore dei servizi e gli operatori, a titolo diverso, sono tutti incaricati di gestire la comunicazione con il cliente; un esempio può essere la chiarificazione dei contenuti di un programma di assistenza, la definizione del contratto sociale, le informazioni sulle finalità degli interventi, la gestione dei reclami, le comunicazioni su orari di servizio, etc.

STAKEHOLDERS	MODALITA' DI COINVOLGIMENTO
Personale	Il coinvolgimento del personale è garantito dal coordinamento dei servizi, dalle riunioni professionali di equipe e dalle numerose occasioni formative o di confronto tecnico condotte nei diversi settori della Cooperativa. Le persone, a tutti i livelli costituiscono l'essenza della nostra Organizzazione e il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'Impresa.
Soci	La collaborazione, la partecipazione e la comunicazione con i soci costituiscono una condizione indispensabile che concorre a rendere i servizi estremamente efficaci. Prosegue, in tal senso, l'impegno del consiglio di amministrazione nel predisporre strumenti e momenti che possano permettere ai valori che hanno avvicinato i soci alla Cooperativa, di diventare anche momenti di crescita.
Clienti/Utenti	Poniamo una particolare attenzione nel definire e soddisfare le esigenze implicite ed esplicite della nostra clientela in quanto essa rappresenta il presente e il futuro della nostra attività. Con una costante comunicazione con il cliente, committenti e utenti, rileviamo richieste e aspettative e valutiamo il loro grado di soddisfazione per verificare il mantenimento dell'efficacia del nostro operato. Teniamo tantissimo ai nostri utenti e pertanto ci impegniamo a capire i loro bisogni, soddisfare le loro esigenze e superare le loro stesse aspettative.
Pubblica Amministrazione e Servizi Sociali	Negli anni la collaborazione con i Servizi Sociali e la Pubblica Amministrazione, grazie alla crescita della reciproca fiducia, è stata pian piano consolidata e migliorata.

# I SERVIZI ALLA PERSONA

Offriamo servizi di assistenza a domicilio, promuovendo il mantenimento della persona nella propria casa e nel proprio contesto familiare e sociale.

Scopo dell'assistenza è quello di mantenere vive le capacità e autonomie residue dell'assistito dando nel contempo un valido aiuto ai familiari nel farli sentire meno soli nell'affrontare il problema.

L'assistente da noi inviato viene scelto con cura in base alle caratteristiche psicofisiche della persona che si va ad assistere, inoltre qualora non dovesse crearsi l'empatia necessaria tra utente ed operatore, lo stesso viene sostituito.

Tutti i nostri servizi vengono attivati in ufficio o tramite una semplice telefonata.

Garantiamo la continuità dei servizi richiesti, provvedendo in maniera tempestiva alla sostituzione del personale che per motivi imprevisti sia costretto ad interrompere il servizio in corso.

Tutti i servizi erogati sono regolarmente fatturati (quindi deducibili/detraibili) e coperti da polizza assicurativa per la massima tutela dell'assistito.

Supportiamo in tutte le fasi, le famiglie e gli utenti che vogliono usufruire dei nostri servizi.

Forniamo consulenza gratuita rispetto a modalità di attuazione del progetto, documentazione da presentare, l'ufficio al quale rivolgersi e qualsiasi altra informazione utile.

Supportiamo la famiglia nella progettazione dell'intervento e nella parte operativa del progetto, con operatori qualificati che si prenderanno cura dell'utente così come concordato con i familiari di riferimento.

Sosteniamo la famiglia durante tutta la durata del progetto, attraverso un'attività costante di monitoraggio fondamentale per garantire il buon andamento del progetto.

# I SERVIZI CHE EROGHIAMO

## I NOSTRI SERVIZI IN DETTAGLIO

- **Assistenza privata a domicilio** - Servizi per anziani, malati o disabili direttamente a domicilio concordati e personalizzati sulle reali esigenze del paziente e della famiglia. Con i nostri assistenti preparati e discreti, forniamo un aiuto concreto e qualificato per la veglia, il controllo, la compagnia, l'igiene personale, la preparazione e l'assunzione dei pasti, il riassetto degli ambienti, le commissioni, l'accompagnamento per visite mediche, il disbrigo di pratiche burocratiche. E' rivolta a persone di qualsiasi età in cui incidenti, malattie o senilità rendano necessaria una assistenza assidua o saltuaria ma al tempo stesso qualificata e professionale, le quali non usufruiscono di progetti regionali e o comunali quali: 162, Sad, Ritornare a casa, Home Care Premium.
- **Legge 162/98** - La Legge 162 del 21 maggio 1998 prevede l'attuazione di piani personalizzati a favore di persone con handicap grave (ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92), con la finalità di promuovere l'autonomia e fornire sostegno alla famiglia in cui il disabile grave vive. Costituisce un valido aiuto per tutte quelle famiglie impegnate nell'assistenza di un congiunto disabile e consente alle stesse di poter usufruire, con diverse modalità, di un'assistenza domiciliare o educativa che alleggerisca il carico quotidiano e supporti il disabile nell'acquisizione di autonomia e competenze.
- **SAD – Servizio Assistenza Domiciliare** - Il SAD è un insieme di servizi offerti a domicilio a persone in condizioni di fragilità e disagio, che consente di aiutare la persona nel disbrigo delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale. Questo può consentire alla persona di rimanere nel proprio domicilio e nel proprio contesto familiare. La richiesta del servizio non ha scadenza, questo significa che appena si verifica una situazione di bisogno si può richiedere l'aiuto.
- **HCP – Home Care Premium** - E' un programma promosso e finanziato dall'INPS Gestione Dipendenti Pubblici (ex INPDAP) – che mette a disposizione contributi economici e assistenziali allo scopo di sostenere situazioni di non autosufficienza e consente l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti.
- **Progetto regionale "RITORNARE A CASA"** - Il progetto "Ritornare a casa" è un intervento in grado di favorire sia la permanenza nel proprio domicilio di persone a grave rischio di istituzionalizzazione, sia il rientro a casa e in famiglia (o comunque in un ambiente di vita familiare) di persone con disabilità fisica o psichica grave che necessitano di un livello assistenziale molto elevato.
- **Aiuto nel sociale** - Forniamo un servizio di aiuto che può essere anche di solo una o due ore una sola volta, occasionalmente per un'emergenza, oppure si può programmare con il centro interventi personalizzati per un periodo determinato fino al raggiungimento di obiettivi prefissati. In particolare e a solo titolo di esempio, ci occupiamo della compilazione, ritiro e consegna documenti e modelli, della spesa a domicilio, delle commissioni varie, degli accompagnamenti con mezzi propri o della cooperativa per visite mediche, terapie diverse, consegna a domicilio di medicinali, pagamenti utenze, supporto per pratiche ritiro e consegna referti, servizi personalizzati sulle richieste degli utenti.

# L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

## IL CLIENTE-UTENTE-ASSISTITO IN DETTAGLIO

Poniamo una particolare attenzione nel definire e soddisfare le esigenze implicite ed esplicite della nostra clientela in quanto essa rappresenta il presente e il futuro della nostra attività. Con una costante comunicazione con il cliente, committenti e utenti, rileviamo richieste e aspettative e valutiamo il suo grado di soddisfazione per verificare il mantenimento dell'efficacia del nostro operato.

Al fine di acquisire tutti i dati necessari all'interpretazione corretta dei requisiti contrattuali del cliente ed allo scopo di evitare qualsiasi controversia per imprecisati parametri contrattuali effettuiamo in via preliminare, e prima dell'erogazione di ogni servizio, una verifica di fattibilità e compatibilità con le specifiche richieste dal cliente.

La particolarità della nostra attività implica una visione articolata della figura del "Cliente" perché dobbiamo offrire servizi in grado di rispondere ai bisogni dell'Utente, e soddisfare le richieste del Committente (colui che richiede il servizio: l'utente stesso, i familiari di riferimento, gli enti pubblici e privati).

Quindi il cliente va considerato come l'insieme di più soggetti, con esigenze e aspettative diverse, ciascuno portatore di interessi, bisogni e richieste diversificate, che vanno interpretate, comprese e soddisfatte.

Teniamo tantissimo ai nostri utenti e pertanto ci impegniamo a capire i loro bisogni, soddisfare le loro esigenze e superare le loro stesse aspettative.

### COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Sentiamo l'importanza di stabilire una adeguata comunicazione con i clienti; in tal senso dedichiamo la massima cura al nostro marketing e assicuriamo un adeguato monitoraggio per garantire la validità ed efficacia delle informazioni riportate sul nostro sito internet e nelle diverse brochure di presentazione.

### PRESA IN CARICO DELL'UTENTE/ASSISTITO:

La presa in carico della persona da assistere prevede, previa telefonata, una visita a domicilio da parte dei Responsabili della cooperativa ed eventuali colloqui con i familiari per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento.

Durante la visita, verifichiamo la situazione dell'utente (patologie, intolleranze, ecc.), delle sue esigenze, del luogo in cui vive, di eventuali barriere architettoniche, etc. e sulla base delle specifiche necessità espresse dall'utente e/o dal familiare di riferimento, si compilerà la modulistica inserendo tutti i dati utili a definire il piano di intervento personalizzato che verrà erogato da un Operatore Socio Sanitario (OSS), a da un Operatore Generico (OPG) o da un Educatore.

### CONSEGNA DEL SERVIZIO ALL'OPERATORE E SUA EROGAZIONE:

L'operatore designato riceve prima dell'inizio del servizio, il piano di intervento, contenente i dati dell'utente ed il programma dettagliato con i compiti da svolgere, gli orari, i giorni stabiliti e quanto necessario a espletare nel migliore dei modi l'assistenza assegnatagli.

L'operatore incaricato resta in prova presso l'utente fino al benessere da parte di quest'ultimo, in caso contrario si provvede a sostituirlo tempestivamente con altro idoneo.

# I NOSTRI VALORI

## CODICE ETICO

- **Diritto di scelta:** l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **Partecipazione:** viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto, riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti e doveri, acquisendo di fatto un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata e la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.
- **Riservatezza:** garantiamo ai nostri utenti riservatezza rispetto alle informazioni cui veniamo a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione dell'utente). Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.
- **Efficienza ed efficacia:** ci impegniamo a migliorare continuamente la qualità, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

## LA NOSTRA FORZA

- Fornire all'utente informazioni ampie, trasparenti, complete sui servizi offerti e i loro costi;
- Garantire ascolto, attenzione e cura sia all'assistito che ai familiari;
- Progettare servizi nel rispetto dei bisogni dell'utente, erogare i servizi puntualmente e tempestivamente, assicurandone la continuità;
- Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori, garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori e degli utenti per eventuali danni causati durante il servizio;
- Garantire una costante reperibilità telefonica, e assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami;
- Facilità per i committenti/utenti di avere un rapporto diretto con il vertice dell'organizzazione;
- Flessibilità nell'erogazione dei servizi e nella loro gestione operativa;
- Massima disponibilità e propensione a trovare soluzioni in risposta alle varie esigenze degli utenti e dei loro familiari;
- Reperibilità telefonica continua 24 ore su 24, tutto l'anno.
- Disponibilità anche solo per un consiglio o segnalazione di un disagio.
- Telefonata di cortesia periodica di un nostro operatore per informarsi sullo stato di salute dell'utente e assistenza gratuita nel disbrigo delle sue pratiche burocratiche.
- Massima trasparenza e puntualità con i Servizi Sociali (contratti con utenti, emissione fatture, giornalieri allegati ben compilati), con l'utente ed i suoi familiari.

# RISORSE UMANE

Le persone, a tutti i livelli costituiscono l'essenza della nostra cooperativa e il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'Impresa.

## *I NOSTRI OPERATORI,*

nella loro attività quotidiana perseguono Il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione; la tutela del diritto alla domiciliarietà, privilegiando interventi al domicilio della persona, al fine di mantenere l'utente all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo.

Le figure di cui ci avvaliamo sono:

- Educatori professionali,
- Oss - operatori socio-sanitari,
- Assistenti geriatrici,
- Osa – operatori socio-assistenziali,
- Personale generico – ausiliari.

## *COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE*

Favoriamo lo sviluppo, la competenza, la conoscenza e l'esperienza del personale e creiamo le condizioni affinché i soci-lavoratori e i collaboratori tutti, possano ottenere soddisfazione dal proprio lavoro ed essere orgogliosi di farne parte.

La professionalità e la competenza del nostro personale è un elemento di primaria importanza per garantire la qualità dei nostri servizi.

Tutti gli operatori collaborano nell'individuare e definire le necessità di formazione.

Le esigenze di addestramento riguardano sia le competenze specifiche occorrenti per l'esecuzione delle attività di propria competenza, sia la conoscenza dei criteri e modalità di applicazione del Sistema Qualità all'interno della cooperativa.

Tutto il personale è opportunamente addestrato e informato; l'aggiornamento professionale e l'addestramento dei dipendenti sono alla base del successo della nostra cooperativa.

L'addestramento viene realizzato con i seguenti metodi:

- corsi di formazione interni/esterni;
- corsi di aggiornamento interni/esterni;
- affiancamento a personale esperto;
- partecipazione a convegni e seminari.
- 

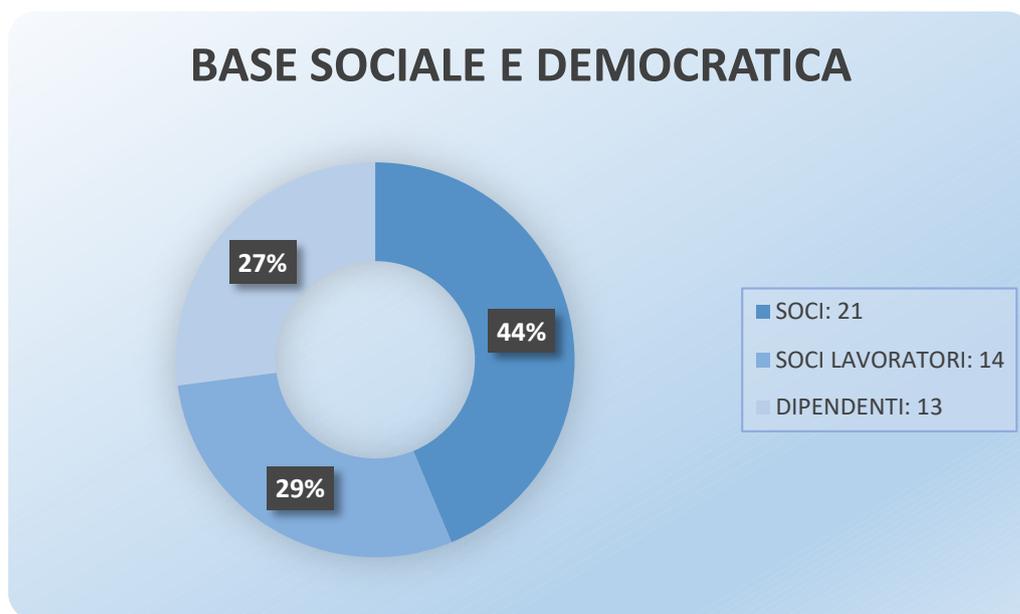
Informiamo costantemente il personale sull'importanza del lavoro svolto e lo sensibilizziamo sulle eventuali conseguenze del fornire un servizio non conforme alle prescrizioni regolamentari e del Cliente, raccomandando a tutti di consultare il proprio responsabile ogni qualvolta sorgessero dei dubbi o delle perplessità sul lavoro da svolgere.

# BASE SOCIALE & DEMOCRATICA

## BASE SOCIALE E DEMOCRATICA

NUMERO DEI SOCI: 21

- di cui uomini: 4
- di cui donne: 17
- dipendenti: 13



# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Conto economico comparato

	2022	2021	2020
VALORE DELLA PRODUZIONE	530404	453913	374972
COSTI DELLA PRODUZIONE	474463	382858	311632
RISULTATO OPERATIVO	55941	71055	63340
PROVENTI (ONERI) FINANZIARI	(2)	(142)	(125)
IMPOSTE	414	593	496
UTILE (PERDITA) DI ESERCIZIO	55525	70320	62719

# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Stato patrimoniale comparato

ATTIVITA'	2022	2021	2020
<b>CREDITI VERSO SOCI</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>752</b>	<b>967</b>	<b>0</b>
- immateriali	0	0	0
- materiali	752	967	0
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>404499</b>	<b>332668</b>	<b>244246</b>
- crediti	142811	195280	121088
- disponibilità liquide	261688	137388	123158
<b>RATEI E RISCONTI</b>	<b>301</b>	<b>1145</b>	<b>260</b>
<b>TOTALE ATTIVO NETTO</b>	<b>405577</b>	<b>334780</b>	<b>244506</b>

PASSIVITA'	2022	2021	2020
<b>CAPITALE SOCIALE</b>	<b>750</b>	<b>750</b>	<b>700</b>
<b>TOTALE RISERVE</b>	<b>218166</b>	<b>149956</b>	<b>89120</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>274441</b>	<b>221026</b>	<b>152539</b>
<b>TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>61580</b>	<b>49226</b>	<b>38423</b>
<b>DEBITI</b>	<b>69556</b>	<b>64528</b>	<b>53544</b>
<b>RATEI E RISCONTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>405577</b>	<b>334780</b>	<b>244506</b>

# ASPETTI ECONOMICI

## ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Situazione debitoria

	ENTRO 12 MESI	OLTRE 12 MESI	OLTRE 5 ANNI	TOTALE
DEBITI VERSO SOCI	0	7001	0	7001
DEBITI VERSO FORNITORI	2634	0	0	2634
DEBITI TRIBUTARI	1912	0	0	1912
DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA	6995	0	0	6995
ALTRI DEBITI	51014	0	0	51014
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>62555</b>	<b>7001</b>	<b>0</b>	<b>69556</b>

# ATTIVITA' DELL'ENTE

## a) Interventi e Servizi Sociali

PROGETTO SPECIFICO	SERVIZI ALLA PERSONA
SEDE DI REALIZZAZIONE:	A DOMICILIO DELL'UTENTE, NEI CENTRI AGGREGAZIONE E IN CASE DI RIPOSO PER ANZIANI.
TIPOLOGIA DI INTERVENTO:	EROGAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO EDUCATIVO DESTINATI A MINORI, ANZIANI, DISABILI E MALATI.

### SERVIZI SOCIALI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Negli anni la nostra collaborazione con i Servizi Sociali e con la Pubblica Amministrazione, grazie alla crescita della reciproca fiducia, è stata pian piano consolidata e migliorata.

Il dialogo costante instaurato con loro, ci permette di offrire ai destinatari degli interventi una risposta ancora più chiara, completa e adeguata.

Oggi lo spirito che ci caratterizza è quello incentrato sullo scopo che ci accomuna:

***promuovere il mantenimento della persona nella propria casa e nel proprio contesto familiare e sociale, aiutandola a mantenere la propria identità e autonomia e supportando i familiari a vivere la situazione con più serenità.***

I punti di forza di questa collaborazione con le Istituzioni sono l'aver costruito un "lavoro di squadra" all'altezza delle aspettative, nella convinzione che i servizi resi ai cittadini sono migliori quando si scopre il piacere di lavorare insieme.

# ATTIVITA' DELL'ENTE

INDICATORI DI IMPATTO	RISULTATI 2022	PREVISIONI 2023
<b>1. PUNTI DI FORZA</b> La cooperativa è fattivamente impegnata al fianco dei Servizi Sociali, degli utenti e dei loro familiari nella erogazione e gestione di servizi a favore e supporto dell'utente.	100	100
<b>2. AMBITO DI AZIONE</b> L'ambito di azione della cooperativa consente la costruzione di un sistema di offerta che spazia tra diversi target di utenza (anziani, disabili, malati, minori e famiglie).	100	100
<b>3. AZIONE SUL TERRITORIO</b> L'azione della Cooperativa sul territorio consente, proporzionalmente al suo sviluppo commerciale, di creare e garantire nuovi posti di lavoro qualificati, infatti la maggior parte del nostro personale è assunto a tempo indeterminato.	100	100
<b>4. CAMBIAMENTI POSITIVI SUI BENEFICIARI</b> Abbiamo contribuito a produrre cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, al miglioramento e mantenimento della loro qualità di vita e ad aumentare il loro livello di benessere personale.	100	100
<b>5. PUNTO DI ORGOGLIO</b> Possiamo asserire con soddisfazione che grazie al nostro intervento c'è stato un aumento significativo di persone soddisfatte per l'innalzamento della qualità della loro vita.	100	100