

# Bilancio Sociale

## 2021

---

Approvazione del 30.06.2022

---



# Bilancio Sociale 2021

INDICE		Pag.
	INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE	3
	NOTA METODOLOGICA	4
<b>1</b>	IDENTITA'	5
1.1	CHI SIAMO	5
1.2	MISSION, VISION E VALORI	7
<b>2</b>	GOVERNANCE E POLITICA	9
2.1	ORGANIGRAMMA	10
2.1.1	COMPOSIZIONE CDA	10
2.1.2	ASSEMBLEA DEI SOCI	10
2.1.3	ORGANO DI REVISIONE	11
2.2	SISTEMI ADOTTATI DA ADI 2009	12
2.3	ISERVIZI	14
<b>3</b>	STAKEHOLDER	15
3.1	MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E LORO COINVOLGIMENTO	15
<b>4</b>	LAVORO	19
4.1	VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UAMNE	19
4.2	OCCUPAZIONE	19
4.2.1	SOCI LAVORATORI E DIPENDENTI	19
4.2.2	ANALISI DEI RAPPORTI DI LAVORO	21
4.2.3	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE	23
4.2.4	ASSENTEISMO	23
4.2.5	ALTRE RISORSE UMANE	25
4.2.6	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	25
4.2.6.1	COVID & SICUREZZA	26
4.2.7	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	27
<b>5</b>	RELAZIONE SOCIALE	28
5.1	GARE E NUOVI SERVIZI	29
5.2	COSA FACCIAMO: COMMITTENTI E SERVIZI ATTIVI	29
5.2.1	LE NOSTRE COMUNITA'	30
5.2.2	ASSISTENZA DOMICILIARE	33
5.3	ASPETTI DISTINTIVI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI	35
<b>6</b>	RENDICONTO ECONOMICO.IL VALORE AGGIUNTO	36
6.1	ANDAMENTO RICAVI PER AREA DI INTERVENTO	37
6.1.1	INCIDENZA RICAVI PER SERVIZI	38
6.2	COSTI	38
6.3	SPESE GENERALI	39
6.4	MARGINE DI CONTRIBUZIONE	39
6.5	RISULTATO NETTO	39
6.6	VALORE AGGIUNTO	40
6.6.1	PROSPETTO DI DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO	40
6.7	PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	41
<b>7</b>	INFORMAZIONI AMBIENTALI	43
<b>8</b>	OBIETTIVI	44
<b>9</b>	APPROVAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE E ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA	45

## INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

“Non temere il cambiamento di programma”  
(Benjamin Franklin)

L'obiettivo principale che la Cooperativa ADI 209 si pone, nel redigere il Bilancio Sociale, alla sua seconda edizione, è quello di offrire una maggiore visibilità rispetto le attività svolte, in modo da condividere con il più ampio numero possibile di soggetti esperienze, informazioni, obiettivi ed interventi. Il Bilancio Sociale è quindi lo strumento che garantisce trasparenza e permette di rendicontare le attività svolte e le ricadute delle stesse, in termini di utilità ed efficienza.

Il Bilancio Sociale è uno strumento importantissimo di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra la nostra Cooperativa ed il contesto di riferimento, permette di condividere informazioni e conoscenze, ma serve anche a sottolineare e valorizzare il legame della Cooperativa con il territorio in cui opera e con le realtà circostanti, perseguendo la finalità di migliorare la qualità della vita, non solo dei componenti accolti al suo interno ma, più in generale, della società in cui la nostra cooperativa è inserita.

Il Bilancio Sociale diventa quindi non solo uno strumento di comunicazione utile per migliorare l'organizzazione interna, ma anche uno dispositivo necessario per elaborare una precisa strategia sociale, ed il mezzo per individuare e definire al meglio la propria mission.

Le linee guida che abbiamo preso come riferimento per la sua redazione hanno fornito indicazioni preziose ed essenziali per realizzare e strutturare questo documento, nell'ottica di non limitarsi a spiegare solo l'attività istituzionale, ma piuttosto evidenziando l'impatto della stessa su tutti gli stakeholder interessati e coinvolti con la Cooperativa.

Questo elaborato, che rappresenta la sintesi di un percorso che ha visto coinvolte in maniera significativa le diverse figure presenti all'interno dell'organizzazione, che ringrazio per la loro fattiva collaborazione, è stato realizzato nel rispetto dei principi di trasparenza, coerenza, completezza e veridicità, e vuole essere uno strumento che qualifica e definisce il lavoro della nostra Cooperativa.

**Il Presidente**  
*Alessandro Aresu*

## NOTA METODOLOGICA

Per la stesura del Bilancio Sociale, al fine di rendere il documento trasparente e in linea con i valori della “**ADI2009**”, sono stati utilizzati e integrati i principali standard di riferimento per la rendicontazione nazionale ed internazionale, quali:

- Decreto 4 luglio 2019 “Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore” (ETS) - Ministero del Lavoro e delle politiche sociali
- Decreto legislativo n. 117 del 03/07/2017 (Codice del terzo settore)
- Legge Regionale n. 23/12/2005 art. 37, “Sistema integrato dei servizi alla persona”
- Standard AA1000<sup>1</sup> e altri documenti elaborati da The Institute of Social and Ethical Accountability (ISEA);
- *Standard principi di redazione del B.S CBS 2013<sup>2</sup> (ASSIREVI-Consiglio Nazionale dei dottori commercialisti)*

Per alla scrittura del Bilancio Sociale ha lavorato un gruppo di lavoro costituito da figure impegnate nelle diverse aree di attività interessate dalla raccolta dati e di un supporto esterno per l'impostazione del documento in riferimento agli standard sopraelencati:

- Soci di **ADI 2009**
- Responsabile Sistema di Gestione Aziendale Integrato
- Area Amministrativa/Contabile
- Area Risorse Umane
- Coordinatori dei servizi
- Supporto esterno: Enterprise Solutions di Orsola Altea

### Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- ◇ Assemblea dei soci
- ◇ Consegna a mano
- ◇ Sito internet: [www.adiz009.com](http://www.adiz009.com)

---

<sup>1</sup> L'Accountability 1000 è uno standard sviluppato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability), centrato sull'obiettivo di fornire qualità al processo di accounting, auditing e reporting etico e sociale, per favorire un percorso di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione al coinvolgimento degli stakeholder

<sup>2</sup> Il GBS, Gruppo Bilancio Sociale, è un modello elaborato da un gruppo di lavoro italiano sul bilancio sociale. Nel modello GBS, la performance viene differenziata nella dimensione sociale e in quella ambientale. La prima si riferisce all'insieme delle relazioni che l'impresa intrattiene con i vari gruppi di interesse; la seconda è attinente agli impatti prodotti dall'organizzazione sull'ambiente.

## 1. IDENTITA'

“**ADI2009**” è una cooperativa sociale di **tipo A** costituita il 29/12/2008

### Eroga servizi di:

- ◇ assistenza residenziale per anziani e disabili
- ◇ assistenza infermieristica residenziale per anziani
- ◇ assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili

### DATI DI SINTESI

DENOMINAZIONE	ADI 2009 Società Cooperativa Sociale
ANNO DI COSTITUZIONE	29.12.2008
P. IVA e COD. FISCALE	03217050925
SEDE	CAGLIARI (CA) VIA SANTA MARIA CHIARA,136
ISCRITTA ALLA CCIAA DI CAGLIARI	13/01/2009 –N.REA CA -254774
ISCRITTA ALL'ALBO DELLE SOCIETÀ COOPERATIVE SEZIONE A	n. 790 del 20/11/2018 COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE DI DIRITTO
CAPITALE SOCIALE	<b>€ 22.500,00</b>
E-MAIL	<a href="mailto:info@ADI2009.com">info@ADI2009.com</a> <a href="mailto:ADI2009@pec.it">ADI2009@pec.it</a>
SITO INTERNET	<a href="http://www.ADI2009.com">www.ADI2009.com</a>
TELEFONO	0704671910

### 1.1 CHI SIAMO

La Cooperativa **ADI 2009** è una società cooperativa sociale nata per progettare e condurre nuove modalità d'intervento assistenziale, che rispondano, in modo concreto, alle esigenze della collettività.

Ascoltare e prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi sono i propositi della nostra Cooperativa.

La Cooperativa da anni promuove il benessere e la qualità sociale nelle comunità sociali in cui opera, in cooperazione aperta con la cittadinanza, i protagonisti sociali e le istituzioni.

Ci impegniamo a diffondere la Cultura della solidarietà sociale includendo, nella progettazione e gestione dei servizi, utenti e i loro familiari, le associazioni e le comunità e sensibilizzando i nostri operatori al rispetto e alla cura della persona.

La **ADI 2009** Società cooperativa sociale opera nel settore dei servizi alla persona dal gennaio del 2009 offrendo Servizi di:

- ✓ Erogazione di servizi di assistenza infermieristica professionale, erogati da infermieri professionalmente qualificati presso strutture sanitarie e socio sanitarie. Erogazione di servizi di assistenza svolta in strutture sanitarie e socio-sanitarie effettuata da operatori socio-sanitari. Erogazione di servizi di assistenza infermieristica e di base svolta presso domicilio dell'utente effettuata da operatori infermieri, socio

## Bilancio Sociale 2021

sanitari e/o assistenti domiciliari

- ✓ Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza residenziale agli anziani: assistenza socio sanitaria (OSS) e assistenza sanitaria (servizi psico educativo, servizio infermieristico, servizio riabilitativo), servizio mensa, servizio lavanderia, servizio di pulizia.

### Il territorio di riferimento

La Cooperativa sociale **ADI2009** gestisce strutture residenziali e semiresidenziali dislocate all'interno delle Province di Cagliari, di Oristano e del Sud Sardegna.

Inoltre, all'interno del medesimo distretto territoriale la Cooperativa, al fine di rispondere costantemente agli ulteriori "bisogni" del territorio ed eroga servizi di carattere non residenziale come l'assistenza domiciliare:

### Recapiti e sedi della Cooperativa.

<b>Sedi:</b>	<b>Sede legale/operativa: CAGLIARI</b>	<b>Sedi:</b>	<b>Sede operativa: SAN NICOLO' d'ARCIDANO</b>
<b>Indirizzo:</b>	Via Santa Maria Chiara, 136 09134 - Cagliari	<b>Indirizzo:</b>	<b>Via Eleonora d'Arborea snc</b> 09097 - San Nicolò d'Arcidano (OR)
<b>Telefono:</b>	0704671910	<b>Telefono:</b>	
<b>Posta certificata</b>	adi2009@pec.it		
<b>E-mail:</b>	info@adi2009.com	<b>E-mail:</b>	comunitaarcidno@adi2009.com
<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: NURAGUS</b>	<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: BARRALI</b>
<b>Indirizzo:</b>	Via Circonvallazione, 2 08030 - Nuragus (Ca)	<b>Indirizzo:</b>	<b>Via Berlinguer 5/7</b> 09040 - Barrali (Ca)
<b>Telefono:</b>	0782/2818092	<b>Telefono:</b>	3938556785
<b>E-mail:</b>	comunitanuragus@adi2009.com	<b>E-mail:</b>	comunitabarrali@adi2009.com
<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: BARUMINI</b>	<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: GONNOSCODINA</b>
<b>Indirizzo:</b>	Piazza Giovanni XXIII, 1 09021 - Barumini (Ca)	<b>Indirizzo:</b>	<b>Via Municipio, 14</b> 09090 - Gonnoscodina (OR)
<b>Fax:</b>	070/9368515	<b>Telefono:</b>	078392598
<b>E-mail:</b>	comunitabarumini@adi2009.com	<b>E-mail:</b>	comunitagonnoscodina@adi2009.com
<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: TUILI</b>	<b>Sede:</b>	<b>Sede operativa: SINI</b>
<b>Indirizzo:</b>	Via Pascasi sn, 09029 - Tuili (Vs)	<b>Indirizzo:</b>	Via Argiolas, sn 09090 - Sini (Or)
<b>Telefono:</b>	070/9364077	<b>Telefono:</b>	3938000871
<b>E-mail:</b>	comunitabarumini@adi2009.com	<b>E-mail:</b>	comunitasini@adi2009.com

## 1.2 MISSION, VISION E VALORI

### MISSION

Erogare servizi socio-sanitari che garantiscono al singolo utente un'assistenza sostenibile e personalizzata, attenta ai suoi bisogni e a quelli dei caregivers, attraverso il contributo di personale qualificato e attento al continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

La Cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative ed occupazionali per i propri associati e del personale dipendente, ponendo come prioritaria la promozione umana e la collaborazione con gli enti pubblici locali e istituzionali. Sin dai primi anni di attività, la Cooperativa

**ADl2009** ha adottato una strategia aziendale finalizzata a:

- ◇ promuovere iniziative ed azioni a tutela della dignità della persona;
- ◇ creare nuova occupazione;
- ◇ garantire la solidità d'impresa;
- ◇ favorire il radicamento territoriale.

Gli obiettivi aziendali sono sempre orientati a:

- ◇ consolidare e sviluppare l'attività aziendale, nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa che hanno il loro fulcro nel valore della persona e nella partecipazione del socio alla gestione dell'impresa;
- ◇ perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa per i propri soci e il personale dipendente e la fidelizzazione della base sociale, assicurando l'applicazione integrale dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;
- ◇ consolidare la presenza prioritaria della Cooperativa nel territorio regionale collaborando costantemente con gli interlocutori pubblici e privati per sostenere iniziative e servizi innovativi in ambito socio-sanitario;
- ◇ erogare servizi di elevato livello qualitativo a favore dell'utenza;
- ◇ investire prioritariamente in formazione e risorse umane;
- ◇ progettare e/o partecipare ai progetti di crescita sociale;
- ◇ contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali

### VISIONE

A livello di visione rientrano la solidarietà tra colleghi, base di fiducia reciproca, il riconoscimento del lavoro e del contributo di ogni risorsa umana, la partecipazione alla vita della cooperativa e le buone pratiche di trasmissione dei valori fondanti. Cooperare rende corresponsabili tutti i soci e i dipendenti, ciascuno per il proprio ruolo e per le proprie competenze, ugualmente partecipi dei progetti e degli obiettivi dei servizi erogati.

### VALORI

#### IMPEGNO:

affinché i nostri utenti possano vivere sicuri, bene e più a lungo

#### SOSTEGNO:

a famiglie e caregivers, affinché possano trovare serenità e benessere

#### STABILITÀ :

come obiettivo di lavoro per i nostri soci e dipendenti, favorendo il continuo aumento di competenza e professionalità.

#### COLLABORAZIONE:

con committenti e utenti nella ricerca di soluzioni anticipative della domanda di cura ed assistenza, con un particolare focus sulla persona anziana dalle prime fasi della fragilità fino alla non autosufficienza.



### 2. GOVERNANCE E POLITICA

"La leadership è la capacità di tradurre la visione in realtà".  
(Warren G. Bennis)

La struttura organizzativa è illustrata nell'organigramma, di seguito riportato, evidenzia i ruoli e le correlazioni delle risorse della *Cooperativa "ADI 2009"* con responsabilità di funzione.

In relazione all'organigramma si mettono in evidenza i compiti, le responsabilità e le autorità delle funzioni organizzative la cui attività ha influenza diretta sulla definizione e sulla messa in atto dello Statuto, della Politica aziendale e del relativo personale coinvolto.

Nella Cooperativa sono presenti due livelli di responsabilità gestionale:

- ◇ La gestione strategica, curata dal CDA, ha per oggetto le decisioni che vincolano la Cooperativa nel medio-lungo periodo e che vertono nella definizione dei rapporti con l'esterno, dei piani di sviluppo della Cooperativa e nell'armonizzazione della gestione dei servizi esterni con la struttura organizzativa interna.
- ◇ La gestione direzionale che comprende la definizione organizzativa e operativa, la programmazione delle attività ed il loro controllo, che traduce materialmente sia le decisioni strategiche che quelle organizzative.

Il CDA stila gli obiettivi gestionali di medio-lungo periodo e li affida al Direttore Generale per la pianificazione direzionale, per l'attuazione ed il momento di verifica.

Gli obiettivi strategici e direzionali sono stati allineati con lo Statuto della Cooperativa e la Politica della qualità aziendale. Tale politica è diffusa all'interno dell'organizzazione attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici, nel sito Internet e nelle bacheche delle sedi (Uffici e Strutture).

La verifica dell'esercizio avviene attraverso i seguenti documenti:

- ◇ Riesame della direzione,
- ◇ Bilancio Sociale
- ◇ Bilancio civilistico da parte del CDA coadiuvato dalle Direzioni.

Attraverso il riesame di direzione, il bilancio sociale ed il bilancio civilistico, il CDA e le Direzioni verificano gli obiettivi raggiunti durante l'esercizio, obiettivi di processo, economici e non.

Tale verifica comprende l'esame:

- ◇ delle informazioni di ritorno da parte del cliente (feedback e reclami);
- ◇ del monitoraggio dell'efficacia dei processi;
- ◇ dei risultati degli audit interni della qualità/sicurezza;
- ◇ delle non conformità e delle azioni correttive;
- ◇ delle eventuali modifiche da apportare al sistema;
- ◇ delle raccomandazioni per il miglioramento;
- ◇ delle relazioni dei responsabili di settore e/o degli ambiti.

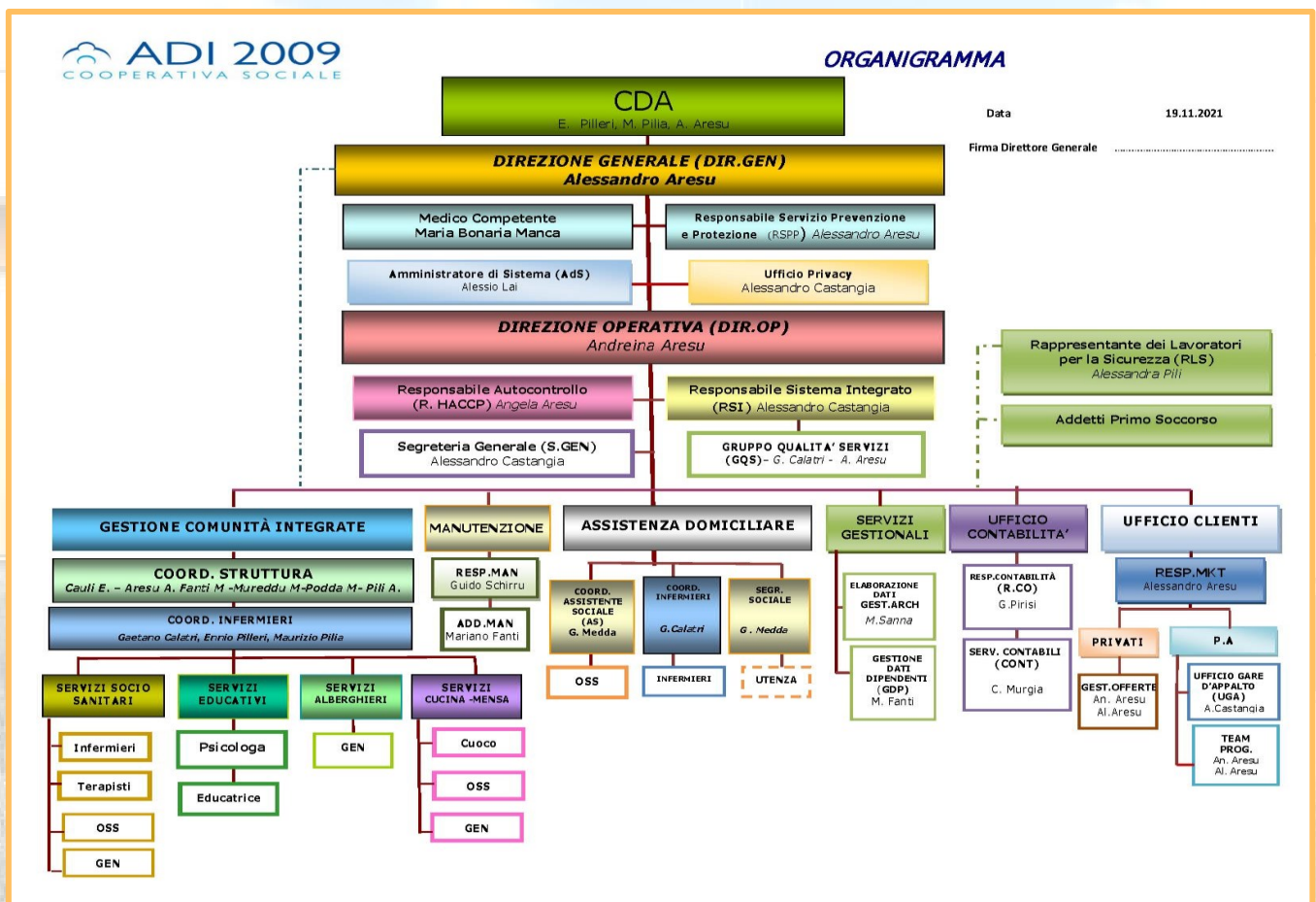
# Bilancio Sociale 2021

Viene analizzato ogni eventuale scostamento e vengono decise azioni per:

- ◆ migliorare l'efficacia del sistema adottato;
- ◆ migliorare i servizi;
- ◆ reperire le risorse necessarie

Sulla base dei risultati raggiunti, si stabiliscono i nuovi obiettivi per l'anno successivo.

## 2.1 Organigramma ADI2009



### 2.1.1 Composizione del CDA (Consiglio di Amministrazione)

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa. Ai consiglieri spetta l'elezione del Presidente e del Vicepresidente, entrambi amministratori delegati della società.

Il **Presidente** del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale.

Può delegare i propri poteri, in tutto o in parte, al vicepresidente o a un membro del consiglio.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica 2021		
Nome e Cognome	Carica	Ruolo
Aresu Alessandro	Presidente	Direzione Generale
Ennio Pilleri	Consigliere	Coordinatore Infermieristico
Maurizio Pilia	Consigliere	Coordinatore Infermieristico

### 2.1.2 Assemblea dei soci

**L'Assemblea dei Soci**, della quale fanno parte tutti i soci della cooperativa, è il massimo organo istituzionale cui spettano le decisioni strategiche sulla vita della cooperativa stessa.

L'assemblea si riunisce almeno una volta all'anno e tra i suoi compiti si segnalano l'approvazione del bilancio di esercizio e delle modifiche dello statuto, la definizione degli obiettivi e le nomine del Consiglio di Amministrazione.

**Essere soci della Cooperativa** vuol dire avere specifici diritti e doveri, ovvero:

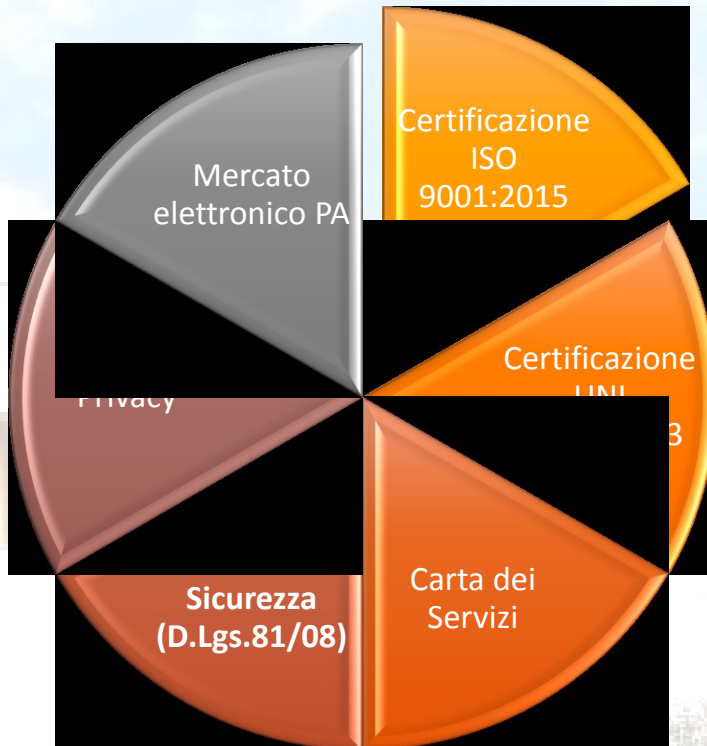
- ◇ mettere a disposizione la propria specifica capacità professionale;
- ◇ contribuire alla creazione del capitale sociale partecipando al rischio d'impresa, agli eventuali risultati economici ed alla loro destinazione;
- ◇ partecipare alla stesura delle strategie interne, dei programmi di sviluppo ed alla realizzazione dei processi di lavoro;
- ◇ concorrere attivamente alla gestione dell'impresa e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa.

### 2.1.3 Organo di revisione

Non è stato ancora nominato l'organo di Revisione, si prevede di procedere alla nomina per l'esercizio 2022.

### 2.2 I SISTEMI ADOTTATI DALLA COOPERATIVA ADI2009

"Dove non ci sono standard non ci può essere kaizen (miglioramento continuo)".  
Taiichi Ohno



**Certificazione ISO 9001:** La Cooperativa “ADI 2009”, ha implementato il Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità, secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 “Sistemi di Gestione per la Qualità”, ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001 fin dal 2009, poi regolarmente rinnovata fino all’attuale con l’edizione della norma del 2015, con la volontà di essere sempre presenti con servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri clienti

**Certificazione UNI 10881:** Consapevole dell’importanza di operare con un sistema organizzativo e gestionale efficiente, capace di rispondere ad un mercato sempre più competitivo, la “ADI 2009” nel corso del 2014 ha deciso di integrare il Sistema ISO 9001 con la norma **UNI 10881:2013 - Servizi - Assistenza residenziale agli anziani – Requisiti del servizio**, ai fini di certificare la qualità del servizio erogato nelle comunità integrate, con la definizione di un Sistema di Gestione Integrata al fine di consentire una maggiore efficienza del sistema organizzativo in un’ottica di miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

**Carta dei Servizi:** La “Carta dei Servizi” è uno strumento di fondamentale importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra la Cooperativa “ADI2009” e l’utente. Attraverso di essa la Cooperativa si impegna, nell’erogare i propri servizi, a seguire determinate finalità e a rispettare determinati standard di qualità.

## Bilancio Sociale 2021

---

E' un documento che permette il coinvolgimento attivo dell'utente che può verificare l'attuazione di quanto promesso nella Carta dei Servizi. La sua finalità è quindi quella di consentire agli utenti una fruizione consapevole dei servizi anche attraverso la disponibilità della Cooperativa ad accogliere i suoi suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo del servizio.

**Salute e Sicurezza: "ADI2009"** è consapevole dell'importanza che riveste la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e per questo assicura un ambiente di lavoro sicuro e salubre e stabilisce efficaci provvedimenti, in conformità al D. Lgs. 81/08, per prevenire potenziali incidenti e lesioni alla salute dei lavoratori emerse da, associate con o accadute durante il lavoro, minimizzando, per quanto ragionevolmente praticabile, le cause del rischio presenti nell'ambiente di lavoro e tenendo presente lo stato delle conoscenze prevalenti nel settore industriale e di ogni specifico rischio.

**Privacy: "ADI2009"** ha definito un sistema di gestione che fornisce direttive e supporto per la conformità con i requisiti di protezione dei dati personali in conformità REG EU 2016/679 e della normativa italiana in materia di privacy. I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

### **Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione:**

Per ampliare le proprie opportunità di partecipare alle gare d'appalto la "ADI 2009" è iscritta e abilitata presso Sardegna CAT - Centrale Regionale di Committenza - dal 20 novembre 2017 e al MePA, il mercato elettronico della Pubblica Amministrazione dal 2015 sempre per il settore merceologico dei servizi sociali.

### 2.3 I SERVIZI OFFERTI

La “**ADI2009**” opera nella gestione di comunità integrate e alloggio per anziani autosufficienti e non autosufficienti e nell’erogazione di servizi di assistenza infermieristica e assistenza socio sanitaria. Tutti i servizi sono concepiti, pianificati, attuati e monitorati in concerto sia con i Committenti che con gli Enti pubblici presenti in modo da interagire con gli altri servizi complementari offerti nel territorio.

#### ◇ **Gestione di Comunità integrata per anziani.**

Le Comunità Integrate gestite dalla “**ADI 2009**” sono strutture destinate ad accogliere persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anziani, anziani senza famiglia, persone affette da disabilità motoria, persone con disabilità cognitiva, persone con disturbo mentale, persone affette da dolore cronico. Persone non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate non curabili al domicilio.

L'intento quotidiano che la “**ADI2009**” si pone nella gestione delle Comunità Integrate è quello di far percepire all’Ospite la stessa accoglienza e familiarità che ha lasciato a casa propria sempre e comunque rispondendo alle linee guida e alle normative vigenti in materia. La gestione delle Comunità riguarda tutti gli aspetti della giornata dell'ospite: dall'assistenza socio sanitaria alla persona, alle attività educative e alla preparazione e somministrazione dei pasti fino alle attività di socializzazione con attività di animazione.

#### ◇ **Servizi di Assistenza infermieristica e Assistenza socio sanitaria.**

Questo settore di attività comprende:

- ❖ Erogazione di servizi di assistenza, erogata da infermieri professionalmente qualificati (IP) e da Operatori Socio Sanitari (OSS) presso strutture sanitarie e socio sanitarie;
- ❖ Erogazione di servizi di assistenza erogata presso il domicilio dell’utente effettuata da Infermieri professionali (IP), da Operatori Socio Sanitari (OSS) , da Assistenti domiciliari di base e da figure professionali di volta in volta richieste come fisioterapisti.

Questi servizi rispondono perfettamente agli obiettivi ed ai nuovi indirizzi sanitari nazionali e regionali che, prevedono l’integrazione tra le linee di politica socio-assistenziale e di politica sanitaria per la prevenzione, recupero e cura della non autosufficienza. La priorità di questo obiettivo è determinata dalla necessità di garantire continuità agli interventi assistenziali. I programmi di intervento mirano ad una elevata integrazione sociosanitaria, per l’eliminazione delle barriere che isolano l’anziano e per il recupero dello stesso come soggetto sociale in una società integrata e solidale.

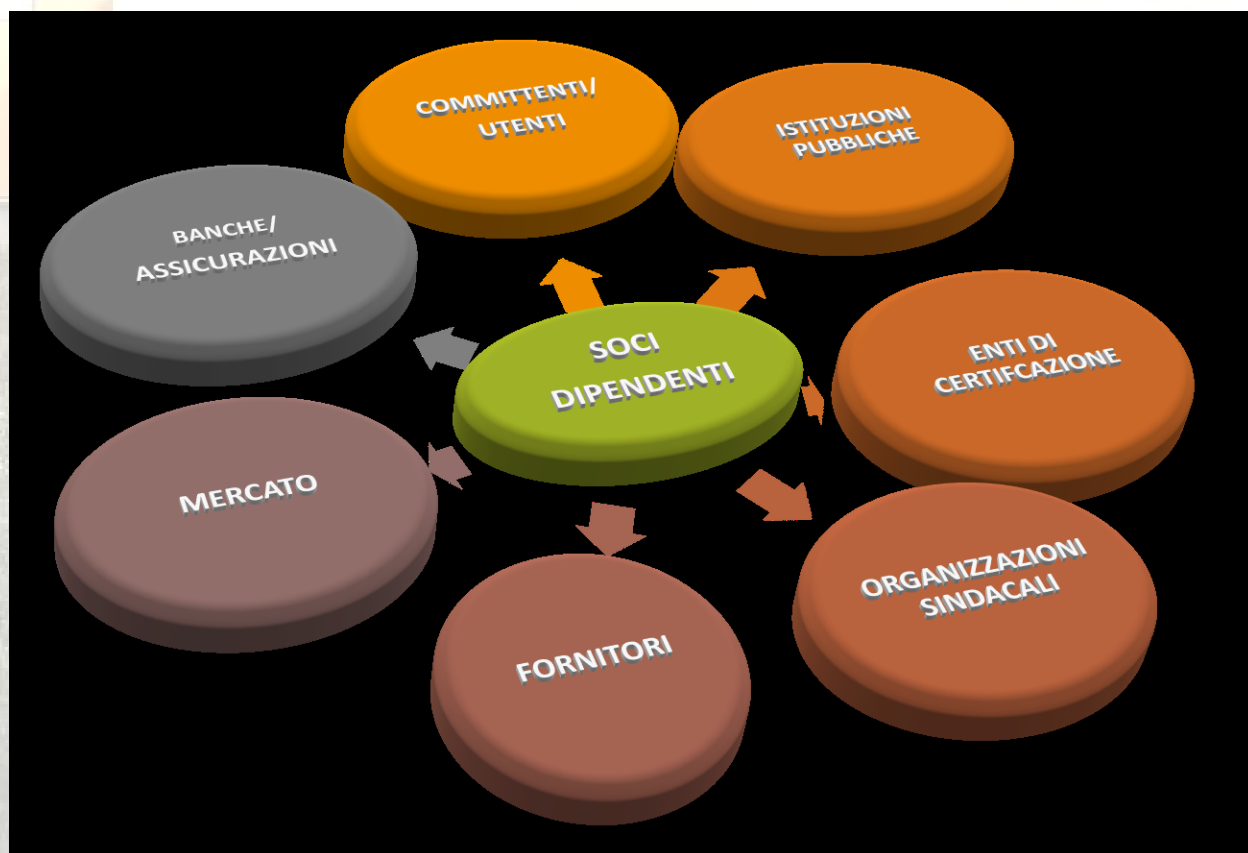
### 3 STAKEHOLDER

Il Bilancio Sociale è un documento indirizzato agli Stakeholder della nostra Cooperativa, ovvero i soggetti portatori d'interesse. Proprio in questa sezione vengono analizzati i rapporti con gli stessi.

Cooperativa ADI2009 ha attivato una comunicazione bidirezionale con i propri stakeholder. La Cooperativa offre al pubblico molteplici canali di contatto, come numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali, contatti nel sito.

Per monitorare la qualità del servizio percepita da soci, committenti e utenti (assistiti e familiari), vengono somministrati questionari anonimi che ci aiutano a monitorare i servizi e migliorare.

Viene inoltre incentivata la raccolta di eventuali segnalazioni e reclami sui servizi, o in forma scritta (attraverso le modalità descritte nelle carte dei servizi) o in forma verbale all'interno delle strutture. Tutti i reclami vengono puntualmente gestiti.



Stakeholder	Descrizione	Modalità coinvolgimento
<b>Soci</b>	I requisiti sono espressi dallo statuto della ADI 2009s	Partecipazione e coinvolgimento attivo allo sviluppo dei servizi, circolazione delle informazioni all'interno della Cooperativa, affinché i soci operino in modo consapevole alla vita sociale e sia informato sull'efficacia della gestione. Garantire un sistema comunicativo efficace ed efficiente, che risponda ai criteri di trasparenza e legalità.
<b>Dipendenti e collaboratori</b>	Sono i membri delle equipe che lavorano a diretto contatto con gli Utenti. Includono il personale impiegato nei servizi amministrativi.	Circolazione delle informazioni all'interno della Cooperativa, affinché il personale operi e partecipi consapevolmente alle attività e sia anche informato sull'efficacia della gestione. Indagini periodiche di soddisfazione interna. Rilevazione del fabbisogno di formazione.
<b>Clienti/Utenti /Famiglie</b>	Rappresentano il fulcro delle attività della Cooperativa e a loro sono indirizzati i servizi e le attività funzionali con l'obiettivo di preservarne la qualità della vita.	Indagine periodica di rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati. Contribuire a mantenere un'immagine positiva della Cooperativa nei confronti dei Clienti/Utenti. Promuovere servizi innovativi e flessibili per rispondere in modo ampio ai bisogni della collettività.
<b>Fornitori</b>	Collaborano con l'Ente, fornendo competenze, prodotti e servizi funzionali al perseguimento della missione e alla realizzazione delle attività	Collaborazione, garantire puntualità e trasparenza nella reciprocità dei rapporti. Monitoraggio di non conformità
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Conferiscono contributi quale corrispettivo dei servizi erogati in accreditamento e forniscono l'infrastruttura istituzionale per l'operatività dell'Ente	Incontri dedicati; Partecipazione ai tavoli di lavoro relativi alle politiche sociali volte all'individuazione dei bisogni del territorio; rapporti di accreditamento; contribuire a mantenere un'immagine positiva della Cooperativa nei confronti della Pubblica Amministrazione.
<b>Collettività</b>	Individui, enti che, condividendo le finalità di ADI2009, ne sostengono le attività operative o contribuiscono a rendere possibili progetti specifici.	Azioni comunicative verso la collettività in termini di visibilità e di promozione delle finalità della Cooperativa volte al bisogno delle famiglie e della comunità.



## Bilancio Sociale 2021

---

Nel corso del 2021 si sono realizzate diverse attività specifiche di rilevazione della soddisfazione dei portatori d'interesse, che hanno investito soprattutto i lavoratori della cooperativa e gli utenti diretti dei servizi.

**Dipendenti:** sono stati elaborati questionari dei lavoratori non soci: Tot. 87

**Le macroaree sono state:**

1. Rapporto con il responsabile del personale
2. Rapporto con gli altri operatori del servizio
3. Rapporto “personale” con gli altri operatori
4. Rapporto con gli ospiti
5. Rapporto con i familiari
6. Valutazione ambientale
7. Valutazione professionale
8. Rapporto “professionale” con gli altri operatori
  - a. Rapporto con il coordinatore di struttura
  - b. Rapporto con il coordinatore infermieristico
  - c. Rapporto con gli altri operatori
9. Valutazione del servizio
10. Formazione
11. Prevenzione Covid

**Le valutazioni sono state contraddistinte dai seguenti simboli:**

🏆: Sono molto soddisfatto

😊: Sono soddisfatto, ma penso che sia possibile migliorare certe cose

😐: Sono solo parzialmente soddisfatto e penso che ci siano molte cose da migliorare

☹️: Non sono affatto soddisfatto

Il risultato dell'analisi della somministrazione dei questionari è mediamente buono. Gli operatori lavorano in un ambiente sereno e hanno un buon rapporto con gli ospiti e le loro famiglie.

Nell'analisi generale delle somministrazioni si evince che:

- ◆ Il rapporto con il Responsabile del Personale risulta buono
- ◆ Il rapporto con gli altri operatori del servizio risulta buono sia dal punto personale che professionale
- ◆ Il rapporto con gli ospiti e le loro famiglie risulta buono
- ◆ La valutazione ambientale risulta buona
- ◆ Il rapporto con il coordinatore di struttura è prevalentemente buon
- ◆ Il rapporto con il coordinatore infermieristico è buono.
- ◆ La valutazione dei servizi è buona.

## Bilancio Sociale 2021

---

La percezione che gli operatori hanno della cooperativa sia per i servizi che per il lavoro è buona

**Tirocinanti:** sono stati realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio formativo

### **Utenti/Committenti**

La soddisfazione dei clienti/utenti/committenti è misurata quotidianamente dai rapporti che sia la Direzione Operativa sia le Coordinatrici riescono ad instaurare con i diversi committenti presso i quali la Cooperativa opera.

Gli elementi a disposizione per la valutazione dell'attuale livello di soddisfazione dei clienti/utenti/committenti, principalmente report periodici delle Coordinatrici e periodiche somministrazioni di questionari di rilevazione indicano un buon livello generale di soddisfazione

Per quanto riguarda i Comuni e le istituzioni si rileva che il grado di soddisfazione delle amministrazioni locali è testimoniato da:

- continuità dei servizi;
- aggiudicazione gare da appalto e/o stipula di convenzioni;
- somministrazione e raccolta questionari di soddisfazione

## 4.LAVORO

### 4.1 Valorizzazione delle risorse umane

"Essere umili con i superiori è un dovere. Con i colleghi è una cortesia. Con i subordinati è nobiltà".  
(Benjamin Franklin)

Il personale dipendente e i collaboratori che ogni giorno operano all'interno delle strutture di ADI 2009 rappresentano il cardine della cooperativa. È il loro operato, infatti, che consente il perseguimento degli obiettivi statuari accompagnando gli utenti assistiti lungo il percorso di presa in carico.

Multidisciplinarietà e condivisione rappresentano i tratti distintivi del lavoro in équipe che si adatta, nella composizione delle professionalità sanitarie e socioassistenziali coinvolte, alle specificità di ciascuno dei servizi erogati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento e la verifica degli obiettivi che l'équipe stessa individua attraverso la stesura dei piani di assistenza individuali. Consideriamo le risorse umane non solo come un mezzo per realizzare i servizi anche come un fine per incarnare il valore sociale del nostro lavoro. Sostenere la qualità dell'offerta lavorativa insieme a condizioni di lavoro sostenibili in un mondo gestito da gare d'appalto e convenzioni complesse, è una sfida che la Cooperativa ADI 2009 raccoglie ogni anno mettendo in campo tutte le forze possibili rinnovando la propria competenza.

### 4.2 Occupazione

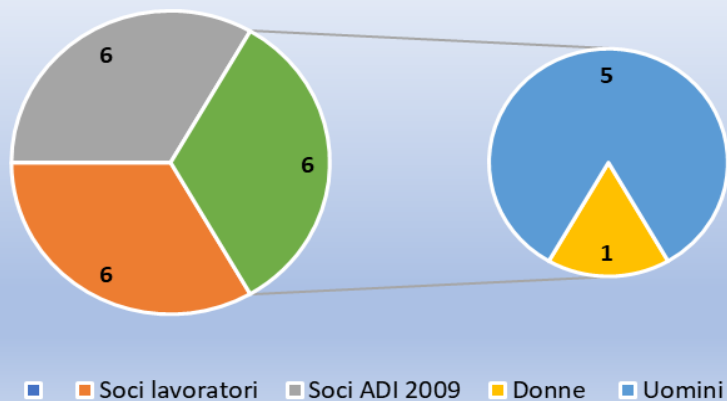
#### 4.2.1 Soci Lavoratori e dipendenti

##### I Soci

La compagine sociale della Cooperativa "ADI 2009" è costituita da 6 soci, di cui 1 donna e 5 uomini, tutti soci lavoratori.

Tutta la compagine della Cooperativa è da sempre sensibile all'ottica di genere e da sempre promuove e introduce tecniche dirigenziali all'interno dell'azienda basate sull'organizzazione di genere.

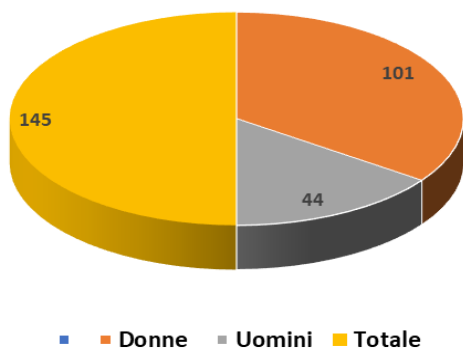
Coop.ADI 2009 - Compagine Sociale



## I dipendenti

Si riportano di seguito alcuni dati di sintesi che forniscono l'identikit della forza lavoro di In ADI2009

**Occupati per genere**

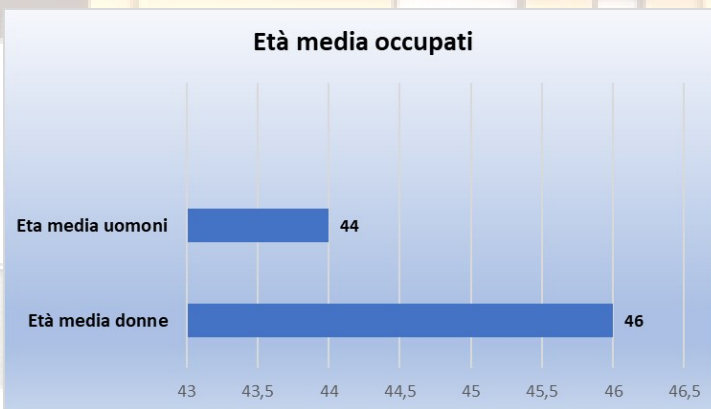


Su n.145 rapporti di lavoro definiti nel corso del 2021, 101 posti sono occupati da donne pari al 69,66% e 44 da uomini pari al 30,34%.

Il numero prevalente di donne impegnate è caratteristico del settore di appartenenza della AdI2009 in quanto molte più donne, allo stato attuale nel mercato del lavoro, sono qualificate per ricoprire i ruoli attinenti al comparto, dal ruolo dell'ausiliaria passando per quello di OSS fino alle Coordinatrici che in ADI2009 sono donne.

L'età media degli occupati rileva una maggiore età delle donne rispetto agli uomini, come ad attestare che le donne sono presenti da più tempo nel settore rispetto agli uomini che, solo negli ultimi anni, stanno scoprendo la qualifica di OSS come inserimento nel mercato del lavoro.

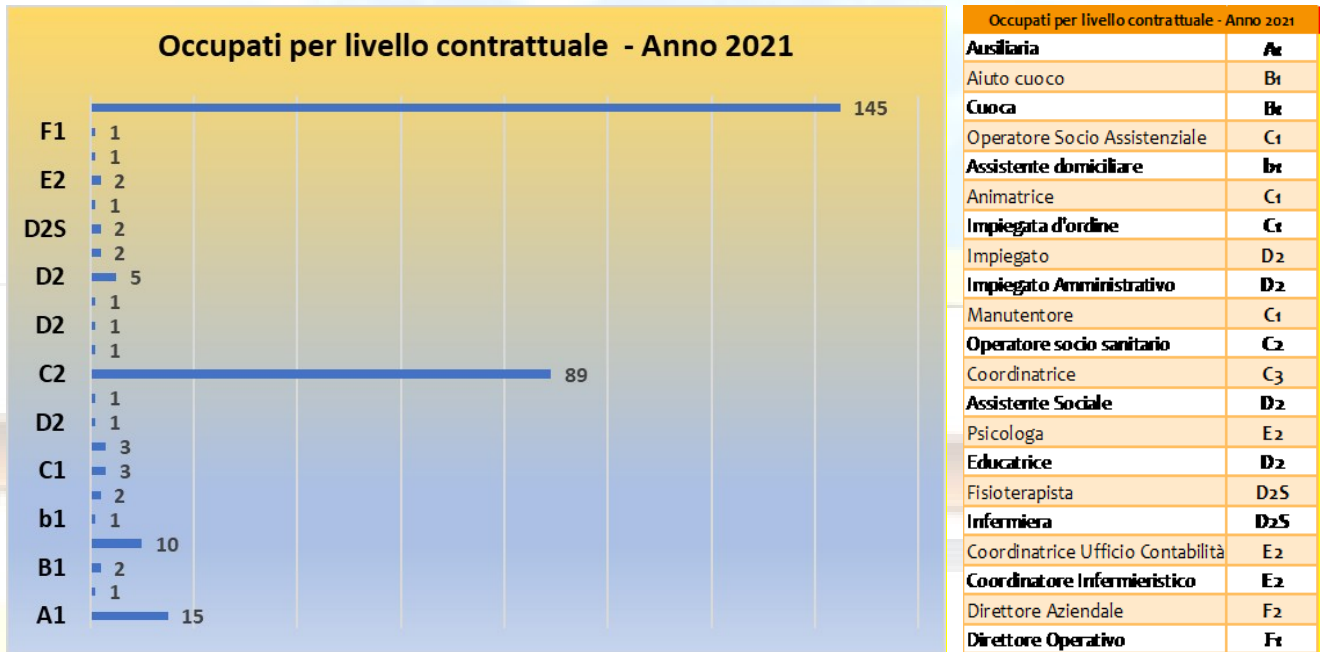
**Età media occupati**



Nel corso del 2021 le risorse umane con la qualifica di OSS sono state al centro del maggior numero dei rapporti di lavoro intrattenuti con ADI 2009, pari al 61%, seguite dal 10% dalla figura dell'ausiliarie e le 7% degli OSA (operatori socio assistenziali) per un totale del 79% dei rapporti di lavoro totali

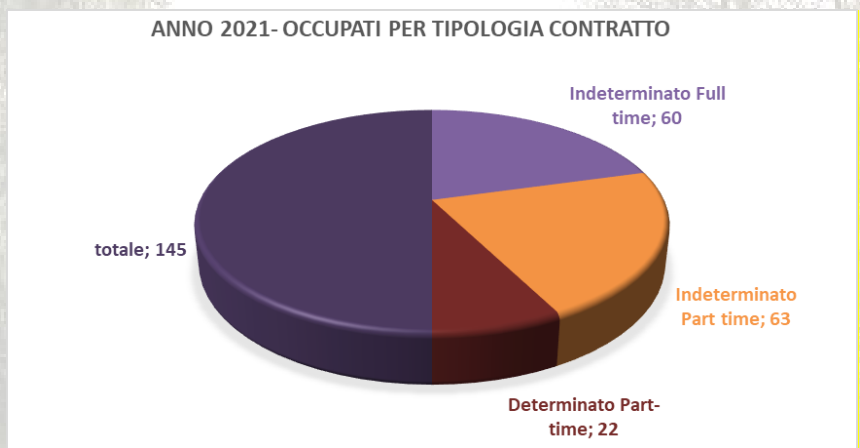
# Bilancio Sociale 2021

La garanzia del rispetto dei diritti dei lavoratori è garantita attraverso la completa applicazione di tutti gli istituti previsti dal CCNL delle cooperative sociali, tutti i dipendenti piena possibilità di comunicazione e confronto con la Cooperativa.



Ausiliaria	Aa
Aiuto cuoco	B1
Cuoca	Ba
Operatore Socio Assistenziale	C1
Assistente domiciliare	ba
Animatrice	C1
Impiegata d'ordine	Ca
Impiegato	D2
Impiegato Amministrativo	D2
Manutentore	C1
Operatore socio sanitario	C2
Coordinatrice	C3
Assistente Sociale	D2
Psicologa	E2
Educatrice	D2
Fisioterapista	D2S
Infermiera	D2S
Coordinatrice Ufficio Contabilità	E2
Coordinatore Infermieristico	E2
Direttore Aziendale	F2
Direttore Operativo	Fa

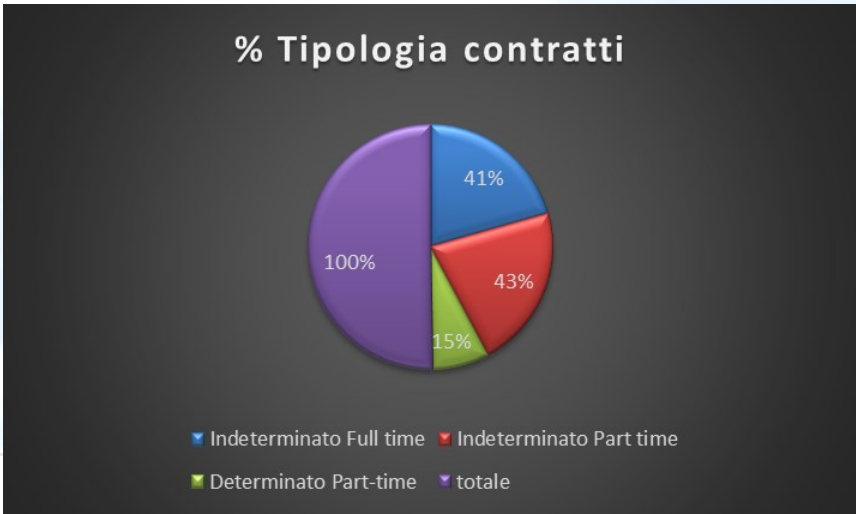
## 4.2.2 Analisi dei rapporti di lavoro



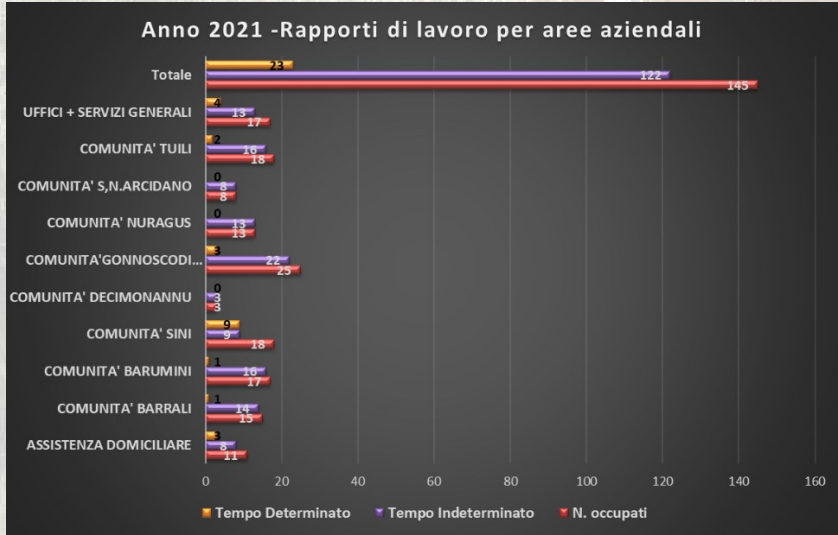
Sui 145 rapporti di lavoro presenti nel 2021 in azienda 60 sono a tempo indeterminato full time, 63 a tempo indeterminato part-time e 22 a tempo determinato part time

# Bilancio Sociale 2021

I contratti a tempo indeterminato, tra full time e part-time, rappresentano la netta maggioranza dei rapporti di lavoro del personale dipendente, ovvero circa l'84% sul totale dei contratti. I contratti full time rappresentano il 41% circa sul totale dei contratti di lavoro dipendente.



In questo grafico si dà evidenza della differenziazione delle varie durate dei contratti anche con riferimento a quelli necessari per le sostituzioni degli operatori quando assenti.

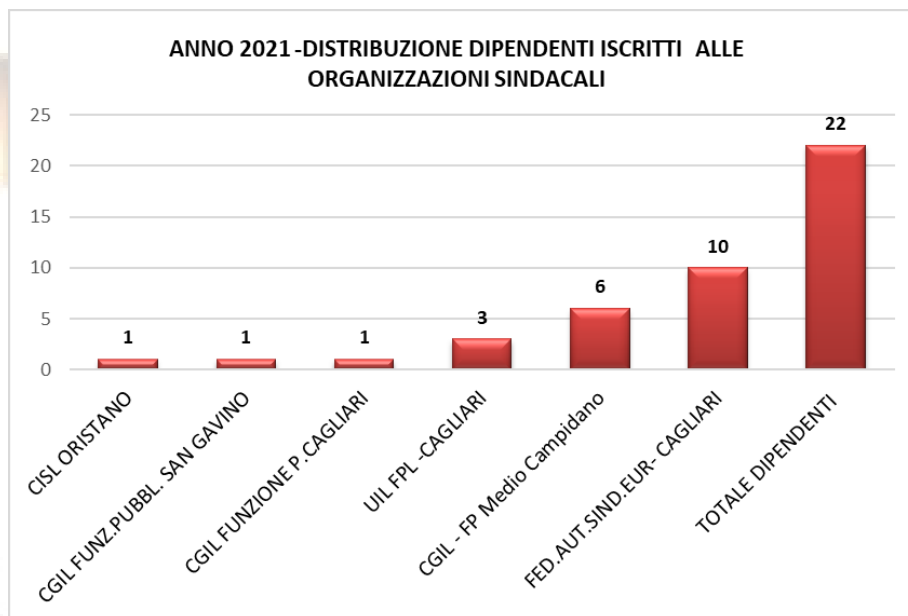


I dati ci forniscono una chiara indicazione della distribuzione degli operatori tra le diverse aree di intervento della cooperativa

## 4.2.3 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

La Cooperativa ADI2009 ha sempre risposto alle richieste di incontro ricevute da parte delle organizzazioni sindacali ed inoltre:

- ◇ non interferisce in alcun modo con la formazione, il funzionamento o la gestione delle organizzazioni dei lavoratori o di contrattazione collettiva come testimoniato dall'applicazione del CCNL richiamato nei contratti/lettere di assunzione individuali, ed informa efficacemente il personale sulla libertà di aderire a qualsiasi organizzazione a propria scelta
- ◇ garantisce che i rappresentanti del personale e il personale coinvolto nell'organizzazione dei lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione o ritorsione per il fatto di partecipare alle attività sindacali.



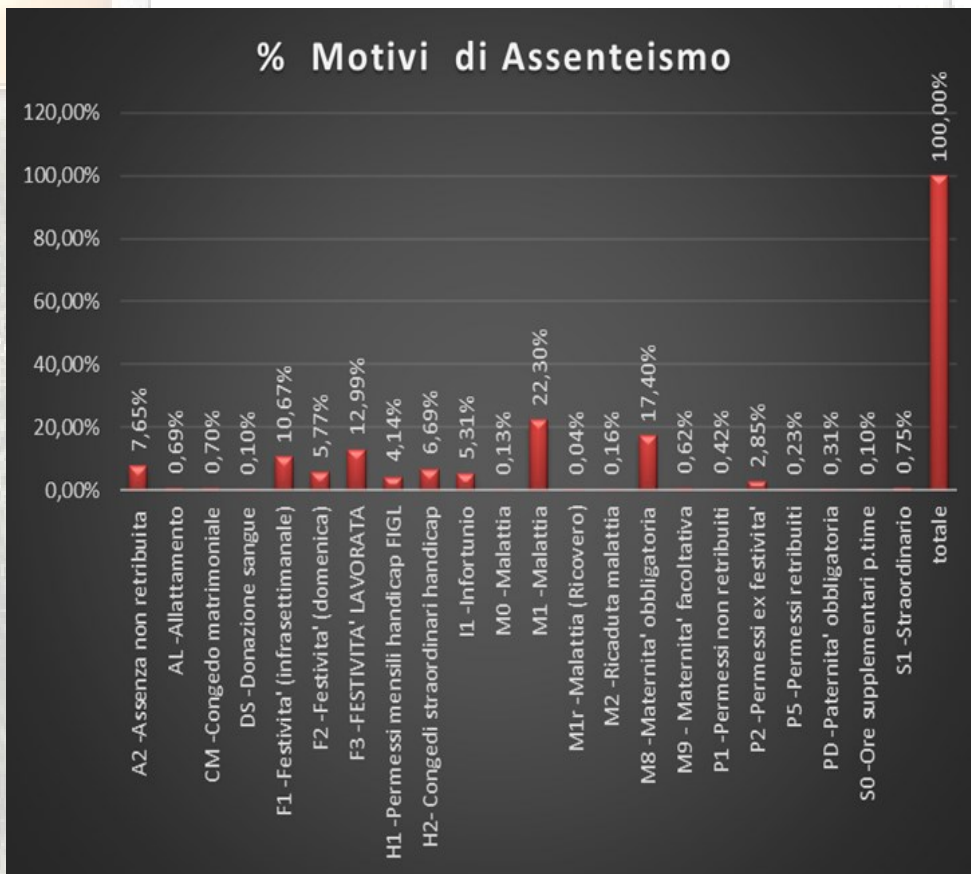
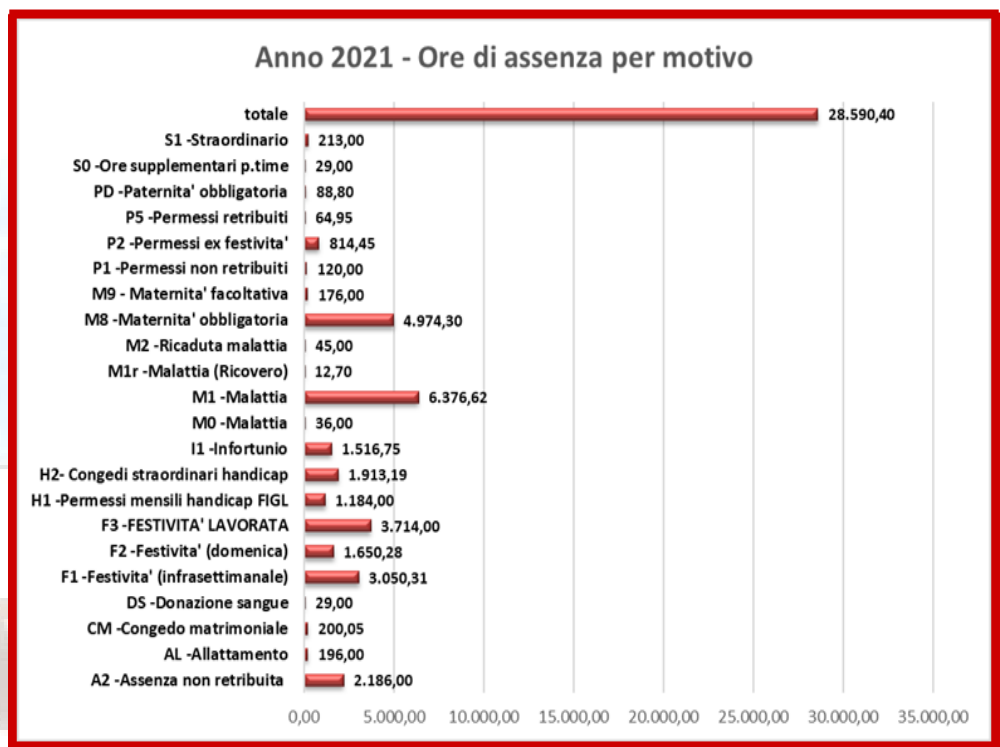
## 4.2.4 ASSENTEISMO



Le ore di assenza sulle ore ordinarie di lavoro sono state nel 2021 del 16,7% mentre nel 2020 del 12,40% l'incremento del 4,17% non è eccessivo visto il periodo di pandemia che ancora nel 2021 è stato un aspetto che ha richiesto molte attenzioni nelle comunità gestite dalla ADI2009.

# Bilancio Sociale 2021

Per quanto riguarda le ore non lavorate, tolte le ore per le festività, le motivazioni più rilevanti sulla base del numero di ore di assenza totali sono state: malattia (6.376,62), da mettere in riferimento al periodo pandemico ancora in corso e la maternità obbligatoria (4.974,30)



Il grafico mette in rilievo i motivi di assenteismo in percentuale sul totale delle ore di assenza. Le percentuali più alte sono relative a: malattia che incide per il 22,30%, alla maternità obbligatoria per il 17,40% e tra le altre percentuali i permessi e i congedi per handicap per un totale del 10,83%



## Bilancio Sociale 2021

### 4.2.5 ALTRE RISORSE UMANE

ADl2009 accoglie da sempre tirocinanti di Enti di formazioni con indirizzi attinenti al proprio impegno professionale.

Si tratta di un modo diverso di affiancarsi a giovani in crescita ed in formazione, con la possibilità di fornire loro l'inserimento nei nostri gruppi di lavoro, sperimentando in questo modo una relazione orizzontale che permette di osservare e di osservarsi direttamente sul campo.

Allo stesso modo, tale percorso offre alla cooperativa la possibilità di formare e osservare sul campo nuovi operatori in formazione, andando dunque a costruire un'utile banca dati per il futuro dell'organizzazione.

Nel corso del 2021 si sono realizzate le seguenti attività:

- ◇ gestione di 30 percorsi di tirocinio individuale per Operatori Socio Sanitari (OSS)

Tirocini	Anno 2021
Tirocinio Formativo	30 tirocinanti OSS

**Il programma di tirocinio all'interno dei nostri servizi prevede:**

- ◇ l'individuazione di un professionista di riferimento (Coordinatore e/o OSS esperto), che affianchi il tirocinante nel percorso, garantendo incontri settimanali di confronto;
- ◇ l'affiancamento al lavoro con l'utenza;
- ◇ il lavoro a diretto contatto con l'utenza, in copresenza del Coordinatore e/o OSS esperto
- ◇ il confronto con i responsabili della Cooperativa, in merito agli aspetti gestionali, organizzativi e di senso complessivo.

### 4.2.6 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La creazione di legami di lunga durata con le proprie persone passa per la capacità di garantire il loro benessere in un ambiente di lavoro sicuro. Il percorso identificato da ADl2009 per il raggiungimento di questo traguardo parte dall'impegno alla tutela della salute e della sicurezza. Le azioni sviluppate si articolano in due direzioni: da un lato ci sono le iniziative di formazione sulla sicurezza promosse dalla Cooperativa finalizzate a favorire la prevenzione dell'insorgere di situazioni pericolose per il personale, e dall'altro la valutazione e il monitoraggio delle situazioni potenzialmente rischiose, tramite audit interni e reportistiche. Da sempre **ADI 2009** si impegna verso la tutela e il miglioramento della salute e sicurezza delle persone nei suoi luoghi di lavoro. Obiettivo costante di **ADl2009** infatti è quello di mantenere aggiornata la consapevolezza e la cultura aziendale in chiave di salute e sicurezza all'interno

## Bilancio Sociale 2021

dell'organizzazione. A tal fine tiene costantemente aggiornato il data base inerente la formazione sulla sicurezza (generale e specifica) di tutti i dipendenti con le relative scadenze in relazione alla propria mansione, nel corso del 2021 non sono realizzati corsi e/o aggiornamenti in quanto nessuna attività in scadenza, attività che riprenderanno nel 2022. Sarà elaborato, sempre nel 2022, il DVR dello stress da lavoro correlato.

### INFORTUNI



Gli infortuni nel 2021 si sono verificati esclusivamente tra gli operatori delle Comunità Integrate. Rappresentano il 5,3% delle ore di assenteismo e all'1% delle ore ordinarie di lavoro complessive.

#### 4.2.6.1 COVID & SICUREZZA

Nel 2021 la cooperativa ha speso molte energie per gestire al meglio le rilevanti conseguenze della pandemia da Covid-19 che ha influito su ADI 2009, sulla vita delle socie lavoratrici e soci lavoratori, degli utenti e delle loro famiglie. Il Covid-19 ha condizionato il lavoro quotidiano con un impatto importante nell'organizzare il personale, gli utenti e le attività. La situazione emergenziale generata nel 2020 dalla pandemia ha stravolto le priorità della quotidianità lavorativa.

Nel 2021 la cooperativa ha saputo gestire rapidamente nuovi modi per riorganizzare le attività e preservare la tutela della salute delle persone fragili e di tutti i collaboratori. Sono stati limitati gli accessi e aumentato in modo considerevole le misure di protezione, seguendo le indicazioni ministeriali per rendere e mantenere i luoghi di lavoro, il personale e il lavoro stesso sicuri. In questo modo ADI2009 ha mantenuto una continuità nell'erogazione dei servizi che, per la loro caratteristica, sono essenziali per gli utenti. In questa situazione difficile, ADI 2009 ha mostrato di possedere e di dover continuare a puntare sulla sua compattezza organizzativa che l'ha sempre contraddistinta nel mettere a disposizione di utenti e dei Committenti soluzioni capaci di rispondere alle necessità di tutela della sicurezza e della salute di tutti.

### 4.2.7 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

L'impegno formativo, da sempre considerato con particolare impegno dalla **ADI2009** ai fini dell'accrescimento continuo della professionalità del capitale umano presente. Un ruolo fondamentale nel ripensamento e nella riorganizzazione dei servizi, nonché nel lavoro di rete che ha sotteso l'attività svolta in ambito sociale nel periodo emergenziale, è rappresentato dall'utilizzo della tecnologia e dalla modificazione dei flussi informativi che ne è seguita. L'emergenza COVID-19 è stata occasione per sperimentare servizi 'a distanza' che potranno essere usati anche in futuro. Telefono, video-chiamata e altre modalità, sono stati rivolti al supporto alle ospiti delle comunità e alle loro famiglie per gestire al meglio la solitudine dei più anziani.

Fra le attività formative realizzate nel 2021 una parte considerevole di ore è stato destinato a migliorare le competenze informatiche delle Coordinatrici delle comunità anche in relazione alla piattaforma informatica realizzata per una maggior efficienza nella gestione delle comunità e la relativa documentazione condivisa con la sede centrale degli uffici.

ATTIVITA' FORMATIVA – ANNO 2021			
Descrizione Corso	Destinatari	N. Partecipanti	Ore
Corso base sull'applicazione di Hardware e Software - Conoscenze di base del sistema operativo Windows al fine di rendere più efficiente l'utilizzo degli applicativi e dei dati condivisi.	Coordinatrici/Assistenti sociali / Psicoghe	7	50
L'utilizzo di strumenti informatici in ambito Office Automation. Conoscenze di base sul funzionamento hardware e software di un PC	Coordinatrici/Assistenti sociali / Psicoghe	7	37
Aspetti applicativi del Sistema di Gestione Aziendale e l'utilizzo delle cartelle nel sistema informatico	Coordinatrici/Assistenti sociali / Psicoghe	7	8
L'Organizzazione di Genere: perché occuparsene?	Direzione Operativa/Coordinatrici	4	8
<b>TOTALE</b>			<b>103</b>

### 5. RELAZIONE SOCIALE

La Cooperativa **ADI 2009** offre un servizio residenziale e di assistenza continuativa per tutti i giorni dell'anno, a tutti gli/le Utenti delle Comunità Alloggio e Comunità integrate in forma residenziale e nei Centri Diurni, accolti/e in forma semi - residenziale. I servizi offerti sono diversi ma vanno intesi come un unico processo circolare che parte dall' Utente e dall'espressione dei suoi bisogni sanitari, educativi e riabilitativi, e torna all' Utente, con la garanzia degli impegni assunti e la soddisfazione delle sue aspettative.

L'Utente è al centro di tutta l'attività e ogni figura presente in **ADI2009** si impegna quotidianamente per offrire un servizio personalizzato e rispettoso della persona, ispirandosi ai seguenti valori:

- ◇ **la salute**, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali;
- ◇ **l'assistenza e la cura per l'Utente**, al/alla quale è garantito il sostegno di personale qualificato per ricevere le migliori cure possibili, attraverso gli accertamenti e i trattamenti sanitari interdisciplinari integrati che le strutture possono mettere a disposizione. Gli stessi sono necessari al recupero dello stato di salute, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile, in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti e rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali. Inoltre si assicura l'attenzione e l'ascolto dell'Utente e dei famigliari garantendo un servizio il più possibile personalizzato;
- ◇ **il diritto di scelta**, ogni Utente ha il diritto di ricevere e di essere aiutata/o a capire tutte le informazioni medico-sanitarie necessarie e tutte le proposte terapeutiche, insieme al diritto di essere accompagnati a decidere quali accettare o meno, programmando il proprio percorso terapeutico in accordo con il proprio progetto di vita. Qualora l'Utente, a causa della propria condizione psico- fisica, non potesse esprimere a riguardo il suo parere può farlo attraverso le scelte conseguite dal proprio tutore o AdS (Amministratore di sostegno);
- ◇ **la dignità**, rispettando la volontà dell'individuo, la privacy e l'intimità;
- ◇ **la partecipazione** degli/delle Utenti, famigliari/tutori e operatori/rici per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, garantendo il diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che riguardano l'Utente, favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio stesso, acquisendo periodicamente la valutazione dell'Utente/famigliare/tutore circa la qualità del servizio reso;
- ◇ **la riservatezza** dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute. L'informativa all' Utente o al tutore e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali e disciplinata dalla Cooperativa in conformità alle disposizioni del GDPR 2016/679 (Regolamento generale per la protezione dei dati personali) e successive integrazioni e modificazioni;
- ◇ **le risorse**, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare Servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose

## Bilancio Sociale 2021

### 5.1 GARE E NUOVI SERVIZI

Di seguito un quadro delle gare d'appalto a cui "ADi2009" ha partecipato nel corso del 2021

Servizio in gara	Ente	Aggiudicata /Non Aggiudicata
Segretariato sociale	Comune di Furtei	Aggiudicata

### 5.2 COSA FACCIAMO: COMMITTENTI E SERVIZI ATTIVI

COMMITTENTE	GESTIONE COMUNITÀ
Comune di San Nicolò d'Arcidano	"Comunità Integrata "Santa Margherita"
Comune di Barrali	Gestione "Comunità Integrata "Padre Pietro Casula"
Comune di Barumini	Gestione "Comunità Integrata "Concetta Zapata Ingarao"
Comune di Gonnoscodina	Gestione Comunità integrata/alloggio "San Daniele
Comune di Nuragus	Comunità Integrata "Sant'Elia"
Comune di Sini	Comunità integrata/alloggio "Gli Ulivi"
Comune di Tuili	Comunità Integrata "Maria Pitzalis"
Comune di Decimo (CA)	<sup>3</sup> Inaugurata Comunità alloggio per anziani
ASSISTENZA DOMICILIARE	
Unione Comuni Marmilla	Home Care Plus
Comune di Mogoro	Home Care Plus +Cure Prestazionali + ADP
Comune di Furtei	Segretariato Sociale
Comune di San Nicolò d'Arcidano	Assistenza domiciliare di base
Comune di Barumini	Piani Individuali L.162
Comune di Tuili	Piani Individuali L.162
ALTRI SERVIZI VERSO MERCATO PRIVATO	
Laboratorio Privati	Prestazioni infermieristiche
SERVIZI IN FASE DI AVVIO	
Comune di Uras (OR)	Affidamento gestione comunità integrata

<sup>3</sup> L'attività è stata avviata nel 2022

### 5.2.1 GESTIONE COMUNITA'

Delle sette Comunità gestite da ADI2009, due hanno anche la funzione di Comunità Alloggio oltre che di Comunità Integrata.

Le Comunità Integrate sono strutture residenziali destinate ad accogliere ospiti non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili a domicilio. Sono strutture idonee ad erogare prestazioni di natura assistenziale, relazionale e prestazioni programmate mediche e infermieristiche per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'ospite.

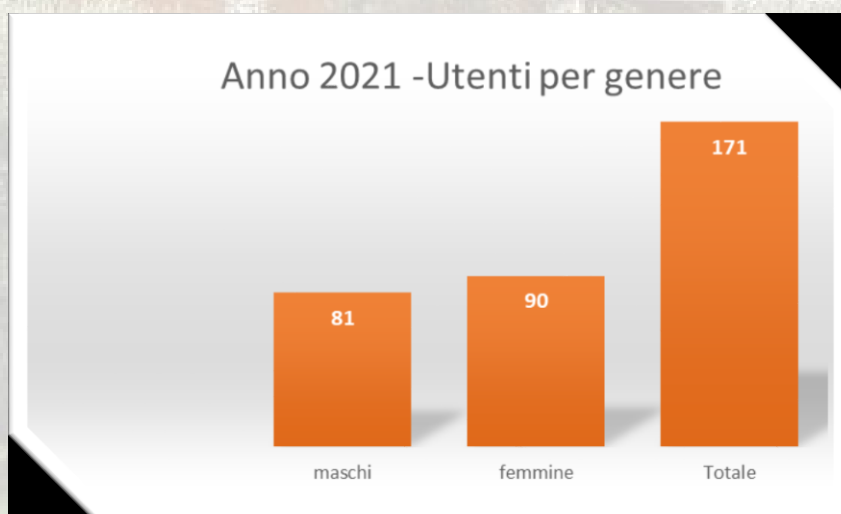
Le Comunità Integrate gestite dalla Cooperativa ADI2009 sono concepite in modo da offrire al cliente camere accoglienti e familiari e ambienti comuni per facilitare la socializzazione e i momenti comuni di vita quotidiana. Questo progetto di gestione rappresenta un obiettivo raggiunto dalla Cooperativa e un impegno affinché la qualità, che da sempre contraddistingue la ADI2009, si trasmetta anche in questa tipologia di servizio.

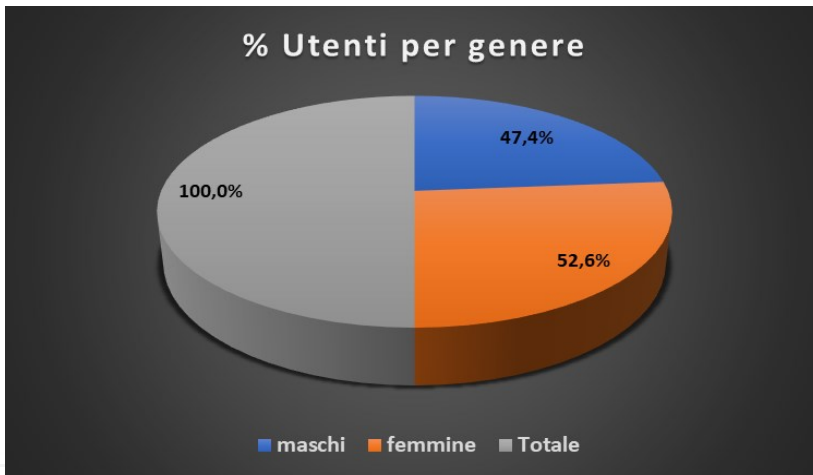
Le Comunità Integrate hanno come obiettivo il benessere dell'assistito e la promozione della persona.

L'erogazione dei servizi a favore degli Ospiti della struttura è indirizzata ad una logica di stretta integrazione attraverso la valutazione multidimensionale ed il lavoro per progetti, per garantire la migliore qualità di vita all'interno della stessa. L'assistenza agli Ospiti delle Comunità Integrate è erogata in conformità ad un Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.)

La Comunità Alloggio, per anziani autosufficienti, rappresenta una risposta nei confronti di anziani ultrasessantacinquenni che, per motivi sociali o relazionali accertati, non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare e richiedono servizi di tipo comunitario e collettivo. La struttura dovrà pertanto garantire il soddisfacimento delle esigenze primarie e di quelle di relazione favorendo, attraverso l'organizzazione di adeguati servizi di prevenzione e sostegno, il mantenimento dell'autosufficienza psico-fisica

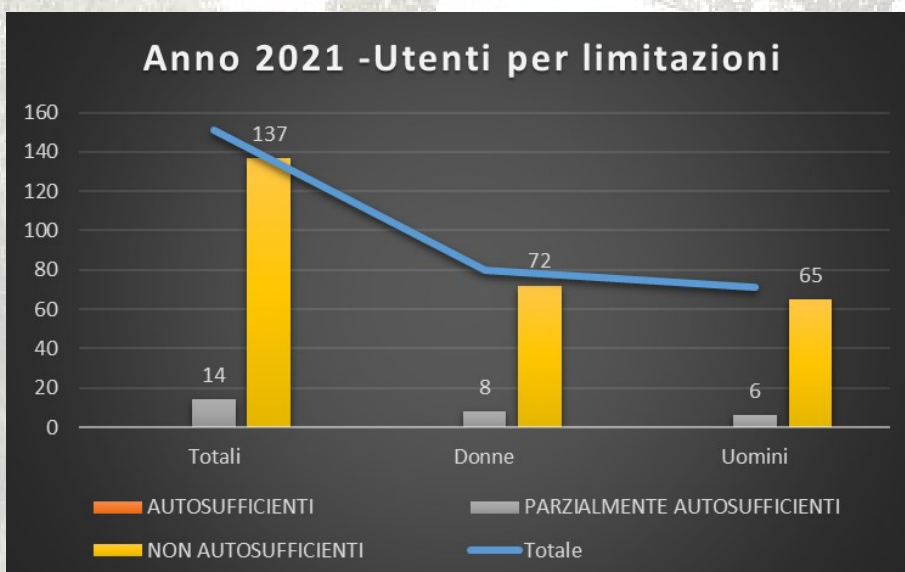
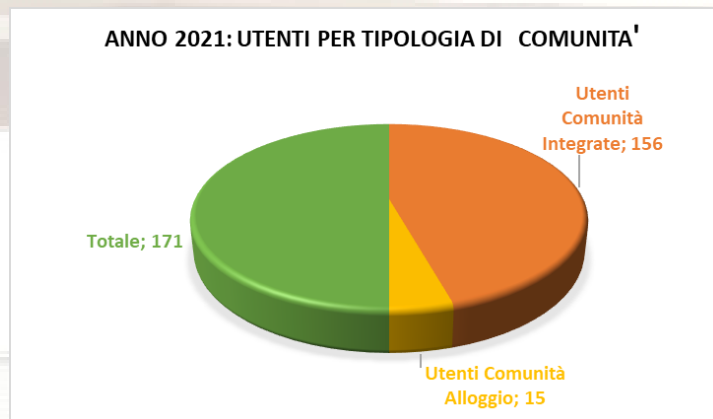
Il numero degli utenti nelle comunità sono stati 171 nel 2021, di cui 81 maschi e 90 donne, mentre sono stati 203 nel 2020 di cui 118 donne e 85 uomini





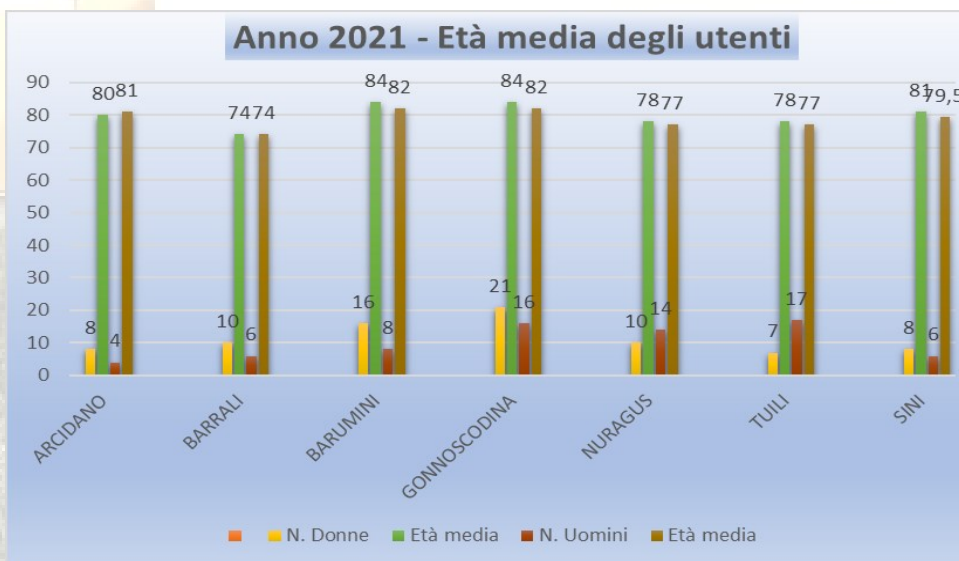
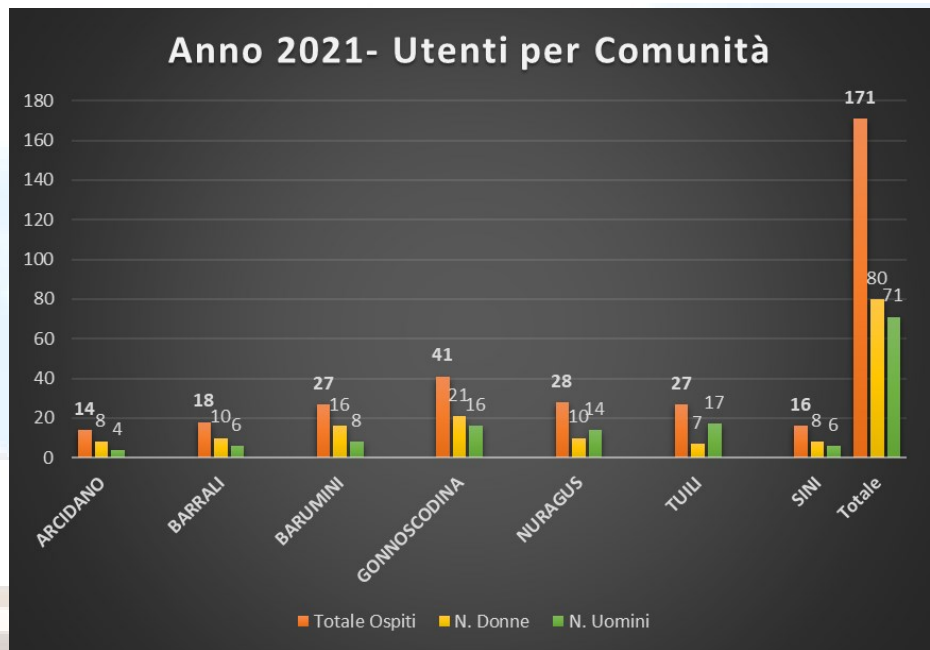
In percentuale gli utenti ospiti nelle comunità gestite da ADI2009 sono stati per il 52,6% donne e per il 47,4 uomini

Dei 171 utenti presenti 156 sono stati ospiti delle comunità integrate e 15 in comunità alloggio



Dei 171 ospiti delle comunità 20 sono deceduti per anzianità, sui 151 utenti presenti 137 sono non autosufficienti (72 donne e 5 uomini) e 14 parzialmente autosufficienti (8 donne e 6 uomini)

Il grafico riporta il numero degli utenti (171) che sono stati ospiti nelle diverse Comunità gestite da ADI2009, la predominanza presenze di donne (80 totali; 71 uomini) è evidente in tutte tranne in quella di Nuragus.



L'età media delle donne ospiti delle comunità è di 80 anni e degli uomini di 79 anni

## 5.2.1.1 COMUNITÀ & COVID

Il 2021 è indubbiamente partito con la fiducia e la speranza nelle vaccinazioni contro il Covid-19: i nostri ospiti hanno aderito con grande responsabilità alla campagna vaccinale. Ciò nonostante, purtroppo, nel mese di gennaio c'è stato un focolaio di Covid-19 nella struttura "Maria Pitzalis" di Tuili che ha coinvolto tutti i pazienti e quasi tutti gli operatori. Per fortuna, si è stati in grado di risolvere la situazione in maniera autonoma, seppur sempre con il monitoraggio dell'ATS e il tutto si è risolto senza alcun decesso e con un solo ricovero ospedaliero non grave.



## 5.2.2 ASSISTENZA DOMICILIARE

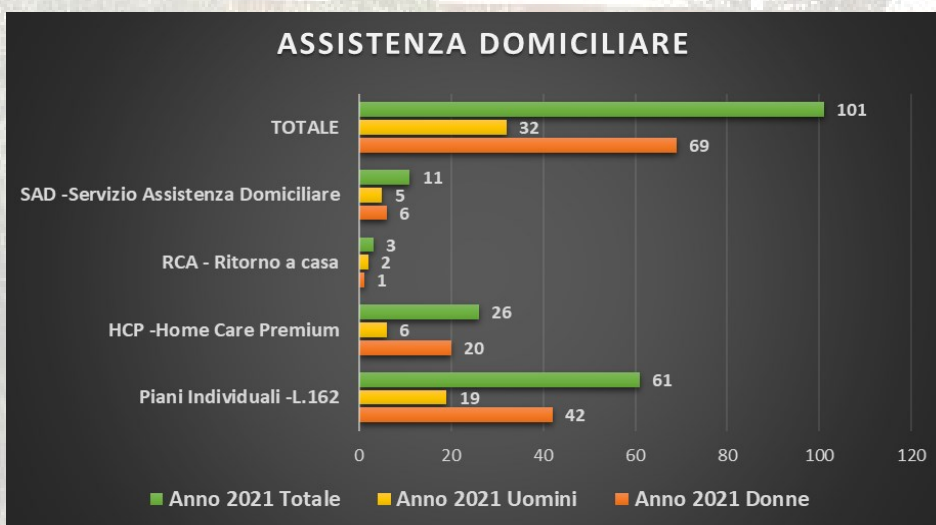
Il Servizio di Assistenza Domiciliare comprende le prestazioni socio-assistenziali erogate da operatori qualificati presso il domicilio della persona rivolto a persone in condizione di non autosufficienza parziale o totale che necessitano di tale assistenza.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzato al recupero e al mantenimento delle capacità residue della persona con lo scopo di annullare l'impoverimento relazionale dovuto alla condizione di non autosufficienza, garantendo un percorso attivo attraverso la concretizzazione degli obiettivi prioritari:

- ✓ Gestione della non autosufficienza all'interno delle proprie mura domestiche, evitando il ricovero ospedaliero, in modo da non privare l'utente delle abitudini e degli ambienti familiari assicurando la continuità e la qualità assistenziale.
- ✓ Gestione del rapporto relazionale tra operatore, utente e famiglia, rendendo consapevole quest'ultima del significato di non autosufficienza attraverso un percorso mirato al raggiungimento di un nuovo equilibrio familiare.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è destinato ai cittadini che si trovino in situazione di disagio a causa dello stato di salute, di minorazioni psico-fisiche, di marginalità sociale e di reddito. Particolare attenzione è rivolta:

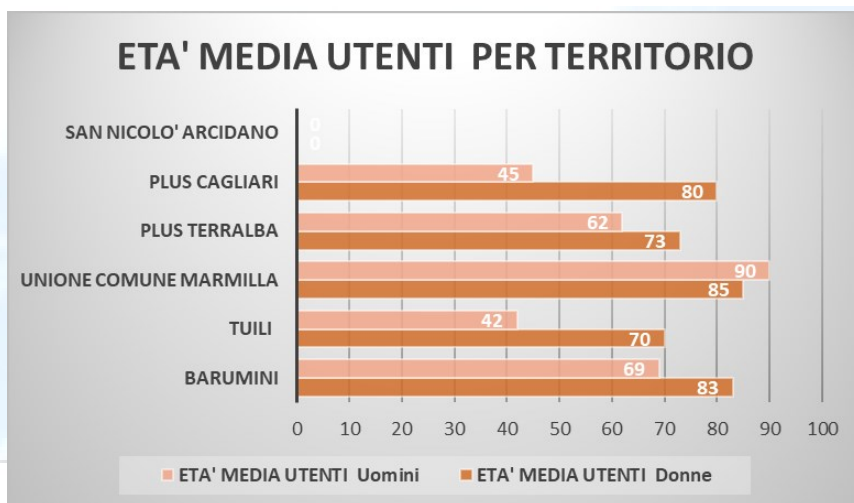
- agli anziani che in genere sono maggiormente soggetti alla perdita dell'autonomia;
- alle famiglie con i minori in situazione di disagio sociale;
- agli individui a rischio di emarginazione o in situazioni problematiche, che non dispongono di una sufficiente assistenza familiare;
- alle persone con ridotta autonomia per disabilità, gravi malattie, invalidità, disturbi del comportamento.



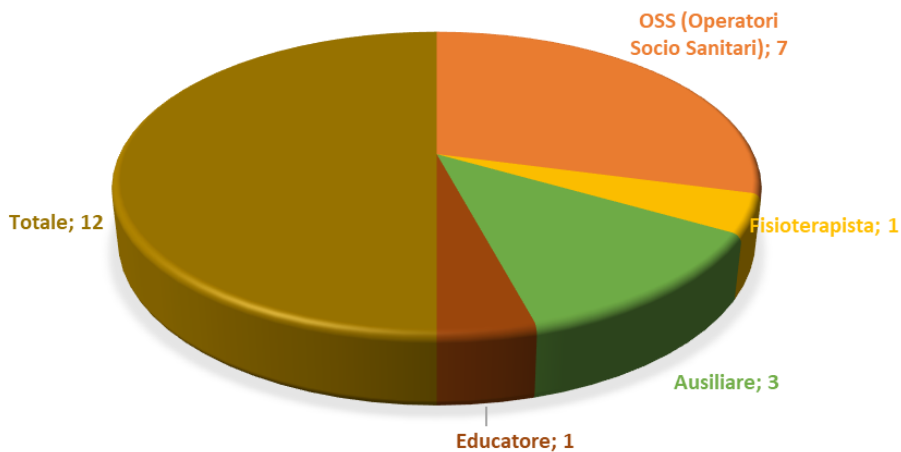
L'Assistenza domiciliare ha visto coinvolti 101 utenti, di cui 69 donne e 32 uomini. Differenti i servizi presenti come home care premium, i piani individuali L.162, il ritorno a casa e assistenza di base

L'età media degli utenti è di 62 anni circa per gli uomini e di 78 anni per le donne.

Il grafico presenta l'età media degli utenti per i differenti territori in cui sono localizzati.



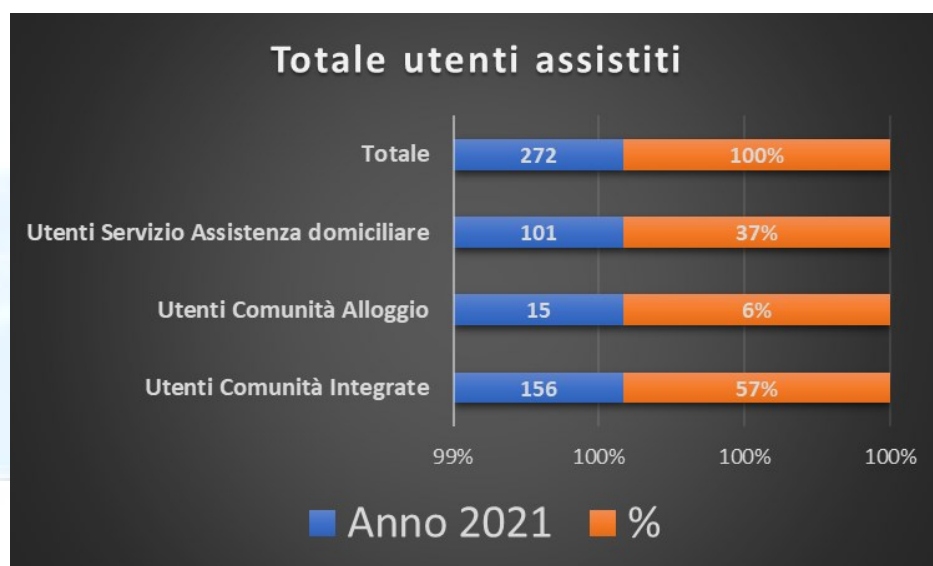
### OPERATORI COINVOLTI -ANNO 2021



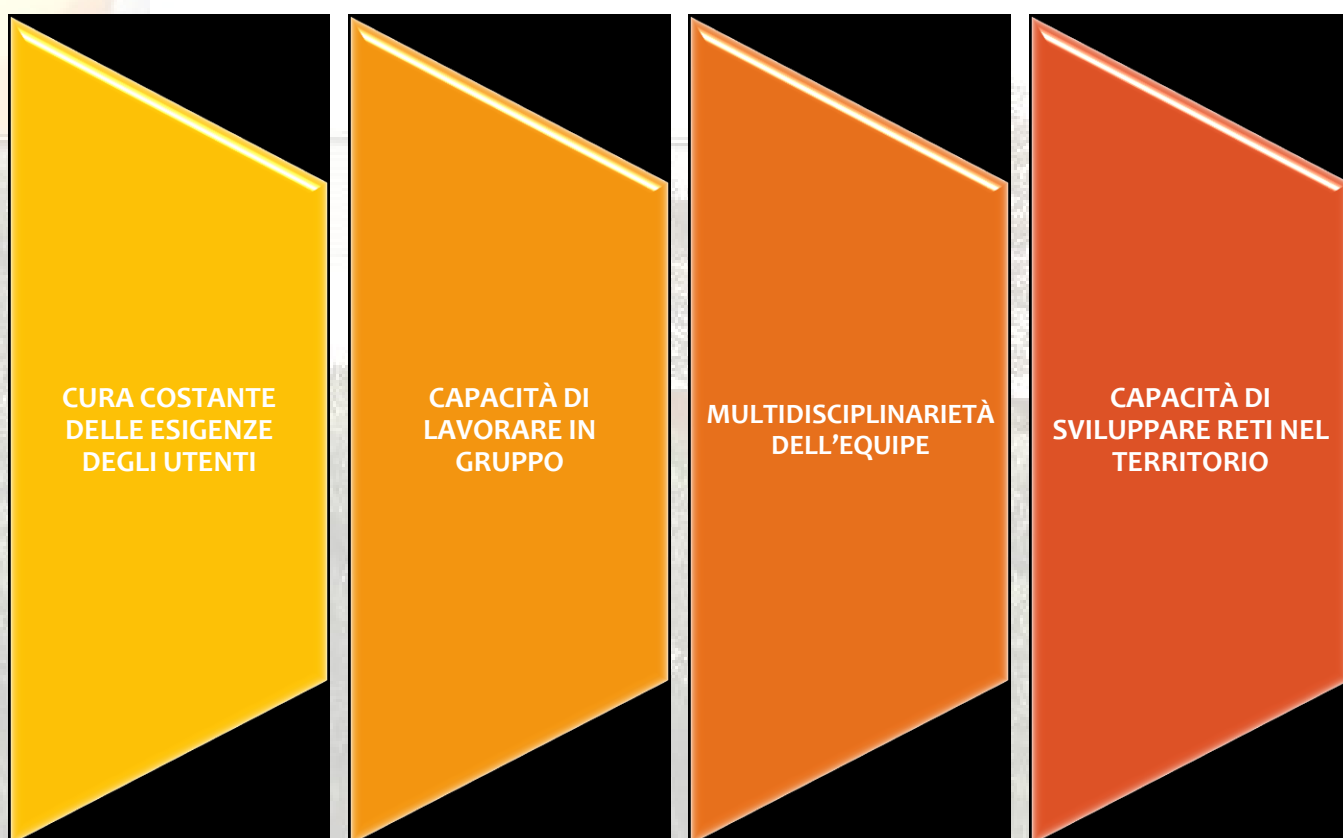
Gli Operatori coinvolti nel servizio di Assistenza domiciliare vede impegnati 12 persone, la figura principalmente richiesta è quella dell'OSS e l'Ausiliaria

## Bilancio Sociale 2021

Nel 2021 il totale degli assistiti da ADI 2009 è stato di 272 persone di cui il 57% presso comunità integrate, il 6% in comunità alloggio e il 37% con Assistenza domiciliare



### 5.3 ASPETTI DISTINTIVI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI



### 6. RENDICONTO ECONOMICO: IL VALORE AGGIUNTO

“Il prezzo è quello che paghi. Il valore è quello che ottieni”.  
(Warren Buffett)

L'emergenza sanitaria del 2020 e del 2021, è diventata velocemente sociale ed economica acuendo notevolmente le difficoltà congiunturali relative alla crescita, ai consumi e all'occupazione in Italia.

All'interno di questo quadro, ADI2009 ha mantenuto fede alla sua inclinazione assistenziale impegnandosi fin dall'inizio per proteggere la salute dei propri utenti e dei propri lavoratori. Per questo, sono state investite significative risorse per adeguare le comunità gestite e al rispetto delle normative straordinarie emanate dal Governo. Allo stesso modo, è stato compiuto uno sforzo economico per dotare i lavoratori impegnati nelle attività di assistenza socio - sanitaria dei dispositivi di protezione individuale con l'obiettivo di tutelarli appieno nello svolgimento del loro lavoro.

Nonostante la difficile situazione economico-finanziaria creatasi in seguito alla pandemia, la Cooperativa ha rafforzato tutte le azioni a sostegno della solidità della compagine sociale, che si è dimostrata capace in un periodo difficile di far registrare una crescita nell'erogazione dei servizi socio – sanitari.

Questa sezione del Bilancio sociale contiene l'analisi di come viene formato e ripartito il Valore Aggiunto prodotto dalla Cooperativa “ADI2009”.

Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza che l'attività aziendale crea a vantaggio dei suoi interlocutori ed è, pertanto, un dato di importanza fondamentale nel Bilancio Sociale. È dato dalla differenza tra i ricavi (vendita dei servizi) e i cosiddetti costi intermedi, ossia quelli diversi dal costo del lavoro. La remunerazione del lavoro, infatti, non viene considerata un costo ma una delle voci di redistribuzione del Valore Aggiunto.

Come Cooperativa “ADI2009” realizza questi fini garantendo la stabilità occupazionale, creando opportunità di occupazione, opportunità di crescita professionale e assicurando le migliori condizioni previste dal CCNL.

La riclassificazione del Conto Economico riportata è tesa a descrivere come la ricchezza prodotta viene distribuita a favore dei portatori d'interesse (stakeholder). Partendo dal bilancio civilistico si possono rappresentare le variabili e le dimensioni di tale misura. L'analisi dei valori è finalizzata a comprendere, al di là del suo valore complessivo, come si distribuisca il valore aggiunto e su quali portatori di interesse.

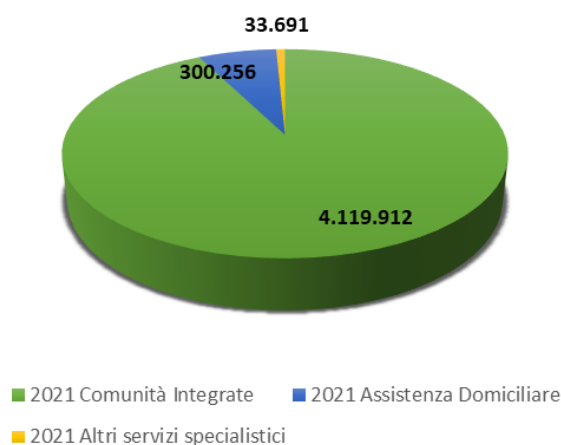
Il valore aggiunto è il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale. Attraverso la definizione di indicatori significativi, si fa in modo che i dati contabili esprimano anche la propria valenza sociale, in termini di valore aggiunto.

Per capire meglio il valore aggiunto prodotto, abbiamo preso in considerazione la situazione economica negli ultimi 2 anni da cui tra l'altro si evidenzia il trend di crescita.

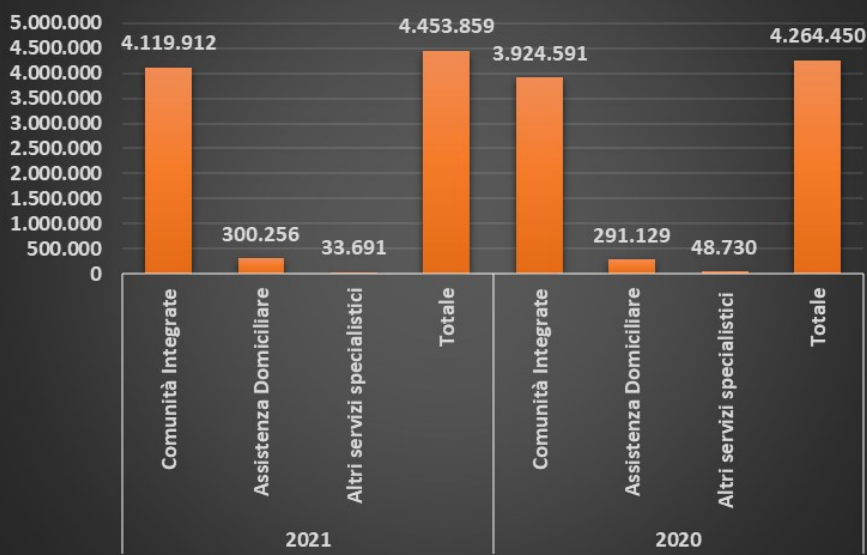
## 6.1 ANDAMENTO RICAVI CARATTERISTICI PER AREA DI INTERVENTO

Anno	Area di intervento	Valore €
2021	Comunità Integrate	4.119.912
	Assistenza Domiciliare	300.256
	Altri servizi specialistici	33.691
2020	Comunità Integrate	3.924.591
	Assistenza Domiciliare	291.129
	Altri servizi specialistici	48.730

Anno 2021- Ricavi per area intervento-Valore €



2020 -2021 - Valori a confronto



## 6.1.1 INCIDENZA SUI RICAVI PER AREA DI INTERVENTO

SETTORE	SERVIZIO	ANNO DI COMPETENZA	
		2021	2020
COMUNITÀ INTEGRATE/ALLOGGIO	S.Nicolò D'Arcidano " Santa Margherita"	10,11%	9,03%
	Tuili "Maria Pitzalis"	14,58%	14,34%
	Barrali "Padre Pietro Casula"	13,09%	12,87%
	Barumini " Concetta Zapata Ingarao"	13,04%	13,06%
	Gonnoscodina "San Daniele"	17,85%	18,97%
	Nuragus " Sant'Elia"	12,77%	13,15%
	Sini "Gli Ulivi"	11,06%	10,55%
TOTALE COMUNITÀ		92,50%	91,97%
ASSISTENZA DOMICILIARE	HCP- L.162 – SAD -RCA	3,77%	4,39%
ALTRI SERVIZI SPECIALISTICI	Privati	2,97%	2,43%
	Prestazioni infermieristiche	0,76%	1,21%
TOTALE ALTRI SERVIZI SPECIALISTICI		7,50%	8,03%

## 6.2 COSTI

COSTI COMMERCIALI, TECNICI, AMMINISTRATIVI E DEL PERSONALE	
INDICATORE: AMMONTARE COSTI	Anno 2021 - €
Area Comunità Integrate/Alloggio	3.778.596
Area Assistenza Domiciliare	213.197
Prestazioni infermieristiche e altro	17.283
TOTALE	4.009.076
<b>di cui costi per l'apporto di lavoro:</b>	<b>2.946.680</b>

Indicatore:	Anno 2021
% Costo del lavoro riferibili ai soci sul totale dei costi operativi	
Costi del lavoro riferibili ai soci	10,10%

# Bilancio Sociale 2021

## 6.3 SPESE GENERALI

Le spese generali sono i costi sostenuti dall'azienda per le attività non direttamente produttive; il loro grado di incidenza sui ricavi complessivi inerenti i servizi erogati rappresentano la misura del grado di efficienza della struttura amministrativa

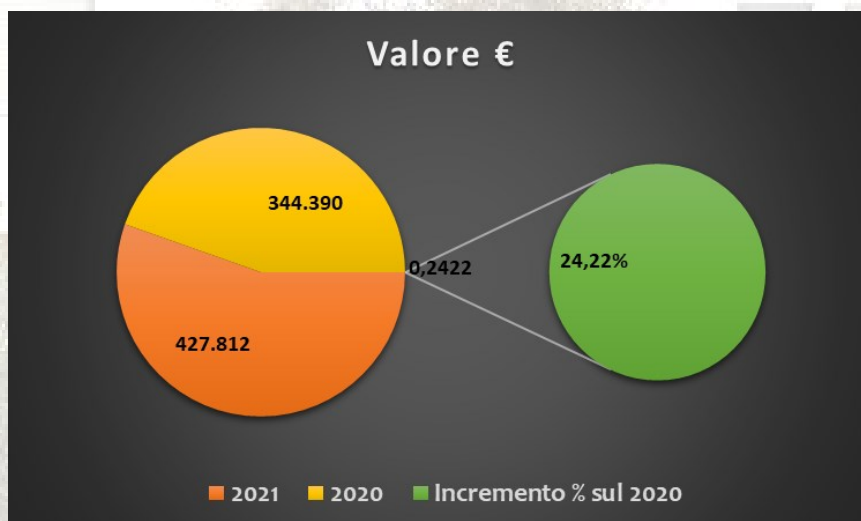
Indicatore: ammontare % sui ricavi operativi	Anno 2021	Anno 2020
	10%	11%

## 6.4 MARGINE DI CONTRIBUZIONE GLOBALE

ESERCIZI	Indicatore: % su ricavi operativi
ANNO 2021	24 %
ANNO 2020	23%

## 6.5 RISULTATO NETTO

Anno	€
2021	427.812
2020	344.390



### 6.6 VALORE AGGIUNTO

#### 6.6.1 Prospetto di determinazione valore aggiunto

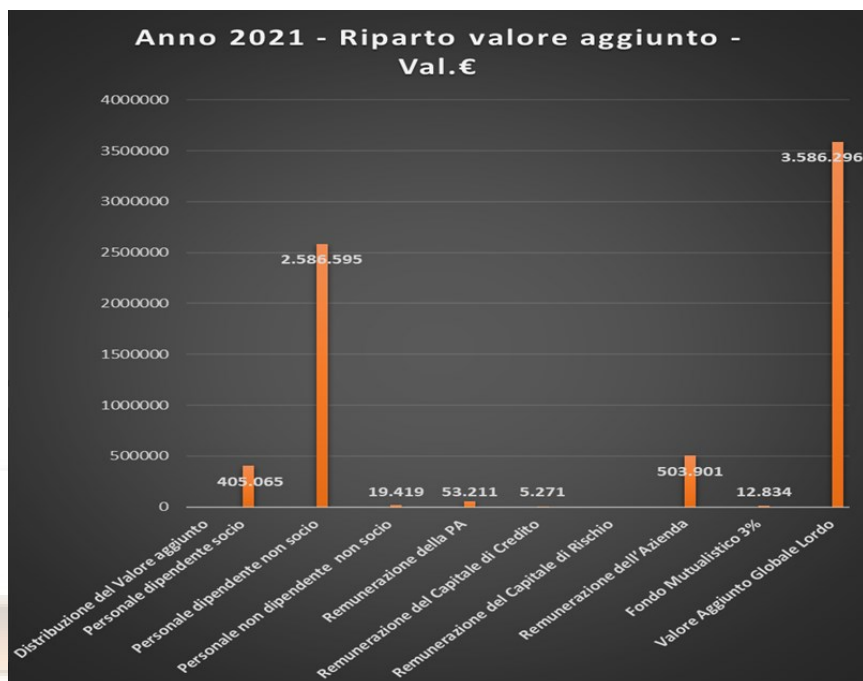
Il prospetto del valore aggiunto è determinato seguendo i “Principi di redazione del Bilancio Sociale” stesi da GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) Secondo GBS “Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall’azienda nell’esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione. Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di riferimento. Nel processo di distribuzione si tiene conto anche dell’effettiva attribuzione del risultato di esercizio.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI	
	2020	2021
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>4.307.157</b>	<b>€ 4.461.560</b>
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	4.264.450	4.453.859
<i>Altri ricavi e proventi e altri proventi straordinari</i>	42.7074	7.701
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>847.212</b>	<b>€ 876.529</b>
<i>Costi per materiali</i>	408.333	405.390
<i>Costi per servizi</i>	328.009	369.822
<i>Costi per godimento di beni di terzi</i>	74.091	79.377
<i>Accantonamenti Fondo Sval. Cr. v/clienti</i>	2.900	1.700
<i>Altri Accontamenti</i>	0	8.802
<i>Oneri diversi di gestione</i>	33.879	11.438
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (V.A.C)</b>	<b>€ 3.459.945</b>	<b>€ 3.585.031</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>		
<i>Saldo Gestione accessoria</i>	314	95
<i>Saldo Componenti straordinari</i>	-2.2652	1.170
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (V.A.G)</b>	<b>€ 3.437.607</b>	<b>€ 3.586.296</b>



## 6.7 PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		2020 Euro	2020 % Valore Aggiunto	2021 Euro	2021 % Valore Aggiunto
<b>A</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>				
	<b>Personale dipendente socio</b>				
	Remunerazioni dirette	312.210	9,08%	350.455	9,77%
	Remunerazioni indirette	59.057	1,72%	54.610	1,52%
	<b>Personale dipendente non socio</b>				
	Remunerazioni dirette	2.082.956	60,59%	2.176.526	60,69%
	Remunerazioni indirette	474.229	13,80%	410.069	11,43%
	<b>Personale non dipendente non socio</b>	22.606	0,66%	19.419	0,54%
<b>B</b>	<b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>				
	<b>Stato</b>				
	Imposte dirette	61.950	1,80%	41.084	1,15%
	Imposte indirette	16.168	0,47%	14.940	0,42%
	Contrib .c/esercizio	-7.880	-0,23%	-2.813	-0,08%
<b>C</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>				
	Oneri per finanziamenti a breve termine a Soci				
	a Istituti di credito	5.365	0,16%	4.217	0,12%
	a Altri	2.846	0,08%	1.054	0,03%
<b>D</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>				
<b>E</b>	<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>				
	Ammortamenti	63.710	1,85%	88.923	2,48%
	Riserva ordinaria	334.058	9,72%	414.978	11,57%
	Riserva straordinaria				
<b>F</b>	<b>LIBERALITÀ ESTERNE</b>				
<b>G</b>	<b>CONTRIBUTI ASSOCIATIVI</b>				
<b>H</b>	<b>FONDO MUTUALISTICO 3%</b>	10.332	0,30 %	12.834	0,36%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>3.437.607</b>	<b>100%</b>	<b>3.586.296</b>	<b>100%</b>



Questo grafico evidenzia l'incidenza del costo del lavoro dipendente rispetto agli altri fattori, tipico delle società che erogano servizi.



## 7 .ALTRE INFORMAZIONI

*“Non ereditiamo il mondo dai nostri padri ma lo prendiamo in prestito dai nostri figli”  
(proverbio dei nativi americani).*

### Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

L'impatto ambientale è l'alterazione qualitativa e/o quantitativa, diretta ed indiretta, a breve ed a lungo termine, permanente e temporanea, singola e cumulativa, positiva e negativa dell'ambiente, inteso come sistema di relazioni fra i fattori antropici, naturalistici, chimico-fisici, climatici, paesaggistici, architettonici, culturali, agricoli ed economici, in conseguenza dell'attuazione sul territorio di piani o programmi o di progetti nelle diverse fasi della loro realizzazione, gestione e dismissione, nonché di eventuali malfunzionamenti (art. 5 del D. Lgs. 152/2006- Norme in materia ambientale).

### Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

#### Smaltimento rifiuti

I rifiuti speciali prodotti presso le sedi gestite dalla Cooperativa sono smaltiti secondo gli adempimenti richiesti dalla normativa anche mediante convenzione con le ditte specializzate e verifica del corretto iter attraverso la rendicontazione della Camera di Commercio.

La carta e la plastica dei prodotti sono conferiti secondo le specifiche disposizioni comunali delle differenti sedi delle Comunità e degli Uffici

#### Educazione alla tutela ambientale

Nei servizi e nelle Comunità secondo la specificità del contesto e dell'utente, il personale ha adottato le strategie organizzative ed educative maggiormente efficaci per sensibilizzare i beneficiari all'importanza della tutela ambientale e delle corrette modalità di salvaguardia del territorio (es. raccolta differenziata, attenzione agli sprechi, ecc.)

### ALCUNI INDICI DEI CONSUMI – IMPORTI DAL BILANCIO CONTABILE 2021

◇ <b>Energia elettrica consumi:</b>	€ 84.538,00
◇ <b>Gas: consumi</b>	€ 5.892,00
◇ <b>Carburanti: consumi (automezzi +autovetture)</b>	€ 28.990,00
◇ <b>Acqua: consumo d'acqua annuo</b>	€ 33.509,00
◇ <b>Riscaldamento: consumo</b>	€ 33.323,00

### 8. OBIETTIVI

“I tempi e le condizioni cambiano così rapidamente che dobbiamo mantenere il nostro obiettivo costantemente incentrato sul futuro”. (Walt Disney)



## Bilancio Sociale 2021

---

Il sottoscritto Alessandro Aresu, Presidente del C. di A., - ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 445/2000 e consapevole delle responsabilità penali di cui all'articolo 76 del medesimo D.P.R. 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci - dichiara la corrispondenza della copia del presente documento ai documenti conservati agli atti della società.

F.to Alessandro Aresu

Esente dal bollo ai sensi dell'articolo 82 commi 1 e 5 D. Lgs 117/2017. Pagamento diritti di segreteria al 50%, Decreto Ministeriale del 22.12.1997 come modificato dal D.M. del 23/03/2000 e dal D.M. del 29/11/2004

