



## **BILANCIO SOCIALE 2023**

**L'ANCORA SOCIALE Società Cooperativa Sociale**

---

## Indice

### I. Presentazione

- 1 La Cooperativa L'ANCORA SOCIALE
- 2 La "mission" e l'organizzazione

### II. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

### III. Le aree di intervento

- 1 Area Anziani
- 2 Area Disabili
- 3 Area Minori

### IV. Struttura, Governo e Organizzazione

### V. Soggetti esterni con Funzioni/Incarichi di rilievo

### VI. Personale Dipendente

### VII. III Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

### VIII. Situazione Economico Finanziaria

### IX. Committenti dei Servizi Pubbliche Amministrazioni Territoriali

### **Perché un Bilancio Sociale**

L'Ancora Sociale ha deciso di redigere il proprio Bilancio Sociale conformandosi alle prescrizioni indicate dall'art. 14 del D.lgs. 117 del 2017 e alle Linee Guida emanate dal Ministero della Solidarietà Sociale con Decreto del 24.01.2008.

La Cooperativa, nel predisporre il Bilancio Sociale **2023** ha reperito tutti i dati mediante richiesta formale inviata ai responsabili dei relativi servizi e degli uffici amministrativi.

L'Ancora Sociale ha inteso sin dall'inizio disegnare un percorso condiviso, da migliorare nel tempo, per rappresentare, in maniera puntuale e facilmente fruibile, l'attività di un anno, raccogliendo e illustrando in maniera trasparente ed esauriente tutte le informazioni ed i dati funzionali a fare di questo documento uno strumento di comunicazione comprensibile.

Una particolare attenzione è stata rivolta a valutare e rendere palese l'impatto sociale dei servizi erogati nei vari territori in cui L'Ancora Sociale è presente.

Questo, dal punto di vista sociale e di qualità della vita per i nostri assistiti, dal punto di vista del gradimento di Committenza e Utenza per la qualità delle nostre prestazioni e, dal punto di vista economico, anche in un'ottica di sviluppo locale.

### ***Che cos'è il Bilancio Sociale***

Il Bilancio Sociale è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensato, inoltre, per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Il Bilancio Sociale rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che lo redige a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;

Nel lavoro sociale svolto, la Cooperativa profonde un impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone che le permette di sviluppare professionalità e capacità organizzative per costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione del Bilancio Sociale della Cooperativa L'Ancora Sociale costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

Speriamo con ciò di dare un contributo all'affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.

## CARTA D'IDENTITA':

|                                                   |                                                                                       |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome dell'ente                                    | <b>L'ANCORA SOCIALE Società Cooperativa Sociale</b>                                   |
| Codice fiscale                                    | <b>02424890693</b>                                                                    |
| Partita IVA                                       | <b>02424890693</b>                                                                    |
| Forma giuridica                                   | <b>Società Cooperativa</b>                                                            |
| Indirizzo sede legale                             | <b>C.da Santa Giusta n. 148 – 66034 Lanciano (CH)</b>                                 |
| N° Iscrizione CCIAA                               | <b>02424890693 in data 10/12/2012 REA CH 178047</b>                                   |
| N° Iscrizione Regionale delle Cooperative Sociali | <b>Abruzzo - N. 478 dal 18/07/2013 DL33/152</b>                                       |
| N° Iscrizione Albo delle Cooperative              | <b>n. A229097 in data 10/12/2012</b>                                                  |
| N° Iscrizione RUNTS:                              | <b>n. 11030 del 21/03/2022</b>                                                        |
| Telefono                                          | <b>3938114669</b>                                                                     |
| Fax                                               | <b>0872630131</b>                                                                     |
| Sito Web                                          | <b><a href="https://www.lancoracoopsoc.it">https://www.lancoracoopsoc.it</a></b>      |
| Email                                             | <b><a href="mailto:lancorasocialecoop@gmail.com">lancorasocialecoop@gmail.com</a></b> |
| Pec                                               | <b><a href="mailto:lancorasociale@pec.it">lancorasociale@pec.it</a></b>               |
| Codici Ateco                                      | <b>88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca</b>             |
| Legale rappresentante                             | <b>PALMA Monica</b>                                                                   |

### 1. La Cooperativa L'Ancora Sociale

L'Ancora Sociale s.c.s. è stata costituita con atto pubblico in data 26/11/2012.

La costituzione della Cooperativa ha rappresentato l'espressione della "*cittadinanza attiva*" di un gruppo di giovani con competenze professionali in ambito sociale, motivati a progettare e realizzare un'opportunità di lavoro nei **servizi alla persona**. Tale opportunità si è voluta realizzare sul territorio della provincia di Chieti e non solo, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un "patto sociale cooperativo", per svolgere il proprio lavoro a sostegno dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.

Nel primo periodo di attività la cooperativa si è dedicata nel territorio abruzzese ai servizi del progetto Home Care Premium bandito dall'INPS attraverso l'erogazione di attività strutturate di assistenza all'infanzia e agli anziani e ai disabili previste dal capitolato di progetto.

Le prestazioni somministrate avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l'intervento capillare degli operatori delle Cooperative punta a prevenire l'istituzionalizzazione delle persone più "fragili", a sostenerle nella gestione del quotidiano, a promuoverne l'autonomia e l'integrazione sociale.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono

cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata l'identità di "Impresa Sociale" – che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un "welfare" condiviso e responsabile.

La Cooperativa ha ottenuto l'iscrizione all'Albo Regionale ai sensi della normativa vigente in materia di disabili, minori ed anziani ed ha avviato l'attività in convenzione con gli Enti Pubblici, rispettando standard e linee guida dettate dalle stesse.

## **2. La "mission" e l'organizzazione**

La Coop. L'Ancora Sociale è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio del "empowerment", è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra.

È frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

In particolare, grazie all'impegno del Consiglio di Amministrazione, Sod e Lavoratori ha gestito i seguenti servizi:

- ⊛ Servizi domiciliari alla persona - Progetto Home Care Premium;
- ⊛ Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;
- ⊛ Servizi di sostegno scolastico in favore di minori con difficoltà di apprendimento;
- ⊛ Servizi di Mediazione Culturale (Sportello Immigrati, Help Care, Centro servizi Inclusione migranti,
- ⊛ Azioni Integrate per minori stranieri);
- ⊛ Servizi di Segretariato Sociale;
- ⊛ Servizi di Servizio Sociale Professionale;
- ⊛ PUA;
- ⊛ Servizi di Equipe socioeducativa;
- ⊛ Servizi di Baby Parking e Spazio Famiglia;
- ⊛ Servizi di gestione Nidi D'Infanzia Comunali
- ⊛ Servizi di tele compagnia (teleassistenza e telesoccorso);
- ⊛ Servizi di Assistenza domiciliare minori in situazioni di disagio
- ⊛ Servizi di Tirocini Lavorativi e Borse lavoro;
- ⊛ Servizi di progetto "Dopo di Noi" (supporto alla domiciliarità e soggiorni temporanei);
- ⊛ Servizi Ufficio di Piano;
- ⊛ Servizi di Doposcuola per la Scuola Primaria e secondaria di 1° grado;
- ⊛ Servizi assistenziali in favore di ciechi, sordomuti e sordi prelinguali ai sensi della L.R. 32/97;
- ⊛ Legge 78/78;
- ⊛ Centri estivi minori e colonie;
- ⊛ Fondo povertà (potenziamento Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale, Assistenza domiciliare minori, Tirocini di inclusione sociale);
- ⊛ Assistenza domiciliare educativa minori;
- ⊛ Trasporto sociale;

⊛ Progetto PIPPI;

⊛ P.I.S. Pronto Intervento Sociale.

## **II. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi**

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

### **MUTUALITA'**

Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

### **DEMOCRATICITA'**

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### **IMPARZIALITA'**

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la Cooperativa provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### **RISERVATEZZA**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.



Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del GDPR Regolamento UE 2016/679

### **DIRITTO DI SCELTA**

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

### **PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**

La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico;
- pubblicazioni specifiche;
- Carta dei Servizi.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## **III. Le Aree di intervento**

### **1. AREA ANZIANI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

#### *Obiettivi*

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione;
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità;
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante.

### *Destinatari*

Ultrasessantacinquenni.

Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

### *Modalità di accesso*

Domanda all'INPS anche per accesso al Progetto Home Care Premium se spettante.

### *Tipologia delle prestazioni erogabili*

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario;
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio;
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e l'assistenza in loco.

### *Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dal Case Manager della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il costo non è a carico dell'utente, c) la durata temporale degli interventi è legata alla durata del progetto INPS.

Il case Manager della Cooperativa, inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente i servizi.

*Personale:*

- ❖ OSS
- ❖ OSA
- ❖ Educatori
- ❖ Psicologi
- ❖ Assistenti sociali
- ❖ Amministrativi

*Valutazione del servizio*

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato in itinere ed ex post, dal case manager che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

## 2. AREA DISABILI

### Servizio di Assistenza domiciliare

*Obiettivi*

- ❖ Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
- ❖ Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali

- ❖ Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

#### *Destinatari*

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale.

#### *Modalità di accesso*

Domanda all'INPS (anche per accesso al Progetto Home Care Premium).

#### *Tipologia delle prestazioni erogabili*

La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco.

#### *Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dal Case Manager della Cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso.

*Personale:*

- ❖ Educatori
- ❖ OSS
- ❖ OSA
- ❖ Psicologi
- ❖ Amministrativi
- ❖ Assistenti sociali

*Valutazione del servizio*

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dal Case Manager un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

### 3. AREA MINORI

#### **Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica**

*Obiettivi*

- ❖ Ridurre l'isolamento familiare e del singolo portatore di handicap;
- ❖ Aumentare le opportunità di apprendimento, conoscenza ed autonomia del soggetto disabile;
- ❖ Favorire l'inclusione scolastica e socioassistenziale-educativa attraverso un'azione;
- ❖ concertata degli interventi da attuare a favore dei soggetti portatori di disabilità;
- ❖ Attivare progetti di intervento ad hoc per realizzare un percorso di formazione delle autonomi e nel soggetto portatore di disabilità.

*Destinatari*

Alunni che si trovano in situazione di disabilità e/o affetti da disturbi specifici dell'apprendimento e/o dell'età evolutiva

#### *Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio viene erogato all'alunno che si trova in situazione di disabilità e/o affetto da disturbi specifici dell'apprendimento e/o dell'età evolutiva da un educatore che presta il suo servizio nella scuola frequentata dall'avente diritto. L'accesso al servizio è garantito dall'avvio al Comune di residenza del minore, dell'apposita richiesta corredata dalla documentazione specifica (verbale GLO - verbale L.104/92 art. 3 comma 3, Profilo di funzionamento) da parte del Dirigente Scolastico, avallata dal genitore.

#### *Personale*

- ❖ Educatore professionale
- ❖ Coordinatore

#### *Valutazione del servizio*

Tale procedura avviene attraverso la somministrazione di apposita modulistica con cadenza mensile. Il monitoraggio consente di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area e ridefinire il PEI.

### **Nidi d'Infanzia**

#### *Obiettivi*

Il progetto educativo si fonda su tre presupposti fondamentali di ordine psicopedagogico:

- ❖ ogni attività è determinata dalle capacità acquisite dai bambini;
- ❖ la maturazione e lo sviluppo delle capacità fisiche e mentali dei bambini hanno dei modi e dei tempi determinati dal loro patrimonio genetico;
- ❖ conoscendo le abilità acquisite, si possono strutturare gli stimoli ambientali e determinare gli obiettivi da raggiungere tramite una programmazione educativa utile a far maturare e a sviluppare l'attitudine di ogni bambino.

#### *Destinatari*

Minori 3 -36 mesi.

### *Modalità di accesso*

Domanda al Comune di riferimento.

### *Personale:*

- ❖ Educatore Professionale
- ❖ Assistente all'Infanzia
- ❖ Coordinatore Pedagogico
- ❖ Coordinatore di Servizio.

### *Valutazione del servizio*

Tale procedura avviene attraverso la somministrazione di apposita modulistica con cadenza mensile. Il monitoraggio consente di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area e ridefinire il PEI.

## **ADM**

### Obiettivi

- ❖ l'ottica di prevenzione;
- ❖ l'idea del recupero della genitorialità;
- ❖ l'attenzione al legame tra genitori e figlio;
- ❖ il setting concepito come flessibile e adattabile.

### *Destinatari*

Minori 0-18 anni.

### *Modalità di erogazione del servizio e obiettivi*

Il Servizio di ADM è un servizio educativo e di supporto che affronta i bisogni dei minori e delle loro famiglie. L'obiettivo del Servizio è consentire la permanenza del minore nel suo contesto di origine, a fronte di situazioni di momentanea crisi familiare, in cui si ravvisino difficoltà, da parte dei genitori, nello svolgimento delle funzioni di cura ed educazione. In quanto intervento di sostegno alle famiglie, l'ADM è quindi, a dispetto del proprio nome, che potrebbe trarre in inganno, destinata sia al figlio sia ai genitori.

L'accesso al servizio è garantito dall'avvio al Comune di residenza del minore.

*Personale*

- ❖ Educatore professionale
- ❖ Coordinatore/Assistente Sociale

*Valutazione del servizio*

Tale procedura avviene attraverso la somministrazione di apposita modulistica con cadenza mensile. Il monitoraggio consente di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area e ridefinire il PEI.



#### IV. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

*Consistenza e composizione della base sociale/associativa*

##### **Tipologia Soci**

- ❖ Soci cooperatori persone fisiche n. **56**
- ❖ Soci cooperatori persone giuridiche n. \_\_\_\_
- ❖ Soci finanziatori (persone fisiche) e sottoscrittori di titoli di debito n. \_\_\_\_
- ❖ Soci finanziatori (persone giuridiche) e sottoscrittori di titoli di debito n. \_\_\_\_
- ❖ Soci ammessi a categorie speciali n. \_\_\_\_

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

##### **Componenti Consiglio di Amministrazione**

- ❖ PALMA Monica - *Presidente CDA - Legale rappresentante*
- ❖ DI CAMILLO Maria - *Vice Presidente CDA*
- ❖ LEONE Maria Carmela - *Consigliera CDA*

*Il Cda è stato nominato con l'Assemblea del 03/12/2021; durata in carica 3 esercizi*

##### **Componenti organo di controllo**

- ❖ GIARDINO Massimo - *Presidente del Collegio Sindacale*
- ❖ DI CAMILLO Daniela - *Sindaco effettivo del Collegio Sindacale*
- ❖ VERI' Manuela - *Sindaco effettivo del Collegio Sindacale*
- ❖ RUSSO Antonio - *Sindaco supplente del Collegio Sindacale*
- ❖ CIANFRONE Graziella - *Sindaco supplente del Collegio Sindacale*

*Il Collegio Sindacale è stato nominato con l'Assemblea del 08/06/2023, durata in carica 3 esercizi*

#### V. SOGGETTI ESTERNI CON FUNZIONI/INCARICHI DI RILIEVO PER PERSEGUIRE MISSIONE/QUALITÀ DEL SERVIZIO:

- ❖ CIARELLI Caterina - *Consulenza amministrativa fiscale e tributaria*

- ❖ PALMA Mariano - *Consulenza del lavoro*
- ❖ FERRARA Rosella - *Consulenza Legale*
- ❖ FERRANDINO Massimo - *Medico competente*
- ❖ FIORENZO Paolo - *Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione*

## VI. PERSONALE DIPENDENTE

*Composizione del Personale per: categoria, inquadramento Professionale, tipologia contrattuale*  
(B.P. al 31.12.2023)

| <i>Categoria</i>         | <i>Numero medio</i> |
|--------------------------|---------------------|
| <i>Impiegati</i>         | <i>25,37</i>        |
| <i>Operai</i>            | <i>21,39</i>        |
| <i>Altri dipendenti</i>  | <i>0</i>            |
| <i>Totale Dipendenti</i> | <i>46,76</i>        |

| <i>Figure Professionali</i>              | <i>Numero medio</i> |
|------------------------------------------|---------------------|
| <i>Addetti ai Servizi Ausiliari</i>      | <i>1</i>            |
| <i>Addetto Assistenza e Sorveglianza</i> | <i>3</i>            |
| <i>Assistente Sociale</i>                | <i>4</i>            |
| <i>Coordinatrice</i>                     | <i>1</i>            |
| <i>Educatore/Educ. Prof. Le</i>          | <i>31/12</i>        |
| <i>Impiegato Amministrativi</i>          | <i>8</i>            |
| <i>Mediatore Interculturale</i>          | <i>3</i>            |
| <i>OSA</i>                               | <i>8</i>            |
| <i>OSS</i>                               | <i>9</i>            |
| <i>Psicologo</i>                         | <i>3</i>            |
| <i>Sociologo</i>                         | <i>1</i>            |
| <i>Tirocini/Borse lavoro</i>             |                     |

### Tipologia di Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Cooperative Sociali: CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale- educativo e di inserimento lavorativo triennio 2017-2019 approvato in data 21/05/2019 e siglato dalle maggiori sigle sindacali rappresentative dei lavoratori dipendenti, in particolare da ASSOCIAZIONE GENERALE COOPERATIVE ITALIANE – SOLIDARIETA', CONFCOOPERATIVE FEDERSOLIDARIETA', LEGACOOPSOCIALI, (FP-CGIL), (FP CISL), FISASCAT/CISL); (UIL-FPL); (UIL-TUCS).

## Attività di formazione

La formazione interna è un'attività permanente in quanto la Cooperativa riconosce nella formazione lo strumento privilegiato di apprendimento ed acquisizione di metodologie e strumenti operativi capaci di qualificare il proprio intervento operativo, oltre che luogo di sostegno motivazionale pedagogico e psicologico per gli operatori. L'azione formativa è un percorso di ricerca che permette di avviare un confronto circolare tra formazione e pratica lavorativa. Il soggetto in formazione è considerato portatore di saperi esperienziali da valorizzare.

La metodologia adottata dalla Cooperativa privilegia non tanto le lezioni-dibattito, quanto iniziative di carattere seminariale e lavori di gruppo attraverso strumenti di didattica attiva che favoriscono l'osservazione, la sperimentazione pratica ed il confronto di idee ed esperienze.

I contenuti ed il modello dell'intervento formativo vengono declinati secondo quanto concordato con gli Enti appaltanti e/o con i coordinatori dei servizi, ma possono essere integrati, arricchiti o modificati anche attraverso i contributi o le esigenze apportati o evidenziati dagli operatori stessi.

Le finalità del progetto formativo sono quelle di sostenere gli operatori nella gestione di situazioni problematiche complesse; prevenire il burn out; sviluppare la professionalità e le competenze degli operatori stessi, con il fine del miglioramento della qualità dei Servizi.

Attraverso la formazione gli operatori acquisiscono una maggior consapevolezza del proprio ruolo professionale attraverso la riflessione sugli interventi socio/educativi, gestendo più efficacemente le relazioni e la conflittualità, confrontando le diverse tipologie di servizi e le diverse modalità di gestione, acquisendo metodi e strumenti di lavoro condivisi e aumentando le proprie competenze e strategie socio/educative.

La formazione considera i bisogni segnalati dagli operatori su tematiche connesse ai diversi servizi; le esigenze/problematiche segnalate dalla Committenza e dall'utenza; le necessità di approfondimenti segnalati dal Coordinatore; le variazioni degli assetti istituzionali e normativi; la necessità di condivisione delle procedure e metodi di lavoro adottati.

La formazione prevede:

- formazione obbligatoria in materia di sicurezza (T.U. 81/2008);

- formazione specifica;
- partecipazione a seminari trasversali;
- partecipazione a corsi esterni di aggiornamento;

Le attività di formazione interna sono “autofinanziate” attraverso i Fondi interprofessionali, Bandi Fse Regionali, Fondi Anpal FNC.

## **VII. Standard di qualità dei servizi erogati Standard di qualità**

La Cooperativa è attualmente certificata ai seguenti standard:

- ❖ SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001:2015 prescrizioni del Regolamento Tecnico RT-09 - IAF 37;
- ❖ UNI 11034:2003 Standard globale per i servizi all'infanzia, settore GESTIONE ASILI NIDO;
- ❖ ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, settore EROGAZIONE DI SERVIZI DOMICILIARI, SOCIOEDUCATIVI ED ASSISTENZIALI, SEGRETARIATO SOCIALE, SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA, HOME CARE PREMIUM – IAF 39 E 37;
- ❖ ISO 9001:2015, Gestione Qualità settore EROGAZIONE DI SERVIZI DOMICILIARI, SOCIOEDUCATIVI ED ASSISTENZIALI, SEGRETARIATO SOCIALE, SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA, HOME CARE PREMIUM – IAF 39 E 37;
- ❖ UNI/PdR 125:2022 Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo: EROGAZIONE DI SERVIZI DOMICILIARI, SOCIOEDUCATIVI ED ASSISTENZIALI, SEGRETARIATO SOCIALE, SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA, HOME CARE PREMIUM.

Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

## VIII. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

### Patrimonio netto del Bilancio degli ultimi 2 esercizi

| Anno    | 2023    | Anno    | 2022    |
|---------|---------|---------|---------|
| Importo | 764.548 | Importo | 714.359 |

### Capitale Sociale del Bilancio degli ultimi 2 esercizi

| Anno         | 2023  | Anno         | 2022 |
|--------------|-------|--------------|------|
| Sottoscritto | 1.400 | Sottoscritto | 900  |
| Versato      | 1.100 | Versato      | 675  |

### Valore della produzione:

| Anno | Valore della produzione<br>(Voce Totale A. del conto economico<br>bilancio CEE) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 2023 | 1.924.581                                                                       |
| 2022 | 1.240.431                                                                       |

### Ricavi per tipologia committente

| Categoria            | Percentuale |
|----------------------|-------------|
| Committente pubblico | 79,8%       |
| Soggetti privati     | 20,2%       |
| <b>Totale</b>        | <b>100%</b> |

### Costi della produzione

| Anno | Totale Costi della produzione |
|------|-------------------------------|
| 2023 | 1.847.425                     |
| 2022 | 1.213.094                     |

### Costo del lavoro:

| Anno | Costo del lavoro (Totale voce B.9<br>Conto Economico Bilancio CEE) |
|------|--------------------------------------------------------------------|
| 2023 | 1.345.193                                                          |
| 2022 | 817.120                                                            |

| Descrizione costo del Lavoro       | Importo<br>esercizio 2023 | Importo<br>esercizio 2022 |
|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Costo del lavoro dei Soci          | 692.061                   | 428.213                   |
| Costo del lavoro di Terzi non Soci | 639.130                   | 388.907                   |
| <b>Totale Costo del lavoro</b>     | <b>1.331.191</b>          | <b>817.120</b>            |
| Costo del lavoro dei Soci          | 52%                       | 52.41%                    |

**Ambito Territoriale: REGIONE ABRUZZO**

ADS:

- ❖ ADS 6 SANGRINO
- ❖ ADS 10 ORTONESE
- ❖ ADS 11 FRENTANO (Zona Sociale 1 – Zona Sociale 2)
- ❖ ADS 13 MARRUCINO

Amministrazioni Locali:

- ❖ COMUNE DI CASTEL DI SANGRO
- ❖ COMUNE DI CASTEL FRENTANO
- ❖ COMUNE DI FOSSACESIA
- ❖ COMUNE DI FRISA
- ❖ COMUNE DI LANCIANO
- ❖ COMUNE DI ORTONA
- ❖ COMUNE DI ROCCA SAN GIOVANNI
- ❖ COMUNE DI SAN SALVO
- ❖ COMUNE DI SAN VITO CHIETINO
- ❖ COMUNE DI TORINO DI SANGRO
- ❖ COMUNE DI VASTO
- ❖ COMUNE DI VILLALFONSINA
- ❖ UNIONE DEI MIRACOLI

Il presente Bilancio sociale è stato approvato dall'Organo competente dell'Ente in data **13-07-2024** e verrà reso pubblico tramite deposito presso la CCIAA di Chieti.

**Il Presidente del CdA: Monica PALMA**





N. PRA/48088/2024/CCHAUTO

CHIETI, 10/08/2024

RICEVUTA DELL'AVVENUTA PRESENTAZIONE VIA TELEMATICA ALL'UFFICIO  
REGISTRO IMPRESE CHIETI PESCARA  
DEI SEGUENTI ATTI E DOMANDE:

RELATIVAMENTE ALL'IMPRESA:  
L'ANCORA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

FORMA GIURIDICA: SOCIETA' COOPERATIVA  
CODICE FISCALE E NUMERO DI ISCRIZIONE: 02424890693  
DEL REGISTRO IMPRESE CHIETI PESCARA

SIGLA PROVINCIA E N. REA: CH-178047

ELENCO DEGLI ATTI PRESENTATI:

1) 716 BILANCIO SOCIALE

DT. ATTO: 31/12/2023

ELENCO DEI MODELLI PRESENTATI:

B DEPOSITO BILANCIO

DATA DOMANDA: 10/08/2024 DATA PROTOCOLLO: 10/08/2024

INDIRIZZO DI RIFERIMENTO: CRLCRN77R71E435N-CIARELLI CATERINA-CATERI

*Estremi di firma digitale*

Digitally signed by Marta Allibardi  
Date: 10/08/2024 12:18:33 CEST  
Reason: Conservatore Registro Imprese  
Location: C.C.I.A.A. CHIETI PESCARA

CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

**Meno costi,  
più business.**

Accedi a visure, pratiche  
e bilanci della tua impresa,  
senza costi, sempre e ovunque.



**impresa.italia.it**  
il cassetto digitale dell'imprenditore



CAMERE DI COMMERCIO  
D'ITALIA



CHIRPRA



0000480882024



N. PRA/48088/2024/CCHAUTO

CHIETI, 10/08/2024

| DETTAGLIO DI TUTTE LE OPERAZIONI EFFETTUATE SUGLI IMPORTI |                  |           |                     |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------|---------------------|
| VOCE PAG.                                                 | MODALITA' PAG.   | IMPORTO   | DATA/ORA            |
| DIRITTI DI SEGRETERIA                                     | CASSA AUTOMATICA | **32,40** | 10/08/2024 12:18:32 |

RISULTANTI ESATTI PER:

|                                      |      |           |                  |
|--------------------------------------|------|-----------|------------------|
| DIRITTI                              |      | **32,40** | CASSA AUTOMATICA |
| TOTALE                               | EURO | **32,40** |                  |
| *** Pagamento effettuato in Euro *** |      |           |                  |

FIRMA DELL'ADDETTO  
PROTOCOLLAZIONE AUTOMATICA

Data e ora di protocollo: 10/08/2024 12:18:32

Data e ora di stampa della presente ricevuta: 10/08/2024 12:18:32

CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

**Meno costi,  
più business.**

Accedi a visure, pratiche  
e bilanci della tua impresa,  
senza costi, sempre e ovunque.



**impresa.italia.it**  
il cassetto digitale dell'imprenditore



CAMERE DI COMMERCIO  
ITALIA



CHIRPRA



0000480882024