



Società Cooperativa Sociale Onlus

BILANCIO SOCIALE 2019

SINERGIE SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE onlus

INTRODUZIONE

La realizzazione di questa edizione del Bilancio Sociale ha permesso a Cooperativa SINERGIE, Società Cooperativa Sociale o.n.l.u.s., di affiancare al “tradizionale” bilancio di esercizio, un “testo/modello” di rendicontazione che fornisca una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato e raggiunto nel tempo dalla Cooperativa.

In altre parole, il Bilancio Sociale ci consente di raccontare ai diversi stakeholder, interni ed esterni, la storia che ha portato alla creazione della Cooperativa, con la sua missione e i suoi valori, e di spiegarne il funzionamento ed i processi organizzativi, oltre che di descrivere i risultati raggiunti, in particolare nell’anno 2019, e con quali strategie ed attività persegue le sue finalità.

In realtà, con questo Bilancio Sociale, ci si propone di rispondere alle esigenze normative, informative e conoscitive dei diversi soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nell’attività della Cooperativa e che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica; in particolare con questa edizione si intende evidenziare, in maniera semplice ma chiara, le valenze essenziali e più significative del cammino percorso e degli obiettivi raggiunti, oltre che di quelli futuri.

Per questi ultimi, ovviamente, limitatamente al fatto che ad oggi non possiamo prevedere quanto possa incidere l’effetto “COVID-19” che da fine febbraio di quest’anno ha cambiato la vita di ciascuno e non di meno anche quella delle attività e dei servizi svolti dalla Cooperativa.

In ogni caso, crediamo che il modello che ha portato alla realizzazione dell’edizione 2019 del Bilancio Sociale sia sufficientemente “intuitivo” per il lettore ed idoneo per illustrare i dati della nostra Cooperativa Sociale in modo scientifico ed oggettivo dove, a prescindere dalle normali fatiche e criticità affrontate nel corso dell’anno, grazie all’impegno di tutti emerge il grande impegno ed il lavoro affrontato con una continua volontà di sviluppo e innovazione.

Auspicio che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo Bilancio Sociale possa essere apprezzato, ringrazio tutti e auguro buona lettura.

Il Presidente

CLAUDIO BOLLANI

Sommario

1.	PREMESSA	
1.1.	Obiettivi e destinatari	1
1.2.	Redazione, utilizzo, approvazione e pubblicazione	1
1.3.	Riferimenti normativi	1
2.	INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI	
2.1.	La nostra storia	2
2.2.	Scopo sociale	2
2.3.	Oggetto sociale	3
2.4.	Dati anagrafici e forma giuridica	3
2.5.	Come raggiungerci	4
2.6.	Qualità e certificazioni	5
2.7.	Principali attività	5
3.	STRUTTURA DI GOVERNO	
3.1.	Il consiglio d'amministrazione e il revisore dei conti	8
3.2.	L'organigramma	9
3.3.	Partecipazione sociale	10
4.	RELAZIONE DI MISSIONE	
4.1.	Politica della qualità	11
4.2.	Obiettivi anno 2019	12
4.3.	Verifica obiettivi operativi 2019	12
4.4.	Obiettivi anno 2020	15
4.5.	Ambito territoriale di riferimento	15
5.	I PORTATORI D'INTERESSE	
5.1.	Rappresentazione stakeholders	15
5.2.	Progettare per le risorse umane	17
5.3.	Gli stakeholders esterni	18
5.4.	Amministrazioni pubbliche	18
5.5.	Collaborazioni	19
5.6.	Liberi professionisti	19
6.	RELAZIONE SOCIALE	
6.1.	Composizione della base sociale	21
6.2.	Soci al 31.12.2019	21
6.3.	Età anagrafica dipendenti al 31.12.2019	22
6.4.	Anzianità di servizio al 31.12.2019	22
6.5.	Contratti dipendenti al 31.12.2019	23
6.6.	Provenienza geografica al 31.12.2019	23
7.	RELAZIONE FINANZIARIA	
7.1.	Il fatturato dei nostri servizi al 31.12.2019	25

1. PREMESSA

“Non dobbiamo permettere a nessuno di allontanarsi dalla nostra presenza, senza sentirsi migliore e più felice.”

MADRE TERESA DI CALCUTTA

1.1 OBIETTIVI E DESTINATARI

Il Bilancio Sociale rappresenta un importante strumento di comunicazione che ci permette di esternare le nostre attività e il nostro impegno verso la comunità. L'obiettivo è di portare all'attenzione pubblica le nostre azioni e le differenti attività svolte, dando valore alla nostra responsabilità sociale. Il presente documento offre l'opportunità di rivedere la direzione del nostro lavoro in Cooperativa, con l'ottica di miglioramento continuo.

Il Bilancio Sociale si rivolge a tutti coloro che, in maniera diretta o indiretta, sono venuti a contatto con la Cooperativa. Ma in particolare alle nuove persone che incontreremo nel nostro percorso.

1.2. REDAZIONE, UTILIZZO, APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE

Il Bilancio Sociale di Cooperativa Sinergie è stato redatto per sottolineare la qualità delle relazioni esistenti tra impresa e stakeholder e per evidenziare l'operato di chi ogni giorno lavora con impegno per raggiungere gli obiettivi prefissati. Il seguente bilancio è disponibile sia in forma cartacea sia virtuale sul sito web www.cooperativasinergie.it.

1.3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/91 Disciplina delle Cooperative Sociali;
- CCNL delle Cooperative Sociali;
- Piano socio-sanitario Regione Lombardia e Piani di Zona dei Distretti;
- D. Lgs 163/2006 Codice degli appalti;
- Legge 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;
- Codice degli appalti;
- Normativa UNI EN ISO 9001: 2015.

2. LA COOPERATIVA E I SUOI AMMINISTRATORI

“Non c’è prova migliore del progresso di una civiltà che il progresso della cooperazione”

Johan Stuart Mill

2.1 SINERGIE: LA STORIA

SINERGIE è una cooperativa sociale che intende, nella sua attività di gestione dei Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari, operare nell’interesse della Comunità territoriale al fine di perseguire le finalità di promozione umana e di integrazione sociale dei Cittadini, in applicazione al disposto dell’art. 1 della L. 381/91.

La società cooperativa è stata costituita nel Luglio 1995 ed è divenuta operativa a tutti gli effetti nel 1996: nasce dalla volontà di alcuni soci fondatori di riconoscere e rispettare valori umani a favore delle persone anziane, soprattutto non autosufficienti. Per la realizzazione dei propri scopi sociali Cooperativa Sinergie intende svolgere un’attività di gestione dei servizi socio-sanitari orientati ai bisogni di persone in difficoltà, con particolare riguardo per i soggetti portatori di handicap di qualsiasi età e per i soggetti anziani.

La scelta del nome SINERGIE nasce dall’idea del suo significato più puro: collaborare, dal greco συν ἔργειν (syn-erghein) ovvero “agire insieme”. Sinergia è dunque la collaborazione di più elementi che perseguono un fine comune, allo scopo di ottenere un effetto complessivo maggiormente soddisfacente di quello che otterrebbero separatamente.

2.2 SCOPO SOCIALE

Nel suo agire quotidiano la cooperativa si ispira ai seguenti principi:

- Mutualità
- Solidarietà
- Democraticità
- Impegno
- Equilibrio delle responsabilità
- Rispetto ai ruoli
- Spirito comunitario
- Territorialità

Operando secondo questi principi si intende organizzare un’impresa che persegua mediante la solidale partecipazione della base sociale che ad essa fa riferimento, scopi sociali, economici ed educativi. Per far ciò la cooperativa si propone di svolgere, in modo organizzato e senza fini di lucro attività finalizzate alla promozione umana, morale, culturale, professionale, nonché all’integrazione sociale e dei cittadini, attraverso la gestione sociale di servizi sociosanitari, educativi, l’utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali, dei soci, dei terzi, che a qualsiasi titolo professionale, di volontariato o quali utenti, partecipano, nelle diverse forme, all’attività di gestione della Cooperativa.

2.3 OGGETTO SOCIALE

La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali svolgendo attività di gestione di servizi sociali orientati ai bisogni di persone in difficoltà con particolare riguardo alle persone anziane e/o portatrici di handicap, di qualsiasi età e tipologia.

- Attività e servizi di assistenza socio-sanitaria domiciliare;
- Attività di progettazione consulenza e assistenza agli enti per l'avvio e la gestione dei servizi sociali;
- 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;
- Gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali;
- Strutture di accoglienza per persone autosufficienti e non, nonché servizi integrativi per residenze protette;
- Servizi e centri di riabilitazione;
- Centri diurni ed altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
- Attività di formazione, consulenza ed informazione;
- Attività di sensibilizzazione e animazione della comunità locale entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza della persone in stato di bisogno;
- Attività di promozione e rivendicazione all'impegno delle Istituzioni e favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- Svolgere qualunque altra attività connessa o affine a quelle previste dalla Legge 381/91 e tutte le leggi socioassistenziali e sanitarie nazionali e regionali, anche rivolte agli extracomunitari;
- Trasporto di persone disabili, comprensivo di custodia dei trasportati;
- Prestazioni di servizi ad integrazione e completamento di quelli sociali di cui sopra, quali servizi di pulizia, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, piccola manutenzione delle strutture gestite, lavanderia, guardaroba e simili.

2.4 DATI ANAGRAFICI E FORMA GIURIDICA

Sede Legale

Via Rinaldo Mantovano, n.5, 46100 Mantova (MN)

Cooperativa Onlus ai sensi dei D.Lgs. 460/97

Cooperativa Sociale di tipo A

Codice fiscale. 01844440980 – Partita Iva 01908940206

Reg. Pref.: Sez. II n.1744

Sez. VII tipo A n.54 del 06/02/01

Reg. Imprese: 01844440980 del 02/03/00

Albo Reg. Coop. Soc.: Sez. A – Foglio n.146 n.292 al 30/11/1995

Albo Società cooperative Iscritta con il numero: A121958, Data di iscrizione: 30/03/2005

2.5 COME RAGGIUNGERCI

La nostra sede si trova in Via Rinaldo Mantovano numero 5, presso l'Ex Saponificio Mantovano.



Telefono: 0376.384960

Fax: 0376.265000

E-mail: info@cooperativasinergie.it

Sito web www.cooperativasinergie.it

Pagina Facebook: "Sinergie Cooperativa Sociale"



Vi sono altre due sedi operative

Via Enrico Toti, 47/B, 46029 Suzzara (MN)

Piazza Alessandro Dalprato, 2/B 46040 Guidizzolo (MN), fino al 15 aprile 2019

2.6 QUALITA' E CERTIFICAZIONI

Sinergie è in possesso della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 per **“L'erogazione del servizio socio assistenziale alla persona e in regime residenziale per persone non autosufficienti”** ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei servizi.



Oltre alla certificazione volontaria della qualità, Sinergie, dal 2015 ha definito il Modello di Organizzativo 231, in particolare l'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione del 25/02/2015. Compito dell'Organismo di Vigilanza è quello di vigilare l'applicazione e l'aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001.

2.7 PRINCIPALI ATTIVITA'

Sinergie si occupa principalmente della gestione, in regime di appalto o accreditamento, di servizi alla persona, attraverso la progettazione, organizzazione, erogazione e verifica di:

Servizi socio-assistenziali: servizi di assistenza e cura svolti a domicilio dell'utenza o presso strutture residenziali rivolti ad anziani;

Servizi socio-sanitari: servizi di assistenza sanitaria, medica, infermieristica, fisioterapia svolti a domicilio dell'utenza (Assistenza domiciliare Integrata); gestione centro prelievi;

Servizi educativi territoriali; servizi educativi svolti al domicilio dell'utenza o in laboratori di stimolazione cognitiva per gruppi di anziani.

2.7.1 Servizio assistenza domiciliare

Il percorso della Cooperativa Sinergie nasce con il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), che rappresenta la prestazione d'opera che riassume in toto lo scopo sociale della cooperativa.

Il SAD è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale, rivolte a persone/famiglie in situazioni di disagio, di parziale o totale non autosufficienza e/o a rischio di emarginazione che devono poter conservare il diritto civile di ricevere assistenza, fino a quando è possibile, al proprio domicilio in condizioni di sicurezza.

Il servizio è offerto da personale in possesso di una specifica qualifica professionale, che può essere quella di ASA - Ausiliario Socio Assistenziale, o di OSS - Operatore Socio Sanitario.

2.7.2 Assistenza domiciliare integrata

L'ADI, Assistenza Domiciliare Integrata, è un insieme coordinato di attività sanitarie medico-infermieristiche e riabilitative integrate con interventi socio assistenziali mirati a curare, assistere e riabilitare utenti ammalati che vivono al proprio domicilio secondo Piani Assistenziali Individuali predisposti dall'ATS Val Padana. L'obiettivo primario dell'ADI è quello di umanizzare il servizio di cura della persona malata poiché curare al domicilio i pazienti, quando possibile, migliora la loro qualità di vita. L'ADI permette anche di evitare ricoveri ospedalieri impropri e favorisce dimissioni ospedaliere precoci in quanto vigila sul paziente fragile nel suo contesto abitativo a partire dalla fase immediatamente successiva alla dipartita dal reparto ospedaliero specialistico. L'ADI, con l'equipe multi professionale che la caratterizza, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, ASA, OSS, medici specialisti, fisiatri, geriatri e dermatologi, ha il compito di farsi carico dell'utente e dei suoi bisogni sanitari-assistenziali (regime di voucher) o solo sanitari (regime di credito) in maniera continuativa o anche per bisogni estemporanei.



2.7.3 Residenza sanitaria assistenziale

La cooperativa Sinergie ha personale qualificato anche per la gestione di nuclei in strutture residenziali per anziani e disabili. Il personale, con qualifica di ASA e OSS, opera secondo le indicazioni del committente e la cooperativa ha definito la procedura della qualità PRO-RES volta a definire le modalità di lavoro e di collaborazione tra la struttura e la cooperativa stessa.

2.7.4 Servizi complementari

- Servizio infermieristico

E' un servizio come attività di programmazione e coordinamento del personale del comparto sanitario con particolare riguardo alla formazione ed all'aggiornamento, al fine dell'ottimale erogazione dei processi assistenziali.

- Servizio Sociale Professionale

Il servizio di assistente sociale ha come obiettivo principale quello di supportare le politiche sociali dei singoli Comuni; in particolare, attraverso la figura dell'assistente sociale professionale, s'intende intervenire per prevenire situazioni di bisogno o disagio sociale di persone, minori e famiglie, dando loro idoneo sostegno e supporto

- Servizio educativo

È attivo un servizio di sostegno alla cura di utenti e di supporto alle famiglie, di cui si occupa un educatore che si reca al domicilio delle persone per aiutare le stesse nella gestione della quotidianità.

Il servizio è finanziato tramite le misure B1 e dal Reddito di Autonomia.

- Laboratorio di stimolazione cognitiva
- Prevenzione demenza



- Trasporto protetto
- Consegna pasti
- Centro prelievi
- Ambulatorio infermieristico di prossimità in rete con i servizi socio sanitari di Mantova

Il servizio ha lo scopo di rispondere ai bisogni assistenziali dei cittadini attraverso l'erogazione di prestazioni infermieristiche e di migliorare l'accessibilità e la fruibilità da parte dei cittadini dei servizi e delle prestazioni di assistenza sanitaria primaria, Si rivolge pertanto a tutti i cittadini, senza discriminazione di sorta. Il cittadino, può rivolgersi, negli orari di apertura, direttamente e senza prenotazioni all'Ambulatorio Infermieristico, per chiedere informazioni o usufruire delle prestazioni richieste, sarà accolto ed assistito dal personale infermieristico di riferimento. Invece per gli esami diagnostici è necessario prenotare telefonicamente.

- Visite Sportive non agonistiche

Il servizio viene svolto nell'ambito del progetto infermieristico di prossimità in rete con i servizi socio sanitari di Mantova e prevede lo svolgimento di visite mediche per idoneità all'attività sportiva NON AGONISTICA, a costi calmierati per promuovere e far conoscere le attività ambulatoriali. Le visite vengono devono essere prenotate.



3. STRUTTURA DI GOVERNO

*“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme un successo”
Henry Ford*

3.1 IL CONSIGLIO D’AMMINISTRAZIONE ED IL REVISORE DEI CONTI

Il consiglio di amministrazione è l’organo collegiale al quale è affidata la gestione della cooperativa. È composto da 7 membri, la durata degli incarichi è pari a 3 esercizi e non ricoprono altre cariche istituzionali.

Il Cda è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa: cura l’esecuzione delle deliberazioni assembleari, redige i progetti di bilancio consuntivo da presentare all’assemblea, approva il budget ed il piano strategico, può compiere tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Il Presidente ha la rappresentanza della società di fronte a terzi, cura l’esecuzione delle delibere consiliari, rappresenta le proprietà della cooperativa e costituisce il riferimento per la struttura gestionale.

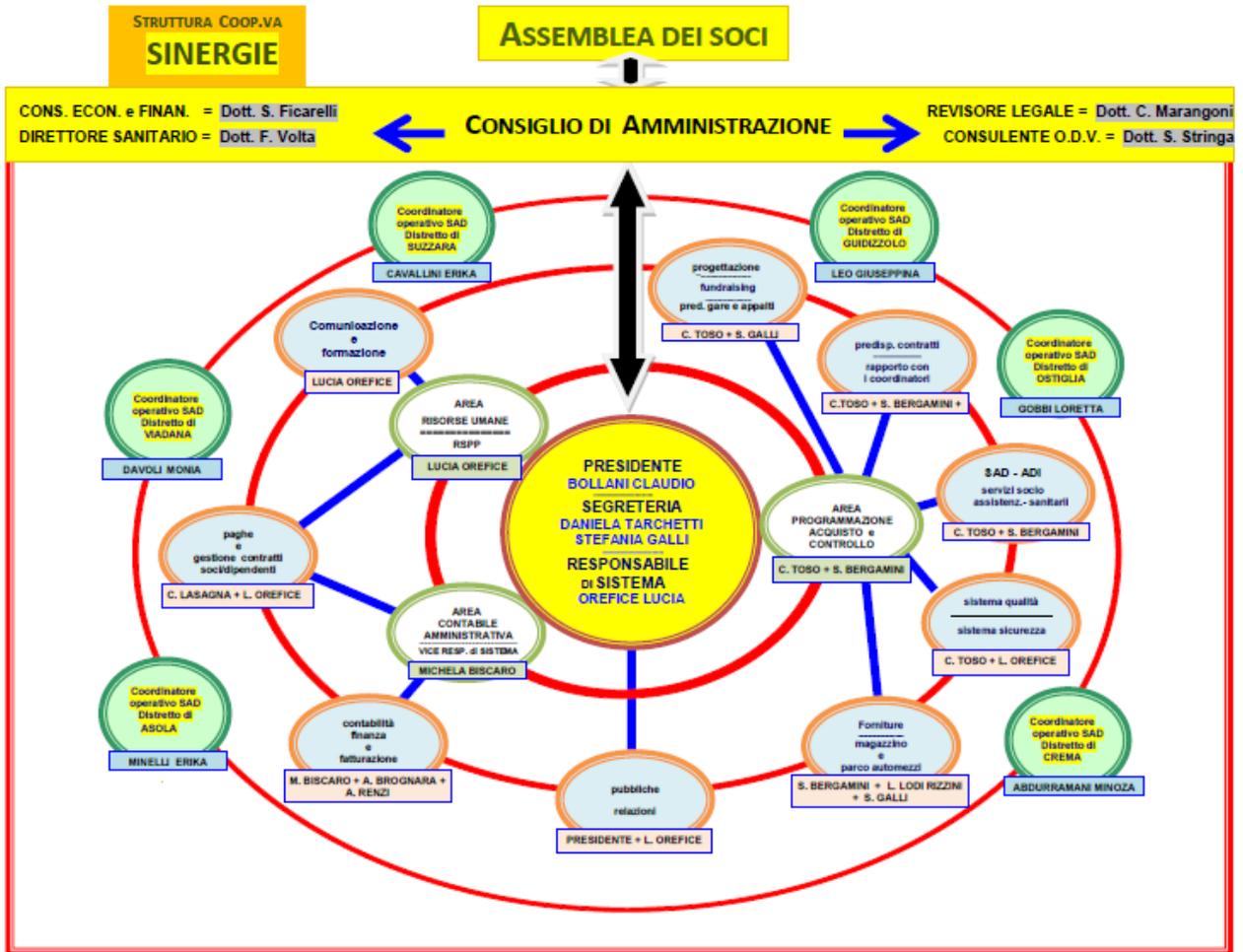
L’organo di controllo contabile è composto, per l’anno 2019, dal Revisore dei Conti Corrado Marangoni nominato con atto del 26/05/2017, e residente a Mantova, in carica dal 16.12.2011.

In data 24/05/2019 è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione

COGNOME NOME	CARICA	DATA NOMINA	DURATA INCARICO ATTUALE
BOLLANI CLAUDIO	<i>Presidente</i>	24/05/2019	31/12/21
OREFICE LUCIA	<i>Vice Presidente</i>	24/05/2019	31/12/21
FLISI ANNA	<i>Consigliere</i>	24/05/2019	31/12/21
CAVALLINI ERIKA	<i>Consigliere</i>	24/05/2019	31/12/21
BERGAMINI SARA	<i>Consigliere</i>	24/05/2019	31/12/21
MUTTI VALENTINA	<i>Consigliere</i>	24/05/2019	31/12/21
PACCHIONI DOMINGO	<i>Consigliere</i>	24/05/2019	31/12/21

3.2 ORGANIGRAMMA

ORGANIGRAMMA – ANNO 2020 - approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30/01/2020



3.3. PARTECIPAZIONE SOCIALE

L'assemblea ordinaria viene convocata di norma 2 volte all'anno per valutare la relazione del consiglio di amministrazione sugli stadi di attuazione dei programmi, approvare la chiusura del bilancio civilistico e sociale, approvare regolamenti e rendicontare l'analisi interna di clima.

Di seguito le assemblee ordinarie svolte nel 2019 con i relativi ordini del giorno:

DATA	ORDINE DEL GIORNO
24/05/2019	<ul style="list-style-type: none">• <i>Presentazione ed approvazione del bilancio in forma abbreviata al 31.12.2018 e dei documenti correlati</i>
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Presentazione, esame ed approvazione del BILANCIO SOCIALE anno 2018;</i>
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Comunicazioni e confronto sulle attività lavorative della Cooperativa;</i>
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Elezioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2019/2020/2021</i>
12/12/2019:	<ul style="list-style-type: none">• Presentazione, esame e discussione sull'attuale situazione delle diverse attività lavorative di Cooperativa Sinergie, quali prospettive di sviluppo.

4. RELAZIONE SOCIALE

“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme un successo”

Henry Ford

4.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

*L'Amministrazione della Cooperativa Sinergie definisce ed attua la Politica per la Qualità nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo delle attività socio-assistenziali, al fine di: **soddisfare pienamente le aspettative degli utenti finali**, attraverso servizi socio-assistenziali conformi ai requisiti di legge sia espressi sia impliciti e **migliorare continuamente i servizi erogati in nome e per conto dei Comuni e delle strutture residenziali**.*

A tale scopo sono posti i seguenti obiettivi di carattere generale che fungono da linee guida per gli ulteriori impegni che verranno imposti nel corso del tempo:

- 1. ottenimento e mantenimento dei livelli di qualità prefissati;*
- 2. prevenzione degli infortuni*
- 3. sensibilizzazione, formazione ed aggiornamento continuo del personale a tutti i livelli;*
- 4. salvaguardia della salute e della sicurezza sia del personale sia degli utenti;*
- 5. miglioramento continuo dei propri standard;*
- 6. incremento e costanza degli accessi di ospiti.*

L'Amministrazione, almeno una volta l'anno, in sede di riesame del Sistema Qualità, specifica e quantifica gli obiettivi che intende raggiungere nel corso dell'anno, attribuendo specifici obiettivi per ogni pertinente livello dell'organizzazione. Tale attribuzione comporta la definizione per ogni obiettivo: dei responsabili preposti al raggiungimento, delle risorse attribuite ad ogni obiettivo, degli indicatori per fissare il valore obiettivo necessario alla misurazione del raggiungimento allo scadere dei termini previsti per l'attuazione.

Inoltre Sinergie, in sede di riesame, provvede alla valutazione degli obiettivi, alla definizione di ulteriori obiettivi in linea con la presente politica per la qualità. Per l'attuazione della Politica della Qualità, l'Amministrazione è impegnata nello sviluppo, mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità, volto all'ottimizzazione dei processi di attività e alla prevenzione di carenze relative all'attuazione degli stessi.

Il Sistema Qualità** realizzato in accordo alle prescrizioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001, **interessa tutte i processi interni collegati direttamente o indirettamente al servizio socioassistenziale erogato tramite SAD e nelle strutture residenziali.

*La Direzione richiede a tutto il personale di operare conformemente a quanto previsto nella Politica della Qualità, nel Manuale e nelle Procedure. **Solo attraverso il coinvolgimento di tutti sarà possibile un'efficace gestione del sistema organizzativo, pertanto è richiesta una attuazione costante ed efficace della presente Politica della Qualità a ogni livello dell'organizzazione, specificatamente sulla base degli obiettivi a ciascuno assegnati a seguito del Riesame del Sistema di gestione per la Qualità. La politica viene pubblicata ogni anno nel bilancio sociale in quanto strumento di comunicazione verso i dipendenti e verso l'esterno.***

Dei risultati raggiunti, dell'efficacia, del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità sarà informato tutto il personale, sede di riesame del Sistema stesso, almeno una volta l'anno. Qualsiasi dubbio dovrà essere risolto attraverso il Responsabile Qualità, figura appositamente prevista. La Politica per la Qualità viene inserita quale parte integrante del Riesame della Direzione, deliberato ogni anno dal CdA e presentato all'Assemblea dei soci in occasione della presentazione ed approvazione del bilancio sociale.

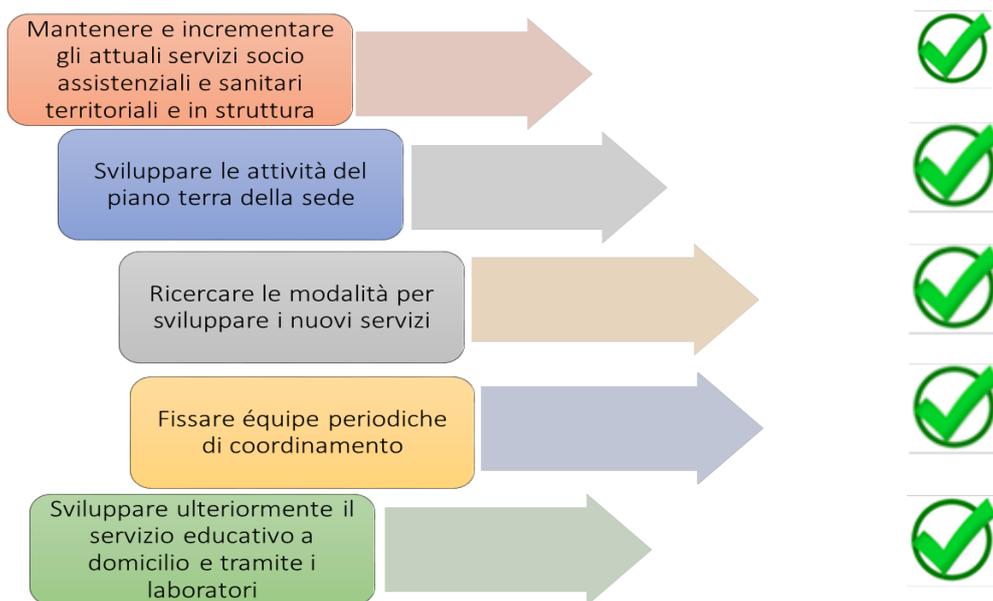
Data 16 maggio 2018

IL PRESIDENTE (Claudio Bollani)

4.2 OBIETTIVI STRATEGICI ANNO 2019



4.3 VERIFICA OBIETTIVI OPERATIVI 2019



SETTORE SERVIZI

L'attività di Sinergie si esprime principalmente nell'ambito provinciale con convenzioni con Enti Pubblici (Comuni, Aziende Sanitarie) e Fondazioni private.

Per quanto riguarda il **Servizio di Assistenza Domiciliare**, Sinergie ha dei clienti in appalto e altri in accreditamento, nel 2019 il servizio vi è stato un incremento di fatturato grazie all'attivazione di nuovi servizi Sad e delle misure di supporto alla fragilità proposte da Regione Lombardia, come ad esempio il Reddito autonomia e le misure B1.

L'**Assistenza Domiciliare Integrata**, durante il 2019 il servizio Adi è stato valutato solo tramite ispezioni in sede "ex post" i cui risultati riteniamo essere soddisfacenti. Ogni singolo verbale viene inviato tramite email al professionista coinvolto al fine di sensibilizzarlo sull'attività svolta. Il 2019 è stato un anno di conferme e miglioramenti grazie all'inserimento in organico di nuove infermiere.

Per il **Servizio educativo**: l'obiettivo per il 2019 era di dare continuità al laboratorio tramite l'educatore e così è stato. Nel corso del 2019 sono stati svolti 70 incontri a cui hanno partecipato assiduamente un gruppo di 22 persone. Le proposte di stimolazione cognitiva e di movimentazione riscuotono molto successo e affiatamento per gli anziani del comune, infatti, è diventato un punto di riferimento.

Per il **servizio Trasporto protetto**: il servizio rispondere alle richieste degli utenti e dei Comuni.

PROGETTAZIONE TERRITORIALE: AMBULATORIO INFERMIERISTICO DI PROSSIMITA'

L'Ambulatorio infermieristico di prossimità nasce nel solco tracciato dal Progetto "Mani Intrecciate" con il quale è stato possibile realizzare la nuova struttura chiamata Ex Saponificio Mantovano. Cooperativa Sinergie, infatti, ha pensato di farlo nascere e di svilupparlo unendo in modo sinergico quelle realtà (*pubbliche, private e non profit*) che, nei rispettivi ruoli, hanno permesso di valutare meglio e di dare risposta, sia il difficile stato socio-economico in cui siamo, sia la messa in opera della programmazione futura degli interventi socio sanitari tra loro integrati: _



Fondazione Comunità Mantovana Onlus



COMUNE di
MANTOVA



Società Cooperativa Sociale Onlus



Studio Associato
Infermieristico Mantovano



Nel corso del 2019 si è data continuità al progetto finanziato dalla Fondazione Comunità Mantovana, dal titolo “Ambulatorio infermieristico di prossimità” fino al 30/06/2019. L’ambulatorio di prossimità è il luogo dove personale infermieristico, con adeguata esperienza e qualificazione, incontra la popolazione del territorio e attraverso la presa in carico e l’individuazione dei bisogni, definisce e attua attività e prestazioni che migliorano il bene salute.

Il progetto è stato finanziato anche dalla Fondazione Comunità Mantovana e dal Comune di Mantova.



Da Luglio a Dicembre 2019, è stato possibile dare continuità al progetto tramite la collaborazione del Club delle tre età svolgendo le prestazioni infermieristiche.

EQUIPE' PERIODICHE DI COORDINAMENTO

Nel corso del 2019 è stata svolta la formazione obbligatoria ed è stata svolta una specifica attività di aggiornamento e monitoraggio con i coordinatori volto a monitorare e riorganizzare il servizio in ogni équipe di lavoro.

4.4 OBIETTIVI ANNO 2020

Per il 2020 si prevedono le seguenti azioni per il miglioramento:

- Incontri periodici di Staff
- Incontri mensili coordinatori per monitorare il servizio sad, gli operatori e le richieste dei singoli utenti
- Incontri di formazione per la gestione COVID e per adempimento ordinanze
- Verifica mensile delle rendicontazioni e invio dei report al responsabile risorse umane
- Incontri con i Piani di Zona per co-programmare e co-progettare i servizi socio assistenziali e sanitari domiciliari territoriali
- Incontri con il Comune di Mantova per incrementare i servizi presso la sede

4.5 AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

Sinergie, nata nella città di Mantova, ha conservato negli anni la caratteristica di essere fortemente presente nella suddetta città e territori limitrofi. Per quanto riguarda il servizio SAD, la cooperativa è presente nelle zone della provincia di Mantova, di Cremona, di Rovigo e di Verona. Opera inoltre nell'ambito dell'ADI in nome e per conto dell'ATS della Valpadana, all'anno 2004, nei distretti di Mantova, Asola, Viadana, Guidizzolo, Suzzara.

5. I PORTATORI DI INTERESSE

“La differenza è l’inizio della sinergia”

Stephen R. Covey

5.1 I RAPPRESENTAZIONE STAKEHOLDERS

Sinergie è inserita all’interno di una rete di relazioni, sia istituzionali che informali, tramite cui progetta ed eroga i propri servizi. Si tratta dei diversi portatori di interesse che impattano nei confronti della cooperativa. Una delle caratteristiche della cooperativa sociale è la presenza simultanea di più portatori di interesse. Tale caratteristica fa sì che l’attività della cooperativa sia influenzata o influenzi una pluralità di interlocutori, ciascuno con bisogni, aspettative, diritti, interessi diversi.

Gli stakeholders, ovvero gli interlocutori che si interfacciano con la cooperativa, sono tutti coloro che portano ad essa valori, bisogni, interessi ed aspettative. Sono quei soggetti che:

- ✚ riconoscono valore economico e sociale all’Azienda;
- ✚ contribuiscono alla realizzazione della missione sociale;
- ✚ sono in grado di influenzare con le loro molteplici decisioni il raggiungimento degli obiettivi;
- ✚ vengono influenzati dalle scelte e dalle attività.

Tra gli stakeholders interni facciamo riferimento al Consiglio di Amministrazione di Sinergie, alla sua Assemblea dei Soci e ai dipendenti non soci della Cooperativa. Gli stakeholders esterni sono invece i clienti, i fornitori, le amministrazioni pubbliche, ATS val Padana, la Camera di Commercio, le famiglie degli utenti, i liberi professionisti, Cooperativa Speranza e le persone in cerca di occupazione.

Per monitorare costantemente le varie istanze che, con una diversa intensità, sono in grado di influenzare il perseguimento della missione, la cooperativa individua i diversi interlocutori con cui interagisce, e la natura della relazione che intercorrono. Tali relazioni, con interlocutori di vario livello, sono rappresentate nella mappa sottostante.

- ✚ LAVORATORI SOCI E NON SOCI: Dipendenti part time e full time a tempo determinato e indeterminato.
- ✚ CLIENTI ATTUALI E POTENZIALI: Enti pubblici e privati committenti. Cittadini residenti nei territori serviti
- ✚ COMUNITÀ: Fornitori di servizi, Pubblica Amministrazione, Associazioni di volontariato, Sindacati dei Lavoratori, ATS, Confcooperativa
- ✚ L’UTENZA: I principali fruitori dei servizi, insieme alle loro famiglie.
- ✚ LIBERI PROFESSIONISTI: Figure sanitarie, studi infermieristici e fisioterapia

I partner chiave per la Cooperativa sono:

- Cooperativa Speranza, che mette a disposizione la sede operativa e le sue infrastrutture e gestisce parte dei servizi di supporto di Sinergie;
- enti o associazioni che veicolano le esigenze dei clienti con riferimento ai servizi erogati da Sinergie, ed in particolare Comuni e ATS;
- Confcooperative, a cui Sinergie è associata e che, oltre a mantenere la cooperativa aggiornata sulle tematiche d'interesse, fornisce assistenza per la consulenza sul lavoro tramite un ufficio dedicato



5.2 PROGETTARE PER LE RISORSE UMANE

Nel corso del 2019 è stata mantenuta una costante attenzione allo sviluppo delle risorse umane, tramite la promozione di corsi di formazione specifici di approfondimento delle competenze e di incontri periodici con i singoli gruppi di lavoro che operano nel territorio. Sono stati svolti complessivamente 202 ore di formazione a favore di operatori del servizio domiciliare.

Formazione SAD

Oltre alla formazione specifica, gli operatori dei servizi si incontrano periodicamente in riunioni di équipe, poiché il dialogo ed il confronto sono metodi efficaci per favorire il raggiungimento degli obiettivi professionali e per tutelare ogni professionista da eventuali rischi di isolamento e di burnout, soprattutto all'interno di contesti socio-assistenziali. Durante gli incontri le operatrici si confrontano e condividono le proprie informazioni, consentono al gruppo di avere una visione completa e globale dell'utenza di cui si occupano e di apportare cambiamenti dove i progetti stabiliti non si mostrino più efficaci.

La riunione d'équipe è infatti uno strumento che permette al gruppo di confrontarsi sul lavoro svolto, scambiarsi informazioni e analizzare le criticità, per apportare migliorie al fine di garantire un servizio di qualità nella tutela del benessere degli utenti e delle operatrici.

Formazione ADI

L'attività di aggiornamento e formazione permanente del personale costituisce uno strumento di crescita professionale indispensabile, che deve riguardare tutto il personale che collabora per il servizio ADI di Sinergie Coop. Soc. ONLUS.

Essa rappresenta un metodo permanente per la valorizzazione delle capacità e delle attitudini personali ed è supporto fondamentale per l'assunzione e la definizione delle responsabilità affidate al personale in servizio o di nuova assunzione.

Nel corso del 2019, è stata organizzata una giornata formativa presso l'auditorium della sede della Cooperativa, per aggiornamenti sul FASAS e sul "la CAPACITA' INTRINSECA: un nuovo indicatore clinico"

5.3 GLI STAKEHOLDERS ESTERNI

Con questo termine si fa riferimento a tutti quei soggetti portatori di interesse nei confronti dell'azienda ma esterni alla cooperativa e quindi non direttamente coinvolti nei processi produttivi, ma in grado di condizionarne la gestione aziendale, assicurandone, in alcuni casi, la prosperità e lo sviluppo.

Gli stakeholders esterni di Sinergie rappresentano dunque tutti i soggetti che operano al di fuori della sfera aziendale quali:

- Amministrazioni Pubbliche;
- Gli utenti e le loro famiglie;
- Clienti Privati;
- Ats Val padana;
- Liberi Professionisti;
- Cooperativa Speranza;
- Fornitori;



Confcooperative, a cui Sinergie è associata e che, oltre a mantenere la cooperativa aggiornata sulle tematiche d'interesse, fornisce assistenza per la consulenza sul lavoro tramite un ufficio dedicato.

5.4 AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Tra le Amministrazioni Pubbliche con cui Sinergie interloquisce possiamo identificare due soggetti fondamentali con i quali intratteniamo costanti e proficui rapporti di lavoro: i PIANI DI ZONA e le AMMINISTRAZIONI COMUNALI della provincia di Mantova.

I Piani di Zona

L'art. 18 della L.R. 3/2008 definisce il Piano di Zona come lo strumento della programmazione in ambito locale della rete d'offerta sociale e dell'attuazione dell'integrazione tra la programmazione sociale e la programmazione sociosanitaria in ambito distrettuale, anche in rapporto al sistema della sanità, dell'istruzione e della formazione, della casa e del lavoro.

Il Piano di Zona si configura dunque come lo strumento privilegiato per conseguire forme di integrazione tra le varie politiche mediante l'analisi dei bisogni, la definizione delle priorità, la gestione innovativa, flessibile e partecipata del sistema di offerta.

Con alcuni Piani di Zona della Provincia di Mantova abbiamo instaurato ottimi rapporti di scambio di informazioni che ci hanno permesso di ottenere un feed-back in termini di appoggio e sostegno in relazione ai nostri progetti che si sono tradotti in rapporti di partenariato e collaborazione.

Le Amministrazioni Comunali

Le Amministrazioni Comunali sono i nostri principali portatori di interesse, con essi vi è una collaborazione continua grazie agli appalti acquisiti durante gli anni di lavoro.

A questi, Sinergie fornisce per la maggior parte Servizi di Assistenza Domiciliare.

5.5 COLLABORAZIONI

La collaborazione tra Cooperativa Sinergie e Cooperativa Speranza risale al 2006.

SPERANZA è una Cooperativa Sociale di tipo B costituita nell'agosto del 1983, che finalizza il proprio agire all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi dell'art. 4 della L. 381/91.

- Attualmente Speranza gestisce:
- servizi di pulizia ordinaria e straordinaria;
- servizi di mense scolastiche e ristorazione;
- piazzola ecologica e pulizia del verde pubblico;
- servizi di lavanderia e stireria.

Inoltre Speranza, coerentemente con la mission che le è propria, ai sensi della Legge 68/99, inserisce persone svantaggiate nelle aziende profit del territorio che intendono assolvere alla copertura disabili tramite art.4 D.lgs. 276/03; mette inoltre a disposizione di Sinergie la sede operativa e le proprie infrastrutture e gestisce parte dei servizi di supporto di Sinergie.

Le due Cooperative collaborano partecipando nella forma di Associazione Temporanea di Impresa a bandi di gara per l'affidamento di servizi. Tale collaborazione è risultata molto efficace nell'ottimizzare la presa in carico dell'utente e nel rispondere alle richieste del committente, fornendo una più vasta gamma di servizi alla persona.

5.6 LIBERI PROFESSIONISTI

Oltre alla presenza dei soci lavoratori, all'interno della nostra Cooperativa troviamo la collaborazione con le figure sanitarie che implementano il servizio ADI al fine di erogare la massima qualità nelle prestazioni domiciliari. Le figure che gravitano sul servizio, si recano al domicilio e collaborano in stretta sinergia con la Cooperativa sono:

QUALIFICA OPERATORE	NUMERO
Infermiere	16
Logopedista	3
Educatore Professionale	1
Fisioterapista	16
Medico Fisiatra	1
Medico Dermatologo	1
Responsabile sanitario	1
Coordinatrice	1

- **STUDI INFERMIERISTICI** : STUDIO ASSOCIATO INFERMIERISTICO MANTOVANO, sede di Mantova, per il personale infermieristico impiegato nei Voucher domiciliari nel distretto di Mantova.



- **STUDI FISIOTERAPICI:** FISIOMEDICAL, sede di Viadana, per il personale fisioterapico impiegato sul territorio di Viadana, Suzzara e Mantova.



6. LA BASE SOCIALE

“nessun uomo è un’isola, completo in sé stesso; ogni uomo è un pezzo del continente, una parte del tutto”

John Donne

6.1 COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

Per Cooperativa Sinergie il centro del proprio operare è la persona, motore attivo della cooperativa stessa, la quale merita e necessita coinvolgimento e valorizzazione.

Per far sì che la risorsa umana si senta parte integrante di Sinergie, è necessario porre l’attenzione sulla *base sociale*: il socio è imprenditore e quindi risulta fondamentale alimentare in lui il sentimento di appartenenza che lo lega alla cooperativa, la partecipazione attiva e la conoscenza della mission.

L’aspetto della valorizzazione della persona è invece evidenziato dalle *competenze professionali*: poiché ogni operatore è considerato un professionista attivo, il suo lavoro, le sue competenze e la motivazione determinano la qualità del servizio che la cooperativa eroga.

Risulta quindi indispensabile porre l’attenzione sulle fasi che caratterizzano la vita lavorativa del socio, garantendogli sostegno e valorizzazione.

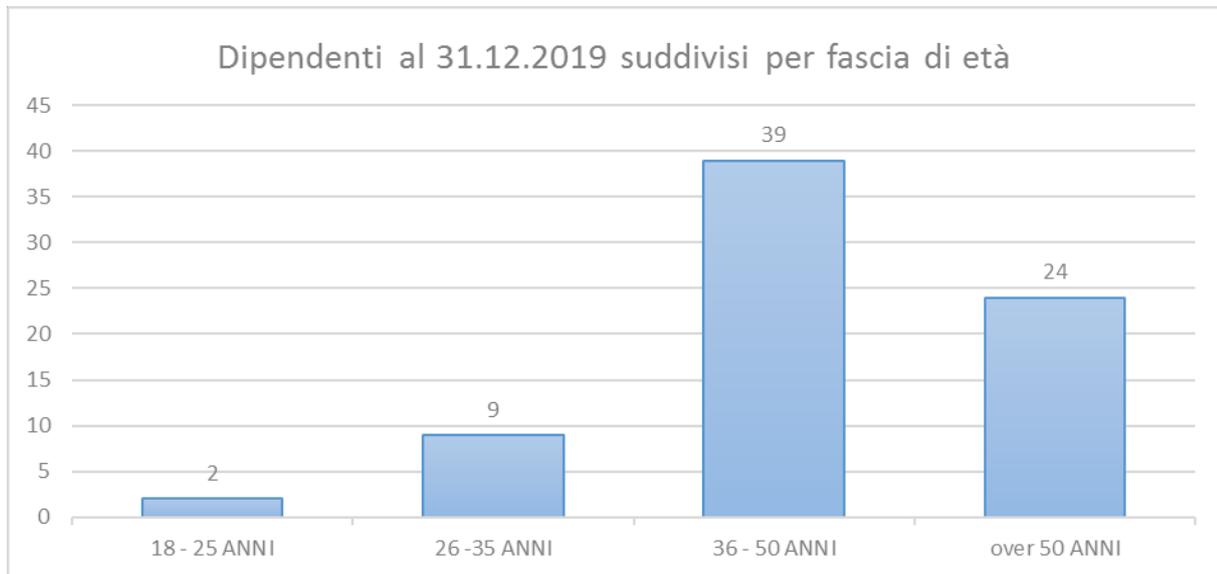
Al 31/12/2019 la compagine sociale risultava costituita da 42 soci lavoratori e 32 non soci, 1 socio collaboratore e 2 soci volontari per un totale di 77 persone.

6.2 SOCI AL 31.12.2019

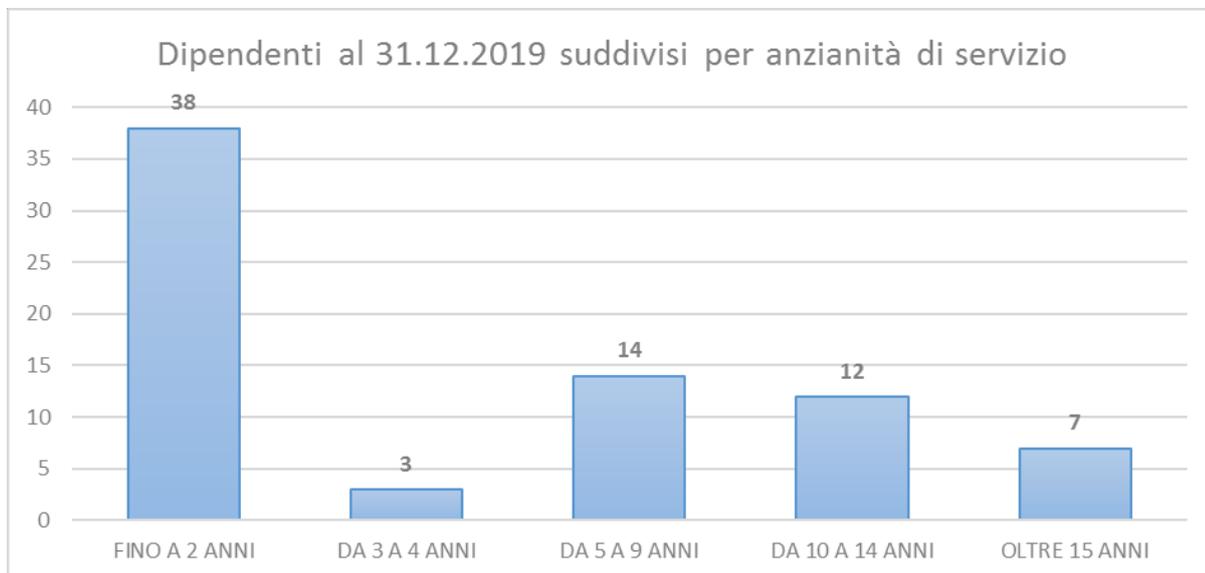
BASE SOCIALE AL 31.12.2019	UOMINI	DONNE	TOTALE
Soci lavoratori	1	42	43
Non soci lavoratori	0	32	32
Totale	1	74	75

I dati sopra riportati rappresentano una sintesi che fornisce il ritratto della composizione sociale di Cooperativa Sinergie; le informazioni si riferiscono alla data del 31.12.2019.

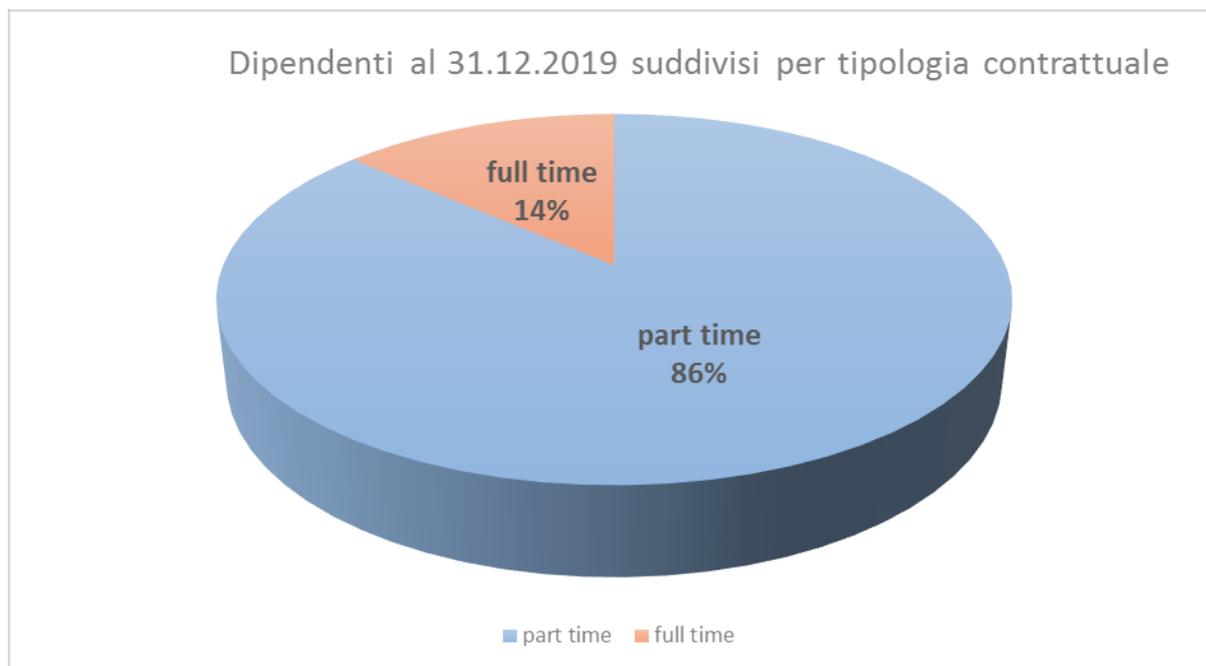
6.3 ETÀ ANAGRAFICA DIPENDENTI AL 31.12.2019



6.4 ANZIANITA' DI SERVIZIO AL 31.12.2019

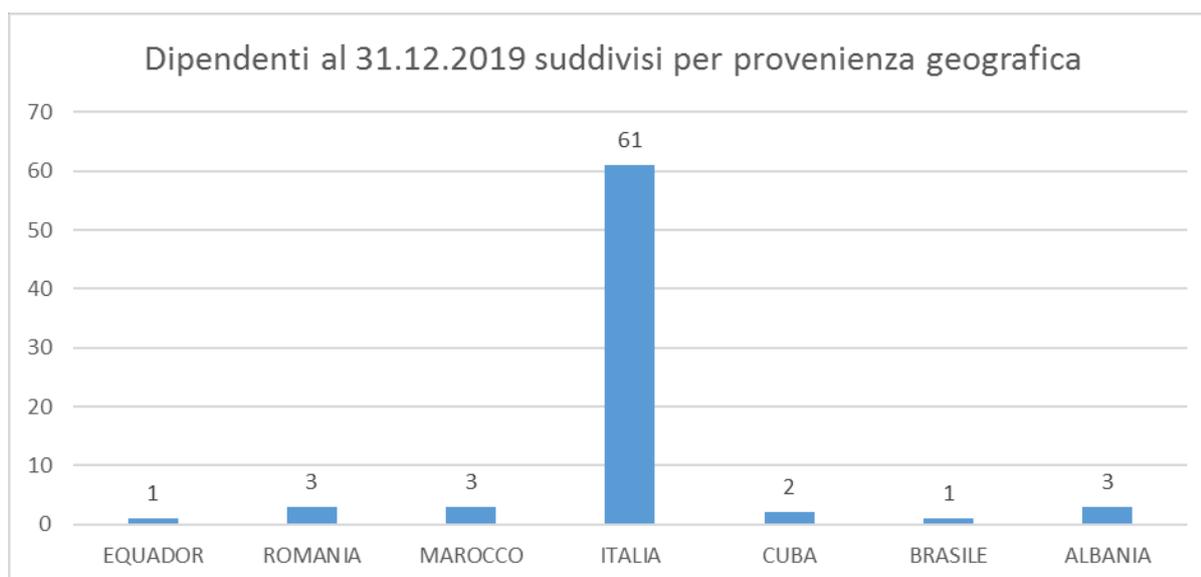


6.5 CONTRATTI DIPENDENTI AL 31.12.2019



6.6 PROVENIENZA GEOGRAFICA AL 31.12.2019

I dipendenti di Sinergie sono quasi 61 italiani e 13 stranieri. Nel grafico seguente sono riportate il numero di operatori per ogni diversa provenienza geografica



Nel corso dell'ultimo triennio vi è un evidente consolidamento del personale.

nazionalità		2016	2017	2018	2019
ALBANIA		1	2	3	3
BRASILE		1	1	1	1
CUBA		1	1	1	2
ECUADOR		0	0	1	1
REP. DOM.		1	1	1	0
ROMANIA		3	3	2	3
MOLDAVIA		2	1	2	0
MAROCCO		1	2	2	3

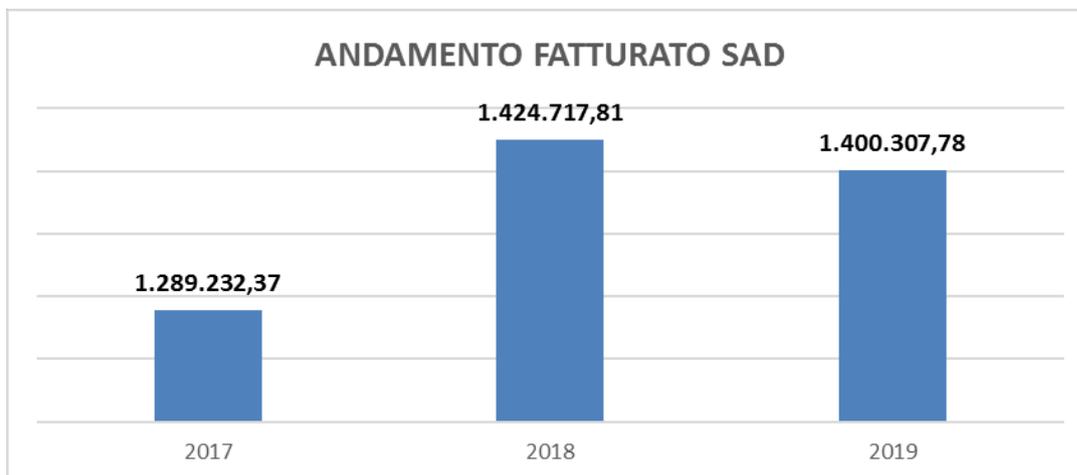
7. RELAZIONE FINANZIARIA

7.1 IL FATTURATO DEI NOSTRI SERVIZI AL 31.12.2018

CLIENTI	AREA SOCIO-ASSISTENZIALE		AREA SOCIO-SANITARIA	AREA ALTRI SERVIZI	TOTALE
	SAD	RSA			
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE	1.031.018,83				1.031.018,83
INTERVENTI MULTIDIMENSIONALI INCLUSIONE SOCIALE - LOTTA ALLA POVERTA'	1.400,00				1.400,00
ATS/ ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA			693.407,78		693.407,78
ATS /VOUCHER SOCIO SANITARI B1			2.057,16		2.057,16
PRIVATI	367.888,95	8.935,84		761,00	377.585,79
	1.400.307,78	8.935,84			
TOTALE	1.409.243,62		695.464,94	761,00	2.105.469,56

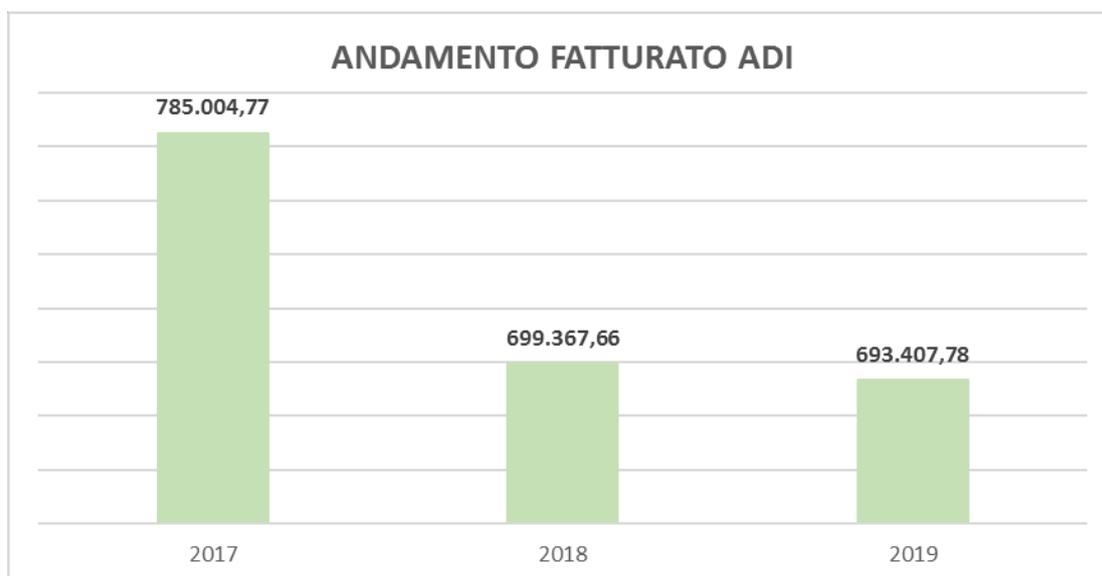
ANDAMENTO FATTURATO SAD

2017	2018	2019
1.289.232,37	1.424.717,81	1.400.307,78



ANDAMENTO FATTURATO ADI

2017	2018	2019
785.004,77	699.367,66	693.407,78



2. CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO

RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

ANNO	2019	2018
Ricavi delle vendite	2.105.470,00	2.136.911,00
Altri ricavi e proventi	28.631,00	52.425,00
Contributi in conto esercizio		
VALORE DELLA PRODUZIONE	2.134.101,00	2.189.336,00
Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	46.696,00	50.829,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.018,00	2.025,00
COSTO DEL VENDUTO	45.678,00	52.854,00
MARGINE OPERATIVO REALIZZATO	2.088.423,00	2.136.482,00
Costi per servizi	702.345,00	733.170,00
Costi per godimento beni di terzi	48.673,00	42.800,00
Oneri diversi di gestione	6.323,00	17.076,00
COSTI ESTERNI	757.341,00	793.046,00
VALORE AGGIUNTO	1.331.082,00	1.343.436,00
COSTO DEL LAVORO	1.330.357,00	1.354.578,00
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	725,00	-11.142,00
Ammortamento	17.295,00	17.464,00
Svalutazioni	1.612,00	2.584,00
Altri accantonamenti		
RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA (EBIT)	-18.182,00	-31.190,00
RISULTATO CORRENTE	-18.182,00	-31.190,00
Ricavi della gestione finanziaria	51,00	237,00
Costi della gestione finanziaria	14,00	50,00
Ricavi della gestione straordinaria		
Costi della gestione straordinaria		
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-18.145,00	-31.003,00
RISULTATO DELLA GESTIONE TRIBUTARIA		0,00
REDDITO NETTO	-18.145,00	-31.003,00

INDICATORI DI BILANCIO Sinergie anno 2019

Indice di liquidità

Crediti V.so Soci + Disponibilità liquide	<u>€ 1.104.970,00</u>		
Debiti sc. entro es. + Ratei e Risc. passivi	€ 414.529,00	=	2,67

Rapporto di indebitamento

Capitale Investito	<u>€ 423.948,00</u>		
Patrimonio Netto	€ 706.441,00	=	0,60

Rotazione dei crediti in giorni

Crediti Attivo Circolante	<u>€ 409.751,00</u>		
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.105.470,00	360	70,06

Incidenza del costo del personale sul valore della produzione

Costo del Personale	<u>€ 1.330.357,00</u>		
Valore della Produzione	€ 2.134.101,00	=	0,623

Valore della produzione per addetto

Valore della produzione	<u>€ 2.134.101,00</u>		
Numero totale addetti medio esercizio	78,00	=	€ 27.360,27

APPROVATO IL 23 LUGLIO 2020

SINERGIE

Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Rinaldo Mantovano 5 – 46100 Mantova
Telefono 0376 384960
Fax 0376 265000
e-mail info@cooperativasinergie.it
sito www.cooperativasinergie.it
Facebook Sinergie Cooperativa Sociale



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>