

BILANCIO SOCIALE 2025

Obiettivo Assistenza Cooperativa Sociale Arl Onlus



AGCI
ASSOCIAZIONE
GENERALE
COOPERATIVE
ITALIANE



CERTIFICATO N. 5GQ299/16
UNI EN ISO 9001:2015

BILANCIO SOCIALE 2025

Indice generale 2025

- 1 Appartenenza ad AGCI...
- 2 Lettera agli Stakeholder
- 3 Chi siamo
- 4 Milestones
- 5 I servizi erogati
- 6 I nostri valori
- 7 Le risorse umane
- 8 Aspetti economici

ALLEGATI

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



AGCI
ASSOCIAZIONE
GENERALE
COOPERATIVE
ITALIANE

Obiettivo Assistenza

Servizi alla Persona

Obiettivo Assistenza

Cooperativa Sociale Arl Onlus

Via Luigi Canepa 68, Alghero (Sassari)

C.F. 02532310907

P.IVA 02532310907

Iscrizione al Registro delle imprese: SS-183441

www.obiettivo-assitenza.it

obiettivoassistenza@gmail.com

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 STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder, Cari Partner, Famiglie, Operatori e Rappresentanti delle Istituzioni,

desideriamo rivolgerci a voi con un sincero sentimento di gratitudine per il ruolo fondamentale che ricoprite nel sostenere e valorizzare il nostro lavoro quotidiano. La cooperativa opera con l'obiettivo di garantire servizi di assistenza domiciliare di qualità, promuovendo dignità, autonomia e benessere per le persone più fragili della nostra comunità. Questo impegno è possibile grazie alla collaborazione costante con tutti voi.

In un contesto sociale in continua evoluzione, riteniamo essenziale condividere le linee guida che orientano la nostra gestione delle relazioni con gli stakeholder, affinché il nostro operato sia sempre trasparente, partecipato e orientato al miglioramento continuo.

1. Comunicazione Trasparente

La trasparenza è un valore imprescindibile. Ci impegniamo a mantenere un dialogo aperto e costante, informandovi su attività, risultati, criticità e prospettive attraverso incontri periodici, report, strumenti digitali e il nostro Bilancio Sociale. Crediamo che una comunicazione chiara favorisca fiducia e responsabilità condivisa.

2. Coinvolgimento Attivo

Il contributo degli stakeholder è un elemento chiave per l'evoluzione dei nostri servizi. Accogliamo con attenzione suggerimenti, osservazioni e proposte, consapevoli che il confronto costruttivo rappresenta un motore essenziale per migliorare la qualità dell'assistenza e rispondere in modo più efficace ai bisogni del territorio.

3. Responsabilità Sociale

Operiamo con la consapevolezza del nostro ruolo nel tessuto sociale. Ci impegniamo a promuovere pratiche sostenibili, a garantire pari opportunità e a contribuire allo sviluppo di una comunità più equa e solidale. La responsabilità sociale è parte integrante della nostra identità e guida le nostre scelte strategiche.

4. Visione e Obiettivi Futuri

Guardiamo al futuro con determinazione e senso di responsabilità. Puntiamo a rafforzare la qualità dei servizi, ampliare la nostra capacità di risposta, investire nella formazione del personale e sviluppare nuove progettualità in linea con i bisogni emergenti della popolazione. La nostra visione è quella di una comunità in cui ogni persona possa vivere con dignità, supporto e inclusione.

Vi invitiamo a consultare il nostro Bilancio Sociale, che offre una panoramica completa dei risultati raggiunti e degli obiettivi in corso. Il vostro sostegno, la vostra fiducia e la vostra collaborazione rappresentano un valore irrinunciabile per la nostra cooperativa.

Siamo certi che, insieme, continueremo a costruire percorsi di cura e assistenza capaci di fare la differenza nella vita delle persone che serviamo.

Con stima,
La Direzione di Obiettivo Assistenza

INFORMAZIONI GENERALI

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 RAC, Servizio HCP, servizio SAD-FP e servizio REIS-SAD.	2017
Telefono	3291749229
Sito internet	www.obiettivo-assistenza.it
Indirizzo E-mail	obiettivoassistenza@gmail.com
Indirizzo Pec	obiettivoassistenza@pec.it
Codici Ateco	88.99 88.10

CHI SIAMO

STORIA DELLA COOPERATIVA

Obiettivo Assistenza Cooperativa Sociale Onlus, cooperativa sociale 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.

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 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 la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile, in conformità al proprio codice etico:

- Fornire all'utente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti,
- Informare preventivamente l'utente sul costo dei servizi,
- Garantire ascolto, attenzione, cura e riservatezza sia all'assistito che ai familiari,
- Progettare servizi nel rispetto dei bisogni dell'utente,
- Assicurare la continuità del servizio,
- Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente,
- 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,
- 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 ad 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.
2017	ACCREDITAMENTO CON IL PLUS DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO - Stipulato Patto di accreditamento con il Plus Distretto Socio-Sanitario di Alghero.
2017	SAD - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "SAD" del PLUS
2017	HCP - HOME CARE PREMIUM (HCP) - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "HCP" del PLUS.
2024	SAD-FP - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del SAD-FP del PLUS.
2024	REIS-SAD - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del "REIS-SAD" del PLUS.
2024	PROGETTO VITA INDIPENDENTE - Inizio erogazione dei servizi a favore dei beneficiari del progetto.

GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

La Cooperativa ed i suoi stakeholder sono interdipendenti e un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per tutte le parti interessate la capacità di creare valore. La collaborazione, la partecipazione e la comunicazione costituiscono una condizione indispensabile che concorre a rendere i servizi fattivamente efficaci. 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 sono tutti, a titolo diverso, 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.

STAKEHOLDER	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 dei soci costituiscono una condizione indispensabile che concorre a rendere i servizi fattivamente efficaci. A tal fine viene favorito il loro coinvolgimento attivo, 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.
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 propria 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. Oggi, l'approccio che ci caratterizza è quello incentrato sul coinvolgimento attivo degli enti territoriali perchè abbiamo uno scopo che ci accomuna: 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.

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 SERVIZI EROGATI

I SERVIZI EROGATI DALLA COOPERATIVA

Offriamo servizi di assistenza a domicilio, promuovendo 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.

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.

Aiutiamo il paziente anziano o non autosufficiente a mantenere la propria identità ed i familiari a vivere la situazione con più serenità.

Dettaglio dei SERVIZI EROGATI

- **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.
- **SAD-FP, REIS-SAD E PROGETTO VITA INDIPENDENTE** - Insieme di servizi offerti a domicilio a persone in condizioni di fragilità e disagio, che consentono di aiutare la persona nel disbrigo delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale.
- **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.

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 allegate ben compilate), 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 domiciliarità, 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.

ASPETTI ECONOMICI

ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Conto economico comparato

	2025	2024	2023
VALORE DELLA PRODUZIONE	629057	670125	591165
COSTI DELLA PRODUZIONE	628764	594882	543160
RISULTATO OPERATIVO	293	75243	48005
PROVENTI (ONERI) FINANZIARI	(46)	(49)	(21)
IMPOSTE		541	578
UTILE (PERDITA) DI ESERCIZIO	247	74653	47406

ASPETTI ECONOMICI

ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Stato patrimoniale comparato

ATTIVITA'	2025	2024	2023
CREDITI VERSO SOCI			25
IMMOBILIZZAZIONI	2682	1272	1487
- immateriali	0	0	0
- materiali	2682	1272	1487
ATTIVO CIRCOLANTE	572602	551678	462273
- crediti	164302	154127	133538
- disponibilità liquide	408300	397551	328735
RATEI E RISCONTI	1056	652	1160
TOTALE ATTIVO NETTO	576340	553602	464920

PASSIVITA'	2025	2024	2023
CAPITALE SOCIALE	675	675	750
TOTALE RISERVE	390548	318010	272025
PATRIMONIO NETTO	391470	393338	320181
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	97651	90828	71653
DEBITI	86489	69370	73085
RATEI E RISCONTI	730	66	0
TOTALE PASSIVO	576340	553602	464920

ASPETTI ECONOMICI

ANALISI ECONOMICO - FINANZIARIA

Situazione debitoria

	ENTRO 12 MESI	OLTRE 12 MESI	OLTRE 5 ANNI	TOTALE
DEBITI VERSO SOCI		201	0	201
DEBITI VERSO FORNITORI	4921	0	0	4921
DEBITI TRIBUTARI	3281	0	0	3281
DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA	11334	0	0	11334
ALTRI DEBITI	66752	0	0	66752
TOTALE DEBITI	86288	201	0	86489

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 2025	PREVISIONI 2026
1. PUNTI DI FORZA 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
2. AMBITO DI AZIONE 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
3. AZIONE SUL TERRITORIO 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
4. CAMBIAMENTI POSITIVI SUI BENEFICIARI 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
5. PUNTO DI ORGOGLIO 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