

Bilancio Sociale

2023



UNICOOP SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R. L.



Bilancio Sociale

2023

UNICOOP SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R. L.

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE

Il bilancio sociale 2023 è redatto conformemente alle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 decreto legislativo n. 112/2017” adottate il 4 luglio 2019 dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali; ulteriori riferimenti normativi secondo cui è redatto sono:

- art. 2, comma 1 della L. 59/92;
- art. 2545 del Codice Civile;
- 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;
- Legge Regionale Emilia Romagna n°12 del 17 luglio 2014, delibera Giunta Regionale Emilia Romagna n°2113 del 21 dicembre 2015 e determinazione Giunta Regionale Emilia Romagna n°13930 del 28 ottobre 2016.

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	UNICOOP SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R. L.
Codice fiscale	00923980338
Partita IVA	00923980338
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	Piazza Cittadella n. 2 - 29121 - Piacenza (PC)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A127884
Telefono	0523/323677
Fax	0523/306734
Sito Web	www.cooperativaunicoop.it
Email	unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
Pec	unicoop@pec.confcooperative.it



Codici Ateco	88.1, 85.59.2, 85.59.9, 86.90.21, 86.90.29, 87, 88.99
Aree territoriali di operatività	Piacenza e Provincia

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente)

Lo scopo statutario della cooperativa è di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di anziani, bambini e loro famiglie, portatori di handicap, tossicodipendenti, adulti in disagio sociale, carcerati, minori. La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce. La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire servizi di qualità efficienti e professionali facendosi portatrice di valori autentici quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un costruttivo ed equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La competitività della cooperativa si gioca sull'attenzione dedicata alla soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, che si realizza attraverso uno stile professionale ed umano caratterizzato da ascolto, aiuto e sostegno, gentilezza, pazienza, cortesia ed empatia.

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)

Da statuto, la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per terzi:

- attività e servizi di assistenza domiciliare e in struttura;
- attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- attività e servizi per l'infanzia e le famiglie;
- strutture di accoglienza per gli utenti di cui al comma 1, nonché servizi integrati per residenze protette;
- servizi e centri di riabilitazione;
- centri diurni e altre strutture con carattere animativo e finalizzati al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale;
- attività scolastiche e parascolastiche e di sostegno scolastico - educativo;



- coordinamento e consulenza relativi ai servizi socio sanitari ed educativi per i soggetti sopra elencati, anche non gestiti direttamente dalla cooperativa;
- servizi accessori connessi all'attività principale, quali ad esempio pulizie, gestione mense, trasporti e ogni altra attività complementare finalizzata alla realizzazione degli scopi sociali;
- attività di progettazione, consulenza e formazione negli ambiti di impegno della cooperativa.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

- attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- corsi di formazione volti alla crescita umana, professionale, culturale e cooperativistica, anche con il contributo CEE, degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli;
- iniziative nei confronti dei soci e degli utenti, atte ad assicurare una migliore riutilizzazione delle risorse e dei mezzi finanziari e un migliore servizio alla persona;
- ogni altra attività nell'interesse dei soci e degli assistiti connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali, nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali, finanziarie, commerciali, mobiliari ed immobiliari ritenute necessarie o utili per la realizzazione dell'oggetto sociale o, comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti al medesimo, beneficiando delle provvidenze messe a disposizione dalle leggi vigenti.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Unicoop ha ben chiara l'importanza di sviluppare collaborazioni sul territorio, per rafforzare la propria presenza e contribuire a rendere la nostra comunità piacentina più capace di gestire con qualità servizi alla persona. Tra le principali collaborazioni segnaliamo:

- Adesione a Confcooperative-Federsolidarietà, associazione di imprese tramite la quale si collabora a iniziative di programmazione e promozione di interventi ed eventi sul territorio, nonché partecipazioni a progetti di finanziamento;
- CGIL, CISL e UIL con diversi Accordi Sindacali Aziendali;



- Iniziative per sviluppare percorsi formativi e convenzioni per ospitare stage e altre attività, che si realizzano nella città di Piacenza, in modo particolare con l'Università Cattolica di Piacenza, ma anche con altre Università, scuole ed Enti di Formazione;
- Collaborazione con Cedisma, il Centro studi e ricerche sulla Disabilità e Marginalità dell'Università Cattolica;
- Collaborazione con la Fondazione di Piacenza e Vigevano;
- Collaborazione con la Fondazione Agnelli di Torino;
- Collaborazione con l'Università di Roma 3;
- Camera di Commercio;
- Rapporti con Crédit Agricole, Banca di Piacenza e EmilBanca;
- Diverse ATI (Associazione Temporanea d'Impresa) con cooperative sociali del territorio per la gestione di servizi socio-assistenziali-educativi;
- Partecipazione in qualità di soci al Consorzio Farnesiana per la gestione del nido Farnesiana di Piacenza;
- Collaborazione con Opera Nuova Familiari Sacerdoti per la gestione di servizi sociali;
- Rapporti di collaborazione e committenza con il Comune di Piacenza e con altri 15 Comuni della provincia;
- Rapporti di collaborazione e committenza con l'Azienda Unità Sanitaria Locale;
- Collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Piacenza;
- Collaborazione con la Fondazione "La casa accanto"
- Attività con Scuole di ogni ordine e grado della città e della provincia;
- Coordinamento con 16 enti gestori dei servizi accreditati per utenti non autosufficienti della provincia di Piacenza;
- Collaborazione con la Croce Rossa Italiana per attività formative;
- Collaborazione con enti e professionisti specializzati per attività di supervisione alle équipes di lavoro (psicologi, psichiatri e formatori);
- Collaborazioni con associazioni ed enti finalizzate alle attività di animazione dei diversi servizi (Anspi, Comitati dei commercianti, scuole, quotidiano "Libertà", Rugbytots, associazioni musicali, Piacenza Jazz Club, Tutor Piacenza, Rotary, Scuola Nicolini, Biblioteca Passerini-Landi, ecc.);
- Unicef;
- Teatro Gioco Vita.

Contesto di riferimento

La cooperativa ha operato nella città e nella provincia di Piacenza. Il 2023 segna il primo anno di gestione dei servizi dopo la pandemia, senza che questa abbia



influenzato il funzionamento e l'organizzazione. Siamo tornati alla normalità sia per quanto riguarda il numero degli utenti sia nell'organizzazione dei servizi. Questo processo di "ritorno alla normalità" ha richiesto un tempo di ri-assessment, soprattutto per quanto riguarda la massima copertura di posti su alcuni servizi (Casa di Riposo del Faccal e centri diurni ad esempio).

Il 2023 si apre con alcune criticità ereditate dal 2022; nonostante ciò si è cercato di lavorare su alcuni aspetti fondamentali per la qualità dei servizi offerti: una modernizzazione della cooperativa sia a livello digitale che nella gestione delle risorse umane, un lavoro di formazione della nuova generazione dei dirigenti Unicoop, una costante attenzione alla sostenibilità economica come premessa e base di qualsiasi azione attuata.

Altro aspetto su cui si è lavorato molto dando maggiore spinta è tutto il tema della comunicazione sia interna che esterna alla cooperativa, e quello della digitalizzazione. Ad esempio sono stati attivati nuovi canali comunicativi nei confronti dei soci (Unicomunity) e sperimentato e poi messo a regime piattaforme digitali per i clienti dei nostri servizi (Unikids).

Abbiamo rimodulato i punti della politica della qualità, trasferendoli nell'attualità dell'anno in corso. Sul tema del benessere dei servizi ad esempio, abbiamo lavorato per migliorare la qualità degli stessi anche dal punto di vista estetico e di comfort per gli utenti e gli operatori.

In un'ottica di valorizzazione delle risorse umane abbiamo aderito a progetti che sostenessero la salute e la sicurezza dei lavoratori (Bando regionale di promozione salute USL), e abbiamo iniziato a mettere le basi per sostenere percorsi di certificazione sulla parità di genere e atteggiamenti di responsabilità sociale. Nel 2023 Unicoop ha valorizzato le proprie risorse umane distribuendo ben due tranches di riconoscimento economico legato all'art. 14 del Contratto aziendale, segnale importante per sostenere quella valorizzazione delle risorse umane, posta come punto cardine della nostra politica della qualità.

Anche il 2023 è stato caratterizzato da numerose gare d'appalto su servizi importanti per la cooperativa come ad es. Nidi Oasi Ottolenghi, nido Podenzano, nuova convenzione Nidi Piacenza; abbiamo valorizzato anche quest'anno eventi legati alla vita della cooperativa come ad esempio i 20 anni del Nido Magica Bula e le Gerontolimpiadi.

Il 2023 è stato anche l'anno nel quale Unicoop, insieme alle altre cooperative e realtà del territorio interessate, alle associazioni di categoria (Confcooperative e Federsoldarietà) ha fatto sentire la propria voce per i mancati rinnovi delle tariffe legati



ai posti accreditati sui servizi socio sanitari. Tema pungente che purtroppo non ha ancora portato a risultati tangibili e auspicati.

Storia dell'organizzazione

La storia di Unicoop inizia il 15 marzo 1986, quando un gruppo di tredici ragazze e ragazzi piacentini supportati da Cisl e da Caritas decidono di realizzare un'impresa di persone che possano lavorare professionalmente nei servizi sociali.

Sono gli anni dello sviluppo della solidarietà sociale e a Piacenza operano figure carismatiche come don Giuseppe Venturini, allora direttore della Caritas, e il vescovo Enrico Manfredini, che sollecitano l'impegno dei giovani contro povertà, disoccupazione, ingiustizie sociali ed emarginazione.

Ha un ruolo decisivo anche l'esperienza dell'obiezione di coscienza, che accomuna molti dei fondatori di Unicoop, a partire dal primo presidente Pier Angelo Solenghi, che rimarrà in carica fino al 1997, succeduto negli anni da Sergio Bernini, Stefano Borotti, Manuela Barbieri, Arlene Zioni e Valentina Suzzani.

La cooperativa esordisce svolgendo piccoli servizi, ma fin dai primi mesi si definisce uno dei suoi tratti distintivi: lo stretto legame con la comunità locale.

Nel 1987 viene avviato il servizio di assistenza domiciliare di Farini e Ferriere, poi un servizio di appoggio ai giovani disabili a Fiorenzuola e con l'Ausl di Piacenza.

La gestione della prima struttura di accoglienza arriva nel 1988, con la casa di ospitalità per adulti in disagio sociale di via Buffalari. Nello stesso anno partono i centri estivi di Lugagnano val d'Arda, ponendo le basi per lo sviluppo del settore minori. Dal 1989 ai primi anni Novanta si sviluppano soprattutto i servizi agli anziani con l'avvio di servizi di assistenza domiciliare in vari comuni della provincia e poi al "Maruffi" di Piacenza. Dal 1997 decolla il settore minori con la gestione di diversi asili nido.

Negli ultimi anni Novanta cambia lo scenario e si afferma il modello delle grandi cooperative che coprono servizi su diverse province. Unicoop inizialmente soffre la concorrenza e rischia di essere acquisita, ma sceglie di proseguire in autonomia e puntare sul radicamento nel territorio. Il 1998 è l'anno del rilancio della strategia d'impresa e di un attento processo di riorganizzazione e verifica dei servizi. Si punta sulla programmazione e sulla formazione e viene avviato il percorso per la certificazione di qualità UNI ISO 9001, che Unicoop consegue nel 2000, prima cooperativa sociale a Piacenza e tra le prime in Italia. Sempre nel 2000 Unicoop si fonde con il Pellicano e nel 2001 si trasferisce nell'attuale sede di piazza Cittadella 2. Gli ultimi vent'anni di vita della cooperativa sono caratterizzati da un'ulteriore espansione dei servizi, soprattutto nel settore della prima infanzia, che culmina con il progetto pionieristico "Anziani e bambini insieme" realizzato appieno nel Nido del



Facsal, e nel settore della disabilità. Gli operatori della cooperativa sfiorano i 400 e sono quasi tutti donne (94%), rappresentati da un CdA interamente al femminile.





STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Il numero dei soci nel 2023 passa dai 358 del 1° gennaio 2023 (330 donne e 28 uomini) ai 353 del 31 dicembre 2023 (328 donne e 25 uomini).

I soci comunitari nel 2023 sono 322 (311 cittadini italiani e 11 stranieri), i soci di nazionalità extracomunitaria sono 31. La composizione per fasce di età è la seguente: 43 tra i 18 e 30 anni, 157 tra i 31 e 50 anni, 153 sopra i 51 anni.

Il numero dei soci comprende 3 soci non lavoratori, ex-Presidenti della cooperativa, e 5 soci volontari.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Sesso	Età	Data nomina	Numero mandati	Carica	Compenso annuale lordo
Valentina Suzzani	F	40	10/06/2022	2	Presidente Legale rappresentante	€ 2.520
Marialuisa Contardi	F	39	10/06/2022	2	Vicepresidente Legale rappresentante	€ 1.260
Sabrina Gazzola	F	41	10/06/2022	1	Consigliera	€ 840
Francesca Cavozi	F	41	10/06/2022	2	Consigliera	€ 840
Lucrezia Gaia Bulla	F	32	10/06/2022	1	Consigliera	€ 840
Susanna Agosti	F	52	10/06/2022	2	Consigliera	€ 840

Il CdA attuale rimane in carica 3 anni fino al 2025.

Marialuisa Contardi siede anche nel Consiglio di Amministrazione del Consorzio Farnesiana come rappresentante di Unicoop.

Nel 2023 si sono svolti 11 riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle quali hanno partecipato in media 5,72 consiglieri.



L'organo di controllo è il Collegio sindacale, nominato dall'Assemblea dei soci e composto di 3 sindaci effettivi e 2 supplenti. Essi sono Luigi Anceschi, Presidente, Gian Paolo Tosi Ricci Oddi e Pier Corinno Ghidini, sindaci effettivi, Michela Filippi e Giovanni Pezzati, sindaci supplenti. Il compenso del Presidente è di € 5.500 lordi all'anno e quello dei sindaci effettivi € 4.000. Per ciascuno di essi vi è assenza di incompatibilità di cui all'art. 2399 del codice civile.

Al membro interno dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.lgs. 231/2001, Lucrezia Gaia Bulla, viene corrisposto un compenso di € 500 lordi annuali.

Alle gestrici dei canali di segnalazione Whistleblowing della cooperativa, attivati nel 2023, Elena Peretti e Elena Frigerio, viene corrisposto un compenso di € 100 lordi annuali.

Nell'anno 2023 si sono svolte due assemblee ordinarie dei soci. La percentuale di partecipazione all'assemblea del 23 gennaio 2023 in seconda convocazione è stata del 41,03% del totale dei soci di cui il 54,17% presenti per delega. All'assemblea di bilancio del 19 maggio 2023 era presente il 46,61% dei soci di cui il 25% per delega.

Mappatura dei principali stakeholder

Nell'anno 2023 Unicoop ha proseguito l'attività in tutti i servizi in gestione assicurandosi, tra l'altro, tramite diverse procedure di affidamento, i servizi nido ex-Ottolenghi, nido "Magicabula" di Podenzano, nido di Carpaneto Piacentino, nido di Vernasca, micronido di Morfasso, posti convenzionati con il Comune di Piacenza presso il nido del Facsal, servizio di integrazione scolastica del Comune di Castell'Arquato.

Complessivamente i servizi hanno ospitato oltre 1360 utenti così suddivisi a dicembre 2023:

- 418 bambini nei Nidi
- 335 persone con disabilità
- 361 persone anziane
- 246 adulti del servizio di quartiere

In aumento rispetto all'anno precedente.

Sono stati mantenuti anche rapporti con le famiglie dove queste sono presenti.

Altrettanta attenzione è stata posta nei rapporti sindacali sia con l'Associazione di categoria (Confcooperative-Federsolidarietà) che con le Organizzazioni dei lavoratori (CGIL-CISL-UIL in modo particolare).

Consulente legale, RSPP esterno e Medico Competente sono state figure fondamentali e altamente integrate nell'organizzazione per la gestione delle problematiche connesse alla gestione legale, salute, sicurezza d'impresa.



Ottimi i rapporti con i fornitori ai quali, a fronte di una particolare attenzione al rispetto dei tempi di pagamento, si sono chieste garanzie di qualità ed economicità degli acquisti.

Identico impegno è stato profuso nei confronti degli Istituti di Credito per assicurare a Unicoop le corrette dotazioni finanziarie.

Sono state confermate le Certificazioni di Qualità ISO 9001/2015 e UNI 11034 tramite Audit dell'ente di certificazione RINA.

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

I lavoratori in forza al 1° gennaio 2023 erano 389 (364 donne e 25 uomini) di cui:

- 330 a tempo indeterminato
 - 59 a tempo determinato
- dei 389 operatori 340 erano part time e 51 a tempo pieno.

I lavoratori in forza al 31 dicembre 2023 erano 398 (374 donne e 24 uomini) di cui:

- 344 a tempo indeterminato
 - 54 a tempo determinato
- dei 398 operatori 345 part time e 53 a tempo pieno.

Al 31 dicembre 2023 Unicoop impiegava:

- 54 OSS in servizi residenziali e semi-residenziali
- 12 unità di personale di cucina
- 14 coordinatori
- 5 autisti
- 79 operatori dei servizi di integrazione scolastica per alunni con disabilità
- 36 ausiliarie
- 7 infermiere professionali
- 75 OSS in servizi di assistenza domiciliare
- 8 educatori professionali
- 85 educatrici nei nidi d'infanzia
- 3 animatrici
- 1 assistenti sociali
- 1 fisioterapisti
- 16 impiegati d'ufficio
- 2 manutentori

Nel 2023 abbiamo lavorato 436.548 ore contro le 456.978 ore del 2022.

Nell'anno si sono registrate 86 assunzioni, di cui 8 soci, mentre le cessazioni dei rapporti di lavoro sono state 74, di cui 32 recessi di soci; nell'anno vi sono state anche 27 ammissioni a soci di persone già assunte, il cui contratto è stato trasformato a



tempo indeterminato.

Unicoop non ha dirigenti.

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Nell'anno le ore di formazione sono state 5.497,25, coinvolgendo 346 operatori, i costi sostenuti sono stati di € 116.592,56.

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

CCNL delle cooperative sociali. Nel 2021 Unicoop ha sottoscritto un nuovo Accordo Aziendale che prevede condizioni di miglior favore, che integrano il Contratto Collettivo applicato e il Contratto Territoriale Provinciale. Questo accordo sostituisce il precedente, risalente al 2010. Tra le condizioni rientrano le indennità annuali per referenza corrisposte a referente nido, cuoca, ausiliaria, coadiutrice CDR, infermiera professionale, referente Centro Diurno. Sono inoltre corrisposte indennità professionali come indicato dall'art. 78 del CCNL ai membri della Direzione.

Natura delle attività svolte dai volontari

5 sono i volontari che hanno prestato la loro attività sui servizi, alla Casa di riposo del Facsal e su alcuni nidi d'infanzia per attività di supporto ai servizi e agli utenti.

Tirocini

Nell'anno sono stati accolti 17 tirocinanti: 5 stagisti dall'Istituto Casali come Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) per OSS su Centri Diurni, CSRR, Casa di Riposo; 3 dall'Istituto Mattei come PCTO presso i nidi d'infanzia; 7 studenti iscritti a Scienze dell'Educazione all'Università Cattolica di Piacenza, 1 dall'Università di Parma sui nidi d'infanzia e 1 dall'Università di Bergamo presso il Centro ABI.

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

È pari a 3,4351.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

La struttura organizzativa di Unicoop è basata su un modello-organigramma che coniuga la gerarchia delle responsabilità con un metodo di lavoro altamente collaborativo.

Dalla Politica della Qualità discendono gli obiettivi principali dell'anno via via declinati in documenti di programmazione specifici compilati dai singoli responsabili di funzione al termine di un'attività di confronto e discussione collettiva che sfocia in un Riesame direzionale gestito dal Sistema Qualità.

Il Consiglio di Amministrazione delibera le principali e più importanti scelte d'impresa. La Direzione aziendale orienta e controlla tutti i processi di lavoro, fondamentalmente suddivisi in due principali ambiti:



- l'organizzazione generale dei processi commerciali, amministrativi, di gestione delle risorse umane, della sicurezza e della gestione legale d'impresa;
- la progettazione ed erogazione dei servizi socio-assistenziali ed educativi nonché di una serie di servizi complementari.

Il corretto funzionamento dell'organizzazione consente di elaborare e realizzare le progettualità dei servizi finalizzate alla tutela e alla cura degli utenti e con ricadute positive sugli stakeholder.

Erano 1360 le persone servite/seguite dai servizi di Unicoop al 31 dicembre 2023 e oltre 50 i suoi stakeholder tra clienti, committenti, fornitori, consulenti, enti di formazione e di altra natura.

Nel 2023, come di consueto, nell'ambito del Sistema Qualità sono stati somministrati questionari a tutti gli Utenti, Committenti e Operatori con lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione rispetto all'operato della cooperativa e identificare possibili aree di miglioramento. Nel 2023 sono stati distribuiti 1.461 questionari e ne sono ritornati 784 (54%). La rilevazione consegna i seguenti dati:

QUESTIONARI UTENTI

Per ogni tipologia di servizio si somministra un questionario appositamente elaborato per indagare la soddisfazione rispetto alle diverse aree che compongono il servizio: Strutture residenziali Anziani e Disabili; Centri Diurni Anziani; Servizio Assistenza Domiciliare e Servizio di Quartiere; Nidi/Servizi Infanzia e Servizi Integrazione Scolastica. Esiti 2023:

- > 484 risposte tornate in totale
- > Livello di soddisfazione per la quasi totalità dei servizi tra 80 e 100%
- > Spunti di miglioramento: alimentazione- varietà dei pasti e personale in sostituzione sui servizi SAD

QUESTIONARI COMMITTENTI

Il questionario indaga 3 aree: 1 commerciale-progettazione; 2 erogazione del servizio; 3 capacità di risoluzione problemi/aree di miglioramento. Esiti 2023:

- > 31 risposte tornate
- > Livello di soddisfazione per la quasi totalità dei servizi tra 80 e 100%
- > Aree di miglioramento/suggerimenti: condivisione dei metodi di lavoro; momenti di verifica e valutazione

QUESTIONARI OPERATORI

Il questionario si compone di 3 sezioni – A operatore, B servizio in cui opera, C fidelizzazione rispetto alla cooperativa.

Per ogni domanda si richiede di valutare il grado di soddisfazione e l'adeguatezza delle azioni attuate relative al personale. Esiti 2023:



- > 269 risposte tornate
- > Soddisfazione totale 80%

Aree di miglioramento/suggerimenti: si evidenzia come la tematica di grande rilievo che emerge dai questionari sia legata alla voce relativa alla retribuzione.





Gli obiettivi e le azioni più importanti per l'anno 2023 sono stati:

1. Sostenibilità economica
 - 1.1 Piani Programmatici di spesa: acquisti, investimenti, formazione, collaborazione, sicurezza.
 - 1.2 Riduzione dei costi energetici attraverso iniziative di risparmio e di rimborso costi straordinari; analisi delle attività per ridurre i costi delle prestazioni da terzi; verifica andamento gestione Centri Diurni per anziani e CSRR disabili; Casa di riposo del Facsal a piena occupazione; controllo su spese alimentari e altri costi.
 - 1.3 Lavoro commerciale e adeguamenti Istat.
 - 1.4 Energia: dai crediti d'imposta ai risparmi
 - 1.5 Bandi e finanziamenti
 - 1.6 Gare appalto
 - 1.7 Dalla raccolta di dati al disegnare scenari economici; migliorare la capacità previsionale
2. Comunicazione per dare ulteriore valore
 - 2.1 Piano della Comunicazione/ calendario iniziative
 - 2.2 Supporto per selezione del personale
 - 2.3 Assemblea
 - 2.4 Bilancio Sociale-Rapporto soddisfazione sui servizi
 - 2.5 Comunicare Innovazione digitale per i clienti
3. Politica della Qualità 1/benessere sui servizi
 - 3.2 Organigramma/coordinatori, valorizzare i nuovi ingressi
 - 3.3 Riqualificazione CSRR
 - 3.4 Formazione per i coordinatori
 - 3.5 Spazi di sperimentazione/laboratori dove fare innovazione
 - 3.6 Perfezionare Check List/Accreditamenti Nidi e Servizi sociosanitari
 - 3.7 Singole progettazioni sui servizi (ABI, CD, ecc.).
4. Politica della Qualità 2/valore risorse umane
 - 4.1 Piano Formativo
 - 4.2 Rafforzamento Ufficio Risorse umane
 - 4.3 Contratto Aziendale e Territoriale
 - 4.4 Avvio Certificazione di parità
 - 4.5 Partecipazione a Progetto Promozione Salute UsI
5. Politica della Qualità 3/Digitalizzazione
 - 5.1 Progetto in collaborazione con Brainfarm



L'analisi dei Piani di Miglioramento dei Responsabili di funzione e dei coordinatori dei servizi restituisce un'alta percentuale di raggiungimento degli obiettivi e impegni dell'anno, pari all' 86,7% RD 22.01.2024.

Nonostante nel 2023 siano andati spegnendosi gli effetti negativi della pandemia da Covid l'aspetto più problematico della nostra attività riguarda ancora la sostenibilità economica dei servizi. A fronte di un'inflazione crescente si stenta ad ottenere un pari adeguamento dei prezzi dei servizi.

Occorre pertanto bilanciare corrette azioni commerciali volte ad aumentare le entrate con un'attenta ed efficiente politica della spesa. Va inoltre sostenuto, a livello di associazione sindacale datoriale, un' incisiva azione di sensibilizzazione delle Istituzioni rispetto ai problemi e alle necessità di questo settore fondamentale del welfare pubblico.

Non da meno ancora nel 2023 è percepito il problema della carenza di personale, un nodo strutturale e politico del comparto, per quanto Unicoop si impegni nel fidelizzare le proprie risorse umane e reclutarne di nuove. Occorre un rilancio culturale del lavoro di cura, remunerazione adeguata e percorsi formativi facilmente accessibili.





SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Il valore della produzione passa da € 10.808.185 del 2022 a € 11.203.581 del 2023 suddiviso per le tipologie di servizi in questo modo:

- totale ricavi ANZIANI	€ 5.181.758,67
- totale CONSULENZE AUSL	€ 42.992,56
- totale ricavi DISABILITÀ	€ 2.993.826,75
- totale ricavi NIDI	€ 2.880.608,89
- totale ricavi FORMAZIONE	€ 1.542,12
- totale ALTRI RICAVI	€ 102.851,53

I ricavi da Enti Pubblici e da Privati per € 11.100.729 sono così suddivisi:

- totale ricavi ENTI PUBBLICI	€ 8.229.454 (74,13%)
- totale ricavi PRIVATI	€ 2.871.275 (25,87%)

Nello specifico:

- fatturato da ENTI PUBBLICI	€ 8.229.454
- fatturato da PRIVATI CITTADINI	€ 2.468.343
- fatturato da PRIVATI IMPRESE	€ 4.190
- fatturato da PRIVATI NON PROFIT	€ 398.070
- fatturato da CONSORZI E\O ALTRE COOP	€ 672

Il capitale sociale è pari a € 9.178.

ALTRE INFORMAZIONI

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

Il 19 maggio 2023 si è svolta, in seconda convocazione, l'assemblea dei soci per l'approvazione del bilancio 2022 e del bilancio preventivo 2023. Erano presenti effettivamente 132 soci e 33 per delega. L'approvazione dei punti all'ordine del giorno è stata all'unanimità dei presenti.

Modello 231/2001

Dal 2019 Unicoop ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al d.lgs. 231/2001 e ha instaurato, per monitorare su di esso, un Organismo di Vigilanza composto da 3 membri, due esterni e uno interno. Nel 2023 il Consiglio di Amministrazione della cooperativa ha recepito due aggiornamenti dei documenti che compongono il modello. Il 15 luglio 2023 è infatti entrata in vigore la normativa Whistleblowing per aziende con determinate caratteristiche, che Unicoop possiede, per cui i due aggiornamenti del modello 231 sono stati relativi al recepimento di questa normativa e all'introduzione dei canali di segnalazioni Whistleblowing gestiti dall'apposita Funzione WB.



Certificazioni di qualità

Unicoop possiede le certificazioni in corso di validità: UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione qualità per le attività: progettazione, erogazione e gestione di servizi socio-assistenziali riabilitativi ed educativi residenziali, semi-residenziali, domiciliari e scolastici rivolti ad anziani, adulti, bambini, disabili, giovani e famiglie e la certificazione UNI 11034 Servizi all'infanzia.

26 marzo 2024

