



L'ARCA
cooperativa sociale



BILANCIO SOCIALE

anno 2022

INDICE

1- PREMESSA	03
2. NOTA METODOLOGICA	04
2.1 Modalità di comunicazione e diffusione	
2.2 Riferimenti normativi	
3- INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA	05
3.1 Carta di identità della cooperativa	
3.2 Territorio di riferimento	
3.3 Valori e finalità perseguiti (visione, missione)	
3.4 Attività statutarie	
3.5 Collegamenti con altri enti del terzo settore	
3.6 Storia della Cooperativa	
4 - STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	14
4.1 Composizione della base sociale	
4.2 Sistema di governo e di controllo	
4.3 Mappatura principali stakeholder	
4.4 Presenza sistema di rilevazione di feedback e commento ai dati	
5 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA	24
5.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale retribuito e volontario	
5.2 Contratto di lavoro e compensi	
5.3 La Formazione	
6 - OBIETTIVI E ATTIVITA'	36
6.1 Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	
6.2 Le attività	
CENTRO POLIFUNZIONALE	
- Comunità Residenziale "Le Betulle"	
- Cure Intermedie	
- CDI di Bette	
CDI IL GIRASOLE	
SERVIZI DOMICILIARI E TERRITORIALI	
- SAD	
- ADI	
- Centro Socio Sanitario	
- CDCD	
7 - SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	55
8 - ALTRE INFORMAZIONI	58
9 - RISULTATI RAGGIUNTI E PROSPETTIVE FUTURE	59

1 - PREMESSA

Il 2022 è stato un anno in cui gli strascichi della Pandemia si sono fatti ancora sentire: il permanere di alcune restrizioni, di qualche focolaio di Covid nei servizi, il perdurare di situazioni organizzative complicate.

Di recente l'OMS ha decretato la fine della Pandemia, chiudendo un triennio complesso, per molti doloroso, per tutti faticoso, ma anche in questo inizio d'anno la normalità non è ancora raggiunta completamente.

Sicuramente, dopo la prova del Covid non ci aspettavamo anche una guerra nel cuore dell'Europa, che oltre allo sgomento e alla solidarietà per il popolo ucraino, ha generato senso di allarme, ricadute economiche importanti: rincari delle materie prime, impennata dei costi energetici, che hanno colpito la nostra economia e di riflesso anche la nostra organizzazione. In questo contesto proviamo a rileggere l'anno trascorso, con le sue luci e le sue ombre

Un anno che ha visto complessivamente una decisa ripresa dei servizi, soprattutto quelli residenziali. Archiviata la paura, è rimasta la necessità di dare risposte a tante famiglie in difficoltà sempre maggiori, sia per il difficile accesso alla rete dei servizi sanitari, alla medicina di base sia per la maggior fragilità delle famiglie, delle persone dopo il Covid.

Un anno che ha rimesso al centro il tema della carenza delle risorse umane, dell'attrattività del nostro sistema e del come affrontare un problema ad oggi generalizzato. Come reperire e mantenere le risorse umane in cooperativa? Quali strategie organizzative, retributive?

Un anno che ci ha fatto riflettere sulle dimensioni della cooperativa rispetto alle sfide del mercato e della sostenibilità e insieme della nostra identità che un po' si va perdendo man mano che i soci storici se ne vanno.

Ma anche in questo anno non facile, una certezza rimane: che pur attraversando una crisi di sostenibilità e di senso, se la cooperazione rinuncia ad innovare nessuno lo farà al suo posto. I servizi vanno rivisti rendendoli più sostenibili, partendo dal ripensamento delle prestazioni e dall'ascolto dei bisogni degli utenti. Solo uno sguardo attento all'interno delle comunità può "leggere" le opportunità innovative ed indicare il percorso da seguire e solo facendolo collettivamente e insieme può avere successo.

Abbiamo dimostrato durante la pandemia che la cooperazione è resiliente meglio di tante imprese e che forse il modello cooperativo può essere una carta da giocare.

Chiudiamo o meglio "apriamo" con una citazione di EURICSE in un quaderno dedicato alla crisi della cooperazione di G. Salvadori

"Veniamo da un lungo periodo dominato da quella che è stata chiamata con efficacia la egonomics, l'economia fondata sull'individuo. Ne abbiamo visto i fallimenti, ne stiamo contando i costi. La richiesta emergente oggi è di costruire una weconomy, un'economia del noi, un'economia che rispetti e valorizzi la dimensione sociale. Il vantaggio strutturale della cooperazione è che sin dalle origini, nel suo DNA, questo è l'approccio che propone. La natura evolutiva della cooperazione è uno dei principi costituenti che ne hanno permesso la straordinaria longevità e vitalità. Sta a noi ora, far compiere un altro passo a questa evoluzione"

2. NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio Sociale si riferisce all'**anno di rendicontazione 2022**, in ottemperanza alle Linee Guida per l'elaborazione del Bilancio Sociale previste dal Decreto 4 luglio 2019 e con il supporto informatico della Piattaforma messa a disposizione da Confcooperative ADDA.

Alla sua stesura ha collaborato un tavolo di lavoro che ha visto coinvolti differenti livelli, in particolare la Direzione, i Responsabili e Coordinatori dei servizi e dell'Area Amministrativa. La metodologia utilizzata per la redazione del Bilancio Sociale ha visto la ricerca e la condivisione dei dati necessari con il Consiglio di Amministrazione.

Le informazioni sono state attinte da: dati economici, carta dei servizi, organigramma, procedure e relazioni sui servizi, che attestano e monitorano tutte le attività della Cooperativa. L'opera di condivisione vuole essere da un lato un modo per poter controllare la coerenza tra obiettivi strategici, mission, modalità di operare della Cooperativa; dall'altro lato è uno strumento per mostrare la trasparenza della Cooperativa stessa.

2.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

Il Bilancio Sociale vuole essere un documento condiviso e conosciuto, in quanto tale prevede canali di comunicazione interni ed esterni.

Internamente il Bilancio Sociale viene restituito all'interno dell'assemblea soci e attraverso la diffusione del documento ai soci e ai lavoratori.

All'esterno il presente bilancio viene reso noto attraverso la sua pubblicazione sul sito della Cooperativa.

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Bilancio Sociale utilizza, come riferimenti normativi i seguenti:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/2008 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale
- La deliberazione n° VIII/005536 del 10/08/2007 della Regione Lombardia
- BURL n° 23 del 08/06/2009 la circ. reg. n° 14 del 29/05/2009 che riporta le indicazioni e le note esplicative per la redazione del Bilancio Sociale delle Cooperative.
- D.lgs. n. 112/2017, art.
- Nota del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 22 febbraio 2018
- Decreto Interministeriale 16 marzo 2018
- Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Il Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea dei Soci in data 16 maggio 2023.

3 - INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 CARTA DI IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

L'Arca Società Cooperativa Sociale, P.IVA 00528850142, ha sede legale a Chiavenna (provincia di Sondrio) in Via D.P. Buzzetti, 41.

Ha due sedi operative:

- una a Chiavenna, presso la sede legale dove si trova Il Centro Polifunzionale
- una seconda a Chiavenna dove si trova il Centro Il Girasole e che dall'aprile 2017 è diventata sede della Direzione e dell'Amministrazione.

Nome dell'ente	L'ARCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	00528850142
Partita IVA	00528850142
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA DON PIETRO BUZZETTI 41 - 23022 - CHIAVENNA (SO) - CHIAVENNA (SO)
Altri indirizzi	VIA G.B. CERLETTI 19 - 23022 - CHIAVENNA (SO)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A126439
Telefono	0343-990005 Amministrazione e CDI Il Girasole /ADI 0343-35760 Sede legale Centro Polifunzionale
Sito Web	www.arcasociale.org
Email	info@arcacoopchiavenna.it direzione@arcacoopchiavenna.it
Pec	arcacooperativa@pec.confcooperative.it
Codici Ateco	87.10.00
	88.00.00
	88.10.00

3.2 TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il territorio di riferimento della Cooperativa è quasi esclusivamente la Valchiavenna, in provincia di Sondrio, anche se rispetto nella Comunità Residenziale e nella Struttura Intermedia Socio Sanitaria vengono accolte persone di altri distretti o talvolta da fuori provincia.

- stimolando la creazione di un welfare comunitario
- facendo sistema con le altre realtà del terzo settore
- operando in sinergia con la rete dei servizi

3.3 VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSIONE DELL'ENTE - COME DA STATUTO/ATTO COSTITUTIVO)

VALORI

L'Arca è un **ente non profit (ONLUS)**, essendo assente per statuto la finalità di lucro, che ha quale obiettivo la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

Il nostro agire quotidiano è incentrato su alcune parole-chiave che rappresentano i nostri valori:

RISPETTO: riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona e della sua autonomia

TRASPARENZA: chiarezza e autenticità nei rapporti e condivisione di informazioni e obiettivi.

PROFESSIONALITÀ: volontà di operare con rigore e competenza e di crescere attraverso un aggiornamento continuo.

RESPONSABILITÀ: la consapevolezza del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti verso i clienti e la comunità.

SPIRITO DI SQUADRA: condivisione di obiettivi, progetti, valorizzando il contributo di ognuno.

VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA: capacità di relazione, ascolto ed empowerment nei confronti dei nostri clienti e collaboratori.

PASSIONE: anima il nostro lavoro, è l'energia positiva l'entusiasmo che trasmettiamo alle persone che ci stanno intorno e che ci dà la carica per affrontare ogni giorno il nostro lavoro.

FLESSIBILITÀ: per adeguarsi ai cambiamenti, ai bisogni e alle richieste dei clienti.

I valori indicati orientano sia le strategie che le linee operative e di gestione, che si possono così sintetizzare:

BENESSERE E CONDIVISIONE DEI BISOGNI: La Cooperativa sociale L'Arca è **orientata al benessere delle persone** incontrate, prima che alla cura delle loro fragilità, disabilità e malattie. In questo senso, prima che servizi specifici, sono ricercate e promosse le condizioni perché esse possano autonomamente adempiere al proprio progetto di vita anche in presenza di disagi, limitazioni e difficoltà. La Cooperativa, in coerenza con i principi cui si ispira, è impegnata a **leggere i bisogni del territorio, condividendoli con i diversi attori** e a individuare le strategie per **offrire le risposte più adeguate ai bisogni emergenti**. In tal senso l'attività progettuale della Cooperativa è **in continua evoluzione**, anche in riferimento alle nuove politiche sociali che sollecitano a ripensare alle strategie di offerta dei servizi.

SUSSIDIARIETÀ E VALORIZZAZIONE DELLE RETI INFORMALI: L'Arca si ispira al **principio di sussidiarietà** che vede la **famiglia** non tanto come destinatario delle politiche sociali, ma

soprattutto come **co-protagonista**, riservando ai servizi una funzione di supporto, che viene attivata solo quando la famiglia viene meno o non ha le risorse adeguate per far fronte al problema. Quindi, all'interno di un contesto in cui sia acquisito un sistema di garanzie di benessere pubblico e di servizi socio sanitari, la Cooperativa opera per una **valorizzazione della famiglia e delle risorse informali**, accolte come parte integrante di ogni progetto e come segno della continuità storica e esistenziale che la persona desidera e persegue.

SPECIALIZZAZIONE, QUALITA' E INNOVAZIONE: Lo scopo della Cooperativa consiste nell'offrire agli utenti **servizi specializzati e qualificati** che garantiscano alle persone una **qualità di vita** il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, facendosi carico dei peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'**autonomia**, l'**inserimento sociale** e **riducendo**, per quanto possibile, gli **stati di disagio**, in una logica di promozione alla salute, non rinunciando alla ricerca di **soluzioni innovative**. L'attività della Cooperativa è articolata in **unità d'offerta e servizi diversificati ma collegati**, in grado di garantire una **risposta appropriata alle diverse esigenze degli anziani incontrati**, dal bisogno di trovare soddisfazione alle proprie capacità e interessi, al desiderio di esprimere i propri punti di vista e desideri, fino alle necessità più complesse di sostegno sociale, assistenziale e sanitario, secondo modalità orientate a favorire il desiderio di normalità di ogni persona.

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE: Coerentemente con questi obiettivi, la Cooperativa L'Arca opera in una logica di **valorizzazione delle risorse umane**, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona seguita. E' quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la **partecipazione** alle scelte che la Cooperativa è chiamata a compiere, ma anche promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.

TERRITORIALITA' E LAVORO IN RETE: L'Arca ha sempre privilegiato la **territorialità** intesa come **appartenenza alla comunità** in cui la Cooperativa è nata e come **scelta di operare in un territorio ben definito**, ambito che consente la conoscenza dei bisogni, il contatto con la popolazione, il monitoraggio concreto dell'esperienza, la conoscenza e il coinvolgimento delle diverse espressioni della solidarietà. L'Arca promuove la **collaborazione e lo scambio con altre cooperative e organizzazioni di volontariato** del territorio e della provincia, al fine di creare e rafforzare **una rete** di sinergie, di competenze, di sistemi operativi, di metodologie e innovazione.

VISIONE E MISSIONE

L'Arca nel prossimo futuro intende diventare il **punto di riferimento delle politiche sociali a favore della popolazione anziana**, un'azienda che propone **servizi di eccellenza**, capace di proporre soluzioni adeguate alle esigenze e alle scelte dei clienti e delle loro famiglie.

Per questo intende innovare i propri servizi e sviluppare alcune nuove aree strategiche:

- potenziandosi sotto il profilo imprenditoriale ed organizzativo
- realizzando una gestione economica e finanziaria capace di garantire lo sviluppo della cooperativa, anche attraverso la ricerca di fondi e di sviluppo della comunicazione
- rafforzando l'azione di governo
- differenziando e ampliando la base sociale
- coinvolgendo le famiglie e le reti informali
- stimolando la creazione di un welfare comunitario
- facendo sistema con le altre realtà del terzo settore

- operando in sinergia con la rete dei servizi.

L'Arca intende inoltre operare affinché le condizioni economiche da proporre ai propri soci ed operatori siano tali da poter contare sul contributo protratto nel tempo di persone preparate e motivate, legate al lavoro da un compenso economico e da incentivi formativi tali da garantire la giusta motivazione, in un **clima di lavoro attento al benessere** di ognuno e improntato alla condivisione e alla partecipazione. Operiamo affinché gli anziani e le persone fragili possano vivere un'esistenza serena e ricca di stimoli al loro domicilio e quando non è più possibile, siamo impegnati a ricercare soluzioni che non costituiscano una frattura con l'esperienza precedente, ma che possano ricreare, il più possibile, un ambiente familiare, dove la vita quotidiana sia attiva e rispettosa delle abitudini delle persone ricoverate e dove ogni azione abbia valenza riabilitativa e riattivante.

La qualità che la Cooperativa vuole garantire si estende fino alla tutela delle esigenze di fine vita, accogliendo il significato e la qualificazione tecnica della cultura delle cure palliative, finalizzate a prendersi cura di chi non può guarire, garantendo sostegno, accoglienza e dignità. Ci poniamo al servizio dei familiari, per fornire supporto, consulenza nel fronteggiare gli eventi critici, ma anche opportunità di condivisione, di formazione, di confronto, accompagnandoli in un percorso che, affrontato da soli, per molti sarebbe insostenibile.

Coltiviamo la possibilità di un autentico incontro nella relazione d'aiuto, "stando accanto" alle diverse forme di difficoltà esistenziali, offrendo ascolto e facilitando connessioni. Per questo offriamo ai nostri clienti servizi sanitari e di assistenza con professionalità, accoglienza, umanità e tempestività, valorizzando la persona e rendendola partecipe nella ricerca di soluzioni ai suoi bisogni. Serietà, umanità e calore accompagnano sia il rapporto con gli utenti e con le loro famiglie sia le relazioni con le persone che lavorano presso i nostri servizi e le nostre residenze, cui proponiamo un aggiornamento continuo perché siano sempre interlocutori adeguati per gli ospiti e mantengano viva la passione per il proprio lavoro.

3.4 ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE E OGGETTO SOCIALE (ART. 5 DL N. 117/2017 E/O ALL'ART. 2 DL LEGISLATIVO N. 112/2017 O ART. 1 L. N. 381/1991)

L'Arca, **come da Statuto**, realizza i propri scopi sociali attraverso interventi di prevenzione e promozione a favore della popolazione e la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi in favore di persone in difficoltà attraverso:

- » attività di **assistenza domiciliare** e in genere di supporto alla domiciliarità;
- » **attività sanitarie a carattere domiciliare o ambulatoriali**
- » **strutture di accoglienza** per persone anziane autosufficienti e non, **residenziali e diurne**;
- » servizi di **consulenza e formazione** rivolti ai destinatari dei servizi e alle loro famiglie, nonché interventi atti a sostenere l'autorganizzazione dei soggetti utenti o familiari nelle attività di cura;
- » servizi e centri di **riabilitazione**;
- » centri diurni ed altre strutture con carattere animativo nonché altre **iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale**;
- » **iniziative formative, informative**, svolta a favore di soci e di terzi;
- » attività di **ricerca e consulenza**;
- » attività di **sensibilizzazione e animazione della comunità locale**;
- » **attività di promozione** e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti.

La Cooperativa si è specializzata negli interventi a favore dei soggetti fragili (anziani e persone non autosufficienti), a livello domiciliare, semiresidenziale e residenziale.

SERVIZI RESIDENZIALI	CURE INTERMEDIE	COMUNITÀ RESIDENZIALE LE BETULLE	RESIDENZIALITÀ ASSISTITA
SERVIZI SEMI RESIDENZIALI	CDI IL GIRASOLE	CDI DI BETTE	
SERVIZI DOMICILIARI	ADI	SAD PUBBLICO INTERREG	SAD PRIVATO
SERVIZI TERRITORIALI	SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI	CDCD	
SERVIZI AMBULATORIALI	CENTRO NEURO PSICOLOGIA	AMBULATORIO FISIOTERAPIA E PALESTRA	AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Nel centro socio sanitario, i pazienti sono prevalentemente adulti, di tutte le età.

Si occupa inoltre di prevenzione e di consulenza psico-sociale e formazione ai familiari di persone non autosufficienti o con problemi cognitivi.

Sintesi dei servizi della cooperativa nel 2022

Legenda

PRIVATO	ACCREDITATO	APPALTO/CONTRATTO PUBBLICO
---------	-------------	----------------------------

I fruitori

La ricaduta sociale di tutte le attività che la Cooperativa svolge si può ben valutare anche dal punto di vista dei fruitori dei servizi socio sanitari che ne rappresentano il target primario.

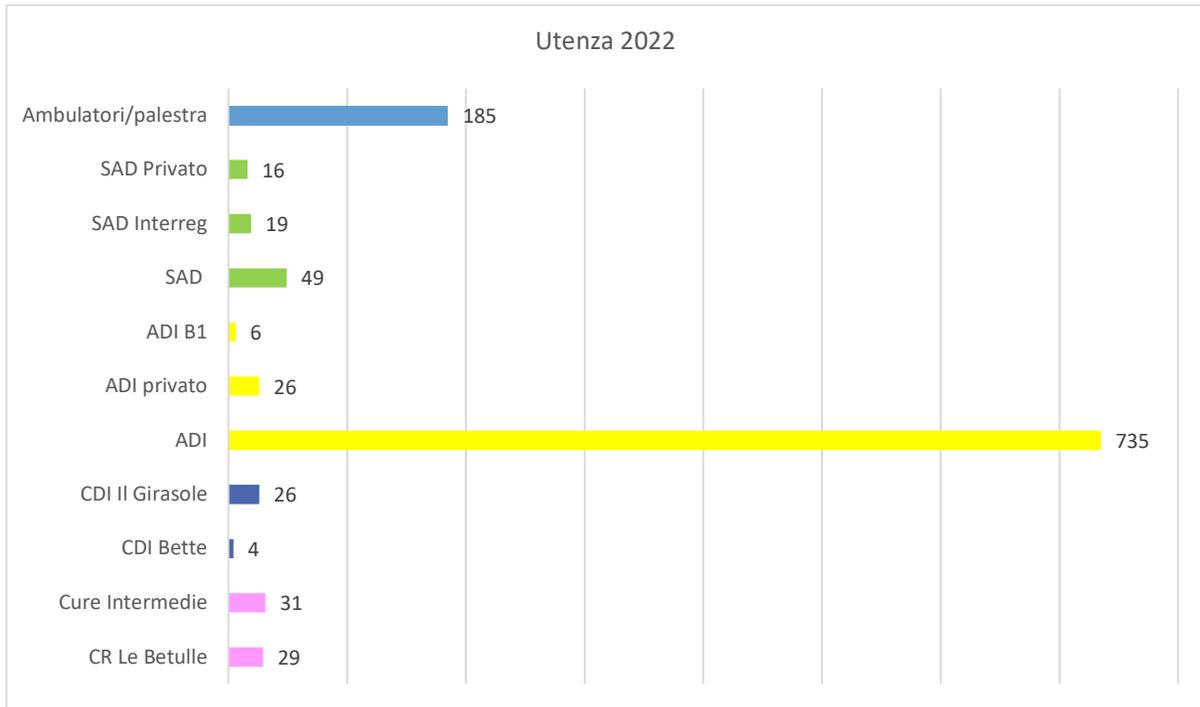
In totale gli utenti presi in carico dalla cooperativa **nel 2022** sono stati **n. 1097**

Per l'ADI e Ambulatorio viene conteggiato l'utente una sola volta anche se ha usufruito di più prestazioni.

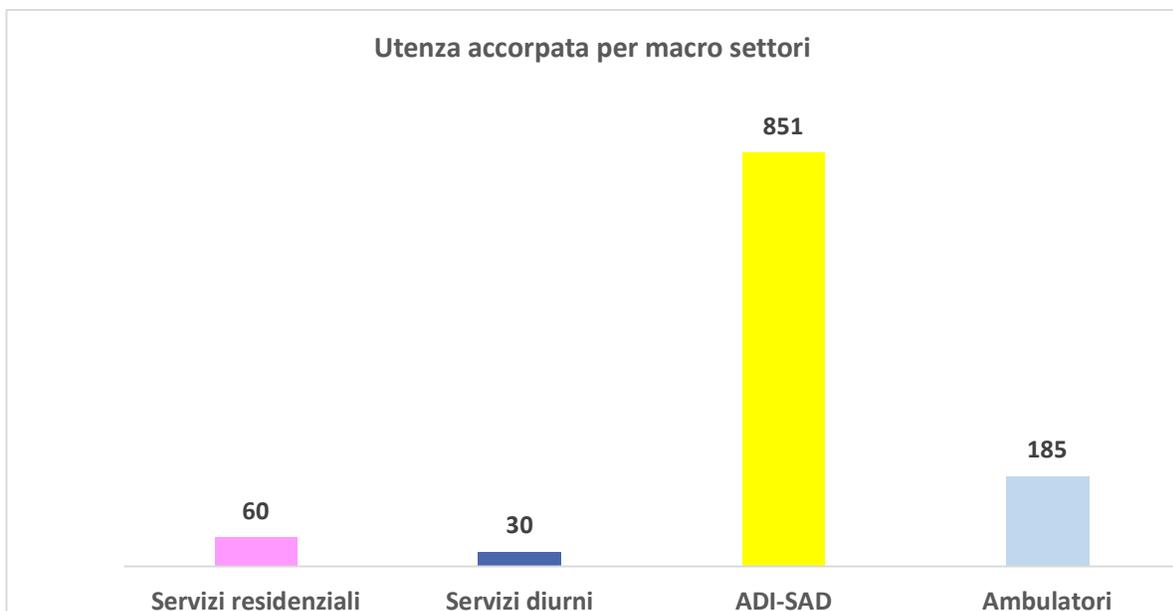
Nella tabella successiva il raffronto con i tre anni precedenti.

	2019	2020	2021	2022	
CR Le Betulle	42	29	27	29	60
Cure Intermedie	38	28	29	31	
CDI Bette	16	-	-	4	30
CDI Il Girasole	13	32	29	26	
ADI	234*	900	791	735	767
ADI privato			38	26	
ADI B1			6	6	
SAD	42	43	43	49	84
SAD Interreg	-	-	21	19	
SAD Privato	15	23	21	16	
Ambulatori/palestra	172	106	116	129	185
CDCD	0	0	0	56	
	595	1.175	1.121	1.126	1126

*nel 2019 il sistema di calcolo per l'ADI era differente, quindi non confrontabile e nel 2020 non erano differenziati i servizi privati.

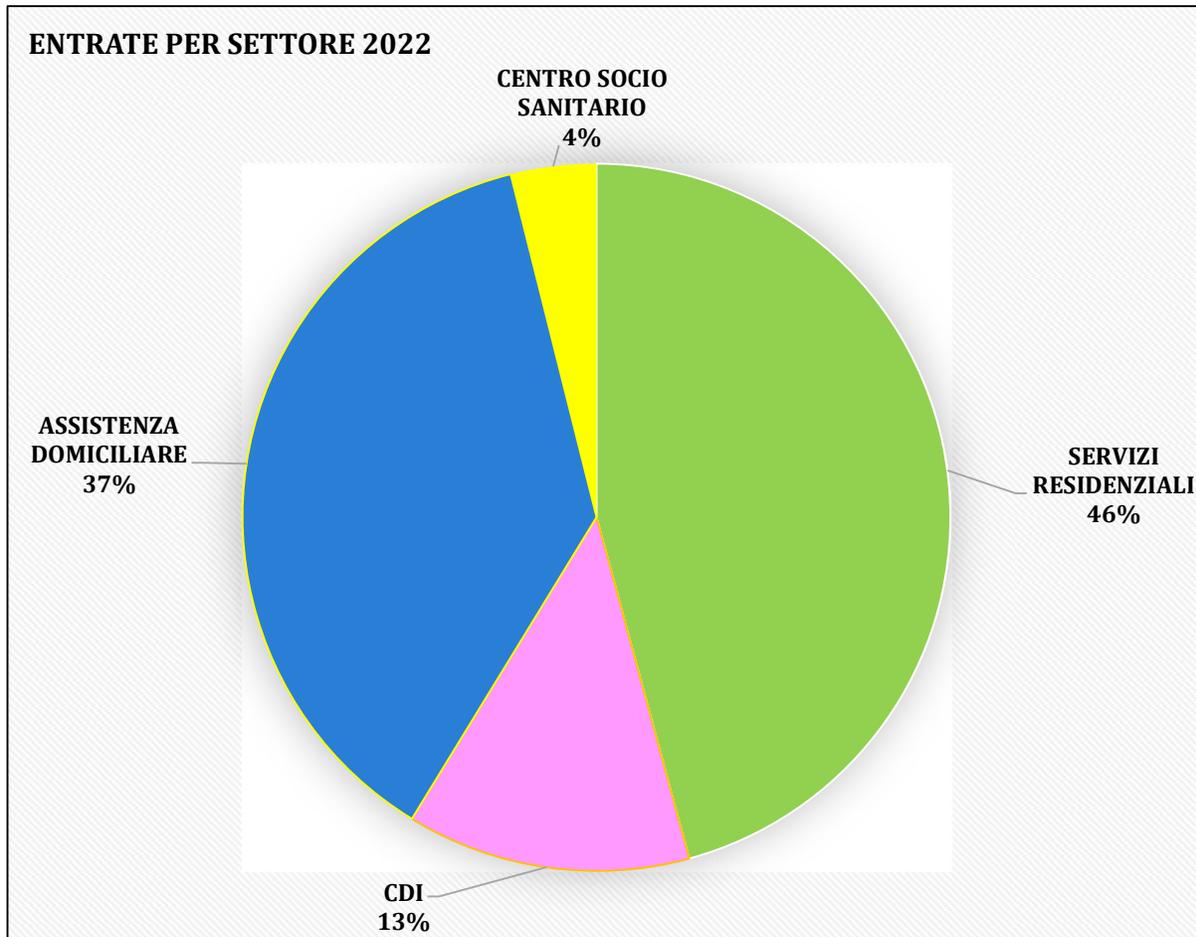


Come si vede dai grafici, l'utenza prevalente è quella domiciliare 851 utenti (78%) contro i 60 residenziali (5%), i 30 diurni (3%) e i 156 ambulatoriali (14%).



Per contro le entrate non corrispondono al numero di utenti seguiti:

- il 37% delle entrate proviene dai servizi domiciliari (ADI e SAD che rappresentano in termini di utenza il 77%)
- il 46% proviene dai servizi residenziali (con una percentuale di utenti del 6%)
- il 13% delle entrate proviene dai CDI (con una percentuale di utenti del 3%)
- il 4% dai servizi ambulatoriali, palestra e CDCD (con una percentuale di utenti del 14%).



Anche l'investimento in termini di personale non è correlato al numero di utenti o di entrate, ma alla tipologia di servizio, pertanto a fronte di una percentuale minima di utenza, i servizi residenziali assorbono molte più risorse di personale dovendo coprire h.24, rispetto ad esempio ai servizi domiciliari o ambulatoriali, che richiedono interventi brevi o ripetuti (ex. Trattamenti di fisioterapia o corsi di ginnastica, trattamenti neuropsicologici).

3.5 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	1986

Consorzi:

Nome	Anno
Sol.Co Sondrio	2018

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
Cooperativa sociale Nisida	500,00
Unioncoop	4.351,64
Cooperfidi Italia soc.coop	1.584,97
Consorzio Solco Sondrio	2.500,00

Contesto di riferimento

L'Arca opera in Valchiavenna in stretta collaborazione con altre realtà del Terzo Settore presenti sul territorio e in particolare sinergia con la Cooperativa Sociale Nisida, di cui L'Arca è Socia e viceversa. E' stata uno dei soci fondatori del Consorzio Sol.Co Sondrio di cui è stata socia per molti anni e, dopo una breve interruzione, è tornata ad esserne socia dal 2018.

Dal 2016 al 2019 ha fatto parte del Gruppo Paritetico Cooperativo "Grandangolo" in una prospettiva di aggregazione delle quattro cooperative sociali, poi sfociato nella fusione tra Cooperative Il Granello e Insieme e quindi chiuso a fine 2019. La Cooperativa opera in rete con i servizi socio sanitari e con gli enti del territorio e ha collaborato in molte occasioni su progetti comuni.

3.6 STORIA DELLA COOPERATIVA

Di seguito si illustrano sinteticamente le fasi salienti della storia della Cooperativa, nata nel 1985, agli albori della cooperazione, quando ancora non esisteva una legge specifica in quanto la cooperazione era intesa solo come forma di mutualità interna e non di mutualità allargata.

Le origini

L'Arca è stata costituita il 23 maggio 1985, per iniziativa della Comunità Montana Valchiavenna, che si proponeva di individuare nuovi soggetti a cui affidare i nuovi servizi previsti dal Programma di Zona, e di un gruppo di operatori e volontari che intendevano operare a favore di persone in difficoltà. L'Arca cominciò ad operare nel dicembre 1985

attraverso la gestione del nuovo reparto protetto per non autosufficienti della Casa di Riposo «Città di Chiavenna».

La Cooperativa si sviluppò rapidamente, grazie alla propria credibilità e alla sempre maggior propensione da parte degli EEPP ad utilizzare la cooperativa, per superare alcuni vincoli amministrativi che rendevano molto difficile lo sviluppo dei servizi. In quegli anni oltre a gestire la Struttura Protetta, acquisì i Servizi di Assistenza Domiciliare, che via via, venivano affidati dai comuni e si occupò della gestione di servizi a favore dei disabili all'interno delle scuole, fino all'apertura, nel 1988, del Centro Socio Educativo per disabili. Per alcuni anni ebbe in convenzione anche il servizio di trasporto dializzati presso l'ospedale di Bellano e alcuni inserimenti lavorativi in collaborazione con alcuni comuni.

Lo sviluppo e la crisi

In pochi anni la base sociale passò da 25 a 80 soci. Operavano in cooperativa circa un centinaio di persone fra soci e dipendenti. Ma la crescita così rapida portò con sé anche alcuni problemi:

- rischio di strumentalizzazione da parte degli Enti Pubblici.
- rischio di dipendenza economica e organizzativa dagli Enti Pubblici
- conflittualità sul versante economico
- confronto sui modelli di servizio.
- crescita troppo rapida della base sociale
- base sociale non omogenea (gruppi professionali portatori di culture diverse)
- mancanza integrazione tra settore "anziani" e "handicap".

Pertanto nel 1990 si decise di scindere in due la Cooperativa, favorendo la nascita della Cooperativa Sociale Nisida, alla quale vennero trasferiti tutti i servizi legati alla disabilità, mentre L'Arca decise di specializzarsi sui servizi per anziani e per adulti non autosufficienti.

La riorganizzazione

Dopo la perdita dell'appalto con la Casa di Riposo e con alcuni comuni per il SAD, nel 1993-94, i soci dell'Arca comprendono ciò che diventerà fondamentale nel futuro cammino della Cooperativa e cioè la necessità di lasciare la strada delle certezze legate al rapporto con gli EE.PP. per imboccare quella più impervia dell'autonomia di gestione e dell'assunzione del rischio di impresa.

L'Arca in quegli anni ha sviluppato una significativa conoscenza del territorio e una competenza specifica nell'Area degli anziani anche non autosufficienti, che l'ha portata a tentare delle sperimentazioni, maturando un'esperienza di gestione di strutture di accoglienza temporanea per Anziani (Case Famiglia).

Da quelle esperienze, magari un po' approssimative, ma molto partecipate e comunitarie, nate per dare risposta al territorio e al bisogno di lavoro degli operatori rimasti in cooperativa, dopo la crisi degli anni '90 nasce una nuova consapevolezza e una nuova "forza".

Inizia così la progettazione e realizzazione del Centro Polifunzionale di Servizi all'anziano, inaugurato il **12.06.1999**.

La nuova era

Dal **2006** hanno iniziato a diffondersi e a crescere sono cresciuti i **servizi in regime di accreditamento** (Voucher sociali, ADI, Cure palliative), che insieme al CPF hanno messo al riparo la Cooperativa dalle alterne vicende legate agli appalti, che sono rimasti solo parzialmente il SAD.

Dal **2011** La Cooperativa comincia a sperimentarsi nel sanitario privato con l'apertura dell'ambulatorio/ palestra di Fisioterapia e lascia progressivamente i servizi domiciliari socio assistenziali.

Il **28.06.2012** viene inaugurato il nuovo **Centro Diurno Integrato “Il Girasole”**, specializzato nel trattamento delle demenze, un servizio innovativo per malati e le loro famiglie. Un bell’esempio di creazione di valore, con il contributo di risorse della cooperativa e degli enti pubblici (AOVV, che ha ceduto la struttura in comodato, il BIM, e Comunità Montana Valchiavenna che hanno dato un contributo) e di privati come i Lyons che hanno contribuito alla realizzazione del Giardino terapeutico.

A novembre **2012** viene aperto anche il **Centro Sperimentale per post acuti SISS** (Struttura Intermedia Socio Sanitaria), esperienza che verrà stabilizzata dal 2016, diventando una unità di offerta della rete dei servizi.

Nel **2017** vengono aperti due nuovi servizi : lo **Sportello Assistenti Familiari** e il **Centro Prelievi** di N.Olonio, chiuso dopo pochi mesi.

Il **1.06.2018** viene aperta la nuova **Comunità Alloggio per anziani “Il Melograno”** a Somaglia, chiusa nell’agosto 2020.

Nel **2019 riprende a operare nel SAD**, aggiudicandosi l'appalto biennale con la Comunità Montana Valchiavenna, che comprende anche lo Sportello Assistenti Familiari, e amplia i servizi ADI, aggiudicandosi il bando per il budget lasciato dalla Cooperativa Alba.

Dal **2020** a causa della Pandemia il CDI di Bette è stato sospeso

Nel **2022**, a maggio è stato riaperto il CDI di Bette.

Dall’ottobre **2022** è partito un nuovo servizio in collaborazione con ASST, il **Centro Disturbi Cognitivi e Demenze** (CDCD) a favore di persone con disturbi cognitivi

4 – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE/ASSOCIATIVA

I soci al **31.12.2022** erano n. **30**

La base sociale al 31/12	2020	2021	2022
Soci Lavoratori	24	23	21
Soci Volontari	0	0	0
Soci Fruitori	0	0	0
Soci Sovventori	0	0	0
Soci Persone giuridiche	2	1	1
Altri soci (ex lavoratori)	12	7	9
	38	31	30

Quelli che vengono definiti “altri soci” in realtà sono ex soci lavoratori che hanno voluto mantenere la qualifica di soci anche dopo aver cessato il rapporto di lavoro. Si sta rivalutando la loro posizione.

SOCI	Soci al 31/12/2020	Soci ammessi 2022	Recesso soci 2022	Decadenza esclusione soci 2022	Soci al 31/12/2022
Numero	31	3	3	1	30

I soci dell'Arca sono quasi tutte donne (1 maschio + 1 rappresentante Nisida). La fascia di età maggiormente rappresentata tra i **soci lavoratori** è quella **over 50** (58 %).

I dati raccontano di una cooperativa in cui sono presenti i soci storici, ma che sta "invecchiando" e che fatica a trovare un ricambio, almeno nella compagine sociale.

4.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO, ARTICOLAZIONE, RESPONSABILITA' E COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI

AMMINISTRATORI CdA

Il nuovo Consiglio di amministrazione eletto nell'Assemblea di Bilancio del 26.05.2020 durato in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2022, è così composto:

DELL'ANNA CLEMENTE	presidente
CROTTOGINI SONIA	vicepresidente
VANONI GIUSEPPINA	consigliere
LUCCHINETTI ALESSANDRA	consigliere
GUSMEROLI SILVANO	consigliere

TIPOLOGIA COMPONENTI

I componenti del CdA sono n.2 uomini e n. 3 donne, di cui n. 2 > 50 e 3 <50.

Quasi tutti, tranne uno, hanno diversi anni di esperienza come amministratori (3-4-6 mandati). N. 3 sono soci lavoratori e n. 2 sono membri esterni (Gusmeroli Silvano in rappresentanza di Nisida e Dell'Anna Clemente, sempre appartenente a Nisida come Presidente membro esterno)

MODALITÀ DI NOMINA

Il Consiglio di Amministrazione viene nominato dall'Assemblea e dura in carica tre anni, fino all'Assemblea di bilancio. Il Presidente viene nominato dall'Assemblea dei Soci e in subordine dal Consiglio di Amministrazione.

I consiglieri e il Presidente non ricevono alcun compenso legato alla carica sociale.

E' stata stipulata una polizza assicurativa per la responsabilità civile degli amministratori e dirigenti ed è in definizione la polizza di tutela legale.

Il CdA scade con l'esercizio 2022 e viene rinnovato in sede di approvazione del Bilancio di esercizio a primavera 2023.

PARTECIPAZIONE AI CdA

I Consigli di Amministrazione formali nel 2022 sono stati pochi, 4 in tutto, con una partecipazione del 100%.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

31/03/2022 OdG:

1. Comunicazioni del Presidente
2. Approvazione bozza di Bilancio d'Esercizio al 31.12.2021 e relativa Nota Integrativa.
3. Bilancio Sociale anno 2022: definizione obiettivi e modalità di lavoro e previsioni economiche 2022.
4. Approvazione prima stesura Piano Formazione 2022 e relativo budget.
5. Approvazione Programma annuale di miglioramento CDI Il Girasole e ADI.
6. D.Lgs. 231/01 - Approvazione aggiornamenti documentazione interna.
7. Approvazione programma biennale opere, lavori di manutenzione e acquisti servizi cooperativa e lavori urgenti per la creazione di una veranda-soggiorno destinata agli incontri in sicurezza tra ospiti e parenti presso il CPF.
8. Esiti revisione anno 2021.
9. Convocazione Assemblea dei soci.
10. Varie ed eventuali.

17/06/2022 OdG:

1. Proposta adesione manifestazione di interesse indetta da ASST per l'attivazione di un *Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD)* su un Progetto Interreg.
2. Presa visione del Bando Cariplo *"Welfare in Ageing: Potenziare la capacità delle comunità di rispondere ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie"*. Proposta linee guida per l'avvio di un percorso di progettazione.
3. Proposta revisione tariffe rimborsi km agli operatori domiciliari o che utilizzano il proprio mezzo, in attesa della firma del Contratto integrativo territoriale.
4. Proposta ammissione nuovi soci.
5. Varie ed eventuali.

26/09/2022 OdG:

1. Assegnazione da parte di ASST e attivazione nuovo servizio Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) su Progetto Interreg, atti conseguenti.
2. Bando Cariplo *"Welfare in Ageing"*: Potenziare la capacità delle comunità di rispondere ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie". Proposta di adesione alla rete Provinciale con Cooperative aderenti a Solco e realtà Terzo Settore.
3. Aumento costi energia e gas, impatto sulla Cooperativa; fattibilità richiesta Comune di Chiavenna in merito ad attribuzione fornitura gratuita derivante da redistribuzione delle grandi derivazioni idroelettriche.
4. Aggiornamento lavori Bette.
5. Varie ed eventuali.

10/11/2022 OdG:

1. Approvazione verbale CdA del 26.09.2022
2. Verifica periodica bilancio al 30.09.2022, situazione previsionale 2022 e verifica andamento economico dei servizi.
3. Proposta revisione rette servizi anno 2023 e adeguamento Carte del Servizio.

4. Riclassificazione ADI. Atti conseguenti.
5. Aggiornamento nuovi servizi avviati e progetti presentati.
6. Aggiornamento lavori CPF.
7. Dimissione soci.
8. Comunicazioni del Presidente.
9. Convocazione Assemblea dei Soci.
10. Varie ed eventuali.

Persone giuridiche

Le persone giuridiche che compongono la base sociale è una, la Cooperativa sociale Nisida, che esprime anche un rappresentante in CdA .

TIPOLOGIA ORGANI DI CONTROLLO

L'Arca ha tre organi di controllo :il Collegio Sindacale, l'organo di controllo contabile, oltre all'organismo di revisione.

Collegio sindacale

Il 23.05.2022 l'Assemblea dei Soci ha nominato il Collegio Sindacale riconfermando i componenti

Membri effettivi:

- Dott. Geronimi Giancarlo Presidente (compenso annuo €. 3,000)
- Dott.ssa Morelli Giuliana (compenso annuo €. 2.200)
- Avv. Alberto Gandini (compenso annuo €. 2.200)

Sindaci supplenti:

- Dott.ssa Piasini Marina
- Dott. Gentile Giuseppe

Organo di controllo contabile

Il 23.05.2022 l'Assemblea dei Soci ha confermato la società BDO quale organismo di revisione e controllo contabile (compenso annuo €. 2.500)

Organismo di revisione

La Cooperativa ha approvato come organo di vigilanza il "Servizio Revisione" di Confcooperative Lombardia, che effettua la revisione con cadenza annuale.

Organismo di Vigilanza

Nel CdA del 30.11.2021 è stato adottato il modello D.lgs 231/2001, affidando all'Avv. Alberto Gandini l'incarico di redigere i documenti e di costituire l'Organismo di vigilanza, che è monocratico.

PARTECIPAZIONE DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è costituita da tutti i soci. E' l'organo guida e delinea la visione, la missione della Cooperativa e gli orientamenti strategici cui devono sottostare tutti gli organismi inferiori sia politici che operativi.

L'Assemblea Ordinaria dei Soci, che deve avere luogo almeno una volta all'anno, approva il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale, elegge i membri del Consiglio di Amministrazione, il Presidente, l'Organo di controllo, la Società di revisione e approva i regolamenti interni nonché i progetti e i documenti sottoposti dal CdA.

Le Assemblee dei Soci nel 2022 sono state n. 2 (+2 deserte), una per l'approvazione del bilancio e una sull'andamento dei servizi. Non vi sono state richieste di integrazione dell'ordine del giorno.

Di seguito la tabella riepilogativa della partecipazione dei soci alle Assemblee negli ultimi 3 anni (tolte le assemblee andate deserte)

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% Deleghe su tot soci
2020	Assemblea deserta	24/06/2020	1.Approvazione Bilancio Sociale 2019	78%	16%
	Assemblea Ordinaria	25/06/2020	2.Approvazione Bilancio esercizio 2019 3.Rinnovo cariche sociali 4.Varie ed eventuali		
2021	Assemblea deserta	29/06/2021	1.Approvazione copertura perdite pregresse mediante utilizzo delle riserve	62%	16%
	Assemblea Ordinaria	14/07/2021	2. Esame ed approvazione del Bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2020 e relazione del Collegio Sindacale e Società di Revisione 3. Esame ed approvazione del Bilancio di responsabilità sociale 2020 e aggiornamento sullo stato dei servizi 4. Varie ed eventuali		
2021	Assemblea deserta	14/12/2021	1. Aggiornamento andamento dei servizi e prospettive 2022	55%	12%
	Assemblea Ordinaria	15/12/2021	2. Varie ed eventuali		
2022	Assemblea deserta	30/04/2022	1)Esame ed approvazione del bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2021;	58%	10%
	Assemblea Ordinaria	23/05/2022	2) Esame ed approvazione del bilancio di responsabilità sociale dell'esercizio chiuso al 31/12/2021 e previsioni 2022; 3)Affidamento incarico di revisione legale ai sensi dell'art. 2409 bis c.c.: deliberazioni inerenti e conseguenti; 4) Nomina Organo di controllo ai sensi dell'art. 2543 c.c.: deliberazioni inerenti e conseguenti;		

			6) Varie ed eventuali.		
2022	Assemblea deserta	05/12/2022	1) Verifica andamento dei servizi e previsioni 2023.	57%	13%
	Assemblea Ordinaria	06/12/2022	2) Nomina Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza e aggiornamento sicurezza sul lavoro. 3) Varie ed eventuali.		

ALTRE RIUNIONI E INCONTRI

Nel 2022 sono riprese le riunioni di settore, di equipe e del Team di direzione.

4.3 MAPPATURA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER

I portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori dell'Impresa Sociale. Sono tutti i soggetti i cui interessi sono a vario titolo coinvolti dall'attività dell'organizzazione a causa delle relazioni di scambio che intrattengono con essa e comunque a causa dei possibili effetti esterni positivi o negativi delle decisioni e azioni intraprese dall'organizzazione.

Sin dalla sua fondazione, l'Arca ha percepito l'importanza fondamentale di una relazione di rete con altri oggetti che operino nel medesimo ambito e condividano i medesimi principi ideali, sia per una possibilità di confronto su scelte di carattere strategico, sia per un ausilio concreto nella complessa e quotidiana gestione di attività e procedure dalle innumerevoli implicazioni.

Tra questi una particolare importanza rivestono le **reti del mondo cooperativo**:

CONFCOOPERATIVE

L'Arca associata fin dall'inizio della sua attività a **Confcooperative** la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del mondo cooperativo e delle Imprese Sociali. Operativamente L'Arca intrattiene rapporti continuativi con **UnionCoop**, di cui è socia per quanto attiene alla contabilità e servizio paghe.

RETE COOPERATIVE SOCIALI

L'Arca ha sempre mantenuto stretti rapporti di collaborazione con le **Cooperative sociali del territorio**, in particolare **con Nisida**, nata nel 1990 per gemmazione e di cui L'Arca è diventata **socia**. Con Nisida oltre ad alcuni scambi di servizi e partenariati in occasione dei progetti, sta condividendo il percorso del Gruppo Paritetico, insieme alle cooperative Granello e Insieme, confluite in Grandangolo.

L'Arca aderisce al **CONSORZIO SOL.CO SONDRIO**.

ASSOCIAZIONI

Nel 2022 sono state riprese alcune attività di collaborazione con gruppi e associazioni all'interno delle attività di animazione del Centro Polifunzionale. In particolare da segnalare la collaborazione con l'Istituto L. Da Vinci Corso Per Operatore Socio sanitario che ha organizzato uno spettacolo presso il CPF, con le allieve del 1 anno.

E' stata inoltre organizzata una mostra fotografica con l'associazione "Contrasto" e sono riprese le funzioni religiose.

VOLONTARI

La Cooperativa collabora stabilmente da anni con alcuni volontari. Si tratta di persone che al momento della pensione o dopo aver avuto un'esperienza con la Cooperativa per un proprio

congiunto, hanno dato la propria disponibilità di tempo. In totale i volontari, non soci, nel 2022 sono stati n.9, che hanno garantito il servizio di trasporto con il pulmino per il CDI; due di loro hanno anche garantito la manutenzione del centro e del giardino. Hanno collaborato alcuni volontari alle attività di animazione del CPF, su attività specifiche.

FORNITORI

I criteri di qualità e vicinanza sono considerati preferenziali nella valutazione dei nostri fornitori in generale. Per questo per gli approvvigionamenti abbiamo privilegiato il più possibile le aziende locali, soprattutto per quanto riguarda la ristorazione.

ENTI FINANZIATORI PUBBLICI

Nel 2022 non sono pervenute donazioni da enti pubblici, ma la Cooperativa ha beneficiato dei ristori e dei contributi una tantum previsti dalla Regione Lombardia sui servizi accreditati e a contratto (LR 44/2020) e di contributi per spese energetiche sulla CR.

Ha beneficiato inoltre di una Dote lavoro

DONATORI

Nel 2022 la Cooperativa in qualità di ONLUS ha ricevuto da parte del contribuente la quota Irpef destinata alle associazioni no-profit (il 5 x mille).

La quota entrata nel bilancio 2022 è di €. 2.222,75 euro.

COLLABORAZIONI CON ENTI

Nel 2022, i **principali committenti pubblici** sono stati:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
ATS	Ente pubblico	Accreditamento	Accreditamento ADI, CDI, CI, RA Rendicontazioni Debito informativo
ASST	Ente pubblico	Altro Contratto su bando	Gestione operativa servizio ADI e B1 (CVD) Contratto locazione CDI Il Girasole Collaborazione alla gestione CDCD
Comunità Montana Valchiavenna	Ente pubblico	Contratto appalto	Contratto per SAD Sportello AF Contratto Interreg "Pacchetti di cura"

I rapporti sono stati intrattenuti con i servizi operativi, in particolare con:

- ▶ **UFFICIO DI PIANO** della CMV sugli aspetti generali di programmazione
- ▶ **SERVIZIO FRAGILITA' DISTRETTUALE dell'ASST** per quanto riguarda la valutazione di casi complessi
- ▶ **COMMISSIONE VALUTAZIONE DISTRETTUALE (CVD) di ASST** per quanto riguarda la l'invio, verifica e controllo servizi ADI.
- ▶ **Vari servizi ATS** per i servizi accreditati, Vigilanza e contrattualistica.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Riunioni di lavoro Riunioni d'equipe	2 - Consultazione
Soci	Assemblee	2 - Consultazione
Finanziatori	non presente	Non presente
Clienti/Utenti	Customer satisfaction Riunioni periodiche	2 - Consultazione
Fornitori	non presente	Non presente
Pubblica Amministrazione	Incontri periodici sulla valutazione dei servizi	1 - Informazione
Collettività	non presente	Non presente

4.4 PRESENZA SISTEMA RILEVAZIONE DI FEEDBACK E COMMENTO AI DATI

Introduzione

Il successo e la sopravvivenza della Cooperativa sul mercato dipendono dalla sua capacità di attuare i cambiamenti necessari per far fronte, possibilmente anticipandola, all'evoluzione del contesto competitivo e della qualità delle risorse umane. Cambiamento è sinonimo di crescita e le imprese capaci di avviare processi di cambiamento sono anche meno vulnerabili.

Il cambiamento spinge verso un bisogno sempre più crescente di ricercare il coinvolgimento e la partecipazione delle persone per riconoscerle come uno dei maggiori punti di forza dell'impresa. La condivisione degli obiettivi rende i lavoratori consapevoli di essere parte integrante della vita di un'impresa, favorendo così una maggiore qualità ed efficienza del loro operato.

Risulta perciò necessario strutturare, intorno a loro, un ambiente sereno e consapevole, che permetta uno scambio di informazione a tutti i livelli. Le persone ed il loro modo di lavorare insieme e di essere impresa si rivelano la leva privilegiata per costruire nel tempo e valorizzare un patrimonio fatto di conoscenze e relazioni.

L'utilità di un'indagine tesa a determinare il grado di soddisfazione del lavoratore, consiste nella possibilità di conoscere i motivi di soddisfazione e d'insoddisfazione che determinano il livello di coinvolgimento, di motivazione e di impegno.

Chi presta la propria opera all'interno della Cooperativa si aspetta:

- di trovare soddisfazione, materiale e immateriale, dalla propria occupazione;
- se socio lavoratore, di sentirsi partecipe dell'impresa in oggetto;
- di trovare risposta a eventuali esigenze particolari quali part-time, flessibilità di orario ecc.;
- di trovare un ambiente di lavoro positivo;
- di avere opportunità di formazione e di crescita professionale;
- di sentirsi partecipe e di condividere le scelte del servizio e della cooperativa.

La rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori viene effettuata attraverso:

- il questionario di valutazione della soddisfazione dell'operatore;

- colloqui individuali;
- incontri con gruppi di operatori.

La presente restituzione è elaborata Responsabile Risorse Umane affinché si pongano in evidenza le aree di forza e le aree che richiederebbero un intervento per promuovere un miglior benessere organizzativo

Le aree critiche che possono essere evidenziate dalla rilevazione, rappresentano grandi questioni aperte che la Direzione e il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa devono assumere come base di partenza per azioni di miglioramento e di cambiamento organizzativo.

Il questionario somministrato, leggermente rivisto rispetto alle precedenti versioni, ha indagato le seguenti variabili:

- organizzazione, flessibilità e stabilità dell'orario di lavoro;
- ambiente fisico del posto di lavoro;
- retribuzione complessiva;
- coinvolgimento nelle decisioni della Cooperativa;
- trasparenza dei rapporti con la Cooperativa;
- riconoscimento del lavoro svolto da parte della Cooperativa;
- crescita e formazione garantite dalla Cooperativa;
- autonomia ed indipendenza nel lavoro;
- realizzazione personale;
- realizzazione con i colleghi e nei gruppi di lavoro;
- relazioni con i superiori;
- relazioni con utenti e familiari dei vari servizi erogati;
- riconoscimento dei colleghi;
- riconoscimento sociale;
- appartenenza alla Cooperativa in qualità di socio;
- utilità del lavoro per utenti e loro familiari.

Il Questionario ha coinvolto 32 operatori attivi su tutti i servizi della Cooperativa.

- Centro Polifunzionale (13)
- Servizio ADI (5)
- SAD (4)
- CDI Il Girasole (4)
- Amministrazione (6 compresa la fisioterapista dell'ambulatorio)

Gli operatori che hanno compilato il questionario ricoprono differenti ruoli, ASA, OSS, addetti all'amministrazione, addetti ai servizi generali (cucina e pulizie), infermieri e fisioterapisti e sono pressoché nella totalità con contratto a tempo indeterminato.

Nella relazione vengono analizzati i risultati per macro servizi, di seguito invece si allega quadro riepilogativo delle risposte fornite così da avere un colpo d'occhio sulla globalità delle risposte e successivamente le considerazioni finali.

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1	Il tuo orario di lavoro è organizzato in maniera efficace		3	13	16
2	Vi è buon equilibrio tra lavoro e tempo libero		4	15	13
3	Trovi che la tua condizioni lavorativa rispetto ai carichi e ai ritmi di lavoro sia adeguata?	1	5	19	7
4	C'è autonomia e discrezionalità nella gestione del tuo ruolo e mansioni			14	17
5	Chiarezza dei ruoli, dei compiti e delle responsabilità		4	14	13
6	Ritieni che la tua remunerazione sia adeguata rispetto al lavoro che svolgi?	3	10	14	4
7	L'ambiente fisico di lavoro è sicuro			18	10
8	Vi sono opportunità di formazione e aggiornamento		2	10	9
9	Ritieni che il tuo posto di lavoro sia "sicuro" (da intendersi come lavoro sul lungo periodo)		5	14	12
10	Hai un buon rapporto con i tuoi colleghi?			18	13
11	Hai una buona relazione/un buon rapporto con il tuo coordinatore/superiore			11	20
Il tuo Coordinatore	Gestisce in maniera efficace i problemi, le criticità e i conflitti			11	18
	Riconosce i tuoi meriti e ti dice che svolgi bene il tuo lavoro		1	14	15
	Ti ascolta e prende in considerazione le tue proposte		3	11	16
	Ti stima e ti considera una persona competente e di valore		2	12	15
12	Ritieni di poter dire con franchezza ciò che pensi		2	10	17
13	Il clima del gruppo di lavoro è buono e adeguato		1	16	15
14	Informazione e comunicazioni interna al proprio servizio		2	22	6
15	Trovi che la programmazione e il controllo delle attività siano ben strutturate		2	23	7
16	Ritieni che ci siano sufficienti momenti di incontro/riunioni/equipe interni al tuo servizio		7	16	6
17	Riconoscimento dei meriti individuali		6	21	4
18	Relazioni con gli ospiti/utenti		2	7	22
19	Relazioni con i parenti degli ospiti		6	11	12
20	Qualità complessiva dei servizi erogati			14	16
21	Utilità sociale del lavoro svolto		1	9	19
22	Immagine e reputazione della Cooperativa		1	8	23
23	Comunicazione su cosa accade in cooperativa, servizi, progetti	1	8	14	9

Considerazioni Finali

Anche per l'anno 2022 l'elaborazione dei questionari rende un quadro di soddisfazione medio alto; vi è buon equilibrio nelle risposte fornite ed omogeneità in tutti i servizi rispetto ai coordinamenti e alla propria posizione e/o ruolo.

Permane una certa insoddisfazione legata alla remunerazione, oggetto di continue valutazioni da parte della Direzione e del Consiglio di Amministrazione. La pandemia non incide più in maniera prepotente sul lavoro sebbene ancora oggi se ne vedono gli strascichi, stanchezza e timori permangono.

La sezione dedicata agli aspetti più tecnici (formazione, comunicazione, qualità servizi erogati) anche qui presenta un dato omogeneo, gli operatori ritengono di ricevere adeguata formazione continua, seppure siano stati indicati alcuni percorsi che verranno valutati in sede di reazione piano della Formazione.

Resta sempre importante la relazione con gli ospiti, sono loro i reali beneficiari della qualità dei servizi che erogiamo.

Gli aspetti qualificanti e positivi del servizio in cui gli operatori lavorano, soprattutto per il domicilio, resta l'autonomia di gestione e di organizzazione oltre all'utilità sociale del proprio ruolo e mansione.

La Customer 2022 rende quindi un quadro di soddisfazione pressoché globale, si ritiene quindi che i parametri relativi alla soddisfazione dell'operatore sul posto di lavoro siano rispettati.

L'operatività gode di buona organizzazione ed equilibrio; vi sono dei picchi di lavoro dovuti ad assenze e malattie che affaticano tutti i team e si auspica, soprattutto per il centro polifunzionale, che una nuova assunzione possa supportare il gruppo.

Si rinnova la necessità di creare maggiori momenti di condivisione e di confronto mirati alla risoluzione di eventuali problematiche; si segnala la difficoltà di interazione con i servizi esterni e con i MMG.

Ultimo dato, ma non trascurabile, il rimando alla necessaria messa in opera di soluzioni di natura logistica sia per quanto riguarda un'auto aziendale, una copertura assicurativa, sia in struttura la messa in opera di lavori di ristrutturazione ora necessari.

5 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

L'Arca si occupa da anni di una gamma diversificata di servizi, che sono però legati da un comune denominatore: l'**attenzione alla persona**. Occuparsi degli altri implica una forte responsabilità morale e professionale; è per questo motivo che la qualità dei servizi che erogiamo diventa il nostro obiettivo primario.

L'Arca riconosce la **centralità delle Risorse Umane**, nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa, ed in particolare di quelle operanti nel settore dei servizi, sia costituito dalla professionalità delle persone che vi operano.

Ai nostri collaboratori si richiede dunque un'elevata professionalità, accompagnata dalla consapevolezza che il **prendersi cura degli altri comporta un forte investimento personale ed umano e anche la capacità di accrescere l'organizzazione** nel suo complesso. Per garantire la serenità e la stabilità necessarie allo svolgimento di questi delicati compiti, l'Arca rivolge una particolare **attenzione alla gestione del personale**, assicurando condizioni di lavoro che permettano ad ognuno di crescere sia umanamente che professionalmente, nel perseguimento e rispetto di obiettivi comuni.

L'Arca lavora per il miglioramento continuo dei propri progetti e servizi, per la valorizzazione del lavoro sociale e dei professionisti coinvolti nelle attività. In questo senso è costante l'attenzione alla **formazione e all'aggiornamento** del personale.

Per noi è fondamentale investire nell'organizzazione e di conseguenza nella selezione e nel reclutamento del personale, ma anche nel favorire la **durata della permanenza presso la**

cooperativa, attraverso una “manutenzione” e valorizzazione delle risorse umane in tutte le fasi, tenendo sempre alta la motivazione e individuare meccanismi di gratificazione e ricompensa.

Lo stile della nostra azione che non deve andare perso, ma che va sostenuto e valorizzato è:

- il *lavoro* come fattore di integrazione, di crescita e di riconoscimento delle capacità personali;
- l'attenzione alla *qualità delle relazioni umane*;
- la *formazione continua* degli operatori
- l'attenzione alla *qualità dei servizi resi*
- la costruzione di uno *sviluppo per progetti*
- *l'attenzione verso la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro*

L'Arca applica il CCNL delle cooperative sociali, con le retribuzioni previste per ogni figura professionale, secondo le mansioni svolte e i livelli di responsabilità attribuiti.

I compensi corrisposti per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente, vengono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, in base alle tariffe medie previste per le singole professionalità e specialità.

Da alcuni anni tuttavia il problema della ricerca e fidelizzazione del personale, nonostante l'attenzione posta alla gestione delle risorse umane, come in altre realtà del comparto socio-sanitario e non solo, è diventato problematico. In particolare le difficoltà inizialmente focalizzate sulle risorse sanitarie (infermieri, fisioterapisti) si è estesa anche alle figure più sociali ASA/OSS/Educatori, che si trovano con fatica e che sono soggetti ad elevato turnover. Per far fronte al problema, L'Arca insieme alla Fondazione “Casa di Riposo Città di Chiavenna” e con il sostegno della Provincia, ha promosso un corso di qualifica ASA a Chiavenna, iniziato a gennaio 2023 e ha favorito l'iscrizione ad altro corso ASA di due addetti generici in forza alla cooperativa.

5.1 TIPOLOGIE, CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE RETRIBUITO E VOLONTARIO

LAVORATORI TOTALI ANNO 2022

I lavoratori in totale nel 2022 sono stati **n. 73** di cui:

- » n. 57 lavoratori subordinati (di cui 1 a chiamata)
- » n. 02 parasubordinati
- » n. 13 collaboratori autonomi P.IVA
- » n. 01 collaboratore occasionale

ANDAMENTO DELL'OCCUPAZIONE

Personale subordinato e para subordinato nell'anno	2020	2021	2022
<i>Al 1 gennaio</i>	51	47	49
Lavoratori assunti nell'anno	6	12	10
Lavoratori dimessi nell'anno	10	10	11
<i>Al 31 dicembre lavoratori subordinati e parasubordinati</i>	47	49	48
Totale personale subordinato e para subordinato nell'anno	57	59	59

Collaboratori occasionali	7	4	1
Collaboratori autonomi (P.IVA)	7	12	13
TOTALE LAVORATORI NELL'ANNO	72	75	73

I lavoratori subordinati sono stati prevalentemente donne 55 su 59. Gli uomini sono 4 dipendenti e parasubordinati, più 3 professionisti

RAPPORTO DI LAVORO

L'Arca investe sul personale privilegiando i contratti a tempo indeterminato, riservando quelli a tempo determinato per sostituzioni e per esigenze specifiche.

Dato al 31 dicembre	2020	2021	2022
Lavoratori solo subordinati	47	49	48
A tempo indeterminato	44	41	44
A tempo determinato	3	8	4

CONGEDI NELL'ANNO

	2020	2021	2022
Congedo maternità	0	0	2
Aspettativa	0	0	0
Pensionamento	0	1	0

Anche nel 2022 abbiamo avuto due maternità e lunghe assenze per malattia e infortuni. Le ore di assenza nell'anno sono state il 45% delle assenze totali.

Ferie ed ex festività	5.497,75	55%
malattia, infortuni/maternità	4.435,75	45%
Totale ore non lavorate	9.933,50	

Occupazioni nell'anno 2022:

N.	Occupazioni subordinati e parasubordinati
10	Totale lavoratori occupati anno di riferimento (di cui 2 parasubordinati)
1	di cui maschi
9	di cui femmine
3	di cui under 35
4	di cui over 50

Cessazioni nell'anno 2022

N.	Cessazioni subordinati e parasubordinati
11	Totale cessazioni anno di riferimento (di cui 2 parasubordinati)
1	di cui maschi
10	di cui femmine
1	di cui under 35
7	di cui over 50

Assunzioni solo lavoratori dipendenti/stabilizzazioni:

N.	Assunzioni subordinati
8	Nuove assunzioni anno di riferimento
0	di cui maschi
8	di cui femmine
3	di cui under 35
2	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
4	Assunti a tempo indeterminato
4	Assunti a tempo determinato
3	Stabilizzazioni anno di riferimento
1	di cui maschi
2	di cui femmine
1	di cui under 35
0	di cui over 50

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Personale subordinato per inquadramento e tipologia contrattuale nell'anno 2022 (totale del personale subordinato n.57):

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato	Totale
Totale	53	4	57
Dirigenti	01	0	01
Quadri	04	0	04
Impiegati	03	0	03
Personale sanitario	13	0	13
Personale assistenziale	24	3	27
Personale educativo	01	0	01
Altro	07	1	08

5.2 CONTRATTO DI LAVORO E COMPENSI

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL Cooperative Sociali**

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
53	Totale dipendenti indeterminato	2	51
0	di cui maschi	0	0
53	di cui femmine	2	51

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
4	Totale dipendenti determinato	0	4
0	di cui maschi	0	0
4	di cui femmine	0	4

Gli incarichi a tempo determinato, sono stati prevalentemente per sostituzione ferie o per primi incarichi.

N.	Lavoratori occasionali	
01	Totale lav. stagionali/occasionali	1 Infermiera
00	di cui maschi	
01	di cui femmine	

N.	Autonomi
13	Totale lav. autonomi
02	di cui maschi
11	di cui femmine

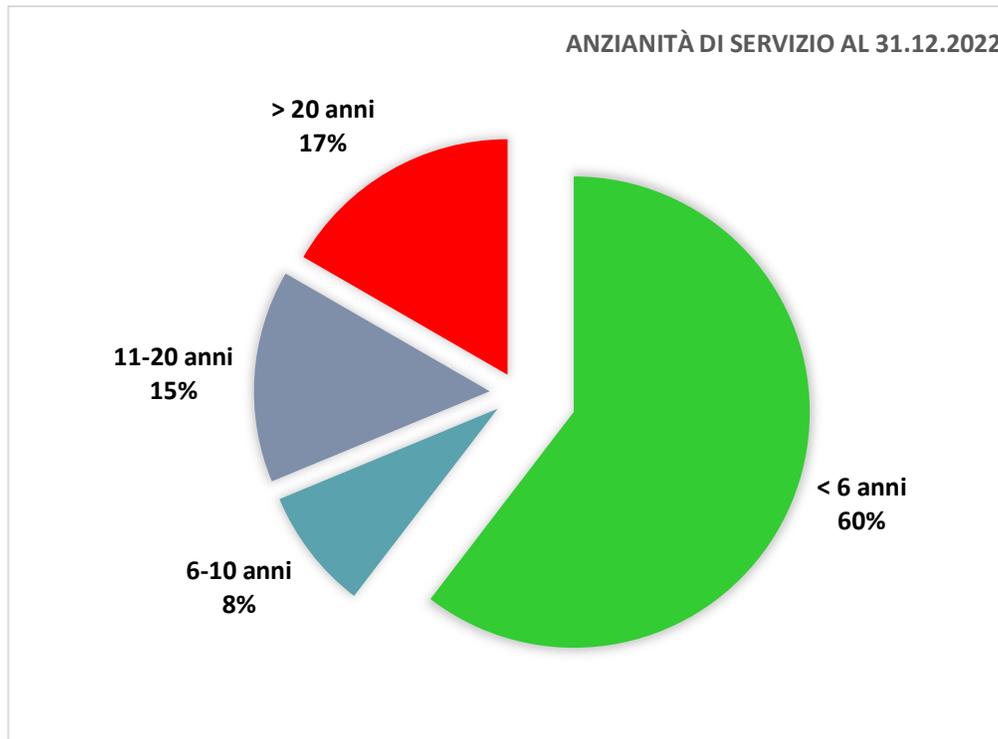
I lavoratori autonomi sono professionisti con P.Iva che collaborano stabilmente con la cooperativa, anche se non sempre continuativamente:

- 4 Medici (CI/CDI-CDI Il Girasole e ADI/Referente COVID)
- 2 Fisioterapisti (ADI-CDI)
- 2 Logopedista (ADI-CI)
- 3 Infermiere (ADI-CDCD)
- 2 Psicologi (Ambulatorio/ADI/CI/Interreg/CDI/CDCD)

Composizione del personale dipendente per anzianità aziendale:

	Anno 2022		Al 31/12/ 2022
Totale	57	Totale	48
< 6 anni	35	< 6 anni	29
6-10 anni	04	6-10 anni	04
11-20 anni	09	11-20 anni	07
> 20 anni	09	> 20 anni	08

Come evidenziato nel grafico, al 31 dicembre 2022, il 60% dei lavoratori ha un'anzianità <6 anni, l'8% ha un'anzianità tra i 6 e i 10 anni, il 15% ha un'anzianità tra gli 11 e 20 anni e solo il 17% ha un'anzianità di oltre 20 anni, segno di un ricambio molto alto, avvenuto negli ultimi anni.



In parte questo fenomeno è legato al fatto che dal 2019 si è potenziato l'ADI e ha "ripreso" il SAD, assorbendo personale proveniente da un'altra cooperativa e che con l'apertura di nuovi servizi (ex CASA Il Melograno 2018) ha avuto necessità di nuove assunzioni.

Alcuni operatori negli ultimi anni si sono dimessi per raggiunti di età o comunque dopo molti anni di servizio, per motivi di salute o di famiglia., alcuni hanno preferito lavorare oltralpe.

Comunque sia è un dato che ci racconta di una cooperativa che deve riflettere su alcuni aspetti:

- come far fronte al turn over?
- come integrare i nuovi assunti?
- come fidelizzare i nuovi operatori?

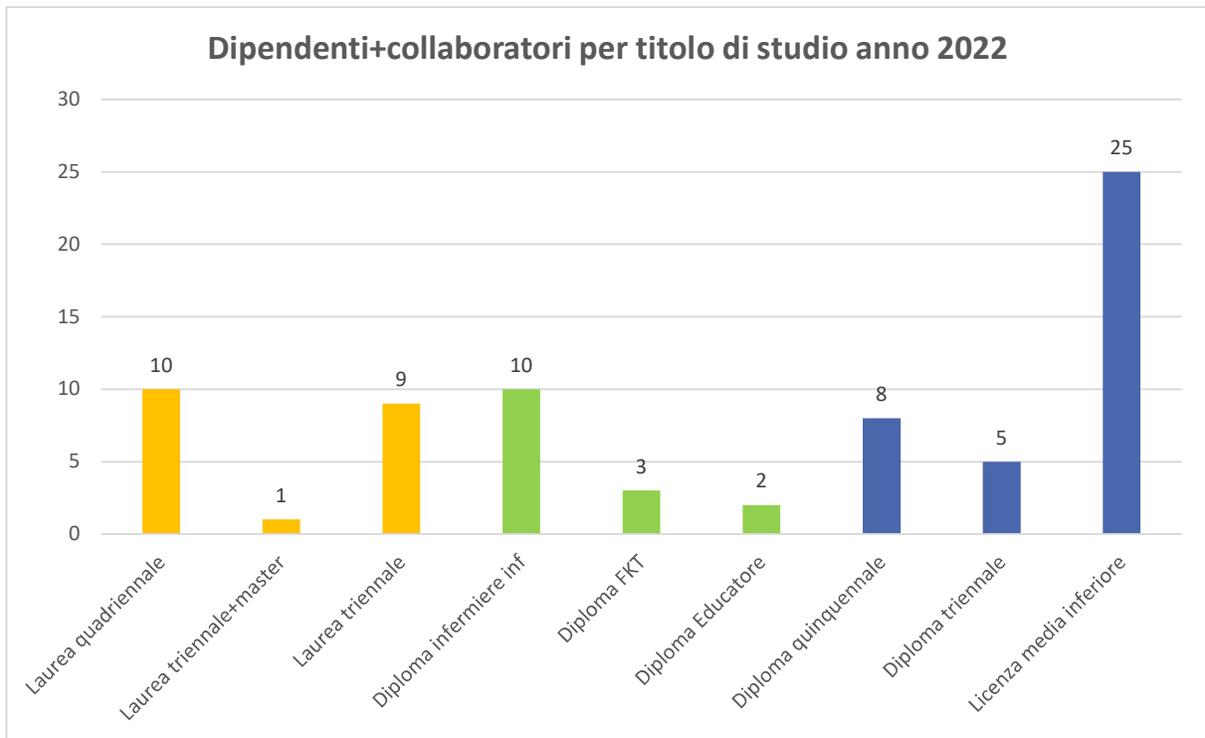
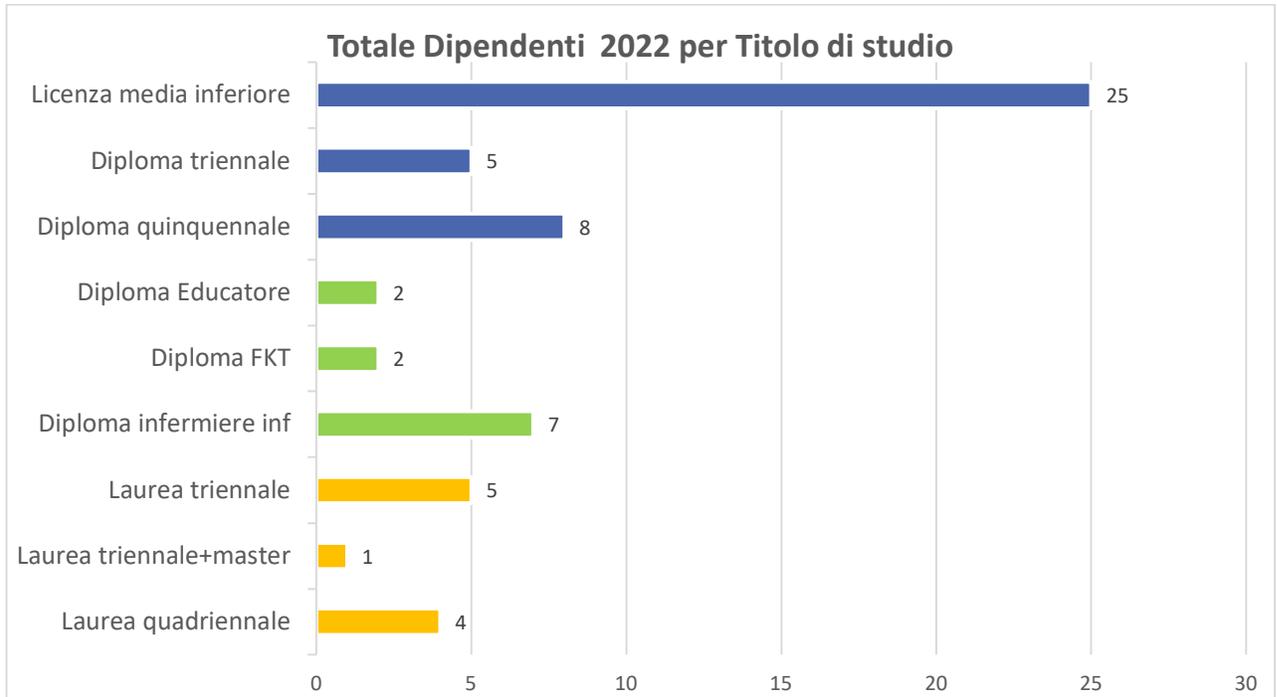
Il nostro costante "orientamento all'utente", ma anche le richieste dei committenti, ci portano inevitabilmente a considerare la rotazione del personale all'interno dei nostri servizi come un problema altamente significativo cui corrispondono sia un costo per l'organizzazione (di ricerca, di selezione, di formazione, ecc.), sia altri costi di difficile quantificazione (per es., perdita del favore degli utenti per mancanza di qualificazione o inesperienza; impatto sul morale del personale e degli ospiti che vedono cambiare i punti di riferimento; impatto sull'organizzazione, inteso come dispendio di energie per instabilità dei servizi e rischio di danno di immagine e reputazione).

Per tale motivo, monitoriamo con molta attenzione il fenomeno del turn-over del personale, quale punto fondamentale della nostra forza lavoro.

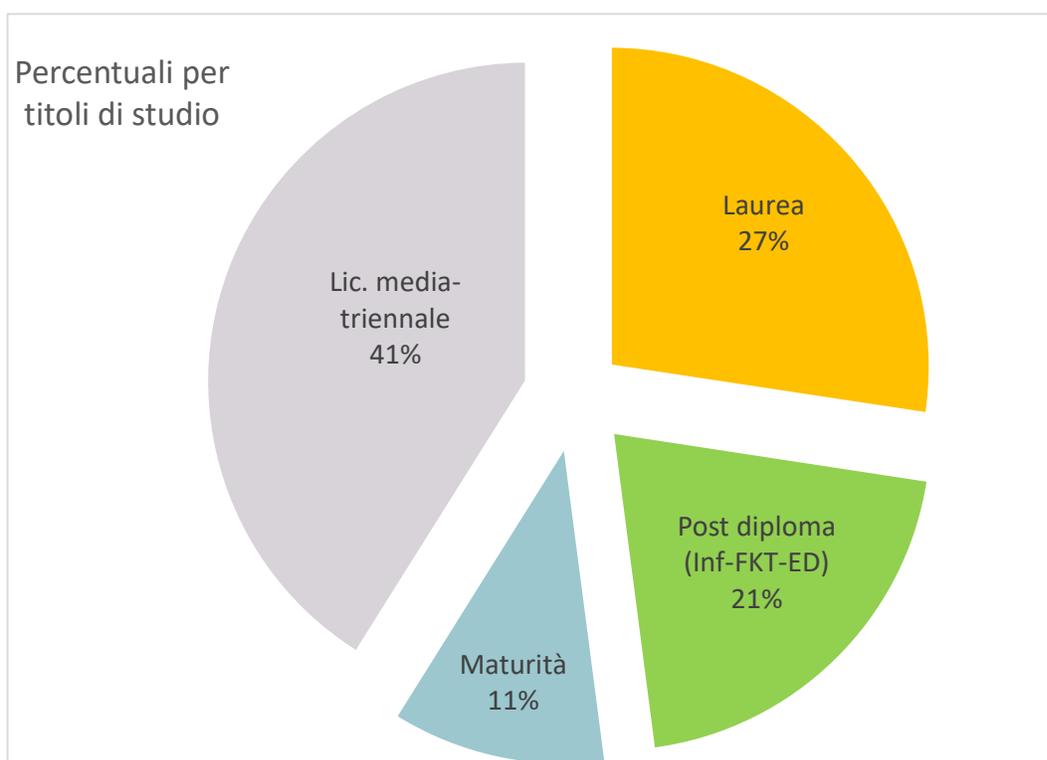
Di seguito si analizza la compagine del personale rispetto ai livelli di istruzione.

Livello di istruzione del personale dipendente + co.co.co nell'anno (tot. N. 59)

Tipologia diploma	Tot.	Lavoratori dipendenti	Figura prof.	Collaboratori e autonomi	Figura prof.
Laurea+ Dottorato di ricerca	0	0		0	
Laurea+ Master II	0	0		0	
Laurea Magistrale/ vecchio ordinamento+ ev. specializzazione	8	1 2 1	Direttore FKT Resp. GRU	3 1 2	Medici Medico fisiatra Neuro psicologi/ psicoterapeuti
Laurea triennale+ Master di I livello/ Specializzazione	3	1	Infermiera (wound care)		
Laurea Triennale	7	1 2 1 1	AS FKT Inf OSS	1 2 1	FKT Logopedisti Inf
Diploma Infermiera		7	Infermieri	3	Infermiere
Post Diploma		3 1	Educatore FKT	1	FKT
Diploma di scuola superiore		4 1 2	OSS/Coord Impiegati Add. serv.gen.	0	
Diploma triennale		2 2 1	Impiegati ASA/OSS Serv.gen.		
Licenza media		25	ASA/OSS/ Addetti vari	0	
Totale	73	59		14	



N. dipendenti al 31/12	Profili Professionali
1	Direttore aziendale
3	Coordinatore di unità operativa e/o servizi complessi,
3	Amministrativi responsabili di attività/1 esecutivo
4	ASA/OSS domiciliari
3	Cuochi di cui 1 a chiamata
1	Educatore
15	ASA/OSS
9	Infermieri di cui 1 coordinatore
4	Fisioterapista
4	Addetti pulizie/lavanderia
1	Altro (autista)
48	Totale dipendenti



Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

Dipendenti svantaggiati	
1	Totale dipendenti
1	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
2	Totale persone con svantaggio	2	0
2	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	2	0

N. Tirocini e stage	
0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Nel 2022 non sono stati attivati tirocini o stages.

N. volontari	Tipologia Volontari
9	Totale volontari
0	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

I volontari nel 2022 sono stati 9, per lo più addetti al trasporto per i centri diurni. Ha ripreso saltuariamente anche qualche volontario nel CPF.

Natura delle attività svolte dai volontari

Non esistono in cooperativa soci volontari, né volontari in servizio civile, ma singoli volontari che collaborano con la cooperativa prevalentemente per il trasporto anziani, piccole manutenzioni e, prima della Pandemia, alle attività di animazione.

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"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	9.900,00
Organismo di Vigilanza 231	Compenso	2.200,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Minimo €. 16.499,65 annuo / max 34.214,06 annuo, rapportati al tempo pieno

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

- Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**
- Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**
- Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **non presente**

5.3 LA FORMAZIONE

La formazione sta assumendo un carattere sempre più importante in un contesto come quello attuale, nel quale sono richieste competenze sempre più professionali, capacità e attitudini specifiche per far fronte all'evoluzione dei bisogni. La formazione del personale aumenta il valore dell'impresa, migliora l'immagine aziendale, aumenta la motivazione del personale.

L'acquisizione di nuove competenze (skills) e professionalità da parte delle risorse umane, diventa oggi una leva strategica, un vantaggio indispensabile per rimanere competitivi sul mercato, aumentare il livello di soddisfazione dell'utente/cliente e affrontare con competenze e capacità le nuove sfide che la cooperativa dovrà affrontare in futuro.

La formazione, come sempre, ha occupato un ruolo importante e ha assorbito molte risorse, soprattutto nei servizi accreditati, dove l'aggiornamento è costante, anche se rispetto agli anni passati, i costi della formazione sono stati più contenuti, grazie all'accesso a diversi corsi finanziati, in particolare grazie alla collaborazione con CONSOLIDA Lecco per la gestione dei fondi Foncoop.

Nel 2022 la formazione è stata soprattutto orientata ai contenuti professionali e socio sanitari e alla sicurezza. Si è proceduto ad assolvere l'obbligo riguardante i corsi sulla sicurezza del lavoro e si è favorita la partecipazione dei diversi operatori ai corsi ECM.

Nelle tabelle seguenti sono dettagliati i corsi realizzati nel 2022.

FORMAZIONE PROFESSIONALE

Nell'ambito della formazione, si è dato spazio all'aggiornamento del personale sulle tematiche previste obbligatoriamente nel triennio per i servizi accreditati (umanizzazione, comunicazione, gestione dei conflitti, relazione con la famiglia), su alcuni aspetti gestionali e su temi specifici richiesti dagli operatori.

Accanto ai percorsi previsti dal Piano della Formazione, gli operatori sanitari hanno seguito la formazione per il conseguimento dei crediti ECM e CROAS.

ORE TOTALI	TEMA FORMATIVO	N° partecipanti	Ore pro capite	Obbligatori	Cosi sostenuti
32	Umanizzazione delle cure: la relazione di cura con utenza e care giver	8	4	Si - triennale	No, a valere su piano fon coop
150	Umanizzazione delle cure: la comunicazione nei contesti di lavoro – gestione dei conflitti	15	10	Si - triennale	No – a valere su piano fon coop
80	La relazione con il paziente e la famiglia: validation avanzato	5	16	Si – da bando SAD	No – a valere su piano fon coop
4	Aggiornamento normativo in materia di lavoro	2	2		109,80
2	Snoezelen e ambienti multisensoriali per le strutture, i CD e i Centri Riabilitativi	1	2		48,80
2	La turnistica e l'organizzazione del lavoro: strumenti e strategie di governo	1	2		48,80
4	Le funzioni e le responsabilità dell'OSS nelle strutture socio sanitarie	2	2		73,20

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA:

Anche nel 2022 si è molto puntato sulla formazione in tema di sicurezza, rivolta sia ai nuovi operatori per la formazione di base, sia per gli aggiornamenti obbligatori del personale già in servizio.

I corsi si sono svolti in presenza o a distanza a seconda dei periodi in cui sono stati realizzati, in osservanza delle normative.

ORE TOTALI	TEMA FORMATIVO	N° partecipanti	Ore pro capite	Obbligatori	Costi sostenuti
12	Sicurezza Generale	3	4	Si	60
36	Sicurezza Specifica	3	12	Si	320
6	Aggiornamento Sicurezza	2	3	Si	70
40	HACCP	20	2	Si	511
48 10	Anti Incendio Corso completo e Aggiornamenti	6 Completi 2 aggiornamenti	8 5	Si	600
12 12	Primo Soccorso completo Aggiornamento	1 completo 3 aggiornamenti	12 4	Si	130
4	RLS	1	4	Si	60

6. OBIETTIVI E ATTIVITA'

6.1 DIMENSIONI DI VALORE E OBIETTIVI DI IMPATTO

Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie, in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

- ⇒ Nel CdA sono presenti 3 donne e 2 uomini, di cui 2 donne < 45 anni
- ⇒ Il direttore è una donna >45
- ⇒ I Coordinatori sono tutte donne di cui 3 < 45

Percentuale di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

- ⇒ N.3 lavoratori stabilizzati a tempo indeterminato.

Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato:

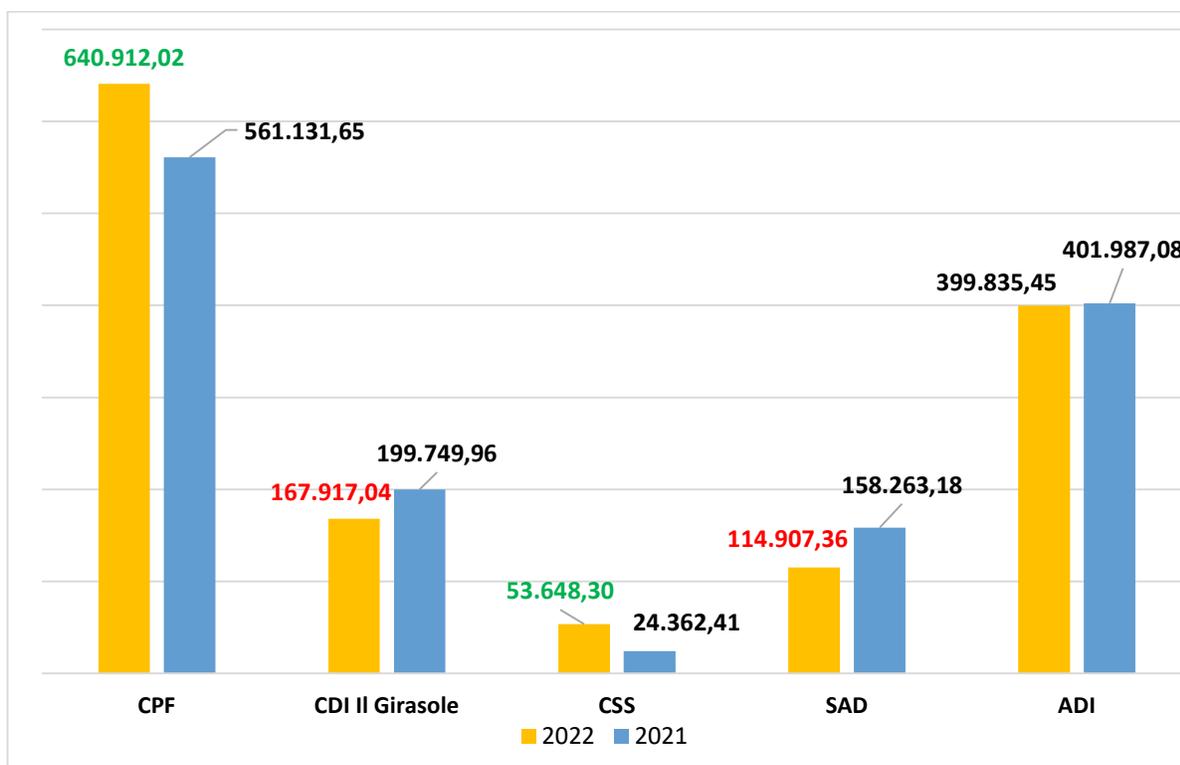
- ⇒ La Cooperativa mette a disposizione del territorio una filiera di servizi a favore di anziani e persone fragili che vanno dal domicilio alle strutture residenziali. L'accessibilità è stata ancora parzialmente condizionata dalla Pandemia, ma in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti.

6.2 LE ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA

Prima di entrare brevemente nel merito dei servizi e delle attività presentiamo un prospetto dell'andamento della produzione dei servizi, per dare un quadro della consistenza e della solidità dei servizi realizzati e gestiti dalla cooperativa.

Rispetto ai ricavi delle prestazioni:

- il CPF ha incrementato le entrate del 14%, grazie alla Residenzialità Assistita e alla riapertura del CDI;
- il CSS ha incrementato i ricavi del 120% grazie alla ripresa delle attività dopo il Covid e all'apertura del CDCD;
- Si mantiene in equilibrio l'ADI, che ha comunque beneficiato dei ristori Covid più di ogni altro Servizio;
- perde qualche giornata di presenza il CDI Il Girasole, ma soprattutto sono diminuiti i ristori COVID;
- perde il SAD in quanto vi è stato una significativa diminuzione delle ore di servizio assegnate dall'UdP e la chiusura del Progetto Interreg (-33%).



Centro Polifunzionale



I servizi del CPF sono un valore aggiunto per la comunità, sono apprezzati e di qualità, il personale è motivato e capace, ma occorrono risorse aggiuntive per raggiungere la sostenibilità, che è venuta meno a causa della chiusura del CDI, riaperto gradualmente da maggio 2022. Il CPF è composto da:

- Comunità Residenziale “Le Betulle” (13 pl) servizio privato
- Residenzialità Assistita (3 pl) servizio privato + contrattualizzazione con ATS
- Cure Intermedie (ex post acuti 6 pl) servizio a contratto con ATS
- CDI (16 posti accreditati e a contratto) servizio privato accreditato con ATS

LA COMUNITA' RESIDENZIALE “LE BETULLE”

Il servizio nel 2022 ha ripreso a funzionare regolarmente, con un buon tasso di saturazione. Anche per il 2022 è stata confermata la misura della Residenzialità Assistita, contrattualizzata per n. 3 posti.

Utenza	2019	2020	2021	2022
Posti letto	16	16	16	16
Utenti totali nell'anno	44	29	27	29
Di cui nuovi utenti	26	14	18	14
Saturazione posti letto	99,6%	94,6%	85,6%	99,25%

Caratteristiche utenza CR

Gli ospiti della CR sono stati prevalentemente donne: 26, contro 1 solo uomo, tutti provenienti dal territorio.

età	75-79	80-84	≥ 85	Tot.
n.	3	6	18	27

Al 31/12/2022 gli ospiti presenti nella CR erano 16, di cui 3 in residenzialità assistita.

Accolti/dimessi

Nel 2022 i nuovi ammessi sono stati n.14

Motivazioni dell'accoglienza nuovi ammessi:

- 04 scelta abitativa alternativa al domicilio
- 04 bisogni socio-sanitari provenendo dall'ospedale
- 06 sollievo familiare/assenza familiari

Dei nuovi accolti:

- 08 provenivano dal domicilio
- 06 provenivano da altri servizi (ex da CI)

I dimessi sono stati n.13, di cui:

- 8 sono rientrati a domicilio per fine contratto
- 3 è stato trasferito in RSA
- 2 sono deceduti

Valutazione del servizio

Il servizio nonostante le difficoltà e le limitazioni legate alla pandemia ha raggiunto gli obiettivi prefissati. Ha raggiunto un buon grado di saturazione (presenze 99%).

Permangono le criticità legate agli spazi, in particolare quelli dedicati alle visite dei familiari in quanto non si è riusciti a programmare i lavori per la realizzazione della veranda, slittati al gennaio 2023.

Nel 2022 gradualmente sono riprese le attività di animazione con la presenza di esterni (gruppi, volontari, Scuole) ed è ripresa la celebrazione periodica delle Messe.

Progressivamente l'utenza si sta "alleggerendo", grazie al trasferimento di alcune ospiti in RSA e ai filtri più selettivi rispetto alle nuove ammissioni, questo permetterà di incentivare gli aspetti sociali e di animazione, rispetto a quelli socio-sanitari e di cura.

Continuano le richieste di "sollievo", anche se più rivolte a persone con gradi di autonomia ridotta, che non si riescono a soddisfare in quanto la CR ospita persone che permangono nel servizio a lungo periodo.

Dal punto di vista organizzativo si è trovato un equilibrio, anche se durante l'anno vi è stato un certo turnover che ha appesantito il servizio e costretto gli operatori a sobbarcarsi turni supplementari. Tuttora alcune posizioni non sono coperte.

La necessità di programmazione, triage, controllo e supervisione delle visite sono state particolarmente faticose per gli operatori e hanno assorbito molto tempo, ma verso fine anno la situazione è migliorata, in quanto sono cadute molte restrizioni.

Il gruppo di operatori ha lavorato con impegno e dedizione, anche se si fatica ad integrare i nuovi assunti, su cui occorre investire per poter trasmettere in modo coerente la mission del servizio.

Soddisfazione ospiti/familiari

I questionari somministrati sono stati n.15, n.12 rivolti agli ospiti CR e n.3 a quelli della RA. Complessivamente la valutazione del servizio e del rapporto con gli operatori è stato "buono" (15/15), qualche valutazione più articolata su alcune attività (sufficiente:2 per animazione e 1 per infermiere, 1 guardaroba) e rispetto agli spazi (4 sufficiente) uno insufficiente sul servizio guardaroba.

Non vi sono state osservazioni particolari o richieste, anche se una delle richieste che spesso emerge è quella della fisioterapia, che in genere non è rivolta agli ospiti della CR, ma che sarebbe molto gradita, al di là del gruppo di attività motoria.

Contributi

La CR nel 2022 ha beneficiato di un rimborso per spese energetiche e per un contributo Cariplo sul Progetto "Let's GO".

Evoluzioni

Non vi sono state novità sul fronte normativo.

La CR rimane in "deroga", mantenendo gli standard dichiarati nella sperimentazione, che è stata rinnovata fino al 31.12.2023.

STRUTTURA INTERMEDIA SOCIO SANITARIA (CI)

L'Unità Operativa si colloca all'interno di un percorso di continuità riabilitativa per persone adulte ed anziane, colpite da eventi acuti, che necessitano di un periodo di riabilitazione in regime residenziale dopo il ricovero ospedaliero o di un ulteriore periodo dopo il ricovero in Unità di Riabilitazione Specialistica, oppure con rischio di riacutizzazione della patologia o necessità di sistematizzazione del programma terapeutico/riabilitativo e provenienti dal proprio domicilio. Il servizio di cure intermedie ha una valenza "socio sanitaria" ed è finalizzato a curare i pazienti in ambienti sanitari e non per vicariare altre aspettative, che se pur legittime, trovano risposta in altri punti della rete (ex RSA)

L'indice di saturazione dei pl è cresciuto rispetto ai due anni precedenti, tenendo comunque presente che il budget è stato comunque raggiunto con i contributi COVID L.44

Utenza	2019	2020	2021	2022
Posti letto	6	6	6	6
Utenti totali nell'anno	38	28	29	31
Di cui nuovi utenti	35	24	26	26
GG di presenza	2148	1704	1921	2013
Saturazione pl	98,1%	77%	88%	92%

Dei 26 utenti dimessi: 14 sono rientrati a domicilio, 4 sono stati trasferiti in CR 4 in RSA e 4 sono stati ricoverati in ospedale con successiva dimissione.

Soddisfazione ospiti/familiari

I questionari sono stati somministrati a 21 soggetti 17 ospiti e 4 ospiti + familiari. Complessivamente la valutazione del servizio e del rapporto con gli operatori è stato giudicato "buono" (21/21), qualche valutazione solo sufficiente rispetto agli spazi esterni (3), 1 rispetto al menu, 1 rispetto alle attenzioni rispetto alle proprie necessità personali. Nessuno ha fornito suggerimenti e osservazioni libere.

Criticità

Col graduale rientro alla normalità, il servizio ha ripreso ad operare con una relativa tranquillità e un buon livello di saturazione dei p.l.

Le segnalazioni pervenute dagli ospedali sono riprese, anche se e a volte le situazioni appaiono troppo impegnative e si è cercato di mediare circa l'ingresso di ospiti con carichi assistenziali e sanitari importanti, vista l'organizzazione "leggera" e complessivamente non vi sono stati problemi particolari.

Nemmeno nel 2022 vi sono state novità rispetto normative rispetto al servizio, che prosegue come in passato.

Ristori

A compensazione dei mancati ricavi, il Servizio di Cure Intermedie ha beneficiato dei ristori, nei limiti del budget, pari a €. 12,00 per ogni giornata di effettiva presenza. Complessivamente il contributo è stato di €. 5.268,00.

IL CDI DI BETTE

Il CDI di Bette è stato riaperto a maggio 2022, con gradualità e con tutte le cautele possibili. La fine dell'emergenza sanitaria da novembre 2022 ha consentito di riprendere l'attività con le regole precedenti il COVID.

Il CDI è accreditato e contrattualizzato per n. 16 posti, ma è sotto utilizzato rispetto alle potenzialità.

Utenza	2019	2020	2021	2022
Utenti	16	14	0	4
Donne	12	11	0	4
Uomini	4	3	0	0
Nuovi utenti	6	2	0	4
Dimessi	4	14	0	2
Giornate presenza	1922	397	0	173

Cause di dimissione:

- N. 1 ricovero in struttura residenziale
- N. 1 decisione della famiglia

Problematiche

- N. 01 ospiti presenta lievi problemi cognitivi
- N. 03 ospiti non hanno problemi cognitivi

Età

Tutte le 4 ospiti hanno più di 75 anni.

Tipo di frequenza

- n. 1 ospite ha frequentato il centro a tempo pieno
- n. 3 ospiti hanno frequentato il centro a part time
- n. 1 ha usufruito del servizio di trasporto.

Convivenza

n. 2 vivono in famiglia e n. 2 vivono soli, con un monitoraggio da parte dei familiari

Soddisfazione ospiti/familiari

I questionari sono stati somministrati a 4 soggetti 1 ospite e 3 ospiti + familiari. La valutazione generale del servizio e del rapporto con gli operatori è stato giudicato "buono" da parte di tutti su tutti gli item.

Criticità

Col graduale rientro alla normalità, il servizio ha ripreso ad operare se pur con grandi cautele, che hanno cominciato a sciogliersi nella primavera 2023.

Il servizio opera molto al di sotto delle potenzialità e del budget assegnato e richiede una forte operazione di rilancio e pubblicizzazione.

OBIETTIVI 2023-24

OBIETTIVI CENTRO POLIFUNZIONALE

- 1. RAGGIUNGERE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA, POTENZIANDO LE PRESENZE DEL CDI*
- 2. RISOLVERE IL "NODO" DEL PERSONALE SOCIO-SANITARIO*
- 3. "RI-ANIMARE" LA VITA DELLA COMUNITÀ, INVESTENDO SULLE FIGURE EDUCATIVE, CAPACI DI TESSERE LEGAMI, DI COSTRUIRE PARTECIPAZIONE.*
- 4. APRIRE UNA RIFLESSIONE SULLE METODOLOGIE DI LAVORO, SUL "PRENDERSI CURA" E INVESTIRE SULLE COMPETENZE RELAZIONALI.*
- 5. RIPENSARE L'ABITARE NELLA COMUNITÀ RESIDENZIALE, ADEGUANDOLA ALLE ESIGENZE DEGLI ANZIANI*
- 6. PROGETTO PROROGA SPERIMENTAZIONE*
- 7. COMPLETARE PROGETTO REALIZZAZIONE DELLA VERANDA ESTERNA*
- 8. COMPLETARE LE MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE (IMPIANTO TERMO SANITARIO-RIFACIMENTO PAVIMENTAZIONE PALESTRA,ECC.)*

CENTRO DIURNO IL GIRASOLE



Il CDI «Il Girasole» si rivolge ad anziani con disturbi cognitivi e ridotta autonomia, che necessitano di un supporto durante la giornata e che si trovano in condizioni fisiche tali da raggiungere il servizio, anche mediante trasporto dedicato, con minibus attrezzati.

Durante il Covid Il Girasole ha “aperto” anche ad altre tipologie di utenza, ma da quando è stato riaperto il CDI di Bette, ha ripreso la propria “specializzazione”, accogliendo solo anziani con diagnosi di demenza e contestuale programma di trasferimento verso il CDI di Bette degli ospiti cognitivi.

Il CDI Il Girasole ha l’obiettivo di promuovere la qualità della vita delle persone malate, in un ambiente idoneo, cercando di rallentare il più possibile il decadimento e ridurre i disturbi comportamentali, attraverso attività socializzanti, riabilitative e di animazione. Si propone inoltre di offrire ai familiari un supporto e un sollievo nell’assistenza ai malati, coinvolgendoli nei progetti e mettendo a disposizione spazi di incontro, formazione e consulenza.

Il CDI è accreditato e contrattualizzato per n. 20 posti.

Il CDI funziona dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, con possibilità di una frequenza a tempo pieno o a part time, verticale (almeno 3 giorni la settimana) e orizzontale (9.00-13.00 e 13.00-17.00)

Il CDI opera attraverso un’equipe multiprofessionale composta da:

- Coordinatore AS
- Medico
- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo esperto in neuropsicologia
- ASA/OSS
- Operatore di supporto, pulizie e accompagnamento

Il servizio è apprezzato e offre le risposte appropriate all’utente e alla famiglia, ma è molto condizionato dalla «tenuta» delle famiglie nel tempo, legata al peggioramento degli ospiti e dei disturbi comportamentali.

Il CDI in ripresa nel 2021, si è assestato nel 2022 con un lieve incremento di utenza nel primo semestre, che è andato decrescendo verso fine anno, con un risultato finale lievemente inferiore al 2021, ma comunque in deciso aumento (+23%) rispetto al periodo pre-covid (2019).

A gennaio 2022 gli ospiti erano n.17 di cui 12 a tempo pieno (73 gg presenza settimanali) a dicembre 2022 erano n. 15 di cui solo 5 a tempo pieno (48 gg di presenza settimanale), uno dei quali è stato trasferito in RSA a fine dicembre.

L’aumento dell’utenza è in parte stimolato dal CDCD che ha cominciato a segnalare nuovi casi al CDI.

Utenza

Utenza	2019	2020	2021	2022
Utenti	13	18	24	26
Donne	7	13	15	15
Uomini	6	5	9	11
Nuovi utenti	4	10	10	9
Dimessi	5	4	7	11
Giornate presenza	2097	1457	2690	2597

Cause di dimissione:

- N. 3 decessi
- N. 2 ricoveri in strutture residenziali
- N. 6 peggioramento delle condizioni sanitarie

Problematiche

- N. 23 ospiti presentano problemi cognitivi più o meno marcati
- N. 03 ospiti non hanno problemi cognitivi

Età

n. 18 hanno più di 75 anni, n. 6 hanno meno di 75 anni

Tipo di frequenza

- n. 14 ospiti hanno frequentato il centro a tempo pieno
- n. 12 ospiti hanno frequentato il centro a part time
- n. 21 hanno usufruito del servizio di trasporto.

Convivenza

n. 9 vivono con il coniuge, 9 vivono in famiglia e n.8 vivono soli, con un monitoraggio da parte dei familiari

Soddisfazione ospiti/familiari

Il questionario nel 2022 è stato compilato autonomamente dai famigliari al termine della permanenza per gli ospiti dimessi e a fine anno per quelli permanenti.

Rispetto alla rilevazione del grado di soddisfazione percepita dagli Ospiti e dai Familiari, si evidenzia che per il CDI IL Girasole, data la tipologia di utenza, sono stati i familiari a rispondere ai questionari. La presenza o meno dell'ospite, durante la somministrazione, infatti dipende dal livello di compromissione cognitiva.

Gli ospiti che hanno frequentato il CDI nel 2022 sono stati n. 26 e n. 25 i questionari restituiti

Il questionario è stato compilato da 16 familiari, 9 familiari + ospite.

Complessivamente viene dato un giudizio positivo da parte di tutti i parenti degli ospiti del CDI, che ritengono le cure prestate al loro familiare corrispondenti alle aspettative e danno un giudizio globalmente positivo.

Gli orari e giorni di funzionamento vengono sostanzialmente giudicati appropriati.

Le attività del Centro vengono complessivamente apprezzate. Solo 2 familiari apprezzano sufficientemente le attività riabilitative individuali e di gruppo e 3 considerano sufficienti quelle di animazione.

I parenti giudicano buono il livello di pulizia e la qualità dell'alimentazione, tranne 2 che la giudicano sufficiente. Quasi tutti familiari sono soddisfatti degli ambienti a disposizione, tranne 1 che li valuta in modo sufficiente e 1 insufficiente

L'assistenza offerta dal personale risulta complessivamente buona. In particolare l'assistenza fornita dal medico risulta essere sufficiente per n°3 familiari, e per 1 familiare anche l'assistenza fornita dall'infermiera e dal personale di assistenza. N.2 familiari considerano sufficiente il rapporto con la Coordinatrice. Unanime il giudizio buono per l'attenzione all'ospite.

Il coinvolgimento da parte della famiglia nelle decisioni che riguardano l'ospite, viene giudicato buono e la famiglia ritiene di essere tempestivamente informata (100%).

Il servizio sta diventando un'opzione «interessante» per le famiglie, è apprezzato e sta lavorando molto bene, con proposte innovative ma ha ancora margini di crescita (è ancora sotto budget). Alla domanda in quale misura trova il centro utile, tutti i famigliari intervistati, tranne 1, lo ritengono un servizio totalmente utile.

Contributi e ristori

Il CDI Il Girasole ha beneficiato dell'aumento tariffario giornaliero del 2,5% e del contributo giornaliero di 12,00 € lordi a valere sulla L.R. 24/2020 per un totale di €. 8.532,00.

Criticità

Servizio «fragile» per la tipologia di utenza che genera un certo turnover (frequenti malattie, peggioramento autonomia, trasferimento in RSA)

Il servizio di trasporto con l'aumento degli ospiti può diventare complesso e oneroso, per la maggior presenza di ospiti che chiedono il trasporto, alcuni dei quali in carrozzina (doppi, tripli turni) e la minor presenza di volontari.

Vi è necessità di riorganizzare le attività e la presenza degli operatori, man mano che aumenta l'utenza e in base alle esigenze degli ospiti che variano molto a seconda della diagnosi, della fase di malattia, delle risorse individuali.

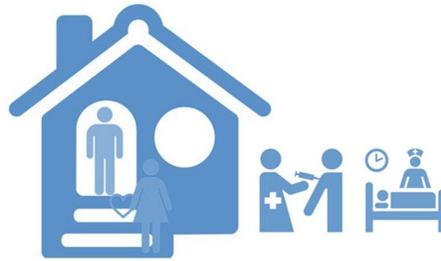
Sono in programma nel nuovo anno spese per manutenzioni straordinarie (serramenti, pavimento salone, parasigoli, ecc.)

OBIETTIVI 2023-24

OBIETTIVI CDI IL GIRASOLE

- 1. DIFFERENZIARE E RIORGANIZZARE GLI SPAZI*
- 2. RIORGANIZZARE LE ATTIVITA' PER ADEGUARLE AI DIVERSI TARGET*
- 3. AVVIARE UN CONFRONTO CON ALTRI CENTRI DIURNI*
- 4. POTENZIARE COMPETENZE SPECIFICHE DEL PERSONALE SULLE DEMENZE ATTRAVERSO UNA FORMAZIONE MIRATA*
- 5. REALIZZARE LA SNOEZELEN ROOM*
- 6. AMPLIARE L'OFFERTA ATTRAVERSO "PACCHETTI DI PRESTAZIONI INTEGRATIVE"*
- 7. AMPLIARE E MIGLIORARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO (ACQUISTO AUTO)*
- 8. COMPLETARE LE MANUTENZIONI ORDINARIE (PAVIMENTAZIONE, SPIGOLI) E AVVIARE LE MANUTENZIONI STRAORDINARIE (SERRAMENTI)*

Servizi domiciliari e territoriali



Premessa

La pandemia ha palesato due delle maggiori criticità nel sistema dei servizi territoriali: la scarsità e la frammentazione delle risposte territoriali e la debolezza o assenza di una integrazione reale tra i servizi (e prima ancora tra le politiche) sanitarie, socio-sanitarie e sociali. ma sono comunque segno di un sistema che non funziona in modo adeguato.

Chiunque abbia a che fare – per professione o per prossimità – con le grandi fragilità di cui si occupa la rete socio-sanitaria, sa che non è la prescrizione terapeutica a dare risposte e risolvere problemi. La presa in carico e la progettazione di un percorso che prevede come obiettivi i diritti fondamentali della persone – agli affetti, alle relazioni, all'inclusione – devono tornare ad essere la finalità principale che orienta le prassi dei servizi socio-sanitari e sociali. Gli ospedali, molto efficienti ed efficaci nel trattamento del fenomeno acuto, dove sono necessari competenze e specializzazioni altissime, non lo sono altrettanto nella presa in carico del cronico e del fragile per i quali più che la specializzazione, è necessaria la proattività e la continuità della cura.

È chiaro che progettare i servizi intorno ai bisogni della persona presenta delle complessità, a partire dall'investimento in termini di tempo di cui è necessario tenere conto. Non è un meccanismo rapido, ha una multidimensionalità di bisogni da valutare, non basta un software per redigere il progetto. Per progettare ci vogliono competenza, esperienza e vocazione anche nell'andare a cercare i problemi e non semplicemente nell'attendere che questi si presentino in ufficio. I tempi del progetto, non sono determinati a priori come per quanto riguarda il trattamento sanitario o riabilitativo, ma sono determinati dal persistere del bisogno. Se una persona quando ha terminato il ciclo riabilitativo non riesce a camminare, smette di essere un paziente, tutti i trattamenti cessano, e diventa una persona con disabilità e il suo bisogno dura quanto la sua vita. Il trattamento medico ha un termine, il progetto dura fino a quando il problema persiste; se persiste per tutta la vita, dura una vita.

La pandemia ha evidenziato in maniera drammatica anche la fragilità del sistema territoriale in cui anziani e persone fragili si sono ritrovati confinati in casa, spesso senza aiuti, al di fuori del normale sistema di tutela socio-sanitario, anch'esso in grande difficoltà.

Nel 2022 con il graduale ritorno alla normalità i servizi domiciliari hanno ripreso ad operare, portandosi comunque dietro le criticità pre-esistenti:

- L'ADI, stante il sistema di finanziamento e di attivazione, si concentra sulle prestazioni più che sulla "presa in carico" e tende a "specializzarsi" sulla cura. Di fatto non sembra, per come è organizzato oggi, la risposta ai bisogni di anziani con problemi di fragilità, autonomia e protezione sociale che richiedono una presa in carico più globale, continuativa e più sociale, quest'ultima gestita dal SAD, ma con investimenti molto più limitati.
- L'ADI in Italia mediamente copre il 5/6% degli ultrasessantacinquenni con servizi

- “focalizzati” e temporanei, mentre il SAD copre l’1%, con un monte ore medio di 10 ore mensili. La media europea sui servizi domiciliari è pari al 25%, soprattutto nel nord Europa.
- L’ADI viene definito assistenza domiciliare “integrata”, ma attualmente è la buona volontà degli operatori che “tiene insieme” la trama dei bisogni degli utenti, riconnettendo i diversi “pezzi” di servizi e facendo da tramite con la parte istituzionale.
 - Il SAD è ormai un servizio “residuale”
 - a) ne usufruiscono meno persone anziane
 - b) è rivolto prevalentemente a persone a basso reddito
 - c) è inadeguato perché le ore e il tipo di assistenza erogata spesso non soddisfano il bisogno complesso di persone sole e/o non autonome
 - L’assistenza domiciliare classica, appare poco adeguata a esigenze di cura intensa e continuativa, e ha un ruolo sostanzialmente marginale nel mantenere a domicilio anziani fragili, non autosufficienti o con demenze, se non in presenza di reti familiari forti e/o estese.
 - Il SAD è chiamato a misurarsi con condizioni sociali e delle persone profondamente mutate e quindi a riposizionarsi e riprogettarsi attraverso nuovi servizi, interventi e modelli gestionali. Il sostegno alla domiciliarità richiede un nuovo sistema di welfare di inclusione, generativo e di prossimità, centrato sul sistema familiare, ove presente, e sulla costruzione di reti di supporto a persone sole fragili, per le quali il SAD rappresenta spesso l’unico rapporto significativo con l’esterno.
 - E’ chiaro che occorre ripensare l’offerta domiciliare e territoriale, ripartendo dai bisogni degli anziani e delle loro famiglie, attraverso il coordinamento dei diversi “pezzi” del sistema, che va arricchito, integrato anche con altre offerte (ad esempio quelle diurne, residenziali, di housing sociale, edilizia pubblica) per realizzare una “filiera” reale in cui ci sia una vera regia.

Nella seconda parte dell’anno con l’approvazione della riforma dell’ADI, la Regione ha messo in campo una serie di revisioni che vanno nella direzione di una maggior presa in carico e di una maggior integrazione. Mentre rispetto al SAD la situazione è rimasta invariata ormai da decenni.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PUBBLICO (SAD) E PRIVATO

Dopo 5 anni, nel 2019 L’Arca ha ripreso a gestire i servizi domiciliari (SAD) in appalto con la CMV, prima subentrando alla Cooperativa Alba, che ha rinunciato all’appalto e successivamente aggiudicandosi il bando biennale, fino al giugno 2021, rinnovato fino luglio 2023. All’interno del capitolato è stato ricompreso anche lo Sportello “Assistenti Familiari” scelta importante, ma non riconosciuta economicamente (di fatto lo sportello viene ricondotto all’interno dei costi del Coordinamento SAD, anche se vengono richieste 15 ore di apertura settimanale)

Il bilancio sul servizio, se nei primi due anni è stato positivo, sia dal punto di vista organizzativo che dal punto di vista economico, nel 2022 ha mostrato criticità crescenti.

Dal punto di vista del servizio il SAD presenta le criticità di sempre: utenza fragile, sola ed emarginata, tendenza alla delega da UDP e servizi specialistici, frammentarietà e ripetitività degli interventi.

Tra l’aprile 2021 e l’aprile 2022 è stato gestito anche il Progetto Interreg che ha previsto i “Pacchetti di cura” domiciliari rivolti a persone con demenze e questa esperienza è stata positiva.

Utenza

A dicembre 2022 gli utenti in carico ai servizi domiciliari sono stati in totale n. 84.

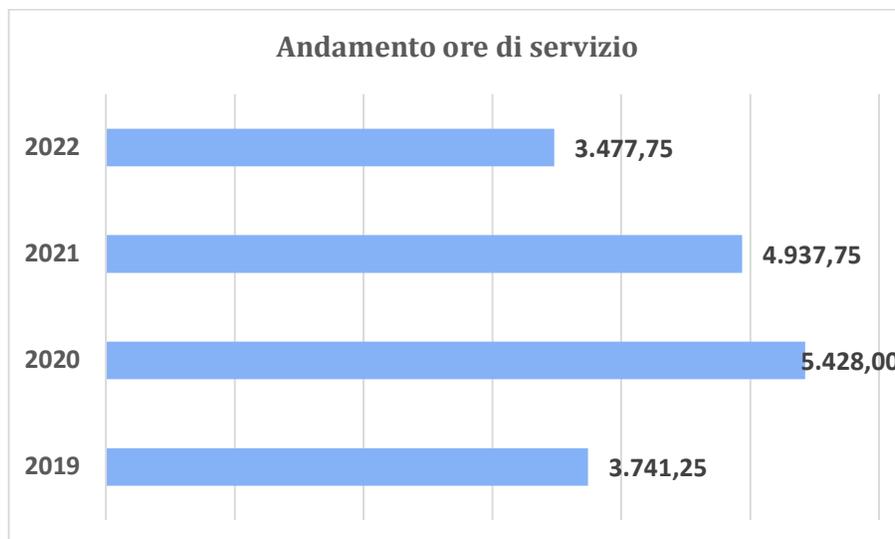
Utenza	2019 da aprile		2020		2021			2022		
	SAD	SADP	SAD	SADP	SAD	Interreg	SADP	SAD	Interreg	SADP
Utenti	42	15	43	23	43	21	21	49	19	16
Donne	22	09	22	16	22	10	13	26	09	09
Uomini	20	06	21	07	21	11	08	23	10	07
Nuovi	10	13	10	10	11	21	15	19	02	07
Dimessi	05	03	12	09	15	4	01	16	19	05

Gli utenti del SAD pubblico sono aumentati per il concomitante Progetto Interreg, mentre sono diminuiti gli utenti privati, che restano comunque residuali rispetto al monte ore fornito, di poche ore settimanali.

UTENTI PER TIPOLOGIA	SAD	Privati	TOTALE	%
Anziani	29	15	44	68%
Disabili	05	01	06	9%
Adulti con disagio sociale	02	0	02	3%
Adulti con problemi psichiatrici	12	0	08	18%
Minori	01	0	01	2%
Totale	49	16	65	100%

Come si vede gli anziani rappresentano il 59% dell'utenza pubblica ma il 68 % dell'utenza totale e gli utenti psichiatrici sono circa un quarto dell'utenza pubblica, anche se in totale rappresentano il 18%. L'utenza privata è rappresentata da soli anziani per una scelta interna, poiché le categorie più fragili richiedono di norma il supporto dei servizi (ex pazienti psichiatrici o minori). La maggioranza degli utenti è direttamente in carico all'Ufficio di Piano (n°35), n°8 sono in carico al CPS.

Sono invece diminuite le ore annuali di servizio.



Come si può notare il monte ore 2022 è minore di quello del 2019 che copriva 8 mesi. Nel primo biennio di appalto il monte ore è rimasto elevato (tra il 90% e il 99% rispetto al monte ore teorico), nel 2022 il calo è significativo e il monte ore raggiunge solo il 63%. Questo fatto porta all'innalzamento dei costi di gestione, che vengono ripartiti su un monte ore inferiore a quello stimato e unito all'aumento dei costi del personale, anche per effetto dei maggiori costi legati ai rimborsi chilometrici, porta il servizio in perdita.

LO SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI

Lo Sportello Assistenti Familiari, anche nel secondo semestre 2022 è stato attuato, in continuità con l'esperienza precedente, garantendo i requisiti previsti dalla normativa e gli impegni assunti in sede di presentazione ed implementazione del Progetto in risposta al Bando.

La Pandemia continua, seppur in misura ridotta rispetto ad anno precedente, a ripercuotersi nell'andamento delle richieste e nell'offerta di forza lavoro; la campagna vaccinale ha coperto la pressoché totale disponibilità di assistenti familiari a garanzia delle richieste delle famiglie. Le famiglie si rivolgono allo Sportello per comprendere quale possa essere la soluzione più adeguata in risposta al bisogno assistenziale che mano a mano si presenta, in alcune occasioni arrivano con richiesta di sostituzione della attuale assistente oppure sol in cerca di informazioni di natura gestionale, organizzativa ed economica.

Come nei precedenti anni, anche per l'anno 2022, si sottolinea che non tutte le candidature di assistenti familiari sono state considerate idonee; la non idoneità si configura laddove non vi sia adeguata pregressa esperienza, pressoché totale non conoscenza e comprensione della lingua italiana ma soprattutto laddove non vi siano documenti di identità validi per il soggiorno in Italia. Oltre alla non presenza di certificazione di avvenuto ciclo vaccinale anti Covid.

Si rinnova la predominanza di Ucraina e Perù rispetto alle aree geografiche di provenienza degli Assistenti Familiari.

Gli Assistenti Familiari sono in genere in possesso di un titolo di Studio Superiore, alcuni in possesso di Laurea, titoli non riconosciuti in Italia (in quanto non effettuata dichiarazione di valore), in aumento le risorse in possesso di titolo A.S.A conseguito in Italia, in numero minore in possesso di titolo O.S.S.

Le richieste di assistenza nella ricerca di un assistente familiare da parte delle famiglie nel periodo di riferimento sono state circa 30 (in numero maggiore le richieste di informazioni), l'incarico e la chiusura delle richieste si è verificata per poco più della metà delle famiglie; le restanti si sono gestite in autonomia e/o hanno solo richiesto informazioni in vista di un'eventuale assistenza.

I bisogni dell'assistito sono principalmente legati a stati di salute in declino a causa di demenza, patologie ad essa legate, malattie oncologiche, cardiopatie, ipovedenze e/o ipoacusie e infermità temporanee o permanenti; si è purtroppo notata una forte incidenza di richieste da parte di persone ormai in fine di vita; ciò rappresenta un ostacolo per alcune assistenti familiari in quanto cercano occupazioni più sul medio/lungo periodo pertanto si rende spesso difficile accogliere e soddisfare la richiesta.

Le richieste provengono in prevalenza dal Comune di Chiavenna; a seguire gli altri comuni (soprattutto Campodolcino, San Giacomo Filippo, Villa di Chiavenna, Piuro e Samolaco) Il Comune di Chiavenna detiene il duplice primato delle richieste sia per le assistenze in convivenza che ad ore, prevalentemente in fascia diurna.

CRITICITÀ E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

1) Risorse umane e sostituzioni estemporanee

Il servizio di Sportello può ad oggi considerarsi una realtà attiva e riconosciuta sul territorio. Il servizio soffre però di una continua carenza di risorse anche in relazione alla discontinuità delle richieste da parte delle famiglie per cui si assiste:

ad uno squilibrio tra offerta e domanda (più assistenti rispetto alle richieste), questo aspetto impedisce agli assistenti familiari di considerare lo sportello una risorsa certa e alimenta da parte degli assistenti modalità di comportamento volte all'autotutela, ma dannose per il servizio (ex. tenersi a disposizione su più fronti, anche al di fuori dello sportello, cogliendo la proposta giudicata più appetibile in quel momento e quindi "rimangiandosi la parola", a volte anche durante il periodo di prova). La natura del servizio rende difficile una "fidelizzazione" e un senso di appartenenza, in quanto, al di là dei rapporti personali che si possono creare tra assistente e operatore dello Sportello, lo stesso non è un datore di lavoro né viene percepito come uno strumento di facilitazione e sviluppo professionale, ma semplicemente utilizzato quando serve trovare lavoro. Ciò è incoraggiato dalla totale gratuità del servizio e dall'inesistenza di "regole associative".

a criticità nel reperire assistenti familiari in periodi in cui cresce la domanda, in quanto il "badantato" è un mondo che viaggia ad una velocità molto elevata. Gli assistenti appena restano senza lavoro cercano rapidamente un'altra opportunità e non possono aspettare l'andamento delle richieste, avendo spesso sia problemi di sostentamento che di abitazione (soprattutto quelli che operano h.24). Non sempre vi è disponibilità di Assistenti Familiari disposti a coprire più fasce orario frammentate (sia per ragioni contrattuali e di convenienza per gli assistenti che per difficoltà negli spostamenti, che a volte necessitano di mezzi di trasporto autonomo), per poter ampliare il raggio di azione attivando ulteriori misure utili ad ampliare e implementare i servizi erogati e garantire le sostituzioni estemporanee.

2) Attivazione di corsi di formazione per Assistenti Familiari.

La formazione rappresenta un'importante sfida per lo Sportello, sia per poter disporre di risorse qualificate, sia per aggiornare gli assistenti in servizio.

L'anno 2021 aveva in programma di riproporre una serie di momenti formativi sia di base che avanzati per assistenti familiari; come per l'anno 2020, i vari DPCM che hanno precluso alla formazione la possibilità di attuarsi in presenza non ne hanno consentita quindi la attivazione; si sta riprogrammando la formazione per l'anno 2022.

Lo stesso vale per quanto riguarda la volontà di creare sinergia con l'istituto professionale di educazione per adulti con l'attivazione di percorsi di lingua italiana abilitante.

Nel mese di maggio 2021 si è svolto a livello Nazionale un importante momento dedicato alle famiglie e ai Caregiver: il Caregiver day, inizialmente programmato in presenza, è stato poi commutato on line; ciò ha consentito quindi all'operatore di Sportello di seguirne alcune sessioni.

Una serie di iniziative che hanno saputo fornire stimoli interessanti per un'ulteriore implementazione del servizio

3. Riorganizzazione del percorso di presa in carico della famiglia

L'esperienza di questo anno ci restituisce una situazione mediamente complessa delle richieste e delle famiglie stesse, che rende necessaria una rivisitazione del servizio in termini di tempo dedicato alla singola famiglia.

Il percorso standard infatti non sempre è sufficiente per individuare i bisogni e identificare l'Assistente Familiare idoneo/a alla specifica situazione; l'attività dello Sportello necessita di un tempo decisamente più ampio rispetto a quello stimato (15 ore tra coordinamento SAD e Sportello).

4) Pubblicizzazione del servizio

Lo Sportello sfrutta la promozione tramite le risorse on line della Cooperativa; sito arcasociale.org, Pagina facebook, Pagina IG.

5) Integrazione con la rete

Lo sportello per poter ottimizzare il proprio lavoro deve operare in rete con tutti i soggetti del territorio che, a diverso titolo, possono rappresentare una risorsa per gestire al meglio il processo di supporto alla famiglia, ma anche la risorsa rappresentata dagli assistenti familiari. Nonostante l'anno difficile si è riusciti a creare un'ottima sinergia con le rappresentazioni sindacali e gli sportelli competenti per le contrattualizzazioni; si ripetono gli obiettivi prefissati in passato rispetto ai seguenti temi:

Necessità di convogliare le richieste e le risorse allo Sportello, anziché organizzare piccoli "sotto sportelli", o pericolosi "fai da te", riconoscendo che esso è una risorsa del territorio e non un concorrente

Condividere le risorse per la formazione (come accennato in sezione dedicata) nei temi di rispettiva competenza (diritti/doveri – aspetti normativi -aspetti contrattuali – rete dei servizi – materie professionali)

Formalizzare o strutturare maggiormente i rapporti con le organizzazioni che si occupano di housing sociale e accoglienza migranti, oltre che con i servizi, per concordare modalità e spazi di accoglienza per gli assistenti familiari che necessitano temporaneamente di alloggio e hanno necessità di condividere uno spazio diverso dalla panchina, ma anche per corsi di lingua italiana, sostegno alle AF che manifestano delle fragilità sociali.

Formalizzare, nella convenzione, le modalità di rapporto tra Sportello e UdP nei casi di fragilità familiare, che richiede il supporto dei servizi sociali, poiché lo Sportello non può farsi carico né dei problemi della famiglia, che esulano dall'assistenza, né delle emergenze.

6) Registro assistenti familiari

La Regione Lombardia nell'anno 2020 ha attivato la possibilità di registrare sul Portale https://www.bandiservizi.it/procedimenti/welcome/registri_albi gli assistenti familiari afferenti al territorio di competenza dello Sportello. La procedura prevedeva una serie di passaggi di registrazione affinché tutte le registrazioni confluissero in un unico strumento a disposizione degli operatori e della cittadinanza. La stessa Regione, viste le difficoltà riscontrate nel biennio, nel mese di Novembre 2021 ne ha comunicata la dismissione

7) SOSTENIBILITA'

Il servizio è stato inserito nel bando senza valorizzazione economica, con la richiesta di apertura per 15 ore settimanali. Il servizio chiede un contributo alle famiglie per la pratica di ricerca AF variabile da 30€ a 80€. Che non coprono minimamente i costi.

Inoltre il servizio per la sua natura è molto discontinuo e richiede spesso risposte in tempi brevi, con un aggravio di lavoro per l'operatore. Pertanto il costo del servizio non può essere ricompreso in quello del coordinamento, come è di fatto per contratto.

CRITICITA' E PROSPETTIVE DEL SAD

La mancanza di sostenibilità del servizio, unita alla difficoltà organizzativa e di coordinamento, la "turbolenza" dello Sportello AF e la mancanza di prospettive del servizio, anche per l'esito negativo del Progetto "Welfare in Ageing", evidenziano la necessità di aprire una riflessione sul futuro del servizio.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio, con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della persona in condizione di fragilità, allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali e sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura.

A fine anno il servizio è stato interessato dalla riforma che ha richiesto una riclassificazione del servizio che ha comportato una revisione completa di tutta la documentazione e l'adeguamento ai nuovi standard previsti dal servizio C-DOM, che ha sostituito l'ADI dal 1.12.2022

Operativamente il cambio organizzativo è previsto dal 1.04.2023.

Poiché l'ambito di Chiavenna è stato accorpato a quello dell'Alto Lario, da dicembre la cooperativa ha dovuto accreditarsi anche sull'Alto Lario, viceversa le organizzazioni che erano presenti in quel territorio hanno dovuto accreditarsi anche sulla Valchiavenna. Pertanto attualmente formalmente vi sono altri competitor, anche se operativamente non vi sono state assegnazioni ad enti diversi dall'Arca.

Utenza

Nella successiva tabella vengono calcolate le persone fisiche (che possono aver usufruito nel corso dell'anno di più prestazioni/mix di profili) calcolate una sola volta.

Utenza	2020	2021	2022
Utenti ADI	900	791	735
Utenti ADI privato	n.r.	38	26
Utenti B1	n.r.	06	06
Totale	860	835	767

Nella tabella seguente vengono invece considerati gli utenti in relazione alle diverse prestazioni usufruite (ad ex un utente può aver avuto più profili o profili più estemporanee nell'anno e viene conteggiato ad ogni attivazione).

	N. Profili 2020	Somma accessi 2020	N. Profili 2021	Somma accessi 2021	N. profili 2022	Somma accessi 2022
Estemporanee (prelievi)	1.522	3.085	1.418	2.776	1.154	2.397
Prestazionali	360	1.145	399	1.323	380	1.341
Profilo 1	473	4.734	544	4.660	591	5.364
Profilo 2	23	321	38	521	27	388
Profilo 3	20	365	20	358	9	189
Profilo 4	24	620	24	445	23	501
Totale	2.420	10.270	2.443	10.083	2.184	10.180

Al di là dell'aspetto economico, l'ADI è il servizio più conosciuto e che raggiunge un elevato numero di pazienti, tra estemporanee e profili, tra l'utenza fragile e non autosufficiente, supportando le famiglie che continuano a prendersi cura dei loro cari, a domicilio, pur con i limiti descritti in premessa.

L'ADI anche nel 2022 ha registrato una ipo-produzione ancora influenzata dalla Pandemia, ma soprattutto dalla carenza di MMG, che di conseguenza hanno fatto diminuire le segnalazioni e che ha generato una significativa riduzione delle prestazioni.

Nonostante questo il servizio ha usufruito dei "ristori" covid nella misura di 12,00 €. lordi per ogni accesso fino al raggiungimento del budget stabilito per il 2022, al netto delle prestazioni erogate ad utenti fuori provincia, permettendo di arrivare alla soglia del budget assegnato.

Il Servizio è molto apprezzato dall'utenza sia per la professionalità degli operatori, sia per la qualità delle prestazioni che rispondono in genere alle necessità dell'utenza.

Qualche difficoltà nasce quando i casi sono complessi dal punto di vista sanitario e non vi è MMG referente, nelle dimissioni non sempre protette dall'ospedale o nei casi sociali, che richiedono l'intervento di altri servizi della rete. Si è ovviato anche con buoni risultati attraverso la rete di conoscenze personali, ma a volte il servizio appare troppo rigido per rispondere a pieno alle esigenze che emergono.

Sono in corso contatti con la medicina di gruppo per migliorare le forme di collaborazione.

Dal settembre 2022 l'organico delle infermiere è stato completato raggiungendo un buon equilibrio.

Qualche difficoltà persiste nel reperimento di FKT che possano dare una certa flessibilità, in quanto la richiesta di riabilitazione domiciliare è discontinua, con picchi elevati e periodi di stasi.

VOUCHER B1

Per quanto riguarda i voucher B1, interventi per le gravissime disabilità, nel 2022 vi è stata maggior continuità.

Nel 2022 sono stati seguiti in totale: n. 6 utenti (tutti adulti), aumentando il volume di servizi rispetto agli anni precedenti.

Il personale è stato stabile permettendo di seguire i casi in tranquillità, anche se si ricorre a collaboratori autonomi (CO.CO.CO) che mettono a disposizione un monte ore limitato.

Rispetto agli anni precedenti, dall'estate i voucher B1 oltre alle prestazioni socio-educative prevedono un minimo di prestazioni sanitarie.

Le professionalità coinvolte sono:

- Educatore (2 casi) + FKT
- ASA/OSS (4 casi)+ FKT

L'ideale sarebbe poter contare su figure dipendenti o a P.IVA che possano seguire più casi in modo da avere un'equipe più ridotta e più stabile.

Inoltre dal 2023 è previsto un aumento dell'utenza, in quanto la Cooperativa che gestisce alcuni altri casi, ha inviato la disdetta del servizio entro fine marzo 2023.

Si prevede pertanto un accreditamento anche sul Voucher minori e ad Alta intensità, assorbendo il personale della Cooperativa dimissionaria (Aqua), di cui un infermiera già collabora con L'Arca da alcuni mesi sull'ADI per un minore gravemente disabile inserito nella Scuola d'Infanzia.

OBIETTIVI 2023-24

OBIETTIVI C-DOM

1. MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE CON I MMG
2. POTENZIARE L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E LA COLLABORAZIONE TRA SERVIZI
3. NEGOZIARE CON ASST UN PERCORSO DI "DIMISSIONI PROTETTE" DALL'OSPEDALE
4. POTENZIARE I SERVIZI PRIVATI E L'AMBULATORIO INFERMIERISTICO
5. RIVEDERE LE MODALITA' D'OFFERTA DOMICILIARE COMPLESSIVA ALLA LUCE DEL NUOVO SISTEMA C-DOM
6. INTRODURRE LA CARTELLA INFORMATIZZATA ENTRO 2/08/2023
7. RICERCARE LE FIGURE SANITARIE CARENTI

IL CENTRO SOCIO SANITARIO

Il servizio, per quanto riguarda l'attività nel 2022 ha avuto un'ottima ripresa dopo la pandemia. Gli utenti complessivamente hanno avuto aumento del 9% rispetto al 2021, ma un calo del 25 % rispetto al 2019, comunque le entrate sono aumentate. Alcuni dei colloqui NPS sono stati assorbiti dal CDCD.

UTENZA

Utenza	FKT	FKT Corsi	Yoga	Colloqui PSI e NPS	Visite fisiatriche	Totale
2019	55	34	33	33+ 15 Training Aut.	1	172
2020	34	35	12	29	0	106
2021	40	27	23	26	2	118
2022	52	30	22	24	1	129

Il CSS comprende:

- AMBULATORIO FKT
- AMBULATORIO NPS
- AMBULATORIO INFERMIERISTICO
- PALESTRA (CORSI GINNASTICA-POSTURALI-YOGA)
- CDCD

AMBULATORI

FKT, anche se limitato alle giornate di presenza della Fisioterapista (3 gg/sett). Si cercato di potenziare le presenze ma non si sono trovati operatori disponibili. In ogni caso l'utenza si è mantenuta abbastanza stabile.

Funzionano bene i corsi, anche se essendo la palestra molto piccola e con i vincoli di distanziamento Covid ancora presenti, non si è riusciti ad incrementare.

L'ambulatorio infermieristico non è ancora decollato, ma l'infermiera in più nell'ADI, che consente di staccare un'unità sull'ambulatorio, è presente effettivamente solo da fine anno. L'Ambulatorio di NPS ha funzionato bene, ma con una presenza più limitata della Psicologa che contemporaneamente opera anche nel CDCD.

L'ambulatorio si è focalizzato maggiormente sui colloqui di psicoterapia in quanto le valutazioni sono state dirottate sul CDCD, mentre qualche pacchetto di stimolazione cognitiva è proseguito anche privatamente in ambulatorio.

CENTRO DISTURBI COGNITIVI E DEMENZE (CDCD)

Il servizio è stato aggiudicato su bando alla cooperativa da parte di ASST, dopo un lungo iter, avviato nel settembre 2021 che si è concluso a settembre 2022.

Il servizio è stato ufficialmente aperto da metà ottobre 2022.

Il servizio è collocato dentro l'Ospedale di Chiavenna, in spazi messi a disposizione da ASST e arredati dalla Cooperativa.

E' un nuovo servizio che si occupa della prevenzione, valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi cognitivi e delle demenze, attraverso la presa in carico del paziente e della sua famiglia, che vengono accompagnati nel percorso di cura.

Costituisce un'opportunità per avviare un percorso diagnostico precoce, consentendo un intervento tempestivo.

E' rivolto in via prioritaria a persone over 65 anni per i quali vi sia un sospetto di decadimento cognitivo, per l'inquadramento diagnostico e l'avvio della presa in carico e a persone anziane che già abbiano una diagnosi di demenza, per il proseguimento delle cure.

Nel CDCD opera un gruppo di lavoro multidisciplinare:

-Geriatra (messo a disposizione da ASST)

-Psicologo esperto in Neuropsicologia (messa a disposizione dalla Cooperativa).

-Infermiere (messa a disposizione dalla Cooperativa).

-Fisioterapista (messa a disposizione dalla Cooperativa).

Il CDCD opera in stretto contatto con il Medico di Medicina Generale (MMG), che oltre ad esser e il principale inviante, verrà informato e coinvolto in ogni fase del percorso di presa in carico.

Il CDCD opera in sinergia con la rete dei servizi sanitari, sociali e socio-sanitari con cui l'utente e la sua famiglia possano interfacciarsi durante tutto il percorso di cura (Servizio Fragilità ASST, Ufficio di Piano, ADI, Centri Diurni, ecc.).

Nel 2022 sono stati valutati dalla Geriatra n. 56 utenti, tutti in carico anche all'infermiera care manager e di cui 15 valutati anche dalla Neuropsicologa

Il servizio oltre ad essere molto utile in quanto da alcuni anni mancava la figura del Geriatra e l'ambulatorio UVA, è un buon volano di sviluppo anche per il CDI Il Girasole.

OBIETTIVI 2023-24

OBIETTIVI CSS

1. POTENZIARE L'AMBULATORIO DI FKT E I CORSI

2. POTENZIARE I SERVIZI PRIVATI E L'AMBULATORIO INFERMIERISTICO

3. VALUTARE OPPORTUNITA' DI PROSECUZIONE DEL PROGETTO DEL CDCD, OLTRE L'INTERREG

ELEMENTI/FATTORI CHE POSSONO COMPROMETTERE IL RAGGIUNGIMENTO DEI FINI ISTITUZIONALI E PROCEDURE POSTE IN ESSERE PER PREVENIRE TALI SITUAZIONI

Non sono ravvisati elementi che possano compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali nel loro complesso. Certamente la Pandemia è stata un elemento di grande criticità per l'equilibrio economico e lo sviluppo di alcuni servizi, ma è ormai in esaurimento.

7.SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

7.1 PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE CON SEPARATA INDICAZIONE DEI CONTRIBUTI PUBBLICI E PRIVATI:

PATRIMONIO

	2020	2021	2022
Capitale sociale	115.649,00 €	100.774,00 €	91.749,00 €
Totale riserve	165.339,26 €	52.168,02 €	75.729,43 €
Utile/perdita dell'esercizio portati a nuovo	-113.146,24 €	22.985,99 €	-8.022,20 €
TOTALE PATRIMONIO NETTO	167.842,02 €	175.928,01 €	159.456,23 €

Il patrimonio netto è diminuito, ma ancora consistente rispetto all'andamento del bilancio.

COMPOSIZIONE CAPITALE SOCIALE

Capitale sociale versato	2020	2021	2022
capitale versato da soci lavoratori	99.382,00 €	87.772,36 €	79.122,36 €
capitale versato da soci volontari *	16.267,00 €	12.601,64 €	12.526,64 €
capitale versato da soci fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	500,00 €	400,00 €	400,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CAPITALE SOCIALE	116.149,00	100.774,00	91.649,00 €

*Si tratta dei soci non lavoratori rimasti in cooperativa

Il capitale versato è di 91.649,00 € mentre il capitale sottoscritto è di 91.749,00 €.

RICAVI E PROVENTI

	2020	2021	2022
Contributi pubblici	30.082,14 €	10.312,00 €	18.519,33 €
Contributi privati	48.400,00 €	0,00 €	7.982,86 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	750.405,93 €	904.776,56 €.	866.117,41 €
Ricavi da altri	13.847,46 €	10.228,84€	3.576,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	548.432,32 €	440.727,71 €	511.112,76 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €

VALORE DELLA PRODUZIONE

	2020	2021	2022
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	1.391.168,00 €	1.366.035,00 €	1.407.308,36 €

Nel 2022 la produzione è aumentata di 41.273,36 € (+3 %)

CONTO ECONOMICO

	2020	2021	2022
Risultato Netto di Esercizio	-2.675,19 €	22.896,00 €	-8.022,20 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	57,79 €	24.711,78 €	6.721,19 €

COSTO DEL LAVORO

	2020	2021	2022
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	977.138,22 €	966.717,38 €	1.017.623,21 €

Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	57.153,39 €	80.118,75 €	97.692,91 €
Peso su totale valore di produzione	74,35 %	76,63%	79,25 %

CAPACITÀ DI DIVERSIFICARE I COMMITTENTI

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2022 (ricavi da vendita prestazioni e rette):

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	€
Prestazioni di servizio	904.766,57 €	0,00 €	0,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	440.727,71€	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione:

Totale entrate pubbliche/private, contributi e varie	2021	
Incidenza fonti pubbliche	915.078,57 €	66,99 %
Incidenza fonti private	450.956,56 €	33,01 %

Totale entrate pubbliche/private, contributi e varie	2022	
Incidenza fonti pubbliche	884.633,74 €	62,86 %
Incidenza fonti private	522.671,62 €	37,14 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi: non presente

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

Indicare se presenti: non presente

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Indicare se presenti: non present

8 -ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale: Non presenti

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

ASPETTI DI NATURA SOCIALE

Non sono presenti particolari situazioni di disagio.

La cooperativa ove possibile dà disponibilità per tirocini risocializzanti e assunzione di categorie protette.

Un tema caro alla cooperativa è quello della conciliazione. Non sono presenti forme di welfare aziendale, ma vi è da sempre una specifica attenzione alla conciliazione attraverso:

- l'utilizzo massiccio del part time (solo 3 operatori sono a tempo pieno)
- la flessibilità organizzativa nei servizi dove ciò è possibile
- l'orario flessibile soprattutto nei servizi amministrativi o non di contatto con l'utenza
- utilizzo di prestazioni a distanza in alcune situazioni, per alcune ore
- la concessione di aspettative e fruizione concordata della L.104.

PARITA' DI GENERE

La Cooperativa è prevalentemente composta da donne: tutti i soci sono donne, ad esclusione del rappresentante della Cooperativa Nisida e un socio non operativo, tra gli operatori dipendenti e parasubordinati, gli uomini sono solo n. 4

Nel CdA sono presenti n.3 donne su 5 membri. Il Direttore generale è una donna, tutti i coordinatori e responsabili di settore sono donne.

Non sono presenti problematiche legate al genere, né rispetto ai profili professionali che alle retribuzioni. Su 48 lavoratori al 31.12.2022, i maschi erano n.3.

DIRITTI UMANI

Data la tipologia di utenza non sono presenti problematiche relative alla necessità di difesa dei diritti umani.

LOTTA ALLA CORRUZIONE:

La cooperativa adempie alle norme in materia, soprattutto per i servizi in accreditamento (ex trasparenza, accesso agli atti, antimafia presentato ogni anno all'ATS).

La Cooperativa a da fine 2021 ha adottato il modello 231, in quanto ha superato la sogli degli 800.000 €. di contratto con ATS.

L'incarico di redigere la documentazione e l'incarico di Vigilanza e di ODV è stato conferito all'Avv. Alberto Gandini.

9 – PROSPETTIVE FUTURE

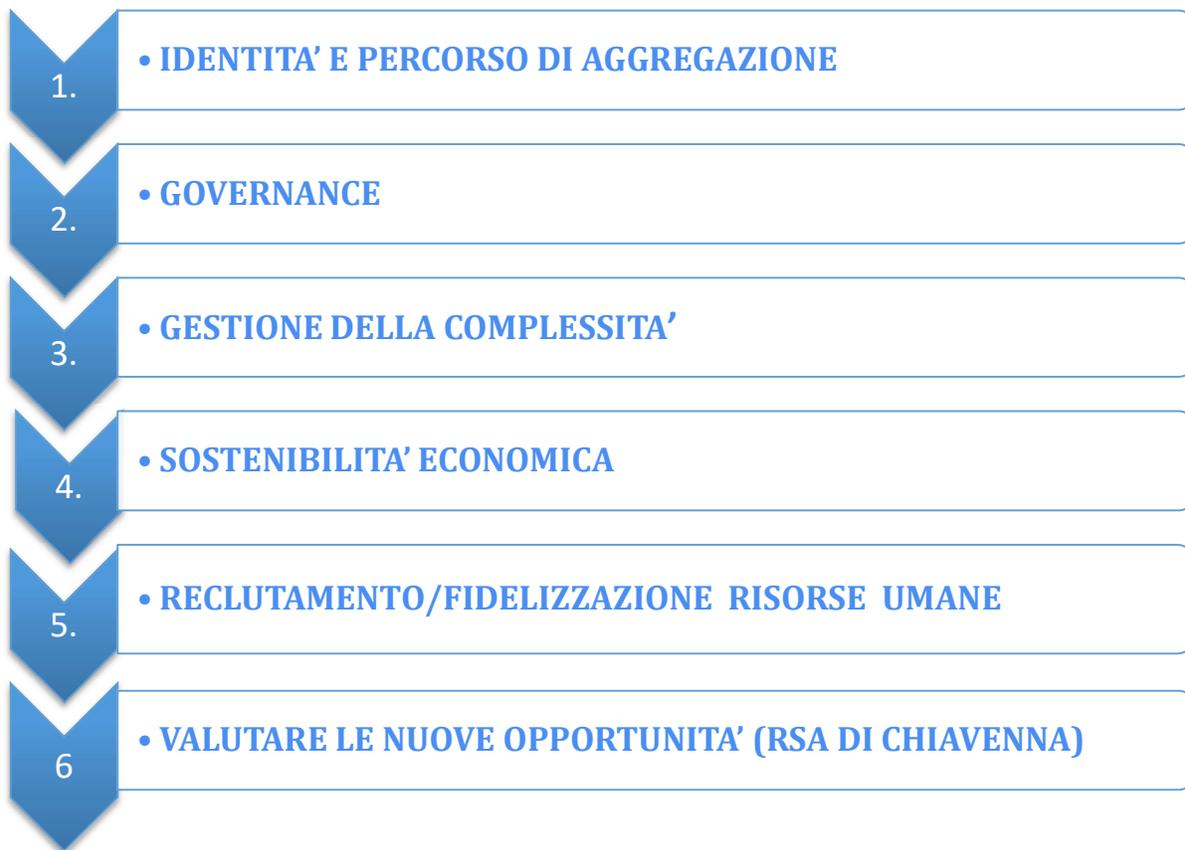
9.1 RISULTATI 2022

OBIETTIVI GENERALI	RISULTATI
AMPLIAMENTO E SVILUPPO DELLA BASE SOCIALE STRUTTURAZIONE DI MOMENTI LABORATORIALI COI SOCI	L'obiettivo è stato raggiunto con l'ingresso di n. 3 nuovi soci. Non sono stati invece previsti momenti di formazione/integrazione soci.
AVVIARE UN PERCORSO DI CONDIVISIONE E FORMAZIONE PER IL RINNOVO DELLE CARICHE SOCIALI	L'obiettivo è stato raggiunto attraverso incontri selezionati con i gruppi interessati. Dagli incontri sono emerse due nuove candidature.
RICERCARE ALLEANZE CON ALTRI SOGGETTI DEL TERRITORIO PER UN WELFARE PIÙ CONDIVISO	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto, anche se il lavoro è stato concentrato maggiormente in ambito istituzionale, con la rete dei servizi e con la rete cooperativa e il Sol.Co. E' mancata un'interlocuzione con le organizzazioni di volontariato (tranne che sul bando welfare in ageing)
CONSOLIDARE LA RETE DEI SERVIZI ATTUALI RENDENDOLI SOSTENIBILI	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto, anche se alcuni servizi non sono ancora completamente sostenibili.
DARE MAGGIOR VISIBILITÀ ALLA COOPERATIVA FAR CONOSCERE MAGGIORMENTE I SERVIZI E LE ATTIVITA'	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto, attraverso alcuni momenti di pubblicizzazione su singoli servizi e l'aggiornamento costante della pagina web (News) e Social

9.2 OBIETTIVI 2023-24

Il Consiglio di Amministrazione in scadenza, oltre agli obiettivi già declinati rispetto ai servizi, concordati con i Coordinatori, ha individuato alcune sfide su cui ritiene che la Cooperativa debba investire, lasciando al nuovo CdA il compito di stilare un proprio programma di lavoro triennale.

Si tratta di macro aree di lavoro su cui occorre riflettere e che occorre declinare alla luce delle sfide che ci attendono.



9.3 PROSPETTIVE ECONOMICHE 2023

Le previsioni economiche per il 2023 sono complesse in quanto vanno collocate in un contesto di grande incertezza e devono tenere conto di parecchie variabili:

- Fine dell'emergenza sanitaria e delle restrizioni
- Fine della guerra in Ucraina che ha generato il rincaro delle materie prime, degli alimenti e dei costi di approvvigionamento energetico
- Possibile aumento dei costi del personale (dovuti al rinnovo del CCNL e alla necessità di trattenere il personale)
- Riforma di alcuni servizi (ADI/C-DOM)
- Continuità dei nuovi servizi (CDCD)
- Scadenza del contratto SAD
- Nuove opportunità che si stanno presentando alla Cooperativa.

Sicuramente sarà un bilancio da tenere sotto stretta osservazione, che non minaccia la stabilità della cooperativa che in questi ultimi anni ha messo da parte alcune risorse, ma che non avrà risultati memorabili.

Occorrerà arrivare a metà anno per valutare meglio l'andamento anche se i primi mesi del 2023 vedono una netta ripresa dei servizi e una certa stabilità economica, nonostante le incertezze.

9.4 CONCLUSIONI

A conclusione un ringraziamento a tutti gli operatori, ai coordinatori e referenti per il prezioso contributo e la dedizione che nonostante le difficoltà e le fatiche continuano a dare all'Arca. Continuiamo così da buoni montanari

Kalipè, "camminiamo sempre a passo corto e lento" ma con o sguardo all'orizzonte.

