

Bilancio Sociale 2021

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



Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	4
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	5
3.1 Informazioni generali:	5
3.2 Aree territoriali di operatività.....	6
3.3 Valori e finalità perseguite	6
3.4 Attività statutarie individuate e oggetto sociale.....	6
3.7 Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	7
3.8 Collegamenti con altri enti del Terzo settore.....	7
3.9 Contesto di riferimento	8
3.10 Storia dell'organizzazione	8
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	10
4.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa	10
4.2 Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	10
4.3 Tipologia organo di controllo	11
4.4 Mappatura dei principali stakeholder	12
4.5 Organigramma 2021	14
4.6 Tipologia di collaborazioni:.....	14
4.7 Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	15
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	16
5.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	16
5.2 Attività di formazione realizzate relativamente alla salute e sicurezza	18
5.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	18
5.4 Natura delle attività svolte dai volontari.....	18
6. POLITICA DELLA QUALITA', OBIETTIVI e ATTIVITÀ	19
6.1 Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità	20
6.2 Modello della L. 231/2001.....	20
6.3 Obiettivi strategici	21
6.4 Output attività.....	23
6.4.1 Servizio SAD	23
6.4.2 Servizio ADI.....	25
6.5 Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)	26
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	28
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI	30
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI	30

1. PREMESSA

Scrivo questa premessa al Bilancio sociale 2021 nei giorni in cui sembra (?) essere passata l'emergenza sanitaria della pandemia da Covid 19. Sembra, appunto, perché ritengo importante rivolgere lo sguardo verso quanto sta avvenendo oggi nel nostro Paese, nei territori e negli scenari in cui opera la nostra organizzazione per poi provare a immaginare con tutti voi, c.d. portatori di interesse o stakeholders, un futuro possibile per la nostra Cooperativa e, nell'ambito dell'attività mutualistica, per tutto il sistema della Cooperazione, quella sociale in particolare.

I numeri, infatti, sono ancora tutti lì a testimoniare la paura e la preoccupazione di sicurezza sanitaria ed economica, ai quali ora si aggiungono quelli di una guerra che sta mettendo in dubbio principi quali "pace e democrazia" che ritenevamo acquisiti e duraturi per sempre.

E allora mi è strano dover commentare un Bilancio sociale 2021 che, descritto con i numerosi e i solidi aspetti positivi che in esso troviamo, risulta di soddisfazione per la nostra Cooperativa; la stranezza deriva dalla consapevolezza che la luce (tenebra) del Covid-19 ed ora la Guerra in Ucraina condizioneranno ancora, e non sappiamo per quanto, il nostro vivere quotidiano e il nostro lavoro ma "NON mi esalto e NON mi deprimi", "il bicchiere NON sarà tutto pieno ma non è nemmeno tutto vuoto" !!

In questo scenario assistiamo a una importante azione di difesa e solidarietà sociale, è sotto gli occhi di tutti il contributo che la cooperazione sociale, tra cui la nostra, sta offrendo.

Quello appena passato è stato un periodo straordinariamente difficile e complesso, di grandi cambiamenti per tutti noi e per il movimento cooperativo di cui facciamo parte.

- *La governance partecipata ricercando l'intreccio di "reti" interne ed esterne alla Cooperativa;*
- *l'approccio alla corresponsabilità ed al maggior senso di appartenenza da parte dei soci-lavoratori e al rapporto con la base sociale, con Coop.va Speranza, con la rete consortile (SolCo) ed i c.d. corpi intermedi (Confcooperative e Federsolidarietà);*
- *l'efficientamento organizzativo e comunicativo dell'intero gruppo di governance;*

sono stati questi alcuni dei tratti più significativi di questa annata e li ritroviamo in maniera diversa dentro i numeri della performance che questo Bilancio Sociale fa emergere.

Ora, dopo essere fortunatamente "ripartiti" nella maggior parte delle attività che svolgiamo abbiamo davanti lo sforzo di continuare a reinventare i servizi e a riallacciare relazioni; come sempre il mondo cooperativo, quello autentico quale quello che noi siamo, ha aumentato il proprio impegno nel momento delle difficoltà evidenziando la forza di un modello economico che mette l'interesse pubblico ed il sostegno alla persona fragile al primo posto, ma non rinuncia alla capacità di esibire il dinamismo e un'efficienza gestionale tipico del mondo dell'impresa.

Sommessamente ma con forza diciamo che non occorre aspettare la fine di questo periodo per socializzarci l'esigenza di un radicale investimento nelle comunità e nei territori rilanciando così una nuova stagione di welfare a matrice comunitaria in cui Coop.va SINERGIE potrà mettere a disposizione le proprie risorse, le proprie professionalità e la propria competenza.

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, come per il precedente bilancio sociale.

Il presente documento si riferisce al periodo di rendicontazione 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2021. 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.

Il bilancio sociale viene approvato dall'assemblea dei soci contestualmente al bilancio di esercizio in data 20 maggio, 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

3.1 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



3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.



3.7 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

3.8 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
- Consorzio Sol.Co. Mantova, a cui Sinergie è associata da novembre 2021



3.9 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



3.10 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

4.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
36	Soci cooperatori lavoratori
2	Soci cooperatori volontari

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

4.2 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 2021 e relativa partecipazione

Nel corso del 2021 vi sono stati 10 consigli di amministrazione dove hanno partecipato il 95% dei consiglieri. In base agli argomenti la partecipazione è stata allargata anche al responsabile amministrativo, responsabile qualità, al consulente economico finanziario e alle coordinatrici.

4.3 Tipologia organo di controllo

L'organo di controllo contabile è composto, per l'anno 2021, 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 4 ANNI

Data	Punti Ordine del giorno	% presenze	% deleghe
01/07/2021	1) Presentazione ed approvazione del bilancio al 31.12.2020 e dei documenti correlati; 2) Presentazione ed approvazione del BILANCIO SOCIALE, ANNO 2020; 3) Comunicazioni e confronto sulle attività lavorative della Cooperativa.	66,66	20,83
09/12/2021	1) Analisi e confronto sul futuro di una impresa, Sinergie, che fonda i suoi valori nella cooperazione e sui legami delle alleanze plurime, per offrire risposte non solo ai soggetti più fragili ma anche per migliorare la qualità di vita dell'intera comunità.	91,66	39,39

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	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	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.

4.4 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.

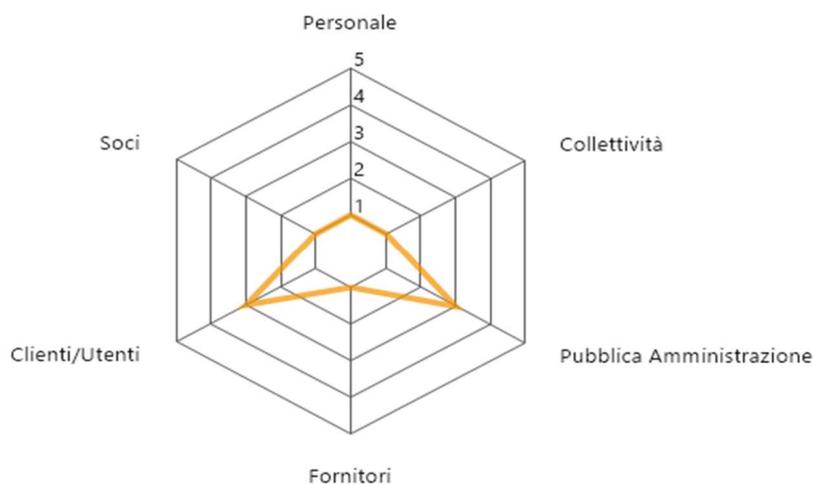
Tra gli stakeholders interni facciamo riferimento al Consiglio di Amministrazione di Sinergie, alla sua Assemblea dei Soci e ai dipendenti non soci della Cooperativa. Gli stakeholders esterni sono invece i clienti, i fornitori, le amministrazioni pubbliche, ATS Val Padana, Confcooperativa, le famiglie 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	3 - Co-progettazione
Fornitori	CONTRATTO	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	CONTRATTO, INCONTRI INFORMALI	3 - Co-progettazione
Collettività	INCONTRI	1 - Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 40,00%



Livello di influenza e ordine di priorità

SCALA:

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

4.5 Organigramma 2021



4.6 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

4.7 Presenza sistema di rilevazioni di feedback

248 questionari somministrati

4 procedure feedback avviate

Commento ai dati raccolti

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 2021 vi sono stati contatti telefonici periodici con i referenti e hanno manifestato tutti una piena soddisfazione del servizio sad.

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 2021 viene monitorata con il questionario on line in modo da facilitare la compilazione e la relativa elaborazione. Nel 2021 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

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

- Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
92	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
0	di cui maschi
92	di cui femmine
14	di cui under 35
38	di cui over 50

N.	Cessazioni
29	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
29	di cui femmine
4	di cui under 35
12	di cui over 50

- Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
29	Nuove assunzioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
29	di cui femmine
8	di cui under 35
10	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
0	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	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	51	16
Impiegati	3	1
Operatrici con qualifica asa/oss	46	12
Infermieri	2	2
Infermieri a chiamata	0	1

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2021	In forza al 2020
Totale	67	64
Fino a 2 anni	24	25
3-4 anni	12	9
5-9 anni	10	9
10-14 anni	13	14
>15 anni	8	7

N. dipendenti	Profili
67	Totale dipendenti
2	di cui educatori
56	di cui operatori socio-sanitari (OSS) (ASA)
5	di cui infermieri (1 a chiamata)
4	di cui impiegati
0	di cui dipendenti Svantaggiati

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

Volontari

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

5.2 Attività di formazione realizzate relativamente alla salute e sicurezza

Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Ore totali	Obbligatoria
Sicurezza base e specifica per i lavoratori del servizio assistenziale	3	16	48	Si
Sicurezza base e specifica per i lavoratori del servizio assistenziale	2	12	24	Si
Aggiornamento Protocollo aziendale di sicurezza anticontagio COVID-19	56	1	56	Si
Aggiornamento sicurezza specifica per i lavoratori del servizio assistenziale	8	6	48	Si

5.3 Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
51	Totale dipendenti indeterminato	13	38
0	di cui maschi	0	0
51	di cui femmine	13	38

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
16	Totale dipendenti determinato	1	15
0	di cui maschi	0	0
16	di cui femmine	1	15

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

Non vi sono lavoratori stagionali e occasionali

5.4 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.

6. POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI e ATTIVITÀ

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.

IL PRESIDENTE
(Claudio Bollani)

6.1 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

6.2 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 2021 non ha acquisito il Rating di legalità.

6.3 Obiettivi strategici



Verifica obiettivi operativi 2021

Anche l'anno 2021 è stato caratterizzato dalla pandemia. Gli obiettivi e le priorità di intervento sono rimaste la sicurezza degli utenti e degli operatori quindi la formazione, l'acquisto dei DPI e la riorganizzazione del servizio domiciliare.

Nel corso del 2021, Cooperativa Sinergie

- ha risposto all'emergenza COVID, garantendo le misure di sicurezza per gli operatori e gli utenti
- ha garantito la continuità assistenziale per la maggior parte degli utenti che ne hanno fatto richiesta;
- ha inoltre preso in carico utenti COVID, quando richiesti dalle assistenti sociali del Comune;
- sono stati svolti incontri periodici di Staff e dei coordinatori per monitorare il servizio SAD;
- sono stati Incontri di formazione per la gestione COVID e per l'aggiornamento alle normative;
- ha partecipato 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



- A novembre 2021, è entrata a far parte di Sol. Co Mantova
- E' stato attivato un nuovo servizio "spazio autismo" in collaborazione con Sol.Co. Mantova presso il piano terra della sede;



- Mantenimento dell'ambulatorio infermieristico in collaborazione con il Club delle tre età; aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.



- Attivazione e sviluppo del progetto dal titolo "#NESSUNO RESTI SOLO". A marzo 2021 è iniziato concretamente il progetto che coinvolge oltre che l'Azienda Socialis anche gli enti del terzo settore del Comune di Suzzara, la Parrocchia e la Caritas. Le prime azioni hanno portato a formare "sentinelle di quartiere" con l'obiettivo di seguire alcune persone che si erano particolarmente isolate durante il periodo del covid, anche semplicemente con una telefonata. Sono stati organizzati sul territorio numerosi e diversificati eventi che avevano l'obiettivo di riappropriarsi degli spazi di vita comune all'interno delle stesse associazioni, dei parchi, della fiera. Il progetto terminerà a giugno 2022.

NESSUNO RESTI SOLO

EQUIPE' PERIODICHE DI COORDINAMENTO

Nel corso del 2021 è stata svolta la formazione obbligatoria volta a garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti nel periodo della pandemia. Oltre a svolgere incontri con i gruppi di lavoro.

Obiettivi anno 2022

Per il 2022, oltre alla nomina del nuovo consiglio di Amministrazione che avrà modo di rivedere e aggiornare i seguenti obiettivi:

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. Attivare i progetti definiti nei singoli piani di zona volti a sostenere e incrementare i servizi socio assistenziali e sanitari domiciliari territoriali;
5. Mantenere e sviluppare tramite Sol.co Mantova il nuovo servizio Spazio autismo
6. Mantenimento dell'ambulatorio infermieristico in collaborazione con il Club delle tre età;
7. Continuazione del progetto "#NESSUNORESTISOLO" e valutazione di estenderlo ad altri comuni.
8. Promuovere i principi e la Politica della Qualità e operare ogni giorno con responsabilità sociale: in particolare coinvolgere il territorio nella difficoltà di reclutare nuovo personale con qualifica di ASA, OSS, infermiere, logopedista, educatore. Purtroppo sono diventate nel 2021 professionalità in via di estinzione per le quali è necessario un investimento dell'intera comunità.

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

6.4 Output attività

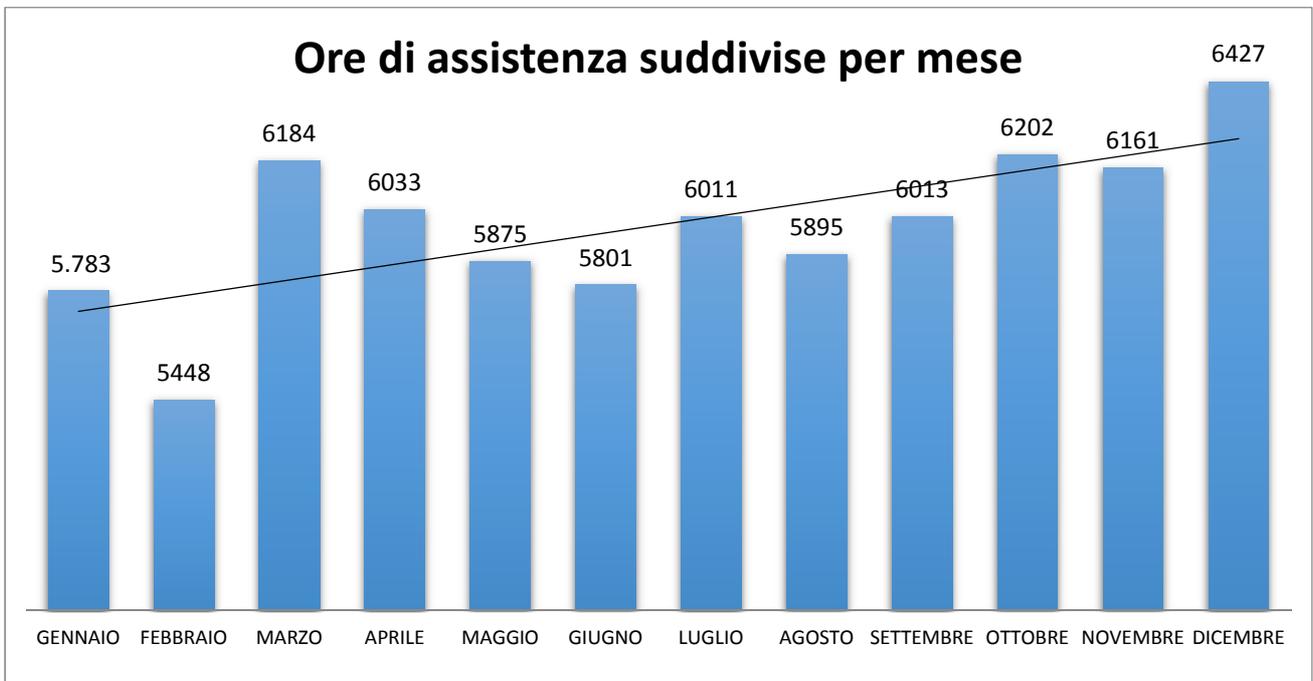
6.4.1 Servizio SAD

La Cooperativa nel corso del 2021 è riuscita a garantire continuità del servizio e contemporaneamente è riuscita a personalizzarlo in base alle richieste delle assistenti sociali e dei singoli utenti.

Il 2021, è stato caratterizzato ancora dal Covid, ma non vi sono stati periodi di riduzione del lavoro, anzi in alcuni mesi la cooperativa è stata costretta a rinunciare alla presa in carico di nuovi utenti per carenza di personale. Questo si è verificato nel distretto di Suzzara e di Viadana, al contrario vi è stata una riduzione delle ore sad per i Comuni dell'Alto Mantovano che ha portato ad una riduzione delle ore contrattuali delle operatrici.

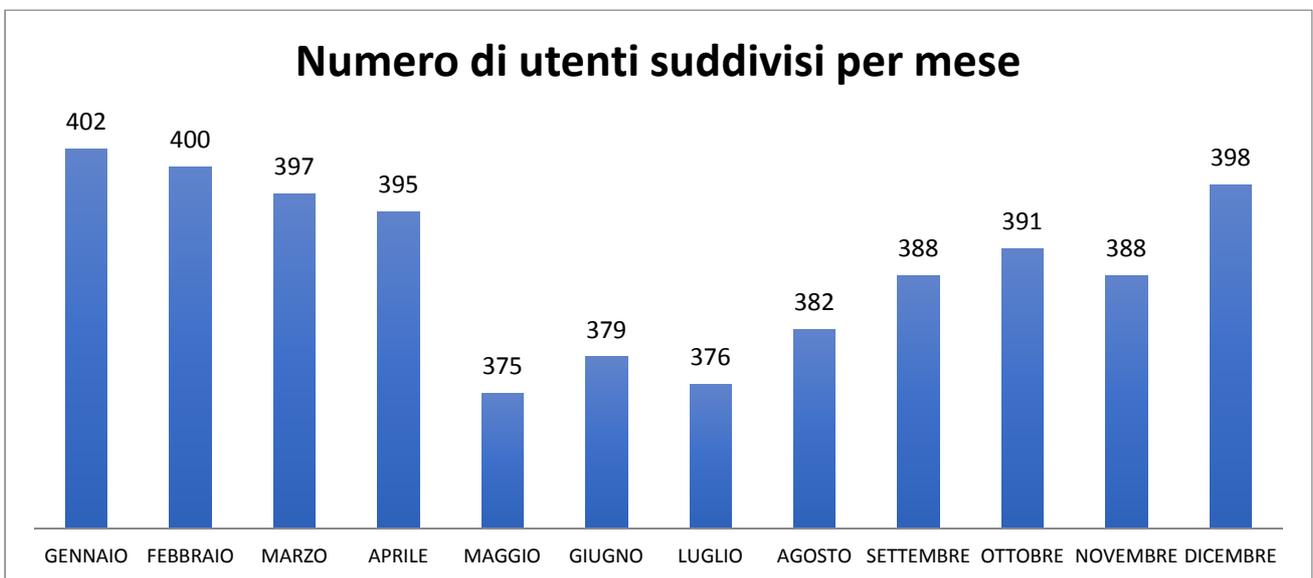
Nel corso del 2021 sono stati gestiti più di 630 persone, questo aumento è da attribuire principalmente al numero di anziani o disabili gravi, che in passato sarebbero stati ricoverati in struttura oppure trattenuti maggiormente in ospedale. Questa tipologia di utenza porta un aggravio nei confronti del servizio domiciliare perché si trova a dover compensare alla mancata o ridotta collaborazione di altre figure professionali necessarie per una completa e corretta presa in carico.

Nel grafico "ore di assistenza sad suddivise per mese" sono riportate le ore svolte dalle operatrici nel corso del 2021, che se pur oscillante in alcuni mesi, sono in crescita. Si è passati infatti da 5.783 ore di assistenza a 6427.



Nel grafico seguente è riportato il numero degli utenti suddivisi per mese, si possono vedere piccole variazioni nel corso dell'anno nonostante l'aumento delle ore svolte. Questo perché alcuni utenti, con poche ore settimanali, rimangono in carico al servizio domiciliare solo pochi mesi, invece la maggior parte degli utenti con pacchetti assistenziali significativi rimangono per più anni.

Si può notare che in alcuni mesi del 2021 vi sono delle variazioni, ad esempio da gennaio a maggio vi è stata una riduzione di 25 persone e poi da luglio a dicembre vi è stato un aumento fino a 398 utenti.



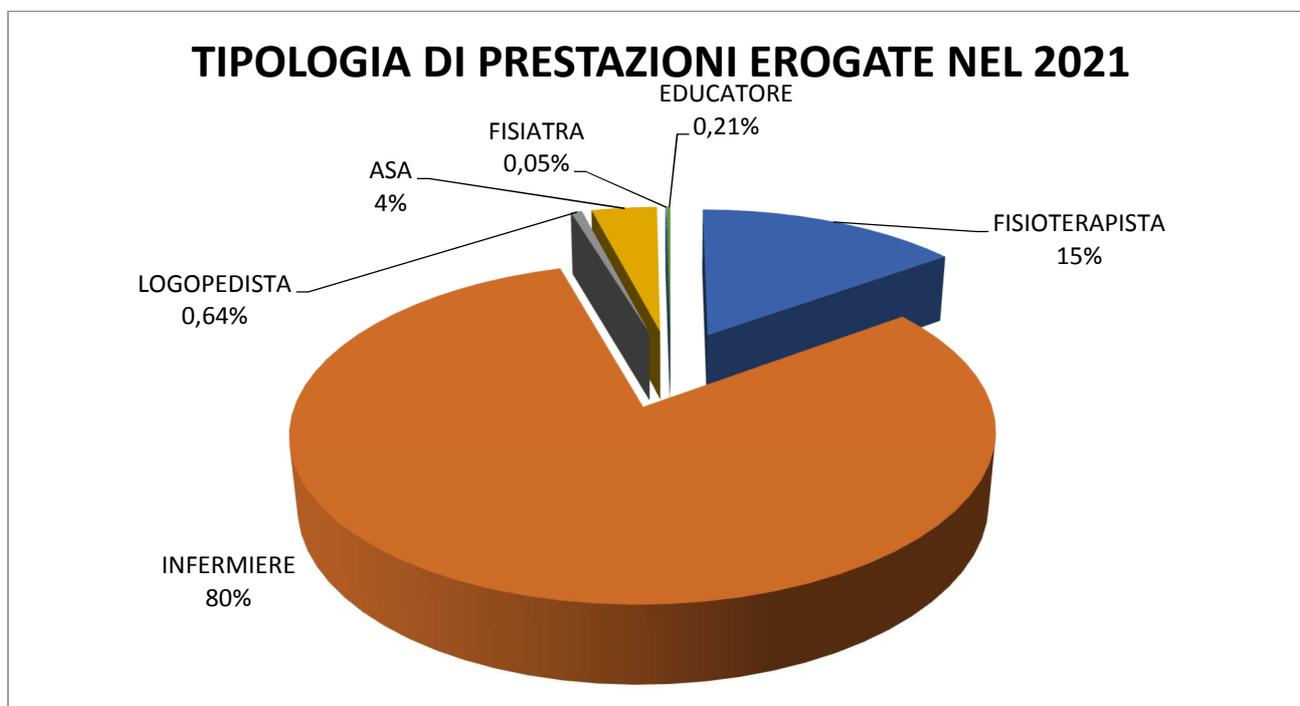
6.4.2 Servizio ADI

Nel corso del 2021 sono stati effettuati 40.104 accessi dalle diverse figure socio sanitarie

Di seguito sono indicati il numero delle prestazioni nell'anno 2021 e nell'anno 2020.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI	2021	2020
infermieristiche :	32.275	27.877
fisioterapici:	5.977	3.855
assistenziale:	1.492	1.525
logopediche:	256	232
educative:	83	64
fisiatra:	21	20
dermatologo:	0	3
	40.104	33.573

Hanno beneficiato del servizio più di 2337 persone nell'arco dell'anno, in media ogni mese vengono svolte prestazioni a favore di 713 utenti.



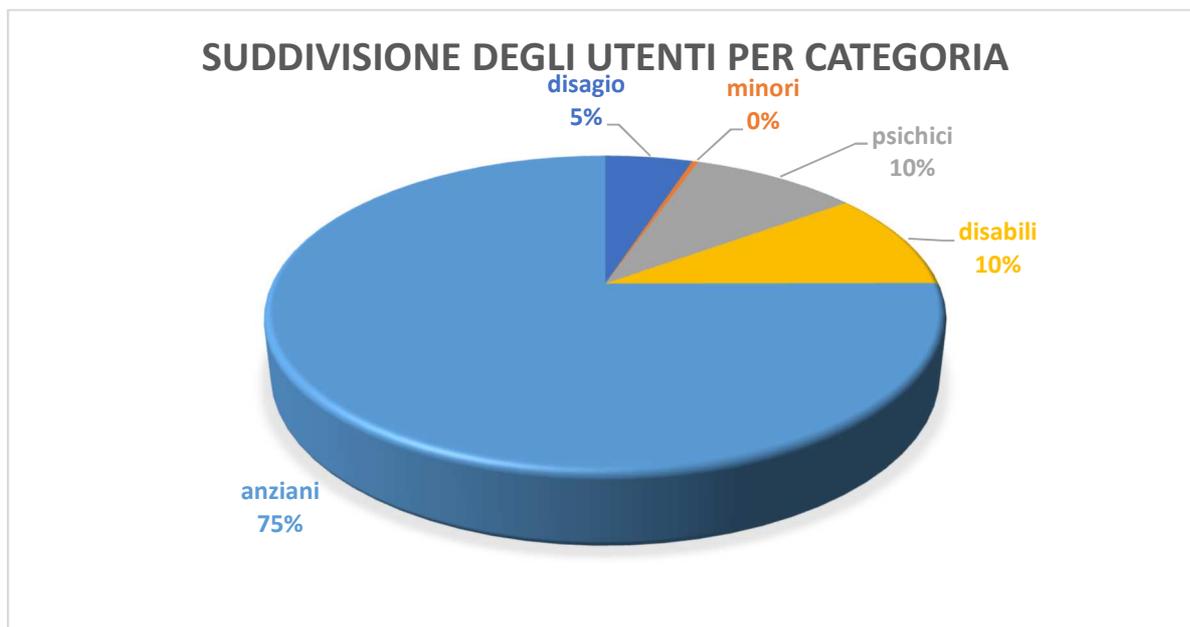
6.5 Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: SERVIZIO ASSISTENZIALE

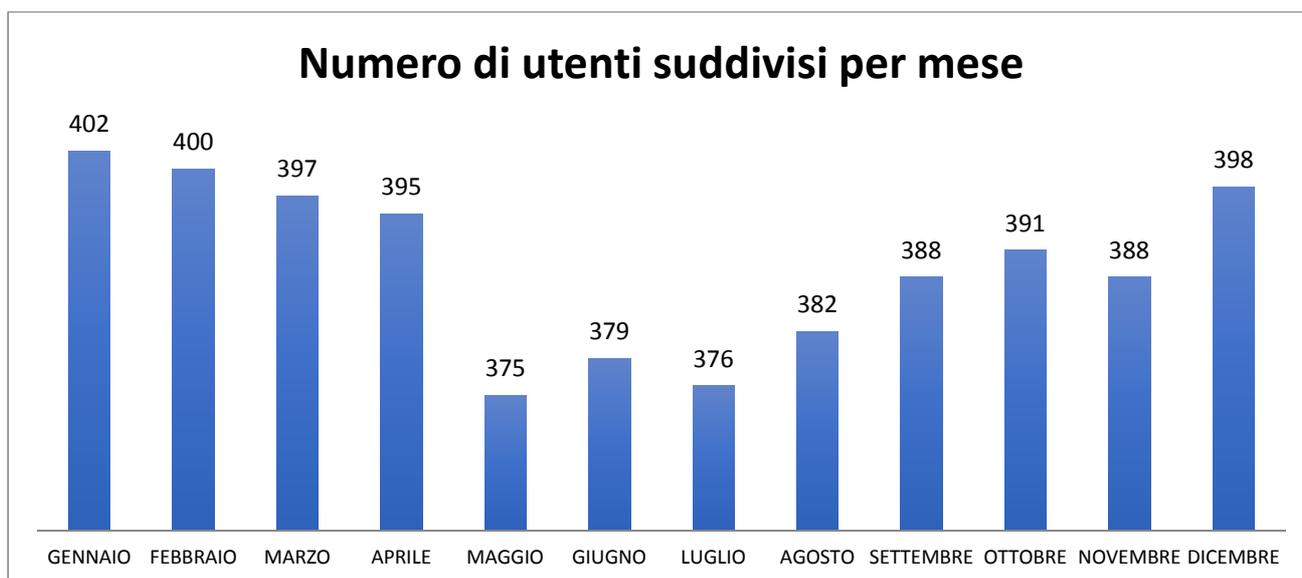
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: SAD

N. totale	Categoria utenza
639	
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 639 utenti, prevalentemente anziani ma sono in aumento altre categorie come disabili, psichici e in disagio sociale.



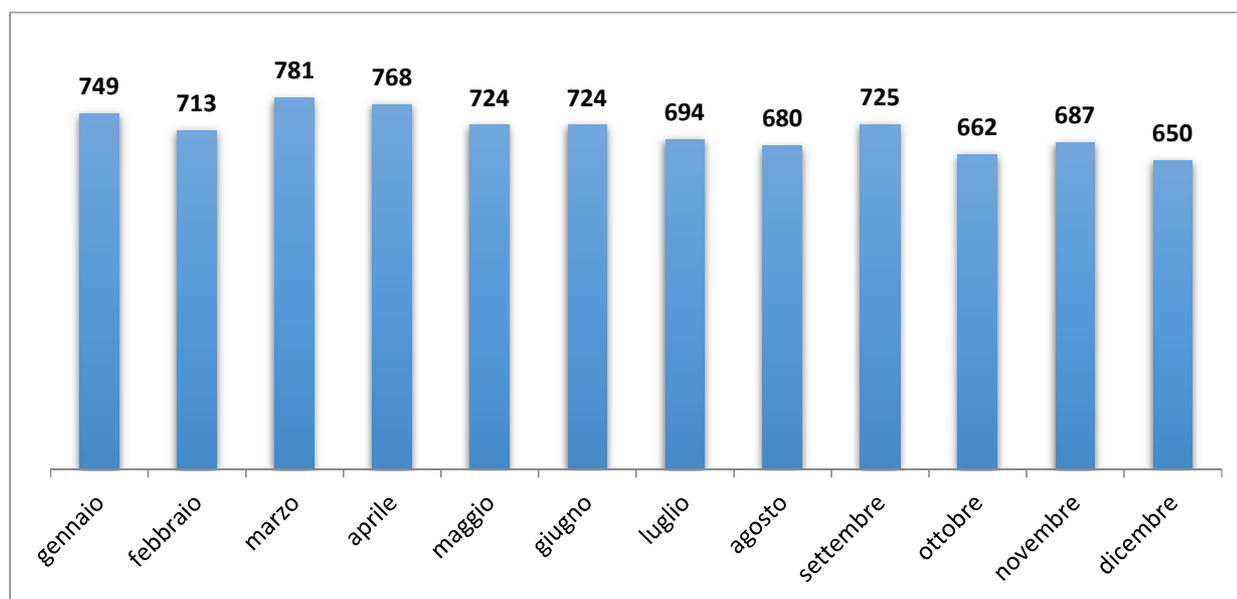
Nome Del Servizio: ADI

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: infermieristico , fisioterapista, logopedista

N. totale	Categoria utenza
2337	soggetti anziani, disabili, minori, con richiesta di prestazione a domicilio

Di seguito è riportato il numero di utenti suddiviso per mese , nell'arco del 2021.



7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

Ricavi e provenienti:	2021	2020	2019
Contributi pubblici	1.860,00 €	7.198,00 €	63,00 €
Contributi privati	0,00 €	12.000,00 €	10.025,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	948.160,00 €	940.420,00 €	1.032.419,00 €
Ricavi da altri	791.452,00 €	704.557,00 €	704.401,00 €
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	420.873,00 €	411.429,00 €	368.650,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	579,00 €	0,00 €	0,00 €

Patrimonio:	2021	2020	2019
Capitale sociale	40.575,00 €	43.725,00 €	54.225,00 €
Totale riserve	653.010,00 €	652.216,00 €	670.362,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	36.814,00 €	819,00 €	-18.145,00 €
Totale Patrimonio netto	730.401,00 €	696.760,00 €	706.441,00 €

Conto economico:	2021	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	36.814,00 €	819,00 €	-18.145,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	18.566,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	37.019,00 €	803,00 €	-18.182,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2020	2019
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	350,00 €	1.300,00 €	2.300,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	500,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2021
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:	2021	2020	2019
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	2.206.940,00 €	2.113.232,00 €	2.134.101,00 €

Costo del lavoro:	2021	2020	2019
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.319.614,00 €	1.290.932,00 €	1.330.357,00 €
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 2021:	Enti pubblici	Enti privati	<i>Totale</i>
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>
Prestazioni di servizio	948.160,00 €	791.452,00 €	<i>1.739.612,00 €</i>
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>
Altri ricavi	0,00 €	420.873,00 €	<i>420.873,00 €</i>
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>
Altro	0,00 €	0,00 €	<i>0,00 €</i>

Di seguito è riportata la suddivisione dei ricavi per settore di attività:

2021	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	948.160,00 €	420.873,00 €	1.369.033,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	791.452,00 €	791.452,00 €
Altri servizi	0,00 €	579,00 €	579,00 €
Contributi	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021:

	2021	
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

20 MAGGIO 22

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