



**il quadrifoglio**  
Cooperativa Sociale

**COOPERATIVA SOCIALE**  
**“IL QUADRIFOGLIO”**

**BILANCIO**  
**SOCIALE**  
**2021**

# INDICE

## **1. Parte introduttiva**

1.1 Cos'è e a cosa serve il bilancio sociale	1
1.2 Nota metodologica	1
1.3 Lettera della Presidente	3
1.4 Cosa ci è successo nel 2021	6

## **2. Identità**

2.1 Presentazione e dati anagrafici	12
2.2 Attività	13
2.3 Aspetti socio-economici del territorio in cui si opera	14
2.4 Storia della Cooperativa e testimonianze dei soci storici	19
2.5 Mission, vision, valori di riferimento	22
2.6 Sistema di governo: responsabilità e composizione del sistema di governo	24
2.7 Vita associativa	29
2.8 Mappa degli stakeholder	30

## **3. Sociale: persone, obiettivi e attività.**

3.1 Sviluppo e valorizzazione dei soci. Il vantaggio di essere socio	36
3.2 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	41
Politiche del lavoro e salute sicurezza, contratti di lavoro applicati	
3.3 Welfare aziendale	41
3.4 Occupati soci e non soci	42
3.5 Attività svolte dai volontari	43
3.6 Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate	48
3.7 Formazione	50
3.8 Qualità dei servizi	54
3.9 Carattere distintivo nella gestione dei servizi	56
3.10 Impatti delle attività	65
3.11 Rapporto con la collettività	66

3.12 Rapporto con la pubblica amministrazione	67
3.13 Impatti ambientali	67
<b>4. Situazione economico finanziaria</b>	
4.1 Situazione economica, finanziaria e patrimoniale	69
<b>5. Responsabilità sociale e ambientale</b>	
5.1 Buone pratiche	75
5.2 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	79
<b>6. Innovazione</b>	
6.1 Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte	81
<b>7. Cooperazione</b>	
7.1 La scelta cooperativa: il valore cooperativo	82
<b>8. Obiettivi di miglioramento</b>	
8.1 Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale	83
8.2 Obiettivi di miglioramento strategici	85

# **1. Parte introduttiva**

## **1.1 Cos'è e a cosa serve il Bilancio Sociale**

Il Bilancio Sociale è uno strumento per rilevare, valutare e comunicare il pensiero, gli obiettivi, i comportamenti e i risultati sociali ed economici ma anche e soprattutto il ruolo e la finalità dell'organizzazione. Il Bilancio Sociale rende possibile la confrontabilità nel tempo e nello spazio di questi risultati e permette un'efficace rendicontazione sia internamente che esternamente, rivolgendosi a diversi interlocutori: soci, dipendenti, utenti, committenti, comunità locale, organizzazioni del terzo settore.

## **1.2 Nota Metodologica**

A partire dall'esercizio chiuso al 31/12/2020 è entrato in vigore quanto previsto dalla nuova disciplina dell'impresa sociale (D.Lgs. 112/2017) che stabilisce l'obbligo per le cooperative sociali di redazione e deposito presso il Registro Imprese nonché di pubblicazione sul proprio sito internet del bilancio sociale. Si tratta di un obbligo divenuto operativo in seguito alla pubblicazione delle Linee Guida del Ministero del lavoro (D.M 4 luglio 2019).

Nel redigere il bilancio sociale abbiamo fatto riferimento alle suddette Linee Guida, adeguandoci all'obbligo normativo di rendicontazione sociale previsto dalla riforma del Terzo Settore.

Per la redazione del bilancio sociale la cooperativa si è avvalsa di Iscoop, una piattaforma la cui creazione è stata promossa e voluta la Legacoopsociali per supportare le cooperative e imprese sociali associate nella elaborazione del proprio

Bilancio sociale.

La piattaforma è stata realizzata in collaborazione con *Mediagroup* e la cooperativa specializzata *Eticae*. Si tratta di progetto collettivo che vuole tracciare, comprendere, migliorare e comunicare il valore comune generato dalle imprese sociali aderenti a Legacoop.

Vorremmo che il nostro Bilancio Sociale diventasse il prodotto di un lavoro collettivo fra coordinatori di area, di settore e di servizio ma anche di tutti i soci, i dipendenti, i collaboratori e i volontari della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio, per cui cercheremo di fare in modo che sempre più diventi uno strumento condiviso.

In passato abbiamo realizzato altri bilanci sociali prendendo a riferimento alcuni standard di rendicontazione sociale, nazionali e internazionali, presenti nella cooperazione sociale.

## 1.3 Lettera della Presidente

*Cari lettori,*

*le pagine che seguono sono espressione del lavoro realizzato da tutti i soci, i lavoratori, i collaboratori della cooperativa nel corso del 2021: annualità sicuramente complicata dagli effetti della pandemia e in cui l'obiettivo primario è stato ancora quello di ridurre al minimo il rischio di contagio se pure in una nuova prospettiva di convivenza con il virus.*

*Molte risorse, sia di tempo che economiche, sono state pertanto investite per garantire la sorveglianza sanitaria dei lavoratori e la sicurezza per tutti gli utenti.*

*La nostra cooperativa ha continuato ad operare nei settori per lei tradizionali, utilizzando però anche nuovi strumenti e sperimentando nuovi servizi per rispondere alle diverse esigenze del contesto territoriale di riferimento.*

*Su tre "novità" in particolare vorrei soffermarmi, lasciando ad una lettura completa del bilancio sociale la possibilità di ripercorrere le tappe significative dell'anno ed analizzare nel dettaglio tutti gli obiettivi su cui abbiamo lavorato.*

*La prima novità per la nostra organizzazione, che dal 2021 esprime l'identità di cooperativa a oggetto plurimo, è stata l'inaugurazione del Community Hub: un punto di partenza e al tempo stesso un traguardo rispetto ad un percorso iniziato nel 2018, quando decidemmo di partecipare, con il Progetto Trame di Comunità, all'Avviso pubblico per la presentazione di progetti sperimentali del terzo settore -Azioni innovative di welfare territoriale- emanato dalla Regione Umbria e finanziato da Fondo sociale europeo e Fondo europeo di sviluppo regionale.*

*Da allora molte persone hanno lavorato per tessere questa trama e per questo avremmo voluto condividere l'inaugurazione con tutti i nostri soci, con quelli delle organizzazioni partner, con tutti gli stakeholders, con le associazioni, con gli abitanti del nostro comprensorio. Purtroppo, la pandemia, oltre ad aver congelato buona parte del 2020, non ce lo ha consentito nemmeno nel 2021, ma alla fine di maggio abbiamo deciso comunque di tagliare il nastro alla presenza di alcuni rappresentanti delle istituzioni locali e regionali, ed avviare questo nuovo servizio in un momento caratterizzato piuttosto, e purtroppo, dalla chiusura di tante attività commerciali.*

*Nel rispetto delle modalità previste per il contenimento dei contagi, siamo riusciti a realizzare moltissimi eventi grazie ad una programmazione socio-culturale ricca di mostre, presentazioni di libri, proiezione di documentari, conferenze, spettacoli teatrali e musicali. Lo spazio si è ben prestato a favorire anche incontri informali di associazioni, professionisti e studenti che hanno potuto usufruire di tutti gli*

*strumenti tecnologici di ultima generazione a disposizione del pubblico. Abbiamo insomma condiviso questo spazio con tante persone e ci auguriamo di farlo ancora per riuscire a riempirlo di contenuti che lo rendano un luogo ricco di significati.*

*La seconda novità riguarda la decisione di partecipare alla costituzione di “L@bor s.r.l., una agenzia per il lavoro accreditata dalla regione Umbria e nata dalla collaborazione con altre realtà del terzo settore impegnate anche sul settore dell’orientamento e dell’inserimento lavorativo di inoccupati, disoccupati e persone “vulnerabili”.*

*Insieme alle cooperative sociali Frontiera Lavoro di Perugia, Helios di Terni, Poliedro di Città di Castello e alle agenzie formative Aris e Irecoop, abbiamo costituito una ATI attraverso la quale L@bor è stata ammessa nell’elenco dei soggetti abilitati all’erogazione delle misure dei BUL (Buono Umbro Lavoro) di cui al Bando regionale Re-Work.*

*Grazie a questo strumento, L@bor opera nelle quattro sedi territoriali delle cooperative socie attraverso personale qualificato in grado di raccogliere i fabbisogni delle imprese e di offrire percorsi di orientamento, accompagnamento al lavoro, formazione personalizzata e tirocini a quanti cercano lavoro e a coloro che vogliono approfittare delle opportunità offerte dalle risorse destinate alla ripartenza nella fase post-Covid.*

*La terza novità è legata ad un cambiamento avviato dalla Legge di riforma del Terzo settore (Legge 106/2016) che, richiamando il principio di sussidiarietà affermato dall’art. 118 della Costituzione, ha configurato il complesso degli enti di Terzo settore come “enti privati che promuovono e realizzano attività di interesse generale” e dunque con una finalità analoga a quella della pubblica amministrazione.*

*L’art. 55 del Codice del Terzo settore (D. Lgs 117/2017), confermato in modo autorevole dalla sentenza 131 della Corte Costituzionale, delinea di conseguenza un modello nuovo di lavoro, che non si basa sulla definizione di prezzi e corresponsione di corrispettivi dalla parte pubblica a quella privata, bensì sulla convergenza di obiettivi e sull’aggregazione di risorse pubbliche e private per la programmazione e la progettazione, in comune, di servizi e interventi a favore della comunità.*

*Si tratta della “amministrazione condivisa”: un’inedita condivisione di poteri e responsabilità tra enti pubblici e Terzo settore, chiamati a programmare, progettare e agire congiuntamente a favore del proprio territorio.*

*Nel corso del 2021 anche noi abbiamo preso parte a diverse esperienze di co-progettazione, agendo in alcuni casi in collaborazione con altri soggetti del terzo settore che condividono la stessa mission e gli stessi valori.*

*È chiaro che una simile prospettiva, ben lontana dall'esaurirsi in un tecnicismo amministrativo, richiede a tutti i soggetti coinvolti un cambiamento culturale di grande rilievo e, coerentemente, di ripensare ruoli, compiti e organizzazione.*

*Sicuramente è un percorso che richiederà tempo. Ma noi siamo in cammino.*

*Ci tengo a ringraziare tutti coloro che condividono il nostro percorso, chi ha collaborato alla stesura di questo documento e chi quotidianamente lavora con e per le persone che incontriamo.*

Presidente

*Dr.ssa Fabiola Mocetti*



## 1.4 Cosa ci è successo nel 2021

Andando ad esaminare cosa è successo nei vari settori di operatività della cooperativa iniziamo da quello dei **minori**. Attualmente per i minori a rischio del territorio è attiva solo la domiciliare socio-educativa che ha visto un leggero incremento. Le attività di *doposcuola* si sono realizzate per tutto il 2021 in presenza, con lezioni individuali o in piccolo gruppo (solo nel caso di fratelli o componenti dello stesso gruppo classe), ma anche da remoto, per i bambini e ragazzi in quarantena, grazie all'utilizzo di una specifica piattaforma. Questa organizzazione ha determinato un aumento dei costi del personale e ha causato l'aumento delle tariffe all'utenza, tuttavia non si è registrata una diminuzione delle iscrizioni. I **centri estivi** sono stati realizzati nel rispetto delle nuove normative per il contenimento del contagio in tutti i territori della Zona Sociale 12 e nei Comuni di Bolsena e Castiglione in Teverina (VT). Abbiamo garantito un numero limitato di iscritti per laboratorio e la presenza di figure ausiliarie per la sanificazione di ambienti e materiali. Abbiamo, inoltre, fornito l'assistenza alle famiglie per la compilazione delle domande di richiesta di contributo al fine dell'abbattimento delle rette, arrivando a gestire oltre 500 domande. La compilazione dell'iscrizione è stata possibile "on line" tramite piattaforma. Le attività sono state finanziate in parte dai contributi ministeriali destinati ai Comuni, in parte dalle risorse legate a progetti della cooperativa quali "*LibriLiberaTutti*" Cepell, "*Con i Bambini dell'Italia di Mezzo*" - Impresa Sociale Con I bambini (progetti terminati nel 2021). Nel 2021 sono stati realizzati due campeggi, attività storica della cooperativa che aveva visto un'interruzione nel 2020. La cooperativa ha inoltre realizzato il progetto "*All'aria aperta - Officine d'Autore*" finanziato dal Bando "Educare" del Dipartimento delle Politiche della Famiglia, che ha reso possibili attività gratuite di tipo laboratoriale, in fascia mattutina, brevi esperienze residenziali e un'intensa programmazione del **Bibliobus**. Anche il progetto "*Trame di Comunità*" ha permesso la realizzazione di una programmazione di interventi del Bibliobus nel mese di maggio su Dante in occasione del *Maggio dei Libri* e la realizzazione di laboratori presso le biblioteche destinati ad attività educative, artistiche e di aiuto compiti, da gennaio a giugno. Inoltre attività creative legate al libro e alla lettura sono state realizzate presso le biblioteche, in differenti Comuni, grazie ai progetti sopra menzionati. Sono state realizzate con il progetto "*Con i Bambini dell'Italia di Mezzo*" dell'Impresa Sociale Con i Bambini, attività all'interno delle Scuole dell'infanzia a sostegno dei docenti e dei gruppi classe. Nel 2021 sono state realizzate le co-progettazioni con i Comuni di Castel Viscardo - Allerona e Baschi per la gestione delle attività rivolte ai minori ed alle famiglie del territorio ed è stata vinta la gara per la gestione della *Biblioteca di Porano*. Abbiamo inoltre portato avanti le attività in maniera costante all'interno delle *Biblioteche di*

Castel Giorgio e di Fabro avviando anche percorsi legati alla catalogazione in SBN sulla base di affidamenti specifici. I **Centri di Aggregazione** hanno subito un rallentamento delle attività a causa dell'emergenza pandemica da Covid 19: chiusi a marzo hanno ripreso le attività a giugno programmando delle aperture per piccoli gruppi ma hanno subito una nuova interruzione ad ottobre. Nel caso di Allerona le chiusure sono dovute anche ai lavori di ristrutturazione della sede.

Per quanto riguarda il **settore infanzia**, gli asili nido hanno funzionato in linea con le indicazioni in merito al contenimento del contagio da Covid 19 registrando una buona tenuta rispetto al numero degli iscritti. A luglio si è conclusa l'esperienza del Micro-nido "L'Altalena" nel Comune di Castel Viscardo, finanziato dal progetto "*Con i bambini dell'Italia di mezzo*" - Impresa Sociale Con i Bambini che tuttavia è stato acquisito come nido comunale e inserito nel bando di co-progettazione del Comune per la nuova gestione 2021-2022 a cui la cooperativa ha partecipato. Durante il 2021 sono state espletate e vinte le gare d'appalto per la gestione dei nidi comunali di Orvieto, e sono state avviate a settembre le due co-progettazioni sopra citate per la gestione dei nidi "L'Altalena", "Il Grillo Parlante" e "L' Aquilone". Da segnalare la chiusura per problemi strutturali dell'Asilo Nido il Girotondo e lo spostamento dell'utenza presso i nidi L'Arcobaleno, Pane e Cioccolata e la Scuola dell'infanzia di Ciconia.

Nel **settore anziani** il risultato più rilevante è stato quello di aver, anche quest'anno, attraversato indenni la pandemia con nessun caso di contagio fra gli ospiti alla Residenza Protetta **San Giorgio**. Inoltre l'équipe della struttura ha assicurato la regolare esecuzione dei tamponi antigenici a tutti gli operatori della cooperativa. La **Casa di Quartiere** nel 2021 ha registrato un significativo calo dell'utenza. Per motivi legati al "Covid-19 la struttura è rimasta chiusa dal 1° febbraio al 30 giugno 2021. In questo periodo la struttura ha mantenuto attivo il servizio dei pasti da asporto. I servizi di diurno-semidiurno, pasti in struttura e le attività laboratoriali sono ricominciate fra giugno e luglio ad esclusione del servizio di trasporto. Il servizio **domiciliare socio-sanitario per anziani e disabili**, non si è mai interrotto. Fortunatamente ha registrato un numero contenuto di casi di contagio fra gli operatori, senza l'evidenziarsi di focolai. Va riconosciuto a tutte le équipe il merito di aver osservato scrupolosamente i protocolli e le direttive della cooperativa. Nel 2021 abbiamo registrato un aumento significativo del numero di utenti rispetto al 2020. I maggiori invii sono stati da parte della USL, in seguito all'applicazione dei nuovi LEA, che prevedono il diritto di avere almeno un mese di assistenza sanitaria domiciliare per le situazioni di particolare gravità. Anche se in maniera contenuta, abbiamo assistito ad un aumento delle richieste di assistenza domiciliare anche per i giorni festivi. Nel corso dell'anno molti utenti, soprattutto nelle varie fasi più critiche di innalzamento dei contagi, hanno chiesto la sospensione del servizio, in particolare gli utenti del progetto Home Care Premium.

**Nel settore salute mentale** è stato riaperto a novembre il GAA *La Tavola Rotonda* anche se con un solo utente mentre l'appartamento che ospita *La Rosa* è stato funzionante per tutto l'anno. Il diurno *La Ginestra* riaperto ad ottobre 2020 registra un calo di utenza, anche l'UdC Gea presenta problemi di sostenibilità legati alla scarsa utenza. La Comunità Terapeutica *L'Airone* è in attesa di autorizzazione per poter trasferirsi nella struttura di Todi, dove vi sono spazi più ampi a disposizione degli utenti con possibilità di ospitare fino a 14 ospiti. Le attività del Centro Vertumno hanno invece registrato, nonostante la pandemia, un incremento significativo dell'utenza presa in carico.

Rispetto al **settore disabilità** da maggio a settembre è stato attivo il progetto con la Fondazione Dopo di Noi "La Crisalide". È infatti da settembre 2018 che è stato avviato un progetto da noi gestito attivo tutti i fine settimana sulle 24 ore, con inizio generalmente dal venerdì, per utenti che necessitano di un percorso di parziale autonomia dalla famiglia. Gli altri servizi non residenziali hanno funzionato in relazione alle disposizioni di legge, con un numero di utenti limitato rispetto al periodo pre-pandemico. Da segnalare anche quest'anno l'abnegazione dell'equipe della Porta del Sole che è riuscita nell'intento di chiudere il 2021 con zero contagi degli ospiti. Gli interventi di assistenza scolastica si sono svolti regolarmente fra quarantene e periodi di chiusura per via dell'alto numero di contagi dovuti alla variante Omicron. Molte famiglie pur potendo mandare a scuola in presenza i propri figli disabili anche durante le chiusure, nella maggior parte dei casi hanno scelto di lasciarli a casa. In aumento i minori seguiti con l'assistenza domiciliare.

Nel **settore immigrazione, inclusione sociale e lavorativa** ha preso avvio **L@bor srl** agenzia per il lavoro, accreditata presso la Regione Umbria, nata dall'esperienza di organizzazioni appartenenti al Terzo Settore, vocate all'orientamento e all'inserimento lavorativo di inoccupati e disoccupati con focus su beneficiari "vulnerabili" (soggetti svantaggiati ai sensi della legge 381/91, persone disabili ai sensi della legge 68/99, ecc). L@bor opera su tutto il territorio regionale attraverso quattro sedi territoriali collocate a Perugia, Terni, Orvieto (presso la sede legale della Quadrifoglio) e Città di Castello che fanno riferimento alle quattro cooperative sociali socie. La struttura organizzativa, in sinergia con le Agenzie formative Aris e Irecoop, prevede la presenza di operatori qualificati in grado di erogare percorsi di orientamento, accompagnamento al lavoro, formazione personalizzata e tirocini raccogliendo i fabbisogni di imprese operanti in settori produttivi diversificati. Attualmente in ognuna delle 4 sedi accreditate è attivo uno sportello con apertura settimanale pari a 20 ore all' interno del quale vengono erogati i servizi per il lavoro. Parallelamente al lavoro sull' avviso pubblico Re-Work che rappresenta in concreto lo strumento funzionale alla fase di start-up dell'Agenzia, si stanno definendo, in base anche alle esigenze che emergono nei territori, ulteriori canali e modalità di erogazione dei servizi per il lavoro in regime di libero mercato: selezione del

personale, consulenza alle aziende nell'utilizzo delle politiche attive del lavoro, servizi mirati all' inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e/o disabili.

Nel corso del 2021 hanno preso avvio e si sono conclusi anche diversi progetti, di cui proponiamo di seguito una breve sintesi.

**Progetto “Trame di comunità”:** il 20 Maggio si è tenuta una conferenza stampa di presentazione dello spazio del Community Hub (uno degli obiettivi del progetto) con la partecipazione delle istituzioni cittadine e il 24 Maggio, il locale è stato aperto ufficialmente al pubblico. Da subito si è svolta un'ampia e variegata programmazione socio-culturale e lo spazio è stato utilizzato da associazioni, professionisti e studenti che hanno sfruttato il wi-fi gratuito e il proiettore di ultima generazione anche per videoconferenze di alta qualità. Molto utilizzato anche l'attiguo studio radiofonico di Radio Orvieto Web. La locale condotta Slow Food ha preso sede ufficiale all'interno del Community Hub, rafforzando la promozione enogastronomica che lo spazio offre. È stato attivo, inoltre, da febbraio 2020 “Tramercato”, appuntamento mensile regionale con i produttori agricoli del territorio orvietano che vede la partecipazione di più di venti piccole imprese impegnate nella produzione e trasformazione dei prodotti della terra. Il servizio FILO (Accompagnamento e Orientamento al Lavoro) ha tenuto con cadenza abbastanza regolare incontri di informazione e colloqui mirati con i propri utenti.

Il 31 Dicembre è ufficialmente terminata la progettazione sperimentale di Trame di Comunità.

**Progetto “All' Aria Aperta. Officine d'Autore”:** finanziato con l'Avviso Pubblico “Educare” per il finanziamento di progetti di educazione non formale e informale e di attività ludiche per l'empowerment dell'infanzia e dell'adolescenza: il progetto è stato presentato e realizzato in ATS da “Il Quadrifoglio”, in qualità di soggetto capofila, Fondazione Centro Studi Città di Orvieto, O.A.S.I. (Organizzazione di Allerona per lo Sviluppo Integrato) Cooperativa Sociale di Comunità, Associazione Scientifica Astronomica Nuova Pegasus APS e Associazione Artemide APS. Il progetto, rivolto a minori di età compresa tra 6 e 14 anni, ha promosso, nel periodo da maggio a novembre 2021, laboratori (Officine d'Autore) educativi, ludico-ricreativi, culturali e sportivi, ispirati alla outdoor education su varie tematiche: Officina Land Art, Officina Verticale, Officina Teatro, Ciclofficina, Officina delle Erbe e dei Sapori, Bibliobus, Officina delle Stelle, Visual Factory. Le attività laboratoriali sono state realizzate presso il Digipass (Orvieto centro storico), Il Cerquosino, Rocca Ripesena, Osservatorio Astronomico Monte Rufeno, parchi del Monte Peglia e Villalba.

**Progetto “Umbriaffido”:** la finalità generale è la promozione dell'istituto dell'affidamento familiare in favore di minori stranieri presenti sul territorio nazionale e non accompagnati da nessuna figura adulta di riferimento. Si intende diffondere la buona pratica già realizzata in altri Comuni umbri che ha mostrato che l'affido

familiare per MSNA risulta essere una misura di accoglienza, in grado di agevolare il processo di inclusione sociale e autonomia del minore nonché la realizzazione del diritto a vivere in famiglia. Gli aspiranti affidatari devono avere a disposizione uno spazio fisico nella propria casa per accogliere un'altra persona e dimostrare adeguate capacità educative per seguire opportunamente il minore. Possono fare domanda di affidamento le coppie sposate, conviventi (con o senza figli) e i single. Il progetto prevede eventi di sensibilizzazione sul territorio e dei corsi di formazione per le famiglie interessate a realizzare l'affido familiare, incentrati su tutti gli aspetti in cui si articola l'affido, sulla sua natura specifica e sulle potenziali criticità. In seguito saranno selezionate le famiglie ritenute idonee per l'affido, con la consulenza di una équipe multiprofessionale. Le famiglie entreranno quindi a far parte di un database condiviso con tutte le zone sociali dell'Umbria. Il progetto, inoltre, promuove e finanzia 8 affidi professionali di Minori Stranieri Non Accompagnati e prevede una diaria giornaliera in favore delle famiglie accoglienti; la durata prevista dell'affido è di 12 mesi. Umbriaffido prevede innanzitutto la costruzione di reti territoriali con la stipula di accordi di rete fra gli enti gestori del progetto ed i comuni interni alla stessa Zona sociale che sono interessati ad attivare le misure di promozione e messa in atto dell'affido. Gli enti gestori insieme agli enti locali metteranno a disposizione il loro personale qualificato, al fine di realizzare un'équipe multidisciplinare per la buona riuscita delle attività progettuali. Questa si comporrà di figure quali assistenti sociali, psicologi, educatori e mediatori culturali ed accompagnerà famiglia e minore lungo tutta la durata dell'affido stesso, pianificando attività per la crescita, l'integrazione, l'autonomia del MSNA.

**Co-progettazione** dei servizi/degli interventi rivolti a minori e famiglie in materia di **“Educazione, Istruzione, attività culturali di interesse sociale con finalità educativa, organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, di promozione e diffusione della cultura”**: Il Quadrifoglio ha risposto all'Avviso Pubblico del Comune di Baschi in qualità di capofila dell'ATS con le associazioni “UISP Comitato di Orvieto-Medio Tevere” e “Associazione ACQUA ODV” per la gestione dei servizi: Asilo nido “L'Aquilone”; Biblioteca Comunale “Armando Ricci”; Attività Estive; Antiquarium Comunale e Scavo Archeologico di Scoppieto. (data di avvio 01/11/2021, scadenza 31/10/2024).

**Co-progettazione** dei servizi/degli interventi rivolti a minori e famiglie in materia di **“Educazione, Istruzione, attività culturali di interesse sociale con finalità educativa, organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, di promozione e diffusione della cultura”**: Il Quadrifoglio ha risposto anche all'Avviso Pubblico dei Comuni di Castel Viscardo (capofila) e Allerona in qualità di capofila dell'ATS con “O.A.S.I. (Organizzazione di Allerona per lo Sviluppo Integrato) Cooperativa Sociale di Comunità” per la gestione dei servizi: Asilo nido “Il Grillo Parlante”, Micronido “L'Altalena”, Attività culturali di interesse

sociale da svolgere presso le Biblioteche di Allerona e Castel Viscardo, Attività Estive di Allerona e Castel Viscardo, Attività ludico ricreative e socio educative (laboratoriali, sportive, culturali) da svolgere ad Allerona e Castel Viscardo. (data di avvio 01/10/2021, scadenza 30/09/2024)

**Co-progettazione per l'implementazione dei servizi socio assistenziali e socio educativi** per le azioni a valere sull'asse inclusione sociale e lotta alla povertà del POR FSE UMBRIA 2014.2020 con il Comune di Orvieto capofila dell'Area Interna Sud Ovest Orvietano. Il Quadrifoglio ha risposto all'Avviso Pubblico del Comune di Orvieto in qualità di capofila dell'ATI con CIPSS società cooperativa sociale e POLIS società cooperativa sociale per l'attivazione e la gestione dei servizi: Biblioteca 6.0 Orvieto (potenziamento Biblioteca Ragazzi); Ancora Nido (Prolungamento Micronido "L'Altalena" e Nido Guardea); Libri e Giochi in tour (attività itineranti con Bibliobus/Ludobus); AttivaMente - attività laboratoriali; Baby-Hub. (data di avvio 07/10/2021, scadenza 30/09/2022).

Da menzionare infine la realizzazione di un libricino: ***"Un reagente per veggente"***, raccolta di scritti di lavoratori e lavoratrici relativa al periodo della pandemia. Una condivisione di pensieri ed emozioni che ci ha aiutato ad elaborare ed esorcizzare un periodo di particolare incertezza in cui tutti i lavoratori con professionalità, spirito di sacrificio e capacità di adattamento, hanno garantito la continuità dei servizi e la propria presenza accanto ai più fragili.

**Durante il 2021 non c'è stato nessun contenzioso.**

## 2. Identità

### 2.1 Presentazione e dati Anagrafici

**Ragione Sociale**

Il Quadrifoglio Società Cooperativa  
Sociale

**Partita IVA**

00474900552

**Codice Fiscale**

00474900552

**Forma Giuridica**

Cooperativa sociale ad oggetto mi-  
sto (A+B)

**Settore Legacoop**

Sociale

**Anno Costituzione**

1985

**Associazione di rappresentanza**

Legacoop

**Consorzi**

Consorzio Coeso  
Consorzio Minerva

## **2.2 Attività di interesse generale ex art.2 del D.Lgs. 11/2017**

**A)** Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

**B)** Interventi e prestazioni sanitarie

**C)** Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

**D)** Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa

**I)** Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato, e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo

**L)** Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa

**R)** Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

### **Descrizione attività svolta**

La Cooperativa ha per oggetto la progettazione, gestione ed erogazione di servizi sociali, sociosanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona, erogati prevalentemente nella Zona Sociale 12. Dal dicembre 2020 è diventata una cooperativa sia di tipo A che di tipo B potendo nel tempo concorrere all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Nel 2021 la Sez. B è stata attivata con l'apertura del Community Hub "Lo Scalo".



### **Principale attività svolta da statuto di tipo A**

Asilo Nido, Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Interventi socio-educativi domiciliari, Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura, Adulti in difficoltà - Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Minori - Centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc., Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Immigrati - Centri Servizi stranieri, Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...), Servizi ambulatoriali, Sostegno e/o recupero scolastico, Gestione spazi pubblici, privati o aree verdi per finalità sociali, culturali, ecc., Pronto intervento sociale, Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale.

### **Principale attività svolta da statuto di tipo B**

Gestione strutture ricettive (alberghi, ristoranti, mense, bar, catering ecc...)

## **2.3 Aspetti socio-economici del contesto di riferimento e del territorio in cui si opera**

La cooperativa Il Quadrifoglio lavora prevalentemente nei comuni della Zona sociale 12 della Regione Umbria che hanno un'estensione di circa **778 Kmq** e una popolazione complessiva di poco più di **40.000 abitanti**.

Il territorio - contraddistinto da un ambiente rurale e collinare, ricco di storia, con aree naturalistiche, archeologiche ed agricole di assoluto pregio - è caratterizzato dalla presenza di piccoli Comuni, quasi tutti sotto i **3.000 abitanti**, tranne il comune di Orvieto che conta **19.931** unità (Istat 1° gennaio 2021). L'assetto economico è caratterizzato da attività agricole, commerciali, artigianali e turistiche.

Il Comune di Orvieto si trova nel settore sud-occidentale dell'Umbria, in provincia di Terni, a circa 45 km da Viterbo, confinando ad est con la provincia di Perugia e a sud con la provincia di Viterbo (Lazio). Con 281 km<sup>2</sup> di superficie, è uno dei cinquanta Comuni più estesi d'Italia.

Per caratteristiche morfologiche, economiche e sociali l'intera Zona sociale, il Comune di San Venanzo e 8 municipalità dell'Amerino sono stati collocati nell'ambito della zona SNAI (Strategia Nazionale Aree Interne) "Sud Ovest Orvietano" su cui si stanno concentrando interventi finalizzati ad invertire **un trend demografico negativo**. Si registrano, infatti, parametri oggettivi il cui combinato evolutivo è ritenuto in grado di determinare una persistente situazione di criticità: **carenza e difficoltà di accesso a servizi, compresi quelli educativi, mancanza di opportunità di lavoro, spopolamento ed innalzamento dell'indice di vecchiaia** (pari a 259,1 che evidenzia una presenza di residenti over 65 superiore alla media regionale e nazionale), **alta presenza di cittadini stranieri soprattutto nei piccoli comuni e nelle frazioni di Orvieto** (9,4% il dato di presenze sulla popolazione totale che raggiunge anche il 30% negli agglomerati delle frazioni), aumento dei livelli di degrado e anonimato di borghi e frazioni.

La situazione economica, negli ultimi anni, si caratterizza per una flessione delle attività imprenditoriali ed una progressiva riduzione degli occupati, i giovani si trovano ad abbandonare il territorio a causa della mancanza di servizi e opportunità di lavoro come evidenziato dal "*Bollettino sulla situazione economica e sociale dell'Area Orvietana*" Comune di Orvieto- Fondazione per il Centro Studi "Città di Orvieto" anno 2018.

La flessione delle attività imprenditoriali interessa principalmente la manifattura e le costruzioni. Il problema della stasi produttiva è influenzato certamente da aspetti globali di economia internazionale ma è da collegare anche alla dinamica demografica e al costante calo dei residenti. Nel comune di Orvieto il 54% delle strutture non agricole è rappresentato da ditte individuali a cui non è consentito competere in mercati globali dove è necessario sviluppare economie di scala e di scopo e investire in ricerca, innovazione e marketing. Il Comprensorio Orvietano però è, a partire dagli anni Settanta, un territorio che ha favorito lo sviluppo e l'insediamento di aziende operanti nei settori delle telecomunicazioni e nell'informatica. L'incidenza del numero delle imprese operanti in tale comparto, sul totale delle imprese, è superiore al 6%. La specificità

delle attività del settore digitale genera uno scenario di competizione molto vasto e sfidante. La non localizzazione delle attività mette a confronto unità progettuali e produttive appartenenti a contesti sociali ed economici molto diversi. Ciò determina la necessità di un livello di organizzazione globale e di un sistema di rinnovamento ed aggiornamento continui.

Fra le criticità del territorio bisogna considerare, come detto sopra, che i paesi sono di piccole dimensioni e in più lontani tra loro e sparpagliati sull'intera area territoriale, con conseguente isolamento e difficoltà di collegamento. La popolazione, quindi, non ha la stessa possibilità di accesso ai servizi presenti nei centri più grandi con il rischio di allontanamento progressivo dai piccoli centri. I servizi di mobilità pubblica sono scarsamente presenti e funzionano solo in determinate fasce orarie. **Per la cooperativa questa caratteristica del territorio, cioè la distribuzione di piccoli Comuni in un'area piuttosto vasta, richiede una forte capacità di organizzazione e pianificazione del lavoro per rispondere alle richieste del committente e dell'utente.**

I dati strutturali legati alla contenuta dimensione aziendale e all'invecchiamento della popolazione possono amplificare gli effetti ciclici della crisi che ha influenzato il processo di offerta di finanza da parte del sistema creditizio. Resta un punto di forza il capitale umano, visto il livello di scolarizzazione superiore alla media regionale e l'incidenza degli addetti ad alta specializzazione; tuttavia, tale capitale se non trovasse un ambiente favorevole al suo impiego potrebbe andare ad incrementare l'esportazione di know-how. Anche se ancora non abbiamo dati precisi sono prevedibili le conseguenze che l'attuale situazione di pandemia può determinare nel tessuto economico di questo territorio, in particolare nel Comune Capofila Orvieto, a forte vocazione turistica e in cui già sono evidenti le difficoltà nell'ambito della ristorazione, dell'accoglienza (strutture ricettive) e del commercio. Orvieto sconta ancora una situazione economica di particolare fragilità essendo uscito solo nel 2017 dallo stato di pre-dissesto.

## **Regioni**

Umbria, Lazio

## **Province**

Terni, Perugia, Viterbo

## Sede Legale

---

**Indirizzo:** Via Sette Martiri, 51/A

**C.A.P.:** 05018

**Regione:** Umbria

**Provincia:** Terni

**Comune:** Orvieto

**Telefono:** 0763/301332

**Fax:** 0763/393685

**Email:** info@coopquadrifoglio.net

**Sito Web:** www.coopquadrifoglio.net

*Le sedi operative sottostanti si riferiscono a quelle presenti nella visura camerale*

## Sede Operativa

---

**Indirizzo:** Località San Giorgio n 7

**C.A.P.:** 05018

**Regione:** Umbria

**Provincia:** Terni

**Comune:** Orvieto

**Telefono**

0763/531663

**Email:** raffaele.iacarella@coopquadrifoglio.net

**Sito Internet:** www.comunitairone.it

---

**Indirizzo**

Località San Giorgio n 10

**C.A.P.:** 05018

**Regione:** Umbria

**Provincia:** Terni

**Comune:** Orvieto

**Telefono:** 0763/301812

**Email:** rpsangiorgio@coopquadrifoglio.net

---

**Indirizzo:** Piaz.le Ferruccio Parri, 6

**C.A.P.:** 05015

**Regione:** Umbria

**Provincia:** Terni

**Comune:** Fabro

**Telefono:** 0763/530585

**Email:**

catia.bartolini@coopquadrifoglio.net

---

**Indirizzo:** Piazza Garibaldi SNC

**C.A.P.:** 05010

**Regione:** Umbria

**Provincia:** Terni

**Comune:** Porano

## 2.4 Storia della cooperativa sociale “Il Quadrifoglio”

### *Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione*

La cooperativa sociale Il Quadrifoglio nell'ambito socio-sanitario ed educativo progetta e gestisce servizi alla persona. Nel 2020 è diventata una cooperativa mista, sia di tipo A che di tipo B.

Nata nella metà degli anni '80, opera nei Comuni del Comprensorio Orvietano in stretta relazione con gli Enti pubblici, forte è dunque il legame con il territorio.

Quando la cooperativa si è costituita, l'esigenza principale era quella di dare risposte di tipo socio-sanitario e riabilitativo essenzialmente in ambito domiciliare. Si viveva già da un decennio un nuovo corso delle politiche sociali e sanitarie, con la restituzione al territorio e alla comunità di “malati” fino ad allora chiusi fra le mura di istituzioni totali come i manicomi. Persone che rientravano nelle case, nelle famiglie, nelle scuole, nei luoghi della socializzazione e anche del divertimento. Diventava necessario riorganizzare le risposte a nuovi bisogni, con interventi per sostenere e accompagnare le famiglie nella gestione dei carichi di cura, senza più separare la salute dalla malattia e la normalità dalla diversità. Vedere, toccare, partecipare la sofferenza degli altri si trasformava in un dovere e in un diritto di cittadinanza.

È dunque in questo periodo e con queste finalità che inizia la nostra storia.

Negli anni siamo cresciuti, da piccola Cooperativa oggi siamo una realtà che entra in centinaia di case e interviene in diversi ambiti e contesti socio-culturali.

Molti e variegati i profili professionali, i saperi e le esperienze dei lavoratori: educatori professionali, tecnici della riabilitazione, animatori, medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, sociologi, artigiani, artisti... persone che hanno saputo costruire, tassello dopo tassello, una cooperativa che opera in rete con realtà del pubblico e del privato sociale. Collaborano con noi, nel lavoro quotidiano anche soci-volontari, volontari del Servizio Civile Nazionale e tirocinanti provenienti da varie Università.

Crescendo abbiamo differenziato anche i settori di intervento, non più solo servizi nell'ambito socio sanitario ma anche nella prima infanzia (con la gestione di nidi e servizi collaterali), nelle politiche giovanili (con la gestione dei centri di aggregazione giovanile) e nell'immigrazione. Anche la nostra mission si è trasformata ponendo una

maggior attenzione agli aspetti di promozione della salute e di cultura dell'integrazione.

Coerentemente abbiamo promosso sia la costituzione delle cooperative sociali di tipo B *Luigi Carli*, *Oasi* e *Oasi Agricola*, al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sia la costituzione della *Polisportiva Tartaruga xyz* e dell'associazione di arti e teatro integrato *Amleto in viaggio* per rafforzare la partecipazione e la libera espressione di tutti, al di là delle abilità di partenza. Nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi" è nata O.A.S.I. (organizzazione di Allerona per lo sviluppo integrato). È una *cooperativa di comunità* cioè un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità.

Con i nostri committenti, con le associazioni e con i cittadini, tentiamo di costruire un rapporto che va oltre la semplice fornitura di servizi, poiché insieme cerchiamo di riconoscere e analizzare i bisogni e la loro trasformazione così come le più opportune risposte, convinti che la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini non si realizzano per l'eccellenza di qualche impresa o di qualche istituzione, ma per la capacità e l'impegno di queste a costruire un dialogo e un confronto con tutti gli attori sociali all'interno di un progetto comune di sviluppo sociale e culturale.

## **Testimonianze dei soci fondatori e dei soci storici**

*Emanuela Delle Morracce*

*Venti anni in cooperativa...sono parecchi, poi a conti fatti pare che potrò andare in pensione tra almeno altri venti...mah...un lavoro faticoso, fisicamente, ma ancor più mentalmente, spesso poco riconosciuto e poco pagato. Quindi chi me lo fa fare? Beh, io ci credo nel mio lavoro, nella Cooperativa che mi ha sempre riconosciuto e ripagato, in chi l'ha fondata, nella loro profonda onestà e nel loro costante sacrificio, nella relazione d'aiuto, nella sinergia tra competenza, passione e dedizione che da sempre ci contraddistingue. Credo in ciò che la Cooperativa mi ha insegnato in questi 20 anni e cioè che vale la pena lottare per dare valore alla vita e alla dignità dell'uomo. Sempre. Ed è questo che ogni giorno mi ripaga.*

*Catia Bartolini*

*Far parte della Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" per me è ed è sempre stato un onore e un privilegio.*

*Oggi siamo una grande azienda, siamo tanti: quando ho iniziato a lavorare, trentacinque anni fa, eravamo solo in 9, oggi più di 250.*

*Nel corso degli anni il senso di appartenenza e di partecipazione all'interno della vita sociale della Cooperativa si è trasformato, ma di certo ad unirci è stata sempre la stessa vision, lo stesso atteggiamento laico ed etico nei confronti del lavoro e della vita.*

*Posso tranquillamente dire che quasi tutti i soci lavoratori della Cooperativa "Il Quadrifoglio" possono essere riconosciuti anche in mezzo a tanta gente: non per il cartellino che portano o la divisa che indossano, ma per il loro modo di essere, di rapportarsi, di salutare, di sorridere.*

*Possiamo domandarci: sono le persone stesse che richiedono di lavorare con la Coop. "Il Quadrifoglio" ad essere un po' "diverse" o è la Cooperativa che le fa crescere e le fa diventare persone un po' "speciali"?*

*Io dico: entrambe le cose.*

*In Cooperativa si corre sempre, il tempo non basta mai, c'è sempre tanto da fare. Bisogna gestire il quotidiano, progettare, rinnovarsi ed intercettare i nuovi bisogni. Ci vuole impegno, coerenza e responsabilità per far bene il proprio lavoro, soprattutto quando quest'ultimo incontra il disagio, la sofferenza e la malattia.*

*Il lavoro che svolgiamo, specialmente in alcuni settori, è molto pesante, la stanchezza, le preoccupazioni e le emozioni ci accompagnano per l'intera giornata. Esse vanno al di là del luogo di lavoro: le portiamo a casa con noi, quando siamo con gli amici e nel nostro tempo libero.*

*È faticoso ogni giorno mantenere un assetto di equilibrio emotivo tale da poter sorridere ed essere cordiali, di sostegno e conforto per i propri utenti.*

*Una grande risorsa che ci salva è il senso di mutualità, il sostegno reciproco che è presente nei diversi gruppi di lavoro, così come la partecipazione, la condivisione e la stima reciproca tra i vari colleghi.*

*Negli anni ho visto tanti rapporti di lavoro trasformarsi in vere e proprie amicizie, in affetti stabili. Siamo una piccola comunità che all'interno della rete dei servizi territoriali ha svolto sempre un ruolo importante nell'indirizzo e nella progettazione delle politiche sociali. Ognuno di noi ha sempre lavorato concretamente, tenendo conto dei valori di uguaglianza, di inclusione e di giustizia sociale.*

*In questo momento storico più che mai dobbiamo "Esserci" e dobbiamo impegnarci con tenacia e dedizione per il bene comune.*

*Un Grazie e buon lavoro a tutti Noi.*



## 2.5 Mission, vision e valori

### **Mission, finalità, valori e principi della cooperativa**

Mission della nostra Cooperativa approvata in sede di assemblea dai soci il 13 dicembre 2004.

*“Siamo una Cooperativa Sociale composta da persone con differenti saperi ed esperienze che svolgono un lavoro sul territorio a sostegno delle fasce di popolazione più deboli e a rischio di emarginazione sociale. Interveniamo sul disagio espresso rispondendo ai bisogni concreti e quotidiani degli utenti, rafforzando le loro capacità di reazione e relazione, sostenendo e supportando le loro famiglie.*

*In un’ottica di prevenzione e di promozione della salute lavoriamo per migliorare, in termini oggettivi e di percezione individuale, la qualità della vita delle persone stimolando la loro partecipazione attiva alla vita sociale. Nella prospettiva di sostenere e aiutare le famiglie nella funzione genitoriale, ci occupiamo della prima infanzia attraverso la gestione di servizi socio-educativi dove si promuove il benessere psicofisico del bambino e lo si introduce alla vita di comunità.*

*I nostri attuali settori di intervento sono quello educativo, dei minori a rischio, dell’handicap, della salute mentale, delle dipendenze, delle politiche giovanili, degli anziani.*

*Nel lavoro mettiamo in gioco le nostre qualità personali: passione, motivazione, pazienza, empatia, creatività, capacità di collaborazione, disponibilità al cambiamento, flessibilità. Queste qualità sono concretamente orientate sia dalle competenze professionali, affinate attraverso percorsi formativi, sia dalla condivisione dei progetti con gli utenti, con gli operatori e con quanti altri coinvolti.*

*Si lavora dunque in un’ottica di rete per la massima valorizzazione delle competenze di ogni soggetto del nostro territorio: Comuni, Asl, Enti Pubblici, altre Cooperative, Associazioni, Consorzi e quanti operano nel sociale.*

*I nostri attuali obiettivi sono: consolidare una tradizione di stabilità lavorativa, assicurare la crescita personale e professionale dei lavoratori, migliorare gli strumenti, i metodi e le strategie di intervento per garantire una migliore*

*qualità sia in termini di risultati che di processi, rispondere in modo sempre più esaustivo e pertinente alle esigenze e ai bisogni degli utenti.*

*Nel lavorare al raggiungimento di tali obiettivi ci auguriamo di divenire un soggetto forte e socialmente riconosciuto, capace anche di produrre una riflessione critica riguardo all'attività svolta. Una riflessione che abbia come ricaduta interna una maggiore consapevolezza riguardo al nostro lavoro e che orienti all'esterno verso una cultura inclusiva nel rispetto della diversità”.*

### **Partecipazione e condivisione della mission e della vision**

Questa mission non è stata scritta da poche persone chiuse fra le pareti di un ufficio, ma è il risultato del confronto fra tutti i soci che si sono incontrati a piccoli gruppi ed hanno ragionato ed espresso opinioni intorno a quattro domande fondamentali: chi siamo, cosa facciamo, con chi lo facciamo e perché.

## 2.6 Sistema di governo

### *Responsabilità e composizione del sistema di governo*

#### ORGANISMI E FUNZIONI TECNICHE

**Direzione:** è una struttura a staff formata dai responsabili di area. Nel rispetto della mission aziendale e delle decisioni del C.d.A coordina i processi relative alle aree relazionando al Consiglio la situazione in itinere;

**Direttore:** è colui che convoca la Direzione allargandola periodicamente anche ai responsabili di settore. Risponde al Consiglio di Amministrazione rispetto alla coerenza fra linee politiche e scelte tecniche;

**Responsabile di Area:** ha compiti di coordinamento della propria area e risponde alla direzione e al CdA del suo funzionamento;

**Responsabile di Settore:** coordina il settore ed è di supporto ai vari servizi assicurandone la coerenza teorico-metodologica oltre ad essere snodo comunicativo con i responsabili di area e con la direzione;

**Coordinatore/Referente del Servizio:** è presente in tutti i servizi con gestione più complessa, di solito lavora prevalentemente all'interno del servizio stesso e costituisce per la Cooperativa un importante punto di riferimento, operando in stretto contatto con utenti, familiari degli utenti, figure tecniche del servizio committente ed équipe.

**Sicurezza sui luoghi di lavoro e sicurezza alimentare:** la cooperativa ha un contratto con la CO.GE.S.T.A. per gli adempimenti connessi al D.lgs. 9 aprile 2008 n 81 e per l'assistenza in materia di sicurezza alimentare come da Reg. CE 178/02. L'assunzione di responsabilità del servizio di prevenzione e protezione è stata fino ad aprile 2021 di Eraldo Casavecchia poi del dr. Luca Isidori.

# Assemblea dei soci

23/04/ 2021

Gruppo volontario di responsabilità sociale

**CdA:** Aversa, Borsetti, Castorri, Giovannini, Iacarella, Massino, Mocetti, Quattoni, Tomasselli

Presidente e DL 81  
**Fabiola Mocetti**

Collegio sindacale  
Organismo di Vigilanza 231/2001

Medico del lavoro  
B. Bartocci

RSPP  
L. Isidori

RLS  
T. Rosati-J. Pontremoli-A. Coritore

Servizi di supporto

Direttore generale  
**A. Massino**

- acquisizioni beni e servizi - Giovannini
- gestione informatica e telematica - Burli
- manutenzioni e parco macchine - Giovannini
- affari generali e segreteria - Massino

- Amministrazione** - Giovannini
- contabilità e bilancio - Capoccia
  - controllo di gestione - Massino
  - paghe e contributi - Capoccia
  - gestione finanziaria - Burli
  - rendicontazione - Burli

- Risorse umane** - Giovannini
- selezione - Caracausi
  - gestione personale - Giovannini
  - formazione - Caracausi
  - servizio civile, tirocini universitari, volontariato, alternanza scuola lavoro, messa alla prova - Caracausi

- Sviluppo e innovazione sociale** - Massino
- progettazione - Aversa
  - gare e appalti - Massino
  - comunicazione e fund raising - Massino

- Norme cogenti e volontarie** - Caracausi
- qualità e accreditamenti - Caracausi
  - sicurezza - Giovannini
  - haccp - Caracausi
  - protezione dati - Caracausi
  - referente 231 - Caracausi

**Anziani**  
C. Bartolini

Residenza Protetta per anziani non autosufficienti "San Giorgio"; Casa di Quartiere per anziani autosufficienti "La meglio gioventù"; Assistenza domiciliare sociale e sanitaria; Progetto "Home care premium".

**Salute mentale e dipendenze**  
F. Mocetti

Comunità Terapeutica "L'Airone"; Gruppi Appartamento "La tavola rotonda" e "La Rosa"; Centro Diurno "La Ginestra"; Ambulatorio Polispecialistico "Centro Vertumno"; Assistenza domiciliare; Unità di Convivenza "Gea"; Progetti FSE; Gruppi di automutuoaiuto; progetto "libera la mente"

**Disabilità**  
T. Frellicca

Centro Educativo Diurno "Piccolo Principe"; Assistenza/integrazione Scolastica; Assistenza Domiciliare sociale e sanitaria; CRoD "La Porta del sole"; CD "L'albero delle voci"; Progetto "Home care premium"; Progetto Serra didattica "Fiordaliso"; Progetto "Orto sociale"

**Infanzia**  
E. Castorri

Nidi (L'Arcobaleno, L'Aquilone, Il Cerchio Magico, Le Coccinelle, Il Girotondo, Il Grillo Parlante, L'isola che non c'è, Pane e Cioccolata)  
Micronido "L'Altalena"

**Minori**  
C. Codini

APS "Vertumno" (disturbi dell'età evolutiva); Attività di Doposcuola; Assistenza domiciliare socio-educativa; Attività estive; Biblioteche; Centri di aggregazione giovanile; Progetti FSE;

**Immigrazione, inclusione sociale e lavorativa**  
D. Barbanera

Comunità MSNA "Xenia"; Progetto Ponte "Inouesene"; Sportello Immigrati; Servizio Accompagnamento al Lavoro; Tirocini extracurricolari; Progetto FAMI esercizi di prossimità; Pronto Intervento Sociale

## **Certificazioni, modelli, e qualifiche**

La cooperativa aderisce alle norme volontarie ISO 9001:2015 e UNI 11034, ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/01 e ha ottenuto il Rating di legalità.

## **Responsabilità e composizione del sistema di governo**

### ***ORGANISMI POLITICI E DI CONTROLLO***

**Assemblea dei soci:** è formata da soci lavoratori e soci volontari; è l'organo d'indirizzo della Cooperativa ed elegge il Consiglio di Amministrazione;

**Consiglio di Amministrazione:** attualmente è formato da **nove soci** eletti dall'Assemblea con poteri rappresentativi e decisionali riguardanti le strategie e gli obiettivi imprenditoriali della Cooperativa;

**Presidente:** è un consigliere eletto dal Consiglio d'Amministrazione a rappresentare la Cooperativa a livello giuridico e amministrativo;

**Collegio Sindacale:** è l'organo di controllo della Cooperativa che monitora costantemente l'attività del Consiglio di Amministrazione nell'assunzione delle delibere. Il Collegio e il suo Presidente, così come il Consiglio di Amministrazione, sono nominati dall'Assemblea dei Soci e restano in carica 3 anni. È formato da tre membri effettivi e da due supplenti iscritti all'Albo dei Revisori dei Conti.

**Organismo di vigilanza 231:** al fine di vigilare sull'osservanza dei principi e delle indicazioni contenute nel proprio Modello Organizzativo e Codice etico e dei Comportamenti 231/01, la cooperativa Quadrifoglio ha costituito al proprio interno un Organismo di Vigilanza con caratteristiche di autonomia e indipendenza, professionalità, continuità di azione, onorabilità. Nel rispetto di questi criteri, la cooperativa sociale Il Quadrifoglio ha incaricato un Organismo che nel 2021 era composto da:

- dott. Enrico d'Angerio, (Presidente);
- dott.ssa Barbara Paoloni (componente)

Il referente interno dell'OdV è la dott.ssa Luigia Caracausi.

Tutti i destinatari del Codice Etico e dei Comportamenti (compresi collaboratori esterni, consulenti, fornitori e organizzazioni partner) sono tenuti

a segnalare all'Organismo di Vigilanza ogni circostanza relativa a:

- comportamenti non in linea con le regole di condotta stabilite dal Codice etico e dei comportamenti;
- presumibile commissione di reati nel contesto dell'attività della cooperativa.

### **Responsabilità e composizione del sistema di governo fino al 28 luglio 2021**

<b>Nominativo</b>	<b>Carica Ricoperta</b>	<b>Data Prima Nomina</b>	<b>Periodo In Carica</b>
Fabiola Mocetti	Presidente	06-06-2018	3
Emanuela Castorri	Vice Presidente	06-06-2018	3
Michela Aversa	consigliera	29-05-2009	12
Elena Borsetti	consigliera	01-07-2015	6
Gian Paolo Giovannini	consigliere	08-05-1992	29
Raffaele Iacarella	consigliere	29-05-2018	3
Andrea Massino	consigliere	28-05-1994	27
Paola Quattoni	consigliera	29-05-2018	3
Maurizio Tomasselli	consigliere	01-06-2012	9

**A luglio 2021 in base al regolamento interno sul rinnovo delle cariche si sono dimessi Gian Paolo Giovannini e Michela Aversa al loro posto sono subentrati:**

<b>Nominativo</b>	<b>Carica Ricoperta</b>	<b>Data Prima Nomina</b>	<b>Periodo In Carica</b>
Clara Codini	consigliera	28-07-2021	1
Elisa Dottori	consigliera	28-07-2021	1

## **Focus su presidente e membri del CDA**

### **Presidente e legale rappresentante in carica**

*Nome e Cognome del Presidente:* Fabiola Mocetti

*Durata Mandato (Anni):* 3

*Numero mandati del Presidente:* 2

### **Consiglio di amministrazione**

*Numero mandati dell'attuale Cda:* 1

*Durata Mandato (Anni):* 3

*Consiglio di amministrazione dopo il 28 luglio 2021*

<i>N.° componenti persone fisiche:</i> 9	
<i>Maschi:</i> 3	<i>Totale Maschi:</i> 33%
<i>Femmine:</i> 6	<i>Totale Femmine:</i> 67 %
<i>da 18 a 40 anni:</i> 1	<i>Totale da 18 a 40 anni:</i> 11 %
<i>da 41 a 60 anni:</i> 8	<i>Totale da 41 a 60 anni:</i> 89 %
<i>oltre 60 anni:</i> 0	<i>Totale oltre 60 anni:</i> 0%
<i>Nazionalità italiana:</i> 9	<i>Totale Nazionalità italiana:</i> 100 %

## 2.7. Vita associativa e partecipazione

### **Vita associativa**

I soci lavoratori e volontari sono contemporaneamente anche proprietari dell'impresa in quanto detentori del capitale sociale. In assemblea, sulla base del principio "una testa un voto", approvano il bilancio, la destinazione di eventuali utili ed eleggono i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. L'Assemblea è uno spazio propositivo e di scambio per tutti i soci.

È attivo dal 2007 il **GRUPPO VOLONTARIO SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE** che è costituito di media da 20-25 soci. È un gruppo volontario riservato ai soci della cooperativa che si incontra periodicamente con il Consiglio di Amministrazione per individuare e condividere obiettivi generali legati in particolare alla governance e alla partecipazione democratica. Il gruppo ha elaborato un regolamento, nel rispetto di quanto definito dal Codice Civile e dallo Statuto Societario, che stabilisce ulteriori criteri e procedure per l'elezione del Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale "Il Quadrifoglio". In particolare favorisce l'accesso alle cariche sociali, il ricambio e, dunque, il rinnovamento degli organi politici, definendo un limite massimo alla rieleggibilità dei consiglieri che viene stabilito in 4 mandati consecutivi ad esclusione del Presidente e del Vicepresidente.

### **N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 3**

#### **Partecipazione dei soci alle assemblee**

*Data Assemblea 01-03-2021*

N. aventi diritto al voto 222

N. partecipanti (fisicamente presenti) 63

N. partecipanti (con conferimento di delega) 2

Indice di partecipazione % 29,28

*Data Assemblea 28-07-2021*

N. aventi diritto al voto 222

N. partecipanti (fisicamente presenti) 41

N. partecipanti (con conferimento di delega) 18

Indice di partecipazione % 26,58



Data Assemblea 21-12-2021

N. aventi diritto al voto 218

N. partecipanti (fisicamente presenti) 46

N. partecipanti (con conferimento di delega) 2

Indice di partecipazione % 21,62

## 2.8 Mappa degli stakeholder

La Cooperativa, come tutte le imprese sociali, è costantemente in relazione con il contesto e scambia con questo valori e risorse.

L'elenco di seguito vuole essere rappresentativo del sistema di contatti e di legami che la Cooperativa intrattiene con diversi attori, più o meno distanti o più o meno coinvolti ed interessati alle nostre attività.

**STAKEHOLDER INTERNI:** si intendono tutti quei soggetti che fanno parte della Cooperativa. Tra gli interlocutori interni, i SOCI LAVORATORI ed i DIPENDENTI sono numericamente e per tipologia di relazione quelli più vicini. In cooperativa inoltre sono presenti, seppur in numero limitato, SOCI VOLONTARI, persone che dedicano gratuitamente una parte del loro tempo nel sostenere iniziative o servizi. Altra tipologia di volontario presente nell'organizzazione da alcuni anni è quella del VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE, occasione importante per molti giovani del territorio di sperimentarsi e avvicinarsi al sociale. Esistono, inoltre, rapporti con CONSULENTI E COLLABORATORI PROFESSIONISTI su aspetti specifici legati alla gestione di alcuni servizi. Nelle strutture dove lavoriamo ospitiamo inoltre TIROCINANTI provenienti da varie facoltà universitarie, in particolare scienze dell'educazione e psicologia. Siamo, inoltre, soggetto ospitante di TIROCINI extra curricolari e di MESSA ALLA PROVA di minori ed adulti

**STAKEHOLDER ESTERNI:** si intendono tutti quegli interlocutori che hanno relazioni, anche molto intense con la Cooperativa, senza appartenervi. Tra gli esterni, i principali interlocutori sono gli utenti, i committenti e quelli che abbiamo definito partner sociali, cioè l'insieme di organizzazioni non profit con le quali abbiamo sviluppato progetti ed iniziative comuni fondate sulla condivisione di valori, obiettivi e finalità.

## **UTENTI DEI SERVIZI E FAMIGLIE**

**COMMITTENTI** AUSL Umbria 2 e altre ASL; Istituto Piccolomini Febei; Zona Sociale n. 12; Comune di Orvieto; Comuni di Fabro, Porano, Baschi, Ficulle, Monteleone di Orvieto, Montegabbione, Montecchio, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Allerona, Castiglione in Teverina e Bolsena; Istituti scolastici del territorio orvietano; Regione Umbria; clienti privati.

**SERVIZI TERRITORIALI** Centro di Salute Mentale di Orvieto; Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza, Servizio Dipendenze, Centri di Salute del Distretto n. 3 di Orvieto; Ufficio della Cittadinanza della Zona Sociale n. 12;

**ENTI LOCALI** Regione dell'Umbria; Comuni Zona Sociale n. 12; Comune di Bolsena

**FORUM TERZO SETTORE** - Comitato Territoriale di Orvieto

## **ADESIONI**

LEGACOOP SOCIALI	Associazione Nazionale delle Cooperative Sociali aderenti a Legacoop
LEGACOOP Umbria	Organo periferico della Lega Nazionale Cooperative e Mutue. Elabora ed attua la politica cooperativa nella Regione Umbria secondo gli indirizzi fissati dalla Lega Nazionale Cooperative e Mutue.
FORUM DEL TERZO SETTORE - Comitato Territoriale Orvieto	Si propone di elaborare strategie comuni nei confronti delle istituzioni locali e regionali, contribuendo alla riflessione sulle nuove politiche di welfare
MITO&REALTÀ	I promotori sono psichiatri, psicologi, psicoterapeuti di orientamento psicomotivo, che si sono liberamente associati con finalità di studio, ricerca e raccolta dati sul funzionamento delle Comunità Terapeutiche nonché di formazione professionale per chi svolge un'attività in strutture a impronta comunitaria che si occupano della cura del disagio psichico grave.

## PARTECIPAZIONI IN COOPERATIVE E CONSORZI

ARIS - Formazione e Ricerca	È l'ente di formazione di riferimento della Lega Regionale delle Cooperative e Mutue dell'Umbria.
COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B "LUIGI CARLI"	Nata nel 1995. Opera prevalentemente nei settori dei servizi agli Enti Pubblici e nelle gestioni (bar, beni culturali ecc...).
COOPERATIVA SOCIALE DI COMUNITA' "O.A.S.I." (Organizzazione di Allerona per lo Sviluppo Integrato)	Nasce nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi". Questa si era costituita nel settembre 2004 in seguito ad un finanziamento ottenuto su un bando regionale dell'obiettivo 3 misura b1, finalizzato all'occupazione delle fasce deboli. La cooperativa di comunità è un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, è un modello che crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità.
OASI Agricola	"Oasi Agricola" è una cooperativa agricola e sociale. E' nata a maggio 2012 e si occupa prevalentemente dell'inserimento lavorativo in agricoltura di soggetti svantaggiati.
CONSORZIO COESO	Consorzio territoriale di cooperative sociali, nasce nel 2008 in seguito all'aggiudicazione di una gara indetta dalla ex Comunità Montana Monte Peglia e Selva di Meana di un bando per la gestione in concessione di 2 strutture ricettive, un punto ristoro ed alcuni uliveti siti nel territorio del Comune di Allerona presso Villalba.
LINK 3C	Società cooperativa a r.l., ha creato e gestisce Umbrex.net, un Circuito economico integrato progettato per facilitare le relazioni tra soggetti economici operanti in un dato territorio, e per fornire loro strumenti di pagamento e di credito paralleli e complementari

## PARTECIPAZIONI IN ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE

"TARTARUGA...XYZ" POLISPORTIVA DI INTEGRAZIONE SO- CIALE	Nasce nel 2003. Si pone l'obiettivo di utilizzare le attività sportive quali strumento di facilitazione dei processi di integrazione sociale. Aderisce all'ANPIS (Associazione Nazionale Polisportive di Integrazione Sociale) ed alla UISP.
AMLETO IN VIAGGIO	Associazione di Arti e Teatro Integrato. Si è costituita nel 2007 con l'obiettivo di realizzare e sostenere una rete di pratiche teatrali e di espressione artistica quali risorse per l'integrazione.
FONDAZIONE "DOPO DI NOI" LA CRISALIDE	È una Fondazione di Comunità che intende facilitare gli enti pubblici e i soggetti privati del territorio umbro di riferimento (famiglie, istituti di credito, associazioni di volontariato, ecc.) nella messa in rete di competenze, esperienze, risorse personali ed economiche per garantire un progetto di vita alle persone disabili che perdono il sostegno della famiglia.
SENZA MONETE	È un'associazione di promozione sociale nata da un progetto della Cooperativa e dell'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." finalizzato all'apertura e alla gestione di un Emporio dello Scambio e del Riuso che intende proporre e favorire azioni di consumo intelligente orientate al benessere sociale. Inoltre da settembre 2019 gestisce un Market Solidale per il contrasto alla povertà che prevede un servizio di distribuzione gratuita di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l'igiene personale e per la casa.

## COLLABORAZIONI

ASSOCIAZIONI E ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO	AFHCO (Associazione Familiari per l'Handicap Comprensorio Orvietano), A.Ge. (Associazione Genitori) Orvieto, Andromeda, Apertamente Orvieto, ARCI Comitato Territoriale Terni, ARCI Solidarietà Terni, Caritas, Centro dentro, Ce.S.Vol. Umbria, Ciconia Start, ACAT, Collettivo Teatro Animazione, GAS (Giovani Allerona Scalo), Gruppo escursionistico Majorana, il Ginepro, L'Albero di Antonia, Lettori Portatili, Libertas Orvieto, Misericordie della Zona Sociale 12, Nuova Pegasus, Orviet' A.M.A., Piano Terra, Pro Loco della Zona Sociale 12, Pro Civ dell'Orvietano, Radio Orvieto Web, Lo Sportello del Cittadino, Uisp Orvieto-Medio Tevere, Unire dell'Alto Orvietano, Val di Paglia Bene Comune, Artemide, L'Albero di Antonia
COOPERATIVE	Cooperativa sociale Actl, Cooperativa Helios, Cooperativa sociale Casaligha, Cooperativa sociale Cipss, Cooperativa sociale Alba, Cooperativa sociale Koinè, Cooperativa sociale Frontiera Lavoro, Cooperativa sociale Borgorete, Cooperativa sociale ASAD, Cooperativa sociale Il Cerchio
ISTITUZIONI LOCALI	Comuni della Zona sociale 12, Comune di Bolsena, Provincia di Terni, Provincia di Perugia, Regione Umbria, USL Umbria 2, USL Umbria 1, Organizzazioni Sindacali, Questura e Forze dell'Ordine, Casa di Reclusione, Tribunale per i minorenni
ISTITUZIONI SCOLASTICHE E UNIVERSITARIE	Scuole di ogni ordine e grado della Zona Sociale 12, Università degli Studi di Perugia, Università degli Studi di Siena, LUMSA, Università degli Studi di Roma "la Sapienza", Università degli Studi di Roma Tre, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Bologna

### PARTNER FINANZIARI

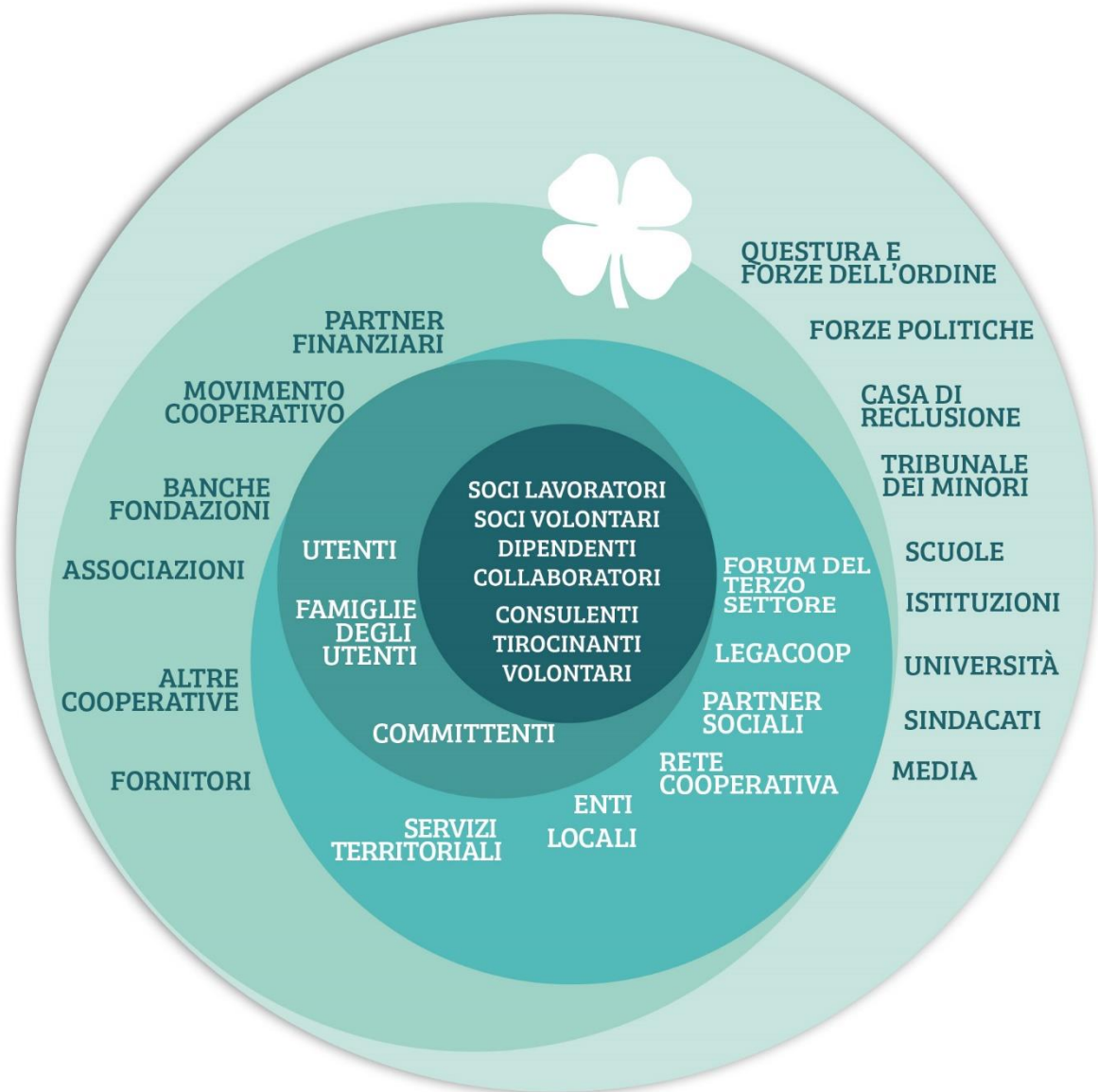
Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo, Consorzio Umbria Fidi, Fidimpresa Umbria, Cooperfidi Italia, Italia Comfidi

### BANCHE E FONDAZIONI BANCARIE

Cassa di Risparmio di Orvieto, CrediUmbria Banca di Credito Cooperativo, Banca Etica, Banca Prossima, Fondazione Cassa di Risparmio di Orvieto

### MEDIA LOCALI

# Mappa degli stakeholder



## 3. Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

### 3.1 Il vantaggio di essere socio

La Cooperativa Sociale è una particolare forma di Cooperativa introdotta e regolata dalla legge 381/1991 e dal decreto 112/2017 in quanto Impresa Sociale. La sua principale finalità è nel perseguire l'**interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini**.

Le Cooperative Sociali si dividono in due tipi:

1. finalizzate alla realizzazione di **servizi** sociali, sociosanitari ed educativi, d'istruzione e formazione professionale, formazione extrascolastica, (di tipo A);
2. svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate** (di tipo B).

La nostra da dicembre 2020 è una Cooperativa sociale **ad oggetto plurimo, sia di tipo A che di tipo B**.

Le attività della sez. B sono state avviate a maggio 2021 con l'apertura del Community Hub "Lo Scalo" e delle relative attività di bar e ristorazione.

Le Cooperative Sociali, a differenza di altri tipi di Cooperative, possono avere anche **soci volontari** (al massimo la metà dei soci lavoratori) e se di tipo B devono avere almeno il **30% di lavoratori svantaggiati**.

La Cooperativa Sociale è di diritto anche un'impresa sociale. Con l'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), regolato dal Codice del Terzo Settore, le Cooperative Sociali continueranno ad essere iscritte presso l'albo delle società cooperative gestito dal Ministero dello Sviluppo economico, nella sezione di riferimento, nonché presso la sezione speciale del registro imprese dedicata alle imprese sociali: difatti, ai sensi di quanto disposto dall'art. 11 comma 3 del CTS, tale iscrizione soddisfa il requisito dell'iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

L'impresa cooperativa è costituita da almeno 3 soci. La cooperativa pone al centro le persone, per questo pone dei limiti alla remunerazione del capitale, garantendo così la centralità dei soci.

I principi fondamentali che regolano l'impresa cooperativa sono:

**Democrazia:** La cooperativa è un'impresa "democratica" che prevede un forte controllo da parte dei soci secondo il principio "una testa, un voto", indipendentemente dalla propria quota sociale. Si può decidere senza dover semplicemente subire le decisioni di altri. La cooperativa è un'impresa che attenua la conflittualità interna, grazie alla partecipazione democratica dei soci ai processi decisionali. Inoltre l'impresa cooperativa non necessita di un capitale minimo per essere costituita a differenza delle altre imprese di capitali.

**Mutualità:** Il rapporto mutualistico si realizza tra soci e cooperativa e descrive vantaggi e obblighi reciproci. La mutualità può avere forme diverse: vantaggi, benefici o migliori condizioni. L'essenza del rapporto mutualistico è il "ri-storno", un vantaggio che viene riconosciuto ai soli soci, non indistintamente e in modo eguale ma proporzionalmente alla quantità e qualità degli scambi (cioè del lavoro), avuti con la cooperativa.

**Intergenerazionalità:** L'impresa cooperativa prevede l'indivisibilità del patrimonio e il reimpiego degli utili nell'impresa stessa, garantendo così lavoro stabile, sviluppo nel tempo e stabilità economica della società. Queste condizioni rendono l'impresa cooperativa attenta alle opportunità delle generazioni future.

La cooperativa è un'impresa che rivolge particolare attenzione alle persone e alla comunità in cui opera, non può "delocalizzare", garantisce inoltre una forte flessibilità organizzativa.

Per quanto riguarda lo **specifico della nostra cooperativa** abbiamo, nel tempo, lavorato sull'importanza di essere soci. Quasi tutti i lavoratori della cooperativa ne sono anche soci. Annualmente vengono organizzati **incontri con i nuovi soci** per presentare loro vantaggi ed impegni della partecipazione alla cooperativa ed illustrare i meccanismi e le modalità di funzionamento dell'organizzazione. Dal 2007 è attivo **Il Gruppo Volontario sulla Responsabilità Sociale** al quale partecipano circa 25 soci. È stato creato in seguito alla crescita del numero dei soci quale strumento intermedio tra Assemblea dei Soci e CdA per individuare e condividere obiettivi generali legati in particolare alla governance e alla partecipazione democratica. Il Gruppo può proporre ed elaborare di azioni, progettualità, strumenti e regolamenti, ecc.

Altro vantaggio è dato dalla possibilità di aderire al **Prestito da Soci**. A tal scopo la cooperativa si è dotata di uno specifico Regolamento per la Raccolta del Prestito Sociale in aderenza sia alle disposizioni della Banca d'Italia sia al codice di autoregolamentazione promosso da Legacoop, il regolamento disciplina le modalità di comportamento e di comunicazione verso i soci prestatori, nonché i processi di verifica interna.



Il tasso di interesse applicato ai soci prestatori è attualmente pari al 2,50% lordo, significativamente superiore a qualsiasi altra tipologia di remunerazione relativa all'investimento dei propri risparmi.

Si sta inoltre lavorando, con il Gruppo di Responsabilità Sociale, per mettere a sistema gli aspetti che riguardano la scontistica ai soci sui servizi privati offerti dalla cooperativa e sulla formalizzazione di convenzioni con soggetti esterni di varia natura quali banche, esercizi commerciali, artigiani, ecc.

---

**Numero e Tipologia soci**

---

Soci ordinari	223
Soci volontari	13

---

**Focus Tipologia Soci**

---

Soci Lavoratori	218
Soci Svantaggiati	0
Soci Persone Giuridiche	0

---

**Focus Soci persone fisiche**

---

Numero soci    %

---

**Genere**

---

Maschi	37	16%
Femmine	199	84%
Totale	236	

---

**Età**

---

fino a 40 anni	80	34%
Dai 41 ai 60 anni	137	58%
Oltre 60 anni	19	8%
Totale	236	

**Nazionalità**

italiana	232	98%
non italiana	4	2%
Totale	236	

**Studi**

Laurea	99	42%
Scuola media superiore	93	39%
Scuola media inferiore	44	19%
Totale	236	

**Anzianità associativa**

	Numero soci	%
Da 0 a 5 anni	79	34%
Da 6 a 10 anni	34	14%
Da 11 a 20 anni	95	40%
Oltre 20 anni	28	12%
<b>TOTALE</b>	<b>236</b>	

### **3.2 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori. Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati**

La situazione occupazionale della cooperativa è in crescita di alcune unità rispetto all'anno precedente, questo andamento si è mostrato costante anche negli anni precedenti. Tendenzialmente non si evidenzia un alto indice di turnover a testimoniare l'impegno sia dell'organizzazione sia dei lavoratori nella costruzione di situazioni lavorative stabili, organiche e con un buon clima relazionale, tutte premesse indispensabili per realizzare e gestire servizi di qualità. L'applicazione integrale del CCNL delle Cooperative Sociali è garanzia di tutela e stabilità per tutte le persone occupate in cooperativa. Le politiche del lavoro della cooperativa privilegiano l'assunzione di personale che vive nel territorio su cui insistono i servizi, questo oltre a creare opportunità di crescita e benessere della comunità mette in rete relazioni e informazioni creando capitale sociale.

### **3.3. Welfare aziendale**

La cooperativa promuove ove possibile azioni e iniziative orientate al benessere del lavoratore e della sua famiglia: sostenendo la conciliazione dei tempi vita/lavoro; tenendo in considerazione particolari situazioni personali e familiari; offrendo accessi scontati ai servizi della cooperativa; cercando di esercitare una flessibilità organizzativa orientata ad accogliere per quanto possibile le richieste dei lavoratori.

È attivo in via sperimentale **l'istituto della "banca ore solidale"** al fine di garantire una temporanea continuità reddituale al lavoratore che si trovi in momentanea difficoltà causata dalla cura di un familiare in condizioni di malattia e/o non autosufficienza e che, per questo, abbia già esaurito ferie e permessi retribuiti nonché l'eventuale banca ore accantonata, evitando così di ricorrere all'aspettativa non retribuita. La "banca ore solidale" (BOS) è un istituto di solidarietà sociale attivato entro la cornice legale dell'art. 24 del D.lgs. 151/2015 che prevede espressamente che *"i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti"*.

### 3.4. Occupati soci e non soci

Numero Occupati 274

Numero occupati svantaggiati 0

Occupati soci Maschi	Occupati soci Femmine		totale
<b>n. 34</b>	<b>n. 184</b>		<b>218</b>
Occupati <b>NON</b> soci Maschi	Occupati <b>NON</b> soci Femmine		
<b>n. 13</b>	<b>n. 43</b>		<b>56</b>
Occupati soci <b>fino ai 40</b> anni	Occupati soci <b>da 41 a 60</b> anni	Occupati soci <b>oltre 60</b> anni	
<b>n. 76</b>	<b>n. 128</b>	<b>n.14</b>	<b>218</b>
Occupati <b>NON</b> soci <b>fino ai 40</b> anni	Occupati <b>NON</b> soci <b>fino dai 41 ai 60</b> anni	Occupati <b>NON</b> soci <b>oltre i 60</b> anni	
<b>n. 35</b>	<b>n. 18</b>	<b>n. 3</b>	<b>56</b>

			<b>TOTALE</b>
Occupati soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci con Nazionalità Europea	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea	
<b>n. 214</b>	<b>n. 3</b>	<b>n. 1</b>	<b>218</b>
Occupati <b>NON</b> soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci <b>NON</b> con Nazionalità Europea	Occupati soci <b>NON</b> con Nazionalità Extraeuropea	
<b>n. 54</b>	<b>n. 2</b>	<b>n. 0</b>	<b>56</b>

### 3.5. Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi	Volontari Svantaggiati Femmine	totale
<b>n. 0</b>	<b>n. 0</b>	<b>0</b>
Volontari <b>NON</b> Svantaggiati Maschi	Volontari <b>NON</b> Svantaggiati Femmine	
<b>n. 3</b>	<b>n.10</b>	<b>13</b>
Tirocinanti Svantaggiati Maschi	Tirocinanti Svantaggiati Femmine	
<b>n. 0</b>	<b>n. 1</b>	<b>0</b>
Tirocinanti <b>NON</b> Svantaggiati Maschi	Tirocinanti <b>NON</b> Svantaggiati Femmine	
<b>n. 0</b>	<b>n. 1</b>	<b>1</b>

Occupati soci con Laurea	Occupati soci con Scuola media super.	Occupati soci con Scuola media inferiore	Occupati soci con Scuola elementare	Occupati soci con nessun titolo	<b>Totale</b>
<b>n. 92</b>	<b>n. 83</b>	<b>n.43</b>	<b>n.0</b>	<b>n. 0</b>	<b>218</b>
Occupati <b>NON</b> soci con Laurea	Occupati <b>NON</b> soci con Scuola media superiore	Occupati <b>NON</b> soci con Scuola media inferiore	Occupati <b>NON</b> soci con Scuola elementare	Occupati <b>NON</b> soci con Nessun titolo	
<b>n. 29</b>	<b>n. 22</b>	<b>n. 4</b>	<b>n. 1</b>	<b>n. 0</b>	<b>56</b>

#### Attività svolte dai volontari

I soci volontari sono prevalentemente impegnati nella partecipazione alle attività di alcuni servizi e/o progetti. La loro attività è prestata in genere per alcune ore una o due volte alla settimana in aggiunta ed integrazione al personale

retribuito presente secondo gli standard dettati dalle normative per le varie tipologie di servizio. La presenza dei volontari consente di arricchire le attività proposte all'interno dei servizi dove sono inseriti e il loro impegno, seppur giustamente minimo, rappresenta un forte valore aggiunto per la qualità dei servizi.

In collaborazione con Legacoop Umbria dal 2004 gestiamo progetti di **Servizio Civile** che hanno consentito negli anni di arricchire le attività espressive e laboratoriali nei servizi. Riteniamo importante, promuovere il reclutamento di volontari del servizio civile universale, da inserire a supporto di alcuni servizi della cooperativa per garantire la realizzazione di attività complementari e per offrire delle opportunità di formazione e crescita ai giovani del territorio. I nuovi progetti avviati nel 2021 hanno visto impegnati otto volontari distribuiti su sei sedi.

## Livelli di inquadramento

<b>A1 (ex 1° livello)</b>		TOTALI
ADD.COMMISSIONI GENERICHE Maschi	1	1
<b>A2 (ex 1° livello)</b>		
AUSILIARIE/ADD.PULIZIE Femmine	8	8
<b>B1 (ex 3° livello)</b>		
OSS non formato Femmine	2	2
Addetto all'infanzia con funzioni non educative Femmine	8	8
Aiuto cameriere Femmine	1	1
<b>C1 (ex 4° livello)</b>		
AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Maschi	1	
AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Femmine	39	40
Cuoco Maschi	2	
Cuoco Femmine	9	11
Impiegato d'ordine Maschi	1	
Impiegato d'ordine Femmine	1	2
Barista Maschi	2	
Barista Femmine	1	3
<b>C2</b>		
Operatore Socio sanitario Femmine	19	19
<b>D1 (ex 5° livello)</b>		
Educatore Maschi	35	
Educatore Femmine	120	155
Addetti sportello informativo/mediatori interculturali Maschi	1	
Addetti sportello informativo/mediatori interculturali Femmine	2	3



Impiegato amministrativo Femmine	3	3
<b>D2 (ex 6° livello)</b>		
Impiegato di concetto Femmine	1	1
Assistente sociale Femmine	1	1
Infermiere professionale Femmine	3	3
Fisioterapista Femmina	1	1
<b>E1 (ex 7° livello)</b> Esecutivo/a italiana Femmina	1	1
Coordinatore/ capo ufficio Maschi	2	3
Coordinatore/ capo ufficio Femmine	1	
<b>E2 (ex 8° livello)</b>		
Coordinatore di unità operativa / servizi complessi Femmine	2	2
<b>F1 (ex 9° livello)</b>		
Responsabile di area aziendale Maschi	1	5
Responsabile di area aziendale Femmine	4	
<b>F2 (ex 10° livello)</b>		
Direzione/ responsabili Maschi 1	1	1

<b>Tipologia di contratti di lavoro applicati</b>		
<b>Nome contratto</b>		
<p>La cooperativa applica il CCNL Cooperative Sociali. I compensi sono quindi determinati sulla base di quanto previsto dal CCNL per la categoria e livello di appartenenza.</p> <p>Anche le indennità dei quadri corrispondono a quanto determinato dal CCNL.</p>		
	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	52	18
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time	195	68
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	3	1
Dipendenti a tempo determinato e a part time	22	8
Collaboratori continuativi	2	1
Lavoratori autonomi	9	3
Altre tipologie di contratto	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>	

### 3.6 Struttura dei compensi, retribuzioni, indennità erogate

<b>Organi di amministrazione e controllo</b>		
		<b>rapporto</b>
Retribuzione annua lorda minima <b>15.698</b>	Retribuzione annua lorda massima <b>39.912</b>	2,54
<b>Nominativo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>importo</b>
Fabiola Mocetti	compensi	4.450
Emanuela Castorri	compensi	3.215
Michela Aversa	compensi	980
Elena Borsetti	compensi	1.730
Clara Codini	compensi	750
Elisa Dottori	compensi	750
Gian Paolo Giovannini	compensi	980
Raffaele Iacarella	compensi	1.730
Andrea Massino	compensi	1.730
Paola Quattoni	compensi	1.730
Maurizio Tomasselli	compensi	1.730
Luca Frosinini	compensi	3.796
Maria Elena Bruti	compensi	1.800
Claudia Bartolucci	compensi	1.800
Enrico Achille D'Angerio	compensi	1.300
Barbara Paoloni	compensi	1.300
<b>TURNOVER</b>		
Entrati nell'anno di rendicontazione (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12
<b>40</b>	<b>17</b>	<b>274</b>
Rapporto % turnover	<b>21 %</b>	

## Malattia e infortuni

Il protocollo sanitario della cooperativa Il Quadrifoglio, evidenzia l'attenzione posta per la tutela della salute dei lavoratori. Sono infatti previste visite con periodicità annuale anziché biennale per il personale tecnico-sanitario e per gli operatori socio-sanitari; visite biennali anziché la sola visita che si effettua al momento dall'assunzione per gli addetti ai servizi generali, all'assistenza all'infanzia e gli educatori dei settori disabili e salute mentale delle strutture residenziali. Il dato degli infortuni nel 2021 pari a 5 è inferiore a quello dell'anno precedente in cui gli infortuni erano stati 8.

Si tratta d'infortuni di lieve entità.

Nel 2021 le ore di assenza per malattia sono state 14.069,82 con un'incidenza percentuale sul totale delle ore retribuite pari al 3.60%. Le ore di assenza per infortunio sono state 236,30 con un'incidenza sul totale delle ore retribuite pari allo 0,06 %.

Malattie e infortuni vengono retribuite secondo le modalità previste dal CCNL Cooperative Sociali.

<b>N. malattie e infortuni e incidenza</b>	
N. infortuni professionali	N. malattie professionali
<b>5</b>	<b>0</b>

## Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

La cooperativa si avvale dello strumento delle riunioni periodiche non solo per analizzare l'andamento del lavoro nei servizi ma anche per confrontarsi e gestire i conflitti in modo trasparente e funzionale. Alcuni servizi hanno anche una supervisione periodica esterna utile ad analizzare le dinamiche relazionali delle equipe. La cooperativa ogni volta che lo ritiene opportuno analizza il clima interno anche tramite questionari elaborando e analizzando i risultati per poi condividerli con i lavoratori con l'obiettivo di migliorare il clima emotivo e relazionale. La rilevazione del clima avviene anche dall'analisi di eventuali reclami, formali e informali, provenienti dai lavoratori. Nel 2021 nonostante la difficile situazione lavorativa legata all'emergenza sanitaria non sono pervenuti reclami.

## 3.7 Formazione

### Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Cooperativa predispone annualmente un Piano della formazione a seguito del rilievo dei bisogni formativi effettuato dal responsabile della formazione in collaborazione con i responsabili di settore e di servizio, il Consiglio di Amministrazione lo approva. Tutte le strutture accreditate predispongono un ulteriore piano formativo che tiene conto delle esigenze specifiche del Servizio. La cooperativa utilizza anche i Fondi interprofessionali spesso in collaborazione con Enti di Formazione con i quali è associata, finanziando ulteriori azioni formative. La Cooperativa promuove la partecipazione a seminari e convegni e lo scambio di buone pratiche, aderiamo infatti al progetto “Visiting” organizzato dall’Associazione Mito e Realtà di cui siamo soci.

La formazione sottoelencata non è esaustiva di tutta quella effettuata.

<b>Tipologia e ambiti corsi di formazione</b>	
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di formazione ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 e SM.I.
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 25
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di formazione ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 e SM.I.
n. ore di formazione 16	n. lavoratori formati 7
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Corso di formazione aggiornamento ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs 81/2008 e SM.I.
n. ore di formazione 6	n. lavoratori formati 43
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso base antincendio rischio medio
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 5

<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di aggiornamento antincendio rischio alto
n. ore di formazione <b>8</b>	n. lavoratori formati 6
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di aggiornamento antincendio rischio medio
n. ore di formazione <b>5</b>	n. lavoratori formati 4
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di aggiornamento antincendio rischio basso
n. ore di formazione <b>2</b>	n. lavoratori formati 3
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	corso di formazione base HACCP
n. ore di formazione <b>12</b>	n. lavoratori formati 5
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	corso di formazione aggiornamento HACCP
n. ore di formazione <b>6</b>	n. lavoratori formati 8
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Corso di aggiornamento per incaricati di primo soccorso aziendale
n. ore di formazione <b>4</b>	n. lavoratori formati 28
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Webinar della comunità di pratica 231
n. ore di formazione <b>6</b>	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Salute e sicurezza</b>	Privacy: il regolamento europeo 679/2016
n. ore di formazione <b>2</b>	n. lavoratori formati 91
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Il sintomo di chi cura
n. ore di formazione <b>8</b>	n. lavoratori formati 12

<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Intervento ABA-VB sul disturbo dello spettro autistico
n. ore di formazione 8	n. lavoratori formati 30
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Il profilo di funzionamento secondo l'ICF-CY: uno strumento di condivisione tra Servizi e Scuola
n. ore di formazione 16	n. lavoratori formati 7
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Aggiornamento sui criteri di accreditamento delle strutture socio-sanitarie
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 6
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	La salute di chi consuma droghe e la salute mentale
n. ore di formazione 14	n. lavoratori formati 5
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	Il budget di salute. Sperimentazione di programmi di inserimento sociale nella presa in carico di persone con disturbo da gioco d'azzardo o altre dipendenze
n. ore di formazione 12	n. lavoratori formati 2
<b>Ambito formativo Sanitario</b>	I giovani, la movida, la città
n. ore di formazione 3	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Sociale</b>	Rendicontazione dei progetti europei
n. ore di formazione 16	n. lavoratori formati 3
<b>Ambito formativo Sociale</b>	SBN libro moderno: catalogazione pratica
n. ore di formazione 20	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Sociale</b>	Pillole di sopravvivenza alla matematica nel dopo-scuola
n. ore di formazione 4	n. lavoratori formati 2
<b>Ambito formativo Sociale</b>	Care leavers e comunità diffusa
n. ore di formazione 3	n. lavoratori formati 1

<b>Ambito formativo Sociale</b>	Progetto Remi (FAMI) “Reti per il contrasto della violenza sui minori”
n. ore di formazione	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Sociale</b>	“Per la piena integrazione dei giovani migranti soli: il sistema di accoglienza dei MSNA e modelli di intervento innovativi e virtuosi”
n. ore di formazione 30	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Sociale</b>	Progetto FAMI Umbriaaffido “L’affido dei MSNA”
n. ore di formazione 24	n. lavoratori formati 2
<b>Ambito formativo Sociale</b>	“Multiculturalità e cultura dell’accoglienza nell’attività sanitaria relativa alle popolazioni migranti”;
n. ore di formazione	n. lavoratori formati 1
<b>Ambito formativo Educativo</b>	Manutenzione e cura riflessiva dei servizi educativi 0-6
n. ore di formazione 20	n. lavoratori formati 39
<b>Ambito formativo Educativo</b>	La nascita degli asili nido in Italia. Dal DL 1044/71 al DL 65/15: linee di sviluppo storiche e pedagogiche
n. ore di formazione 3,5	n. lavoratori formati 1

<b>Ore medie di formazione per addetto</b>		
Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione:	Totale organico nel periodo di rendicontazione:	Rapporto
<b>2068</b>	<b>274</b>	<b>8</b>



## 3.8 Qualità dei servizi

### Attività e qualità di servizi

#### *Descrizione*

La Cooperativa Il Quadrifoglio progetta ed eroga servizi sociali, socio-sanitari, educativi, di promozione della salute, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili, anziani, migranti, soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità, direttamente gestiti o per conto terzi, pubblici o privati.

*I servizi sono gestiti nel rispetto delle normative regionali e nazionali e del sistema di certificazione ISO 9001:2015 al quale la Cooperativa aderisce dal 2005.*

Dai principi ispiratori della Cooperativa definiti nella *Mission deriva la Politica per la Qualità* che è il punto di riferimento per una gestione aziendale concreta ed operativa e per la definizione di obiettivi di crescita e miglioramento. Il Consiglio di Amministrazione e lo staff di direzione della cooperativa, ispirandosi alla *Politica per la Qualità*, analizza rischi e opportunità del territorio nonché trasformazioni sociali e nuovi bisogni emersi e definisce ogni anno specifici obiettivi, monitorando e valutando il loro raggiungimento in maniera continua e in un'ottica di miglioramento.

### **Questa è la politica per la qualità approvata dal CdA a marzo 2021.**

La cooperativa persegue una politica che pone al centro delle scelte i propri stakeholder e la loro soddisfazione, intesi sia come destinatario del servizio, sia come committente, sia come socio-lavoratore o altre parti interessate.

La Cooperativa si prefigge di sviluppare uno stile gestionale socialmente responsabile che ponga l'attenzione a:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del sistema di gestione per rispondere alle esigenze esplicite e implicite dei soggetti interessati in un'ottica di miglioramento continuo, basandosi sull'approccio per processi;
- individuare e gestire i propri processi tenendo conto dei rischi. Il rischio è l'effetto dell'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi, è una deviazione, sia in senso positivo che negativo, rispetto a quanto atteso, mentre l'incertezza è lo stato totale o parziale di mancanza di utili informazioni, che consentano la comprensione o la conoscenza di un evento e delle sue conseguenze e probabilità. Il concetto di rischio all'interno della Cooperativa non viene impiegato

quindi solo se esiste la possibilità di un evento negativo, ma viene considerato anche nel senso opposto, ovvero positivo;

- garantire i diritti contrattuali dei lavoratori e la formazione permanente;
- agire nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e di tutti i requisiti applicabili. La cooperativa ha deliberato in sede di Assemblea del 27 giugno 2017, l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e del Relativo Codice Etico e dei Comportamenti, nominando un apposito Organismo di Vigilanza collegiale, e curando la sua efficace attuazione ed applicazione;
- agire adottando in modo particolare tutte le misure di protezione e prevenzione necessarie alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori, chiedendo a ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, di operare prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone coinvolte nei processi di erogazione dei servizi;
- agire nel rispetto delle leggi vigenti sulla privacy, assicurando che il trattamento dei dati e delle informazioni personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale;
- assicurare la continuità occupazionale producendo ulteriori opportunità lavorative e stabilizzando quelle già esistenti, con un ampliamento della rete dei servizi sia in stretta collaborazione con l'Ente Pubblico che attraverso iniziative private;
- garantire la trasparenza delle informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno;
- promuovere forme di democrazia e partecipazione;
- lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione;
- promuovere l'innovazione sociale cercando di leggere e intercettare nuovi bisogni in relazione ad una società in veloce trasformazione;
- promuovere azioni di contrasto alla povertà economica e educativa;
- promuovere una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente.

### **Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017**

**a)** interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e

prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016,

n. 112, e successive modificazioni;

**b)** interventi e prestazioni sanitarie;

**c)** prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;

**d)** educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;

**l)** formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;

**p)** servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106.

### **3.9 Carattere distintivo nella gestione dei servizi**

La Mission e la Politica per la Qualità rappresentano la filosofia che accomuna tutti i soci e ne guida l'operato. Da questi principi ispiratori, da una lettura dei bisogni degli utenti e del territorio, dagli esiti delle verifiche sulla qualità del lavoro svolto e dal confronto con i diversi soggetti con cui ci relazioniamo (stakeholder), derivano gli obiettivi definiti anno per anno e approvati dal Consiglio di Amministrazione. Per darsi degli obiettivi e raggiungerli è necessario acquisire uno specifico assetto organizzativo con ruoli, funzioni e responsabilità. Determinante è la progettazione e la pianificazione condivisa, anche con gli stakeholder, di tutte le attività, delle modalità operative, degli strumenti e dei tempi di realizzazione. Quanto progettato si concretizza poi nell'effettiva erogazione dei servizi.

La valutazione e la verifica sono la cartina tornasole per riflettere sulla qualità dei servizi offerti e per intervenire in un'ottica di miglioramento in sede di riprogettazione. La valutazione dei risultati va fatta a nostro avviso coinvolgendo il più possibile vari soggetti, dai committenti ai fruitori degli interventi.

La documentazione e la rendicontazione attraverso strumenti quali il Bilancio Sociale, ma anche le relazioni, i protocolli di osservazione e i diari permettono di riflettere e lasciare traccia del lavoro svolto. Il Bilancio sociale, in particola-

re, rappresenta un insieme di informazioni e di dati sul proprio operato messi a disposizione anche all'esterno dell'organizzazione.

La formazione la consideriamo come un'azione trasversale a tutte queste fasi ed è finalizzata a migliorare le professionalità impegnate e dunque indirizzata a tutti i livelli dell'organizzazione, da chi si occupa degli aspetti gestionali a chi è impegnato nell'operatività. Ma è anche un momento di riflessione critica, un'occasione per far emergere pareri diversi e magari per cambiare rotta.

Il percorso effettuato dalla Cooperativa per ottenere la certificazione di Qualità ha favorito a nostro avviso l'emergere di una maggiore consapevolezza su chi siamo, cosa facciamo e come lo facciamo e dunque su quanto appena descritto. Una scelta che ci auguriamo ci renda non solo e non tanto competitivi, quanto capaci di leggere le trasformazioni stando al passo con i tempi.

Il sistema qualità promuove un approccio di gestione per processi, necessario in quanto le organizzazioni complesse si trovano a gestire numerose attività collegate fra loro. Una gestione per processi consente di tenere sotto controllo la connessione ed interazione fra processi.

Nell'individuare e gestire questi ultimi, la cooperativa tiene conto anche dei rischi. Il rischio è l'effetto dell'incertezza associata al raggiungimento degli obiettivi. L'effetto è una deviazione, sia in senso positivo che negativo, rispetto a quanto atteso, mentre l'incertezza è lo stato totale o parziale di mancanza di utili informazioni, che consentano la comprensione o la conoscenza di un evento e delle sue conseguenze e probabilità. Il concetto di rischio all'interno della Cooperativa non viene impiegato quindi solo se esiste la possibilità di un evento negativo, ma viene considerato anche nel suo senso opposto, ovvero positivo. Il concetto di rischio risulta quindi implicito e incorporato all'interno dei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità. L'adozione dell'approccio Risk Based Thinking (basata anche sulla norma UNI EN ISO 31000 che ne fornisce le linee guida), parte da un'analisi dei processi e dei contesti utilizzando l'analisi SWOT, che viene inserita come metodologia prevalente per la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Un approccio per processi prevede 4 fasi:

**PLAN:** nella fase di pianificazione, il Consiglio di Amministrazione e la direzione della Cooperativa, tenendo conto della *mission* e della *politica* della cooperativa, definiscono, nella riunione annuale di *RIESAME*, gli obiettivi aziendali tenendo conto delle *NON CONFORMITA'*, dei *RECLAMI* formalizzati durante l'anno precedente, dei risultati degli *AUDIT* interni e soprattutto dei risultati

riportati nei report provenienti dai vari servizi. Tutti i processi più importanti saranno codificati attraverso procedure gestionali e diagrammi di flusso.

**DO**: in questa fase avviene l'erogazione del servizio che si basa sul *PIANO GENERALE DEL SERVIZIO* all'interno del quale sono raccolte tutte le informazioni sul funzionamento del servizio stesso, compreso l'elenco delle *MODULISTICHE* codificate utilizzate, le *ISTRUZIONI DI LAVORO* e i *PROTOCOLLI SANITARI* applicabili ai vari processi critici e gli *OBIETTIVI* dell'anno in corso riferiti al servizio stesso.

**CHECK**: vari sono i modi per monitorare la qualità del servizio, lo si fa attraverso le *RIUNIONI* periodiche (di servizio, di settore, di direzione, di consiglio di amministrazione, di riesame), attraverso la *CUSTOMER SATISFACTION* (rilevazione della qualità percepita) ai nostri clienti-committenti, attraverso gli *AUDIT* che ogni anno il responsabile qualità effettua su ogni servizio, attraverso la raccolta sistematica di reclami o non conformità che vanno analizzati per adottare *AZIONI CORRETTIVE*.

**ACT**: in questa fase si definiscono e si mettono in atto le azioni per migliorarsi, partendo dagli insuccessi e dalle criticità emerse ma tenendo conto soprattutto dei cambiamenti del contesto sociale, politico ed economico.

Pur operando in ambiti e settori con caratteristiche e modalità di intervento diverse il nostro agire professionale si ispira alcuni principi operativi:

Centralità dell'utente: porre al centro dell'intervento l'individuo partendo dalle sue caratteristiche e potenzialità, dai suoi bisogni, desideri ed emozioni, considerandolo parte attiva nella definizione e realizzazione di progetti finalizzati a sviluppare, potenziare o mantenere autonomie e relazioni.

Centralità della relazione con la famiglia: per progettare un buon lavoro con l'utente, è fondamentale conoscere e tener conto del contesto familiare di cui fa parte, del clima emotivo, degli stili comunicativi ed educativi, della cultura e delle credenze che contraddistinguono tale contesto. Instaurare una relazione significativa con le famiglie consente di collaborare, co-progettare, costruire un clima di fiducia ma anche di offrire, in caso di necessità, sostegno e aiuto a ciascun componente della famiglia stessa.

Lavorare per progetti: utilizzare un approccio per processi, sia che s'intervenga su elementi macro - la progettazione di un servizio - sia che si lavori su elementi micro - la progettazione con l'utente o di una singola attività. Significa, di fatto, fare un'analisi delle premesse, cioè di tutta una serie di elementi o

condizioni; condividere tale analisi con tutti i soggetti coinvolti; definire e rendere espliciti obiettivi, strumenti, metodi, tempi e risultati. Di importanza fondamentale la conoscenza e il lavoro sul territorio anche per poter sviluppare progetti d'innovazione sociale.

Lavorare in équipe: significa in primo luogo non lasciare l'operatore solo, valutare il rischio di esposizione al burn out, creare le condizioni per lo scambio, il confronto e la gestione del conflitto. Vuol dire rendere chiari ruoli, responsabilità e compiti. Vuol dire definire insieme obiettivi e progetti e valutare l'esito delle scelte operate.

Lavoro di rete: operare non pensando di essere autosufficienti e dunque individuare e utilizzare le risorse del sistema e del territorio. Essere in grado, cioè, di concretizzare sinergie con agenzie territoriali e reti sociali formali e informali, con l'obiettivo di ricevere risorse e contemporaneamente promuovere una cultura dell'integrazione.

Clima emotivo: nel lavoro dell'operatore sociale la relazione con gli utenti è sia strumento di lavoro che obiettivo finale dell'intervento, dunque è fondamentale curare e dare attenzione al clima emotivo che caratterizza i diversi contesti relazionali in cui l'utente è inserito. Dare un servizio di qualità non può prescindere dalla presenza di un clima in cui ci si senta accolti e dove si possano esprimere liberamente le emozioni e i vissuti.

Formazione: destinare risorse all'approfondimento di tematiche sia sul piano teorico sia su quello esperienziale per garantire la professionalità degli operatori, la consapevolezza degli interventi e dunque la qualità del lavoro.

Supervisione: ha lo scopo di elaborare i vissuti, le emozioni, i pensieri e i comportamenti degli operatori. È uno spazio dove si valorizzano e si integrano le risorse, dove si scoprono i propri limiti, dove vengono alla luce le contraddizioni, dove individuare e riconoscere modalità funzionali o disfunzionali.

Documentazione: si intende tutta la documentazione prodotta dai differenti livelli dell'organizzazione che permette di lasciare una traccia, e dunque memoria del lavoro svolto. È necessaria per rendere all'esterno ciò che è stato fatto e all'interno per garantire una puntuale trasmissione dei fatti, dei risultati ottenuti e del pensiero di fondo.

## Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	n. utenti diretti	Tipologia utenti
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)		
Asili Nido	208*	Minori di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni di età
Centri estivi	1406	Minori fra 1 e 14 anni
Interventi e servizi educativo- assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo		
Centri di aggregazione giovanile	66**	Minori fra i 6 e i 16 anni
Assistenza domiciliare socio-educativa	59	Minori e famiglie a rischio sociale
Servizio di accompagnamento al lavoro	101	Persone svantaggiate in cerca di esperienza nel mondo del lavoro e di occupazione
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza Domiciliare per minori disabili	61	Minori disabili
Assistenza Domiciliare per adulti disabili	70	Adulti disabili
Assistenza Domiciliare per anziani	239	Anziani di età superiore ai 65 anni
Assistenza Domiciliare per la salute mentale	22	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Domiciliare progetto Home care Premium	139	Anziani e disabili
Servizi residenziali		
Centro socioriabilitativo "La porta del Sole"	7	Disabili adulti parzialmente autosufficienti e non autosufficienti con prevalente patologia organica

Servizio "Dopo di noi"	5	Adulti con disabilità grave
Residenza Protetta "San Giorgio"	26	Anziani prevalentemente di età superiore ai 65 anni non più autosufficienti
Comunità educativa "Xenia"	19	Minori stranieri non accompagnati di sesso maschile di età compresa tra i 14 e i 18 anni
Servizio Progetto Ponte "Inousinè"	8	Neomaggiorenni di sesso maschile di età compresa tra i 18 e i 21 anni che hanno concluso un periodo di accoglienza in servizi residenziali della rete SIPROIMI
Comunità terapeutica "L'Airone"	12	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Unità di convivenza "Gea"	3	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Gruppo Appartamento "La Rosa"	4	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Gruppo Appartamento "La Tavola Rotonda"	1	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Servizi semiresidenziali		
Centro diurno socio-riabilitativo "La Porta del sole"	3	Disabili adulti parzialmente autosufficienti e non autosufficienti con prevalente patologia organica
Centro Diurno "Il Piccolo Principe"	10	Minori con disturbo dello spettro autistico fra i 2 e i 12 anni
Centro Diurno "L'Albero delle Voci"	14	Adulti con disabilità
Centro Diurno "La Ginestra"	10	Adulti affetti da patologie psichiatriche
Casa di Quartiere "La Meglio Gioventù"	43	Anziani prevalentemente di età superiore ai 65 anni autosufficienti
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi		
Sportello Immigrati	322	Cittadini extracomunitari regolari e irregolari/clandestini; Cittadini comunitari; Cittadini italiani; rifugiati
Progetto Filo	35	Cittadini del territorio
Servizi Sanitari		
Ambulatorio Polispecialistico "Vertumno"	267	Minori e adulti con varie forme di disagio psicologico, problematiche psicopatologiche, disturbi



		neuropsicologici, comportamentali o della sfera relazionale; gruppi, enti pubblici e privati.
Istruzione e Servizi scolastici		
Assistenza Scolastica	89	Alunni disabili presenti nelle scuole di ogni ordine e grado
Dopo Scuola Specialistico	34	Bambini/e e ragazzi/e con difficoltà scolastiche o disturbi specifici di apprendimento (BES/DSA)
Altri Servizi		
Orto Sociale	3	Adulti con disabilità intellettiva e/o affetti da patologie psichiatriche
Serra didattica "Fiordaliso"	14	Adulti con disabilità

**\*gli utenti degli asili nido si intendono al 31/12/2021**

**\*\* il numero è riferito alla somma dell'utenza media dei Centri di Aggregazione giovanile**

### **Percorsi di inserimento lavorativo**

*Descrivere brevemente come si realizzano i progetti di inserimento personalizzati*

Come già evidenziato nelle sezioni precedenti la cooperativa ha modificato il proprio Statuto, introducendo la Sez. B, nel mese di dicembre 2020. Le attività riconducibili all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate sono state avviate a fine maggio 2021 con l'apertura, in piena pandemia da covid-19, del Community Hub "Lo Scalo" e delle connesse attività di bar e bistrò. In questa primissima fase, caratterizzata da grande incertezza e periodi di inattività a causa delle restrizioni imposte dalle misure di contenimento dell'epidemia da coronavirus, è stato avviato un tirocinio della durata di 6 mesi con una beneficiaria in carico al Servizio di Accompagnamento al Lavoro (SAL) con problematiche di dipendenza patologica.

## Unità operative Cooperative Tip. A

### Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Asilo Nido	9	Terni Viterbo

### Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

	<b>N. unità operative</b>	<b>Province</b>
Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	6	Terni
Interventi socio-educativi domiciliari	1	Terni

### Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	5	Terni

### Servizi residenziali

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
<i>Disabili</i> - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	1	Terni
<i>Anziani</i> - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	1	Terni
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	2	Terni
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	4	Terni Perugia
Adulti in difficoltà -Strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	2	Terni

### **Servizi semiresidenziali**

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
<i>Disabili</i> - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	3	Terni
<i>Salute mentale</i> - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	1	Terni

### **Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi**

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
<i>Immigrati</i> - Centri Servizi stranieri	1	Terni
Sportelli tematici specifici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie, centro donna, percorso nascita, ecc...)	1	Terni

### **Servizi Sanitari**

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Servizi ambulatoriali	1	Terni

### **Istruzione e servizi scolastici**

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Sostegno e/o recupero scolastico	1	Terni

### **Altri Servizi**

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Pronto intervento sociale	1	Terni

### Area servizi e commercio

	<b>N. unità operative</b>	<b>Luogo</b>
Gestione strutture ricettive	1	Terni

## **3.10 Impatti dell'attività**

### **Ricadute sull'occupazione territoriale**

Il 2021, nonostante i significati effetti prodotti dalla pandemia da Covid-19 è stato un anno di crescita dal punto di vista dell'impatto occupazionale. Grazie alle azioni messe in campo dalla cooperativa su diversi fronti siamo riusciti non solo a tenere i livelli occupazionali senza perdita di posti di lavoro ma a creare ulteriori occasioni ed opportunità lavorative tanto che il numero degli occupati si è incrementato di 19 unità.

Il ricorso all'applicazione dell'art. 109 ex art. 48 del c.d. "Cura Italia", l'utilizzo del FIS (Fondo di Integrazione Salariale) dove non è stato possibile utilizzare l'art. 48 è stato necessario solo per brevi periodi nel primo quadrimestre del 2021 periodo in cui si sono verificate nuovamente alcune chiusure dei servizi. Altro elemento significativo è legato al fatto che la cooperativa, pur dovendo affrontare nel quotidiano aspetti pesanti per organizzare le attività nel rispetto delle norme legate al contenimento dei contagi, non ha mai smesso di progettare e di sviluppare nuove iniziative che hanno portato opportunità di lavoro per chi aveva visto la sospensione dei servizi in cui lavorava.

È opportuno ricordare che la cooperativa Il Quadrifoglio, con 274 lavoratori e lavoratrici, rappresenta una delle più importanti realtà per quanto riguarda il numero di occupati nel territorio di riferimento.

La cooperativa ha affrontato in modo resiliente la pandemia riorganizzandosi ed adattandosi in modo propositivo ai grandi cambiamenti arrivati all'improvviso.

Tale atteggiamento, oltre che sul versante interno della tenuta occupazionale, ha avuto ripercussioni positive anche sulla comunità locale tutta. Grazie all'impegno di tutta l'organizzazione e, in primis, dei soci e socie in prima linea, abbiamo stimolato le amministrazioni locali ad affrontare le tante emergenze e necessità in modo condiviso, rimodulando, attraverso la coprogettazione ed in tutte le situazioni possibili i servizi e le loro modalità di erogazione.

Abbiamo mantenuto ed implementato l'utilizzo di piattaforme "ad hoc" per il lavoro a distanza con i minori, del programma in donazione "GSuite per il Non Profit" grazie all'accreditamento presso TechSoup Italia, partecipato a tutte le occasioni di incontro con le varie realtà locali pubbliche e private per sviluppare nuove progettualità e servizi e gestito le difficoltà derivanti dagli effetti ancora rilevanti della pandemia da Covid-19.

### Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione	Media occupati ( anno -1)	Media occupati ( anno -2)
274	251	243

## 3.11 Rapporto con la collettività

La cooperativa da anni oltre a gestire i servizi sia in ambito pubblico che privato per le varie tipologie di utenza, promuove la nascita di associazioni che vanno a svolgere attività a favore dei cittadini e di tutta la collettività, inoltre, lavora alla presentazione di progetti per realizzare nuove attività e rispondere a nuovi bisogni in relazione ai cambiamenti sociali e culturali.

Nel 2021, con l'esplicita volontà di far fronte con un atteggiamento coerente con la nostra mission, ai tanti e nuovi bisogni generati dall'arrivo della pandemia da Covid-19, abbiamo ulteriormente rafforzato le attività di progettazione nei vari ambiti. Lo abbiamo fatto in vari modi: sostenendo attraverso la nostra adesione/partecipazione le progettualità di alcune associazioni locali (es. adesione al progetto presentato dall'Ass.ne Piano Terra sul bando regionale annuale per il Commercio Equo e Solidale); supportando le associazioni nella presentazione di proposte progettuali ad enti pubblici e privati permettendo di attrarre risorse per la nascita e/o l'implementazione di servizi (es. supporto all'Ass.ne Senza Monete per la presentazione di un progetto sul bando della locale Fondazione Cassa di Risparmio di Orvieto a sostegno del Market Solidale) permettendo di dare risposte maggiormente importanti alla luce degli effetti della pandemia; coinvolgendo le associazioni in alcune nostre iniziative attraverso la presentazione di proposte progettuali da realizzarsi in ATS (es. finanziamento del progetto "All'Aria Aperta. Officine d'Autore" presentato sull'avviso "EduCare" del Dipartimento delle Politiche per la Famiglia e da questi finanziato che verrà realizzato nel 2021); coinvolgendo le associazioni sportive, culturali, ambientaliste del territorio nelle nostre attività e nella realizzazione dei centri estivi.

## 3.12 Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Anche rispetto ai rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, abbiamo adottato lo stesso atteggiamento descritto sopra rispetto alle comunità locali. Appena superata positivamente la primissima fase dell'emergenza, abbiamo promosso e realizzato numerose azioni che hanno portato all'utilizzo diffuso della co-progettazione in seguito alle Linee Guida emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. n. 72/2021 collaborando con le P.A. sia per la presentazione di proposte progettuali su alcuni bandi di interesse per il territorio rivolti agli Enti del Terzo Settore come capofila di partenariati, sia rispondendo ad avvisi per la co-progettazione emessi dagli Enti Locali in risposta a bandi rivolti alle P.A. come capofila di partenariati. Nelle co-progettazioni tutte, si è tenuto conto dei bisogni e delle emergenze legate alla pandemia e le attività sono state co-progettate alla luce delle nuove risposte da dare e di conseguenza, oltre che al mantenimento delle attività rivolte ai beneficiari "storici" abbiamo, dove possibile, ampliato la platea dei beneficiari e/o introdotto interventi a supporto delle emergenze legate alla pandemia. Abbiamo partecipato a tutte le occasioni di incontro e confronto a cui siamo stati chiamati portando le nostre idee, proposte ed operatività.

## 3.13 Impatti ambientali

La cooperativa nella sua politica per la qualità promuove una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente.

Di conseguenza ogni anno pianifica obiettivi collegati a questa finalità, riportiamo di seguito alcune azioni messe in atto nel 2021:

- La cooperativa insieme all'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." sostiene l'associazione di promozione sociale "Senza Monete" finalizzata alla gestione di un Emporio dello Scambio e del Riutilizzo. L'emporio è un luogo dove le persone possono recarsi per scambiarsi oggetti e prodotti di ogni tipo con l'obiettivo di togliere lo spreco e dare circolarità agli oggetti;
- è convenzionata con Unicoop Tirreno e Coop Centro Italia sullo spreco utile degli alimenti;
- le mense dei nidi di nostra gestione utilizzano i prodotti dell'Oasi Agricola con produzione biologica e a km 0;
- all'interno della progettazione delle attività estive il tema dell'ambiente e del suo rispetto è stato presente con molte attività;
- nei Centri di Aggregazione Giovanile molte attività programmate hanno riguardato il tema del riutilizzo e del riciclo degli oggetti e della raccolta di rifiuti abbandonati;

- nei servizi educativi è stato limitato l'utilizzo di carta inviando il progetto educativo, la programmazione e le iscrizioni attraverso Whatsapp; inoltre sono stati attivati gli indirizzi mail in ogni servizio per lo scambio di informazioni con i genitori;
- il laboratorio AironeLab anche nel 2021 si è ispirato alla filosofia del riciclo e del riutilizzo dei materiali;
- nella sede della cooperativa e in quasi tutti i servizi di nostra gestione è stato eliminato l'utilizzo di acqua minerale in bottiglie di plastica;
- nel parco automezzi della cooperativa sono presenti mezzi a basso impatto ambientale alimentati a GPL;
- si fa uso di piatti e materiali monouso biodegradabili e compostabili solo in situazioni del tutto occasionali.

## 4. Situazione Economico-Finanziaria

### 4.1 Attività e obiettivi economico-finanziari

#### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

L'esercizio 2021 ha evidenziato un valore della produzione pari a **€ 7.239.201,00** a fronte di € **6.262.697,00** dell'anno precedente, con un significativo incremento di € 1.030.504,00 (**+ 15,59%**) rispetto all'esercizio chiuso al 31.12.2020.

Il bilancio della Società Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" si è chiuso al 31.12.2021 con un **utile pari a € 1.320,30**.

#### Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

##### Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 6.257.051,00
Attivo patrimoniale	€ 7.854.725,00
Patrimonio proprio	€ 1.842.512,00
Utile di esercizio	€ 1.320,00

##### Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione ( anno -2)
7.239.201	6.262.697	6.692.503

##### Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	6.065.504	83,79



Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	25.580	0,35
Ricavi da persone fisiche	1.141.683	15,77
Donazioni (compreso 5 per mille)	6.434	0,09
<b>TOTALE</b>	<b>7.239.201</b>	

**Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)**

<b>Tipologia Servizi</b>	<b>Fatturato (€)</b>
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	1.001.963
b) interventi e prestazioni sanitarie;	210.510
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	4.201.104
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	1.235.966
l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;	18.848
p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4	58.431
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	512.379
<b>TOTALE</b>	<b>7.239.201,00</b>

## **Fatturato per servizio Cooperative tip. A**

### ***Asili e servizi per l'infanzia (0-6)***

Asilo Nido	1.093.747
<b>TOTALI</b>	<b>1.093.747</b>

### ***Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo***

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	176979
Inserimento lavorativo	98.155
<b>TOTALI</b>	<b>275.134</b>

### ***Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio***

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	1.873.655
<b>TOTALI</b>	<b>1.873.655</b>

### ***Servizi residenziali***

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	483.569
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	601.728
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	480.444
Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura	607.981
<b>TOTALI</b>	<b>2.173.722</b>

### ***Servizi semiresidenziali***

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	313.607
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	84.910
<b>TOTALI</b>	<b>398.517</b>

### ***Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi***

Immigrati - Centri Servizi stranieri	35.611
<b>TOTALI</b>	<b>35.611</b>

### ***Servizi Sanitari***

Servizi ambulatoriali	210.510
<b>TOTALI</b>	<b>210.510</b>

### ***Altri Servizi***

Pronto intervento sociale	12.740
Altro - Quartiere per anziani autosufficienti; Assistenza Educativa Scolastica;	501.419
<b>TOTALI</b>	<b>514.159</b>

## **Fatturato per servizio Cooperative tip. B**

### **Area servizi e commercio**

Gestione spazi pubblici e privati e/o confiscati e/o aree verdi	58.431
<b>TOTALI</b>	<b>58.431</b>

## **Fatturato per territorio**

Provincia di Terni	6.158.690	98,43 %
Provincia di Viterbo	98.361	1,57 %

### **Obiettivi economici prefissati**

La scelta della cooperativa di operare, almeno fino ad oggi e salvo rare e limitrofe eccezioni, in un contesto territoriale come quello legato alla Zona Sociale 12 dell'Umbria porta con sé anche il tenere conto del contesto di riferimento.

Il predissesto che fino al 2017 ha coinvolto il Comune di Orvieto ha comportato tagli importanti ai servizi fino ad arrivare alla ricontrattazione di servizi da poco oggetto di procedura di aggiudicazione e comunque la crisi dell'ente locale più grande del territorio ha fatto sentire i suoi effetti su tutto il contesto economico e sociale. A questo va aggiunta una forte problematica demografica che ha portato il solo Comune di Orvieto a perdere oltre 200 abitanti all'anno, per lo più giovani, negli ultimi 5 anni aggravando ulteriormente la situazione demografica che ci vede come il territorio più "vecchio" dell'Umbria. Il fatto che tutta la nostra zona sociale faccia parte del territorio individuato come Area Interna sperimentale per la Regione Umbria non è casuale e, prima che un'opportunità rappresenta una criticità. A questo va aggiunta la scarsa storica propensione del territorio a fare impresa ed un'economia ancora basata su settori ormai in crisi irreversibile quali l'edilizia.

Logisticamente, come cooperativa, siamo costretti quotidianamente a "fare i conti" con un territorio che si estende su oltre 85 chilometri (!! ) di diametro ed equidistante dalle due province della Regione. Questo, in termini sia di erogazione dei servizi che di spostamenti per partecipare a riunioni, progetti, ecc. ha le sue conseguenze economiche in termini di maggiori costi. Anche la tipologia di servizi, tanti e di piccola dimensione rappresenta un'opportunità ma al contempo una criticità. Ad esempio, siamo ovviamente orgogliosi di aver contribuito a far sì che il territorio orvietano sia

quello col più alto indice di copertura nei servizi educativi 0 -3 anni ma al contempo dobbiamo fare i conti con asili nido di piccole dimensioni e con la scarsità di risorse sia del pubblico che delle famiglie.

Pertanto, le modalità con cui continuare a perseguire l'equilibrio economico e finanziario della nostra cooperativa, equilibrio che siamo sempre riusciti a garantire fino ad oggi e che intendiamo continuare a garantire anche per il futuro, deve tenere conto di queste e tante altre valutazioni di contesto che, seppur parziali, ci restituiscono un quadro fatto di opportunità di crescita e sviluppo anche per il futuro, ma al contempo frammentato e con alcuni elementi ormai endemici di fragilità.

In questo quadro abbiamo rafforzato in modo significativo le azioni intraprese da alcuni anni attraverso:

- *iniziative di revisione e ridefinizione delle intese/accordi contrattuali con le amministrazioni committenti, nell'ottica di rendere economicamente sostenibili i servizi;*
- *revisione dei criteri per il riconoscimento dei rimborsi chilometrici agli operatori in aderenza a quanto previsto dal contratto integrativo regionale;*
- *completamento degli investimenti in corso e rafforzamento delle azioni di sviluppo tese alla diversificazione ed all'ampliamento delle attività;*
- *interventi finalizzati alla riduzione dei costi generali e di produzione e una sempre maggiore attenzione alla gestione finanziaria;*
- *ulteriore sviluppo dell'attività strutturata di ricerca e raccolta fondi attraverso la partecipazione a bandi e azioni di fund raising;*
- *ulteriore rafforzamento delle attività di comunicazione per diffondere chi siamo e cosa facciamo agli stakeholder interni che esterni.*

Il percorso intrapreso sta ormai dando i suoi frutti tanto che la nostra cooperativa è, nella Provincia di Terni, quella con la maggior diversificazione di fonti di entrata. Le entrate da progetti sviluppati direttamente anche in collaborazione con altri ETS e/o da co-proiezioni su bandi e avvisi anche nazionali con gli enti pubblici rappresentano oggi oltre il 15% del Valore della Produzione. Anche i servizi realizzati dalla cooperativa ed accreditati, in particolare nei settori della salute mentale e degli anziani (autosufficienti e non) rappresentano una significativa fonte di entrata e di diversificazione raggiungendo circa il 20% del Valore della Produzione anche se, va detto, subiamo una forte difficoltà legata al fatto che la Regione dell'Umbria, contrariamente a quanto previsto dalle normative in materia, non aggiorna le rette dal 2009 (!!).

*Un ulteriore stimolo è dato dall'apertura del Community Hub al piano terra della nuova sede della cooperativa avvenuta a maggio 2021. Grazie al percorso di co-proiezione messo in campo saremo chiamati ad ulteriori collaborazioni che avranno come fulcro i temi dello sviluppo locale declinato attraverso un approccio multi stakeholder.*

## 5. RSI: Responsabilità Sociale e Ambientale

### 5.1. Buone pratiche

#### *Iniziative con valenza sociale e ambientale*

La cooperativa insieme all'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." ha sostenuto la nascita dell'associazione di promozione sociale "Senza Monete" finalizzata alla gestione di un **Emporio dello Scambio e del Riuso** che intende favorire azioni di consumo intelligente orientate al benessere sociale e svolge la sua attività grazie al supporto di volontari. L'emporio è un luogo dove le persone possono recarsi per scambiarsi oggetti e prodotti di ogni tipo con l'obiettivo di togliere lo spreco e dare circolarità agli oggetti. All'emporio si baratta di tutto: da prodotti per la casa a vestiti per l'infanzia, da mobili (non troppo grandi per non avere difficoltà di spazio) a giochi a utensili di diversa tipologia. Non un servizio assistenziale, ma appunto un luogo di scambio tra pari. Tutto rigorosamente senza soldi, tranne per la tessera iniziale di cinque euro di adesione all'associazione "Senza Monete". Ben inserito nel tessuto associativo no-profit l'Emporio "Senza Monete" è un cantiere sociale in costruzione costante che riceve stimoli e suggerimenti continui per crescere e migliorare il servizio offerto alla comunità.

La Cooperativa sostiene il "**Market Solidale**" aperto nel 2019. Il soggetto proponente è la Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio", il soggetto attuatore è l'Associazione di Promozione Sociale "Senza Monete". *Il "Market Solidale" rappresenta un nuovo modo per dare assistenza alle famiglie in difficoltà superando il metodo del pacco alimentare e garantendo la privacy delle persone che possono accedere a questa nuova forma di spesa gratuita. Prevede un servizio di distribuzione di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l'igiene personale e per la casa che nella attuale fase di pandemia, e dunque per molte categorie in difficoltà economica, si è rivelato molto importante per rispondere ai bisogni della popolazione. Il Market Solidale è organizzato come un vero e proprio supermercato all'interno del quale i beneficiari possono reperire ciò di cui necessitano, in modo autonomo e responsabile, secondo il loro fabbisogno e comunque nella misura prevista da una Card Solidale, che funziona con il sistema del codice a barre ed è simile ad una carta di credito a scalare.*

## **Sistemi di gestione adottati, certificazioni e modelli organizzativi.**

### ***Certificazione UNI EN ISO 9001***

La cooperativa è certificata dal 2005 secondo la norma **UNI EN ISO 9001** per la progettazione ed erogazione di servizi sociali, socio-riabilitativi, educativi, di promozione della salute, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili, anziani, soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità. Con la sigla ISO 9000 si identificano una serie di normative e linee guida, le quali definiscono i requisiti per la realizzazione, in una organizzazione, di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione ed erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente. La certificazione viene rilasciata da un ente indipendente e accreditato che nel nostro caso è il Kiwa-Cermet.

### ***Certificazione UNI 11034***

La Cooperativa è certificata secondo la norma UNI 11034 che è lo standard globale per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori dal 2020. Importante strumento di affidabilità e garanzia, la certificazione **UNI 11034 Servizi all'infanzia** si pone quale strumento di sicurezza nei luoghi frequentati dai minori. Nello specifico, la norma è destinata alle strutture che ospitano bambini fino a 6 anni.

La Certificazione UNI 11034:2003 va ad integrarsi con il Sistema di Gestione Qualità - Certificazione UNI EN ISO 9001.

### ***Sistema di Responsabilità Organizzativa 231***

La cooperativa ha adottato a partire da giugno 2017 un proprio *Sistema di Responsabilità Organizzativa*, coerente con le richieste contenute nel D. Lgs. 231/01.

Il Decreto Legislativo 231/01 ha introdotto la *responsabilità in sede penale* per imprese, cooperative e associazioni. Ciò significa che se una persona interna alla struttura (responsabile o dipendente) commette un reato nell'interesse o a vantaggio dell'organizzazione, quest'ultima - in quanto tale - può andare incontro a significative sanzioni. Il Decreto però prevede però anche che l'organizzazione possa cautelarsi da tale rischio, introducendo un *sistema interno di gestione* atto a escludere la responsabilità dell'organizzazione stessa in caso di reato commesso da un proprio amministratore, dirigente o dipendente.

Il sistema interno di gestione ha la finalità di:

- *promuovere* la legalità d'impresa nel mercato e nel mondo cooperativo;
- *prevenire* la commissione dei reati contemplati dal D. Lgs. 231/01 e conseguentemente tutelare la cooperativa rispetto alle sanzioni previste dal Decreto stesso;
- *tutelare* in primis fruitori e beneficiari dei servizi, ed inoltre ogni altro interlocutore esterno che intrattenga rapporti con la cooperativa, attraverso una professionalità diffusa e monitorata, attenta alla qualità e alla sicurezza dei servizi, alla correttezza nei rapporti con i committenti pubblici e privati, al rispetto della riservatezza e della privacy, alla veridicità e alla trasparenza del sistema contabile e del bilancio societario;
- *favorire* comportamenti responsabili nei confronti degli interlocutori interni, al fine di assicurare il contenimento dei rischi rispetto all'illegalità e garantire ai Soci e a tutti i lavoratori continuità lavorativa;
- *consentire* alla cooperativa di operare in un mercato pubblico e privato che evolve e vede crescere le richieste di introduzione di sistemi di autocontrollo d'impresa a tutela degli interlocutori, attestando l'affidabilità della cooperativa nelle gare, nei bandi e nella richiesta di sovvenzioni o agevolazioni;
- *rispettare* le disposizioni contenute nell'articolo 30 del D. Lgs. 81/2008 relative agli adempimenti previsti nell'ambito della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro;
- *ottemperare* alle disposizioni stabilite dalle Linee Guida della Autorità Nazionale Anticorruzione 32/2016 (Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti no profit e a cooperative sociali) che al punto 12.3 ribadisce le disposizioni stabilite dal D. Lgs. 231/2001, condizionando al rispetto di tali disposizioni la possibilità di partecipazione ad affidamenti, gare e bandi pubblici.

*Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)*, è un documento dell'ente che definisce regole, procedure e prassi interne che hanno lo scopo di assicurare che le attività organizzative si svolgano in maniera corretta e legittima, evitando per quanto possibile che nel contesto di queste attività vengano commessi illeciti e/o veri e propri reati. Il Modello Organizzativo include anche come proprio strumento il **Codice etico e dei Comportamenti** che indica ai diversi interlocutori dell'ente quali comportamenti devono essere messi in atto nello svolgimento delle attività organizzative e quali no.

Inoltre, il MOG introduce forme di monitoraggio continuo sulle attività esposte



al rischio-reato, attraverso l'azione del referente interno 231 e l'attività di vigilanza dell'**Organismo di Vigilanza che nel nostro caso è composto da due professionisti esterni.**

La Cooperativa ha ottenuto, inoltre, il **Rating di legalità** dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 28 gennaio 2020 si prevede il rinnovo nel 2022.

### Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Associazioni no profit	Emporio Scambio e Riuso - "Senza Monete"	Nato da una collaborazione con ETS del territorio e vari cittadini, è attivo da alcuni anni. La titolarità della gestione è in capo all'APS "Senza Monete" costituita per la gestione del progetto.
Associazioni no profit	Market Solidale - Orvieto	Nato nel 2019 da un'iniziativa di un gruppo di ETS del territorio e di privati cittadini, si è stabilizzato nel 2020 fornendo, anche in relazione agli effetti della pandemia da Covid- 19, un enorme supporto alle tante famiglie in difficoltà. Conta come beneficiari oltre 120 nuclei familiari. Il rafforzamento del progetto è stato ottenuto anche grazie alla partecipazione a 2 bandi.

### Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

1. sconfiggere la povertà: porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo;
3. salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età;
4. istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti;
5. parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;
8. lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
10. ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni;
11. città e comunità sostenibili: rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili;
12. consumo e produzione responsabili: garantire modelli sostenibili di produ-

zione e di consumo;

**16.** pace, giustizia e istituzioni forti: promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli.

### **Politiche e strategie**

Nel 2021 la cooperativa ha in programma di ridefinire le proprie politiche e strategie collegando le progettualità in essere agli obiettivi dell'Agenda 2030. Nei primi mesi del 2021 è stato avviato un percorso di approfondimento in tal senso. Come primo step si sta condividendo, in primis con i responsabili d'area e di settore, la documentazione di riferimento.

## **5.2. Attività di coinvolgimento degli stakeholder**

La cooperativa nella propria politica per la qualità si prefigge fra i suoi obiettivi quello di *“lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione”*. Questo comporta un legame stretto con i propri stakeholder sia interni che esterni, la partecipazione assidua ai tavoli di co-progettazione indetti dagli enti pubblici ma anche la costruzione continua di rapporti con le varie associazioni del territorio per la realizzazione di azioni, progetti e iniziative.

Tutti questi elementi vengono costantemente monitorati nelle azioni di miglioramento che ogni anno vengono formalizzate e dunque rendicontate.

### **Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni**

<b>Categoria</b>	<b>Tipologia di relazione o rapporto</b>	<b>Livello di Coinvolgimento</b>	<b>Modalità di coinvolgimento</b>
Soci, Lavoratori	Scambio mutualistico, Decisionale e di coinvolgimento, Integrazione e inserimento lavorativo	Responsabilità sociale e bilancio sociale, Generale: attività complessiva della cooperativa, Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo..)	modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); Azioni “Collettive (Es. Eventi, giornate di sensibilizzazione)

### Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Committenti, Utenti, Fornitori, Associazioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Partner, Istituti di credito	Affidamento servizi, Co-progettazione, Beneficiari servizi, Coinvolgimento, Acquisito prodotti e servizi, Qualità dei servizi, Scambio mutualistico, Contratti di lavoro, Promozione, Finanziaria	Attività complessiva della cooperativa, Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder); Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder); Azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione)

## 6. Innovazione

### 6.1 Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

- Progetto “Trame di Comunità” - progetto sperimentale finanziato dalla Regione Umbria a valere sul bando multifondo (FSE e FESR) per l'innovazione Sociale. La cooperativa è capofila di un'ATS composta da 4 realtà del Terzo Settore Locale. Le azioni previste, avviate nel 2019 e tutt'ora in corso di realizzazione, mirano al rafforzamento delle competenze delle comunità locali, alla valorizzazione del capitale sociale territoriale ed alla nascita di nuove iniziative di imprenditorialità sociale;
- Progetto “Con i bambini dell'Italia di mezzo” - progetto nazionale con capofila la cooperativa sociale Koinè di Arezzo sostenuto dall'Impresa Sociale “Con i bambini” bando “Prima Infanzia”. Si svolge su alcune Aree Interne e Rurali delle Regioni Toscana, Umbria e Marche e, attraverso 4 specifiche azioni sperimentali, mira ad arricchire l'offerta dei servizi rivolti alla fascia di età da 0 a 6 anni (micro nidi, nidi, poli 0 -6), a rafforzare l'offerta di opportunità educative extra scolastiche e a realizzare, in collaborazione con le scuole ed i servizi specialistici delle ASL, interventi di prevenzione e presa in carico precoce di minori con disturbi dell'apprendimento;
- Progetto “Durante e Dopo di Noi” - è stata costituita una Associazione Temporanea di Scopo (ATS) tra “Il Quadrifoglio” con ruolo di capofila mandataria e la Fondazione Dopo di Noi “La Crisalide” con ruolo di mandante; in quanto la Regione dell'Umbria ha emanato un Avviso Pubblico finalizzato alla costituzione di un Elenco regionale di soggetti impegnati in ambiti di interesse sociale e socio-sanitario a supporto delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare che beneficiano degli interventi di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112: “Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare”. A seguito di ciò da settembre 2019, per la durata di un anno, è stato avviato un progetto da noi gestito che è attivo tutti i fine settimana sulle 24 ore, generalmente dal venerdì, per utenti che necessitano di un percorso di parziale autonomia dalla famiglia. Il servizio si svolge presso l'appartamento della Fondazione Dopo di Noi “La Crisalide” ad Orvieto Scalo. Sono proseguite, senza particolari criticità, le altre attività domiciliari, diurne e residenziali. Salvo un periodo di interruzione legato alle disposizioni per il contenimento dei contagi da Covid-19 il progetto è stato attivo per tutto il 2020.

## 7. Cooperazione

### 7.1. La scelta cooperativa: il valore cooperativo

Si può essere “cooperativa” in molti modi. Bisogna avere l’onestà di ammettere che si può gestire una cooperativa, anche sociale, come fosse un altro tipo di impresa, aggirando tutte o quasi le norme che dovrebbero garantire taluni principi di base.

Dunque nella storia di una cooperativa non bisogna mai dare nulla per scontato e interrogarsi continuamente se al centro delle scelte e dell’operatività ci sono gli utenti, i lavoratori e la comunità.

Se si è capaci di mantenere la rotta in questa direzione, senza dimenticare però la componente economica e il sempre più difficile equilibrio di bilancio, allora si può dire di essere “cooperatori”. Fare insieme presuppone che ci si senta tutti coinvolti, tutti attori protagonisti, responsabili delle decisioni che il quotidiano impone. Il socio può e deve essere messo nelle condizioni di decidere entrando il più possibile nel merito anche delle scelte strategiche secondo il principio “una testa un voto” e la cooperativa è l’unica forma imprenditoriale che non consente la concentrazione in poche mani della proprietà di una società. Qualunque sia la quota di capitale posseduta, il valore del socio in assemblea è sempre uguale ad uno.

La nostra cooperativa ha sempre mantenuto la “porta aperta”: chiunque condivide i principi mutualistici può chiedere di farne parte, tale richiesta viene accettata purché siamo in grado di soddisfare il bisogno di lavoro o di servizio.

La nostra cooperativa si dimostrata fin qui capace di rinnovare i propri organi politici, adottando un regolamento votato dall’Assemblea che impone un limite di mandati, questo consente di mescolare insieme esperienza di governo e sguardi nuovi. Consente di formare nuovi amministratori pensando al futuro, questo anche per garantire la solidarietà intergenerazionale capace di alimentare un circuito virtuoso d’investimento e innovazione ed il trasferimento delle competenze e abilità fra soci anziani e giovani.

La natura mutualistica di una cooperativa garantisce che il fine di una cooperativa non è il profitto, ma la tutela del posto di lavoro e la sua qualità. Nel tempo la nostra cooperativa è sempre cresciuta in numero di lavoratori e nuovi servizi garantendo una continuità e la possibilità per i lavoratori di progettare la propria vita.

È importante ricordare anche la natura non speculativa delle cooperative, infatti, nel momento dello scioglimento, i soci non possono dividersi il patrimonio della cooperativa, né possono vendere la società nel suo complesso. La legge consente che gli utili non siano tassati, a condizione che siano reinvestiti per lo sviluppo della cooperativa stessa.

Ci sembra di aver lavorato anche al principio della “solidarietà intercooperativa”, infatti, ci siamo molto spesi per far nascere e sostenere altre realtà associative e cooperative. A questo fine è importante ricordare che tutte le cooperative destinano il 3% dei propri utili ad un fondo mutualistico finalizzato alla promozione e allo sviluppo della cooperazione.

Non ci siamo mai dimenticati che le cooperative sociali “hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini” lo testimonia il nostro rapporto con il territorio dove lavoriamo collaborando con le persone e le organizzazioni nell'intento di costruire un futuro più giusto.

## 8. Obiettivi di miglioramento

### 8.1 Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Il 2021 è stato piuttosto impegnativo, le nostre migliori energie le abbiamo spese per fronteggiare l'emergenza sanitaria e tutelare utenti e lavoratori tenendo aperti praticamente tutti i servizi. Dunque, anche quest'anno il processo di rendicontazione ne ha risentito togliendo spazio alla partecipazione nella realizzazione di questo strumento. Bisogna riconoscere che gli spazi di riflessione indispensabili per costruire orizzonti di senso sono sempre in concorrenza con il “fare”, con il gestire le urgenze, le scadenze, la burocrazia, i conti della “serva”. Il rischio è quello di smarrirsi, di procedere in modo confuso e disorganico, di perdere di vista la propria mission.

<b>Obiettivo</b>	<b>Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo</b>	<b>Entro quando verrà raggiunto</b>
Stakeholder engagement	Nel 2022 si lavorerà per dedicare uno spazio all'interno del Bilancio Sociale dedicato alle interviste ad almeno uno Stakeholder esterno con il quale la Cooperativa ha avuto nel corso della sua storia occasione di collaborare. Costruire reti non è mai un processo semplice o	30-4-2023

	scontato. Ma è l'unico modo di cooperare.	
--	---	--

## 8.2 Obiettivi di miglioramento strategici

Quella che segue è la POLITICA aziendale, periodicamente aggiornata, di marzo 2022, gli obiettivi definiti anno per anno ad essa si ispirano.

*La cooperativa persegue una politica che pone al centro delle scelte i propri stakeholder e la loro soddisfazione, intesi sia come destinatario del servizio, sia come committente, sia come socio-lavoratore o altre parti interessate.*

*La Cooperativa si prefigge di sviluppare uno stile gestionale socialmente responsabile che ponga l'attenzione a:*

- *garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del sistema di gestione, tenendo conto dei rischi, per rispondere alle esigenze esplicite e implicite dei soggetti interessati in un'ottica di miglioramento continuo, basandosi sull'approccio per processi;*
- *garantire i diritti contrattuali dei lavoratori e la formazione permanente;*
- *agire nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e di tutti i requisiti applicabili. La cooperativa ha deliberato in sede di Assemblea del 27 giugno 2017, l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e del Relativo Codice Etico e dei Comportamenti, nominando un apposito Organismo di Vigilanza collegiale, e curando la sua efficace attuazione ed applicazione;*
- *agire adottando in modo particolare tutte le misure di protezione e prevenzione necessarie alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori, chiedendo a ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, di operare prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone coinvolte nei processi di erogazione dei servizi;*
- *agire nel rispetto delle leggi vigenti sulla privacy, assicurando che il trattamento dei dati e delle informazioni personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale;*
- *assicurare la continuità occupazionale stabilizzando i servizi e le attività già esistenti e producendo ulteriori opportunità sia in stretta collaborazione con l'Ente Pubblico che attraverso iniziative private; coniugare la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi con quelli di avviamento al lavoro di soggetti svantaggiati;*
- *garantire la trasparenza delle informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno;*
- *promuovere forme di democrazia e partecipazione;*
- *lavorare nei contesti locali ove si hanno legami affettivi e concreti con il tessuto sociale ponendosi come soggetto socialmente riconosciuto, portatore di una cultura della diversità intesa come valore, sia promuovendo iniziative pubbliche*



*che coinvolgano più o meno direttamente i cittadini sia partecipando attivamente a tavoli di concertazione e co-progettazione;*

- promuovere l'innovazione sociale cercando di leggere e intercettare nuovi bisogni in relazione ad una società in veloce trasformazione;*
- promuovere azioni di contrasto alla povertà economica ed educativa;*
- promuovere una cultura di attenzione e tutela dell'ambiente.*

## **Obiettivi di miglioramento individuati per l'anno 2021 con relativi risultati**

### **1) Obiettivo:** *rilevazione della customer satisfaction*

**Indicatore:** realizzare la customer satisfaction nei servizi per l'infanzia, nella RP San Giorgio, nella CTR Airone, nell'UdCP Gea, nel Poliambulatorio Vertumno;

**Responsabilità:** coordinatrici/tori dei servizi;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito:** **PARZIALMENTE POSITIVO.**

Nel **settore infanzia** la rilevazione della qualità percepita è stata effettuata con buoni risultati nonostante i diversi periodi di chiusura legati alla pandemia. La rilevazione della qualità percepita è stata realizzata relativamente all'utenza con buoni risultati di performance nella **RP San Giorgio**, quest'anno non ha coinvolto i familiari in quanto non hanno avuto accesso alla struttura praticamente per tutto il corso dell'anno. **All'Airone** la qualità percepita è stata raccolta come di consueto tramite la riunione plenaria con gli utenti, i dati raccolti in questo caso sono di tipo qualitativo, gli incontri multifamiliari invece sono stati sospesi. Presso il **Centro Vertumno** i questionari non sono stati distribuiti, in quanto i genitori hanno ad oggi un accesso molto limitato alla struttura. È stata però predisposta una modalità di compilazione on line per valutare i risultati nel 2022.

### **2) Obiettivo:** *diffusione a tutti i servizi di una modalità di lavoro per obiettivi*

**Indicatore:** raggiungere gli obiettivi predefiniti almeno al 70% (compatibilmente con la situazione sanitaria);

**Responsabilità:** responsabili/referenti dei servizi;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito** **NEGATIVO:**

Su 185 obiettivi programmati sono stati raggiunti 104 corrispondenti al 56,21%, sono stati PARZIALMENTE raggiunti 53 (28,65%), NON sono stati raggiunti 28 (15,14 %).

**3) Obiettivo:** *Presentare un nuovo progetto di servizio civile*

**Indicatore:** presentazione e approvazione del progetto;

**Responsabilità:** gruppo di lavoro progettazione; responsabile progetto di servizio civile. **Tempi:** collegati all'uscita del bando.

**Esito POSITIVO:**

A marzo 2021 si è concluso il progetto di servizio civile “Vite contagiose”. A luglio 2021 sono partiti i nuovi volontari grazie ad una nuova modalità di progettazione, in rete con le altre cooperative umbre; la cooperativa ha ampliato la richiesta di volontari portandoli a 8 unità e destinandoli anche ad altre sedi accreditate (Cerchio Magico, Gea, Xenia).

**4) Obiettivo:** *utilizzo del programma di gestione per centri di costo*

**Indicatore:** avere informazioni bimestrali sui costi sostenuti per ciascun servizio per poter pianificare gli eventuali investimenti in progetti e risorse umane;

**Responsabilità:** responsabile controllo di gestione/ufficio:

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

l'immissione dei dati è stata piuttosto regolare e costante ed ha permesso la tenuta sotto controllo dei costi per servizio.

**5) Obiettivo:** *mantenere sotto controllo i costi generali e di produzione operando dove possibile delle economie, porre attenzione alla gestione finanziaria;*

**Indicatore:** implementare la funzione del controllo di gestione;

**Responsabilità:** presidente/responsabile amministrativo/responsabili di settore;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno

**Esito POSITIVO:**

Considerato che ogni mese il caricamento manuale dei cartellini relativi alla registrazione delle presenze degli operatori sui luoghi di lavoro (domiciliari e strutture) comporta un impegno in termini di tempo ed energie, da parte del personale amministrativo, non più sostenibile per le dimensioni raggiunte della nostra organizzazione, è stato messo in uso un nuovo programma per la rilevazione delle presenze, uno specifico software pensato per le cooperative sociali denominato “GECOS PLUS”, realizzato da SIXS (Soluzioni Informatiche per il Sociale) ed utilizzato da numerose organizzazioni in Italia. È stato utilizzato per la rilevazione presenze in tutti

i servizi/progetti in modalità “no tag”. Dal 2022 il sistema verrà utilizzato, dopo una prima fase sperimentale, anche per l’elaborazione dei tracciati paghe e giustificativi.

**6) Obiettivo:** *favorire le politiche di aggiornamento e formazione del personale*

**Indicatore:** garantire almeno 1600 ore di formazione all'anno; presentare un nuovo piano formativo sul fondo Foncoop; partecipare ad incontri/visite anche da remoto con servizi gestiti da altre imprese in altri territori (progetto visiting Airone) se compatibili con le normative sanitarie;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/responsabile formazione/responsabili di settore;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

- le ore di formazione realizzate nel 2021 sono state anche al di sopra di quelle programmate, le ore direttamente retribuite dalla cooperativa sono state **1368**, le ore retribuite per la formazione previste dagli appalti circa **700**;
- tutte le azioni del piano Foncoop 2020/21 sono state concluse con esiti positivi;
- si sono svolti a valere sul fondo Foncoop anche due corsi non programmati: l’Aggiornamento sui criteri di accreditamento delle strutture socio-sanitarie (12 ore) e la Rendicontazione dei Progetti Europei;
- a novembre 2021 è stata stilata una bozza di piano da presentare per l’inizio del 2022 sul fondo Foncoop.
- il progetto di Visiting organizzato dall'associazione Mito e Realtà a cui avrebbe dovuto partecipare la comunità terapeutica L’Airone, nel 2021 non è stato realizzato per via dell’emergenza sanitaria.

**7) Obiettivo:** *mantenimento di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs 231/2001*

**Indicatore:** mantenere aggiornato il sistema; fare un incontro da remoto con i nuovi assunti sul codice etico;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione, direzione, referente;

**Tempi:** nel corso dell'anno.

**Esito: POSITIVO.**

Graziano Maino Presidente dell'organismo di vigilanza si è dimesso, Enrico D'Angerio è stato designato come nuovo Presidente e ha fatto il suo ingresso l'ingegnere Barbara Paoloni come componente. Nel corso del 2021 l'organismo si è visto **4 volte**, non siamo incorsi in nessuna infrazione delle leggi contenute nel paniere 231.

È stata prodotta la check-list dei flussi informativi e quella legata alla 81 in collaborazione con l'RSPP. Sono stati prodotti i documenti per l'OT 23 per ottenere gli sgravi INAIL. È stata presentata a novembre domanda per il rinnovo del RATING di legalità.

**8) Obiettivo:** *Attuazione dei contenuti del protocollo sulla sorveglianza sanitaria che prevede visite annuali anziché biennali per alcune categorie di lavoratori.*

**Indicatore:** Applicazione al 100% del protocollo; attivare un corso di ginnastica posturale (se consentito dalla normativa relativa all'emergenza pandemica);

**Responsabilità:** responsabile del personale; **Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

Il protocollo con visite annuali anziché biennali per lavoratori a rischio (OSS e educatrici dei nidi) è stato applicato al 100%.

Per il personale amministrativo e di coordinamento è stato possibile, quando necessario e al fine di contenere il rischio di contagio, collegarsi da casa per il lavoro.

**9) Obiettivo:** *raggiungimento e mantenimento della conformità al Regolamento (UE) 2016/679 per la protezione dei dati personali, nel rispetto delle libertà e diritti dell'interessato, attraverso l'applicazione dei principi di Privacy by Design e Privacy by Default, nel rispetto della liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione del dato, esattezza e minimizzazione della conservazione, lavorando all'implementazione del modello organizzativo privacy (MOP) della cooperativa quale documento descrittivo dell'approccio adottato e delle attività di mapping effettuate.*

**Indicatore:** in tutte le strutture accreditate verrà portata a termine la formazione in materia e predisposta la documentazione inerente il trattamento dei dati, composto di quei documenti specifici e necessari alla corretta gestione dei dati.

**Responsabilità:** consulente per la privacy, referente per la privacy, responsabili di settore/servizio;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito: POSITIVO.**

Buona parte dei lavoratori delle strutture accreditate hanno effettuato la formazione sulla privacy che comunque è stata erogata anche negli altri servizi per un totale ad oggi di 231 lavoratori.

La documentazione è stata elaborata compresa l'analisi dei rischi nelle strutture l'Airone, Gea, San Giorgio, da ultimare il Centro Vertumno. Durante il 2021 è stato effettuato un audit da parte della USL Umbria 2 in qualità di titolare dei dati delle strutture da noi gestite in seguito a gara di appalto. L'audit, il primo che veniva fatto presso un fornitore dalla USL Umbria 2, si è concluso positivamente.

**10) Obiettivo:** *Realizzazione di un diurno o di un ampliamento della fascia di età (fino a 18 anni) del servizio già esistente per minori con disturbi dello spettro autistico (obiettivo pluriennale)*

**Indicatore:** apertura del diurno (da parte della ASL Umbria 2) o di altra risposta per quella fascia di età;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/presidente;

**Tempi: OBIETTIVO PLURIENNALE.**

**Esito IN ATTESA:**

è stata estesa l'età di accoglienza dei bambini fino ai 12 anni nell'attesa di aprire uno specifico servizio per adolescenti. Vi è stata una presa in carico della neuropsichiatria infantile da un punto di vista clinico dei bambini ma manca una gestione su aspetti più generali da parte dell'ente pubblico, anche questo non facilita la possibilità di apertura di un nuovo servizio. Il diurno comunque andrà spostato presso un'altra struttura da individuare per problemi autorizzativi legati alla struttura dove si trova attualmente.

**11) Obiettivo:** *realizzazione del servizio residenziale per la salute mentale nell'area tuderte*

**Indicatore:** concludere l'iter di autorizzazione, accreditamento e convenzionamento della Comunità Terapeutica di Todi.

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/responsabile di settore e di struttura/responsabile qualità;

**Tempi: OBIETTIVO PLURIENNALE.**

**Esito POSITIVO:**

Immagine di Todi

Abbiamo ottenuto l'autorizzazione alla realizzazione (D.D. n.3384 del 20/04/2021) e l'autorizzazione al trasferimento (D.D. n. 12405 del 03/12/2021) una volta avuta l'autorizzazione all'esercizio trasferiremo a Todi la CTR "L'Airone" e valuteremo varie ipotesi di destinazioni d'uso della struttura di Orvieto.

**12) Obiettivo: avvio del progetto di community hub**

**Indicatore:** *apertura del community hub "Lo Scalo" (coffee-office, mercato sociale, etc... ). Il raggiungimento dell'obiettivo è strettamente legato all'andamento della pandemia da Covid-19;*

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione; persone coinvolte nel progetto;

**Tempi: OBIETTIVO PLURIENNALE.****Esito POSITIVO:**

Nei primi mesi del 2021, si è provveduto all'allestimento di attrezzature e arredi per l'attività del community hub e a completare le ultime pratiche burocratiche. La classe V dell'I.I.S.A.C.P. - Liceo Artistico coinvolta nell'alternanza scuola-lavoro ha iniziato già in fase di pre-apertura l'intervento artistico di realizzazione del murale per arrivare a concluderlo poi a fine anno. Il 20 Maggio si è tenuta una conferenza stampa di presentazione dello spazio con la partecipazione delle istituzioni cittadine e il 24 Maggio, il locale è stato aperto ufficialmente al pubblico, accogliendo a scaglioni, durante la prima settimana, le organizzazioni appartenenti all' "ecosistema relazionale" della cooperativa. Attraverso un tirocinio formativo terapeutico del S.A.L è stata inserita un'altra figura professionale nello staff di sala. Sin da subito si è svolta un'ampia e variegata programmazione socio-culturale: mostre, presentazioni di libri, proiezione di documentari, conferenze (anche in collaborazione con I.P.U. Istituto Progetto Uomo-Università Pontificia Salesiana), spettacoli teatrali e musicali. Nei mesi di luglio e agosto si è registrato un calo fisiologico di affluenza per poi riavere una discreta partecipazione quotidiana ed in particolare durante gli eventi e le cene organizzate a partire da Settembre. Lo spazio si è ben prestato a favorire incontri informali di associazioni, professionisti in smart working e giovani studenti che hanno sfruttato il wi-fi a banda ultralarga e il proiettore di ultima generazione anche per videoconferenze di alta qualità. Alcuni operatori sociali hanno sfruttato lo studio radiofonico di Radio Orvieto Web, in presenza di speaker dell'associazione culturale, per registrare podcast insieme ai propri utenti ed è stato inoltre svolto un seminario sulla web radio per gli utenti della Comunità Lahuen. Anche il servizio di creazione digitale con il tecnico consulente della cooperativa è stato molto impegnato non solo ad uso interno ma anche nelle collaborazioni con altre organizzazioni che hanno contribuito ad arricchire la rete di rapporti della struttura e ad alimentare la creazione di eventi socioculturali in programma. Si segnala in particolar modo poi che la locale condotta Slow Food ha preso sede ufficiale all'interno del community hub, rafforzando la promozione pure enogastronomica che lo spazio offre. A dicembre si è registrato un altro calo di presenze dovuto soprattutto alle restrizioni pandemiche che hanno obbligato lo staff ad annullare anche alcuni eventi in programma.

Il 31 Dicembre è ufficialmente terminata la progettazione sperimentale di Trame di Comunità

**13) Obiettivo:** *avviare e mantenere un'attività strutturata di ricerca e raccolta fondi attraverso la partecipazione a bandi e azioni di fund raising;*

**Indicatore:** organizzare una campagna di raccolta del 5 X 1000 utilizzando il sito della cooperativa, i giornali locali, la sensibilizzazione dei soci e dei dipendenti e di altri stakeholder. Intraprendere altre azioni di raccolta fondi;

**Responsabilità:** presidente/collaboratore/responsabili di settore e servizio;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito PARZIALMENTE POSITIVO:**

Nel corso del 2021, a causa dell'emergenza da covid-19, è stata fortemente limitata la possibilità di organizzare o partecipare ad iniziative sul territorio in cui incontrare la cittadinanza e dove poter svolgere azioni legate al Fundraising. È stata comunque organizzata una campagna di raccolta fondi legata al 5 X 1000, con il coinvolgimento dei canali social della cooperativa, l'utilizzo del sito internet e le possibilità offerte da Adwords. Nel corso del 2021 si è continuato il processo di ridefinizione ed attuazione del sito internet della cooperativa per renderlo più funzionale e chiaro nel veicolare le iniziative ed i progetti portati avanti.

**14) Obiettivo:** *mantenimento della banca ore al fine di garantire una stabilità economica.*

**Indicatore:** mantenimento della banca ore per il settore domiciliare anziani al fine di assicurare un orario lavorativo piuttosto stabile; mantenimento della banca ore nel settore infanzia per supplire alla chiusura estiva e alla contrazione delle iscrizioni;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/responsabile del personale/responsabili di settore/responsabili di servizio;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

l'utilizzo della banca ore è rimasto attivo per tutti i servizi domiciliari e in particolare per il servizio domiciliare anziani, per gestire al meglio le richieste del committente con attivazioni di tipo socio-sanitario su malati terminali che generano una grande variabilità di impegno orario.

La banca ore è attiva anche nel settore infanzia in quanto i nidi rimangono chiusi una parte del periodo estivo. Inoltre bisogna tenere conto della graduale e apparentemente inarrestabile contrazione delle nascite. Questo o altri strumenti vanno previsti in quanto, sempre più spesso, a settembre si parte con meno iscritti e dunque con meno ore di lavoro disponibili.

**15) Obiettivo:** *Realizzazione e manutenzione di strumenti per la comunicazione con il cliente/utente e con i stakeholders interni*

**Indicatore:** realizzazione e pubblicazione del bilancio sociale; manutenzione e aggiornamento del sito; pubblicazione di news sul sito ed anche sui giornali on line (almeno 15); utilizzo dei social network con aggiornamenti delle pagine facebook già esistenti ed apertura di nuove pagine nei servizi dove è possibile in quanto autorizzati a farlo; utilizzo della lista broadcast per la comunicazione con tutti i soci;

**Responsabilità:** consulente della cooperativa per la comunicazione/responsabili di settore e servizio/operatori-educatori;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

- Legacoopsociali ha messo a disposizione una piattaforma per la realizzazione del **Bilancio Sociale**: abbiamo concluso la redazione del bilancio in estate ed è stato pubblicato sul sito della Cooperativa;

- gli interventi di manutenzione sul sito internet della Soc. Coop. "Il Quadrifoglio" hanno riguardato alcuni aggiornamenti di routine;

- **sono stati pubblicati fra i giornali locali on line e il sito circa 59 articoli, nel 2020 erano stati circa 35**

- attualmente i servizi che utilizzano le pagine facebook sono: cooperativa Il Quadrifoglio, RP San Giorgio, CdQ La meglio gioventù, tutti i NIDI (ad eccezione del micro-nido "L'Altalena"), CAG (Fabro, Montegabbione, Allerona, Monterubiaglio), AironeLab, progetto "Trame di Comunità"; progetto "Libri libera tutti"; progetto "Serra Fiordaliso" **Nuove pagine facebook:** Community Hub "Lo Scalo", Sportello FILO, BabeLab (Xenia).

- è in utilizzo la lista broadcast per la circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione. Dal 2020 è in utilizzo la **piattaforma "G suite per il no profit" di Google**, un ambiente digitale, riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione e dall'AGID e in uso alla cooperativa attraverso il programma di donazione internazionale Techsoup.

**16) Obiettivo:** *Mantenimento del gruppo volontario sulla responsabilità sociale; incontri dei nuovi assunti con amministratori e figure tecniche;*

**Indicatore:** almeno 3 incontri nel corso dell'anno del GRS; almeno 1 incontro dei nuovi assunti con un rappresentante del CdA e delle Risorse umane; realizzare almeno 30 incontri con i singoli e il responsabile delle risorse umane;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/figure referenti del GRS; **Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.



**Esito POSITIVO:**

Il gruppo a partecipazione volontaria sulla responsabilità sociale a cui partecipa anche il Consiglio di Amministrazione nel 2021 si è riunito **6 volte** ed ha visto la partecipazione di circa 20 soci e socie. I principali argomenti trattati sono stati:

- modifiche al regolamento interno sul rinnovo cariche sociali;
- condivisione dell'andamento lavori/apertura/sponsorizzazione eventi Community Hub; condivisione circa l'idea di realizzare un libricino di raccolta di esperienze legato alla pandemia ("Un reagente per Veggente");
- eventuale realizzazione di un video esplicativo per i dipendenti rispetto alla composizione delle buste paga;
- idee per l'implementazione di azioni di welfare aziendale (scontistiche dei servizi interni alla cooperativa, ricerca nuovi sconti da aziende/negozi esterni);
- valutare la possibilità di stipulare una convenzione per spostamento con i mezzi pubblici di operatori in servizio;
- valutare la possibilità di stipulare una convenzione per pagamento parcheggi, organizzazione festa/cena natalizia.

È stato fatto un incontro fra Responsabile Risorse Umane e assunti a tempo indeterminato per la proposta di adesione a socio; i 30 incontri fra Responsabile Risorse Umane, responsabile di settore e singoli lavoratori non sono stati effettuati.

**17) Obiettivo:** *Promuovere e partecipare ad iniziative pubbliche*

**Indicatore:** compatibilmente con l'emergenza sanitaria almeno 5 iniziative che non prevedano necessariamente la presenza di molte persone nello stesso ambiente;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/direzione/responsabili di settore/responsabili di servizio;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

le iniziative promosse dai servizi sono state limitate per via dell'emergenza sanitaria ancora in corso, molte le iniziative pubbliche promosse dal Community Hub Lo Scalo ne elenchiamo alcune:

- 1 murale in alternanza scuola/lavoro;
- 3 esposizioni artistiche;
- 20 presentazioni di libri;
- 9 esibizioni musicali dal vivo;
- 3 spettacoli teatrali;
- 2 letture ad alta voce per bambini;
- 3 proiezioni audiovisive;
- 6 seminari;

- 3 laboratori tematici;
- 1 world café;
- 3 conferenze stampa;
- 5 apericene/cene per promuovere prodotti enogastronomici del territorio;
- 4 tornei di Burraco;
- 6 incontri di conversazione in lingua inglese.

**18) Obiettivo:** *Collaborare con le associazioni locali realizzando anche azioni di co-progettazione; Partecipare a tutti i tavoli in cui si è chiamati.*

**Indicatore:** collaborare con almeno 15 associazioni e partecipare ai tavoli di coprogettazione;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/direzione/responsabili di settore/responsabili di servizio;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

**tavoli di coprogettazione:** tavolo Regionale sul coordinamento pedagogico di rete per la prima infanzia; Crescerete di Legacoopsociali nazionale; GIA' 6-18 anni di Legacoopsociali nazionale; co-progettazione Comune di Baschi; co-progettazione Comuni di Alleron-Castel Viscardo; coprogettazione FSE minori; Co-progettazione FSE Operatore di Quartiere

Durante il 2021 abbiamo collaborato con più di 15 tra enti e associazioni.

Nel 2021 è stata costituita l'ETS "Trame di Comunità", associazione senza scopo di lucro, Ente del Terzo Settore ai sensi del D.Lg. n. 117/2017. Con ciò si implementa la costituzione dell'impresa sociale prevista dal progetto Trame di Comunità.

**19) Obiettivo:** *Collaborare e sostenere associazioni e imprese cooperative locali*

**Indicatore:** supporto alle associazioni nella ricerca di nuove risorse e nella progettazione; utilizzo gratuito di sedi, mezzi e strumenti di lavoro;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione;

**Tempi:** durante tutto il corso dell'anno.

**Esito POSITIVO:**

- la cooperativa sostiene le diverse associazioni del territorio segnalando opportunità di progettazione e collaborando nella stesura e rendicontazione dei progetti stessi;
- la cooperativa agricola e sociale "Oasi Agricola" usufruisce di un pulmino in comodato gratuito (rottamato a maggio 2021);
- la polisportiva "Tartaruga xyz", l'associazione AFHCO e il Ginepro, usufruiscono,

quando necessario, dei nostri mezzi per spostamenti.

Successivamente al trasferimento presso la nuova sede, le associazioni più vicine alla cooperativa usufruiscono di spazi per le attività amministrative, la polisportiva "Tartaruga xyz" e la cooperativa agricola e sociale Oasi agricola hanno presso di noi la sede legale.

## **20) Obiettivo: Sviluppo delle attività di progettazione**

**Indicatore:** mantenere la capacità di raccolta di informazioni rispetto a possibili bandi, mantenere e implementare aspetti metodologici e organizzativi, mantenimento della presentazione di progetti rispetto all'anno precedente; organizzare alcuni incontri formativi con la direzione e il CdA sulla riforma del Terzo settore e sulle linee guida rispetto alla co-progettazione, co-programmazione e accreditamento.

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione, responsabile progettazione;

**Tempi:** durante il corso dell'anno.

Esito **POSITIVO:**

Per quanto concerne la raccolta di informazioni siamo abbonati al servizio di newsletter settimanale di Synago srl che contiene informazioni su bandi di progettazione riguardanti il nostro settore, inoltre utilizziamo anche "confinionline.it". Nel 2021 l'equipe sulla progettazione si è avvalsa di una consulente che ha lavorato ad alcuni progetti inoltre è stata implementata di una nuova persona per quanto concerne la rendicontazione. Nel corso dell'anno sono stati organizzati due incontri CdA - Direzione, uno sulla riforma del Terzo settore e l'altro sulle linee guida rispetto alla co-progettazione, co-programmazione e accreditamento. **I progetti presentati durante il 2021 sono stati 20 nel 2020 erano stati 36. Dei 20 progetti sono stati finanziati 15 e non sono stati finanziati 3, gli altri sono in attesa di valutazione.** Anche se il numero dei progetti è considerevolmente più basso rispetto al 2020 l'attività è stata molto intensa e ovviamente non è legata sola al numero dei progetti ma anche alla loro complessità.

## **21) Obiettivo:** *Promuovere azioni di contrasto alla povertà economica ed educativa:*

**Indicatore:** diffondere come cooperativa e all'interno dei servizi obiettivi ed azioni legate al contrasto alla povertà educativa; supportare il market solidale;

**Responsabilità:** responsabili di settore e di servizio, consiglio di amministrazione;

**Tempi:** durante tutto l'anno.

Esito **POSITIVO**

- la Cooperativa sostiene il **Market solidale aperto nel 2019**. Il Market rappresenta un nuovo modo per dare assistenza alle famiglie in difficoltà superando il metodo del pacco alimentare e garantendo la privacy delle persone che possono accedere a questa nuova forma di spesa gratuita. Prevede un servizio di distribuzione di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l'igiene personale e per la casa che nella attuale fase di pandemia, e dunque per molte categorie in difficoltà economica, si è rivelato molto importante per rispondere ai bisogni della popolazione. Il Market Solidale è organizzato come un vero e proprio supermercato all'interno del quale i beneficiari possono reperire ciò di cui necessitano, in modo autonomo e responsabile, secondo il loro fabbisogno e comunque nella misura prevista da una Card Solidale, che funziona con il sistema del codice a barre ed è simile ad una carta di credito a scalare. Il soggetto proponente è la Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio", il soggetto attuatore è l'Associazione di Promozione Sociale "Senza Monete"

- è attiva la **convenzione con la Coop Centro Italia** sullo spreco utile degli alimenti; dal 2020 sono i volontari dell'associazione "Senza Monete" che ritirano gli alimenti e li distribuiscono all'interno del Market Solidale;

- la Cooperativa ha stipulato anche una convenzione con la **Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus** per la fornitura gratuita di prodotti per l'infanzia e farmaci da banco pediatrici in occasione della Giornata "In farmacia per i bambini". Il 20 novembre, Giornata Mondiale dei Diritti per l'infanzia, alcune volontarie della nostra cooperativa hanno raccolto presso quattro farmacie del territorio prodotti pediatrici e farmaci da banco, offerti dai clienti, che poi sono stati distribuiti a famiglie bisognose del territorio tramite il market solidale.

- **sono stati presentati dalla cooperativa e finanziati importanti progetti sulla povertà educativa.**

**22) Obiettivo:** *Promuovere e proporre attività educative sul rispetto e la tutela dell'ambiente:*

**Indicatore:** diffondere all'interno dei servizi obiettivi ed azioni legate all'ambiente e al territorio (almeno in 10 servizi);

**Responsabilità:** responsabili di settore e di servizio;

**Tempi:** durante tutto l'anno.

**Esito POSITIVO:**

- le mense dei nidi di nostra gestione e la cucina del CH utilizzano, quando possibile, i prodotti dell'Oasi Agricola con produzione biologica e a km 0 e quelli di produttori locali;

- all'interno della progettazione delle attività estive il tema dell'ambiente e del suo rispetto è stato presente con molte attività;
- nei CAG molte attività programmate riguardano il tema del riuso e del riciclo degli oggetti e della raccolta di rifiuti abbandonati;
- nei servizi educativi anche nel 2021 è stato limitato l'utilizzo di carta inviando il progetto educativo, la programmazione e le iscrizioni attraverso Whatsapp; inoltre sono stati attivati gli indirizzi mail in ogni servizio per lo scambio di informazioni con i genitori;
- anche il laboratorio AironeLab si ispira alla filosofia del riciclo e del riutilizzo dei materiali;
- nella sede della cooperativa è stato eliminato l'utilizzo di acqua minerale come accade in molti servizi di nostra gestione.

## **Obiettivi di miglioramento strategici per l'anno 2022**

Obiettivo 1: Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder

**rilevazione della customer satisfaction, mantenere l'accreditamento istituzionale nelle 4 strutture di nostra gestione**

indicatore: realizzare la customer satisfaction nei servizi per la prima infanzia, nella RP San Giorgio, nella CT Airone, nell'UdC Gea, nell'ambulatorio polispecialistico Vertumno, nel Diurno il Piccolo Principe, nel Diurno la Ginestra; mantenere l'accreditamento istituzionale nelle 4 strutture di nostra gestione

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 2: Miglioramento performance sociali e ambientali

**diffusione a tutti i servizi di una modalità di lavoro che consideri i potenziali rischi e definisca gli opportuni obiettivi**

indicatore: mantenere in tutti i servizi l'utilizzo dell'analisi swot; raggiungere gli obiettivi predefiniti almeno al 70% (compatibilmente con la situazione sanitaria);

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 3: Raggiungimento dei fini istituzionali

**Presentare nuovi progetti di servizio civile**

indicatore: presentazione e approvazione dei progetti;

responsabilità: gruppo di lavoro progettazione; responsabile progetto di servizio civile;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 4: Altro Miglioramento performance economiche

**utilizzo del programma di gestione per centri di costo**

indicatore: avere informazioni bimestrali sui costi sostenuti per ciascun servizio per poter pianificare gli eventuali investimenti in progetti e risorse umane;

responsabilità: responsabile controllo di gestione/ufficio:

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 5: Altro Miglioramento performance economiche

**mantenere sotto controllo i costi generali e di produzione operando dove possibile delle economie, porre attenzione alla gestione finanziaria;**

indicatore: ridurre i costi per la gestione delle buste paga grazie al software "GECOS PLUS", utilizzato per la rilevazione presenze in tutti i servizi/progetti in modalità "no tag". L'obiettivo per il 2022 è di utilizzare il sistema, dopo una prima fase sperimentale, anche per l'elaborazione dei tracciati paghe e giustificativi.

responsabilità: presidente/responsabile amministrativo/responsabili di settore;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 6: Formazione del personale

**favorire le politiche di aggiornamento e formazione del personale**

Indicatore: garantire almeno 1600 ore di formazione all'anno; presentare un nuovo piano formativo sul fondo foncoop; partecipare ad incontri/visite anche da remoto con servizi gestiti da altre imprese in altri territori (progetto visiting Airone) se compatibili con le normative sanitarie;

**Responsabilità:** consiglio di amministrazione/responsabile formazione/responsabili di settore;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 7: Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità

**mantenimento di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs 231/2001**

Indicatore: mantenere aggiornato il sistema, non incorrere in nessuna infrazione delle leggi contenute nel paniere 231, mantenere il RATING DI LEGALITÀ, presentare l'OT 23 e ottenere gli sgravi INAIL.

Responsabilità: consiglio di amministrazione, direzione, referente;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 8: Salute e sicurezza lavoratori e lavoratrici

**Attuazione dei contenuti del protocollo sulla sorveglianza sanitaria che prevede visite annuali anziché biennali per alcune categorie di lavoratori.**

indicatore: attivare un corso di ginnastica posturale (se consentito dalla normativa); formare ASPP che consenta di mantenere maggiormente sotto controllo gli aspetti riguardanti le manutenzioni, la salute e la sicurezza dei lavoratori;

responsabilità: responsabile del personale;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 9: Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità

**raggiungimento e mantenimento della conformità al Regolamento (UE) 2016/679** per la protezione dei dati personali, nel rispetto delle libertà e diritti dell'interessato, attraverso l'applicazione dei principi di Privacy by Design e Privacy by Default, nel rispetto della liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione del dato, esattezza e minimizzazione della conservazione, lavorando all'implementazione del modello organizzativo privacy (MOP) della cooperativa quale documento descrittivo dell'approccio adottato e delle attività di mapping effettuate, stesura e definizione del regolamento interno sull'utilizzo degli strumenti informatici, dei dati in genere e di internet quale fondamentale strumento di rafforzamento delle misure tecniche ed organizzative dell'organizzazione.

indicatore: attivazione dei corsi di formazione sul trattamento dei dati in modalità e-learning per tutti i nuovi assunti; in tutte le strutture la cui titolarità del trattamento è dei Comuni verrà predisposta la documentazione inerente il trattamento dei dati, a partire dal Modello Organizzativo Privacy adottato, Nomine dei designati e degli autorizzati al trattamento, registri del trattamento, valutazione delle misure di sicurezza e tutti quei documenti specifici e necessari alla corretta gestione dei dati; approvazione del regolamento interno sull'utilizzo degli strumenti informatici, dei dati in genere e di internet.

responsabilità: consulente per la privacy, referente per la privacy, responsabili di settore/servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 10: Diversificazione dei servizi offerti

**individuare una nuova struttura per accogliere il diurno per minori con disturbi dello spettro autistico "Il Piccolo Principe"**

indicatore: apertura del diurno presso altra sede da quella attuale che preveda anche la possibilità di due moduli;

responsabilità: consiglio di amministrazione/presidente/responsabile di settore;  
Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023

Obiettivo 11: Miglioramento performance sociali e ambientali

**mantenimento dell'apertura del community hub "Lo Scalo" per offrire alla cittadinanza e alle associazioni un luogo di incontro ricco di eventi sociali e culturali**

indicatore: ridurre le perdite del 30%; mantenere il numero di eventi ed iniziative dell'anno 2021

responsabilità: consiglio di amministrazione; persone coinvolte nel progetto;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 12: Raggiungimento dei fini istituzionali

**avviare e mantenere un'attività strutturata di ricerca e raccolta fondi attraverso la partecipazione a bandi e azioni di fundraising;**

indicatore: organizzare una campagna di raccolta del 5 X 1000 utilizzando il sito della cooperativa, i giornali locali, la sensibilizzazione dei soci e dei dipendenti e di altri stakeholder. Intraprendere altre azioni di raccolta fondi;

responsabilità: presidente/collaboratore/responsabili di settore e servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 13: Raggiungimento dei fini istituzionali

**mantenimento della banca ore al fine di garantire una stabilità economica.**

indicatore: mantenimento della banca ore sia per il settore domiciliare anziani che per gli altri servizi domiciliari in generale al fine di assicurare un orario lavorativo piuttosto stabile; mantenimento della banca ore nel settore infanzia per supplire alla chiusura estiva e alla contrazione delle iscrizioni;

responsabilità: consiglio di amministrazione/responsabile del personale/responsabili di settore/responsabili di servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 14: Implementazione numero degli stakeholder e partner

**Realizzazione e manutenzione di strumenti per la comunicazione con il cliente/utente e con gli stakeholders interni ed esterni**

indicatore: realizzazione e pubblicazione del Bilancio Sociale; manutenzione e aggiornamento del sito; pubblicazione di news sul sito ed anche sui giornali on line (almeno 15); utilizzo dei social network con aggiornamenti delle pagine facebook già



esistenti ed apertura di nuove pagine nei servizi dove è possibile in quanto autorizzati a farlo; utilizzo della lista broadcast per la comunicazione con tutti i soci;

Responsabilità: responsabile norme cogenti e volontarie, consulente della cooperativa per la comunicazione, responsabili di settore e servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 15: Welfare aziendale

**Mantenimento del gruppo volontario sulla responsabilità sociale; incontri dei nuovi assunti con amministratori e figure tecniche;**

indicatore: almeno 3 incontri nel corso dell'anno del GRS; almeno 1 incontro all'anno dei nuovi assunti con un rappresentante del CdA e delle Risorse umane finalizzati al passaggio da dipendente a socio-lavoratore; realizzare almeno 30 incontri con i singoli lavoratori il responsabile delle risorse umane e il responsabile di settore;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 16: Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

**Promuovere e partecipare ad iniziative pubbliche**

indicatore: compatibilmente con l'emergenza sanitaria almeno 5 iniziative;

responsabilità: consiglio di amministrazione, direzione, responsabili di settore, responsabili di servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 17: Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

**Collaborare con le associazioni realizzando anche azioni di co-progettazione; Partecipare a tutti i tavoli in cui si è chiamati.**

indicatore: collaborare con almeno 15 associazioni e partecipare ai tavoli di coprogettazione;

responsabilità: consiglio di amministrazione, direzione, responsabili di settore, responsabili di servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 18: Implementazione numero degli stakeholder e partner

**Collaborare e sostenere associazioni e imprese cooperative locali**

indicatore: supporto alle associazioni nella ricerca di nuove risorse e nella progettazione; utilizzo gratuito di sedi, mezzi e strumenti di lavoro;

responsabilità: consiglio di amministrazione;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 19: Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

**Sviluppo delle attività di progettazione**

indicatore: mantenere la capacità di raccolta di informazioni rispetto a possibili bandi, mantenere e implementare aspetti metodologici e organizzativi ai fini dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività di progettazione; mantenimento della presentazione di progetti rispetto all'anno precedente; incrementare del 5% il valore dei ricavi da progetti;

responsabilità: consiglio di amministrazione, responsabile progettazione;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 20: Miglioramento performance sociali e ambientali

**Promuovere azioni di contrasto alla povertà economica ed educativa**

indicatore: supportare il market solidale; diffondere come cooperativa e all'interno dei servizi obiettivi, azioni che promuovano una cultura legata al contrasto alla povertà economica ed educativa; presentare progetti che riducano la povertà educativa;

responsabilità: responsabili di settore e di servizio, consiglio di amministrazione;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

Obiettivo 21: Miglioramento performance sociali e ambientali

**Promuovere e proporre attività educative sul rispetto e la tutela dell'ambiente**

indicatore: diffondere all'interno dei servizi obiettivi ed azioni legate all'ambiente e al territorio (almeno in 10 servizi); partecipare alla promozione ed alla costituzione di una comunità energetica; valutare la possibilità di utilizzo della misura del 110% per l'efficientamento energetico della sede;

responsabilità: responsabili di settore e di servizio;

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2022

**Coordinamento redazionale**

Luigia Caracausi

**Gruppo di lavoro:**

Valentina Capoccia, Luigia Caracausi, Andrea Massino, Fabiola Mocetti

**Ringraziamenti:**

a Catia Bartolini ed Emanuela Delle Morrhacce, per averci fornito una testimonianza del loro lavoro in cooperativa, a Vittorio Tarparelli per i suggerimenti grafici