

## **BILANCIO SOCIALE e RIESAME DELLA DIREZIONE**

Verbale n. 2 - relativo anno 2023

Elaborato da RQ, verificato e proposto dal Consiglio di amministrazione in data 15/02/2024 e poi nella versione finale in data 30/03/2024.

Approvato dall'assemblea dei soci in data 29/05/2024.

Depositato nei tempi di legge presso il registro delle Imprese CCIAA di Pavia

Pubblicazione della parte relativa al Bilancio Sociale su sito internet

**Legenda del documento:****Accanto al titolo di ogni paragrafo è riportato un quadratino:**

□ il paragrafo non fa parte del documento "Bilancio Sociale" per motivi di riservatezza o non congruenza con le finalità di tale documento

■ il paragrafo fa parte del documento "Bilancio Sociale"

**Sommario**

<b>1. Premessa</b>	■	<b>3</b>
1.1 Destinatari e obiettivi generali del documento	■	3
1.2 Metodologia adottata per la redazione	■	3
1.2.1 Parti fisse dei documenti da rivedere ogni anno	□	4
1.3 Modalità di comunicazione	■	4
1.4 Riferimenti normativi:	■	4
<b>2. Identità dell'organizzazione</b>	■	<b>5</b>
2.2 Amministratori, Organi di Controllo e deleghe	■	6
2.3 Struttura di governo	■	7
2.5 Struttura organizzativa	■	8
2.6 Appartenenza, adesioni e partecipazioni della Cooperativa	■	8
2.7 Storia, settore di attività e ambito territoriale	■	8
2.8 Composizione della base sociale	■	10
2.8 I requisiti di mutualità prevalente	■	10
<b>3. Relazione di missione</b>	■	<b>11</b>
3.1 Finalità istituzionali	■	11
3.2 Valori di riferimento	■	11
3.3 Obiettivi e strategie di medio-lungo periodo	■	12
3.4 Obiettivi di esercizio	□	14
3.5 Indicatori per la qualità in corso	□	14
3.6 Andamento delle azioni correttive/preventive e non conformità	□	14
3.7 valutazione dei risultati	□	14
3.8 progettazione	□	14
<b>4. I portatori di interesse</b>	■	<b>14</b>
4.1 Portatori di interesse	■	14
4.2 soddisfazione dei portatori di interesse	□	15
4.3 Gestione dei reclami e apprezzamenti	□	15
4.4 Qualità dei fornitori	□	15
<b>5. Relazione Sociale</b>	■	<b>15</b>
5.1 Composizione base sociale	■	15
5.2 Valutazione dell'efficacia ed efficienza delle attività formative interne	□	17
5.3 I rischi – la salute e sicurezza sul lavoro – l'ambiente	□	17
5.3.1 Analisi rischi	□	17
5.3.2 La salute e sicurezza sul lavoro	□	17
5.3.3 L'Ambiente	□	17
5.4 Politica della Qualità e qualità dei processi aziendali	□	17
5.5 Risultati delle verifiche ispettive	□	17
5.6 Aggiornamento e Riferimenti normativi	□	17
5.7 Protezione dei dati personali	□	17
5.8 Sistemi informatici	□	17
<b>6. Esame della situazione finanziaria al 31/12/2023</b>	■	<b>17</b>
6.1 Dimensione economica de Il Focolare	■	17
6.2 la distribuzione della ricchezza economica prodotta	■	18
6.3 Ristorni	■	19
6.4 Fruitore	■	19
<b>7. Prospettive future</b>	■	<b>20</b>
7.1 prospettive future	■	20
7.2 evoluzione del Bilancio Sociale	■	21
<b>Allegati – Elenco a disposizione presso l'azienda</b>		<b>22</b>

## 1. Premessa

*È desiderio esplicito della nostra Cooperativa rendere noto il proprio modo di agire e in tal senso, i valori di riferimento che sono alla base del nostro operare - umani, sociali e professionali - devono trovare un riscontro misurabile nelle attività, nei progetti e nei servizi quotidianamente gestiti.*

*Il presente documento è completo di tutti i dati relativi alla consuntivazione 2023.*

### 1.1 Destinatari e obiettivi generali del documento

La realizzazione di questa **quattordicesima edizione** ha permesso di elaborare uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale non solo economica, ma anche sociale ed ambientale del valore creato dalla cooperativa, con una valenza informativa e di comunicazione, anche in questo particolare anno, fortemente condizionato dalla gestione dello stato di emergenza in seguito alla pandemia da coronavirus.

Il Bilancio Sociale-Riesame della Direzione de IL FOCOLARE Società Cooperativa Sociale Onlus vuole essere l'annuale momento di analisi e confronto attraverso il quale ci si relaziona con gli stakeholders interni ed esterni, confermando la propria identità nell'ambito delle Unità di Offerta e il territorio di riferimento.

Il documento infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

L'ormai affermato assetto organizzativo ha consentito alla Cooperativa di proseguire nel raggiungere tutti gli obiettivi fissati per l'anno 2023 confermando la qualità dei servizi erogati, con la gestione:

- della RSA La Tua Casa e della Misura RSA Aperta
- dell'Udo Cure Domiciliari (ex ADI)
- dell'Udo CP-DOM
- di eventuali servizi attivati direttamente da utenti

con significative attestazioni di apprezzamento e soddisfazione da parte della clientela.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno animato l'edizione del documento di Bilancio Sociale-Riesame della Direzione 2022 sono confermati rispetto alle edizioni precedenti:

- **obiettivo di comunicazione sia interna che esterna,**
- **misurare le prestazioni dell'organizzazione,**
- **valutazione delle attività intraprese e conseguente azioni di miglioramento**
- **rispondere all'adempimento della Regione Lombardia.**

*La forza della Nostra Azienda è tutta racchiusa nel "capitale sociale", ovvero nei Soci che la costituiscono.*

*Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.*

*Auspiciando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato*

### 1.2 Metodologia adottata per la redazione

Il processo di rendicontazione avviato con la pubblicazione del Bilancio Sociale è finalizzato ad un duplice obiettivo:

- la valutazione delle performance
- la comunicazione delle proprie attività

secondo criteri di completezza e trasparenza informativa.

Inoltre, in relazione anche a quanto richiesto dalla Delibera X/2569 del 31/10/14 (oltre a DGR 12618/2003; DGR 7435/2001; DGR 6220/2007; DGR 2124/2011 e DGR 4598/2012) di Regione Lombardia, nel corso degli anni sono state attuate diverse azioni, documentate sotto forma di azioni di miglioramento (correttive e preventive) riguardanti i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, con il coinvolgimento del personale.

In data 02/08/2022 la Delibera 6867 "determinazioni in ordine all'assistenza domiciliare integrata in attuazione dell'intesa del 4 agosto 2021 di approvazione dei requisiti di esercizio e accreditamento dell'ADI, ... "chiede l'aggiornamento dei requisiti per il proseguo dell'attività di cure domiciliari a decorrere dal 01/04/2023. Decreto di accreditamento e riclassificazione della UdO Cure Domiciliari (ex ADI) con data 17/02/2023.

Le azioni sono proseguite nel 2023, anche a seguito dell'ultima visita dell'Ente di Certificazione del 29-30/12/22, dove le raccomandazioni per il miglioramento sono state prese in esame. In data 8, 9 e 10/03/2023 l'Ente di Certificazione ha effettuato audit per il rinnovo dei certificati del SGQ, emessi in data 14/03/2023, previsto audit di sorveglianza nei prossimi mesi.

Il processo di rendicontazione è stato gestito attraverso la collaborazione dei diversi Responsabili di Settore, coordinati dal Responsabile della Qualità.

## 1.2.1 Parti fisse dei documenti da rivedere ogni anno



### 1.3 Modalità di comunicazione



Il documento, con i dati al 31.12.2023, è visionato durante la visita di ispezione di sorveglianza dell'ente di certificazione IMQ, prevista durante il 2024.

La versione aggiornata e completa dei dati economici è portata all'approvazione dell'Assemblea Ordinaria dei Soci e diffusa attraverso i canali istituzionali de Il Focolare.

Documento depositato nei tempi di legge presso il Registro delle Imprese e pubblicato su sito internet.

L'iter di approvazione segue il seguente percorso:

- il CdA del Il Focolare valuta ed approva la bozza del documento redatto dal RQ insieme ai collaboratori delle varie funzioni de Il Focolare;
- il CdA fissa, secondo i tempi previsti dallo statuto de Il Focolare, l'Assemblea dei Soci che prende atto del contenuto del documento e delibererà in merito ai contenuti dello stesso.

### 1.4 Riferimenti normativi:



- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Il presente documento è redatto secondo le "linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni no Profit" dell'Agenzia per il Terzo Settore del 15/04/2011
- in ottemperanza e alla norma ISO 9001:2015, al fine di relazionare in merito all'attività de "Il Focolare soc. coop. soc. onlus" (Il Focolare) nell'anno 2018.
- tenendo conto di quanto previsto nella Delibera X/2569 della regione Lombardia del 31/10/2014 "revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e lenee operative per le attività di vigilanza e controllo".
- Legge Regionale 11/08/2015 n. 23 – "evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale n. 33, 30/12/2009.
- Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale definite nell'ambito della riforma del Codice del terzo settore (Legge 112 e 117 del 03/07/2017)
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° X/5918 del 28/11/16 (evoluzione del modello organizzativo della rete delle cure palliative)
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/1046 del 17/12/18 determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2019- Regole 2019
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/2672 del 16/12/19 determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2020- Regole 2020
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/4232 del 29/01/2021 determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2021- Regole 2021
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/6387 del 16/05/22 "determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2022 – Regole 2022"
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/6867 del 02/08/2022 "determinazioni in ordine all'assistenza domiciliare integrata in attuazione dell'intesa del 4 agosto 2021 di approvazione dei requisiti di esercizio e accreditamento dell'ADI, nell'ambito della cornice programmatica costituita dalla missione 6 del PNRR, dal dm 77 del 23 maggio 2022 recante "modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel servizio sanitario nazionale", dal dm 29 aprile 2022 di approvazione delle linee guida organizzative contenenti il «modello digitale per l'attuazione dell'assistenza domiciliare» e nel più generale quadro del potenziamento della sanità territoriale disposto con l.r. 22/2021 – RIFORMA ADI
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XI/7758 del 28/12/2022 determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2023 - Regole 2023
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n° XII/1827 del 31/01/2024 determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2024 - Regole 2024
- Normativa Ministeriale e Regionale in materia di gestione della situazione emergenziale in seguito alla pandemia per malattia da coronavirus

Il sistema qualità di IL FOCOLARE risulta applicato, a far data dalla emissione del Manuale della Qualità il 01 marzo 2005 e la presente versione ha preso atto della nuova versione della norma ISO 9001:2015. In data 29/01/2018 è stato emesso il Manuale della Qualità a fronte dell'adeguamento alla ISO 9001:2015.

## 2. Identità dell'organizzazione

### 2.1 Informazioni generali

Denominazione	IL FOCOLARE SOC. COOP. SOC. ONLUS
Indirizzo sede legale	Località Stefano 1 27040 CIGOGNOLA – (PV)
Forma giuridica e modello di riferimento	S.r.l.
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	In data 30/11/2004 è stata convocata l'Assemblea Straordinaria dei Soci al fine di recepire il nuovo statuto della cooperativa secondo il Decreto legislativo n. 6 del 17/01/2003. In data 12/12/2019 è stata convocata l'Assemblea Ordinaria dei Soci al fine dell'adozione del Collegio Sindacale
Tipologia	Coop. A
Data di costituzione	19/10/2001
CF	01935340180
Partita IVA	01935340180
Iscrizione Registro Imprese CCIAA di Pavia Al REA	PV-232417
N° iscrizione Albo Società Cooperative Presso CCIAA	A148688 Pratica di mantenimento del 12/06/18
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	A695 con Decreto 15823 Regione Lombardia
PEC	<a href="mailto:ilfocolare@pec.confcooperative.it">ilfocolare@pec.confcooperative.it</a>
e-mail	<a href="mailto:direzione@rsalatuacasa.it">direzione@rsalatuacasa.it</a>
Tel	0385 257511
Fax	0385 54693
Sito internet	<a href="http://www.rsalatuacasa.it">www.rsalatuacasa.it</a>
Qualifica impresa sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)	si
Codice ateco	87300
Iscrizione registro nazionale per Alternanza Scuola-lavoro	Dal 20/01/2017
ADI ordinaria	Nuovo Cudes 328_092176- codice Registro Regione Lombardia – al 17/02/2023 (precedente Cudes 016121)
ADI UCP-Dom	Cudes 018206- codice Registro Regione Lombardia
Certificazioni: ISO 9001 – Ente IMQ	Prima Certificazione del 18/11/2005 Passaggio alla versione ISO 9001:2015 in data 13/03/2018

L'oggetto sociale come da Statuto del Il Focolare all'art. 4:

*La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali in modo prevalente ma non esclusivo, mediante la gestione complessiva di strutture residenziali per anziani, in particolar modo la Residenza Sanitaria Assistenziale denominata "Residenza La tua Casa" in comune di Cigognola (PV), operando quindi di preferenza nell'ambito territoriale della Provincia di Pavia. Destinatari di tali strutture saranno le persone anziane affette da grave deficit, tale da non poter consentire il compimento di atti di attività elementari o portatrici di patologie psichiatriche di preminente interesse socio assistenziale; persone anziane in condizioni psicofisiche di parziale autosufficienza in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie; persone anziane che pur necessitando di particolare protezione sociale e sanitaria richiedono soluzioni alloggiative in ambienti che consentono di soddisfare esigenze di socializzazione. Le strutture dovranno pertanto provvedere a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali delle persone ospiti, il soddisfacimento dei bisogni sanitari mediante l'erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistico riabilitative, che oltre a curare gli interventi morbosi prevenivano la loro insorgenza e ne ritardano l'evoluzione. Le strutture dovranno inoltre garantire il soddisfacimento di bisogni sanitari quali controlli medici, terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, a fornire prestazioni sanitarie tese sia a prevenire situazioni invalidanti che a riportare la persona al massimo recupero possibile o a stabilizzarne la situazione. Le strutture potranno infine essere messe a disposizione per attività di altri servizi quali l'assistenza domiciliare, il centro diurno, le attività sanitarie riabilitative, corsi di formazione e consulenza, attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale in cui opera. La Cooperativa potrà svolgere ogni attività connessa allo scopo sociale o comunque finalizzata al perseguimento dello stesso nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali ritenute necessarie o*

P.IVA: 01935340180 – iscritta Albo Soc. Coop. N. A148688

utili per la realizzazione dello scopo sociale a puro titolo esemplificativo, la cooperativa potrà assumere personale dipendente, stipulare accordi di collaborazione professionale, acquistare ed assumere in locazione, locare o vendere mobili o immobili, stipulare convenzioni con Enti Territoriali e non, con privati, associazioni, società od imprese e chiedere il loro contributo e concorso allo svolgimento delle finalità sociali, contrarre mutui, anche ipotecari, finanziamenti, prestiti, dare e ricevere garanzie personali e reali, anche a favore di terzi compiere ogni operazione immobiliare, mobiliare, creditizia e finanziaria atta a raggiungere gli scopi sociali.

La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale.

È pertanto tassativamente vietata la raccolta di risparmio tra il pubblico, sotto ogni forma. I finanziamenti con obbligo di rimborso della somma versata a carico della società, e quindi con esclusione di ogni tipo di versamento a fondo perduto, potranno essere effettuati dai soci a favore della società medesima nel rigoroso rispetto di tutti i presupposti e le condizioni imposte dall'art. 11 del D.Leg. 1.9.1993 n. 385, nonché dalle norme regolamentari che ne danno attuazione e comunque da quelle diverse leggi speciali che regoleranno la materia nel momento in cui tali finanziamenti verranno posti in essere.

La Cooperativa può inoltre costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale ai sensi della legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a cooperativa in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi.

## 2.2 Amministratori, Organi di Controllo e deleghe

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa. Viene eletto dall'Assemblea dei soci ogni tre anni, è composto da tre consiglieri che eleggono al loro interno il Presidente e il Vicepresidente.

Il Presidente è il Legale Rappresentante della Cooperativa, è colui cioè che è responsabile, anche penalmente, di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della società rappresentata.

### • Amministratori

Nomina con Assemblea dei soci del 28/07/2022 in carica 3 anni

Nome e cognome	Carica	Altri dati
PAOLA LOMBARDI	Presidente	residente a BRONI
FRANCESCA DE MARCHI	Vicepresidente	residente a OSTIGLIA
GUERRINO NICCHIO	Vicepresidente	residente a RONCOFERRARO

Attualmente Paola Lombardi è responsabile della Direzione Generale e della Direzione Amministrativa, in veste di Rappresentante della Direzione.

Vicepresidente sono Francesca De Marchi e Guerrino Nicchio, soci fondatori e collaboratori che si occupano dell'andamento della gestione e fanno parte della Direzione Generale.

### • Organo di Controllo

Nome e cognome	Carica	Altri dati
Perego Ing. Monica Anna	Presidente dell'OdV rinnovo incarico in data 11/03/2022 per anni 2022-2023-2024.	Residente a Milano, prima nomina del 3/12/12
Perego Ing. Monica Anna	DPO dal 2018 rinnovo incarico in data 28.05.2021 per anni 2022-2023-2024.	Residente a Milano, prima nomina del 31.05.2018

Il "Codice della Crisi d'Impresa" prima ed il decreto "Sblocca cantieri" poi, sono intervenuti sui casi nei quali le società sono tenute alla nomina di un organo di controllo, modificando l'art. 2477 del Codice Civile. Poiché infatti la disciplina dei controlli nelle società cooperative, contenuta nell'art. 2543 C. C., applica a tutte le cooperative, indipendentemente dal modello adottato (srl o spa), che rinvia direttamente all'art. 2477 del c.c., le modifiche normative apportate con immediati riflessi anche sulla nomina dell'organo di controllo nelle società cooperative si è provveduto, con Assemblea Ordinaria dei Soci, alla nomina dell'organo di controllo così come previsto nello Statuto de Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus al titolo VI all'art. 32, che prevede la nomina del collegio sindacale in capo all'Assemblea dei Soci.

Nome e cognome	Carica	Altri dati
Murano Dott. Carlo	Presidente - Collegio Sindacale Per esercizi 2022-2023-2024.	residente a Chiari (BS), in carica dal 12/12/2019
Brega Dott. Giammarco	Sindaco - Collegio Sindacale Per esercizi 2022-2023-2024.	residente a Stradella (PV), in carica dal 12/12/2019
Castellani Rag. Urbano	Sindaco - Collegio Sindacale Per esercizi 2022-2023-2024.	residente a San Martino Siccomario (PV), in carica dal 12/12/2019
Bonasera Dott.ssa Roberta	Sindaco supplente - Collegio Sindacale Per esercizi 2022-2023-2024.	residente a Stradella (PV), in carica dal 12/12/2019
Garbellano Dott.ssa Evanna	Sindaco supplente - Collegio Sindacale Per esercizi 2022-2023-2024.	residente a Milano (MI), in carica dal 12/12/2019

### 2.3 Struttura di governo

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione, ovvero:

- Il **Consiglio di Amministrazione** della cooperativa IL FOCOLARE nell'anno 2023 si è riunito 10 volte anche in modalità a distanza e la partecipazione media è stata del 100%
- **l'Assemblea dei Soci**, è stato possibile effettuarla in presenza grazie alla disponibilità del locale all'ingresso che ha dato modo di garantire le norme per il distanziamento, nella quale i soci sono chiamati a deliberare sui temi propri del mandato statutario, vedi art. 21 dello Statuto Sociale, ad esprimere la partecipazione ai programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche e a decidere, in base ai risultati economici, sulla loro destinazione oltre a eleggere il Consiglio di Amministrazione, l'Organo di Controllo Contabile, il tutto relativo agli ultimi 3 anni, meglio dettagliato nella tabella sottostante:

Anno	Data assemblea	% Partecipazione*	% Deleghe**	Ordine del giorno
2021	07/07/2021	32%	63%	1. Esame ed approvazione Bilancio di Esercizio chiuso al 31/12/2020 e dei relativi allegati – Adozione provvedimenti conseguenti; 2. Esame ed approvazione del documento di "Bilancio Sociale e Riesame della Direzione" al 31/12/2020; 3. Varie ed eventuali.
2022	28/07/2022	32%	44%	1. Esame ed approvazione Bilancio di Esercizio chiuso al 31/12/2021 e dei relativi allegati – Adozione provvedimenti conseguenti; 2. Esame ed approvazione del documento di "Bilancio Sociale e Riesame della Direzione" al 31/12/2021; 3. Rinnovo cariche sociali con determinazione numero componenti Consiglio di amministrazione e relativi emolumenti; 4. Nomina del Collegio Sindacale e relativo emolumento 5. Varie ed eventuali.
2023	25/05/2023	26%	54%	1. Esame ed approvazione Bilancio di Esercizio chiuso al 31/12/2022 e dei relativi allegati – Adozione provvedimenti conseguenti; 2. Esame ed approvazione del documento di "Bilancio Sociale e Riesame della Direzione" al 31/12/2022; 3. Nomina RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza); 4. Varie ed eventuali.

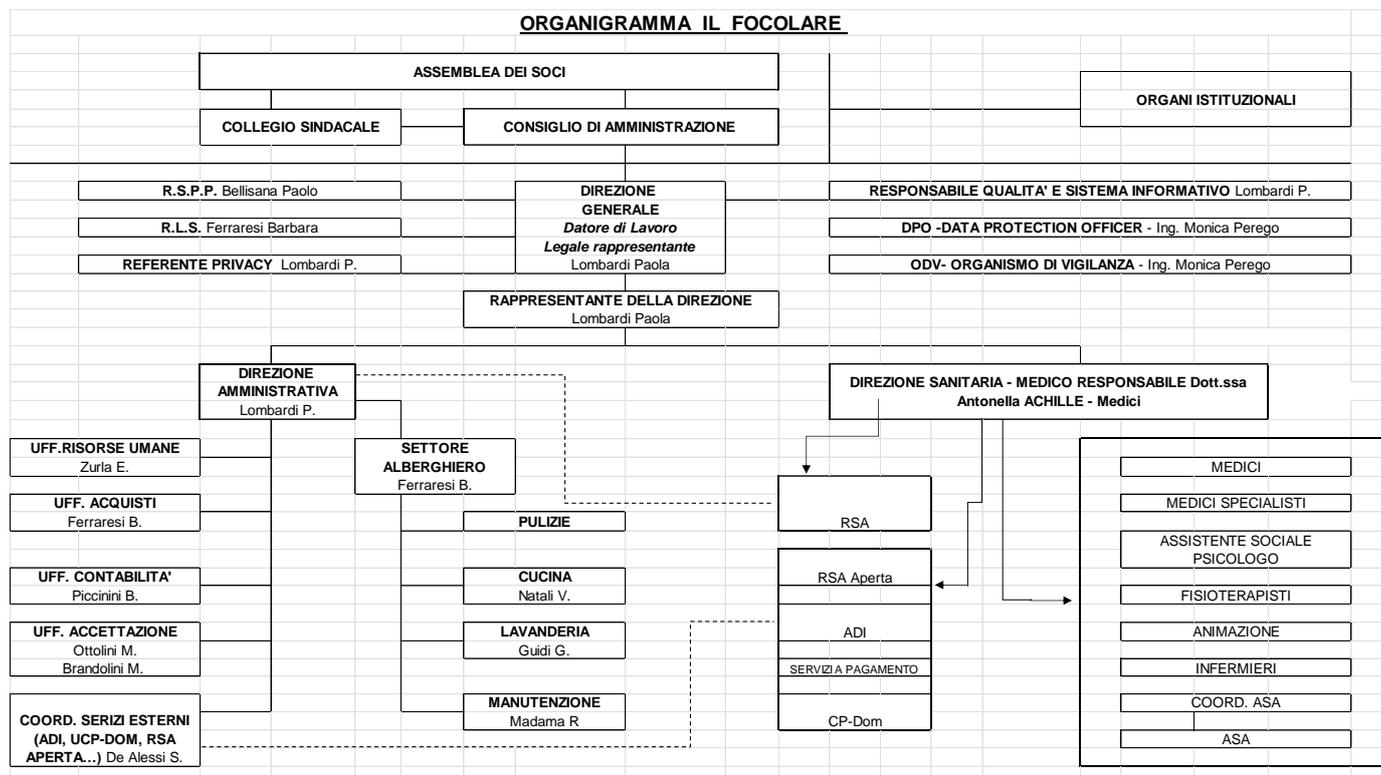
\*la percentuale di partecipazione è così calcolata: numero soci presenti con diritto di voto/numero soci

\*\* la percentuale di deleghe è così calcolata: numero deleghe/numero soci assenti

- il **Collegio Sindacale** il 27/01/2023, il 13/04/2023, il 13/07/2023 e il 13/10/2023 oltre all'attività di circolarizzazione per la conferma dei saldi effettuata in data 15/02/2024 e per le scritture di chiusura dell'esercizio 2023;
- **l'Organismo di Vigilanza**, nel corso del 2023 si è riunito diverse volte nelle seguenti date: 28 gennaio, 29 aprile, 29 luglio, 21 ottobre e 20 dicembre;
- il **DPO** in base all'attività svolta nel 2023, le criticità rilevate e gli interventi pianificati per il 2024, ha emesso relazione annuale con data 18/01/2024;
- **Vigilanza sugli enti cooperativi**: in data 18/01/2024 è stata effettuata la Revisione Ordinaria. Alla data odierna non è ancora pervenuta l'"Attestazione di Revisione", che IL FOCOLARE è "Mutualità prevalente di diritto", assoggettabile a "revisione annuale"

## 2.5 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2023:



Il seguente organigramma rappresenta la struttura organizzativa de IL FOCOLARE aggiornata al 31/12/2023.

La necessità di formalizzare la struttura organizzativa e i processi operativi ha spinto IL FOCOLARE ad intraprendere il percorso necessario al raggiungimento della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001. Nel 2018 ha adeguato il sistema di gestione della Qualità alla UNI EN ISO 9001:2015.

In data 13/03/18 l'Ente di Certificazione IMQ, ha confermato il passaggio alla nuova norma, attestato che IL FOCOLARE risulta certificato con l'intero processo di progettazione ed erogazione dei servizi socio-sanitari, per *“progettazione ed erogazione di servizi di assistenza socio sanitaria rivolta a persone fragili non autosufficienti totali anche in condizioni di gravissima disabilità in regime residenziale e domiciliare”*, il tutto riconfermato con i nuovi certificati emessi in data 14/03/2023.

## 2.6 Appartenenza, adesioni e partecipazioni della Cooperativa

La Cooperativa nel 2002 ha aderito all'associazione di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciuta, quale CONFCOOPERATIVE

Il Focolare ha partecipazioni e quote nella BANCA CENTROPADANA DI CREDITO COOPERATIVO (per azioni di valore nominale al 31/12/17 pari a € 4.647,64)

Il Focolare non aderisce a consorzi di cooperative e non vi sono partecipazioni di altre imprese o altre cooperative nella cooperativa sociale.

Il Focolare ha partecipato sia in passato che all'ultima edizione del 2019 al programma per il riconoscimento di *“Imprese Responsabili Lombardia”*, che contempla l'applicazione da parte dell'azienda di buone prassi, riconoscimento conferito da Unioncamere Lombardia, attestando che Il Focolare soc. coop. soc. onlus ha sviluppato buone prassi di responsabilità sociale negli ambiti: *progetti di sostenibilità ambientale -qualità del lavoro e relazioni con il personale – governo e gestione responsabile dell'azienda.*

La RSA è inserita nel network Bollini Rosa-Argeto per 2023-2024.

## 2.7 Storia, settore di attività e ambito territoriale

### ➤ Storia

La Società opera nell'ambito dei servizi socioassistenziali, attraverso la gestione della R.S.A. *“Residenza La Tua Casa”* con sede in Cigognola (PV); attività intrapresa a tutti gli effetti a decorrere dal dicembre del 2002.

La Cooperativa ha provveduto, a far data dal 01/01/2010, con regolare atto notarile, alla cessione del ramo d'azienda costituente l'accREDITAMENTO e la gestione.

Il tutto si è svolto con successivo affidamento alla Cooperativa della erogazione dei servizi della Struttura e della gestione dell'immobile nel suo complesso, e ciò senza soluzione di continuità ed interruzione alcuna del servizio.

La Cooperativa continua ad erogare tutti i servizi agli ospiti della RSA, che permane un punto di riferimento e di attrattiva per l'utenza grazie alla dedizione con cui i Soci svolgono la loro attività. La Società si configura come Ente Gestore che ha assunto la gestione complessiva della Residenza dotata di 97 posti letto per Non Autosufficienti Totali. Tutti i servizi (con la sola eccezione del lavaggio/noleggio della biancheria piana e spugne affidato a ditta esterna e la manutenzione dell'area verde esterna) sono, infatti, gestiti dal personale della Cooperativa composto per la quasi totalità da Soci Lavoratori. La gestione è condotta nel pieno rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti nel settore socioassistenziale, con specifico riguardo al mantenimento degli standard strutturali e gestionali. Dal 2014 ha aderito all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie assistenziali a domicilio attraverso la misura RSA Aperta.

Importante ricordare il percorso intrapreso anche nel settore dell'assistenza domiciliare integrata; infatti dal 2003 Il Focolare opera sul territorio grazie al patto di accreditamento per l'erogazione dei "voucher socio-sanitario" con l'ASL di Pavia, ora ATS, patto tuttora in atto. Dal 2008 ha implementato il servizio ADI con l'erogazione dell'ADI cure palliative che nel 2017 ha portato al riconoscimento di unità di offerta specifica.

È accreditata per l'erogazione dei "voucher sociali e SAD" con i Piani di Zona di Broni, e in passato ha stipulato anche contratti con Enti no profit privati.

Dal 2012 si propone sul territorio con l'erogazione di pacchetti assistenziali a pagamento, formulati per rispondere alle molteplici necessità di persone al domicilio anche ex utenti ADI.

Nel corso del 2020 l'attività dell'ADI è stata implementata con la disponibilità all'erogazione del voucher con profilo "ADI Covid" destinato a prestazioni quali tamponi naso faringei e monitoraggio dei parametri delle persone colpite da coronavirus, attività effettuata negli anni 2021 e 2022 e l'attività di "vaccinazioni anti covid-19" destinate a utenti non deambulanti. Le stesse prestazioni sono state erogate anche a pagamento.

➤ **Settori di attività**

anno	Utenza/fruitori	RSA	Domiciliare:		
			ADI e UCP-Dom	RSA Aperta	Servizi a pagamento
2023	Persona anziana con problematiche relative alla terza età (età 65 anni o superiore)	94,32%	4,63%	1,04%	0,01%
	Disabili (età inferiore ai 65 anni)				
	Persona al domicilio (età inferiore ai 65 anni)				
anno	Utenza/fruitori	RSA	Domiciliare:		
2022	Persona anziana con problematiche relative alla terza età (età 65 anni o superiore)	94,27%	4,52%	1,14%	0,07%
	Disabili (età inferiore ai 65 anni)				
	Persona al domicilio (età inferiore ai 65 anni)				
anno	Utenza/fruitori	RSA	Domiciliare:		
2021	Persona anziana con problematiche relative alla terza età (età 65 anni o superiore)	92,86%	5,32%	1,24%	0,44%
	Disabili (età inferiore ai 65 anni)				
	Persona al domicilio (età inferiore ai 65 anni)				

➤ **Ambito territoriale**

Il Focolare ha sede legale ed operativa a Cigognola, in provincia di Pavia, ai piedi delle colline dell'Oltrepò Pavese. La conformazione dell'Oltrepò (circa 1100 kmq) è costituita da un terzo di pianura e il restante due terzi di collina e più a sud montagna. Il Comune di Cigognola è un paese di circa 1.300 abitanti, la cui economia è basata sull'agricoltura e su alcuni insediamenti industriali.

L'erogazione dei servizi domiciliari copre i territori limitrofi a Cigognola, spingendosi fino al confine con la regione Emilia-Romagna e a nord nel Comune di Pavia, mentre ad occidente parte del distretto di Casteggio.

La maggior parte delle persone che accedono in RSA sono provenienti dalla provincia di Pavia, e una buona parte dalla provincia di Milano.

**2.8 Composizione della base sociale** ■

Soci sono tutte le persone fisiche aventi capacità di agire, che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della Cooperativa o che comunque possano collaborare al raggiungimento dei fini sociali con la propria attività lavorativa o professionale (art. 5 dello Statuto Sociale Il Focolare).

Il Focolare è una Cooperativa prevalentemente femminile, come dimostrano i dati di seguito evidenziati:

Alla data	Totale soci	Numero soci		Età/anni		
		uomini	donne	Meno di 30	Meno di 50	Più 50
31/12/2023	79	17	62	3,8%	39,2%	57%
31/12/2022	77	14	63	5,2%	37,7%	57,1%
31/12/2021	85	12	73	4%	48%	48%

Il Focolare è una Cooperativa multietnica, formata da soci provenienti non solo dai Paesi comunitari, ma anche da parecchi Paesi extra Unione Europea.

Il percorso iniziale di inserimento al lavoro offre al lavoratore socio/dipendente la possibilità di comprendere le metodologie e gli obiettivi dell'Azienda, così come le attività di informazione, formazione e addestramento.

Alla data	Totale soci	Di cui Soci provenienti Paesi Unione Europea	Di cui Soci provenienti da Paesi Extra Unione Europea
31/12/2023	79	2	6
31/12/2022	77	1	5
31/12/2021	85	10	5

**Soci ammessi ed esclusi**

	Soci al 31/12/22	Soci ammessi 2023	Recesso soci 2023	Decadenza esclusione soci 2023	Soci al 31/12/2023
Numero	77	20	18	0	79

Durante l'esercizio sociale il Consiglio di amministrazione ha esaminato n. 20 domande di aspiranti soci accettandone n. 20 e ha accolto le richieste di recesso di n. 18 soci.

Delle 20 ammissioni a socio, al 31/12/23 le trasformazioni di contratti a tempo indeterminato, di persone ancora presenti in organico sono state 9.

L'Azione Sociale è pari a € 52.00 e come risulta dal Libro Soci che evidenzia che al 31/12/2023 la compagine sociale de Il Focolare soc. coop. soc. onlus risulta formata da numero 79 soci, con un Capitale Sociale pari a € 4.108,00.

Il turn over del personale (soci e non soci) è stato maggiore rispetto agli anni precedenti, con assunzioni necessarie per far fronte a dimissioni ed anche per eventi di malattia lunghi, non programmabili.

Anno 2023	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot
Assunti	3	2	2	2	5	6	1	5	4	4	1	3	38
Dimessi/licenziati	1	5	3	4	2	3	6	7	1	1	2	3	38

**2.8 I requisiti di mutualità prevalente** ■

La Cooperativa osserva i requisiti di "mutualità prevalente" in quanto si avvale nello svolgimento della propria attività prevalentemente delle prestazioni lavorative di soci, e il costo del lavoro dei soci è superiore al 50% del totale del costo del lavoro. Presso la Cooperativa al 31/12/2023 vi erano n. 93 occupati, di cui n. 72 risultavano soci con diversi tipi di contratti: n. 59 soci lavoratori con rapporto di lavoro di tipo subordinato (di cui n. 4 con contratto part time e n. 2 con contratto tempo determinato), n. 3 con contratto di collaborazione, n. 10 soci liberi professionisti; i restanti 21 occupati con n. 12 liberi professionisti, n. 6 con rapporto di tipo subordinato a tempo determinato e n. 3 con rapporto di collaborazione occasionale.

La principale forma contrattuale è quindi quella del socio lavoratore/prestatore nel rispetto del principio di mutualità, che oltre a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di lavoro, Il Focolare applica condizioni di miglior favore ai propri soci già dall'anno 2004, attraverso il cosiddetto "**Pacchetto Solidarietà**" consistente nella messa a disposizione dei soci di una serie di provvedimenti e di misure di carattere economico a beneficio dell'intera compagine sociale, proposti dal CdA all'Assemblea dei Soci e riconducibili a:

- istituzione di Borse di Studio destinate ai figli dei soci per tutti i cicli di studio conclusi con merito scolastico: nel 2023 è stata erogata n. 1 borsa di studio per complessivi € 300,00 per conseguimento di laurea;
- nel 2012 è stato introdotto il contributo "iscrizione alla scuola" destinato ai figli dei soci per far fronte alle spese di inizio anno scolastico; nel 2023 sono stati erogati € 1.040,00.
- istituzione di un Fondo a rotazione di solidarietà, per un ammontare complessivo di € 16.000,00 a sostegno di necessità documentate dei soci con quote determinate nella misura massima di € 1.500,00 da restituirci senza interessi, che ha visto nell'anno 2023 l'erogazione di n. 6 nuove richieste per la somma di € 4.800,00;
- applicazione del piano di incentivazione, consistente in un sistema premiante che riconosce coloro che risultano effettivamente più presenti sul lavoro. L'applicazione del Piano è partita, attraverso l'approvazione dell'assemblea dei soci, già dal 2004, rivisto nel 2006, nel 2007, nel 2014, nel 2016 e il 18/04/2019. Ultima modifica al Piano avvenuta durante l'Assemblea dei Soci del 25/05/2023 con l'introduzione dei "buoni pasto" per il riconoscimento degli importi relativi al "incentivo alla presenza";
- adesione al Fondo Sanitario Integrativo previsto dal nostro CCNL di riferimento, che prevede il versamento a Cooperazione Salute, per complessivi € 3.720,00 annui.

### 3. Relazione di missione

#### 3.1 Finalità istituzionali

Il Focolare, in ottemperanza alla legge 381/91, si propone come **finalità istituzionali** la *gestione di servizi sociosanitari ed educativi sia all'interno della RSA Residenza La Tua Casa, che presso il domicilio degli utenti per i quali viene attivato il servizio.*

La cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

*L'applicazione delle disposizioni regionali interpretandole come fase di novità altamente motivante per gli indubbi riflessi positivi in ordine alla qualità dei servizi resi.*

L'ultimo aggiornamento con la DGR 2569 del 31/10/14 "revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle UdO sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo" e la Delibera 6867 "determinazioni in ordine all'assistenza domiciliare integrata in attuazione dell'intesa del 4 agosto 2021 di approvazione dei requisiti di esercizio e accreditamento dell'ADI, ..." ha portato all'aggiornamento e la verifica dei requisiti per il proseguo dell'attività di CURE DOMICILIARI (ex ADI) che ha visto il compimento della predetta fase dal 01/04/2023 e l'introduzione della cartella elettronica con integrazione al sistema SGDT (piattaforma per lo scambio delle informazioni tra Regione Lombardia ASST ed Enti gestori), portando Il Focolare a rivedere e tenere sempre aggiornato il sistema operativo attraverso il SGQ.

La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

Il Focolare è a tutti gli effetti un'impresa, con una struttura cooperativa ed è impegnata nel sociale, per questo è necessaria la mediazione tra tre diversi obiettivi:

- > come IMPRESA si pone l'obiettivo di fornire prodotti e servizi ai clienti, secondo criteri di qualità ed economicità;
- > come COOPERATIVA, ha l'obiettivo, tramite la gestione, di ottenere continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali;
- > come COOPERATIVA SOCIALE, ha lo scopo di essere presenza attiva e significativa sul territorio, con forte volontà di saper leggere i bisogni emergenti, di sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, di attivare interventi di promozione delle risorse presenti in collaborazione con le famiglie e i servizi pubblici, promuovendo e stimolando la partecipazione attiva dei soci lavoratori mediante la condivisione di responsabilità nella gestione delle attività così come nei momenti decisionali e di attivazione di nuove strategie di intervento all'interno della cooperativa stessa e nel territorio, ponendo al centro di strategie, progetti e linee di interventi, LA PERSONA, tutelandone l'autonomia, le capacità e le risorse residuali perseguendo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi di assistenza sanitaria e di base.

#### 3.2 Valori di riferimento

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

IL FOCOLARE si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.

La Cooperativa operando secondo tali principi, intende organizzare una impresa che persegua mediante la solidale partecipazione della base sociale che ad essa fa riferimento, scopi sociali, economici ed educativi.

La Società si propone di svolgere attività finalizzate alla gestione prevalente di strutture residenziali per anziani non autosufficienti totali e alla erogazione di assistenza domiciliare integrata destinata a utenti al domicilio.

Le iniziative assunte in relazione alla gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Residenza La Tua Casa" sono state improntate, nell'esercizio in esame, al rispetto dei seguenti principi e criteri:

- > piena osservanza dello scopo statutario principale, tendente al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari erogati dalla Cooperativa, ex art. 1, primo comma, lett. "a" della Legge 08/11/91, n. 381;
- > diligenza del buon padre di famiglia;
- > buon andamento;
- > prudenza e contenimento della spesa;
- > efficienza e qualificazione dei servizi resi all'utenza;
- > sviluppo di una comune e condivisa volontà dei soci di cooperare solidalmente nel perseguimento degli scopi sociali.

Tali principi hanno sempre informato le determinazioni assunte dal Consiglio di amministrazione, caratterizzando altresì la gestione complessiva della Cooperativa e dei servizi dalla stessa resi.

Lo stesso Consiglio di amministrazione ha valutato già in data 03.03.2010 l'opportunità del **Codice Etico**, che è stato poi posto all'attenzione dell'Assemblea dei Soci del 31.08.2010 per la conseguente adozione. Attualmente risulta pubblicato sul sito e l'ultima modifica al documento è del 18.04.2019 a fronte di integrazioni necessarie.

In data 28.11.2023, il CdA, a fronte di quanto previsto dal DECRETO LEGISLATIVO 10 marzo 2023, n. 24 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali" (c.d. Whistleblowing) ha conferito incarico all'Organismo di Vigilanza (nominato ai sensi del D.lgs 231/2001) quale Organo di gestione del canale di segnalazione interna ai sensi del D.lgs 24/2023.

### 3.3 Obiettivi e strategie di medio-lungo periodo

È in atto un sistema di monitoraggio per dare evidenza della possibilità di raggiungimento di parametri significativi, attraverso il normale svolgimento dell'attività operativa.

Un sistema presentato con l'ausilio di una tabella per la lettura delle strategie, volte al raggiungimento di specifici obiettivi misurabili, è stato elaborato per i risultati del 2023.

Nell'ambito degli obiettivi relativi alla politica dell'azienda, anche nel 2023 si è provveduto per quanto possibile a:

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	Mantenere operativa la Struttura organizzativa.	Definendo in modo sempre puntuale, attraverso il SGQ con Istruzioni Operative e Procedure, le competenze dei vari settori. Valutazione e aggiornamento dei sistemi informatici Adozione di sistemi per informatizzazione per il processo di assistenza (fasas).
I soci e le modalità di partecipazione	Coinvolgimento e partecipazione all'Assemblea dei Soci	Mantenere la prevalenza di soci lavoratori sul totale occupati.  Aumentare la diffusione di informazioni ai lavoratori come azione positiva verso una conoscenza responsabile del rapporto di lavoro e delle opportunità offerte dalla cooperativa.
	Istruzione operativa e guida, destinata al socio per la vita in Cooperativa	Raccogliere e monitorare tramite Questionario somministrato a tutti i soci la percezione del clima aziendale e socializzare i risultati.  Rendere attrattiva l'occupazione presso la RSA, in un mercato in cui vi è carenza di personale e diminuire il turnover. Inserimento dei ticket-restaurant per la disponibilità e come incentivo alla retribuzione
	Aderire e promuovere azioni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	Nel 2017 ha aderito alla Rete Territoriale e partecipato alla presentazione di un progetto con i Piani di Zona di Broni e altre aziende del territorio, realizzando azioni per il 2017 e 2018 quali il servizio di stileria a favore dei soci. Nel 2019 attivato canale preferenziale per l'assegnazione ai propri soci di voucher per la frequenza dei figli ai grest estivi della zona. Nessuna attività a partire dal 2020.

		Si valuteranno eventuali proposte.
Ambiti di attività	Il Focolare sostiene fermamente l'attivazione di stage-tirocini presso la propria realtà aziendale. Il tirocinio, oltre alla sua peculiare valenza formativa, diventa anche una grande opportunità lavorativa e l'avvio dei tirocini scaturisce in possibilità per l'Azienda di instaurare in seguito un rapporto di lavoro.	La formazione e l'addestramento si delinea come opportunità di educazione "individuale", che viene proposta ai futuri/possibili lavoratori. Si è disponibili all'accoglimento di tirocini formativi e si valuta l'opportunità dell'inserimento lavorativo. Nel 2023 si sono attivati percorsi lavorativi di personale non formato e in attesa dell'acquisizione dello specifico titolo professionale, in seguito alla grave necessità di reperire personale (ASA/OSS).
La produzione, le caratteristiche e la gestione dei servizi	Mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità, tenendo conto dell'evoluzione normativa Regionale e Nazionale	Implementazione del SGQ nell'erogazione dei servizi attraverso il costante aggiornamento delle procedure e delle istruzioni operative lavoro. Il percorso di formazione e addestramento rivolti ai neoassunti sono la partenza per un proficuo percorso lavorativo, oltre alle istruzioni per il corretto comportamento in servizio e rimarcando le priorità e la centralità del cliente/ospite.
Il mercato	Monitoraggio del mercato sul territorio di riferimento per individuazione di nuove esigenze  Aggiornamento della Struttura Organizzativa in merito alle esigenze del Mercato, in caso di introduzione di nuovi Servizi.	Attuare la progettazione e le conseguenti procedure, idonee alla gestione di nuove proposte di Servizi. Adeguare la struttura organizzativa in base alle nuove esigenze.  Nel 2020 aderito all'erogazione profilo voucher ADI Covid Nel 2021 aderito alla campagna di vaccinazione covid-19 al domicilio Nel 2022 effettuato in occasione della riclassificazione dell'ADI in CURE DOMICILIARI. Nel 2023 verifica per aderenza alla DGR riclassificazione dell'ADI in CURE DOMICILIARI e introduzione del software per la gestione informatizzata del servizio, operativo dal 2024. Nel 2023 inizio e conclusione percorso di introduzione in RSA della cartella sociosanitaria informatizzata per FASAS.
I bisogni	Mantenere il Sistema di Valutazione della Qualità percepita dal Cliente: interno (lavoratori), esterno (ospiti e famigliari) al fine della rilevazione dei risultati per un continuo miglioramento.	Somministrazione ed elaborazione dei Questionari per la rilevazione della soddisfazione, del clima aziendale e della percezione del servizio erogato.  Diffusione dei dati sia internamente con referenti dei servizi che pubblicazione per gli interessati.
La rete	La natura della Cooperativa e le precise scelte del CdA hanno portato la Cooperativa a sostenere e promuovere tutte le iniziative volte a creare rete e collaborazione nel lavoro verso obiettivi comuni.	Mantenere costanti i contatti con la sede di Confcooperative del territorio di riferimento  Partecipazione incontri indetti da ATS per la condivisione di nuove tematiche o la partecipazione a incontri informativi. Nel 2022 attività a distanza. Anche nel 2023 si è mantenuto lo svolgimento degli incontri in modalità a distanza.
Ambiente	Il Focolare è impegnato sul fronte ambientale, nell'ottica di privilegiare attività e pratiche ecocompatibili.	Attività della raccolta differenziata, attraverso specifiche disposizioni aziendali. Uso di lampadine basso consumo. Filtri per stampanti. Con evento epidemico pandemico, introdotto uso camici lavabili, cercando di ridurre uso di materiale monouso. Incarico ad ADR per la gestione dei rifiuti speciali.

Sicurezza	Il tema della sicurezza negli ambienti di lavoro e il continuo modificarsi della normativa di riferimento mettono la struttura organizzativa de Il Focolare di farsi carico del continuo aggiornamento e di attività di miglioramento della sicurezza sui luoghi di lavoro.	Introdotta "team sicurezza", attività volontaria di consultazione e condivisione sulle tematiche della sicurezza. Introdotta incontri del comitato multidisciplinare di supporto, come richiesto da Regione Lombardia, per temi covid-19
Solidarietà	Promuovere azioni di sensibilizzazione per progetti di solidarietà	Informare e sensibilizzare i soci a progetti di solidarietà
Responsabilità Sociale d'Impresa	Riconoscimento della Responsabilità Sociale d'Impresa.	Dal 2011 ha ottenuto il riconoscimento della Responsabilità Sociale d'Impresa promosso da Unioncamere Lombardia. Nell'edizione 2019, Il Focolare è nell'elenco delle Aziende per le migliori buone prassi aziendali per la responsabilità sociale d'impresa. Dal 2020 attività sospesa.
Bollini Rosa	Network di riconoscimento	Sottoposti a valutazione per il riconoscimento dei Bollini Rosa-Argento per 2023-2024.

### 3.4 Obiettivi di esercizio

### 3.5 Indicatori per la qualità in corso

### 3.6 Andamento delle azioni correttive/preventive e non conformità

### 3.7 valutazione dei risultati

### 3.8 progettazione

## 4. I portatori di interesse

### 4.1 Portatori di interesse

La gestione delle relazioni con gli stakeholder avviene attraverso i canali istituzionali, ovvero le segnalazioni e suggerimenti o l'apertura di non conformità che generano la gestione formale dei problemi riscontrati, oltre che alla richiesta diretta di informazioni/offerte per la gestione di particolari servizi.

Attraverso la puntuale gestione della documentazione resa disponibile, come ad esempio la Carta dei Servizi o i contratti/ordini stipulati nei quali si rendono evidenti una molteplicità di dati necessari alla trasparenza dei rapporti, si ha immediata evidenza del grado di coinvolgimento delle parti interessate.

#### Portatori di interesse interni

	<b>Tipologia di relazione</b>
Assemblea dei soci	Delibera sulle materie attribuite alla propria competenza dalla legge.
Soci lavoratori	Sono tutti coloro i quali, come da statuto, sono in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali.
Lavoratori non soci	Sono collaboratori, principalmente in ambito delle professioni sanitarie con contratti di collaborazione o a tempo determinato (Medici Specialisti)
Stagisti/ tirocinanti, alternanza scuola lavoro	Stipula di convenzioni per l'accoglimento di percorsi formativi
Fruitori	Tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati da Il Focolare anche in regime di solvenza: Ospiti, Parenti, Utenti al domicilio
Soci non lavoratori	Sono annoverati tra questi i soci volontari che non partecipano attivamente alla vita della cooperativa.

#### Portatori di interesse esterni

	<b>Tipologia di relazione</b>
Associazione di rappresentanza	Confcooperative territoriale, per un continuo raccordo e aggiornamento in merito alle tematiche del sistema cooperativistico.
Istituzioni locali	Piani di Zona
Committenti/clienti	ATS e ASST territoriale, non sono solo dei potenziali committenti dei Servizi, ma risultano anche destinatari di una quota del Valore Aggiunto prodotto da Il Focolare.
Fornitori	Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con Il Focolare. Banca
Ambiente (consumo critico, energie rinnovabili, ecc.)	La cooperativa è impegnata sul fronte ambientale con azioni di riciclo dei materiali.
Altri committenti	Coloro che richiedono l'offerta e la fornitura di un servizio (assistenza domiciliare)

**4.2 soddisfazione dei portatori di interesse****4.3 Gestione dei reclami e apprezzamenti****4.4 Qualità dei fornitori**

## 5. Relazione Sociale

**5.1 Composizione base sociale**Lavoratori

Al 31/12/2023 la compagine sociale è composta da n. 79 Soci (di cui 7 soci volontari che non esercitano attività lavorativa) e risultavano in servizio n. 59 soci lavoratori con rapporto di lavoro di tipo subordinato, di cui n. 53 con rapporto indeterminato a tempo pieno, n. 4 con rapporto indeterminato part time, n. 2 rapporto determinato a tempo pieno, n. 3 con contratto di collaborazione e n. 10 soci liberi professionisti.

I non soci in servizio: n. 7 lavoratori dipendenti (di cui 3 part time), n. 12 collaborazioni professionali (medici specialisti, psicologa, infermiera) e n. 3 collaborazioni occasionali.

**Totale persone occupate n. 94.**

Lavoratori svantaggiati

Alla data del 31/12/2023 nessun lavoratore svantaggiato.

Anzianità lavorativa

Alla data del 31/12/2023, tenendo conto che Il Focolare ha iniziato ad operare nel dicembre 2002, dei 72 soci con contratto di lavoro:

- n. 23 < 2 anni
- n. 10 2 – 5 anni
- n. 39 > 5 anni

Classi di età

Alla data del 31/12/2023, la situazione dei n. 79 soci, iscritti a libro soci, è così composta:

- n. 0 con età fra i 18 e i 25 anni
- n. 9 con età fra i 26 e i 35 anni
- n. 19 con età fra i 36 e i 45 anni
- n. 22 con età fra i 46 e i 55 anni
- n. 29 con età superiore a 55 anni

Rapporto di lavoro

Alla data del 31/12/2023 gli occupati risultavano n. 94 con i seguenti rapporti di lavoro:

- n. 57 soci lavoratori con contratto subordinato a tempo indeterminato (di cui 4 part time)
- n. 2 soci lavoratori con contratto subordinato a tempo determinato
- n. 10 soci lavoratori autonomi
- n. 3 soci con contratto di collaborazione
- n. 12 collaborazioni con liberi professionisti, non soci

- n. 7 lavoratori dipendenti con contratto a tempo determinato (di cui 3 part time), non soci
- n. 3 collaborazioni occasionali con professionisti, non soci

#### Trasformazioni del contratto

Nel corso dell'anno 2023 vi sono state trasformazioni di contratto da "tempo determinato" a "tempo indeterminato" per n. 9 persone.

#### Livello contrattuale

Ricordiamo che per effetto della Legge Finanziaria 2007 nel corso dell'anno 2009 si è giunti al completamento del superamento del salario medio convenzionale e dal 1° gennaio 2009 è in vigore il nuovo Inquadramento del Personale così come previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali, e le novità negli anni hanno previsto:

- la nuova classificazione non prevede più i 10 livelli, ma è articolata in 6 aree/ categorie, come evidenziato in tabella, a loro volta suddivise in posizioni economiche;
- l'inquadramento è determinato esclusivamente dalle mansioni effettivamente svolte e non prevede automatismi di scorrimento tra le diverse posizioni economiche;
- è stata definita la figura dell'operatore sociosanitario – OSS- in una posizione che, sulla base dell'attuale classificazione, è intermedia al 4° e 5° livello.

Di seguito la situazione al 31/12/23:

	A	B	C	D	E	F
Lavoratori	7	2	37	10	2	1
Percentuale sul totale dei lavoratori	11,9%	3,4%	62,7%	16,9%	3,4%	1,7%

Tutti i lavoratori svolgono attività e ricoprono mansioni coerenti con quanto previsto dalla classificazione del CCNL, così come l'assegnazione del livello retributivo. Con decorrenza dal mese di luglio '22 è stato riconosciuto agli operatori con formazione e disponibili a ricoprire l'incarico di OSS il rispettivo livello contrattuale. Nell'anno considerato la retribuzione è stata erogata con regolarità e correttezza; inoltre è stato regolarmente adeguato l'aumento retributivo previsto dal CCNL.

Ultimo DURC agli atti del 22/11/2023 nel quale si attesta la regolarità nei confronti di INPS e INAIL di Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus a tutto il 21/03/2024.

#### Cittadinanza dei Soci alla data del 31/12/2023

n. occupati	tipologia	Cittadinanza		
		Italiana	Unione Europea	Extra Europea
59	Soci lavoratori contratto subordinato	51	2	6
10	Soci lavoratori Liberi professionisti	10		
3	Soci lavoratori collaboratori	3		
7	Lavoratori contratto subordinato	5	1	1
12	Liberi professionisti	7	3	2
3	Collaboratori occasionali	2		1
<b>94</b>		<b>78</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

#### Formazione e aggiornamento

Le ore di formazione spese per corsi specifici pianificati come da Piano di Formazione anno 2023 sono state in tutto 524 (665,5 nel 2022, 332 nel 2021, 854 nel 2020 e 481,5 nel 2019).

Durante il 2023 l'attività di formazione si è concentrata:

- nell'acquisire le giuste competenze per la gestione della cartella elettronica e il passaggio dal sistema cartaceo a quello digitale;
- nell'aggiornamento di tutti gli operatori per la formazione in ambito sicurezza sul lavoro con modalità FAD per la parte di "formazione generale"
- all'acquisizione di competenze per l'adempimento previsto dal D.Lgs 24/2023 Whistleblowing.

L'attività di formazione prevista nel percorso del neoassunto non è sempre stata applicata a fronte anche dei numerosi inserimenti non andati a buon fine o interrotti per volontà degli operatori; infatti, è doveroso evidenziare che durante il 2023, come nel 2022, è emersa la difficoltà di seguire e portare a termine detti percorsi, in quanto nella maggior parte dei casi l'assunzione di nuovo personale è scaturita dalla mancanza di forza lavoro e nella maggior parte dei casi gli operatori lasciavano dopo poco per migrare verso altre offerte e in questo periodo la mancanza di figure professionali ha portato le persone a cambiare facilmente, creando gravi problemi e disincentivando interesse verso il periodo iniziale di inserimento.

Di seguito le ore di formazione, relative al percorso di formazione ai nuovi inserimenti, avvenuti nel corso del 2023:

Numero neoassunti da Libro Unico	Operatori già in possesso della formazione TU 81/2008	Ore totali formazione generale (4)	Ore totali formazione specifica (12)
<p><b>38 assunzioni</b> (di cui 13 formazione già assoluta, 4 non superato periodo di prova 2 dimissioni volontarie 4 cessati a scadenza) <b>Per un totale di 15 neoassunti</b> (13 sociosanitari e 2 servizi generali)</p>	13	60	Non effettuata (in corso nel 2024)
<b>Totale</b>		<b>60</b>	

Come per gli anni precedenti, le ore di formazione per la sicurezza per personale a tempo determinato risultano essere un alto investimento per l'organizzazione, sia in termini di tempo e di risorse umane.

Negli scorsi anni, il fatto di riuscire ad istruire un neo assunto con un percorso di formazione in cui sono previste e coinvolte diverse figure (medico, RSPP, RLS, ufficio personale e colleghi secondo i turni) è risultato un valente sistema per poter formare, informare ed addestrare la risorsa da diversi punti di vista e decidere di confermare o meno il contratto nel periodo di prova e soprattutto avere un riscontro già nei primi giorni delle capacità lavorative dello stesso, oltre a poter avere elementi oggettivi in merito alla capacità e alla consapevolezza del ruolo specifico. Nel 2023 non è stato possibile dare corso a quanto impostato per le motivazioni già indicate in premessa.

**5.2 Valutazione dell'efficacia ed efficienza delle attività formative interne**

**5.3 I rischi – la salute e sicurezza sul lavoro – l'ambiente**

**5.3.1 Analisi rischi**

**5.3.2 La salute e sicurezza sul lavoro**

**5.3.3 L'Ambiente**

**5.4 Politica della Qualità e qualità dei processi aziendali**

**5.5 Risultati delle verifiche ispettive**

**5.6 Aggiornamento e Riferimenti normativi**

**5.7 Protezione dei dati personali**

**5.8 Sistemi informatici**

**6. Esame della situazione finanziaria al 31/12/2023**

**6.1 Dimensione economica de Il Focolare**

Come previsto dal Decreto Legislativo 112 del 3/07/17, art.9, comma 2: depositare presso il registro delle imprese e pubblicare nel proprio sito internet il bilancio sociale, natura dell'attività esercitata e delle dimensioni dell'impresa sociale, anche ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte.

Il maggiore introito della Cooperativa è dato dal contratto di appalto nelle "imprese private", di seguito "domiciliare anziani" che evidenzia con ATS per servizio ADI e UCP-Dom.

**Cinque per mille**

L'articolo 1 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2016, ha semplificato gli adempimenti per l'ammissione al riparto della quota del 5 per mille. In particolare, gli enti, come Il Focolare soc. coop. soc. onlus, che hanno regolarmente adempiuto alla presentazione della domanda di iscrizione e della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa alla persistenza dei requisiti di ammissione al contributo nell'anno 2016, è inserita nell'elenco integrato, aggiornato e pubblicato sul sito dell'Agenzia entro il 31 marzo 2017, costituendo l'elenco permanenti degli iscritti.

L'evidenza del "5 per mille" che nel 2022 ha visto il riconoscimento di

- € 1.308,44, incassate al 16/12/2022 relativamente al "5 per mille anno 2020-21"

Gli importi incassati durante il 2022 sono stati utilizzati per le attività ricreative, come previsto dal DPCM del 23.04.2010.

Data di percezione del contributo	Importo
16/12/2022	€ 1.308,44
<b>Totale</b>	<b>€ 1.308,44</b>

Alla data attuale si conferma la permanenza de Il Focolare soc. coop. soc. onlus nell'elenco del RUTS; non si è ancora ricevuta comunicazione relativa agli importi destinati per annualità 2021-22.

### Dimensione economica

	2021	2022	2023
Privati e famiglie	€ 16.398,00	€ 891,00	€ 770,00
Imprese private	€ 3.566.832,00	€ 3.695.751,00	€ 3.770.950,00
Enti pubblici e aziende sanitarie	*€ 1.000,00 ** € 2.012,00	€ 52.456,00 @(vedi schema)	€ 15.781,00 @(vedi schema)
Donazioni private	-	€ 1.000,00	€ 50,00
Rimanenze finali	€ 16.956,00	€ - 5.536,00	€ 6.335,00
Totale delle partite straordinarie	€ - 11.585,00	€ 15.447,00	€ 12.829,00
Domiciliare Anziani	€ 210.606,00	€ 207.242,00	€ 182.736,00
"5 per mille"	€ 1.486,00	€ 1.308,00	Non ricevuto
<b>Totale</b>	<b>€ 3.803.705,00</b>	<b>€ 3.968.379,00</b>	<b>€ 3.989.451,00</b>

@

Enti pubblici e aziende sanitarie	<b>TOTALE: € 15.781,00</b>
contributo ricevuto da CCIAA di Pavia (contributo totale di € 5.000,00)	<b>€ 1.000,00</b>
contributo ricevuto da CCIAA di Pavia (contributo totale di € 7.804,50)	<b>€ 780,00</b>
Contributo per DPI da ATS-Regione Lombardia	<b>€ 2.204,00</b>
Crediti d'imposta per energia elettrica	<b>€ 5.226,00</b>
Crediti d'imposta per gas	<b>€ 6.571,00</b>

### I costi della produzione

	2021	2022	2023
Ammortamenti e accantonamenti	€ 15.919,00	€ 12.999,00	€ 10.211,00
Fornitori di beni da economie esterne	€ 1.563.113,00	€ 1.835.950,00	€ 1.982.778,00
Variazione rimanenze iniziali/finali per materie prime e merci	€ 16.956,00	€ - 5.536,00	€ 6.335,00
Oneri diversi di gestione	€ 164,00	€ 290,00	€ 2.061,00
Contributi di Solidarietà	€ 100,00	€ 320,00	€ 1.100,00
<b>Totale</b>	<b>€ 1.596.252,00</b>	<b>€ 1.844.023,00</b>	<b>€ 2.002.485,00</b>

### 6.2 la distribuzione della ricchezza economica prodotta

■

	2021	2022	2023
<b>Organizzazione/Impresa</b>			

Utile di esercizio/perdita	€ - 10.264,00	€ 1.385,00	€ 1.511,00
<b>Totale</b>	€ - 10.264,00	€ 1.385,00	€ 1.511,00

<b>Enti pubblici</b>			
Tasse	€ 10.513,00	€ 8.201,00	€ 9.116,00
<b>Totale</b>	€ 10.513,00	€ 8.201,00	€ 9.116,00

<b>Finanziatori</b>			
Finanziatori ordinari	€ 2.159,00	€ 2.449,00	€ 2.551,00
<b>Totale</b>	€ 2.159,00	€ 2.449,00	€ 2.551,00

<b>Lavoratori</b>			
Dipendenti soci	€ 2.141.513,00	€ 2.009.458,00	€ 1.767.898,00
Dipendenti non soci	€ 62.920,00	€ 90.843,00	€ 200.4313,00
Collaboratori	€ 263.462,00	€ 363.628,00	€ 561.433,00
Occasionali	€ 19.217,00	€ 35.165,00	€ 28.368,00
Amministratori e revisori	€ 103.662,00	€ 109.477,00	€ 108.305,00
<b>Totale</b>	€ 2.590.774,00	€ 2.608.571,00	€ 2.666.435,00

<b>TOTALE</b>	€ 2.593.182,00	€ 2.620.606,00	€ 2.679.613,00
---------------	----------------	----------------	----------------

Come riportato all'Art. 13. *Lavoro nell'impresa sociale, si conferma che* I lavoratori dell'impresa sociale hanno diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81

### 6.3 Ristorni

Si segnala che nel 2023 non vi è stato nessun ristorno ai soci. ■

#### Patrimonio netto

	2021	2022	2023
Capitale sociale	€ 4.420,00	€ 4.004,00	€ 4.108,00
Riserve	€ 21.593,00	€ 11.328,00	€ 12.672,00
Utile d'esercizio/perdita	€ - 10.264,00	€ 1.385,00	€ 1.511,00

#### Investimenti

	2021	2022	2023
Immobilizzazioni finanziarie	€ 4.649,00	€ 4.649,00	€ 4.649,00
Immobilizzazioni immateriali	€ 3.659,00	€ 2.459,00	€ 1.842,00
Immobilizzazioni materiali	€ 37.707,00	€ 33.484,00	€ 30.447,00

### 6.4 Fruitori

Fruitori/clienti	Servizi erogati dalla Cooperativa			
	RSA	Domiciliare:		
		ADI e UCP-Dom	RSA Aperta	Servizi a pagamento
Persona anziana con problematiche relative alla terza età (età 65 anni o superiore)	142 ospiti di cui: - 96 presenti al 31/12/22 - 46 nuovi ospiti - 46 dimissioni di cui 25 decessi, 9 dimissioni al domicilio e 5 altra RSA e 7 decessi in ospedale	86 utenti ADI, 125 utenti prelievi, 2 pazienti UCP-Dom	20 utenti	4 utenti

Disabili (età inferiore ai 65 anni)				
Persona al domicilio (età inferiore ai 65 anni)				

## 7. Prospettive future

### 7.1 prospettive future

Gli obiettivi a medio-lungo periodo si confermano come dettagliati già al punto 3.3.

Relativamente all'anno concluso si rende un'informativa collegata alla pandemia da Coronavirus e alle conseguenze sulla continuità aziendale. Il fenomeno "Coronavirus" si è manifestato nella Repubblica Popolare Cinese in un periodo molto vicino alla data di chiusura del bilancio 2019 e la situazione si è mostrata in repentina evoluzione successivamente al 31 dicembre 2019. Sebbene le prime informazioni sui casi di infezione fornite dalle autorità della Repubblica Popolare Cinese risalgano alla fine del 2019, solo il 30 gennaio 2020 l'International Health Regulations Emergency Committee dell'OMS ha dichiarato lo stato di emergenza internazionale. Da allora, numerosi casi sono stati diagnosticati anche in altri paesi del mondo, tra cui l'Italia, in particolare la Lombardia, l'Emilia-Romagna e le regioni del Nord Ovest, dove lo sviluppo dei contagi e dei decessi è stato incontenibile.

Il Governo ha emanato una serie di provvedimenti restrittivi delle attività commerciali e produttive e della libera circolazione delle persone per incentivare il c.d. "distanziamento sociale", principale provvedimento per frenare la diffusione del virus e poi la campagna vaccinale per mitigare le conseguenze del virus.

La nostra Cooperativa ha sempre adottato tutti i provvedimenti di cautela e di azione previste dalle normative a tutela della salute dei dipendenti e dei collaboratori e le misure necessarie a limitare e mitigare il contagio agli ospiti.

Nel 2023 si è iniziato l'anno con maggiore consapevolezza rispetto alla conoscenza delle metodologie per affrontare l'emergenza, l'organizzazione dei servizi e le misure di protezione. Due le ondate di contagio che hanno colpito gli ospiti, come di seguito nel dettaglio:

- dal 22/12/22 al 01/02/2023 con il contagio di n. 54 ospiti (1 decesso)

Si ricorda che la gestione dei periodi di emergenza/contagio di ospiti hanno visto un notevole sforzo da parte di tutta l'organizzazione su più fronti:

- economico: approvvigionamento e stoccaggio di DPI per far fronte alle necessità; nel 2023 i costi per DPI si sono notevolmente ridimensionati al periodo pre-covid. Attivazione di maggiori quantitativi di smaltimento dei rifiuti tossici ospedalieri.

- organizzativo: a fronte della difficoltà di reperire personale si è chiesto al personale presente maggiore disponibilità, riconoscendo le ore in straordinario

Di rilevanza l'emissione in data 25/02/2020 del documento INTEGRAZIONE AL DVR - Integrazione straordinaria covid-19, DOCUMENTO RELATIVO AGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE DI TUTTI I RISCHI PER LA SICUREZZA E LA SALUTE DURANTE L'ATTIVITA' LAVORATIVA DERIVANTI DALL'ESPOSIZIONE AD AGENTI BIOLOGICI INTEGRAZIONE STRAORDINARIA CORONAVIRUS COVID-19 Art.17, comma 1, lett.a) - D. Lgs 09/04/2008, n. 81, aggiornato, come diario degli eventi e interventi, nella quinta versione al 14/03/2024.

Il piano di miglioramento, oltre a mantenere linee già dichiarate negli anni precedenti, come il mantenimento e lo sviluppo dei servizi, controllo sulla qualità dei servizi offerti e sulla soddisfazione dei clienti, sul controllo dei fornitori, sul rispetto normativo e legislativo, si è arricchito anche con temi rivolti alla gestione delle emergenze.

Il notevole e continuo incremento del numero delle persone anziane non autosufficienti e la progressiva impossibilità da parte delle famiglie di prendersene cura a domicilio per cause sociologiche, economiche o antropologiche complesse e in parte strutturali, pone i nostri servizi a vivere un periodo di criticità. Le difficoltà persistenti, fortemente aggravate prima dalla pandemia e poi dalla crisi economica internazionale, minano una situazione già estremamente difficile a causa della cronica carenza di personale. Senza dimenticare che le RSA continuano a svolgere un'assistenza socio-sanitaria sempre più complessa, con l'obiettivo di preservare la qualità di vita della persona anziana sotto il profilo psico-fisico e cognitivo, senza dimenticare che rivestono un ruolo fondamentale anche per ridurre il sovraccarico sul sistema sanitario.

Il livello di istruzione dei lavoratori, infatti, il loro saper fare, le loro qualificazioni professionali, le competenze (*IL CAPITALE UMANO DI UN'AZIENDA*), sono grandezze che influenzano i risultati di un'impresa, soprattutto quando questa è impegnata nell'ambito dell'erogazione di servizi o nella gestione di particolari momenti critici. Il capitale intellettuale è sovente identificato con la proprietà intellettuale (i diritti di copyright, le formule, gli schemi, i segreti industriali, ecc.), trascurando tutte quelle caratteristiche che, pur essendo intimamente connesse al modo di operare delle persone, trascendono il capitale umano ed esprimono la qualità dell'organizzazione (il capitale organizzativo) che ha pesato nella gestione dell'emergenza evidenziando l'efficienza della stessa.

L'attuale periodo, denso di difficoltà legate al reperimento delle figure professionali, al consolidato aumento dei prezzi dei prodotti e dei servizi (energia, gas, ecc.), al rinnovo del CCNL di lavoro, pone sfide importanti e impegnative.

Valori aziendali, filosofia manageriale, cultura aziendale, processi gestionali, modelli organizzativi, sistemi informativi, strategie, condivisione e lavoro di gruppo: sono tutte peculiarità che distinguono un'azienda dall'altra. Il capitale organizzativo, d'altro canto, si sottrae forse più di ogni altro bene intangibile alla valutazione finanziaria. Il Bilancio Sociale può esprimere e rendere maggiormente visibili e concreti tali aspetti intangibili.

## 7.2 evoluzione del Bilancio Sociale

Nell'edizione del Bilancio Sociale vi è un'integrazione con il Sistema di Gestione della Qualità che ha dato l'opportunità di approfondire molte tematiche ad integrazione del documento.

Il documento si propone alcune azioni specifiche come:

- considerare i cambiamenti dei fattori esterni ed interni al fine di poter gestire le situazioni e prevenire con misure di mitigazione;
- affrontare i possibili rischi contemplando le misure già in atto;
- valutare le opportunità del mercato come possibilità di miglioramento del servizio.

È altresì importante ricordare la componente economica nazionale, che ad oggi influenza, e non di poco, le strategie dei vari stakeholder che gravitano intorno alla nostra Società, oltre al problema del reclutamento di figure professionali molto richieste sul mercato.

Perciò:

- ottimizzare le risorse umane, riconoscendo sempre alle stesse il giusto compenso secondo quanto stabilito dal CCNL adottato, per la mansione ricoperta. Per i soci con i maturati requisiti, quanto previsto dal "Pacchetto Solidarietà" meglio dettagliato nella istruzione specifica del socio;
- migliorare le condizioni di lavoro, anche sulla base di indicazioni pervenute dall'analisi dei questionari "job-satisfaction";
- incrementare e individuare le attività di formazione sia specifiche (ambito dell'assistenza) che inerenti ambito della sicurezza, come preventivato da Piano di formazione;
- mantenere ed implementare gli obiettivi sul controllo dei fornitori, ovvero tenere sotto controllo le non conformità;
- tenere sotto controllo i reclami ed attuare azioni necessarie alla soluzione di quanto segnalato anche per il miglioramento del servizio offerto;
- mettere in atto modelli organizzativi al fine del maggiore controllo di benefici/spesa;
- mantenere sempre efficiente la politica interna per la sicurezza in materia di salute, sicurezza sul lavoro e ambiente
- attuare, in caso di emergenza, quanto previsto nel piano organizzativo pandemia

Di seguito, gli obiettivi prefissati per l'anno 2024:

<b>Obiettivo –titolo</b>	<b>Tempistica di realizzazione</b>
OBIETTIVO Garantire e mantenere livelli alti di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro	Anno 2024
OBIETTIVO Eventi sentinella	Anno 2024
OBIETTIVO Servizi domiciliari	Anno 2024
OBIETTIVO RSA di alta qualità	Anno 2024

Per affrontare i possibili rischi è necessario documentare i criteri adottati da IL FOCOLARE per condurre e tenere aggiornata l'analisi di ogni rischio di minaccia all'imparzialità e dei rischi collegati alle attività svolte in riferimento a quanto previsto dalle norme del sistema di gestione integrato.

L'analisi dei rischi è eseguita sulla base della istruzione operativa adottata per l'effettuazione di tale attività.

La metodologia adottata mira ad identificare i rischi, valutare l'impatto degli stessi e definire le azioni necessarie per minimizzarlo o eliminarlo ovvero per renderlo compatibile con le attività istituzionali di IL FOCOLARE.

Di seguito alcuni rischi cui è potenzialmente soggetta la società, indicando per ognuno le politiche di contenimento adottate. La valutazione della determinazione dei rischi (minacce/opportunità) da parte dell'organizzazione, e delle relative azioni è importante al fine di preservare il valore dell'attività.

### ▪ Rischi Mercato e Rischio Controparte

Si tratta di due rischi strettamente collegati e resi attuali dalle nuove linee programmatiche della Regione Lombardia in tema di remunerazione (budgettizzazione) delle prestazioni sociosanitarie rese in regime di accreditamento sia in

campo residenziale che nel servizio domiciliare; in base a dette linee programmatiche, infatti, non sembra garantita la permanenza dei medesimi volumi di remunerazione attualmente riconosciuti; vedi ultime DGR in ambito di regolamentazione della spesa socio sanitaria anche in questo particolare momento (emergenza covid-19).

Per limitare tale rischio d'impresa, cui difficilmente i soci lavoratori gradirebbero assoggettarsi, al fine di garantire efficacemente il raggiungimento degli scopi istituzionali della cooperativa, ed in particolare l'attività lavorativa a tutti i propri soci come è avvenuto sino ad ora, si è ritenuto procedere al riesame dello stato di sostenibilità economica sul medio e lungo periodo, anche a fronte dell'emergenza coronavirus. Il tema dell'emergenza ha evidenziato ulteriormente la carenza di personale sociosanitario: gli ospedali stanno aumentando le dotazioni di personale, generando un'attrattiva e una migrazione dalle altre Unità di Offerta. Il tema della ricerca del personale è l'argomento sul quale concentrarsi nel breve periodo.

#### ▪ **Rischio errore umano**

Si tratta del rischio legato ai possibili sbagli, violazioni, mancanze nei confronti degli ospiti/utenti/clienti, nella gestione della documentazione, nell'osservanza di linee guida che le risorse umane possano commettere. A tal proposito la Società ha provveduto ad adottare specifiche procedure per ciascun settore operativo, distribuendole sistematicamente e lasciandole a disposizione per la libera consultazione da parte di ciascun operatore ed in taluni casi avviando percorsi di informazione e formazione oltre all'addestramento; i coordinatori dei vari settori, inoltre, rivestono il ruolo di garanti dell'osservanza di dette procedure. Gli audit e i momenti di verifica sono essenziali al fine di controllare l'andamento e di prevenire eventuali negligenze.

Utile il sistema di gestione della qualità che ha contribuito nel periodo pandemico all'informazione e gestione delle particolari problematiche.

#### ▪ **Rischio Tecnologia**

Il rischio di problemi relativi ai sistemi informatici ed informativi, che potrebbero causare blocchi di telecomunicazioni, virus, cancellazioni di dati informatici, è stato affrontato dalla Cooperativa con l'installazione di nuovi e potenti mezzi di protezione sia sul server che sui singoli pc, oltre che attraverso adeguata attività di formazione. Il funzionamento dei sistemi è tenuto sotto controllo.

Il periodo dell'emergenza ha focalizzato l'importanza dei mezzi informatici utilizzati per la comunicazione fra parenti e ospiti e nell'organizzazione di riunioni con conference call e nell'attuazione di percorsi formativi.

#### **Allegati – Elenco a disposizione presso l'azienda**

- ✓ Organigramma al 09/11/2022
- ✓ Organigramma sicurezza al 09/11/2022
- ✓ Elenco nominativo operatori
- ✓ Schede azioni di miglioramento (AC/AP/NC)
- ✓ Reclami e segnalazioni, con registro
- ✓ Valutazione dei fornitori al 31/12/2023
- ✓ Risultati questionari di customer Satisfaction, indagini effettuate nel 2023:
  - Parenti di ospiti presenti
  - Parenti di ospiti dimessi/deceduti
  - Parenti dopo il primo PAI
  - Utenti servizio ADI
  - Operatori
- ✓ Rapporti verifiche (audit interni, organi di vigilanza e controllo)
- ✓ Obiettivi per la qualità anno 2023 e anno 2024
- ✓ Tabella indicatori dati anno 2023
- ✓ Piano di formazione al 31/12/2023 e Relazione sull'efficacia della formazione 2023
- ✓ Politica sicurezza bozza al 31/12/2023
- ✓ Analisi del contesto e parti interessate del 20/03/2024
- ✓ Matrice rischi del 20/03/2024
- ✓ INTEGRAZIONE STRAORDINARIA CORONAVIRUS COVID-19 con gli ultimi aggiornamenti. Il documento è alla quinta versione e aggiornato al 14/03/2024.

Al Personale tutto, infine, una sincera attestazione di stima per la dedizione con la quale opera nell'interesse della Società Cooperativa e dei servizi dalla stessa erogati.

Il permanere di quanto sopra saranno gli obiettivi futuri del Bilancio Sociale e Riesame della Direzione.

Cigognola, 30/03/2024.

Il Presidente  
Paola Lombardi

Pagina vuota