

Bilancio Sociale 2020

SINERGIE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.



Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	6
Aree territoriali di operatività.....	7
Valori e finalità perseguite.....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale	7
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	8
Collegamenti con altri enti del Terzo settore.....	8
Contesto di riferimento	9
Storia dell'organizzazione.....	10
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	11
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	11
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	11
Modalità di nomina e durata carica	12
Numero di Consigli di Amministrazione anno 2020 e relativa partecipazione.....	12
Tipologia organo di controllo	12
Mappatura dei principali stakeholder	13
Organigramma.....	15
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	16
Commento ai dati.....	16
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	17
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	17
Composizione del personale	17
Attività di formazione realizzate.....	19
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	19
Natura delle attività svolte dai volontari.....	20
Struttura dei compensi	20
Rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione.....	20
6. POLITICA DELLA QUALITA', OBIETTIVI e ATTIVITÀ	21
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità	22
Modello della L. 231/2001	22
Obiettivi strategici anno 2020.....	23
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	25

Output attività.....	26
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)	29
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	31
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati ..	31
Capacità di diversificare i committenti.....	32
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI	33
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI	33

1. PREMESSA

Le recenti Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit, qual è Cooperativa Sinergie, indicavano questo documento come *"uno strumento di accountability, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione"*.

Le medesime linee guida precisano, inoltre, che si tratta di *"un documento pubblico, rivolto a tutti gli Stakeholder interessati a reperire informazioni e/o alla valutazione dell'Organizzazione Non Profit. Attraverso il bilancio sociale i lettori devono essere messi nelle condizioni di valutare il grado di attenzione e considerazione che l'Organizzazione riserva nella propria gestione rispetto alle esigenze degli Stakeholder"*.

Pertanto, sempre di più il Bilancio Sociale è lo strumento "attraverso il quale gli enti stessi possono dare attuazione ai numerosi richiami alla trasparenza, all'informazione, alla rendicontazione nei confronti degli associati, dei lavoratori e dei terzi presenti nella legge delega."

Per di più, "il Bilancio Sociale deve essere visto non solo nella sua dimensione finale di atto, ma anche in una dimensione dinamica come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori."

Tutto ciò considerato, questa edizione del nostro Bilancio Sociale è redatta in continuità con quanto elaborato gli anni precedenti. Questo documento, infatti, permette a Cooperativa Sinergie di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale - non solo economica, ma anche sociale - del valore creato dalla nostra impresa. In realtà, la lettura è facilitata se segue quella del Bilancio Sociale degli scorsi anni perché agevola il confronto dei dati permettendo una conoscenza più esaustiva della nostra realtà. Il Bilancio Sociale, difatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la Cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi portatori di interesse, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività. Poi anche, il bilancio sociale si propone di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

Nonostante che l'anno 2020 sia stato l'anno della pandemia da Covid-19, con tutto ciò che ne è derivato a livello sociale, economico e lavorativo, cooperativa Sinergie riafferma che non intende perdere i valori e le motivazioni che l'hanno fatta nascere e crescere realizzando i servizi nel tempo apprezzati. Da questo documento, ci auguriamo, possiamo trarre ulteriori importanti indicazioni per il futuro che ci guideranno nella programmazione delle azioni ambite.

Come sempre auspichiamo che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo Bilancio Sociale possa essere compreso ed apprezzato.

Vi auguriamo buona lettura

Il Presidente
Claudio Bollani

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è stato redatto sulla base del decreto del 4 luglio 2019 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" inoltre è stata utilizzata la piattaforma presentata da Federsolidarietà durante il corso di formazione di marzo 2021.

Il presente documento si riferisce al periodo di rendicontazione 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020 e vuole essere di passaggio tra i precedenti bilanci sociali e la proposta di Federsolidarietà. I contributi raccolti, consistenti essenzialmente in dati economici, report settimanali e mensili dei servizi SAD e ADI, riesame della Direzione, Piano di formazione annuale, customer satisfaction, provengono da tutte le aree della Cooperativa che in base alle proprie funzioni partecipano alla rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali ed economici della cooperativa. Non vi sono stati cambiamenti significativi rispetto all'anno precedente, ogni servizio infatti viene rendicontato mensilmente secondo gli standard definiti dagli stessi Clienti siano essi Comuni, Consorzi, o Ats Val Padana.

Il bilancio sociale viene approvato dall'assemblea dei soci contestualmente al bilancio di esercizio in data 1 luglio 2021, essendo il principale strumento di presentazione e promozione della cooperativa viene pubblicato sul sito istituzionale e viene inviato agli stakeholders in modo da garantirne la maggior diffusione.

Di seguito viene riportata la sintesi della circolarità del bilancio sociale che ogni anno viene migliorato e arricchito.



Si segnala infine che alcuni paragrafi non sono descritti poiché l'attività non è presente oppure è riportata all'interno del bilancio stesso ma in altri paragrafi oppure nel bilancio d'esercizio. Non è stata trattata la parte relativa all'ambiente, asset comunitari e monitoraggio organo di controllo.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	SINERGIE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.
Codice fiscale	01844440980
Partita IVA	01908940206
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	Via Rinaldo Mantovano,5 Mantova 46100
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	121958
Telefono	0376384960
Fax	0376265000
Sito Web	www.cooperativasinergie.it
Email	info@cooperativasinergie.it
Pec	pec@pec.cooperativasinergie.it
Codici Ateco	88.10.00



Aree territoriali di operatività

La Cooperativa Sinergie gestisce il servizio SAD non solo nella Provincia di Mantova ma anche nel distretto di Crema e nel Comune di Garda. Il servizio ADI invece è svolto nei distretti di Asola, Mantova, Gudizzolo, Suzzara e Viadana.

Valori e finalità perseguite

La Mission di SINERGIE Società Cooperativa Sociale ONLUS è volta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un'elevata qualità di vita dell'Utente considerandone i peculiari bisogni socio/assistenziali, mediante una assistenza qualificata, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali. Non è casuale, infatti, la scelta della formula imprenditoriale "Cooperativa" fra i possibili metodi di fare impresa, intesa come ricerca di una precisa zona di confronto democratico, condiviso e partecipato. È la Mission in sé, di conseguenza, che spiega il perché della decisione di costituirsi come Cooperativa Sociale, poiché essere Cooperativa significa riuscire a coniugare comportamenti socio economici competitivi con il quotidiano vivere la solidarietà, mentre la presenza dell'aggettivo sociale fa scaturire una modalità dell'agire che pone come prioritario:

- il coinvolgimento della comunità locale
- l'attenzione alla qualità dei servizi offerti
- la formazione degli operatori
- la collaborazione con gli enti pubblici.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale

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, fisioterapica 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.

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.

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 dimissione 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.



Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

Servizi complementari:

- 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 anche tramite le misure B1 e dal Reddito di Autonomia.

- Laboratorio di stimolazione cognitiva

- Trasporto protetto

- Consegna pasti

- Servizio infermieristico presso centro prelievi

Collegamenti con altri enti del Terzo settore

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; è associata dal 2006;
- Confcooperative Federsolidarietà, a cui Sinergie è associata dal 2016 e che, oltre a mantenere la cooperativa aggiornata sulle tematiche d'interesse, fornisce assistenza per la consulenza sul lavoro tramite un ufficio dedicato



Contesto di riferimento

Cooperativa Sinergie opera prevalentemente nella Provincia di Mantova sia per il servizio Sad che per il servizio ADI.



Distretto Guidizzolo



Distretto di Mantova



Distretto di Asola



Distretto di Viadana



Distretti di Suzzara



Distretto di Ostiglia



Storia dell'organizzazione

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 εργειν (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. Dal 12/03/2004, inoltre, Sinergie è accreditata dall'ATS Val Padana per l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e dal Settembre 2004 per l'erogazione di prestazioni sanitarie estemporanee per i medesimi territori.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
39	Soci cooperatori lavoratori
2	Soci cooperatori volontari

Non sono presenti soci cooperatori fruitori, soci sovventori e finanziatori e Soci cooperatori persone giuridiche

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

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
CLAUDIO BOLLANI	no	maschio	67	20/05/2019	no	3	no	no	PRESIDENTE
LUCIA OREFICE	no	femmina	50	20/05/2019	no	3	no	no	VICE PRESIDENTE
FLISI ANNA	no	femmina	72	20/05/2019	no	3	no	no	CONSIGLIERE DELEGATO
BERGAMINI SARA	no	femmina	43	20/05/2019	no	2	no	no	CONSIGLIERE DELEGATO
MUTTI VALENTINA	no	femmina	55	20/05/2019	no	3	no	no	CONSIGLIERE DELEGATO
CAVALLINI ERIKA	no	femmina	49	20/05/2019	no	1	no	no	CONSIGLIERE DELEGATO
DOMINGO PACCHIONI	no	maschio	51	20/05/2019	no	2	no	no	CONSIGLIERE DELEGATO

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
7	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
5	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
7	di cui persone normodotate
5	di cui soci cooperatori lavoratori
1	di cui soci cooperatori volontari
1	Altro

Modalità di nomina e durata carica

L'articolo 32 dello statuto descrive la composizione del Consiglio di Amministrazione, in particolare viene descritto che il Consiglio di amministrazione è composto da tre o più membri su decisione dei soci in sede di nomina. Gli amministratori restano in carica tre esercizi e sono sempre rieleggibili.

Numero di Consigli di Amministrazione anno 2020 e relativa partecipazione

Nel corso del 2020 vi sono stati 8 consigli di amministrazione dove hanno partecipato il 100% dei consiglieri. In base agli argomenti la partecipazione è stata allargata anche al responsabile amministrativo, responsabile qualità e al consulente economico finanziario.

Tipologia organo di controllo

L'organo di controllo contabile è composto, per l'anno 2020, dal Revisore dei Conti Corrado Marangoni rinnovato con atto del 23/07/2020, è in carica dal 16/12/2011.

Di seguito vengono riportate le ASSEMBLEE DEGLI ULTIMI 3 ANNI

Data	Punti Ordine del giorno	% presenze	% deleghe
23/07/2020	1) Presentazione ed approvazione del bilancio al 31.12.2019 e dei documenti correlati; 2) Presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale, anno 2019; 3) Nomina del Revisore legale; 4) Comunicazioni del Presidente e del Responsabile di Sistema riguardanti l'analisi e l'organizzazione dei servizi e l'utilizzo degli ammortizzatori sociali per i lavoratori, in particolare in quest'ultimo periodo legato all'emergenza COVID-19.	40 %	10 %

22/05/2019	<ol style="list-style-type: none"> 1) Presentazione e approvazione del bilancio in forma abbreviata al 31.12.2018 e dei documenti correlati; 2) Presentazione, esame ed approvazione del Bilancio Sociale, anno 2018; 3) Comunicazioni e confronto sulle attività lavorative della Cooperativa; 4) Elezioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2019-2021. 	37 %	7 %
11/12/2019	Presentazione, esame e discussione sulla attuale situazione delle diverse attività sociali e lavorative di Cooperativa Sinergie, quali prospettive di sviluppo	58 %	30 %
24/05/2018	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ratifica cooptazione in Consiglio di Amministrazione 2) Presentazione e approvazione del bilancio in forma abbreviata al 31.12.2017 e dei documenti correlati; 3) Comunicazioni del Presidente e del Responsabile di Sistema riguardanti l'eventuale modifica dello Statuto in adesione alla legge sul no-profit e sull'impresa sociale, le gare ed i servizi dell'ultimo periodo, l'analisi sull'organizzazione e l'esecuzione dei lavori. 	58%	30 %
12/07/2018	Presentazione, esame ed approvazione del BILANCIO SOCIALE 2017.	31 %	3 %
13/12/2018	Comunicazioni e valutazioni relative all'attività organizzativa e lavorativa della Cooperativa.	32 %	29 %

Le Assemblee, per la parte delle comunicazioni, sono state aperte anche ai dipendenti non soci.

Mappatura dei principali stakeholder

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

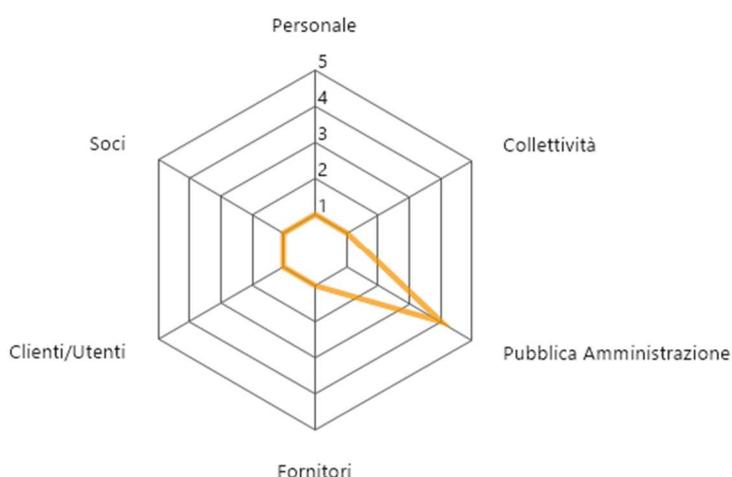
clienti, i fornitori, le amministrazioni pubbliche, ATS Val Padana, Confcooperativa, le famiglie degli utenti, i liberi professionisti, Cooperativa Speranza e le persone in cerca di occupazione.

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.

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	RIUNIONI	1 - Informazione
Soci	ASSEMBLEA	1 - Informazione
Clienti/Utenti	CONTRATTO	1 - Informazione
Fornitori	CONTRATTO	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	CONTRATTO, INCONTRI INFORMALI	4 - Co-produzione
Collettività	INCONTRI	1 - Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 30,00%



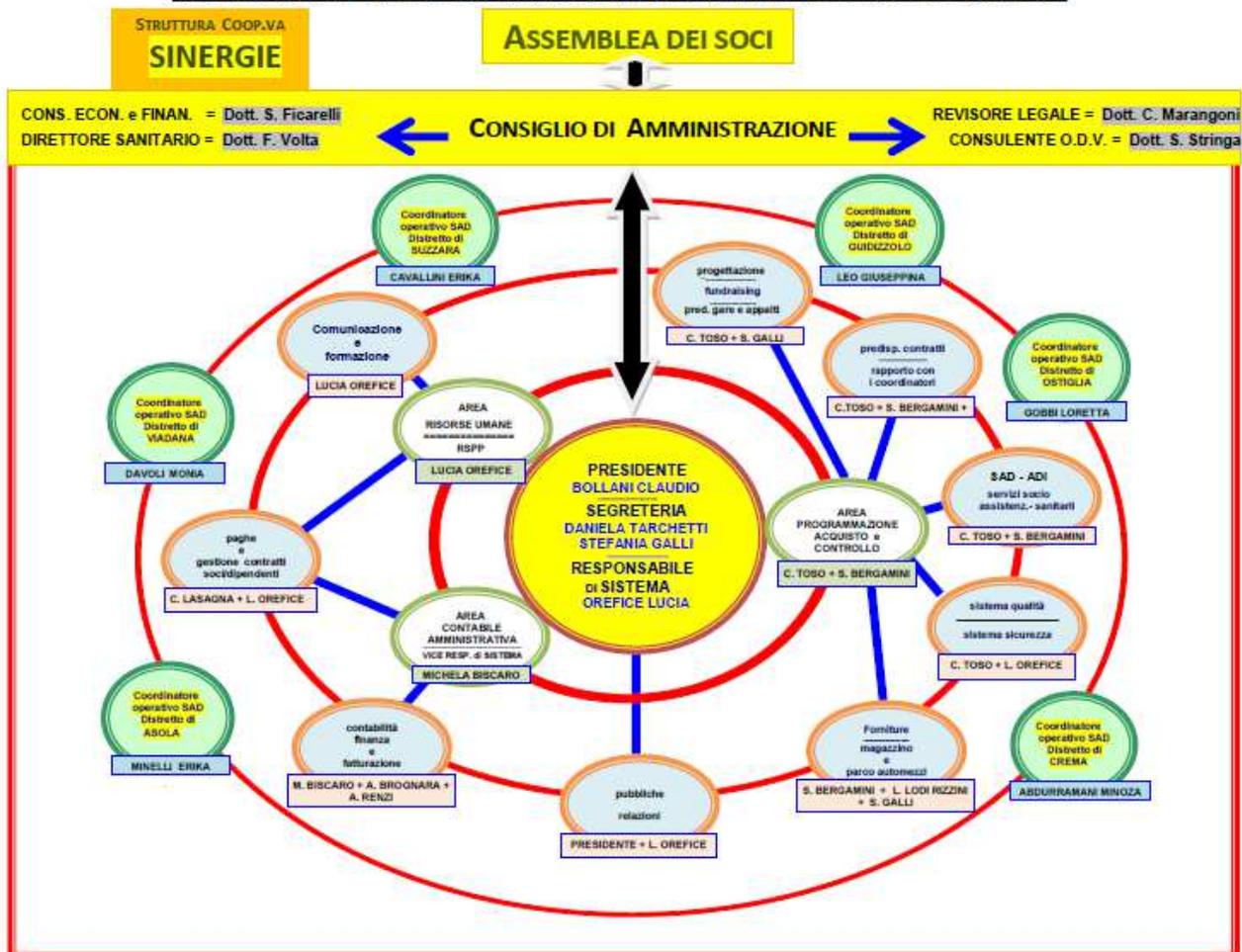
Livello di influenza e ordine di priorità

SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

Organigramma

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



Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
ATS	Ente pubblico	Convenzione	incontri
Consorzio Progetto Solidarietà	Ente pubblico	Altro	accreditamento
Azienda Socialis	Ente pubblico	Altro	accreditamento
A.S.P.A.	Ente pubblico	Altro	accreditamento
Azienda Speciale Consortili Oglio Po	Ente pubblico	Altro	accreditamento
Comunità Sociale Cremasca	Ente pubblico	Altro	accreditamento

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

248 questionari somministrati

4 procedure feedback avviate

Commento ai dati

Per quanto riguarda la soddisfazione dei Comuni viene monitorata tramite gli incontri con gli operatori, con il coordinatore, con il responsabile del servizio sad e con il Responsabile di Sistema. Periodicamente infatti il coordinatore incontra i referenti comunali e monitora le richieste. Nel corso del 2020 vi sono stati contatti telefonici periodici con i referenti e hanno manifestato tutti una piena soddisfazione del servizio sad. Sono stati inviati i questionari di soddisfazione a tutti i Comuni Clienti il risultato è molto positivo.

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti finali del servizio SAD, viene consegnato ad ogni utente in busta chiusa e successivamente ritirato da parte delle operatrici che svolgono il servizio. Complessivamente gli utenti sono molto soddisfatti la media di soddisfazione è 3,8 dove 4 corrisponde a valore molto soddisfatto.

La soddisfazione degli operatori dal 2020 viene monitorata con il questionario on line in modo da facilitare la compilazione e la relativa elaborazione. Nel 2020 sono stati raggiunti risultati positivi, che confermano i dati dell'anno precedente, dove la media di soddisfazione è pari a 3.2 su 4 (dove 4 corrisponde a estremamente soddisfatto). Questo risultato viene confermato anche con il monitoraggio quotidiano svolto dal coordinatore.

Infine per quanto riguarda il servizio ADI, viene chiesto ad ogni utente di compilare il questionario di soddisfazione anche in questo caso si raggiunge una valutazione molto positiva, (il 79 % è estremamente soddisfatto).

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
99	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
0	di cui maschi
99	di cui femmine
11	di cui under 35
37	di cui over 50

N.	Cessazioni
36	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
36	di cui femmine
7	di cui under 35
9	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
25	Nuove assunzioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
25	di cui femmine
2	di cui under 35
6	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
8	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
8	di cui femmine
4	di cui under 35
3	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	55	9
Impiegati	3	0
Operatrici con qualifica asa/ oss	49	9
Infermieri	3	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	64	74
Fino a 2 anni	25	38
3-4 anni	9	3
5-9 anni	9	14
10-14 anni	14	12
>15 anni	7	7

N. dipendenti	Profili
64	Totale dipendenti
1	di cui educatori
57	di cui operatori socio-sanitari (OSS) (ASA)
2	di cui infermieri
3	di cui impiegati
0	di cui dipendenti Svantaggiati

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

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
2	Laurea Magistrale
40	Diploma di scuola superiore
18	Licenza media

Non vi sono lavoratori svantaggiati

Volontari

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

Attività di formazione realizzate

Formazione professionale:

Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Ore totali	Obbligatoria
Migliorare gli aspetti organizzativi del ruolo del coordinatore	9	2	18	No

Formazione salute e sicurezza:

Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Ore totali	Obbligatoria
Aggiornamento periodico della formazione dei Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza	1	8	8	Si
Condivisione del protocollo anticontagio Covid-19	2	15	30	Si
Condivisione del protocollo anticontagio Covid-19	8	15	120	Si
Protocollo aziendale di sicurezza anticontagio COVID-19	62	1	62	Si
Incontro prevenzione e protezione anno 2020	1	2	2	Si

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
55	Totale dipendenti indeterminato	13	42
0	di cui maschi	0	0
55	di cui femmine	13	42

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
9	Totale dipendenti determinato	0	9
0	di cui maschi	0	0
9	di cui femmine	0	9

N.	Autonomi
13	Totale lav. Autonomi
4	di cui maschi
9	di cui femmine

Non vi sono lavoratori stagionali e occasionali

Natura delle attività svolte dai volontari

Presenza al Consiglio di amministrazione e promozione dell'attività di Sinergie.

Nell'articolo 5 dello statuto viene riportato che le prestazioni dei Soci Cooperatori Volontari possono essere utilizzate in misura complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali.

Struttura dei compensi

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Non definito	Euro 0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	Euro 3120,00
Dirigenti	Non definito	Euro 0,00
Associati	Altro	Euro 0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **COOPERATIVA SOCIALI**

Rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: 500,00 €

Numero di volontari che ne hanno usufruito: 1

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: presentazione di richiesta di rimborso spese e chilometri

6. POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI e ATTIVITÀ

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 residenziale**.

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)

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità

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 a domicilio" 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. Di seguito è riportato il certificato di Qualità aggiornato.



Certificato Di Registrazione

Questo certificato è stato rilasciato a

Sinergie Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Rinaldo Mantovano 5, 46100 Mantova, Italy

come riconoscimento del Sistema Gestione Qualità aziendale in conformità alle Norme

ISO 9001:2015

Le attività coperte da questo certificato sono

Erogazione del servizio socio assistenziale alla persona a domicilio

Modello della L. 231/2001

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.

La COOPERATIVA al 2020 non ha acquisito il Rating di legalità.

Obiettivi strategici anno 2020



VERIFICA OBIETTIVI OPERATIVI 2020

L'anno 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia e di conseguenza sono stati ridefiniti gli obiettivi e le priorità di intervento sono diventate la sicurezza degli utenti e degli operatori e di conseguenza: la formazione, l'acquisto dei dispositivi di sicurezza e la riorganizzazione del servizio domiciliare.

Nel corso del 2020, Cooperativa Sinergie

- ha risposto all'emergenza COVID, garantendo le misure di sicurezza per gli operatori e gli utenti
- ha garantito la continuità assistenziale per tutti gli utenti che ne hanno fatto richiesta;
- ha inoltre preso in carico utenti COVID, quando richiesti dalle assistenti sociali del Comune;

Viste le disposizioni ministeriali non è stato possibile attivare nuovi servizi presso la sede.

Per il Servizio educativo: l'obiettivo per il 2020 era di dare continuità al laboratorio tramite l'educatore, purtroppo il servizio è stato svolto alcuni mesi e poi è stato sospeso a causa della pandemia.

Nel mese di ottobre è stato presentato in partnership con Azienda Socialis di Suzzara alla Fondazione F.lli Montecchi il progetto dal titolo "#NESSUNORESTISOLO". Il progetto è stato finanziato per un importo complessivo di 60.000 euro e inizierà nel 2021.

EQUIPE' PERIODICHE DI COORDINAMENTO

Nel corso del 2020 è stata svolta la formazione obbligatoria volta a garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti nel periodo della pandemia.

OBIETTIVI ANNO 2021

Per il 2021 si prevedono le seguenti azioni per il miglioramento:

1. Incontri periodici di Staff e dei coordinatori per monitorare il servizio SAD;
2. Incontri di formazione per la gestione COVID e per l'aggiornamento alle normative;
3. Verifica delle rendicontazioni e invio dei report al responsabile risorse umane;
4. Partecipazione ai tavoli dei Piani di Zona per co-programmare e co-progettare i servizi socio assistenziali e sanitari domiciliari territoriali;

Di seguito sono riportati i loghi degli enti chiamati alla riprogrammazione territoriale



Azienda Sociale Destra Secchia



5. Incrementare i servizi presso la sede;



6. Mantenimento dell'ambulatorio infermieristico in collaborazione con il Club delle tre età;



7. Attivazione e sviluppo del progetto dal titolo "#NESSUNO RESTI SOLO".



8. Promuovere i principi e la Politica della Qualità e operare ogni giorno con responsabilità sociale



Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

Difficoltà a reclutare nuovo personale qualificato, INFERMIERI, ASA, OSS ed EDUCATORI

Output attività

SERVIZIO SAD

Il 2020 è stato caratterizzato da continue modifiche e cambiamenti, tutto è cambiato e cambiava in pochi giorni, ma nello stesso tempo è stata data continuità al servizio per tutti gli utenti che ne facevano richiesta. Nel corso del 2020 è stato riprogettato ogni giorno il servizio sad, non tanto per la gestione degli utenti covid che in un anno sono stati circa 20, ma piuttosto per le conseguenze dirette e indirette che hanno coinvolto le famiglie e il contesto di vita e di lavoro. Da marzo, infatti, il servizio SAD è stato caratterizzato da cambiamenti relativi al numero degli utenti e al numero delle ore svolte. Ogni mese vi sono state variazioni: alcuni sospendevano il servizio perché intimoriti dal covid, altri perché erano cambiate le situazioni famigliari ed essendo a casa dal lavoro seguivano il proprio familiare. A fronte di riduzioni di utenti, vi erano altre famiglie nuove che si inserivano o che chiedevano di incrementare le ore di assistenza per sostituire malattie o assenze delle badanti o di famigliari che non erano più in grado di seguire il proprio familiare.

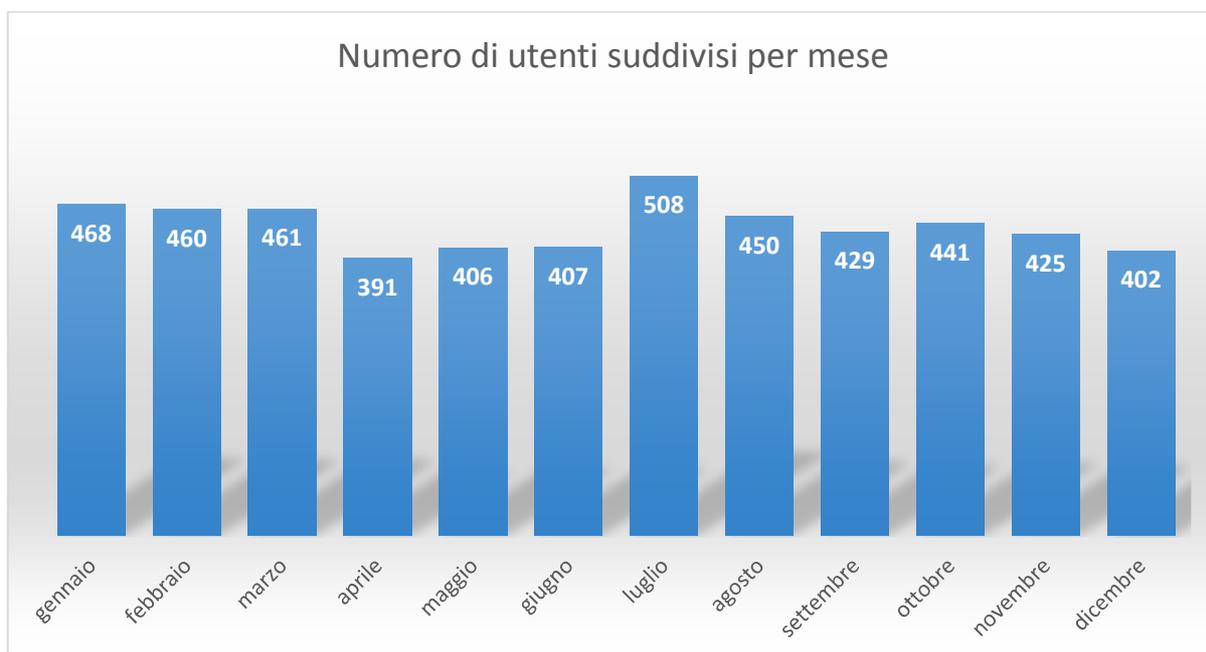
Nel corso del 2020 sono stati gestiti circa 600 persone per interventi semplici e brevi: di un solo giorno per una sola ora, come ad esempio per la spesa, oppure per interventi lunghi e casi complessi: come ad esempio, per la presa in carico una ragazza disabile, rimasta improvvisamente sola a casa a seguito del ricovero, per covid, dei genitori. Tra questi due estremi vi sono tutte le altre 588 persone ed ognuna con un progetto personalizzato creato appositamente per loro e modificato a seguito di nuove esigenze di salute non solo dell'interessato ma di tutta la famiglia o della rete di appartenenza.

Il servizio Sad, inoltre, ha risposto a nuovi bisogni, come ad esempio il servizio di trasporto che era gestito dalle associazioni di volontariato, ma sospeso per covid; oppure il servizio di compagnia al domicilio per utenti che erano in strutture per disabili, improvvisamente chiuse. Sempre a causa del covid sono state sospese visite di parenti e amici anche al domicilio impattando negativamente nella vita degli utenti e creando conseguentemente nuovi bisogni. In questo nuovo contesto di vita e di lavoro le operatrici sono diventate, per mesi, le uniche persone che entravano nelle loro case e sono diventate l'anello di congiunzione con il Comune e con i parenti.

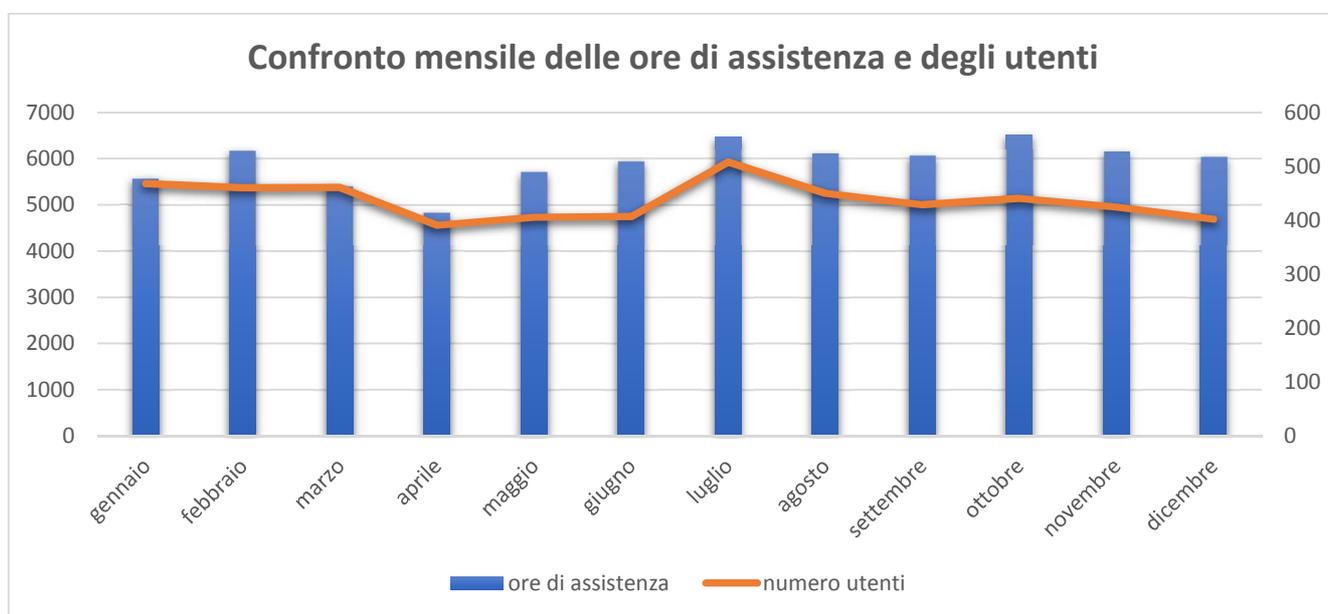
Nel grafico "ore di assistenza sad suddivise per mese" sono riportate le ore svolte dalle operatrici nel corso del 2020, dove si vede l'andamento oscillante, ad esempio, nel mese di aprile si è passati dal minimo delle ore svolte pari a 4833 ad un aumento di circa 1000 ore nell'arco di pochi giorni del mese di maggio.



Nell'istogramma sono riportati il numero degli utenti suddivisi per mese



Di seguito sono riportate le sintesi dei due grafici precedenti, dove oltre le ore svolte viene indicato il numero degli utenti presi in carico, per cui si vede come - in alcuni mesi-, anche se gli utenti variano poco, sono invece aumentate in modo più significativo le ore di assistenza.



SERVIZIO ADI

Nel corso del 2020 sono stati effettuati 33.573 accessi per svolgere le seguenti prestazioni:

- infermieristiche : 27.877 di cui 9.745 sono prelievi
- fiosioterapici: 3.855
- assistenziale: 1.525
- logopediche: 232
- educative: 64
- fisiatra: 20
- dermatologo: 3

Si fa presente che da marzo a maggio, a causa della pandemia da covid-19, su richiesta degli utenti sono stati sospesi i trattamenti logopedici e fiosioterapici mentre è proseguita, come da programma, l'attività infermieristica.

Hanno beneficiato del servizio più di 2000 persone nell'arco dell'anno, in media ogni mese vengono svolte prestazioni a favore di 700 utenti.



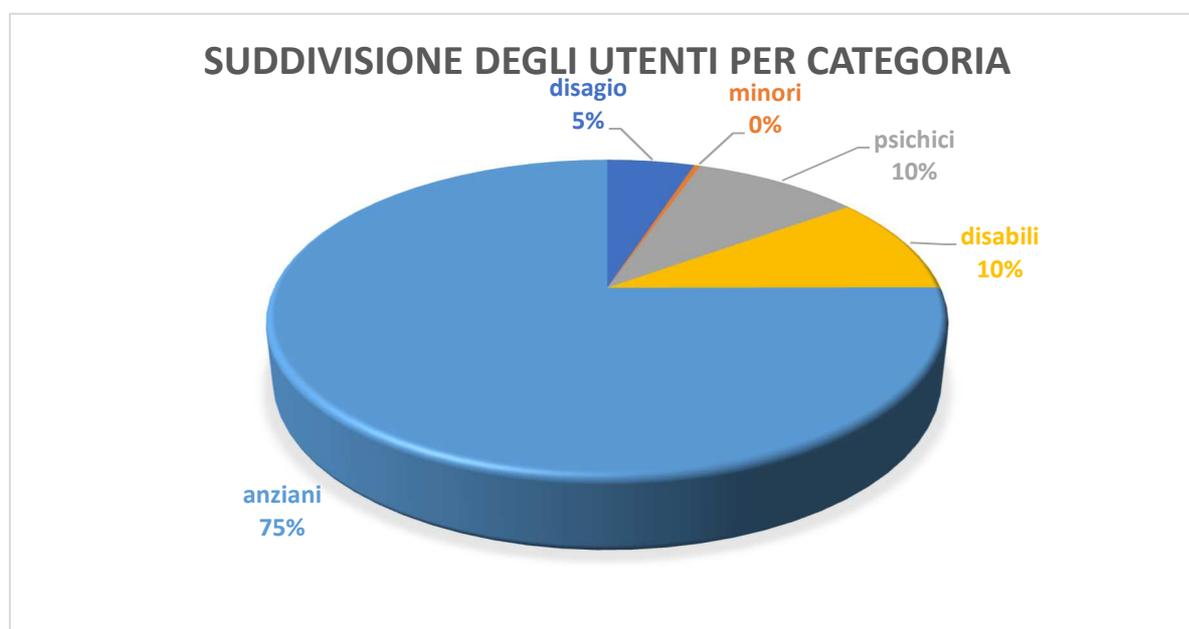
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: SERVIZIO ASSISTENZIALE

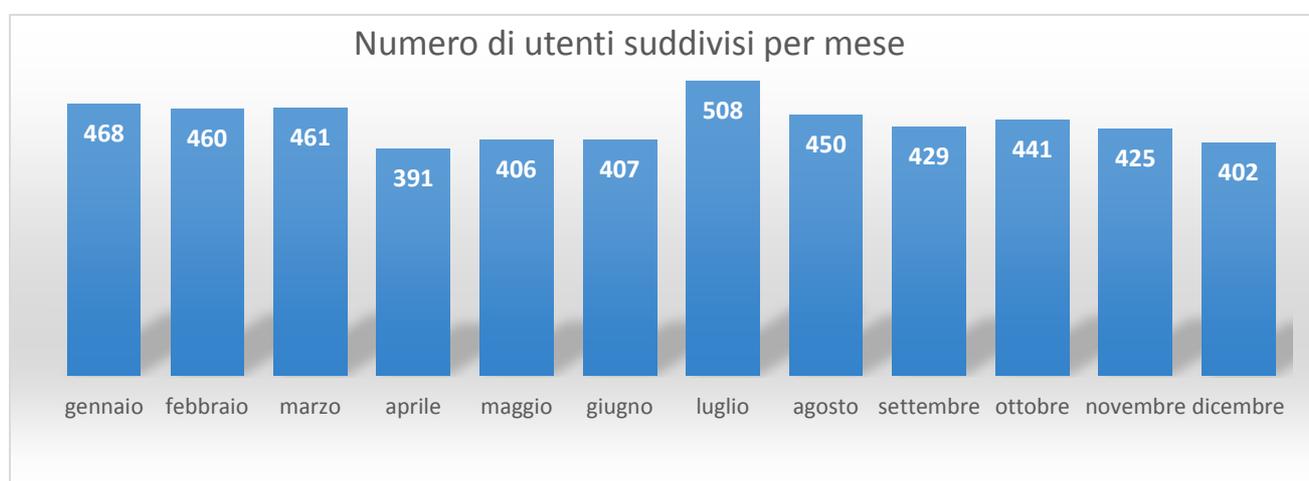
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: SAD

N. totale	Categoria utenza
595	
60	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
57	soggetti con disabilità psichica
30	soggetti con disagio sociale (non certificati)
446	Anziani
2	Minori



Nell'arco del 2020 sono stati presi in carico 595 utenti, prevalentemente anziani ma sono in aumento altre categorie come disabili, psichici e in disagio sociale.



Nome Del Servizio: ADI

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: infermieristico , fisioterapista, logopedista

N. totale	Categoria utenza
2038	soggetti anziani, disabili, minori, con richiesta di prestazione a domicilio



7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	940.420,00 €	1.032.419,00 €	1.054.063,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	411.429,00 €	368.650,00 €	348.537,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	704.557,00 €	704.401,00 €	734.310,00 €
Contributi pubblici	7.198,00 €	63,00 €	0,00 €
Contributi privati	12.000,00 €	10.025,00 €	17.065,00 €

Patrimonio:

	2020	2019	2018
Capitale sociale	43.725,00 €	54.225,00 €	70.000,00 €
Totale riserve	652.216,00 €	670.362,00 €	701.365,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	819,00 €	-18.145,00 €	-31.003,00 €
Totale Patrimonio netto	696.760,00 €	706.441,00 €	740.361,00 €

Conto economico:

	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	819,00 €	-18.145,00 €	-31.003,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	803,00 €	-18.182,00 €	-31.190,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci operatori lavoratori	1.300,00 €	2.300,00 €	2.900,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
--	--------	--------	--------

Composizione soci sovventori e finanziatori	2020
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	2.113.232 €	2.134.101 €	2.189.336 €

Costo del lavoro:

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.290.932 €	1.330.357 €	1.354.578 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	0,00 %	0,00 %	0,00 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	940.420,00 €	704.557,00 €	1.644.977,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	411.429,00 €	411.429,00 €
Contributi e offerte	7.198,00 €	12.000,00 €	19.198,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	940.420,00 €	411.142,00 €	1.351.562,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	704.557,00 €	704.557,00 €
Altri servizi	0,00 €	287,00 €	287,00 €
Contributi	0,00 €	12.000,00 €	12.000,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	0,00 €	0,00 %
Incidenza fonti private	0,00 €	0,00 %

Non sono previste specifiche iniziative di raccolta fondi

Non sono emerse criticità nella gestione da parte degli amministratori

8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

NON RILEVATE

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI

NON RILEVATE

APPROVATO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

in data

1 LUGLIO 2021

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