

BILANCIO SOCIALE 2023



Indice dei contenuti

-	COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE	
-	NOTA METODOLOGICA	
1. IDENTITÀ		
-	1.1 CHI SIAMO	p. 01
-	1.2 MISSION	p. 01
-	1.3 VISION	p. 01
-	1.4 POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ LA SICUREZZA E L'AMBIENTE	p. 07
-	1.5 AREE DI INTERVENTO E SERVIZI	p. 02
-	1.6 ASSETTO SOCIETARIO	p. 06
-	1.7 CERTIFICAZIONI, ACCREDITAMENTI, AUTORIZZAZIONI	p. 07
-	1.8 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	p. 08
-	1.9 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE	p. 09
2. LAVORO		
-	2.1 OCCUPAZIONE	p. 12
-	2.2 WELFARE AZIENDALE	p. 14
-	2.3 CCNL DI RIFERIMENTO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO	p. 14
-	2.4 STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI	p. 16
-	2.5 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	p. 17
-	2.6 FORMAZIONE	p. 18
3. GOVERNANCE, PARTECIPAZIONE, SVILUPPO		
-	3.1 MODELLO DI GOVERNANCE	p. 22
-	3.2 PARTECIPAZIONE E MODELLO COOPERATIVO	p. 23
-	3.3 INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE	p. 25
-	3.4 COMUNICAZIONE	p. 27
-	3.5 IMPATTO AMBIENTALE	p. 28
-	3.6 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO	p. 29
-	3.7 OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE	p. 32
-	3.8 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)	p. 33
4. QUALITÀ DEI SERVIZI		
-	4.1 ANALISI E MONITORAGGIO DI PROCESSI, AZIONI E OBIETTIVI	p. 36
-	4.2 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI	p. 45
-	4.3 FEEDBACK SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE	p. 47
5. OBIETTIVI STRATEGICI		
-	5.1 LINEE DI INDIRIZZO E OBIETTIVI	p. 51



COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE

Il nostro Bilancio Sociale è, ed è stato nel corso degli anni un'occasione per parlare della vita nelle nostre comunità di riferimento, di come stiamo e di come funzionano le cose in termini di inclusione, di coesione sociale, di contrasto all'emarginazione e di personalizzazione dei servizi e degli interventi.

Il Bilancio Sociale quindi serve a noi e a tutti gli attori della comunità a misurare, pesare e ragionare insieme sui risultati conseguiti (e non) sotto tutti questi profili, interroga in particolar modo gli amministratori nella continua ricerca di un equilibrio tra l'azione imprenditoriale e l'interesse generale delle nostre comunità di riferimento.

Se creare lavoro di qualità è un nostro obiettivo fondamentale, ancor più rilevante è l'impatto sociale che si produce nella vita delle persone, delle famiglie e delle organizzazioni della nostra comunità; proponiamo quindi questo strumento al servizio della riflessione e del miglioramento con l'auspicio di essere sempre più puntuali in ciò che andiamo a misurare nel tempo, aperti ai diversi punti di vista e, infine, leggibili nel restituire e comunicare le informazioni.

Buona Lettura a tutt*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Albano Grilli'. The signature is fluid and cursive, written over a white background.

ALBANO GRILLI
Presidente CIPSS società cooperativa sociale



NOTA METODOLOGICA

Il bilancio sociale CIPSS viene redatto in base ai seguenti riferimenti normativi:

- Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4/7/2019 “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli enti del terzo settore” ai sensi dell'art. 14 comma1, D.Lgs n.112/2017;
- D.Lgs del 3/7/2017, n.117 “Codice del terzo settore”;
- ISO 9001:2015 punto 9 – Valutazione delle prestazioni, punto 9.3 Riesame di direzione.

Il presente documento assolve anche il requisito del Riesame della Direzione; pertanto, assume come in ingresso anche quelli derivanti dall'attività di valutazione dei processi organizzativi a cura dei coordinatori/referenti dei servizi.

I coordinatori dei servizi annualmente rendicontano sulla gestione sia in termini quantitativi che qualitativi. La responsabile del Sistema Qualità elabora i contenuti in un report consuntivo.

La direzione analizza le informazioni e ne trae elementi di pianificazione e riprogrammazione individuando collegialmente gli obiettivi strategici e operativi per gli anni successivi.

Il presente documento assume in ingresso anche le delibere del CDA e delle attività di audit interne ed esterne.

La redazione e la pubblicazione del bilancio sociale sono a cura del referente della comunicazione.

Il presente bilancio sociale viene approvato dal CDA e dal collegio sindacale, proposto e approvato dall'assemblea dei soci, pubblicato sul sito e diffuso ai portatori di interesse.



1. IDENTITÀ



1.1 CHI SIAMO

CIPSS, Società Cooperativa Sociale di tipo A, (L.381/1991) nasce nel 1981 e da quell'anno opera senza interruzione nella progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e socio-educativi rivolti a persone e a gruppi di persone in regime domiciliare/ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale sia in convenzione con gli Enti Pubblici che privatamente.

La Cooperativa opera esclusivamente nella provincia di Terni - Regione Umbria in costante dialogo con il territorio in cui insiste la sua azione: la Zona Sociale n°11.

Oggi la Cooperativa conta 154 lavoratori, soci 107 e 47 dipendenti, è presente con i suoi servizi in tutti i territori dell'ambito e raggiunge circa 700 famiglie.

Il personale della cooperativa abita i territori in cui operiamo e il nostro vivere la comunità in continua e costante interlocuzione con i suoi attori (istituzionali, associativi e privati) ci consente ancora oggi di erogare e riprogettare servizi in risposta ai bisogni emergenti.

Un tema su cui stiamo proponendo la discussione è quello dell'AMMINISTRAZIONE CONDIVISA e dei servizi come BENI COMUNI con l'obiettivo di sperimentare tavoli di co-progettazione e co-programmazione tra pubblico e privato sociale, considerando anche il mondo produttivo. Questa prospettiva è funzionale ad abbattere la logica di mercato sui beni comuni al fine di attrarre risorse e non impoverire i territori. (artt. 55-57 del Codice del Terzo settore).

La Cooperativa CIPSS aderisce a Legacoop e Legacoopsociali e alle rispettive rappresentanze territoriali per l'Umbria.

1.2 MISSION

CIPSS è una comunità solidale di professionisti impegnata a produrre e promuovere benessere, creando opportunità di lavoro nel contesto sociale ed economico in cui opera, in ottica mutualistica e di sviluppo del territorio, attraverso la progettazione, co-progettazione ed erogazione di servizi sociali, sanitari, educativi. La cooperativa nasce e si sviluppa cercando di offrire una risposta integrata ai bisogni di welfare della comunità locale, abbinando un'ottica multi-servizio alla ricerca costante di innovazione e specificità degli interventi, in sinergia con tutti i soggetti, pubblici, privati, del terzo settore, che si impegnano in favore del welfare locale. La capacità di entrare in relazione è la nostra competenza migliore, contraddistingue l'ambito interpersonale, sociale e politico, indica un rapporto stretto con l'attualità e la nostra propensione ad interrogarla, partecipando alla creazione di cambiamenti creativi e sostenibili nel welfare a partire dai vincoli e dalle risorse esistenti.

1.3 VISION

CIPSS lavora per essere cooperativa nella comunità: un'impresa che si muove in prossimità e in dialogo con le trasformazioni che investono l'azione istituzionale di tutti i soggetti territoriali di riferimento, all'interno della rete di servizi e capace di reinterpretare il nesso tra pubblico e privato in maniera dinamica attraverso l'uso di raccordi programmatici - convenzioni, accreditamenti, appalti, investimenti in co-progettazione - in grado di dare una risposta quanto più efficace ai bisogni espliciti, impliciti, in continua evoluzione della comunità locale, partecipando attivamente all'opera di trasformazione e innovazione culturale e sociale del territorio.

1.4 POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA, L'AMBIENTE

La politica integrata di gestione CIPSS esprime l'impegno dell'organizzazione per il miglioramento del sistema di gestione, per l'attenzione all'ambiente e per prevenire e garantire salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Il documento individua i macro-obiettivi strategici che vengono declinati in obiettivi operativi; viene approvato in assemblea e diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione mediante i canali istituzionali di comunicazione.



1.5 AREE DI INTERVENTO E SERVIZI



PRIMA INFANZIA	Servizio educativo per la prima infanzia "Il Piccolo orto"- POLO 0-6	Loc. Sismano, Avigliano Umbro (TR)
	Nido d'infanzia "Acquerello"	Loc. Madonna del Porto, Guardea (TR)
	Attività ricreative estive nei Comuni della Zona Sociale 11	Territorio Zona Sociale 11
	Progetto "Comunità educanti"	Aree interne
MINORI	Servizi socio educativi rivolti a minori in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio educativi scolastici rivolti a minori disabili	Territorio Zona Sociale 11
	Servizio riabilitativo educativo diurno per minori disabili, Centro Diurno "Sottosopra"	Amelia (TR)
	Servizi educativi residenziali a favore di minori, Comunità educativa "Bethel"	Amelia (TR)
	Servizi /progetti ricreativi educativi territoriali per minori	Territorio Zona Sociale 11
	Progetto "Intervento multilivello protezione infanzia"	Territorio Zona Sociale 11





DISABILITÀ ADULTI	Servizio riabilitativo educativo diurni per adulti con disabilità "Il Faro"	Narni (TR)
	Servizio riabilitativo educativo diurni per adulti con disabilità "C.I.R.P."	Porchiano di Amelia (TR)
	Servizio residenziale, Comunità alloggio per giovani disabili "Casa Avigliano"	Avigliano Umbro (TR)
DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI	Servizi socio assistenziali in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi L. 162 in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio sanitari in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi CSM in regime domiciliare	Territorio Zona Sociale 11
	HCP, progetto Home care premium	Territorio Zona Sociale 11



DIPENDENZE	Servizio terapeutico riabilitativo residenziale e semiresidenziale nell'area delle dipendenze, Comunità "Rajo"	Montecampano di Amelia (TR)
	Servizi ambulatoriali	Territorio Zona Sociale 11
SALUTE MENTALE	Servizi socio riabilitativi e socio assistenziali domiciliari	Territorio Zona Sociale 11
	Servizi socio riabilitativi diurni	Territorio Zona Sociale 11



SERVIZI DI COMUNITÀ / FORMAZIONE	Ambulatorio "Sinapsi"	Narni scalo (TR)
	Agenzia formazione e ricerca	Narni scalo (TR)



1.6 ASSETTO SOCIETARIO

L'**Assemblea dei soci** è l'organo che ha la più alta autorità e responsabilità della cooperativa in quanto è costituita dai soci ordinari, soci speciali e soci volontari che esprimono in principio massimo della mutualità. In quanto organo sovrano approva le linee strategiche, i bilanci di esercizio e l'attività di governo del Consiglio di amministrazione (CDA) che elegge ogni tre anni.

Costituiscono l'Assemblea i seguenti **soci ordinari**: T. Abbattista, T. Agabiti, G. Alessandrini, A. Amarelli, S. Angelucci, M. Annesi, N. Barbaccia, R. Bartolini, S. Basolato, F. Bernarducci, E. Biribanti, L. Boccale, T. Breschi, V. Burchi, V. Caldini, B. Calisesi, R. Cardarelli, L. Carlini, G. Chioralia, C. Chiuppi, I. Cibocchi, C. Coppola, M. Coppola, S. Cotini, T. Cresta, E. De Rebotti, R. Dominici, F. Fabrini, L. Fanelli, S. Farinelli, C. Fazi, G. Feroce, A.M. Forti, N. Furiosi, A. Gagliardi, F. Gagliardi, Y. Gentili, L. Giacchini, G. Giulioli, R. Gobbi, C. Grassi, F. Grassi, A. Grilli, M. Ippoliti, A. Keller, H. Lakrad, D. Laudi, L. Laudi, M.C. Listanti, M. Manieri, L. Mechelli, A. Mengaroni, F. Miliacca, A.R. Mococchi, A. Monesi, M. Montesano, M. Mattia, M. Roberta, A.M. Mortini, C. Natale, V. Pagliari, A. Papini, E. Passagrilli, D. Passerini, M. Passerini, R. Pernazza, G. Petrucci, G. Piciucchi, M. Piscicchia, F. Porchetti, S. Proietti Cerquetti, C. Proietti, M.I. Raggi, I. Raimondi, A. Ramos De Jesus, F. Reggi, G. Renzi, A. Rizzo, B. Romano, E. Rosi, C. Rossini, G. Rubbi, F. Sabene, P. Santini, D. Santirosi, M. Sciamannini, D. Sciloffi, M.C. Sgalla, L. Spanò, S. Tiberi, V. Toti, P. Trippanera, R. Ubaldi, A. Uliano, M. Varazi.

Sono inoltre parte dell'assemblea i seguenti **soci speciali**: G.M. Bellacicco, A. Bonciarelli, A. Casali, F. Cerasi, F. Cionco, A. Costantini, D. Di Stefano, S. Dimiziani, A. Fazi, E. Filipponi, V. Giolivi, F. Laudi, S. Lorenzoni, G. Mannaioli, M.C. Meloni, G. Morri, F. Nicolucci, V. Patassini, F. Penconi, S. Perelli, A.L. Pernazza, I. Pierucci, G. Polimadei, M.I. Raggi, V. Rumualdi, S. Sansoni, A. Sisti, G. Tamburini, F. Viola, A. Rinaldi, M. Succhiarelli, I. Tonelli, S. Trastulli, P. Occhipinti.

Il **Consiglio di amministrazione** eletto deve dichiarare l'assunzione di responsabilità del ruolo/funzione ed eleggere il suo rappresentante (Presidente e Vice presidente). Al CDA spetta l'individuazione delle linee strategiche e l'elaborazione dei piani pluriennali. Definisce e porta in approvazione la Politica della qualità della salute e sicurezza sul lavoro, la missione e la vision aziendale. Autorizza la stipula dei contratti e ne gestisce le modifiche. Cura la comunicazione con l'assemblea e con le parti interessate. Coadiuvato dal Collegio sindacale vigila sulla conforme e adeguata gestione delle attività della cooperativa. Nomina la Direzione che in piena autonomia decisionale organizza e sovrintende alle attività di propria responsabilità.

L'attuale CDA, con Delibera dell'assemblea del 31 maggio 2023, si è ampliato a 7 consiglieri, con l'obiettivo di facilitare il passaggio intergenerazionale avvicinando giovani soci e socie alla responsabilità politica della nostra cooperativa. Agirà il suo mandato per tre anni fino all'approvazione del bilancio dell'anno 2026.

E' così costituito:

- Albano Grilli, Presidente
- David Passerini, Vice Presidente
- Roberta Ubaldi, Consigliera
- Daniele Santirosi, Consigliere
- Marta Varazi, Consigliera
- Elisa De Rebotti, Consigliera
- Sabrina Basolato, Consigliera



La Direzione, nelle sue diverse funzioni assicura il corretto funzionamento dell'organizzazione e adempie a tutti gli obblighi previsti dalle normative di settore e cogenti. Nomina e designa le funzioni intermedie ed effettua la pianificazione, il monitoraggio e la verifica dei processi organizzativi. La Direzione comprende anche la funzione Sanitaria per la Gestione del Rischio clinico- risk management per i servizi socio sanitari in regime di accreditamento Socio sanitario

Costituiscono la Direzione:

- Albano Grilli, Direttore Generale
- David Passerini, Direttore Tecnico
- Luciana Laudi, Direzione amministrativa
- Roberta Ubaldi, Direzione Governance (qualità, ambiente, salute e sicurezza) & Responsabilità Sociale
- Maria Marigliano, Direzione Sanitaria-Risk management

Attraverso incontri pianificati, la Direzione si apre alla presenza dei coordinatori dei servizi/processi nei momenti di pianificazione, monitoraggio, verifica e valutazione.

Il collegio sindacale, eletto dall'assemblea verifica l'adeguatezza della gestione in conformità con le normative vigenti. L'assemblea dei soci: approva i programmi pluriennali, approva il bilancio di esercizio (economico e sociale), procede alla nomina delle cariche sociali (CDA e Collegio Sindacale), propone eventuali remunerazioni e incarichi del CDA e approva i compensi del Collegio Sindacale.

Costituiscono il Collegio sindacale:

- Giorgia Andrioli, Presidente
- Alberto Piantoni, Sindaco effettivo
- Giancarlo Silveri, Sindaco effettivo

I ruoli, i compiti e le responsabilità relative al Sistema di Gestione Integrato sono stati individuati all'interno del CDA ed evidenziati nell'organigramma aziendale.

1.7 CERTIFICAZIONI, ACCREDITAMENTI, AUTORIZZAZIONI

- Sistema di Qualità - ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione Ambientale -ISO 14001:2015
- Sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori in base alle Linee guida INAIL
- Accreditamento socio sanitaria Regione Umbra per la Comunità terapeutica CIPSS (Comunità "Rajo") nell'area delle dipendenze
- Accreditamento socio sanitaria Regione Umbra per il Centro riabilitativo educativo diurno per minori CIPSS ("Sottosopra")
- Autorizzazione socio sanitaria al funzionamento comunità alloggio per disabili adulti, "Casa Avigliano", in fase di accreditamento
- Autorizzazione al funzionamento servizio residenziale per minorenni Comunità "Bethel"
- Autorizzazione al funzionamento servizio sperimentale per la prima infanzia "Il Piccolo Orto"
- Autorizzazione all'attività dell'ambulatorio "SINAPSI"



1.8 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

COLLEGIO SINDACALE Presidente G. Andreoli	ASSEMBLEA SOCI
	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE Presidente A. Grilli
	DIRETTORE GENERALE A. Grilli

DIREZIONE AZIENDALE

DIREZIONE AMMINISTRATIVA L. Laudi (RA) Gestione contratti - Gestione infrastrutture Gestione del personale	DIREZIONE TECNICA D. Passerini (RA) Gestione servizi - Gestione sviluppo risorse umane Formazione	DIREZIONE GOVERNANCE R. Ubaldi (RA) Sistemi di gestione aziendale - Rendicontazione sociale Autorizzazione e accreditamento servizi	DIREZIONE SANITARIA M. Marigliani Servizi socio sanitari accreditati
---	--	---	---

FUNZIONI DI STAFF

UFFICIO AMMINISTRATIVO R. Morelli (C)	PROGETTAZIONE E SVILUPPO A. Rizzo (C)	COMUNICAZIONE M. Passerini (C)	HACCP, RSPP (D.Lgs 81/08) C. Natale (RSPP)	PRIVACY (GDPR 679/2016) L. Laudi (I)
--	--	---	---	---

AREE DI INTERVENTO

PRIMA INFANZIA	MINORI	DISABILITÀ ADULTI	DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI	DIPENDENZE	SALUTE MENTALE	SERV. COMUNITÀ e FORMAZIONE
NIDO "ACQUERELLO", R. Pernazza (R) SERVIZIO PRIMA INF. "PICCOLO ORTO" G. Tamburini (R)	DOMICILIARI D. Laudi (C) SCOLASTICA M. C. Sgalla (C) C. D. "SOTTOSOPRA" G. Polimadei (C) M. Morelli (R) COMUNITÀ "BETHEL" C. Proietti (C) R. Dominici (R)	C. D. "IL FARO" A. Gagliardi (R) C. D. "CIRP" F. Bernarducci (R) Comunità "CASA AVIGLIANO" S. Basolato (C) V. Burchi (R)	SAD, L. 162, HCP, DOM. SOCIO SANITARI, DOMICILIARI CSM N. Furiosi (C)	DIURNO C. "RAJO", RESIDENZ. C. "RAJO", AMBULATORIALE B. Romano (C) A. Keller (R)	C. D. "SI PUÒ FARE" M. Varazi (R) D. Passerini (C)	AMBULATORIO "SINAPSI", AGENZIA DI FORMAZIONE, Direzione tecnica

LEGENDA: RA Responsabile Area C Coordinatore R Referente RSPP Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione I Incaricato





1.9 MAPPATURA DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

La cooperativa nel realizzare la propria Missione e strategia di impresa opera in un sistema di reti ed investe nel creare e mantenere relazioni significative con tutti i portatori di interesse al fine di implementare qualità e sviluppo.

Rete interna, rappresentata dagli STKH che partecipano alla gestione dei servizi e della cooperativa hanno un interesse diretto al buon funzionamento e sviluppo dell'azienda:

- Soci
- Dipendenti
- Collaboratori
- Consulenti
- Professionisti
- Tirocinanti
- Volontari del Servizio Civile Universale
- Stagisti

Rete esterna primaria, direttamente coinvolta dalle attività della Cooperativa, hanno interesse rispetto alla solidità, qualità dei servizi e professionalità:

- Utenti
- Famiglie
- Comuni
- USL
- Clienti privati
- Fornitori
- Istituti di credito
- Enti finanziatori

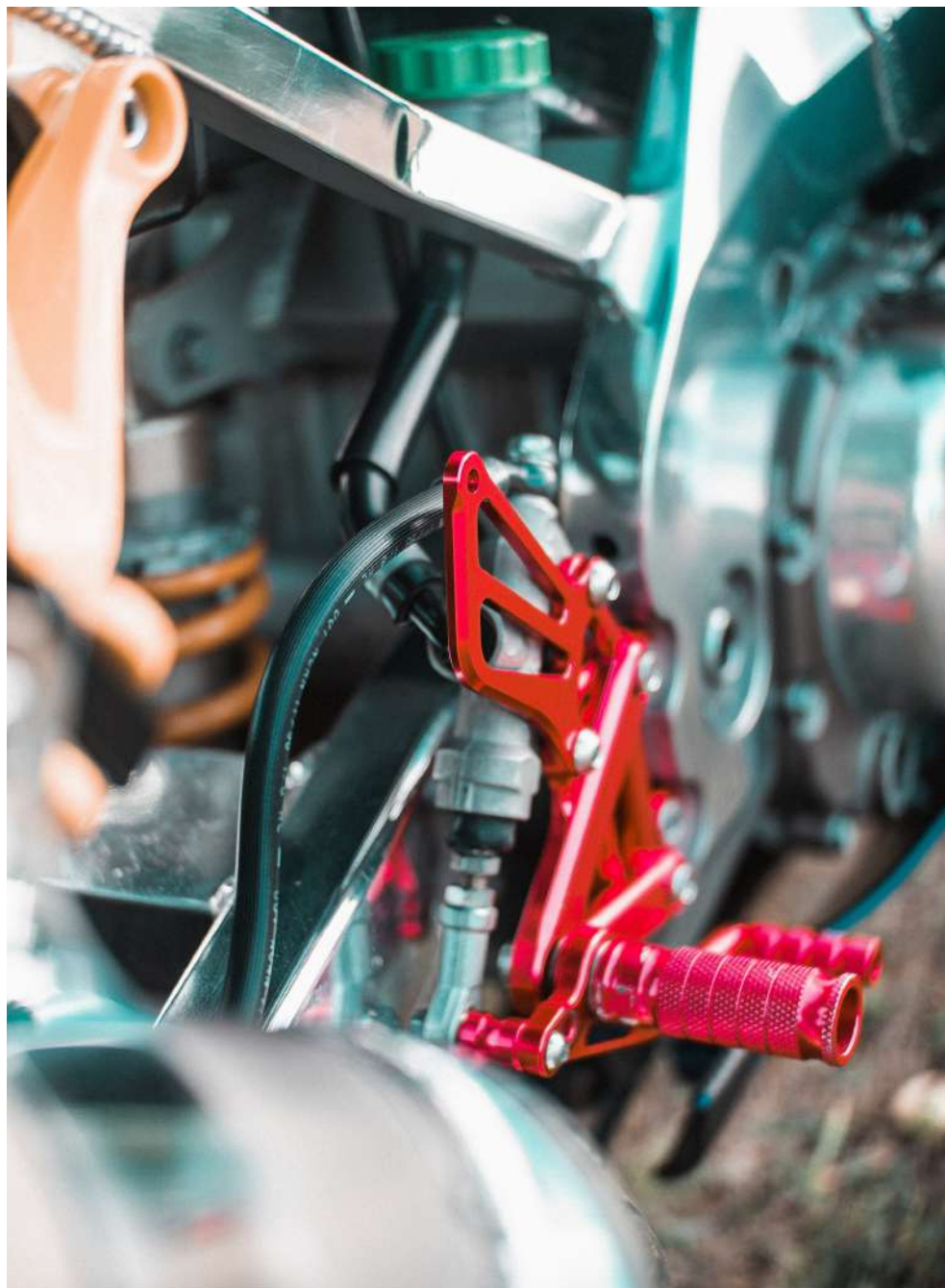
Rete esterna secondaria, indirettamente coinvolta che rappresentano il capitale sociale della cooperativa, la sua capacità di stare in relazione con tutte le espressioni organizzate delle comunità in cui opera:

- Associazioni laiche e religiose
- Istituti di formazione superiore
- Istituti di formazione primaria
- Università
- Imprese private
- Case editrici
- Fondazioni
- Cooperative sociali
- Cooperative di comunità
- Cooperative di consumo
- Agenzie formative
- Comitati cittadini
- nuove generazioni
- La comunità nella sua interezza



La rete dei nostri interlocutori

Partner istituzionali	ASP Beata Lucia, Comuni Zona Sociale 11 Umbria, Provincia di Terni, Regione Umbria, USL Umbria 2, USL Umbria 1, USL Ostia, Comune di Viterbo, Comune di Acquasparta, Comune di Spoleto, Comune di Massa Martana, UEPE Regionale
Terzo settore e cittadinanza attiva	<p>ASSOCIAZIONI: ACLI Narni, ARCI provinciale, Arciragazzi, Artfall, Ass.minerva Cenci Casa Laboratorio Centro per l'Autonomia Umbro CESVOL Forum Donne Amelia I Pagliacci CEAR, CNCA, ANCESCAO, La Casa delle Donne Oratorio Annunziata, Oratorio S. M. Ausiliatrice, Parrocchia S. M. Kolbe, Pulci Volanti L'Albero e la Rua, Terre des Hommes, ACLI Sismano, AFD, CPA, AVI, FISH, Bocciofila Narni Scalo, Ludoteca L'Aquilone, Oratorio Avigliano Umbro, Bocciofila Cinque Fonti, Ass. sportiva Amerina, Terni col Cuore, Scuola di Musica Amelia,</p> <p>COOPERATIVE/CONSORZI/ IMPRESE SOCIALI: Consorzio Borgorete, Consorzio Coeso, Cooperativa ACTL, Cooperativa Alba, Cooperativa ASAD, Cooperativa Casaligha, Cooperativa Comin, Cooperativa Helios, Cooperativa Il Cerchio, Cooperativa Incontro, Cooperativa Koinè, Cooperativa La Macina, Cooperativa La Tenda, Cooperativa Oasi, Cooperativa Polis, Cooperativa Siun, CSEN, Forme dell'Anima, , Frontiera Lavoro, , Impresa Sociale Con i Bambini, Itaca, , , La Speranza, Legacoop Umbria, Legacoopsociali Umbria, Nuova Dimensione, ,</p> <p>FONDAZIONI: L'Albero della Vita</p> <p>CITTADINANZA ATTIVA: Gruppo Comunale Protezione Civile Narni, PRO LOCO AVIGLIANO Umbro, CRI AVIGLIANO UMBRO, Pro Loco Montecampano, Gruppo animatori Calvi, PRO Loco Macchie,</p>
Formazione e ricerca	<p>ARIS, Artebambini, Azienda Ospedale Università di Padova, Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer, Centro Nazionale Autismo, Centro Studi Erickson, Cismai, EMDR Italia, Euricse, Istituto Serafico Assisi, Reggio Children, Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, Studio APS., Università di Firenze, Università di Perugia, Università di Pisa, Università di Roma La Sapienza, Università di Roma Roma Tre, Università di Sassari Centro Nascita Montessori, Università degli studi della TUSCIA, UNIPG Agraria, UNIPG Medicina Veterinaria, Università di Sassari, Casa Editrice Pulci Volanti</p> <p>Istituti scolastici della zona sociale 11</p>
Aziende del territorio	Centro Ippico Un Cavallo per Amico, Eden, Fattoria Didattica Casarà, Parco Energie Rinnovabili, Agriturismo "Le Ghiande", Parco Chico Mendes, Residenza Villa Serena, Ristorante Rustico, Ristorante Scoglio dell'Aquilone
Istituti di credito/assicurativi	Banca prossima, Unicredit, Unipol Assicurazione



2. LAVORO



2.1 OCCUPAZIONE

Le azioni condotte negli ultimi due anni dalla Direzione per la crescita professionale e la stabilizzazione del personale registrano un primo impatto nel 2023. Tutti gli indici attenzionati (% turnover, gg malattia, costi malattia, segnalazioni) evidenziano un calo. Si registra un aumento di n°3 degli infortuni (0 lo scorso anno) tutti riconducibili a comportamenti aggressivi da parte degli utenti. Sono in aumento le patologie legate a disturbi del neurosviluppo soprattutto nei minori (Autismo) che manifestano comportamenti dirompenti. Stiamo attenzionando gli eventi avversi e i near miss al fine di valutare e mitigare i rischi riconducibili all’attuazione dei Piani Riabilitativi/educativi Individuali (Rischio clinico) con apposita metodologia FMEA.

Le politiche occupazionali di CIPSS privilegiano l'assunzione di personale che abita i luoghi di lavoro in quanto aumenta il capitale sociale dell'organizzazione e crea opportunità di crescita e benessere delle comunità locali. Questa scelta intende confermare l'impegno della cooperativa nella creazione di opportunità di lavoro sul territorio e contribuisce rendere attrattiva la zona sociale 11 per le tante figure professionali presenti.

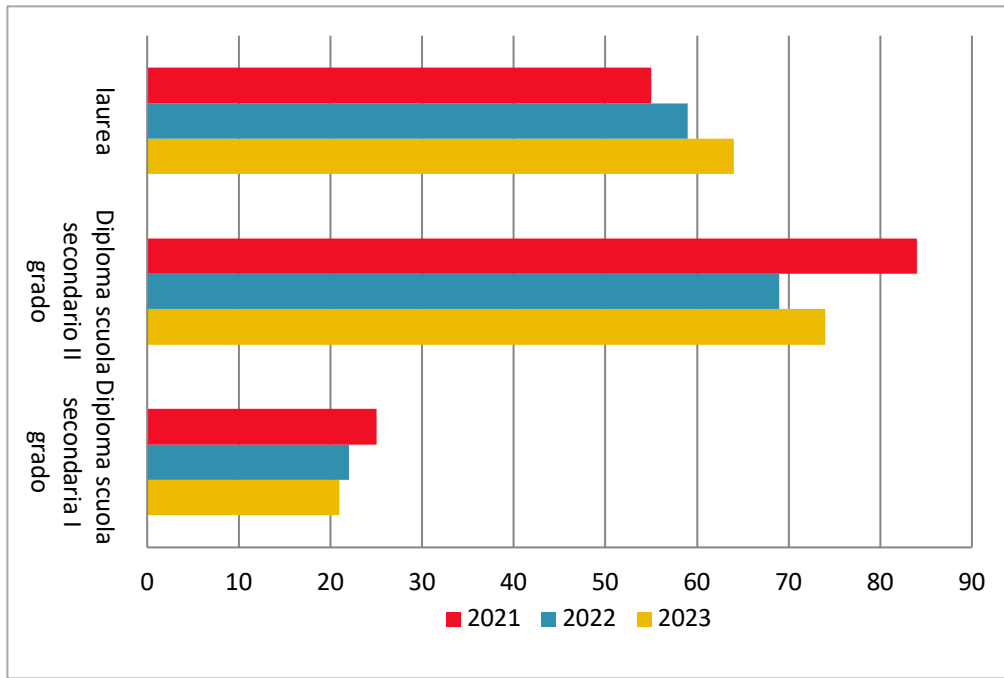
La tabelle che seguono riportano l’andamento del processo di gestione delle Risorse Umane e degli investimenti garantite per la qualità dei servizi erogati. Inoltre danno evidenza delle caratteristiche professionali, generazionali e di genere rappresentate.

andamento ultimi tre anni

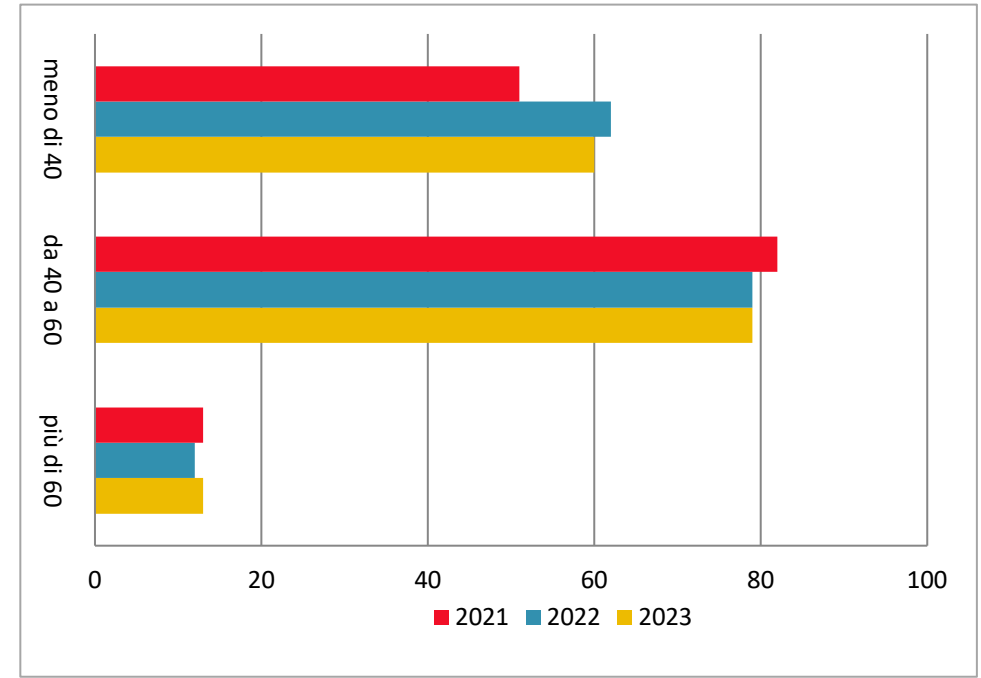
	2021		2022		2023	
Costo annuo del personale	3.131.011	Incidenza sul fatturato: 81%	€ 3.042.508	Incidenza sul fatturato: 86%	€ 3.000.355	Incidenza sul fatturato: 78.5%
N° dipendenti	146 (a dic. 2021)		154		152	
N° assunzioni	24		43		13	
N° dimissioni	38		37		31	
N° turn over *	42%		52%		29%	
N° ore annue lavorate	192.904		181.584		185.935	
N° ore medie annue/ n° operatori	1321.26		1179.12		1.223,30	
N° totale ore formazione	727		355		575	
N° segnalazioni/richiami	2		2		1	
N° infortuni	0		0		3	
N° ore infortuni	0		0		428	
N° gg assenza per malattia	1238		1161		875	
€ costi per malattia	€ 75.117,00 €		€ 72.211,00 €		€ 50.434,44	



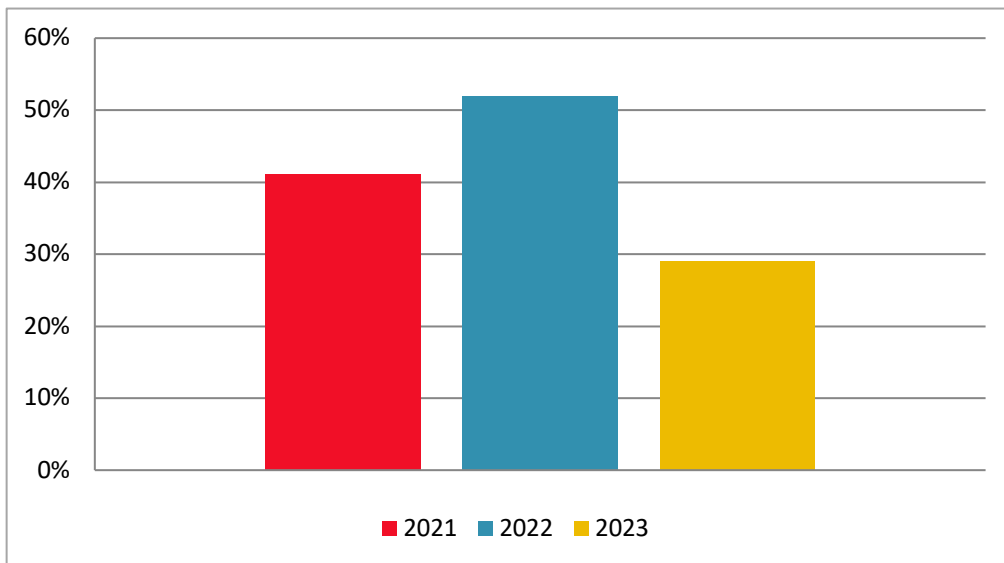
Titolo di studio



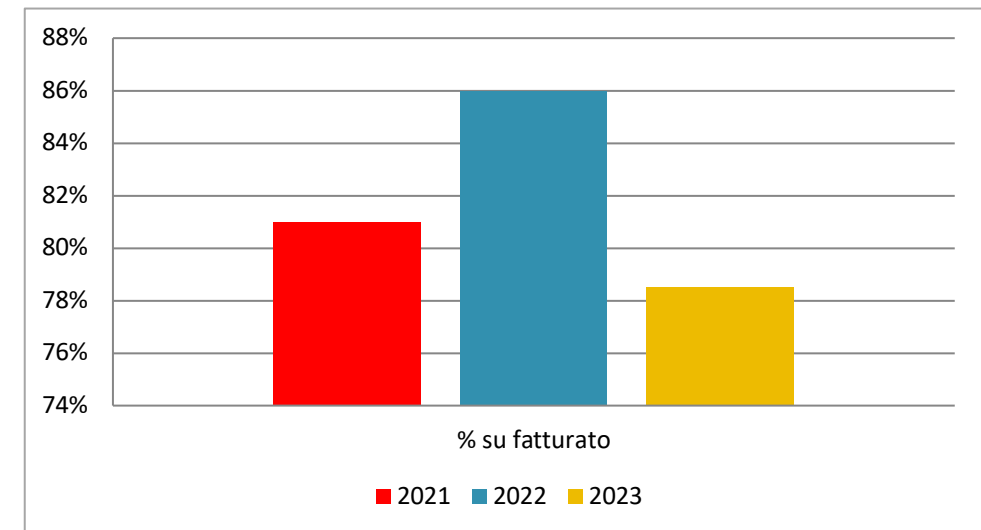
Età



Indice di turnover



Incidenza del costo del personale sul fatturato





2.2 WELFARE AZIENDALE

La Cooperativa non prevede azioni formalizzate di Welfare aziendale ma promuove e facilita iniziative orientate al benessere del lavoratore e della propria famiglia:

- Conciliazione dei tempi vita/lavoro
- Attenzione a particolari situazioni familiari /individuali
- Flessibilità organizzativa
- Facilitazione permessi familiari
- Accessi facilitati e scontati ai servizi forniti dalla cooperativa

2.3 CCNL DI RIFERIMENTO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO

Il Contratto di riferimento è il CCNL delle cooperative sociali che nel mese di febbraio 2024 è stato rinnovato e migliorato prevede entro 2 anni un aumento del 12% e l'introduzione della 14° mensilità. L'inquadramento viene effettuato nel rispetto della mansione prevalente e riconosciute integrazioni se svolte attività specifiche riconducibili a livelli diversi. L'anzianità lavorativa dopo il ricambio del 2021 evidenzia una stabilizzazione dei lavoratori soprattutto nelle fasce 11-20 e oltre 20 che incrociato con il dato relativo all'età mostra una fascia intorno ai 40 anni solida per garantire la continuità aziendale e assistenziale. Le politiche di valorizzazione e stabilizzazione del personale restano obiettivo strategico dell'organizzazione CIPSS.

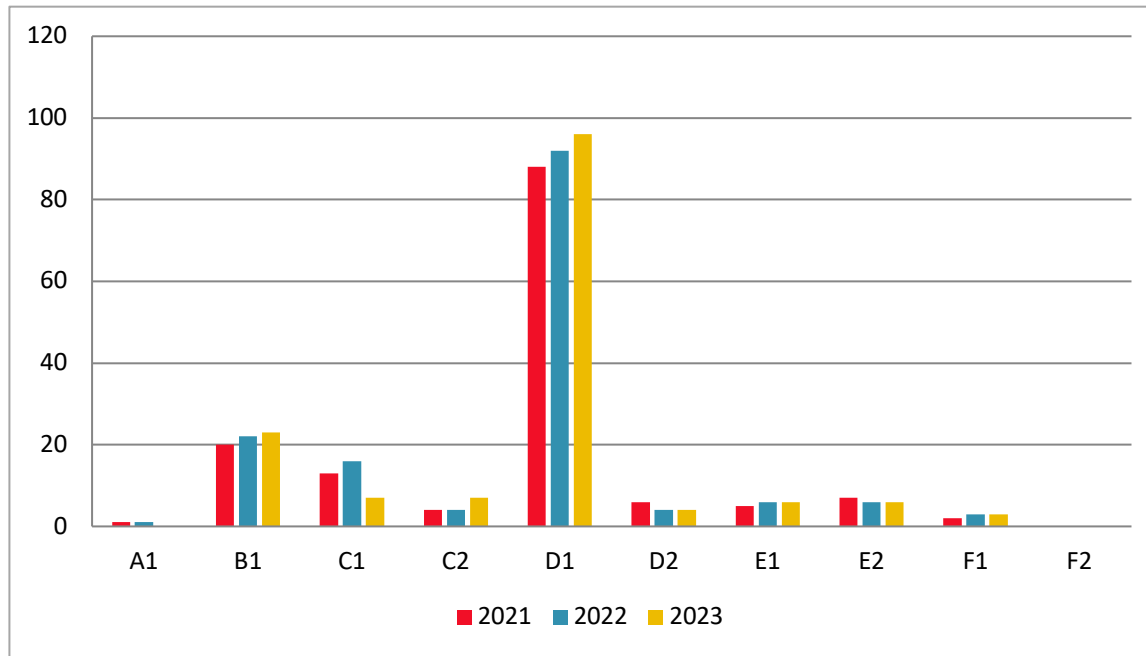
Profili professionali associati ai livelli

- B1 OSA non formato, addetti all'infanzia con funzioni non educative
- C1 OSA formato, Cuoca, addetto all'infanzia
- C2 OSS
- D1 Educatore socio pedagogico, animatore qualificato, addetto alla comunicazione, impiegato
- D2 Terapista della riabilitazione, educatore con funzioni riabilitative
- E1 Coordinatore servizio semplice
- E2 Coordinatore servizi complessi, psicologo
- F1 Direzione aziendale

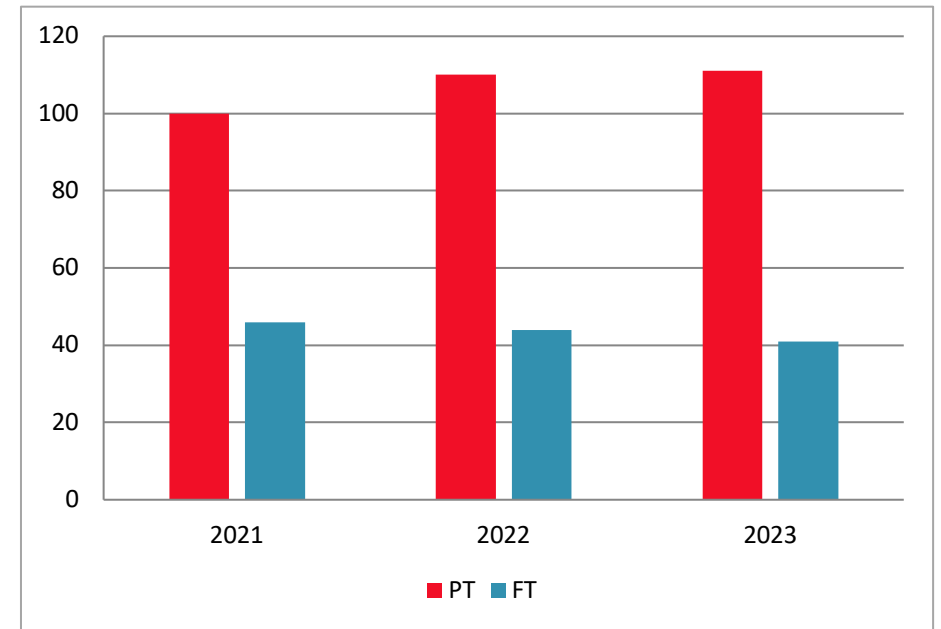




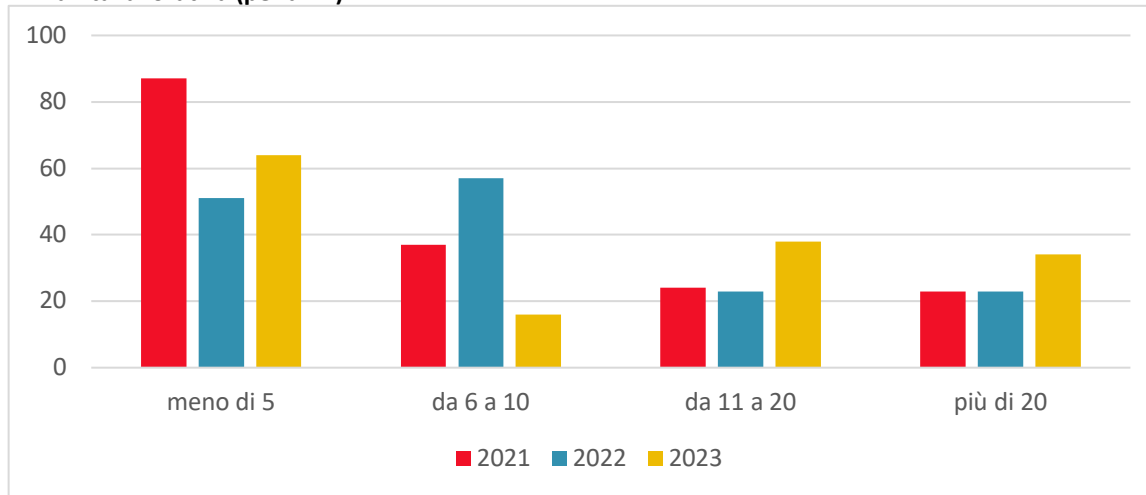
Inquadramento contrattuale



Tempi di lavoro



Anzianità lavorativa (per anni)





2.4 STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI

Il Contratto di riferimento è il CCNL delle cooperative sociali nella sua ultima versione.
Il lavoratore viene inquadrato nel livello retributivo previsto dal CCNL in base alla specifica mansione per cui viene assunto.

Anno	Retribuzione annua lorda minima		Retribuzione annua lorda massima		Rapporto
2021	€18.637		€ 36.388		1.95
2022	€17.476		€ 38.679		2.21
2023	€16.925		€ 38.731		2.28

Compensi 2022 dei componenti organi di amministrazione e controllo:

CDA

- Presidente: € 970 (mese)
- Consiglieri (6): € 150 (mese)

COLLEGIO SINDACALE

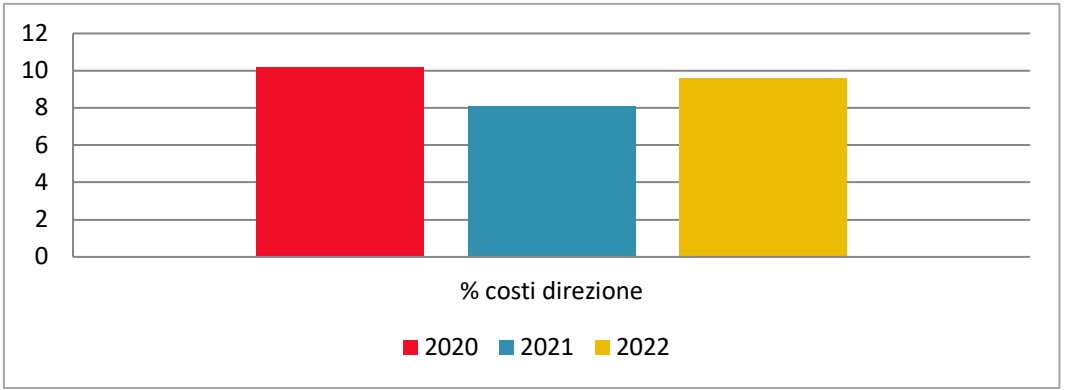
- Presidente: € 2500 (Anno)
- Sindaci (2): € 1500 (Anno)

TECNOSTRUTTURA

Il supporto ai servizi e i costi generali sostenuti.

Settore dirigenziale	2021	2022	2023
Direzione, Amministrazione progettazione comunicazione	€ 379.175, 88	€ 287.405 ,72	€ 367.936, 19

Incidenza del costo della tecnostruttura sul fatturato



2.5 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

In questo anno alcuni temi in materia di salute e sicurezza si sono evidenziati in maniera particolare in alcuni ambiti di intervento, laddove situazioni di grave isolamento e disagio socio-economico oppure particolari condizioni cliniche degli utenti, o ancora una combinazione dei due fattori, hanno contribuito a strutturare un contesto di lavoro in cui sono presenti elementi specifici di rischio potenziale, concretizzatisi nell'occorrenza di 3 infortuni. Ne è conseguito un innalzamento dei livelli di attenzione rispetto agli impatti di determinate condizioni lavorative sia sulla salute e sicurezza del lavoratore che sull'efficacia del raggiungimento degli obiettivi socio-riabilitativi, in presenza di condizioni ambientali o cliniche severe. Attraverso l'attenta analisi dei coordinatori abbiamo rilevato gli accadimenti nell'anno 2023 e le segnalazioni che ci possono orientare verso un percorso migliorativo, in entrambi i versanti (vedi quadro sintetico di seguito rappresentato).

Near miss (situazioni di rischio potenziale non concretizzatisi in eventi avversi)	5
Eventi avversi	4
Infortuni (eventi avversi esitati in incidenti sul lavoro)	3
Segnalazioni integrative di rischio	<p>Manutenzione ambienti (presenza muffe)</p> <p>Condizioni abitative critiche con forti caratteristiche di incuria.</p> <p>Spazi ridotti per la movimentazione dei pazienti</p> <p>Assenza di ausili</p> <p>Organizzativi: carenza di personale (compresenze in servizi a turni)</p> <p>Introduzione di sostanze, introduzione di oggetti pericolosi</p>

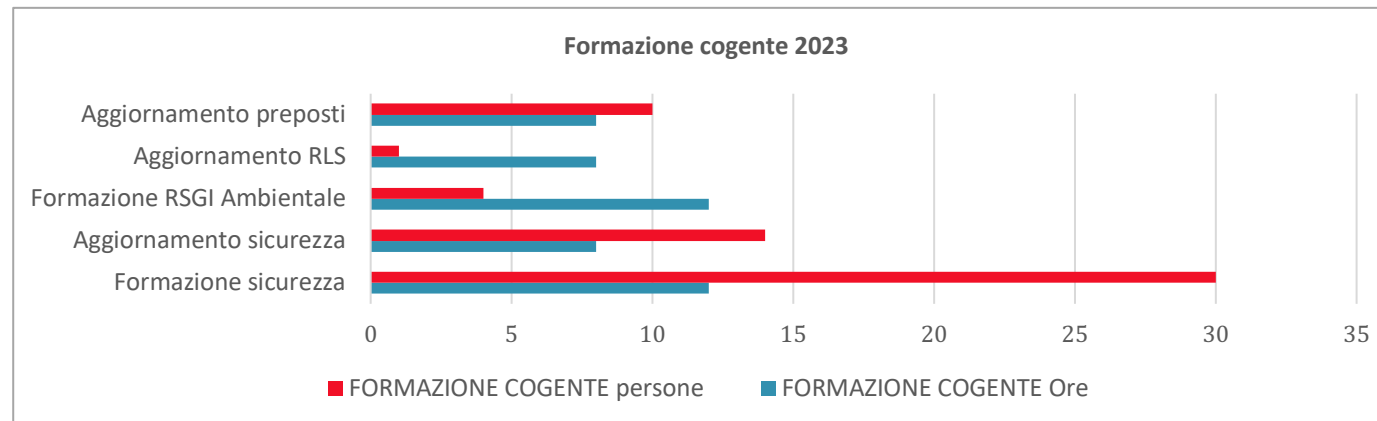
Azioni attuate:

Procedure sulla gestione dei comportamenti problema e sull'aggressività degli utenti

Valutazione del rischio clinico legato al processo di erogazione per i servizi socio sanitari

Revisione delle procedure operative nelle strutture residenziali

Messo a Sistema il Servizio Prevenzione e Protezione e le relative attività, nel 2024 implementeremo il Sistema di gestione anche per gli aspetti relativi alla salute e sicurezza con i requisiti della ISO 45001:2023 È stata garantita la formazione e gli aggiornamenti previsti dal D.Lgs 81/2008, tramite l'erogazione dei seguenti corsi:



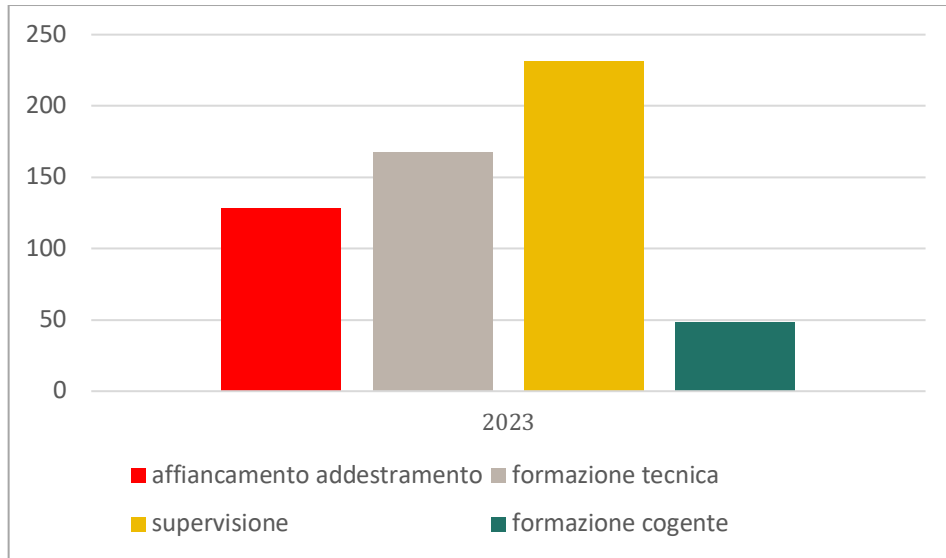
2.6 FORMAZIONE

La CIPSS è **agenzia formativa** accreditata dalla Regione Umbria per le macro-tipologie “Formazione continua” con Determina Dirigenziale n. 7009 del 28/07/2006 e “Formazione superiore” con Determina Dirigenziale n. 9623 del 11/12/2013 e regolarmente mantenuta nei modi e nei tempi previsti dal disciplinare di accreditamento. Il servizio è denominato AFR - Agenzia di Formazione e Ricerca e si caratterizza per la connessione che pone tra il lavoro, la ricerca e della formazione anche attraverso la promozione di metodologie e prassi innovative.

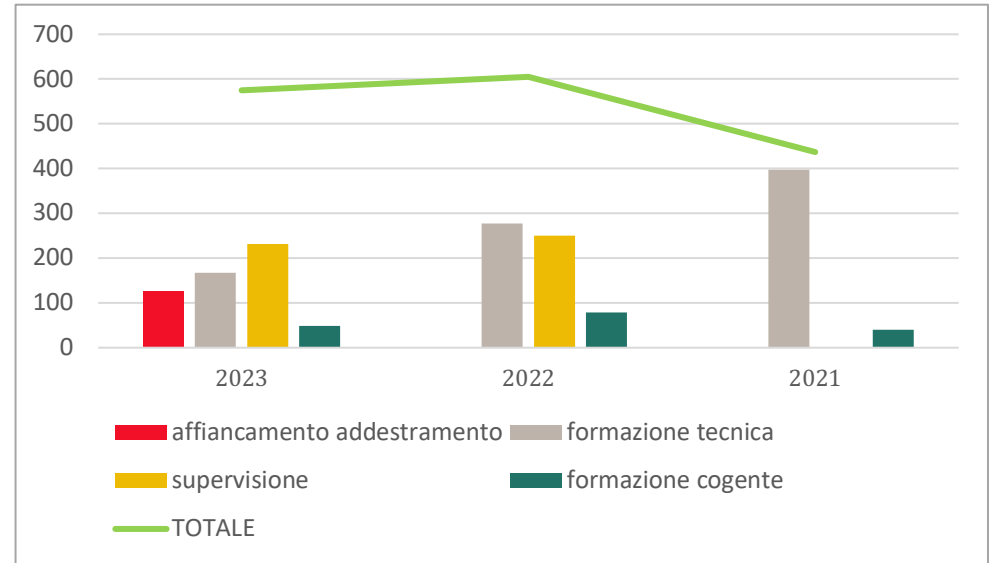
La Direzione Tecnica effettua una attenta analisi dei fabbisogni formativi provenienti dalle attività di monitoraggio periodiche, dalle criticità di processo, da richieste di innovazione dei servizi provenienti dai coordinatori/referenti e dalle richieste provenienti dai singoli lavoratori, emette il Piano formativo che comprende anche gli adempimenti in materia di salute e sicurezza.

Formazione	Esiti/Impatti
Supervisione	<p>Buon clima di lavoro e fornisce utili strumenti per la prevenzione del <i>burnout</i> degli operatori</p> <p>Maggiore competenza relazionale e quindi maggiore capacità dell’equipe di contenere e trasformare le dinamiche all’interno del gruppo degli ospiti, in maniera specifica per esempio il fronteggiamento dell’aggressività agita dagli utenti.</p> <p>Maggiore capacità di ritenzione in trattamento e minor numero di drop out</p> <p>Continuo aggiornamento sui temi legati al lavoro con le specifiche tipologie di utenti</p> <p>Analisi dei bisogni formativi, esplorazione delle risorse, lettura di possibili criticità che sicuramente avrebbero generato inefficienza.</p>
Pari-formazione	<p>Incontri di pari-formazione in piccoli gruppi, facilita lo scambio di competenze reciprocità e sussidiarietà nei gruppi di lavoro</p> <p>Incontri con specialisti, ha permesso di esplorare conoscenze specifiche sulle varie patologie per rispondere adeguatamente alla presa in carico</p>
Formazione Tecnica:	<p>Autismo: conoscenze teoriche e pratiche sulla metodologia di intervento</p> <p>L’applicazione del modello di Resistenza Non Violenta (NVR) nelle comunità per minori ha consentito una maggiore competenza e capacità nella gestione di comportamenti-problema.</p> <p>Formazione con esperta di medicina narrativa per indagare il proprio vissuto nei contesti di lavoro</p> <p>Webinar e seminari su vita indipendente e miglioramento nella gestione dei PAI</p> <p>Seminari sulla domiciliarità e gestione delle demenze, miglioramento nella gestione dei PAI e la relazione con i care giver</p> <p>Formazione presso “La Bottega del Possibile” sull’approccio alla domiciliarità, migliorata la relazione con i care giver</p> <p>Mantenimento della certificabilità come professionista sanitaria utile ai fini dell’accreditamento.</p> <p>Progettazione innovazioni aree dipendenze</p> <p>Ampliamento della rete istituzionale di riferimento della comunità (contatti con Serd di Perugia)</p>
Addestramento/affiancamento	<p>Colloqui motivazionali con i nuovi assunti</p> <p>Affiancamento durante l’erogazione dell’intervento, ha facilitato il passaggio e l’acettazione da parte dell’utente</p> <p>Inserimento nel gruppo di lavoro e padroneggiamento delle principali procedure della struttura.</p>

Formazione erogata nel 2023



Formazione ultimo triennio



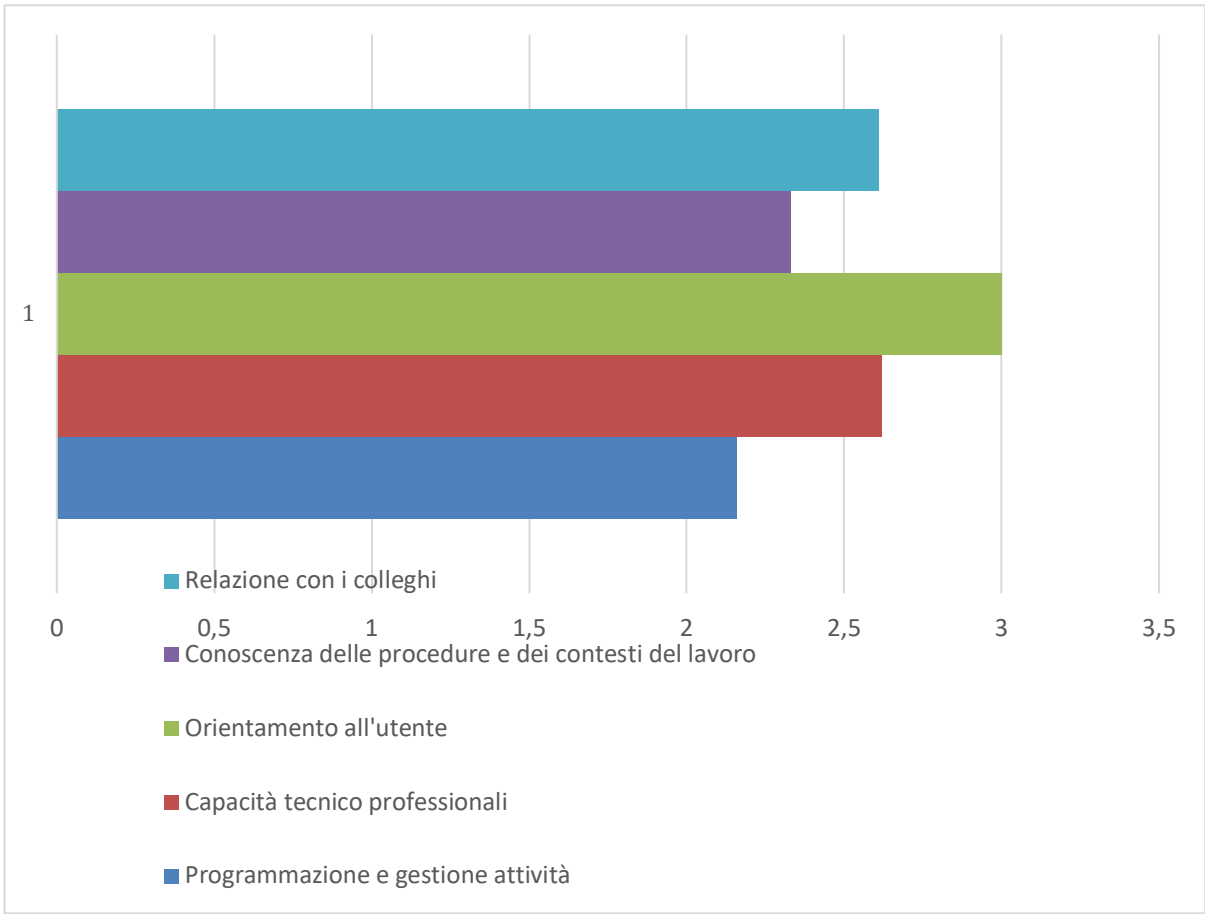
Sintesi sull'efficacia della formazione

La formazione proposta è stata orientata al consolidamento delle competenze e a sostenere il lavoro in quanto scaturita dall'analisi delle criticità rilevate dai vari gruppi di lavoro. Supervisione garantita in tutti i servizi unitamente alla pari-formazione proposta dai lavoratori più esperti a favore dei più giovani. Anche l'addestramento è stato rinforzato per favorire inserimenti più consapevoli al fine di limitare la rotazione del personale. In questo anno abbiamo rilevato una diminuzione dell'indice di turn over. La formazione tecnica è stata orientata a consolidare tecniche e pratiche di gestione degli agiti violenti da parte degli utenti nei confronti degli operatori essendo un fenomeno riscontrato in maniera rilevante in questo anno

Valutazione delle performance delle equipe di lavoro

I coordinatori, dotati di una griglia fornita dalla Direzione sono stati invitati a valutare le performance delle equipe di lavoro in relazione alle seguenti aree:

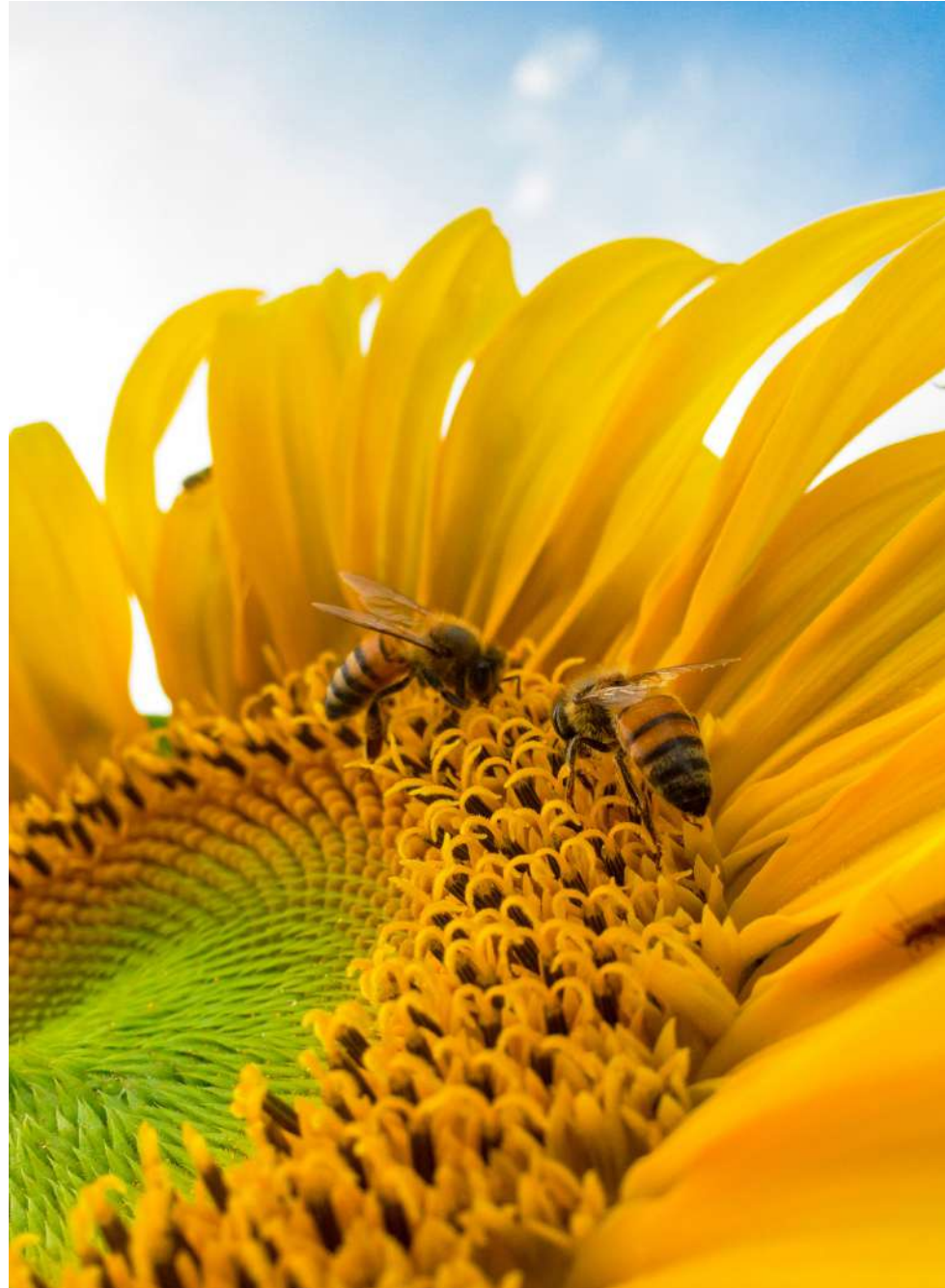
- Programmazione e gestione delle attività
- Capacità tecnico professionali
- Orientamento all'utente
- Consapevolezza organizzativa e del contesto
- Relazione con i colleghi



Il grafico riporta il dato aggregato riferito alle equipe di lavoro presenti nei diversi servizi, considerando una scala di valutazione da 0 a 3 rispetto ai vari indicatori, evidenziando un ottimo riscontro per quanto riguarda l'orientamento all'utente e un'area di possibile crescita relativamente agli aspetti di programmazione e gestione.

Molto alto anche il livello della performance che riguarda le capacità tecnico-professionali, la cura della relazione con i colleghi e la consapevolezza organizzativa e del contesto.

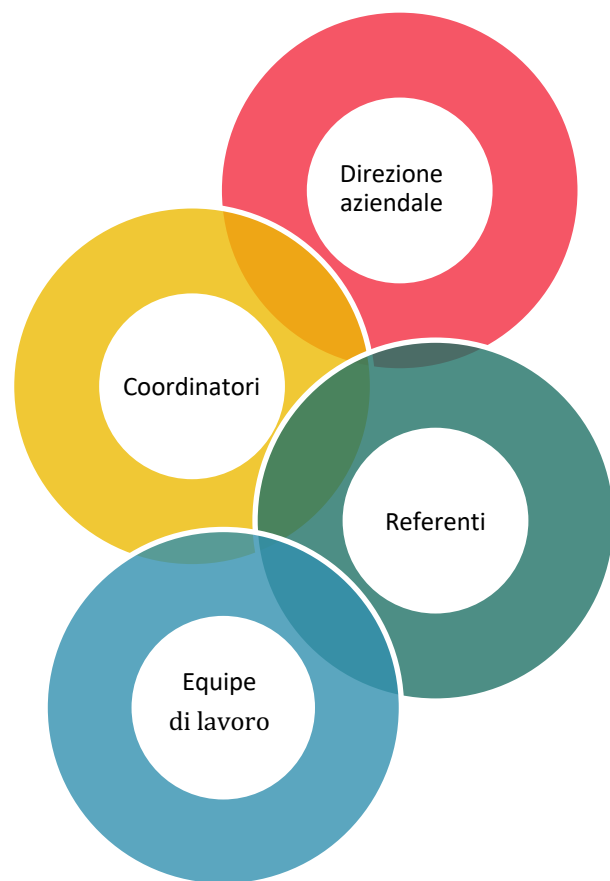




**3. GOVERNANCE
PARTECIPAZIONE
SVILUPPO**



3.1 MODELLO DI GOVERNANCE



CIPSS fa suo un modello di governance diffusa come strumento chiave per la sostenibilità e lo sviluppo dei servizi, nell’ottica d un’azione organizzativa efficace e cooperativa. Il nostro modello prevede un costante e continuo confronto mirato all’attuazione degli obiettivi strategici aziendali tra la Direzione aziendale e i lavoratori, attuato attraverso l’importante funzione dei coordinatori e dei referenti di servizio.

Per ogni area di intervento sono stati incaricati uno o più coordinatori (9 in totale) che hanno la responsabilità di garantire la gestione del servizio nel rispetto dei requisiti e del modello dato da CIPSS. Nei servizi più complessi, è previsto un referente, in grado di affiancare l’azione di coordinamento e di supportarla mediante la programmazione degli interventi ed il monitoraggio delle prassi operative, anche in funzione di interfaccia con il committente, laddove sia stata prevista, negli stessi servizi complessi, la presenza di uno specifico referente istituzionale.

Nel 2023 sono stati incaricati 5 referenti (2 Servizi prima infanzia, Centro Diurno “Sottosopra”, “Casa Avigliano”, Comunità “Rajo”) ed è stato sospeso 1 coordinamento (Servizi prima infanzia).





3.2 PARTECIPAZIONE E MODELLO COOPERATIVO

CIPSS è una organizzazione democratica in cui la partecipazione e l'uguaglianza delle persone che vi fanno parte ne sono essenzialità e caratteristica.

I soci e i valori sono i due elementi fondanti dell'organizzazione Cooperativa. I soci portatori di diritti e doveri, attraverso il voto esprimono il loro diritto sociale ad esprimere consenso/ dissenso e anche a proporsi tra le cariche elettive, pertanto l'assemblea è il luogo per eccellenza della Vita Associativa.

Cooperazione: vediamo la nostra azione come aiuto nella realizzazione degli obiettivi di vita della persona e della comunità, intercettandone e leggendone richieste e bisogni e cercando di sintetizzare risposte mirate all'autonomia ed alla crescita individuale e collettiva.

Crediamo alla partecipazione attiva – a partire dal nesso mutualistico che ci definisce come cooperativa fino alle reti della comunità e del territorio – come fattore generativo di ricchezza sociale e relazionale.

Lavoriamo per e con le persone, costantemente dentro la relazione. La capacità di entrare in relazione è la nostra competenza migliore. La relazione contraddistingue l'ambito interpersonale e quindi sociale e quindi politico, indica un rapporto stretto con l'attualità e, insieme, la nostra propensione ad interrogarla-interrogarci in vista di cambiamenti creativi e possibili che sappiano costruire sui vincoli ma anche sulle risorse che il momento presente ci mette a disposizione.

La nostra cooperativa è un'impresa che, oltre a dover competere sul mercato, cerca di realizzare alcuni importanti valori di solidarietà e di mutualità fra lavoratori e fra generazioni.

Oggi, più che in altri momenti storici, i valori e i principi cooperativi rappresentano la più grande ricchezza per il mondo cooperativo al punto da costituire anche un importante fonte di vantaggio competitivo.

Il successo di una cooperativa dipende infatti dal grado in cui i operatori riescono a dar vita ad un'impresa che incarni in pieno i valori di mutualità, solidarietà, democrazia e pluralismo.

Sviluppo e valorizzazione dei soci: il socio della cooperativa per il conseguimento dello scopo mutualistico, mette a disposizione le proprie capacità professionali in relazione alla tipologia delle attività definite dallo statuto e pertanto anche la sua attività lavorativa si presenta come una prestazione mutualistica. Il socio e la Cooperativa condividono l'interesse del conseguimento dello scopo mutualistico. L'atto di adesione è un momento importante, si afferma la correlazione della prestazione mutualistica con il rapporto associativo: in forza di tale correlazione nessun socio è solo nel lavoro e nell'organizzazione. Questa fase è sempre preceduta da un incontro che la direzione pianifica con le nuove assunzioni in cui viene esplorata la motivazione, condivisa la mission della cooperativa e la funzione del socio. La cooperativa ha regolamentato la posizione del socio speciale al fine di affiancare il neo socio in un percorso di formazione che, in un tempo massimo di 5 anni può portare, l'organizzazione e lo stesso socio speciale a decidere se proseguire il rapporto mutualistico, consentendo ai nuovi operatori di vivere la vita associativa con un impegno economico simbolico.



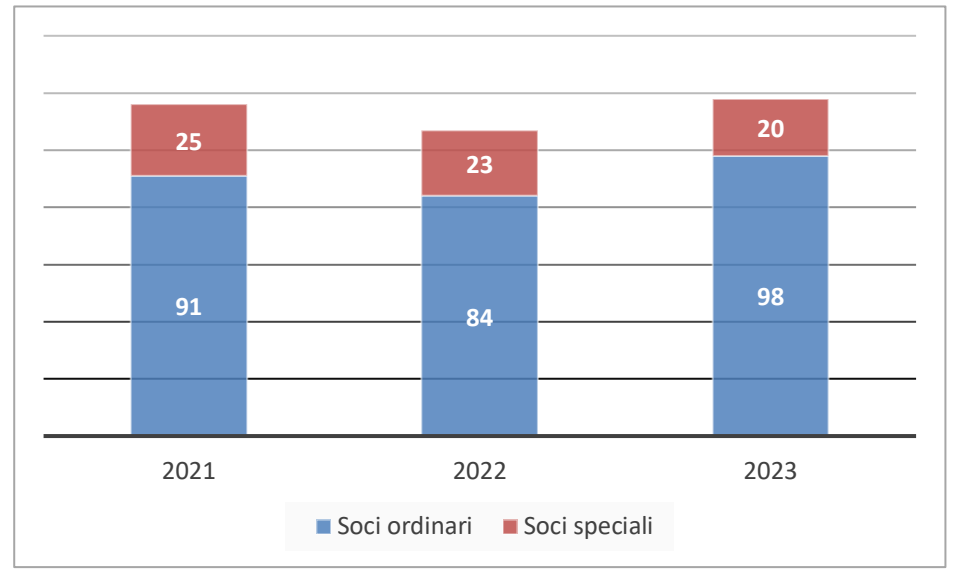
Numero e tipologia dei soci

N. SOCI	118		
TIPOLOGIA	98		Soci ordinari
	20		Soci speciali
GENERE	88	74.6%	Donne
	30	25.4%	Uomini
NAZIONALITÀ	115	97.5%	Italiana
	1	1/%	Europea non italiana
	2	1.5%	Extraeuropea
ETÀ	40	33.9%	Dai 20 ai 40 anni
	65	55%	Dai 41 ai 60 anni
	13	11.1%	Oltre 60 anni
ANZIANITÀ ASSOCIATIVA	37	31.4%	Da 0 a 5 anni
	12	10,1%	Da 6 a 10 anni
	36	30.5%	Da 11 a 20 anni
	33	28%	Oltre 20 anni

Percentuale di partecipazione alle singole assemblee

DATA	ODG	PARTECIPANTI	%
30 maggio	Approvazione Bilancio 2022	33	30%
23 giugno	Elezione organi sociali	45	38%
2° dicembre	Approvazione regolamento interno	40	34%

Focus: soci ordinari e soci speciali



3.3 INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE

L'attività di progettazione nel 2023 è stata intensa e innovativa, orientata a portare a termine i progetti avviati e a progettare nuove azioni sia di consolidamento che di innovazione dei servizi, secondo la seguente tempistica:

Progetti attivi nel 2022

DENOMINAZIONE	ENTE FINANZIATORE	DESTINATARI	ATTIVITÀ	ESITI	PERSONALE	ATTIVAZIONE	CONCLUSIONE
BORGO 0-6	Impresa sociale "Con i bambini"	Bambini 0-6 anni e famiglie	Supporto al potenziamento attività nido laboratori, spazi ascolto-	Ampliamento del nido piccolo orto (n°8 bambini con retta agevolata), 4 gruppi di lettura per bambini e famiglie per tutto l'anno 3 sportelli di ascolto per famiglie per tutto l'anno	1 coordinatrice 8 educatrici,	Giugno 2022	In corso
SPACE NETWORK nodi di comunità	Impresa sociale "Con i bambini"	Comuni aree interne	Formazione Co-progettazione Costruzione strumenti	4 educatrici formate			In corso
PROTEZIONE INTERVENTO MULTILIVELLO PROTEZIONE INFANZIA	Impresa sociale "Con i bambini"	Famiglie affidatarie, vulnerabili, minori vittime di abusi e maltrattamenti	Supporto alle famiglie, promozione affido familiare, sostegno alla genitorialità	Costruzione di una rete di condivisione degli interventi di protezione dell'infanzia	1 coordinatrice 4 psicologhe	Ottobre 2022	In corso
ASTROLABIO	Impresa sociale "Con i bambini"	Minori in carico all'UEPE	Att. socio- educativa con i ragazzi, formazione operatori, sensibilizzazione delle comunità	10 colloqui individuali 4 colloqui genitori 5 riunioni GOL 1 Conference 2 attività orientamento/accompagnamento minori	1 progettista 1 coordinatrice 3 psicologi 3 educatori	Ottobre 2022	In corso
MUCCOTERAPIA	Regione Umbria FSE	Disabili minori e adulti	Pet Terapy	2 gruppi di minori	1 esperto in AAA	Luglio 2023	In corso
PET THERAPY SAN CRISPINO	Comune di Narni	Minori	Interventi assistiti con animali	1 intervento	1 esperto in PT	Settembre 2023	In corso



Progetti presentati nel 2023

DENOMINAZIONE	ENTE FINANZIATORE	DESTINATARI	ATTIVITÀ	RETI / PARTNER	ESITO
RADIO WEB	Bando CARIT	Disabili adulti	Creazione radio WEB	ASP Beata Lucia, Ass AFD	Non finanziato
PROGETTI SCU	Dip. Politiche giovanili	4 servizi CIPSS	Volontari del servizio civile	Coop aderenti a Lega Coop	Finanziato
TUTORAGGIO LEAVERS	Comune di Narni	6 giovani usciti da programmi residenziali	Accompagnamento all'autonomia	Comune di Narni	Finanziato
COPROGETTAZIONE NIDO GUARDEA	Comune di Guardea	Bambini 0-3 anni e famiglie	Nido Acquerello	Comune di Guardea	Finanziato
CO-PROGETTAZIONE GIOCO D'AZZARDO	Comune di Orvieto PNR	Persone con dipendenze patologiche	Unità di strada Sportelli, formazione e informazione, peer education, accompagnamento	Coop ACTL	Aggiudicata
CO-PROGETTAZIONE PIPPI	Comune di Orvieto PNR	10 famiglie vulnerabili	Educativa domiciliare, gruppi genitori	Coop: quadrifoglio, ACTL, Comune di Narni, Comune di Terni	Aggiudicata
GARA D'APPALTO SCOLASTICHE E DOMICILIARI	Comune di Narni-Zona sociale 11	Minori con 104, minori con BES	Interventi educativi scolastici, domiciliari e gruppi di sostegno	CDSA, Centro studi ERIKSON, Centro tutela minori, coop Paradigma ARCI ragazzi, spazio AGORA', Fattoria CASARA'	aggiudicata
GARA D'APPALTO L. 162	Comune di Narni-Zona sociale 11	Disabili adulti	Autonomia, inclusione sociale, formazione lavoro	FISH, CPA	Aggiudicata

La co-progettazione si è consolidata come strumento con cui si sono realizzate queste progettualità, ponendosi come una importante alternativa, in ottica collaborativa piuttosto che competitiva, ai meccanismi delle gare d'appalto, così come evidenziato anche dal nuovo codice appalti e dalla Legge regionale n.2 del 2024 "Qualità del lavoro e dei servizi alla persone".





3.4 COMUNICAZIONE

L'attività di comunicazione fa riferimento all'area Governance e si interfaccia sia con la Direzione che con le funzioni di coordinamento per la messa a punto degli output documentali.

AREA	STAKEHOLDER	PROCESSO	OUTPUT
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	Esterni (Istituzioni, III Settore, utenti, famiglie, territorio)	Comunicazione delle attività della cooperativa	Sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione, regolamento interno
		Comunicazioni per assemblee	e-mail, slide, supporti cartacei
	Interni (soci, dipendenti)	Comunicazioni per servizi	Piattaforma Padlet, pagine FB,
		Comunicazioni progetti finanziati	Sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione
		Comunicazioni centri estivi	Sito web, pagina FB, documenti promozionali e di diffusione
RESPONSABILITA' SOCIALE	Servizi CIPSS Direzione	Bilancio sociale 2022	BS 2022
		Carte dei servizi	"Sottosopra", "Rajo", "Casa Avigliano"
		Armonizzazione documentale	"Sottosopra", "Rajo", "Casa Avigliano"
	Direzione Governance	Armonizzazione documentale layout dei documenti del Sistema di Gestione Integrato	Sistema di gestione aziendale
RETI COMMITTENTI E PARTNER	Committenti / dipendenti	Sintesi progetti zona sociale 11	Reportistica
		Armonizzazione e contenuti Offerta tecnica Scolastica domiciliare, L. 162	Offerta tecnica
STRUMENTI INTERNI: DIGITALIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI	Committenti/ dipendenti	Personalizzazione report rendicontazione servizi	Fogli di rendicontazione GECOS
	CIPSS	Revisione e aggiornamento profilo aziendale portale MePA	Rinnovo del profilo aziendale, accreditamento dei servizi offerti



3.5 IMPATTO AMBIENTALE

CIPSS negli ultimi anni ha messo in atto azioni volte a ridurre l'impatto ambientale relativamente ai consumi di prodotti e servizi.

Laddove è stato possibile (strutture residenziali) sono stato riqualificati gli impianti di energia (pannelli solari) e di riscaldamento (pellet). In tutti i servizi e nella sede utilizzo di erogatori di acqua e azzerato l'acquisto di bottiglie in plastica. Utilizzo di materiali monouso (piatti, bicchieri, tovaglioli) solo occasionale e in materiale biodegradabile e compostabile. Parco macchine con alimentazione a metano e/o a GPL, pochi mezzi euro 6 a benzina. Le auto ogni due anni vengono cambiate.

Per le derrate alimentari vengono effettuati acquisti giornalieri presso rivenditori locali e prodotti a filiera corta. In alcuni servizi si è provveduto anche all'installazione di orti sociali che vengono consumati dagli ospiti.

Utilizzo di fonti rinnovabili

- ACQUA: tutti i servizi residenziali e semiresidenziali sono stati dotati di erogatore di acqua)
- ENERGIA: impiantati pannelli solari e riscaldamento a pellet in una struttura residenziale

Riduzione emissioni inquinanti

- EMISSIONI AUTOMOBILI: la cooperativa CIPSS si è dotata di un parco auto con alimentazione GPL, metano e benzina (euro6)

Riduzione consumo plastica

- ANNULLAMENTO/RIDUZIONE PIATTI E MATERIALI MONOUSO: solo in situazioni occasionali vengono utilizzati prodotti monouso (piatti, bicchieri, posate tovaglioli) biodegradabili e compostabili

Riduzione consumo carta

- Riduzione dei rendiconti mensili cartacei
- Riduzione dei documenti di registrazione cartacei a fronte di un maggior utilizzo di documenti digitali
- Riutilizzo di carta per stampe di servizio

Consumo consapevole

- KILOMETRO ZERO: acquisto prevalente presso rifornitori locali e con prodotti a filiera corta.

Monitoraggio e andamento dei consumi

- Monitoraggio dei consumi
- Fidelizzazione dei fornitori
- Attivate consulenze sull'ottimizzazione (sostenibilità e qualità) del portfolio fornitori



3.6 QUADRO ECONOMICO E FINANZIARIO

Dati bilancio economico

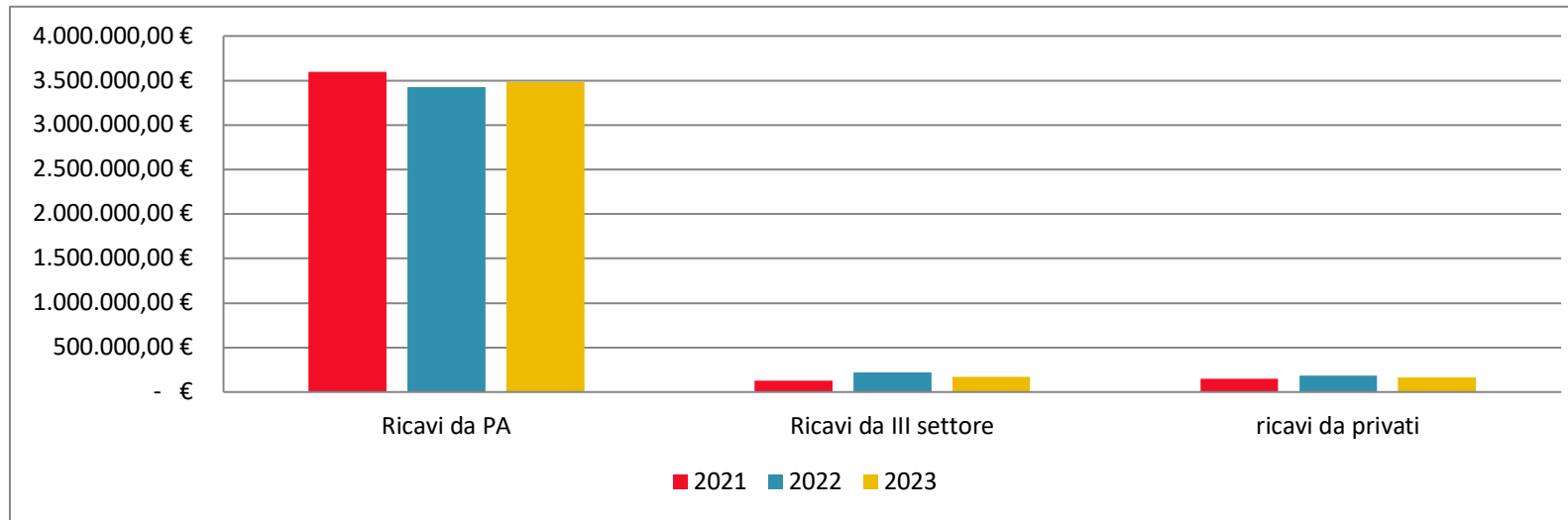
Voce di bilancio	2021	2022	2023
Fatturato	€ 3.722.000,00	€ 3.524.175,00	€ 3.818.475,00
Attivo patrimoniale	€ 2.436.497,00	€ 2.555.359,00	€ 3.826.696,17
Patrimonio proprio	€ 261.162,00	€ 267.885,00	€ 278.049,04
Perdita/utile di esercizio	- € 6.394,67	€ 3.751	€ 4.221,29

Composizione del valore della produzione 2023 (comprende oltre al fatturato anche i contributi)

	2021	2022	2023
RICAVI DA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Valore	€3.611.122	€3.595.216,37	€ 3.428.211,00
% Ricavi	90.5%	92.85%	97.2%
RICAVI DA ORGANIZZAZIONI TERZO SETTORE E COOPERAZIONE			
Valore	€ 153.446	€130.526,29	€ 223.048
% Ricavi	4.34%	3.38%	6.3%
RICAVI DA PERSONE FISICHE			
Valore	€ 180.881	€145.933,35	€ 183.940
% Ricavi	5.10%	3.77%	5.20%

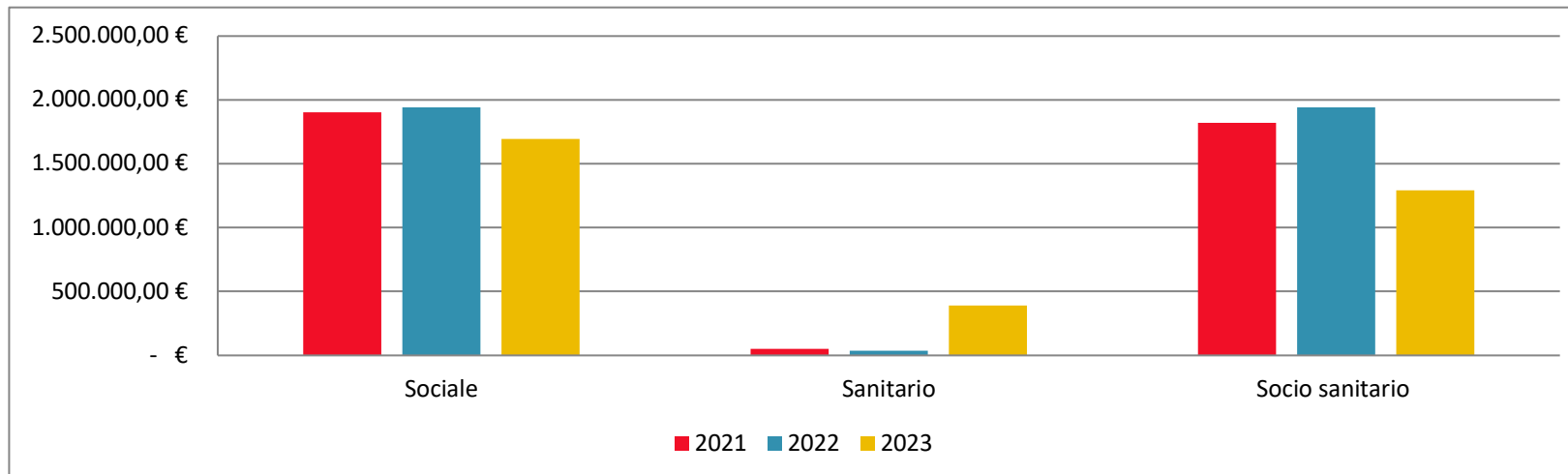


Origine dei ricavi



Suddivisione del fatturato per tipologia di interventi

- **Prestazioni sociali** ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni: **€ 1.692.487**
- **Prestazioni socio-sanitarie** di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni: **€ 1.290.356**
- **Prestazioni sanitarie: € 392.047**





Suddivisione del fatturato per aree di intervento e servizi

Are di intervento e servizi	2021	2022	2023	Andamento %
PRIMA INFANZIA	€ 436.153,00	€ 156.622,00	€ 162.072,20	+3.48%
Minori				
– Domiciliari	€ 485.526,13	€ 502.632	€ 549.545,30	+9.33%
– Scolastica	€ 452.614,00	€ 479.198	€ 485.373,00	+1.28%
– Diurno "Sottosopra"	€ 105.351,04	€ 148.379	€ 172.799,42	+16.5%
– Comunità "Bethel"	€ 334.440,00	€ 348.862	€ 339.116,89	-2.8%
– Attività estive	€ 57.112,32	€ 9.000	€ 35.543,21	+294%
DISABILITÀ ADULTI				
– Diurno Faro	€ 255.869,69	€ 283.839	€ 265.590,30	-6.43%
– Diurno CIRP	€ 284.717,13	€ 262.186	€ 271.032,00	+3.37%
– Casa Avigliano	€ 203.589,17	€ 149.911	€ 176.590,57	+17.8%
DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI				
– Servizio Assistenza Domiciliare	€ 115.900,71	€ 106.390	€ 120.836,51	+13.6%
– Home Care Premium	€ 143.939,54	€ 149.652	€ 144.942,92	-3.14%
– Assistenza domiciliare	€ 438.172,00	€ 365.254	€ 358.280,50	-1.9%
– Domiciliare Salute mentale	€ 41.354,92	€ 48.700	€ 52.361,38	+7.5%
SALUTE MENTALE				
– Diurno "Si può fare"	€ 142.998,11	€ 154.737	€ 166.501,04	+7.6%
DIPENDENZE (COMUNITÀ "RAJO")	€ 220.311,59	€ 226.141	€ 170.700,43	-24.5%
SERVIZI DI COMUNITÀ ("SINAPSI") *	€ 53.278,00	€ 39.029	€ 48.541,43*	+24%
SPAZI PROTETTI				
PROGETTI				
- Ecc Unicoop		€ 74.053,00	€ 96.609,59	
- Protezione Infanzia		€ 14.970,00	€ 11.015,00	
- Astrolabio		€ 18.780,00	€ 3.889,00	
- Borgo 0-6		€ 15.396,00	€ 4.141,00	
- Cultura Degli Atelier			€ 9.221,33	

* Per i Progetti abbiamo inserito i dati relativi alle sole attività che hanno avuto una ricaduta anche nell'anno 2023

3.7 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SGDs AGENDA ONU 2030)

Il modello di azione cooperativa perseguito da CIPSS vede nella sostenibilità dei servizi e, in generale, dell'organizzazione, un riferimento primario a livello strategico ed operativo. In particolare, in linea con i macro-obiettivi individuati dall'Agenda ONU 2030, possiamo declinare la sostenibilità organizzativa rispetto alla seguente focalizzazione.

- SDG 3 SALUTE E BENESSERE: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
- SDG 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ: garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti
- SDG 5 PARITÀ DI GENERE: Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze
- SDG 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA: Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti
- SDG 10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE: ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi
- SDG 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
- SDG 12: CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI: garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE





3.8 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

Stakeholder interni

OGGETTO	STKH	ATTIVITA'	STRUMENTI	ESITI
Scambio mutualistico	Soci	Convocazione assemblee e incontri di discussione	Assemblee	<ul style="list-style-type: none"> – % di partecipazione: 40% – Coinvolgimento dei servizi a eventi promossi
		Azioni collettive	Giornata di presentazione del progetto POLO 0-6	
Rapporto di lavoro	Lavoratori	Incontri in equipe	Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> – Clima interno sereno e disteso, consente l'espressione delle potenzialità di ognuno – Condivisione linee di lavoro in equipe – Condivisione e integrazione delle informazioni relative all'utente – Buon livello di condivisione della programmazione delle attività di servizio
		confronto costante individuale e di gruppo	Gruppi whatsapp	
		Scambio informazioni di servizio	Drive e documenti di sistema	
		passaggio consegne di servizio		
		consegne su singolo utente		
		gestione urgenze	Procedure di sistema	
		comunicazioni e supporto	Mail messaggi riunioni	
		condivisione decisioni	Incontri di direzione	
		confronti condivisione	Riunioni, mail,	
		Clima di lavoro	Indagini e incontri di direzione	
Supporto al lavoro	Direzione	riunioni di verifica e programmazione	Riunioni periodiche	<ul style="list-style-type: none"> – Rispetto dei requisiti contrattuali di servizio – Verifica di allineamento con le strategie aziendali – Condivisione decisioni – Verifiche tecniche sulle metodologie di lavoro
		incontri di supervisione tecnica	Riunioni con le funzioni di direzione	



Stakeholder esterni

INTERLOCUTORI (associazioni, scuole, utenti, famiglie): co-progettazione per lo sviluppo e l'innovazione di servizi

- Livello di Coinvolgimento: Analisi dei fabbisogni, co-progettazione, rilevazione della qualità percepita
- Modalità di coinvolgimento: azioni collettive (eventi, giornate di sensibilizzazione), Azioni bidirezionali (Focus Group), somministrazione questionari sulla percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti, dei committenti, delle famiglie in caso di utenti minori

OGGETTO	STKH	STRUMENTI	TEMPI	ESITI
Programmazione condivisa e partecipazione ai percorsi di cura	familiari-caregivers Utenti	Incontri, chiamate, chat famiglie Modulistica di sistema	Al bisogno sempre e almeno annuale	<ul style="list-style-type: none"> – Condivisione del percorso – Condivisione regolamenti e procedure – Colloqui – Gruppi Multifamiliari – Partecipazione e coinvolgimento nelle attività – Programmazione condivisa – Richieste di variazione di orari e richieste organizzative di erogazione, rinforzo buone prassi, rimando sul personale, organizzazione degli interventi – Risoluzione criticità – Gestione dei reclami
	Amministratori di sostegno			<ul style="list-style-type: none"> – Gestione procedure amministrative
	Servizi inviati			<ul style="list-style-type: none"> – Miglioramento dell'erogazione delle prestazioni – Rinforzo buone pratiche segnalazione bisogni – Aggiornamenti in itinere, richieste di sviluppo, confronti su strategie segnalazione bisogni controllo budget
Valorizzazione delle risorse	Reti territoriali	Protocolli di collaborazione	Annuali	<ul style="list-style-type: none"> – Coinvolgimento e partecipazione attiva alle attività territoriali inserimento utenti





4. QUALITÀ DEI SERVIZI



4.1 ANALISI E MONITORAGGIO DI PROCESSI, ESITI E OBIETTIVI

Nel 2023 è stata condotta una attenta analisi dei processi primari e secondari di supporto al fine di poter valutare l'andamento degli indicatori definiti, dello stato del raggiungimento degli obiettivi e degli esiti delle azioni di miglioramento messe in atto in questo anno.

Sintesi sulla gestione dei processi

I servizi sono gestiti nel rispetto degli standard regionali e nazionali e degli standard propri di CIPSS, maturati nell'adozione di un sistema per la qualità che è stato certificato con continuità dal 2002 con la ISO 9001:2015. In questo anno abbiamo integrato il nostro sistema con la certificazione ambientale (norma 14001:2015) e per il 2024 certificheremo anche il nostro sistema con la ISO 45001:2023 Salute e sicurezza del lavoro. Il nostro standard di riferimento tiene conto della presenza di diversi soggetti che entrano in gioco nel sistema di gestione del servizio e si misura con dimensioni di qualità ritenute prioritarie per la valutazione dell'appropriatezza, dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate:

- la qualità della gestione e realizzazione dei servizi, garantita dalla continuità dell'azione di monitoraggio e valutazione rispetto alle diverse dimensioni che li caratterizzano (requisiti contrattuali, vincoli di budget, requisiti cogenti applicabili, aspetti logistico-organizzativi);
- la qualità relazionale (utente-operatore/organizzazione-operatore): centralità della persona alla quale il servizio si indirizza, accogliendone aspettative e bisogni;
- la qualità percepita dall'utente, elemento significativo di miglioramento continuo della qualità del servizio poiché e delle relazioni tra utente e cooperativa, evidenzia la capacità di ascolto e di prossimità dell'organizzazione nei confronti dell'utente.

Mantiene aggiornato il contesto e tutti i fattori interni ed esterni oltre alle aspettative delle parti interessate affinché le attività rientrino negli standard richiesti dai sistemi di regolazione, rispondano alla mission, agli obiettivi e ai valori aziendali.

Importanti sollecitazioni in questo anno provengono dalla normativa regionale riguardante:

- i nuovi standard dei servizi socio sanitari extra ospedalieri;
- la nuova normativa sui servizi rivolti alla prima infanzia;
- l'adeguamento di due servizi al dispositivo di accreditamento istituzionale

Indicatori sulla gestione degli altri processi manageriali

Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
n.	NC nel corso dell'anno	15	37	40 (di cui 2 reclami)
%	obiettivi raggiunti	70%	90%	80%
€	Fatturato generale	€ 3.722.000	€ 3.524.574	€ 3.818.475
%	Aderenza al budget	70%	80%	62%
€	Esiti di bilancio	€ 8.953,00	€ 5500,00	€ 4.221,29
% fatturato	Costi tecnostuttura > 12,50%	10.20%	8.10%	9.60%





Sintesi e indicatori sulla gestione delle aree di intervento

Legenda:

1. C = coordinatore, R = referente
2. Un valore pari o superiore al 15% dell'indice 'Sostenibilità' indica la capacità dello specifico servizio di coprire in quota parte i costi generali della gestione organizzativa

AREA PRIMA INFANZIA		R. Cardarelli (C) <i>(sospeso in questo anno)</i> Asilo nido "Acquerello" Loc. Madonna del Porto, Guardea (TR) R. Pernazza (R) Servizio sperimentale per la prima infanzia "Il Piccolo orto" Loc. Sismano, Avigliano Umbro (TR) G. Tamburini (R)		
Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	22%	-0.07%	-2.38%
n°	Operatori impiegati	26	11	8
n°	Utenti presi in carico	280	54	33 (15M e 18F)
n°	Criticità rilevate	2	4	2
n°	Ore di programmazione	200 (per 6 servizi)	10	40
q	Pianificazione e programmazione delle attività	Espletata e aggiudicata gara di appalto in co-progettazione Nido Acquerello Avviata sperimentazione Polo 0-6 con scuola dell'infanzia Piccolo orto		
	Approcci metodologici	Modello Reggio Children Approach		
	Competenze dell'equipe	Valore 2.6/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 13/20 e 10/20		
	Obiettivi raggiunti	Consolidamento dei servizi- N° bambini autorizzati=N° bambini accolti Aggiudicata procedura di co-progettazione per la gestione di altri 2 anni nido Acquerello Avviata con la scuola dell'infanzia sperimentazione del Polo 0-6 nel nido di Sismano, presentazione del progetto in assemblea pubblica (circa 100 partecipanti)		



AREA MINORI

Servizio socio educativo domiciliare
D. Laudi (C)
 Servizio socio educativo scolastico
M.C. Sgalla (C)

Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	20%	15%	15.90%
n°	Operatori impiegati	84	60	60
n°	Utenti presi in carico	242	178	222, di cui 0-6 anni: 18M e 5 F 6-18 anni: 108M e 64F 19-65 anni: 16M e 11F
n°	Criticità rilevate	3	4 + 2 reclami	3 + 1 reclamo
q	Tipologia di utenza	Disturbi del neurosviluppo, Patologie genetiche anche rare, Disabilità sensoriali Minori in situazione di Povertà educativa in contesti di deprivazione socio ambientale		
	Prestazioni	Sostegno agli apprendimenti, attività di inclusione sociale, attività individuali e di piccolo gruppo		
	Pianificazione e programmazione delle attività	Espletate le gare d'appalto per l'affidamento dei servizi aggiudicate entrambe per 3+ 2 anni Assunzioni di nuove professionalità per crescente numero di utenti		
	Approcci metodologici	Qualità della Vita, CAA, Metodo ABA, AAA		
	Competenze dell'equipe	Valore 2,3/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 11/20		
	Obiettivi raggiunti	Ottimizzazione delle risorse. Collaborazione tra colleghi con incarichi nello stesso plesso scolastico. Il Laboratorio BES non si interrompe con l'assenza dell'utente, ma il progetto è rivolto all'intera classe. Risoluzioni di problem solving quotidiane. Scambio di buone prassi tra educatori. Sostegno e supervisione per il Benessere lavorativo. Espletate le gare d'appalto per l'affidamento dei servizi aggiudicate entrambe per 3+ 2 anni		





AREA MINORI		Servizio residenziale per minorenni Comunità "Bethel" T. Agabiti (C) C. Proietti (R) R. Dominici (R)		
Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	2.6%	-1.6%	+2.66%
n°	Operatori impiegati	10	11	
n°	Utenti presi in carico	8	8	12 (7M e 5F)
n°	Criticità rilevate	2	7	3
q	Tipologia di utenza	problemi di devianza / messa alla prova carenze familiari/ maltrattamenti in famiglia		
	Prestazioni	intervento educativo residenziale percorsi psicologici erogati da sinapsi		
	Pianificazione e programmazione delle attività	Riunioni partecipazione 100%. i piani di lavoro rispettati, sostituzioni programmate sono stati accolti n° 12 utenti nel corso dell'anno. 8/9 di media		
	Approcci metodologici	"modello della nuova autorità", resistenza non violenta		
	Competenze dell'equipe	Valore 2,7/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 10/20		
	Obiettivi raggiunti	Il gruppo di lavoro si è rafforzato e sta cercando di costruire un omogeneo agire educativo. la formazione è stata effettuata. Sono entrati nella prassi quotidiana alcuni concetti importanti ma le tecniche specifiche non sono state attuate per il susseguirsi di eventi critici che non ha permesso di fermarsi a ragionare sull'applicazione. Le attività di laboratorio per i minori sono state attività molto gradite e partecipate Non è stata riemessa la carta dei servizi		



AREA MINORI

Servizio riabilitativo educativo diurno per minori disabili "Sottosopra"
G. Polimadei (C) - M. Morelli (R)

Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	2%	14.75%	15.20%
n°	Operatori impiegati	8	20	
n°	Utenti presi in carico	37	42	53 dai 3 ai 19 anni (16M e 37F)
n°	Criticità rilevate	0	6	3 + 1 reclamo
q	Tipologia di utenza	Disturbo dello Spettro Autistico Sindrome genetica (ICD10) Sindrome di Down Deficit di attenzione e iperattività Disprassia Verbale e Motoria Disabilità intellettiva		
	Prestazioni	Laboratorio/Attività educativa Logopedia Psicomotricità funzionale Attività assistita con gli animali Musicoterapia		
	Pianificazione e programmazione delle attività	Il 90% degli educatori sono presenti alle riunioni di programmazione delle attività N° 14 utenti dimessi nell'anno 2023. N° 37 utenti in carico a dicembre 2023.		
	Approcci metodologici	Modello Biopsico sociale, CAA, metodo ABA, AAA,		
	Competenze dell'equipe	Valore 2,7/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 11/20		
	Obiettivi raggiunti	Valorizzazione della relazione con le famiglie e pianificazione di incontri annuali Consolidamento delle reti territoriali Miglioramento del funzionamento dell'equipe grazie (formazione e supervisione)		





AREA DISABILITÀ ADULTI		Comunità alloggio per disabili gravi "Casa Avigliano" S. Basolato (C) - V. Burchi (R)		
Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	-0.5%	8.9%	-5.70%
n°	Operatori impiegati	6	8	
n°	Utenti presi in carico	5	4	6 dai 19 ai 65 anni (3M e 3F)
n°	Criticità rilevate	2	3	4
q	Tipologia di utenza	Sindrome cerebrale organica, dsa, disturbo post- traumatico da stress/ ritardo cognitivo grave Sindrome di wernicke- korsakoff/hcv/ritardo cognitivo grave/ enuresi notturna Sindrome di rubistein- taybi/ ritardo cognitivo grave/ enuresi notturna Ritardo cognitivo di grado medio con secondario disturbo di tipo affettivo-relazionale Insufficienza mentale grave con turbe comportamentali Insufficienza mentale grave		
	Prestazioni	Interventi sociali e sull'autonomia Assistenza sanitaria Avviamento al lavoro		
	Pianificazione e programmaz. attività	L'equipe si riunisce su convocazione della coordinatrice circa due volte al mese per incontri dalle 2 alle 3 ore. Coinvolgimento della totalità dei membri del gruppo		
	Approcci metodologici	Modello Biopsico sociale, Mod. Qualità di vita, Progetti di Vita indipendente		
	Competenze dell'equipe	Valore 2,9/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 10/20		
	Obiettivi raggiunti	Avviato processo di digitalizzazione delle informazioni e dei flussi documentali Sono stati ultimati i lavori del sottotetto anche se ancora non è stato effettuato il collaudo Realizzati incontri con le famiglie a partire da specifiche contingenze Programmazione e realizzazione di attività nei fine settimana (uscite sul territorio)		



AREA DISABILITÀ ADULTI		Servizio riabilitativo educativo diurno per adulti disabili "Il Faro" e "CIRP" A. Gagliardi (R) - F. Bernarducci (R)		
Unità di misura	Indicatore	2020	2021	2022
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	*	26.4	20.96
n°	Operatori impiegati		27	26
n°	Utenti presi in carico		45	45
n°	Criticità rilevate	0	0	0
q	Tipologia di utenza	Disabili adulti medio gravi e gravissimo		
	Prestazioni	Progetti individualizzati Cura e assistenza alla persona Laboratori riabilitativi		
	Pianificazione e programmaz. attività	L'equipe si riunisce su convocazione del coordinatore USL almeno ogni 6 mesi		
	Approcci metodologici	Mod. Qualità di vita, Progetti di Vita indipendente		
	Competenze dell'equipe	Valore 2/3		
	Ambienti di lavoro	Valore 15/20		
	Obiettivi raggiunti	La pianificazione delle attività e la programmazione sono state condotte con grande collaborazione tra il coordinatore USL e il Direttore Tecnico della cooperativa. Rispetto del Budget previsto		





AREA DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI		SAD, HCP, L. 162, DOMICILIARE CSM, DOMICILIARE SOCIO SANITARIA N. Furiosi (C)		
Unità di misura	Indicatore	2021	2022	2023
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità	21.6%	14.5%	16.65%
n°	Operatori impiegati	23	72	
n°	Utenti presi in carico	183	210	229 di cui 6-18 anni: 2M e 1F 19-65 anni: 32M e 87F Oltre 65: 12M e 95F
n°	Criticità rilevate	1 reclamo	1	4
q	Tipologia di utenza	Disabilità fisiche e cognitive Anzianità e demenza		
	Prestazioni	Interventi educativi Interventi di igiene personale Interventi di assistenza e cura degli ambienti di vita Interventi di fisioterapia		
	Pianificazione e programmazione delle attività	Presenze operatori a tutti gli incontri erogati 100% ore erogate/previste		
	Approcci metodologici	Medicina narrativa Vita indipendente Qualità di vita		
	Competenze dell'equipe	Valore 2,4/3		
	Ambienti di lavoro e attrezzature	Valore 9/20		
	Obiettivi raggiunti	Consolidamento delle reti Realizzazione laboratorio di educazione sessuale e affettiva per adulti, condotto da uno psicologo/sessuologo Realizzazione di 5 incontri di supervisioni Realizzazione di 4 incontri con direzione CIPSS		



AREA DIPENDENZE		Servizio terapeutico riabilitativo nell'area delle dipendenze patologiche Comunità "Rajo" B. Romano (C)		
Unità di misura	Indicatore	2020	2021	2022
marginalità / fatturato (%)	Sostenibilità dei servizi (% marginalità)	-24%	1.3%	-8%
n°	Operatori impiegati	7	6	7
n°	Utenti presi in carico	13	16	14
q	Tipologia di utenza	HCV positivi HIV positivi Altre problematiche sanitarie che hanno richiesto monitoraggio costante per tutto il tempo di permanenza Concomitante sofferenza psichiatrica (non diagnosticata da CSM)		
	Prestazioni	Relazioni sui singoli casi, Counseling telefonico e menagment clinico, PTI, monitoraggi PTI e azioni legate al PTI Visite mediche specialistiche (prime visite e controlli) Colloqui individuali di sostegno psicologico, Colloqui di consulenza psichiatrica, Colloqui di consulenza ai familiari Colloqui socio-educativi-motivazionali Gruppi terapeutici, Gruppi multifamiliari Laboratori educativi Tossicologici su urine e con etilometro Interventi di segretariato sociale, Accompagnamento fuori struttura		
	Pianificazione e programmazione delle attività	N° verifiche d'equipe 47 =100% della partecipazione DURATA PRESA IN CARICO CONCLUDE Dai 4 ai 5 mesi= 1 Dai 6 mesi a 1 anno= 6 Oltre 1 anno=5		
	Approcci metodologici	Modello biopsico sociale- ICF dipendenze PAT (Percorsi di accompagnamento al reinserimento territoriale)		
	Competenze dell'equipe	Valore 2.7/3		
	Ambienti di lavoro e attrezzature	Valori 7/20 e 13/20		
	Obiettivi raggiunti	Nuove progettualità: progetto "GAP" (aggiudicato e in erogazione), progetto 2 "Cohousing" (in corso di valutazione) Utilizzo sistematico dello strumento Icf. 100% degli ospiti		





4.2 RECLAMI ED ANOMALIE DEI PROCESSI

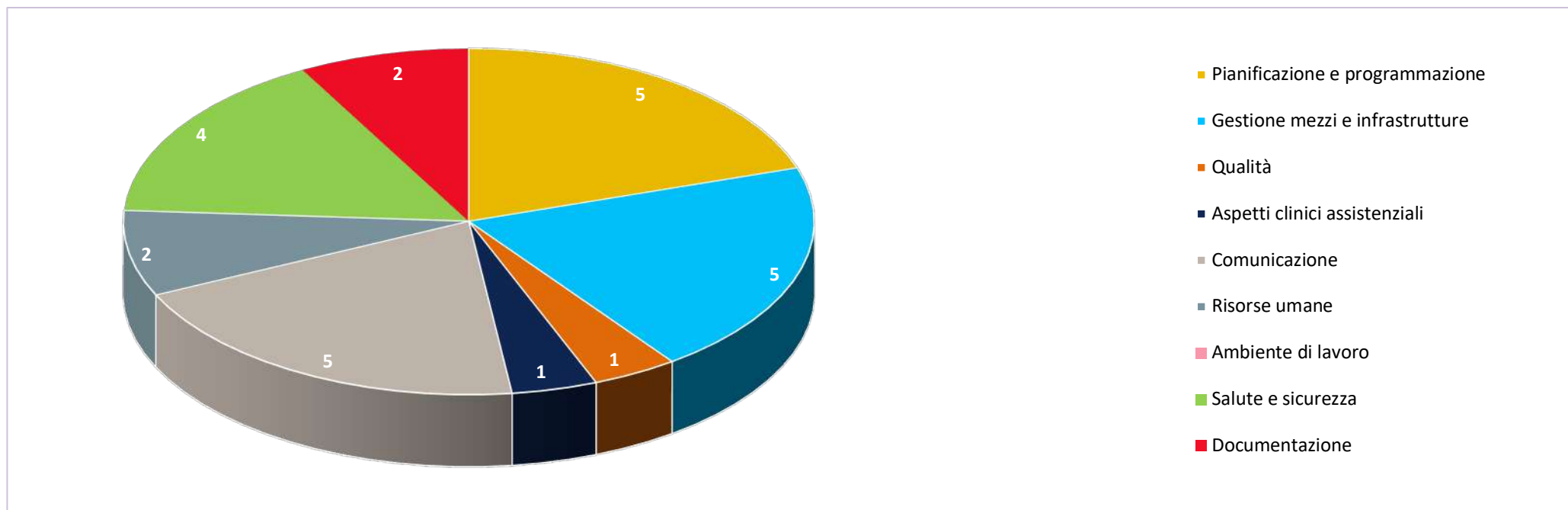
La Cooperativa identifica e tiene sotto controllo i reclami e le anomalie dei processi in modo da prevenirne azioni dannose per l'utente e ricadute sui contratti.

Vengono intraprese appropriate azioni in base alla natura delle non conformità ed all'effetto di queste ultime sui servizi/processi. Le azioni possono condotte nei seguenti modi:

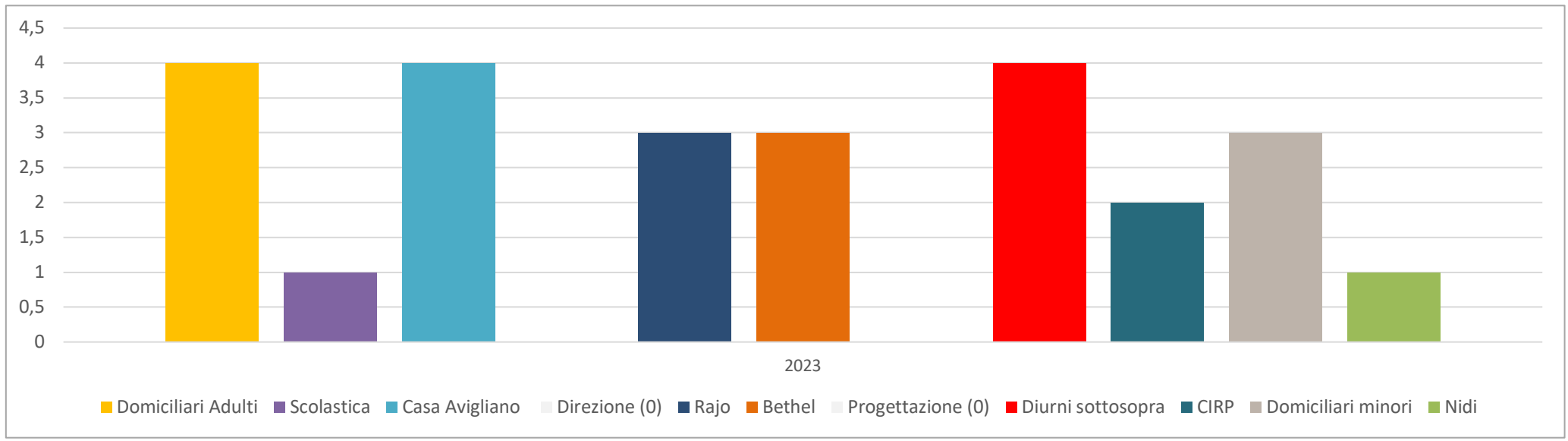
- Correzione
- Contenimento degli effetti
- Analisi delle cause e prevenzione

Nel 2023 sono state segnalate e rilevate 25 Non Conformità, 2 reclami e sono state aperte 13 Azioni Correttive. Le non conformità sono equamente distribuite su tutti i processi ma ci sembra più rilevante attenzionare quelle relative alla Pianificazione, Ambienti di lavoro, mezzi e attrezzature, comunicazione e documentazione. Per queste dimensioni di criticità abbiamo avviato dei piani di miglioramento per prevenire il ripetersi delle anomalie.

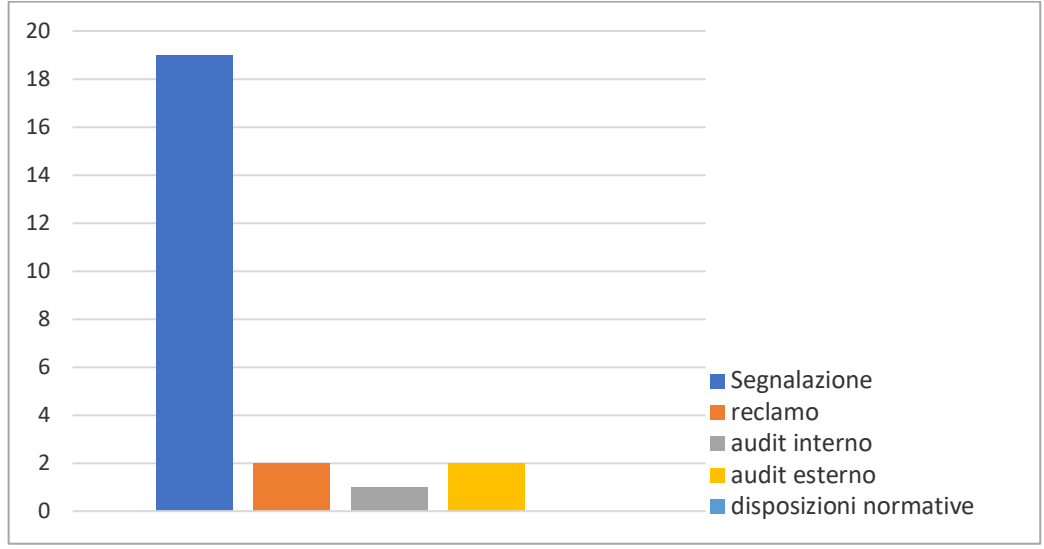
Non conformità per processi di attività



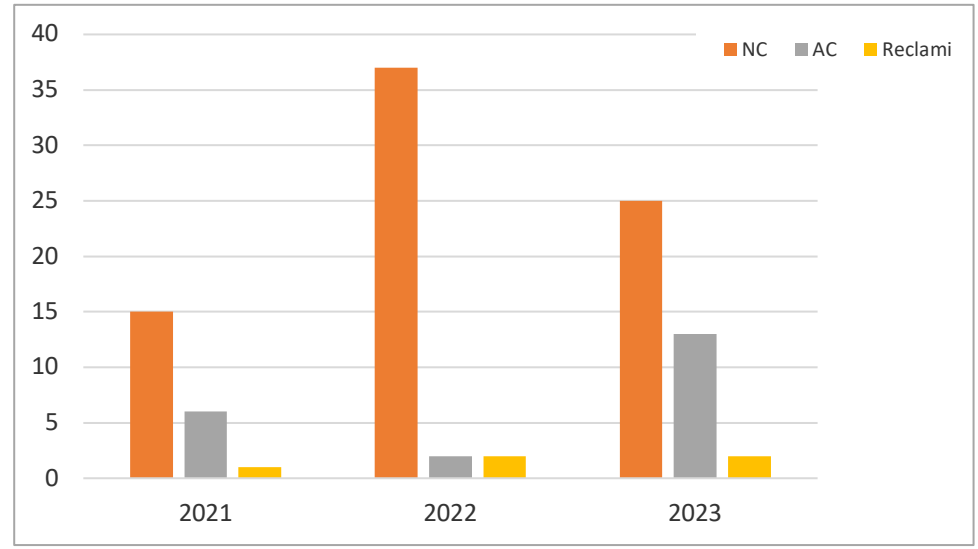
Non conformità per servizi



Origine non conformità



Non conformità nel triennio





4.3 FEEDBACK SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLE PARTI INTERESSATE

La Cooperativa pone una costante attenzione alle informazioni di ritorno dei portatori di interesse interni ed esterni all'organizzazione: i coordinamenti dei vari servizi, operando attraverso un continuo confronto con i gruppi di lavoro, i servizi del territorio, la direzione aziendale, rappresentano una funzione centrale di CIPSS anche rispetto alla loro capacità di intercettare questo tipo di riscontri. A partire dalla seconda metà del 2022, l'organizzazione ha introdotto degli strumenti specifici - una serie di questionari anonimi da sottoporre ai diversi stakeholder - per un riscontro sempre più puntuale sulla qualità percepita dei suoi servizi.

AREA PRIMA INFANZIA	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Riunioni con la direzione	Semestrale	Buon clima di lavoro circolarità di informazioni grazie anche al piccolo numero delle professionalità coinvolte. Migliorare la responsabilità diffusa
	Famiglie	Questionari	Annuale	Non è stato ancora emesso il questionario annuale Piattaforma PADLET e gruppo whatsapp riscontri positivi sulle attività Partecipazione alle attività proposte per le famiglie 90%
Messaggistica WhatsApp Bacheca interattiva piattaforma Padlet (educatori e genitori)		Quotidiana		

AREA MINORI Servizio domiciliare e scolastico	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Incontri contatti comunicazioni e supporto	Costanti e continui mail messaggi riunioni	Condivisione decisioni, costanti incontri di direzione efficaci buon livello di condivisione
	Familiari utenti	Contati diretti sia in presenza che telefonici	Al bisogno e almeno due volte l'anno	Condivisione del programma di intervento domiciliare e scolastico, accoglienza delle richieste e degli spunti di miglioramento
	Servizi invianti	Incontri di monitoraggio sia per il servizio che per i singoli utenti	Almeno trimestrale	Presa in carico nel rispetto delle procedure date Verifiche e scambi in relazione agli utenti presi in carico Condivisione dei PI e dei PDL
	Istituti scolastici	Partecipazione GLO	3 volte l'anno	Richiesta e apprezzata la presenza del personale CIPSS come valido supporto alle attività di inclusione sociale nei gruppi classe
	Reti del territorio	Protocolli di collaborazione	Annuali	Partecipazione alle attività ricreative/integrative del territorio con gli utenti



AREA MINORI C. D. "Sottosopra"	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Questionario e	Annuale	Come valuti il clima interno all'equipe? 3 Buono 1 C'è un clima di unità e collaborazione quindi la valutazione è positiva 1 Collaborativo 1 Di collaborazione e fiducia 1 Ottimo 1 Sereno e collaborativo 1 Sereno e positivo 1 Il clima è funzionale a scambi relazionali e possibilità di integrare vari approcci educativi-riabilitativi.
	Famiglie	Messaggistica WhatsApp	Al bisogno e in presenza di comunicazioni	Rinforzo sulle buone pratiche Segnalazione dei bisogni Coinvolgimento nella definizione e attuazione degli obiettivi
	Servizi inviati	Durante gli incontri di monitoraggio sia de servizio che del singolo utente	Almeno trimestrale	Costanti aggiornamenti Coinvolgimento nelle valutazioni multidisciplinari Apprezzamento sul personale e sulla gestione del servizio

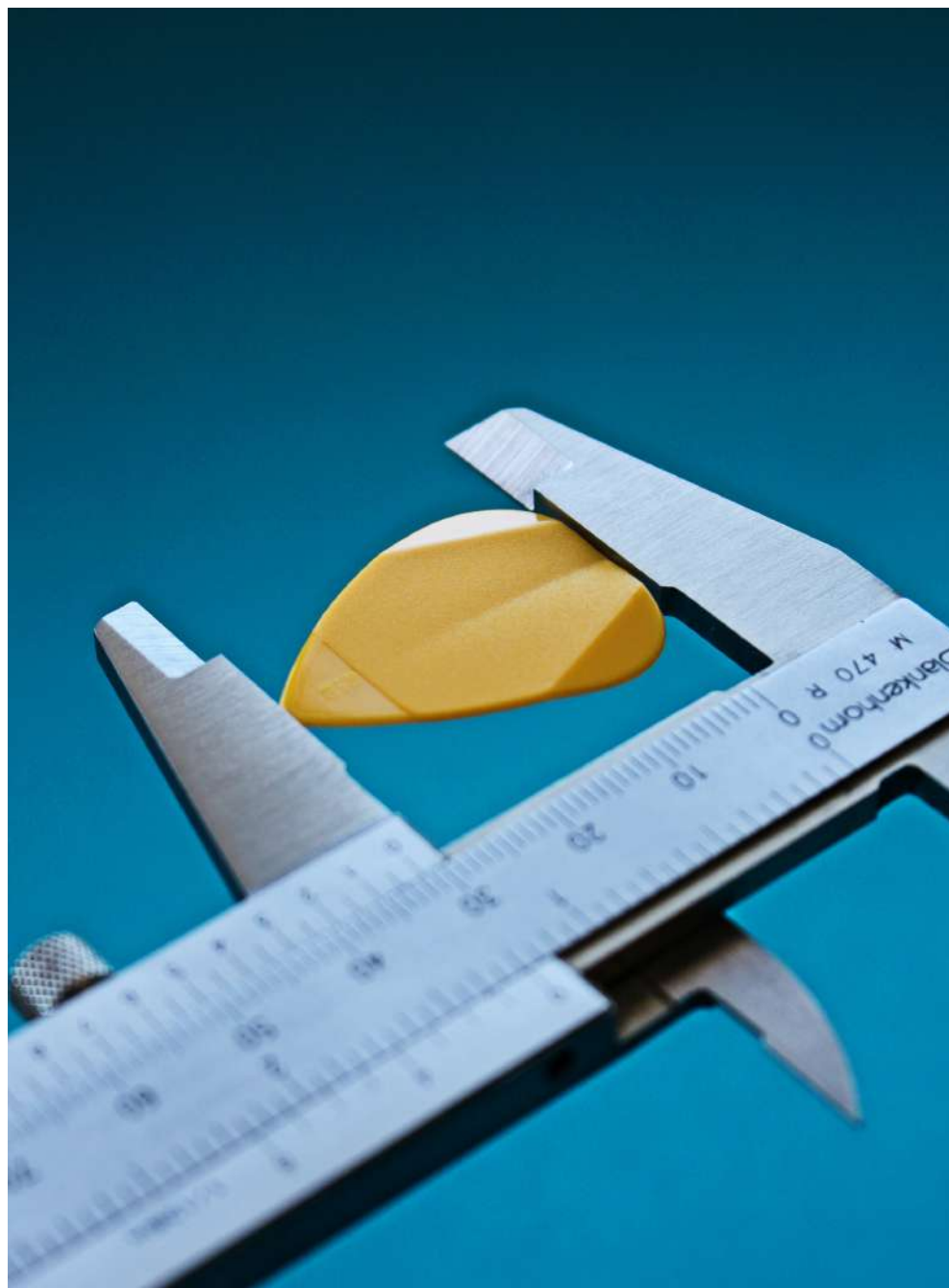
AREA MINORI, Comunità "Bethel"	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Supervisione, incontri di verifica e scambi	Mensile	Il gruppo sta ridefinendo il mandato e le responsabilità per migliorare la gestione del servizio e il clima di lavoro
	Committenti	Durante gli incontri di monitoraggio sia de servizio che del singolo utente	Almeno semestrale	Buon riscontro da parte dei servizi inviati e anche dal tribunale per i minorenni
	Famiglie	Colloqui telefonici e in presenza In occasione delle visite al minore	Tutto l'anno	Gestione dei rientri, delle udienze, e delle problematiche che intervengono durante l'accoglienza
	Rete territoriale	Protocolli di collaborazioni	Annuali	Collaborazione e partecipazione alle attività





Servizio AREA DOMICILIARE ADULTI E ANZIANI Servizio domiciliare L. 162	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Incontri con la direzione	Semestrale	Analisi dei fabbisogni operativi e formativi Accoglimento delle criticità legate al complesso lavoro
	utenti	Contatti telefonici e riunioni	Mensili	Accoglimento delle richieste di variazione orari e dell'organizzazione del lavoro Rinforzo sulle buone prassi

AREA DIPENDENZE, Comunità "Rajo"	Stakeholder	Modalità del riscontro	Frequenza	Esiti
	Equipe di lavoro	Supervisione	Mensile	8 incontri di. Tutti gli operatori coinvolti hanno mantenuto costante la loro partecipazione. Migliore il clima di lavoro 20 incontri Multifamiliari e 10 colloqui efficaci
	famiglie	Informative/colloqui	Al bisogno	
	Utenti	Condivisione PTI e regole di comunità	Ogni ingresso e ridefinizione PTI	100% PTI condivisi e accettazione del regolamento interno



5. OBIETTIVI STRATEGICI



5.1 LINEE DI INDIRIZZO E OBIETTIVI

CIPSS realizza un'azione di monitoraggio e supervisione dei processi che riguardano l'erogazione dei servizi, focalizzando la propria attenzione sulle possibilità di miglioramento evidenziate in sede di verifica dei servizi. Al tempo stesso, l'azione di direzione individua alcune linee strategiche, condivise ed elaborate con il CdA, che possono supportare ed orientare i processi organizzativi e le prassi operative, in vista di uno sviluppo di medio e lungo periodo.

La sintesi che segue descrive principali obiettivi che, nell'anno di riferimento, hanno indirizzato l'azione della cooperativa.

- Consolidare e migliorare i raccordi di rete, specificamente con i principali portatori di interesse (committenza, amministrazione locale, utenti e famiglie).
- Per quanto riguarda lo specifico raccordo con le amministrazioni locali, l'obiettivo è quello di offrire un contributo, grazie all'esperienza maturata negli oltre 40 anni di collaborazione con il pubblico nell'area dei servizi socio-sanitari ed educativi, nei tavoli di co-progettazione preposti allo sviluppo del welfare territoriale.
- Migliorare la gestione delle comunicazioni e dei flussi informativi, sia rispetto all'interno dell'organizzazione che rispetto alla committenza, realizzando una ottimizzazione ed una traduzione digitale della documentazione che sostanzia la progettazione e l'operatività dei servizi.
- In particolare, la costruzione di una cartella informatizzata per il singolo utente, consentirà una maggiore efficacia e uniformità dell'azione di monitoraggio e verifica e un raccordo sempre aggiornato e puntuale con la committenza.
- Implementare e sostenere una valutazione articolata rispetto ai contesti di intervento che possano ingenerare potenzialità di rischio per la salute e sicurezza degli operatori e compromettere l'efficace realizzazione degli obiettivi dei progetti assistenziali e riabilitativi dei singoli utenti.
- Implementare e sistematizzare i processi formativi di tipo tecnico, contestualizzando l'analisi e la ricognizione dei bisogni formativi rispetto ai diversi settori e aree di lavoro, così da assicurare la disseminazione, nella singola équipe di lavoro, di competenze omogenee e mirate alle specificità dei diversi interventi.





Approvazione: assemblea ordinaria soci CIPSS: 30/05/2024



CIPSS

Società cooperativa sociale
Via della Doga 53/57 Narni (TR)

cipss@cipss.org
www.cipss.org

