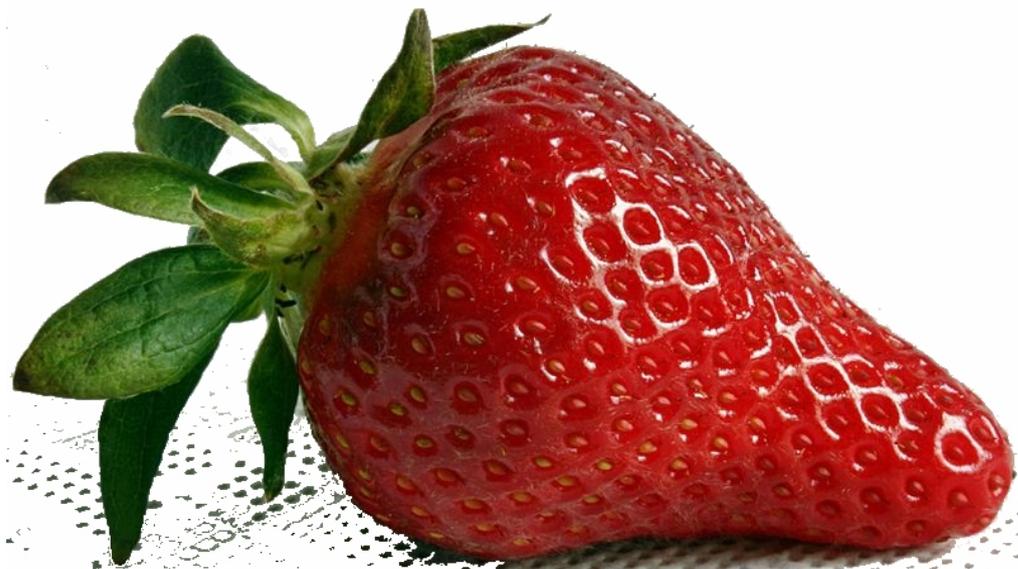


Bilancio Sociale 2021: un'altra fragola del nostro campo



UNI EN ISO 9001:2015
Certificato n. 9122.CAF D



Registrazione n. IT - 61459



PREMESSA

1 Nota metodologica

- 1.1 Modalità di comunicazione
- 1.2 Riferimenti normativi

2 Informazioni generali sull'Ente

- 2.1 Aree territoriali di operatività
- 2.2 Valori e finalità perseguite
- 2.3 Attività statutarie individuate e oggetto sociale
- 2.4 Mission e finalità
- 2.5 Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale
- 2.6 Collegamenti con altri Enti del Terzo Settore
- 2.7 Storia dell'organizzazione
- 2.8 Date principali della cooperativa

3 Struttura governo e amministrazione

- 3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa
- 3.2 Sistema di governo e controllo
- 3.3 Modalità di nomina e durata in carica
- 3.4 Numero di C.d.A. svolti durante l'anno
- 3.5 Tipologia e organi di controllo
- 3.6 Partecipazione dei soci e modalità
- 3.7 Mappatura dei principali stakeholder
- 3.8 Struttura organizzativa
- 3.9 Organigramma
- 3.10 Presenza di sistemi di rilevazione di feedback

4 Persone che operano per l'Ente

- 4.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)
- 4.2 Natura delle attività svolte dai volontari
- 4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate in tema di sicurezza
- 4.4 Il referente Covid-19
- 4.5 Gestione delle informazioni e trattamento dati personali

5 Obiettivi e attività

- 5.1 Obiettivi generali
- 5.2 Analisi ed impatto Covid-19, rimodulazione obiettivi ed attività



- 5.3 Obiettivi raggiunti
- 5.4 Possesso di certificazione di organizzazione, di gestione, qualità
- 5.5 Elementi o fattori possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali
- 5.6 Obiettivi confermati per il 2022
- 5.7 Dimensione di valore/obiettivi di impatto

6 Situazione economica e finanziaria

- 6.1 Ricavi
- 6.2 Patrimonio
- 6.3 Conto economico
- 6.4 Costo del lavoro
- 6.5 Fonti delle entrate
- 6.6 Incidenza pubblico/privato sul valor della produzione

7 Informazioni ambientali

8 Esonero dal monitoraggio organo di controllo

9 Prospettive future

PREMESSA

La redazione del Bilancio Sociale è ormai diventata una consuetudine per la nostra realtà sociale, infatti, sono anni che la cooperativa affianca al “tradizionale” Bilancio di Esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale del valore creato dalla cooperativa.

Come sappiamo la stesura e il deposito del Bilancio Sociale come indicato nella legge di riforma del Terzo Settore è divenuto un obbligo anche a livello nazionale: “le cooperative in quanto imprese sociali, devono depositare presso il registro delle imprese e pubblicare nel proprio sito internet il Bilancio Sociale (art. 9, Decreto Legislativo n. 112/17 “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell’articolo 1, comma 2, lettera c) della Legge 6 giugno 2016, n. 106”).

Le cooperative sociali, ai fini dell’iscrizione nell’Albo regionale, devono aver redatto il bilancio di responsabilità sociale (art. 5 R.R. n. 1/2015 “Regolamento Albo regionale delle cooperative sociali, consorzi e organismi analoghi, ai sensi dell’art. 27 della L.R. n. 1/2008), adempivamo già a tale onere conformemente alla normativa della Regione Lombardia.

Il Bilancio Sociale, infatti, è uno strumento fondamentale di rendicontazione, di gestione e di controllo per le imprese che intendono adottare un comportamento socialmente responsabile. Descrive le attività al fine di rendere conto agli stakeholder dell’impatto sociale dell’impresa.

Il Bilancio Sociale si propone, infatti, di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica ma anche a quella ambientale e sociale.

Si tratta di un documento autonomo, nel senso che è pienamente adatto ad esprimere l’impatto complessivo dell’attività condotta sulla società civile, anche se è fondamentale una sinergia con gli altri documenti ed informazioni di accountability¹ aziendale.

In questa nuova edizione del Bilancio Sociale, la cooperativa Caf Due ha deciso di evidenziare le valenze

- di comunicazione
- gestionale
- informativa.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell’edizione 2021 del Bilancio Sociale sono prevalentemente i seguenti:

- aggiornare gli stakeholder
- stimolare processi interattivi con la comunità di riferimento
- promuovere la partecipazione
- mostrare come identità e valori influenzino le scelte
- misurare le prestazioni dell’organizzazione
- spiegare aspettative ed impegni
- rappresentare il valore aggiunto.

¹ Responsabilità incondizionata, formale o non, in capo a un soggetto o a un gruppo di soggetti (accountants), del risultato conseguito da un’organizzazione.



Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni, soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Auspicando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo Bilancio Sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

Il Presidente ***Cristini Jacopo***

1 NOTA METODOLOGICA

Il Consiglio di Amministrazione ha predisposto il Bilancio Sociale che ha presentato all'Assemblea dei soci. Il gruppo di redazione è costituito da persone appartenenti a varie aree della società (responsabili, coordinatori, amministrativi) così da rappresentarla al meglio.

1.1 Modalità di comunicazione

Il presente Bilancio Sociale viene diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci
- Pubblicazione mediante deposito in Camera di commercio
- Pubblicazione sul sito web della cooperativa.

1.2 Riferimenti normativi

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n. 5536/2007.

Questo Bilancio Sociale è stato redatto in particolare secondo i riferimenti del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04/07/2019.

Il presente Bilancio è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del 12 maggio 2022 che ne ha deliberato l'approvazione.

Viene predisposto, approvato e depositato ai sensi dell'art. 9 D. LGS 112/2017 in quanto compatibile.

2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2021

Denominazione	CAF DUE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Indirizzo sede legale	Via Gadames 47 20037 PADERNO DUGNANO – (MI)
Indirizzo sedi operative	//
Indirizzo posta elettronica	info@cafdue.it info@pec.cafdue.it
Forma giuridica e modello di riferimento	S.r.l. Impresa sociale di diritto ai sensi Decreto Legislativo n. 112/2017
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	//
Tipologia	Coop. A
Data di costituzione	18/06/1985
Codice Fiscale	07950790159
Partita IVA	00880010962
N° iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative	A164439 Categoria Cooperative Sociali
N° iscrizione Albo regionale cooperative sociali	201
Tel	02 99041415 – 02 91088180
Fax	02 99041415
Sito internet	www.cafdue.it
Appartenenza a reti associative	Confcooperative – Federsolidarietà
Adesione a consorzi di cooperative	Consorzio Cooperative Solidarietà & Lavoro
Codice ATECO	88.10.00
Elenco soggetti destinatari del cinque per mille	Iscritta annualmente all'elenco
Certificazione Qualità	Norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato n. 9122.CAF D del 20/12/2007, registrazione n. IT – 61459 riemesso dall'Istituto IMQ di Milano il 10/12/2019

2.1 Aree territoriali di operatività

Dalla sua nascita la cooperativa opera nel territorio del Comune di Paderno Dugnano attraverso il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD). Per alcuni anni ha erogato servizi per anziani e minori nel Comune di Solaro fino al 2006. Poi, con la nascita del Centro Diurno Integrato e con l'introduzione dei Voucher Sociali (titoli per l'acquisto di prestazioni socio assistenziali e poi con l'accreditamento sui piani di zona), ha rivolto i suoi interventi anche ai comuni limitrofi. Comuni afferenti all'Ambito Territoriale del Garbagnatese.

Questa scelta si riconnette a precisi orientamenti strategici di imprenditoria sociale, manifesta la volontà di continuare a partecipare alla rete dei servizi, di sviluppare nel tempo sinergie, di appartenere alla comunità in cui si lavora e per cui si intende produrre il valore aggiunto della migliore qualità di vita e integrazione sociale.

Nello statuto l'articolo 4 contiene un preciso riferimento a questo orientamento, affermando che "La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale dove ha la propria sede e nei comuni vicini, anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa".

In questo senso Caf Due ha effettuato investimenti che non sono soltanto produttivi di lavoro e non rappresentano solo valori economici, ma sono piuttosto investimenti nel "bene comune", della cultura locale.

2.2 Valori e finalità perseguite

Secondo quanto riportato nello statuto all'articolo 5, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

Oggetto della cooperativa sono le attività socio sanitarie ed educative di cui all'articolo uno, primo comma punto a), della Legge 8 novembre 1991 n. 381 da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e specificatamente le seguenti:

1. assistenza al domicilio, per conto di privati o di enti, di persone fragili, anziani, malati terminali oncologici, malati di morbo di Parkinson e Alzheimer, sofferenti psichici, invalidi, disabili, affetti HIV, ex tossicodipendenti, alcoolisti, svolgendo prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie integrate, orientate al mantenimento della qualità della vita, nel rispetto della dignità della persona;
2. assistenza di cui sopra può essere realizzata anche in casi di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo, strutture tutelari e luoghi di vacanza;
3. interventi e servizi diurni socio assistenziali e socio-sanitari integrati a favore di anziani e disabili, che svolgono una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e il ricovero in RSA/RSD, consentendo alla persona anziana e/o disabile la permanenza al domicilio e nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, offrendo contemporaneamente delle risposte ai problemi della solitudine e della scarsa autosufficienza e sostenendo la famiglia nell'assistere il parente fragile, fornendo un sollievo diurno dall'onere assistenziale;
4. servizi domestici, condominiali o altre iniziative volte a sviluppare servizi di prossimità;
5. gestione di spazi di aggregazione, ricreazione, socializzazione rivolti a persone di diverse fasce di età;
6. assistenza a domicilio, o in appositi spazi, ai bambini, garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia e quanto altro attiene agli aspetti educativi;
7. gestione di programmi innovativi e sperimentali per la realizzazione di interventi e strutture di accoglienza e sviluppo di autonomie per persone in situazione di handicap grave, prive di adeguata assistenza familiare, anche al fine di favorirne condizioni di maggior autonomia e di vita indipendente;
8. gestione di servizi e strutture residenziali per pazienti terminali, non assistibili presso il domicilio, al fine di accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico;
9. iniziative informative e formative rivolte alla qualificazione professionale dei soci lavoratori e dei volontari;
10. iniziative di informazione, formazione e sensibilizzazione:



- a. per agevolare la ricerca di caregiver non professionali, tramite la gestione di elenchi di persone qualificate disponibili a sostenere le famiglie nei loro compiti di cura;
 - b. per promuovere e far crescere nella comunità locale la cultura e i valori della cooperazione e dell'integrazione, anche tramite la raccolta di documentazione ed esperienze, la creazione di un centro studi e sportello informativo;
 - c. per sostenere l'associazionismo sociale, atto a favorire l'auto - mutuo - aiuto delle famiglie e la realizzazione di banche del tempo;
11. raccolta, manutenzione e noleggio gratuito di ausili ortopedici e sanitari usati;
 12. ogni altra iniziativa, in collaborazione con gli enti locali e con altre realtà sociali, finalizzata a garantire la promozione di politiche locali a sostegno della famiglia.

2.3 Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art.5 Decreto Legislativo n. 117/2017 e/o All'art. 2 Decreto Legislativo n. 112/2017 o Art.1 L.N. N. 381/1991)

Le attività storicamente svolte dalla cooperativa sociale Caf Due sono tre, afferenti all'area del sostegno alla domiciliarità di persone fragili e allo sviluppo delle autonomie, che hanno come riferimento due settori: il sociale e il socio sanitario integrato:

Settori di attività:

Domiciliare Diurno

SAD Anziani e problematiche relative alla terza età
SAD Disabili fisici psichici e sensoriali

Centro Diurno Integrato per Anziani:

Servizio semiresidenziale socio sanitario integrato

Casa Agàpe (Comunità sperimentale)

Servizio sociale

2.4 Mission e finalità, reti e contesti

La cooperativa si propone di raggiungere le sue finalità attraverso le **politiche di impresa sociale** di seguito descritte.

Nel corso degli anni la cooperativa si è sempre posta non solo come **gestore di servizi**, ma come soggetto, capace di cogliere le trasformazioni sociali, di leggere i bisogni della comunità di cui fa parte, di dare voce a chi non è in grado di farlo da solo. Ritiene fondamentale sviluppare la **funzione di advocacy e di rappresentanza** dei bisogni del territorio e di promozione di politiche sociali a livello locale, promuovendo e partecipando alla costituzione di reti locali: **CCSL**, Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro, promosso dalle ACLI Milano, **Confcooperative – Federsolidarietà**. Confermate le relazioni con, **Fondazione Comunitaria Nord Milano**, **Caritas Ambrosiana**, **“Nucleo di Integrazione Lavorativa”** dell'Azienda consortile Comuni Insieme (inserimenti lavorativi protetti), **Tribunale di Milano per MAP e LPU** (convenzione attiva).

Possiamo quindi affermare che la condivisione dei valori e di responsabilità da parte dei soci, la loro partecipazione attiva, unita al radicamento nel territorio, alle realtà del privato sociale della zona, e al confronto continuo con le istituzioni e la Pubblica Amministrazione in generale, costituiscono l'asse portante della strategia della cooperativa, punto di forza e sua caratteristica saliente.

Lo sviluppo e la diversificazione delle attività, l'articolazione degli interventi e l'ampliamento della platea dei destinatari sono processi gradualmente, avvengono in modo lento ma crescente, passo dopo passo, persona dopo persona. Tutto ciò senza mai snaturare la Mission e senza perdere di vista i principi ispiratori: l'attenzione agli ultimi e l'affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella pratica quotidiana.

Grazie all'appartenenza a questa rete estesa la cooperativa ha sviluppato una solida cultura solidaristica intorno alla quale continua a rafforzare la propria identità di impresa sociale.

L'intervento della cooperativa Caf Due, sintetizzabile nel motto "**Offrire non solo servizi, ma costruire comunità**", si qualifica per l'attenzione alla globalità della persona che si traduce nel creare una "comunità" dove, oltre agli interventi e alle prestazioni professionali, l'anziano e il disabile in primis possano sentirsi accolti ed ascoltati.

La cooperativa nel perseguimento della propria Mission si ispira ai seguenti **valori**:

- ✦ **Centralità della persona fragile, anziana e disabile, e della sua famiglia:** soggetti attivi, corresponsabili e attori delle scelte relative al proprio progetto di vita e agli interventi da attuare, risorsa per sé e per gli altri.
- ✦ **Ascolto degli ultimi e affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella quotidianità:** offrire servizi attenti e rispettosi della dignità della persona, accessibili, continui, economicamente sostenibili, prestando sempre ascolto ai bisogni delle persone fragili e dei loro familiari.
- ✦ **Domiciliarità:** dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali, ambiente dotato di senso per la persona, perché rappresenta la sua storia, la sua cultura, i suoi affetti, la sua esperienza vissuta. "Rimanere a casa propria" non vuol dire semplicemente ricevere servizi domiciliari e/o semiresidenziali di assistenza, ma salvaguardare le relazioni significative, le occasioni di incontro, di amicizia, di supporto da parte della comunità di appartenenza.
- ✦ **Radicamento nella comunità locale:** promuovere lo sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane e/o disabili, sostenere l'esercizio del diritto di cittadinanza attiva per tutti, sollecitarne la solidarietà, il supporto al servizio, la crescita del volontariato.
- ✦ **Lavoro di rete:** essere aperti allo scambio e al confronto e a creare legami con i diversi soggetti sociali ed istituzionali del territorio, per promuovere percorsi condivisi, collaborazioni e progettazioni comuni sviluppando un welfare di comunità capace di rispondere in maniera mirata ai bisogni dei cittadini del territorio.
- ✦ **Innovazione, flessibilità e orientamento alla qualità dei servizi offerti:** essere capaci di leggere i nuovi bisogni sociali e di modificare l'organizzazione della cooperativa per offrire risposte più appropriate, efficaci ed economicamente sostenibili.
- ✦ **Valorizzazione delle risorse umane** della cooperativa che costituiscono il capitale sociale che sostiene la sua identità e la sua crescita.

2.5 Altre attività svolte in maniera secondaria /strumentale

Raccolta, manutenzione e noleggio gratuito di ausili sanitari e ortopedici, per la maggior parte dei casi rivolti ai propri utenti, che dà l'opportunità di riutilizzare in tempi brevi materiale sanitario che altrimenti andrebbe distrutto: carrozzine, comode, deambulatori e bastoni, agevolando il sostegno alla persona in attesa che si orienti all'interno dei servizi preposti. Per qualcuno si è trattato di avere a disposizione un ausilio solo per qualche giorno, per la maggioranza il tempo di noleggio è stato di diversi mesi.

Questa attività strumentale pur non prevedendo introiti è tipica dell'attenzione a 360° verso l'utenza e della mission della nostra società.

2.6 Collegamenti con altri Enti del Terzo Settore

		Dall'anno
Reti associative	Servizio di integrazione lavorativa	2018
	Caritas Ambrosiana	2012
	Fondazione Comunitaria Nord Milano	2012
	Afol, Agenzia metropolitana per la formazione e l'orientamento al lavoro	2017
	Associazione cooperazione Lombarda (percorsi abilitanti)	2018
	Università Cattolica del Sacro Cuore	2019
	Università telematica Pegaso	2019
	Formawork (progetti formativi individuali)	2018
	Istituto "Enrico Falk" scuole professionali in ambito sociale	2016
Enti pubblici	Tribunale di Milano	2018
Consorzi	Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro	2006
	Consorzio Sir (Sviluppo e cooperazione comunitaria)	2016
	Comuni Insieme (Nuclei d'integrazione lavorativa)	2016

2.7 Storia dell'Organizzazione

Tratteggiare la storia della cooperativa dalla sua nascita nel 1985, ripercorrendo le tappe più importanti della sua vita, significa richiamare alla memoria il contesto sociale, culturale ed economico degli anni in cui la cooperativa è nata: gli anni ottanta.

Negli anni ottanta la Chiesa di Milano è guidata e continuamente sollecitata, dall'arrivo del Cardinale Martini, ad aprirsi al mondo e ai suoi problemi. Nasce una nuova sensibilità che sfocia nel 1986 nel Convegno "Farsi prossimo nella città". Sotto la spinta della Caritas Ambrosiana e della Pastorale del Lavoro della Diocesi partono le prime esperienze cooperative che ricuperano la grande tradizione cooperativa sia dell'area cattolica che di quella della "sinistra". Determinante in questo processo è l'apporto delle ACLI milanesi. Le nuove realtà cooperative si aprono ai servizi verso soggetti svantaggiati, ma attenti anche a offrire opportunità lavorative a soggetti a rischio di esclusione sociale. L'associazionismo cattolico, in particolare le ACLI hanno raccolto l'invito e hanno cominciato a promuovere esperienze significative nel campo della cooperazione in particolare nei servizi alla persona.

Ma quelli sono anche gli anni della crisi che investe il mondo del lavoro e che evidenzia aspetti drammatici: l'esclusione dal mondo del lavoro dei soggetti disabili e delle donne e la difficoltà dei giovani ad entrare nel mondo del lavoro.

Si scopre che il lavoro in cooperativa è portatore di una nuova idealità capace di dare gusto e motivazioni nuove ai cooperatori. Pur in un contesto di precarietà, tutt'ora permanente, lavorare in cooperativa piace.

In questo panorama il 18 giugno 1985 a Paderno Dugnano è stata costituita la cooperativa sociale Caf Due, su iniziativa del sacerdote don Ettore Dubini, con il contributo della Pastorale del Lavoro Diocesana e delle ACLI e di un gruppo di laici, per venire incontro ai bisogni della popolazione in situazione di fragilità, anziani e disabili, e per aiutare le famiglie che si fanno carico della cura dei propri familiari decidendo di sostenerli al proprio domicilio. Nel contempo aveva lo scopo mutualistico di procurare opportunità di lavoro per i propri soci, un gruppo di donne espulse dal mercato del lavoro. In quegli anni nella zona esplodeva in forma consistente il fenomeno della riconversione produttiva di molte aziende che occupavano manodopera femminile con conseguenze forti sulla disoccupazione femminile. La nascita della cooperativa ha costituito una occasione importante per la riqualificazione/formazione professionale e l'occupazione di un gruppo di donne espulse precocemente dal mondo del lavoro.

L'intuizione avuta dalla Caritas e dalla Pastorale del Lavoro si è rivelata una risorsa importante per la comunità e si è dimostrata un esempio concreto di come l'impresa sociale possa giocare un ruolo determinante nella riqualificazione del tessuto sociale e nella promozione umana delle fasce deboli. La realtà del Villaggio Ambrosiano, per anni considerata periferia urbana con componenti di degrado e di rischio sociale, sta evolvendo positivamente grazie anche alla presenza di opere sociali produttive che hanno modificato il volto del quartiere trasformandolo in luogo vivibile ed accogliente, anche grazie alla creazione di servizi aperti alla collaborazione e all'incontro tra le diverse generazioni.

Il primo passo intrapreso per avviare l'esperienza cooperativa fu quello della formazione del personale in collaborazione con le ACLI e con il fondo regionale. È ancora sorprendente pensare che con poco investimento si è potuto avviare esperienze cooperative che hanno prodotto una serie di servizi tutt'ora indispensabili oltre che aver garantito occupazione.

Le prime difficoltà sono nate quando si trattò di dare stabilità al lavoro. I primi rapporti furono con il Comune di Paderno Dugnano. Inizialmente un rapporto di collaborazione quasi informale, poi sempre più formalizzato e sottoposto alle norme sulle gare di appalto che si rivelarono vere e proprie forche caudine. Ma la difficoltà con il territorio è legata anche alla

fatica della opinione pubblica, in generale come in quella ecclesiale, a riconoscere piena legittimità all'esperienza cooperativa.

La conoscenza del lavoro e della presenza della cooperativa non fu affidata a nessuno strumento pubblicitario, se non quello di farla conoscere attraverso la serietà del lavoro professionale delle ASA. La credibilità conquistata giorno dopo giorno non è stata legata a nessuna operazione di marketing, ma solo alla qualità delle prestazioni professionali dei suoi soci lavoratori e al rapporto creato con le forze istituzionali e sociali del territorio.

In questi anni ci sono stati diversi mutamenti:

- ✧ Dell'età dei soggetti professionali: da ASA giovani a operatori ASA di media età.
- ✧ Degli operatori spinti da necessità di lavoro a operatori che vedono nella professione ASA/OSS una modalità nuova di lavorare e di cooperare.
- ✧ Dei committenti: da uno a più comuni, Paderno Dugnano e comuni limitrofi.
- ✧ Dei destinatari: dagli anziani ai disabili.
- ✧ Dell'organizzazione e della tipologia di servizio: dal solo domiciliare al lavoro in struttura semiresidenziale con il Centro Diurno Integrato Anziani Ein Karem e Casa Agàpe.
- ✧ Dalla diversificazione di figure professionali: da ASA/OSS a equipe pluriprofessionale.
- ✧ Di sede: dalla prima sede a Calderara, alla storica condivisione di alcuni spazi con la cooperativa Emmaus al Villaggio Ambrosiano, nello spazio messo a disposizione dalla Parrocchia Sacra Famiglia, all'attuale nuova sede di via Gadames, che ospita il CDI Ein Karem e Casa Agàpe oltre ad essere la sede legale ed operativa della cooperativa.

La costruzione di questa sede è frutto di un interessante partenariato pubblico – privato e privato sociale. Il Comune ha dato in concessione il terreno alla Parrocchia che, grazie alla sensibilità dei suoi parrocchiani, all'incontro con benefattori ed imprenditori disponibili, con il contributo della Curia e della Fondazione Cariplo, ha costruito in breve tempo la struttura, che è stata affidata per la gestione alla cooperativa Caf Due.

I lavoratori, le lavoratrici, i soci della Caf Due sono il racconto vivente di questo cammino di cooperazione. La soddisfazione più grande, lo diciamo senza presunzione, è quella di aver contribuito a cambiare la mentalità dell'opinione pubblica, rendendo possibile pensare che un anziano fragile può restare nella sua casa. Quando la cooperativa è nata il primo pensiero davanti ad un anziano in difficoltà era il ricovero. Ora la famiglia sa che, se adeguatamente sostenuta da una rete di servizi, l'anziano può restare a casa, nell'ambiente familiare e sociale in cui è vissuto e dove ha stabilito i suoi legami affettivi e le sue relazioni più significative. Non è un traguardo da poco. È stato raggiunto piano piano, con la politica dei piccoli passi, in collaborazione anche con l'amministrazione comunale. Da un piccolo seme a traguardi insperati e ne siamo noi stessi sorpresi.

Gli anni più recenti hanno visto una ristrutturazione sempre più consapevole della cooperativa, dei lavoratori e dei modelli per gestione e pianificazione dei costi che ci ha consentito di garantire continuità anche e nonostante le gravi ripercussioni della pandemia.

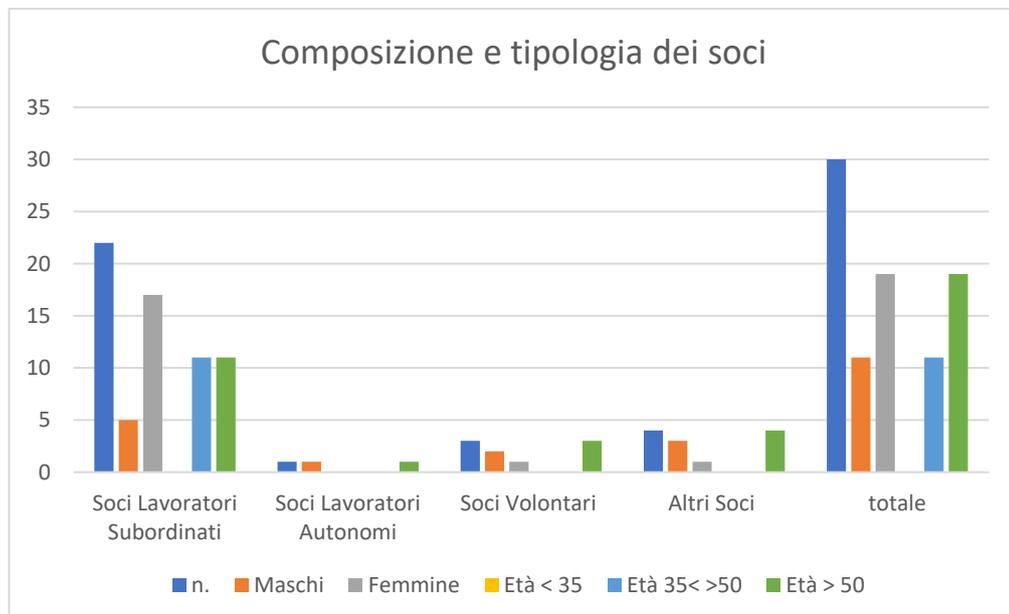
2.8 Date principali della cooperativa

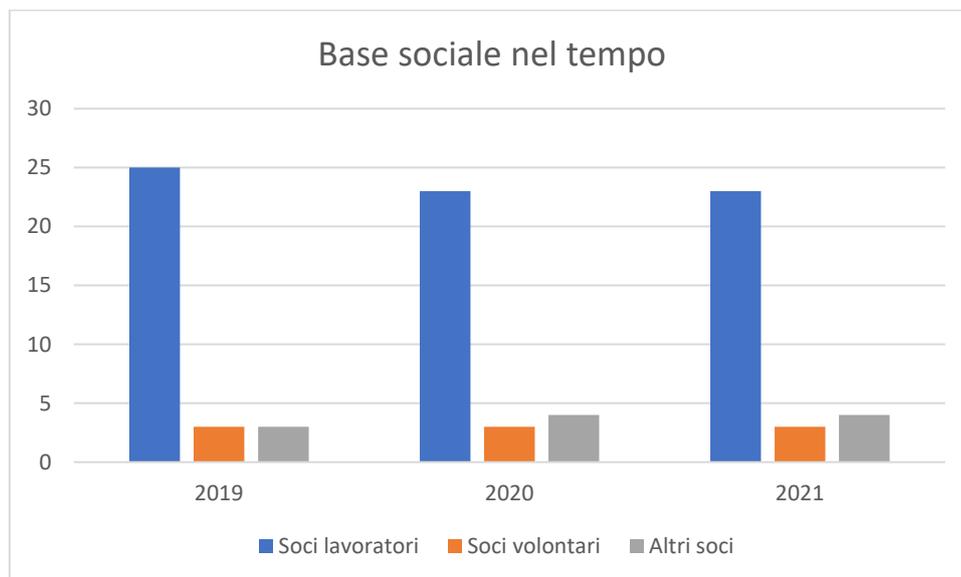
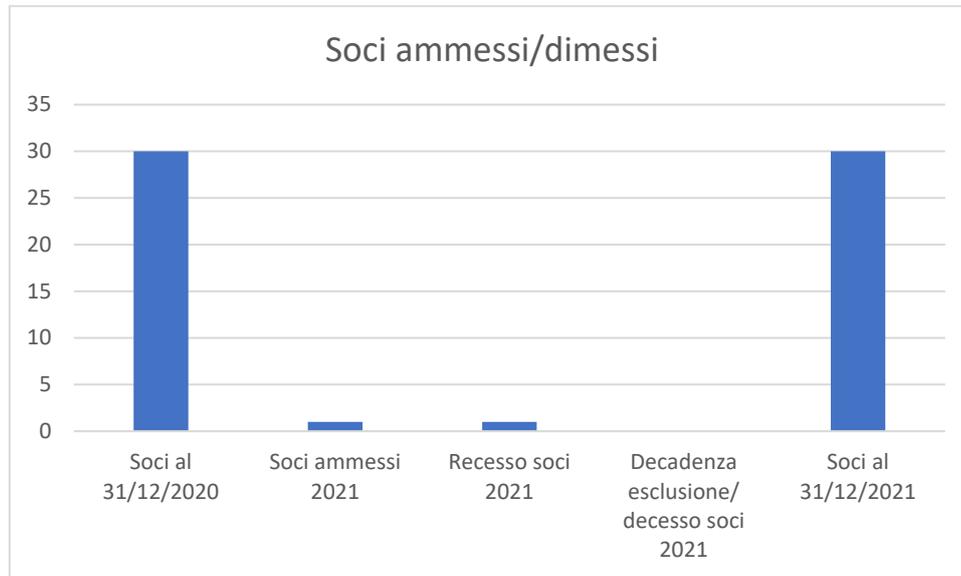
Costituzione della cooperativa	18 giugno 1985
Inaugurazione Centro Diurno Integrato "Ein Karem"	2005
Inaugurazione Progetto sperimentale "Casa Agàpe"	Ottobre 2012

3 STRUTTURA GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa:

Composizione e tipologia soci	n.	Maschi	Femmine	Età < 35	Età 35< >50	Età > 50
Soci Lavoratori Subordinati	22	5	17	0	11	11
Soci Lavoratori Autonomi	1	1	0	0	0	1
Soci Volontari	3	2	1	0	0	3
Altri soci	4	3	1	0	0	4
Totale	30	11	19	0	11	19





3.2 Sistema di governo e controllo

L'Assemblea ha scelto di avere un'organizzazione semplice con un Consiglio di Amministrazione stabile nel tempo.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della cooperativa. È composto da sette consiglieri eletti dall'Assemblea dei soci, in maggioranza soci lavoratori della cooperativa; solo uno su sette non è socio lavoratore ma socio fondatore.

Il Presidente è il Legale Rappresentante della cooperativa, è colui che è responsabile, anche penalmente, di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della società rappresentata. In base al comma 936 dell'art. unico della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, in vigore dal 1° gennaio 2018 non è più possibile che la durata delle cariche sociali sia "sino alla revoca" o superiore a tre esercizi. L'Assemblea dei soci ha quindi deliberato il 10 giugno 2021 circa il rinnovo delle cariche sociali, determinando il numero di sette consiglieri e la durata in carica di un triennio. In tale occasione sono stati ammessi al Consiglio di Amministrazione i soci ordinari Cattaneo Alberto e Lostorto Daniela.

L'11 giugno 2021 si è riunito il neo eletto Consiglio di Amministrazione che ha deliberato sulla nomina del Presidente e Vicepresidente e relativa attribuzione dei poteri.

Amministratori della cooperativa							
Ruolo ricoperto		Residenza	Maschi	Femmine	Età < 35	Età 35 < 50	Età > 50
Presidente	Cristini Jacopo	Bresso	1				1
Vicepresidente	Veronese Davide	Sesto San Giovanni	1				1
Consigliere	Dubini Ettore Don	Erba	1				
Consigliere	Cattaneo Alberto	Misinto	1				1
Consigliere	Lostorto Daniela	Cusano Milanino		1		1	
Consigliere	Rosita Ravatti	Paderno Dugnano		1			1
Consigliere	Ginetto Zuccarelli	Milano	1				1
Totale	7		5	2	0	1	6

3.3 Modalità di nomina e durata in carica

Ruolo ricoperto		Nomina con atto	Durata in carica
Presidente	Cristini Jacopo	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Vicepresidente	Veronese Davide	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Dubini Ettore (don)	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Cattaneo Alberto	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Lostorto Daniela	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Rosita Ravatti	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Ginetto Carlo Zuccarelli	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023

3.4 Numero di Consigli di Amministrazione svolti durante l'anno e partecipazione media

Numero C.d.A svolti	Numero partecipanti	Media partecipanti a C.d.A
5	7	7

3.5 Tipologia di organo di controllo

Tipologia	Nomina con atto	Durata in carica	Ente
Revisore unico	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023	Ordine Unico dei Revisori Legali (Mi)

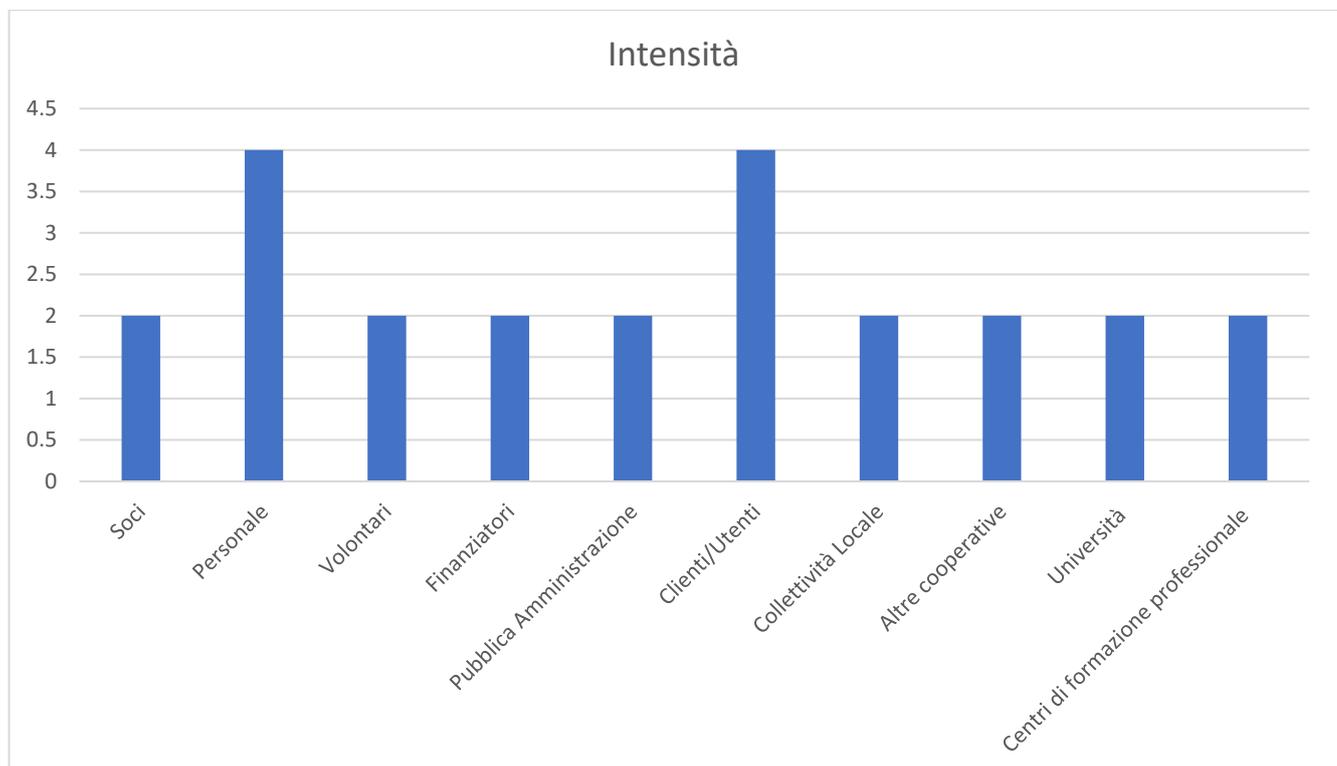
3.6 Partecipazione dei soci e modalità

La **partecipazione dei soci alla vita associativa** della cooperativa si esprime sia attraverso la **presenza ai momenti formali quali le assemblee annuali**, sia attraverso la partecipazione alla **vita sociale della cooperativa**, che è favorita anche dall'organizzazione di momenti di convivialità e di incontro, che ormai sono entrati a far parte del calendario sociale della cooperativa. Le occasioni di vita sociale della cooperativa in questi ultimi due anni (2020 e 2021) ha risentito enormemente della pandemia Covid-19.

Anno	Assemblea n.	data	% partecipanti	% deleghe	Azioni intraprese
2019	1	21/05/19	90	10	Avvio percorso di fusione per incorporazione con cooperativa Emmaus;
2019	2	06/12/19	80	20	Interruzione del percorso di fusione con cooperativa Emmaus Avvio pratiche per accedere al Fondo integrativo sanitario (CCNL) Nuovo percorso formativo
2020	1	15/07/20	90	10	Adozione e potenziamento di misure rigorose per la gestione del personale Riapertura dei servizi CDI, Casa Agàpe, secondo le direttive ministeriali contrasto e prevenzione Sars- Covid19 Potenziamento delle attività sociali attraverso accoglienza servizi Map, L.p.U e Servizi d'integrazione lavorativa
2021	1	10/06/21	77	23	Approvazione Bilancio di Esercizio 2020 Aggiornamento situazione pandemica e impatto sulla cooperativa Rinnovo cariche C.d.A Azioni di miglioramento per rafforzare la compagine sociale e welfare aziendale Indicazioni su linee guida (regolamento interno) su erogazione servizio SAD

3.7 Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia	Modalità di Coinvolgimento	Intensità	Intensità
Soci	Coinvolgimento con assemblee e nei momenti decisionali che orientano l'attività della cooperativa.	2	Consultazione
Personale	Gran parte del personale dipendente della cooperativa è socio. Sono frequenti le riunioni e i momenti di incontro per l'analisi dell'attività e l'organizzazione del lavoro. Nel 2021 incontri specifici anche in materia di sicurezza e per il piano vaccinale.	4	Co-produzione
Volontari	Coinvolgimento con momenti dedicati di informazione e formazione.	2	Informazione e consultazione
Finanziatori	Coinvolgimento attraverso momenti di informazione sulle attività e i progetti della cooperativa. Questa attività viene solitamente limitata a relazioni individuali tra rappresentante della cooperativa e finanziatore.	2	Informazione e Co-produzione
Pubblica Amministrazione	Contratti, piani di zona	2	Informazione e consultazione
Clienti/Utenti	Consultazione attraverso colloqui dedicati	4	Informazione e consultazione
Collettività Locale	Sensibilizzazione e verifica delle capacità di rispondere ai bisogni territoriali (tribunale di Milano, Nuclei di integrazione lavorativa)	2	Informazione e consultazione
Altre cooperative	Consultazione attraverso contatti diretti con referenti della cooperativa o attraverso la partecipazione ad eventi collegiali del terzo settore	2	Consultazione e Informazione
Università	Co-progettazione attraverso percorsi di tirocinio con allievi delle accademie definiti da contratti specifici	2	Co-progettazione
Centri di formazione professionale	Co-progettazione attraverso percorsi di tirocinio specifici e colloqui preparatori e conclusivi con il referente istituzionale.	2	Co-progettazione



Con i soci, questi momenti di convivialità, di aggregazione e di condivisione facilitano l'instaurarsi di rapporti duraturi e rafforzano il **senso di appartenenza** al gruppo e all'organizzazione.

La cooperativa ha una consolidata esperienza nella costruzione di gruppi di lavoro caratterizzati oltre che da un elevato livello di professionalità anche da una consuetudine allo scambio conviviale, dimostrata dalla tradizione di momenti di festa e celebrazione di eventi culturali e ricreativi che, per ovvie ragioni connesse alla pandemia da Covid-19, anche nel 2021 sono sostanzialmente state sospese.

La cooperativa è legata alle seguenti istituzioni pubbliche:

1. con il Comune di Paderno ha in essere un rapporto collaborativo che, se pur cambiato dal 2011, è ancora molto forte ed organico. Il servizio sociale è il punto di riferimento per la valutazione del bisogno e per la definizione del PAI, mantiene un rapporto costante di valutazione e verifica dei singoli progetti individuali;
2. è accreditata con l'Azienda Consortile Comuni Insieme dal 2010 e si coordina con l'Ufficio di Piano dell'ambito del Garbagnatese;
3. da gennaio 2021 si collabora con il Comune di Bollate con il servizio di custodia sociale delle case ALER e di assistenza domiciliare;
4. con ATS città metropolitana di Milano è legata da un rapporto contrattuale che prevede il rispetto nel tempo dei requisiti di accreditamento, l'assolvimento del debito informativo, il controllo e la vigilanza su standard strutturali e gestionali e di appropriatezza. Non è prevista una collaborazione per la valutazione del bisogno e per la predisposizione del PAI.

Anche nell'analisi dei capitoli successivi viene evidenziato il coinvolgimento dei vari portatori di interesse (interni ed esterni) con approfondimento circa la formazione, il processo di qualità, i riscontri dei dipendenti e degli utenti.

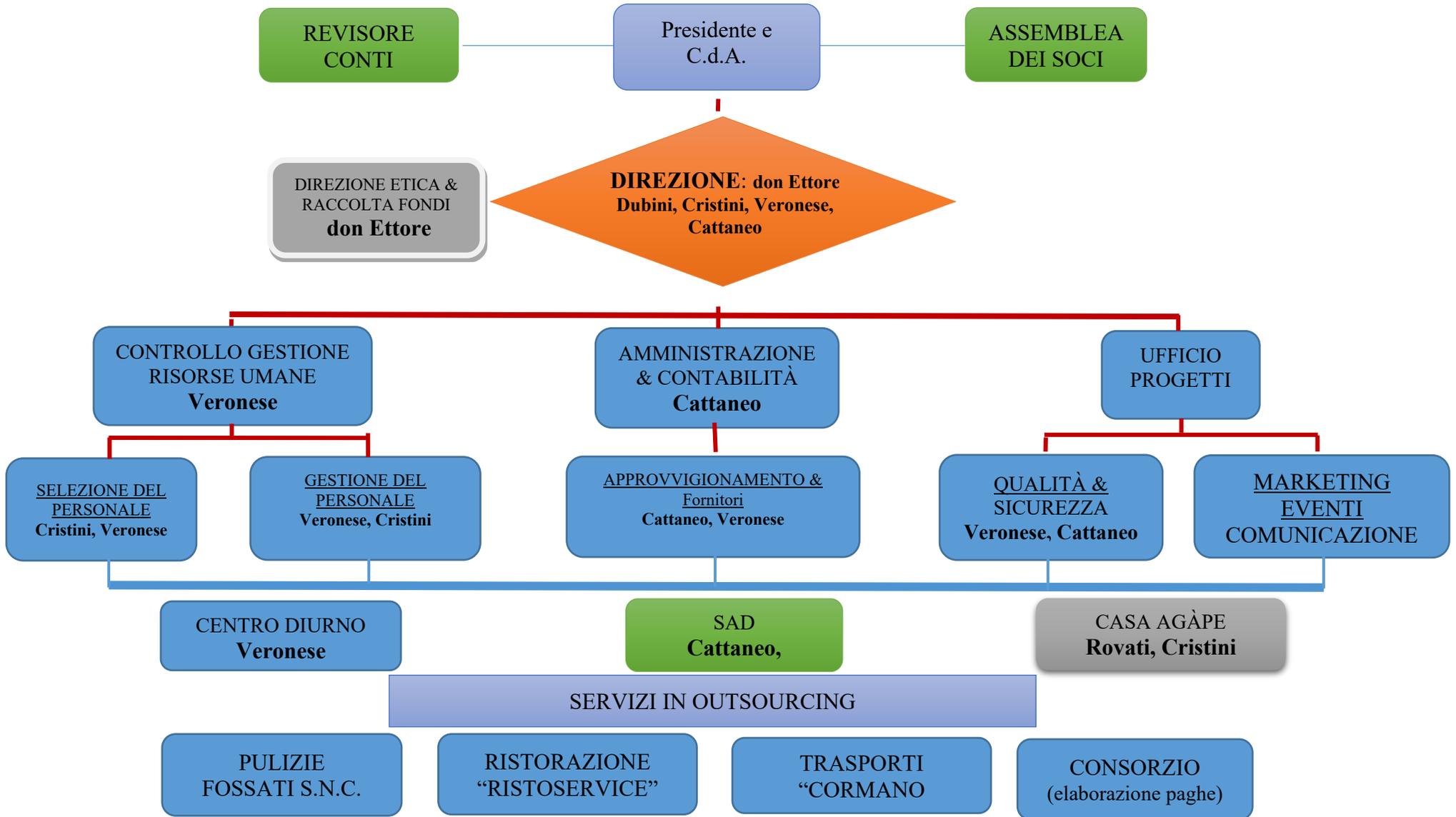
3.8 Struttura organizzativa

Di seguito viene presentata la struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2021, così come è stata precisata nei documenti relativi all'organizzazione e alle responsabilità della cooperativa per la Certificazione di Qualità. Dallo schema seguente si evincono le modifiche all'assetto organizzativo avviate nel corso dell'anno.

Nella riorganizzazione i servizi che rappresentano il Core business della cooperativa sono stati messi al centro, e le attività trasversali di supporto in secondo piano. Inoltre, ritenendo importante garantire una condivisione delle decisioni, si è implementata una modalità di lavoro collegiale che vede presenti i responsabili dei servizi e delle aree nell'organo della Direzione.

La **Direzione** ha il compito di garantire sul piano tecnico l'attuazione degli indirizzi dati dal Consiglio e dall'Assemblea, in particolare gli è affidato il compito di mantenere alta la qualità dei servizi, attraverso il monitoraggio di ogni servizio, rivedere l'organizzazione del personale, effettuare il controllo di gestione, valutare gli interventi da sviluppare. All'interno della Direzione è stato attribuito un ruolo specifico per il controllo di gestione al vicepresidente e socio lavoratore Davide Veronese.

3.9 La struttura organizzativa della cooperativa sociale Caf Due



3.10 Presenza di sistemi di rilevazioni di feedback

Ogni anno il Sistema di gestione della Qualità raccoglie i feedback attraverso: la somministrazione dei Customer Clienti/utenti dei seguenti servizi

Servizio	Frequenza	% di risposta	Punti a favore e %	Criticità
Servizio Assistenza Domiciliare	Annuale	78%	Disponibilità all'ascolto al primo contatto: 89%	
			Semplicità nell'attivazione del servizio: 91%	
			Professionalità e preparazione degli assistenti: 98%	
			Emergenza sanitaria informazioni e attività di prevenzione: 91%	
			Valutazione complessiva del servizio: 98%	
Centro Diurno Integrato	Annuale	35%	Accesso alle informazioni – comunicazioni: 100%	Il servizio di ristorazione: 32%
			Livelli di assistenza agli ospiti: 100%	
			Emergenza Coronavirus (Informazioni su percorsi di tutela adottati e misure di prevenzione): 85%	
			Qualità percepita complessivamente: 82%	

Lavoratori	Frequenza	% di risposta	Punti a favore e %	Criticità
Personale dipendente	Annuale	39%	Esercizio del proprio ruolo: 91%	
			Rapporto con il proprio diretto responsabile: 92%	
			Formazione ricevuta Emergenza da Sars/Covid-19: 100%	
			Rapporto con la cooperativa: comunicazione, stabilità, sicurezza: 82%	
			Relazioni e rapporti tra colleghi: 43%	

4 PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

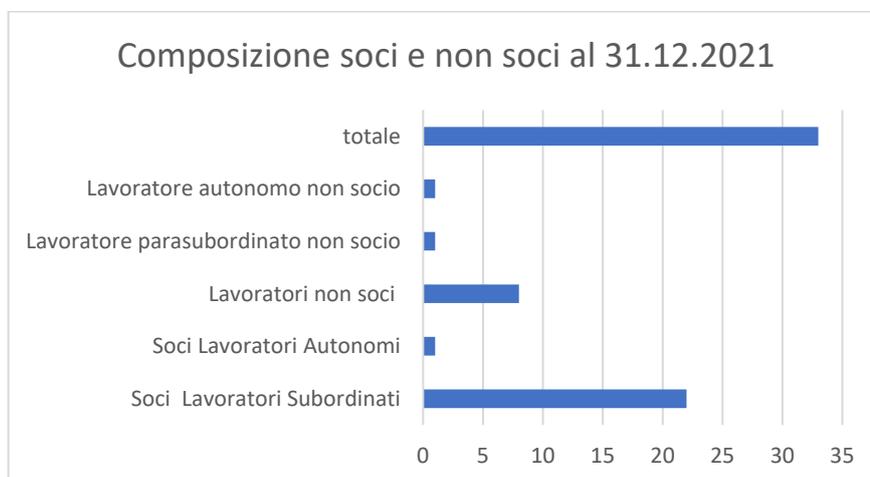
4.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

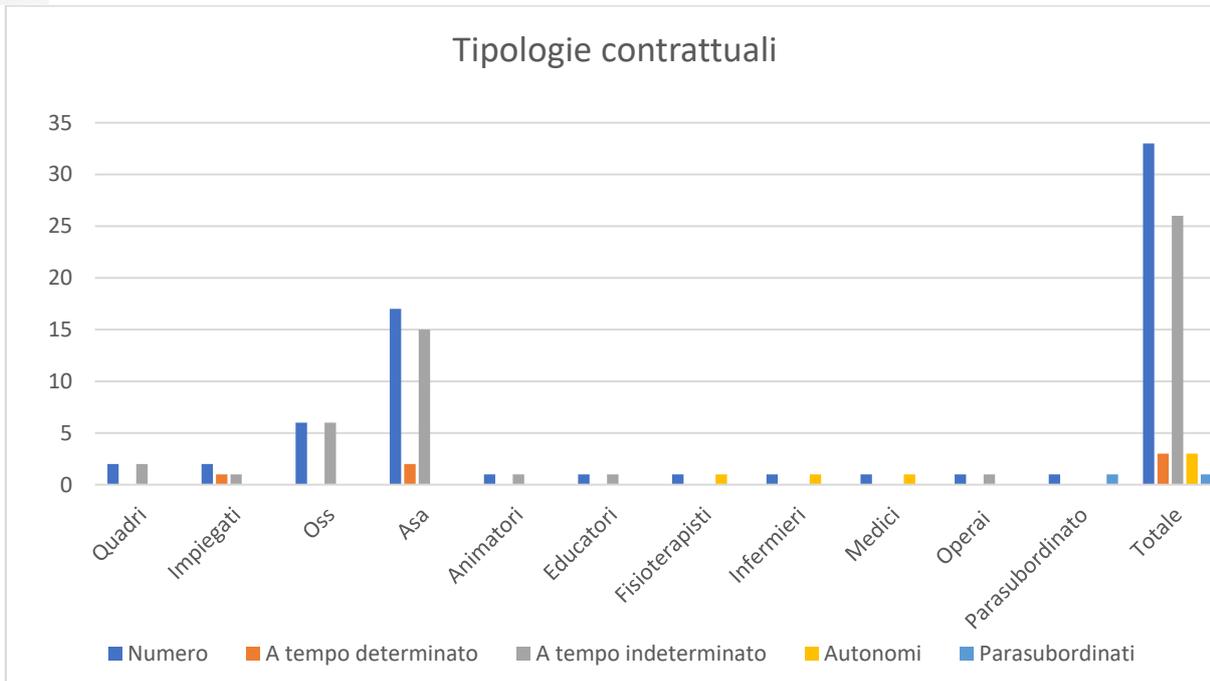
Come si può rilevare dai dati e dai grafici che seguono, i lavoratori della cooperativa Caf Due sono in prevalenza soci, donne, con una prevalenza di persone di età superiore ai 45 anni, in maggioranza residenti a Paderno Dugnano o nei comuni limitrofi. L'anzianità di servizio lavorativa è superiore ai 5 anni, i titoli di studio sono di licenza media superiore e la qualifica di Asa/Oss. L'inquadramento contrattuale prevalente è C1; la maggior parte assunti a tempo indeterminato.

Composizione del personale					
Profilo	Numero	A tempo determinato	A tempo indeterminato	Autonomi	Parasubordinati
Quadri	2	0	2		
Impiegati	2	1	1		
Oss	7	2	5		
Asa	15	1	14		
Animatori	1		1		
Educatori	1		1		
Fisioterapisti	1			1	
Infermieri	1	1			
Medici	1			1	
Operai	1		1		
Parasubordinato	1				1
Totale	33	5	25	2	1

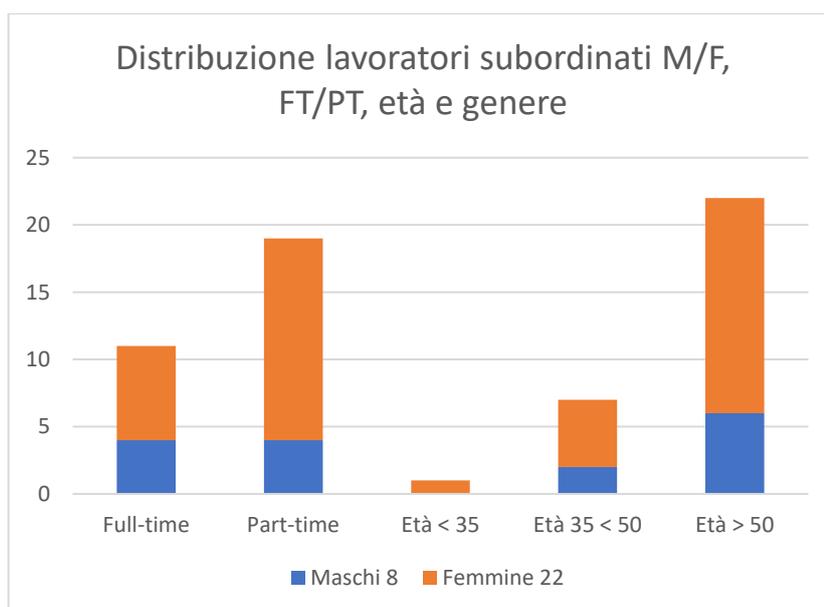
Nel primo grafico si delinea la situazione al 31.12.2021.

Il totale dei lavoratori al 31.12.21 è di 33 suddiviso nel seguente modo: 23 lavoratori soci (22 dipendenti 1 autonomo) e 10 lavoratori non soci (8 dipendenti, 1 parasubordinato e 1 autonomo).

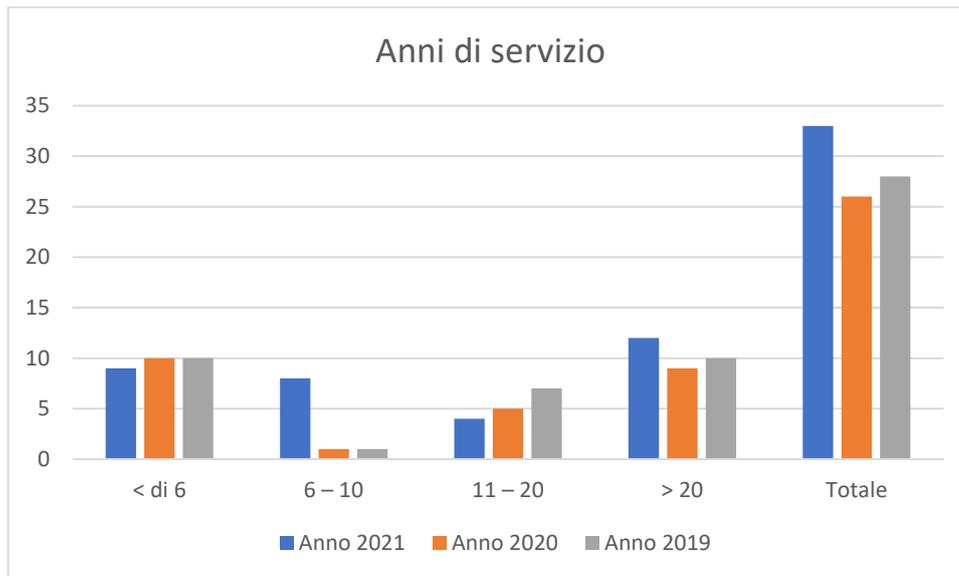




PT, FT, età, genere	Maschi	Femmine
	8	22
Full-time	4	7
Part-time	4	15
Età < 35	0	1
Età 35 < 50	2	5
Età > 50	6	16



	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2019
< di 6	9	10	10
6 – 10	8	1	1
11 – 20	4	5	7
> 20	12	9	10
Totale	33	26	28



Rapporto tra retribuzione oraria lorda minima e massima (riferita al tempo pieno)

Minima: 18.290,00

Massima: 34,194,00

CCNL applicato ai lavoratori: CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore sociosanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo.

La cooperativa rispetta il principio secondo cui “la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lordo”.

Livello di istruzione del personale in forza

Laurea	8
Diploma medie Superiori	10
Diploma medie Inferiori	15

Cessazioni					
Profilo	Maschi	Femmine	Età <35	Età 35<50	Età >50
ASA/OSS		3		2	1

Assunzioni					
Profilo	Maschi	Femmine	Età <35	Età 35<50	Età >50
ASA					
OSS		3		2	1

Nell'anno 2021 non vi sono state stabilizzazioni per il personale, anche in considerazione della particolarità dell'emergenza sanitaria. Tuttavia la cooperativa è stata in grado di mantenere e generare nuova occupazione.

Tipologia di lavoratori con svantaggio certificato (NIL) Nucleo integrazione lavorativa		
Profilo	Maschi	Femmine
Addetta Pulizie		6
Addetto manutenzione	4	
Supporto area sociale	1	1

MAP_LPU		
Servizio	Maschi	Femmine
Ein Karem	11	3
Casa Agàpe	5	3

Soci volontari e servizio civile universale		
	Maschi	Femmine
Volontari soci	2	1
Servizio civile Universale	3	1
Tirocini (scuole di formazione, Università)		4

4.2 Natura delle attività svolte dai volontari

Dalla nascita del CDI e di Casa Agàpe la presenza di volontari appartenenti al territorio è una testimonianza storica della cooperativa; alcuni di loro ci hanno affiancato sostenendo attività animative e relazionali. Nel 2021 in linea con le normative abbiamo iniziato una progressiva e lenta ripresa di partecipazione alla vita della Cooperativa anche per i volontari.

Anche il rapporto con le scuole di formazione Asa, Oss è stato riavviato così come le convenzioni strette con il “Nucleo di integrazione lavorativa” dell’Azienda consortile Comuni Insieme (inserimenti lavorativi protetti): gli utenti del NIL accolti sono stati 14 e sono stati impiegati per lo più in attività di prevenzione della diffusione e contagio da Covid-19 (igienizzazione degli ambienti), nel monitoraggio degli accessi di utenti, fornitori e personale secondo le direttive regionali e ministeriali, e in attività di manutenzione. In totale le ore attribuibili a figure NIL sono 3800.

Leggero incremento anche del numero di persone accolte per misure alternative alla pena, Lavori di Pubblica Utilità (LPU) e di Messa alla Prova (MAP), in convenzione con il Tribunale di Milano: abbiamo ospitato 22 persone per un totale di 1150 ore (nel 2021) che hanno contribuito alla vita della cooperativa svolgendo anch’essi attività di prevenzione e controllo (protocolli Sars Covid-19) o in supporto alle attività educative e relazionali con anziani e disabili, come da programma UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna).

4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate in tema di sicurezza

Formazione

Nel corso del 2021 è continuata la formazione del personale sull’uso del sistema di gestione Gecos Sixs attraverso incontri singoli e nel rispetto delle normative di prevenzione Sars/covid-19. Si è peraltro provveduto all’aggiornamento degli operatori dipendenti in tema di sicurezza sul luogo di lavoro attraverso:

- Corsi specifici, obbligatori per tutto il personale, sul tema Prevenzione e controllo nel contesto emergenziale organizzati in modalità singola (attraverso video dedicati)
- Aggiornamento responsabile sicurezza lavoratori

Attività di formazione e valorizzazione realizzate In tema di sicurezza			
Tematica	n. partecipanti	obbligatorio	Ore totali
Corso formazione antincendio	1	si	8
Corso di formazione su utilizzo software gestione ore	7	si	2,5
Corso formazione sicurezza	2	si	3
Corso formazione sicurezza per dirigenti	3	si	16
Corso formazione – aggiornamento HACCP	24	si	3
Corso formazione – aggiornamento RLS	4	si	1

Sicurezza

Caf Due è attenta al tema della sicurezza dei lavoratori, ha provveduto da tempo alla redazione del piano di prevenzione e di protezione, alla nomina del medico competente, del responsabile della sicurezza e all'individuazione del rappresentante dei lavoratori per la prevenzione.

Il medico competente, secondo il piano di sorveglianza stabilito, effettua una visita annuale dei lavoratori per verificarne l'idoneità lavorativa.

Il responsabile della sicurezza coordina l'effettuazione della formazione in materia di prevenzione e protezione e tiene costantemente aggiornata la redazione del piano di sua competenza. Ogni operatore dispone degli indumenti di lavoro, dei presidi di prevenzione e protezione indicati nel manuale dei rischi per le diverse figure professionali, per ASA e OSS (guanti in lattice monouso, o in vinile monouso per gli operatori con intolleranza e/o allergie, guanti in vinile rinforzati per uso di sanificazione ambientale e/o pulizia, mascherine protettive per ridurre il rischio di contaminazioni batteriche, camici monouso per i casi di disinfezioni o similari, cuffia protettiva per i capelli per le prestazioni relative alla preparazione dei pasti, camice - grembiule per i normali utilizzi), del tesserino di riconoscimento che, in base ai protocolli operativi, viene apposto in modo visibile.

Nella situazione di Emergenza sanitaria, la cooperativa ha nominato un Referente Covid in base alla D.g.r. n. XI/3226, il Referente COVID-19 dovrà:

- ✚ collaborare con il medico competente/servizio di medicina occupazionale o di Medicina;
- ✚ preventiva e l'RSPP, ad esempio, per l'aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi con riferimento al COVID-19;
- ✚ gestire i flussi informativi con le autorità e gli enti regolatori esterni;
- ✚ riorganizzare gli ambienti e le attività di lavoro;
- ✚ individuare le stanze per l'isolamento dei casi Covid sospetti o confermati e dei relativi percorsi non promiscui;
- ✚ definire le procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e di automezzi in uso agli operatori socio-sanitari o per il trasporto utenti;
- ✚ verificare le caratteristiche di aerazione dei locali e degli impianti di ventilazione/climatizzazione;
- ✚ revisionare le procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti/pazienti, delle divise degli operatori e della teleria piana, materassi, cuscini, nonché della igienizzazione/sterilizzazione dei dispositivi in base alle schede tecniche;
- ✚ individuare accessi di entrata ed uscita distinti e, se non possibile, prevedere una opportuna regolamentazione dei flussi, così come l'individuazione di locali filtro per la gestione degli ingressi degli esterni e la loro vestizione/svestizione. Procedure specifiche per quest'ultime andranno adottate anche per le prestazioni rese a domicilio;
- ✚ mettere in atto azioni volte a scongiurare gli assembramenti nelle sale di attesa, prevedendo, se possibile, accessi solo su appuntamento, cadenzati tenendo conto anche delle tempistiche di controllo e vestizione/svestizione, e limitando gli accompagnatori ai soli casi strettamente necessari (esempio: minori, gravi disabilità, ecc.);

✦ prevedere procedure specifiche per la pulizia dei locali e conferimento rifiuti per le attività di assistenza domiciliare, da rendere disponibili agli utenti che andranno al riguardo appositamente formati.

4.4 Il referente COVID-19

- ✦ Coordina l'aggiornamento delle procedure interne per la prevenzione di infezioni correlate all'assistenza con particolare riferimento al COVID-19;
- ✦ l'utilizzo e l'approvvigionamento dei DPI in base alla tipologia di attività e al livello di rischio dell'ambiente di lavoro;
- ✦ la definizione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell'infezione da SARS-CoV-2 mediante esami molecolari (tamponi) e sierologici (determinazione anticorpale) su utenti e su operatori, in base alle indicazioni ministeriali e regionali;
- ✦ la gestione di casi sospetti o confermati ovvero favorire percorsi di isolamento anche per coorte (in aree secondo un criterio di progressione in rapporto alla gravità e al rischio) o di isolamento funzionale;
- ✦ attivare consulenze specialistiche in sede o per via telematica (es. infettivologo, pneumologo, geriatra, palliativista, ecc.);
- ✦ il trasferimento di pazienti confermati o sospetti COVID-19 presso altra struttura più idonea e il loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza;
- ✦ il rientro degli ospiti/pazienti al domicilio, anche temporaneo (in caso di ospiti/pazienti residenti) ricorrente (come ad esempio in caso di pazienti a ciclo diurno/ambulatoriale) e il loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza;
- ✦ il piano di emergenza e di evacuazione per cause riconducibili a COVID-19 (esempio: focolaio epidemico non controllato, impossibilità ad assicurare le regolari prestazioni per improvvisa assenza di più operatori non prontamente sostituibili, ecc.);
- ✦ In base alla D.g.r. n. XI/3524 il Referente COVID-19 garantisce l'effettiva applicazione del Piano Organizzativo Gestionale (POG) attraverso la stesura di procedure e istruzioni operative;
- ✦ al fine dell'implementazione/adesione alle buone pratiche e all'identificazione di nuove strategie d'intervento/miglioramento per fronteggiare l'emergenza da SARS-CoV-2, è previsto il confronto del Referente COVID-19 con il Comitato Multidisciplinare COVID-19 della struttura.

In caso di assenza o impedimento il Referente COVID-19 viene sostituito dal Direttore.

4.5 Gestione delle informazioni e trattamento dei dati personali

Rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la cooperativa ha predisposto il Documento Programmatico sulla Sicurezza che, come previsto dalla legge, viene rivisto annualmente.

La cooperativa tratta i dati dei soci e degli utenti in conformità con quanto previsto dalla normativa a tutela della loro privacy. Da maggio 2018, secondo la normativa europea UE 2016/679, è stato avviato il percorso di aggiornamento attraverso la consulenza esterna della cooperativa (Conast); il percorso di completamento della documentazione è terminato secondo



i tempi indicati in data 27/07/2019, il mantenimento del controllo annuale rimarrà in essere come da contratto anche per l'anno 2021.

L'attività formativa si è rivolta anche al gruppo dei volontari del Centro Diurno con un percorso dal titolo "Aiutiamo la sicurezza" sempre mantenendo la modalità di video dedicati.

5 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Il piano degli obiettivi 2021 rinforza e adegua gli obiettivi del 2020 dando centralità e priorità al riequilibrio economico. Il piano è stato redatto, mantenendo costanti e precisi orientamenti, principi e strategie di coinvolgimento della comunità locale e tenendo conto, tuttavia, che la cooperativa si trova oggi ad affrontare alcuni cambiamenti della normativa di riferimento che hanno delle ricadute sulla sua modalità di funzionamento e sui costi di gestione (passaggio legato alla formazione degli E.T.S.).

Nell'anno 2021, oltre ai risultati evidenziati dal presente Bilancio Sociale, si evidenziano positivi risultati anche dal Bilancio di Esercizio che risulta in attivo.

5.1 Gli obiettivi generali

Gli obiettivi generali tendono al mantenimento e miglioramento continuo dei servizi offerti (come indicato dai riscontri di cui si ha traccia nelle relazioni 2021 per SAD, CDI e Casa Agàpe), investendo nelle risorse e potenziando le competenze interne con una ricaduta sui nostri utenti e le loro famiglie.

Gli obiettivi definiti nel piano operativo gestionale 2020/2021 anche per il 2021 e il loro raggiungimento sono stati ostacolati dall'emergenza sanitaria che si è protratta e che ha influenzato negativamente le normali attività della cooperativa; la pandemia da Covid-19 anche nel 2021 ha pesato in maniera importante in particolare sul tema della saturazione dei posti del Centro Diurno Integrato.

Assicurare la tutela della salute di operatori e utenti è stato ancora nel 2021 il focus del nostro agire.

5.2 Analisi impatto Covid 19, rimodulazione obiettivi e attività

L'emergenza sanitaria Covid 19 ha comportato il mantenimento attivo dei POG redatti al momento delle riaperture dei servizi. In particolare evidenziamo come per tutto il 2021 l'attività del CDI debba essere stata rimodulata in particolare per garantire il distanziamento sociale.

Nel maggio 2021, in linea con la situazione pandemica, abbiamo provveduto a rimodulare il POG del CDI aumentando la disponibilità dei posti da 20 a 30 die.

Definito l'obiettivo di incentivare la vaccinazione su tutti gli utenti dei servizi abbiamo proceduto ad inviare comunicazioni finalizzate a promuovere la campagna vaccinale come da Decreto Legge n. 44 del 1 aprile 2021 "Misure urgenti per il contenimento dell'epidemia da COVID-19, in materia di vaccinazioni anti SARS-CoV-2, di giustizia e di concorsi pubblici".

Per l'intero 2021 abbiamo intrapreso le seguenti azioni:

- Limitazione delle perdite causate dall'emergenza sanitaria.
- Rinforzo del controllo di gestione.
- Mantenimento della qualità dell'assistenza in risposta ai bisogni delle famiglie nel

periodo dell'emergenza Sanitaria.

- Governance delle azioni da intraprendere per contrastare l'emergenza epidemiologica in essere.
- Riequilibrio economico.
- Acquisto D.P.I.
- Verifica mensile dello strumento del Cruscotto aziendale.

Per alcuni mesi del 2021 si è protratto il progetto di "Continuità assistenziale ex D.g.r. 3239" che ha portato interventi assistenziali e riabilitativi a domicilio utenti in carico al Centro Diurno Integrato.

Importanti le risorse messe in campo (dirigenziali e assistenziali) per attivare comunicazioni (informative e formative) nei confronti dei soci e degli utenti dei servizi con lo scopo di garantire la maggior sicurezza possibile di lavoratori e utenti e il maggior sostegno assistenziale agli utenti. Dalle customer satisfaction somministrati a personale e utenza si è rilevato un diffuso riscontro positivo circa tali attività.

5.3 Obiettivi raggiunti

Per quanto riguarda il **Servizio di Assistenza Domiciliare**, si conferma la tenuta del servizio nonostante il protrarsi dell'emergenza epidemiologica. Tale servizio non è mai stato soggetto a chiusura in quanto ritenuto essenziale dal DPCM 22 marzo 2020.

Qui di seguito si riportano i volumi delle ore erogate nell'anno 2021 in comparazione con il triennio precedente.

Ore erogate	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018
Fondo Nazionale Non Autosufficienza	0	0	0	120,5
Estate insieme	272,54	174,97	100	56,5
SAD privato	1.839,00	3.592	2.881	3.169,54
Home Care Premium	1.214,50	628	893,5	734,88
Voucher	0	0	0	0
Reddito di autonomia	33	639,5	1007	89
SAD Paderno	13.432,53	14.967,95	15.914	16.888,88
SAD Bollate	2.346,15	692	581	0
SAD Senago	649,47	332,5	531	0
SAD Colf- Covid	0	6,5	0	0
SAD Cesate	417,94	3	0	0
Custodia Sociale	1.070,00	0	0	0
Co-Housing Paderno	204,50	0	0	0
Coordinamento	20			
SAD Colf Bollate	231,19			
Totale	21.730,82	21.036,42	21.908	21.628,62



I dati raccolti mostrano una sostanziale tenuta. Appare diminuito il timore legato ad accogliere un operatore in casa propria.

Il Centro Diurno Integrato “Ein Karem”, autorizzato al funzionamento con Decreto n. 192/2004 in data 6 luglio 2004, accreditato dalla Regione Lombardia dal 17 febbraio 2005 con codice struttura n. 236, resta un servizio molto richiesto dai cittadini, rimane l'unico del territorio ad avere una lista di attesa, dimostrando di essere una risorsa per le famiglie che necessitano di un servizio qualificato a cui rivolgersi per la cura del proprio familiare.

Nel 2021 abbiamo tenuto una capacità ricettiva da 22 a 30 posti in linea con il POG. Le persone che hanno frequentato il Centro nel corso dell'anno sono state 51, 17 uomini e 34 donne, gli ospiti dimessi sono stati 15, gli ospiti che hanno iniziato la frequenza 27. Per alcuni mesi sono continuati anche i percorsi di “Continuità assistenziale” (ex D.g.r 3239) consistente nell'erogazione di interventi multidisciplinari (gestiti attraverso le seguenti figure professionali: Asa, Fisioterapista, Infermiere, Educatore, Medico) a domicilio .

Nel corso del 2021 **Casa Agàpe** ha ripreso un trend molto positivo interrottosi nel 2020 a causa della prolungata interruzione. Le giornate di apertura sono state 288 con il coinvolgimento di 9 persone. A luglio ha preso avvio il Progetto Affidamento Amici che troverà piena attuazione nel 2022.

5.4 Possesso di certificazione di organizzazione, di gestione, qualità (UNI EN ISO 9001-2015)

Come detto in precedenza le attività consolidate attraverso cui la cooperativa realizza la sua mission sono: il SAD e il CDI Ein Karem, alle quali si è aggiunta dal 2012, come percorso sperimentale, Casa Agàpe.

Entrambe le attività storiche sono certificate ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Questo percorso è stato avviato dalla Direzione nel 2006 per rendere visibile l'attenzione alla qualità che la cooperativa esprime nel suo operare quotidiano. Gradualmente e costantemente si estende a tutto il personale che viene sensibilizzato e formato su questi temi.

La certificazione riguarda la gestione di processi/servizi socio assistenziali e socio sanitari integrati per anziani e disabili, nello specifico il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e il Centro Diurno Integrato (CDI) Ein Karem. Gestione di processi/servizi socioassistenziali e socio sanitari integrati per anziani e disabili, nello specifico SAD e Centro Diurno Integrato "Ein Karem".

Note del Team di Audit del 22/12/2021: In fase di pianificazione dell'audit si sono valutate con l'Organizzazione le tecnologie e le modalità da impiegare, considerandone rischi e opportunità. L'audit si è svolto da remoto con l'utilizzo della piattaforma Google Meet per la videoconferenza che ha consentito un efficace dialogo con gli interlocutori. Alcuni documenti necessari per l'audit sono stati scambiati via mail. Le riunioni di apertura e chiusura si sono svolte con i referenti dell'Organizzazione (Presidente e DIR / RGQ).

Complessivamente l'audit non ha risentito di criticità particolari. Tutti i processi inclusi nel piano sono stati verificati efficacemente grazie alla fattiva collaborazione dell'Organizzazione e alle tecnologie ICT utilizzate. L'audit ha messo in luce la continuità e l'efficacia del SGQ dell'Organizzazione.

5.5 Elementi o fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure messe in essere per prevenire tali situazioni

Nonostante l'epidemia di COVID19 sia ancora in corso e, pur in un contesto di incertezza legato alla situazione geopolitica ed al conflitto, allo stato attuale non siamo a conoscenza di elementi che potrebbero mettere in discussione la continuità aziendale confermando quindi i principi con cui il bilancio è stato redatto.

Pur non avendo esposizioni attive e passive nei paesi coinvolti nel conflitto risentiremo come molte società dell'aumento dei prezzi delle materie prime, dei costi energetici, del costo del denaro, ritardi nelle consegne delle merci, ed aumento dei costi di trasporto. Tutto questo potrebbe avere un impatto, ad oggi, difficilmente valutabile.

Aspetto/servizio... legato al fattore esplicitato per il quale la cooperativa ritiene di avere criticità da gestire	Danno Economico/ Immagine	Probabilità	Soddisfazione Cliente	Fattore di Rischio Totale
Difficoltà nel percorso vaccinale per Utenti in carico alla cooperativa	1	2	1	4
Utenza "resistente" all'uso dei servizi causa "Effetto di ritorno sui contagi"	1	2	1	4
Diminuzione del fatturato	2	4	1	7

5.6 Obiettivi confermati per il 2022

Gli obiettivi definiti nel piano operativo gestionale 2020/2021 hanno perseguito quello dell'anno precedente pur con la ripresa delle attività produttive. È divenuto obiettivo primario l'attività della cooperativa che ha continuato ad adattarsi rispondendo ai Decreti Legislativi e/o Regionali in materia di emergenza sanitaria che si sono succeduti nell'arco dell'anno sia attraverso azioni organizzative e gestionali mirate ad assicurare la massima tutela della salute verso gli operatori e della propria utenza.

Per la seconda metà dell'anno sono stati quindi rimodulati i seguenti **obiettivi**:

- Limitare le perdite causa emergenza sanitaria.
- Rinforzare il controllo di gestione.
- Mantenimento della qualità dell'assistenza in risposta ai bisogni delle famiglie nel periodo dell'emergenza Sanitaria.
- Governance delle azioni da intraprendere per contrastare l'emergenza epidemiologica in essere.
- Riequilibrio economico.
- Verifica mensile dello strumento del Cruscotto aziendale.
- Acquisto D.P.I

Nel 2021 si è potenziato il controllo sulla gestione dei servizi monitorando mensilmente il loro andamento in termini di costi/ricavi. Questo ha permesso e permetterà in maggior misura di compiere scelte gestionali ed organizzative più aderenti alla realtà della cooperativa e flessibili alla domanda.

Per quanto riguarda l'obiettivo del **riequilibrio economico** il piano di rientro economico è stato portato avanti con rigore e decisione secondo le seguenti azioni che si ritiene siano da mantenere anche per il 2022:

- sostegno e promozione della campagna vaccinale nei confronti di tutti gli utenti della cooperativa e permanente attività di prevenzione attiva attraverso la somministrazione, presso la struttura, di tamponi rapidi e molecolari a tutta l'utenza e a tutto il personale come da Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Sars-Cov-2 negli ambienti di lavoro;
- mantenimento e controllo del progetto "cruscotto aziendale";
- implementazione del software di gestione del personale per tutti i servizi (da perseguire anche per il 2021);
- riequilibrio del Centro Diurno con la massima capacità ricettiva a 40 posti entro giugno 2022;
- riequilibrio di Casa Agàpe con la massima capacità ricettiva e aumento delle giornate di accoglienza entro giugno 2022;
- aumento delle ore di SAD privato e mantenimento dei servizi di "Custodia sociale".

5.7 Dimensione di valore/obiettivi di impatto

- Governance democratica e inclusiva, e aumento della presenza di donne/ giovani negli organi decisionali

Nella nostra cooperativa la presenza di donne lavoratrici è sempre stata preminente. Il dato è confermato al 31.12.21 come delineato nell'apposito paragrafo.

La governance femminile ha visto una sostanziale continuità anche con il rinnovo cariche del 2021. Infatti, restano n 2 le amministratrici su 7 consiglieri, mentre sono aumentate le presenze di soggetti "giovani" nelle posizioni apicali e cariche istituzionali.

- Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori

Tutti i lavoratori della cooperativa svolgono mansioni corrispondenti e adeguate al titolo di studio posseduto. Viene incentivata la formazione continua e la crescita professionale per ampliare le proprie competenze iniziali nell'ottica di un continuo sviluppo e arricchimento.

I nostri lavoratori dipendenti possono godere di flessibilità oraria che permette di conciliare l'attività lavorativa con le necessità personali e familiari

- Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti

Le persone che si rivolgono alla cooperativa ed ai nostri servizi trovano un affiancamento pensato specificamente sulla persona che presenta fragilità.

Si tende a promuovere l'attivazione delle risorse personali per incrementare la capacità di integrazione e autonomia così da raggiungere un aumento progressivo e complessivo di benessere personale percepito.

Le attività di diverso genere e le interazioni consentono agli utenti di vivere esperienze nuove, sperimentarsi nel confronto. Questo influisce sulla costruzione di una differente e più positiva percezione di sé e sul riconoscimento della propria identità, consente l'espressione della propria soggettività e favorisce una maggiore inclusione sociale.

Si registra un basso numero di drop out tra gli utenti seguiti, la maggior parte delle persone portano a conclusione il loro percorso. Questo può essere considerato un indice di aumento del benessere personale degli utenti in cura.

6 SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

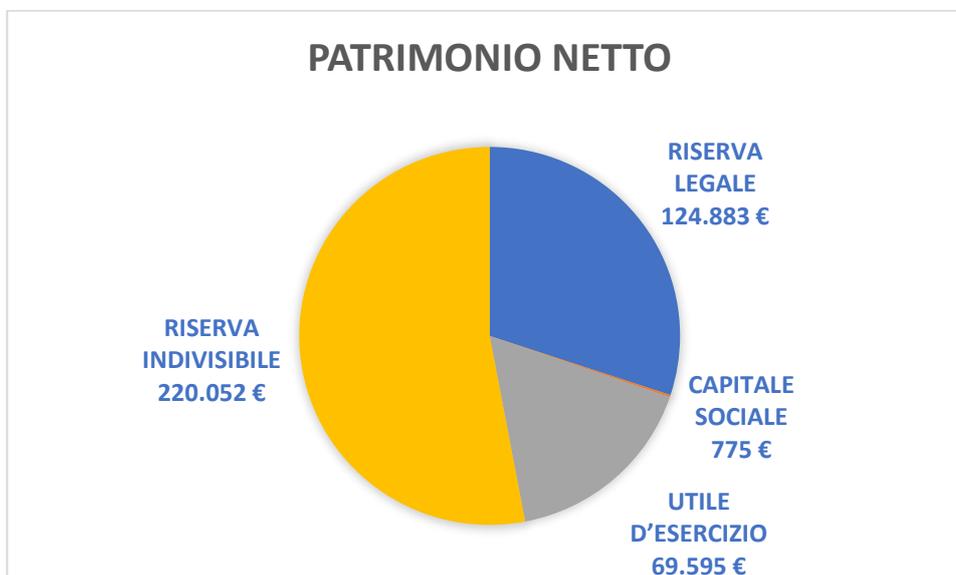
6.1 Ricavi

	2021	2020	2019
Ricavi da prestazioni PA	701.365,94	610.178,66	673.036,85
Ricavi da prestazioni privati	290.873,15	227.062,93	345.694,85
Altri ricavi e donazioni	48.003,81	32.938,27	46.027,73
5 x 1000	6.407,59	12.581,82	6.307,63

Come si può rilevare dalla lettura dei dati economici e dalla relazione sociale i principali committenti sono gli enti pubblici, pur con un diverso tipo di rapporto.

6.2 Patrimonio

	2021	2020	2019
Capitale sociale	775	775	800
Totale riserve	344.938,88	316.270,99	261.596
Utile/perdita d'esercizio	69.595,49	29.524	56.313
Totale patrimonio netto	415.305	346.569,99	318.709



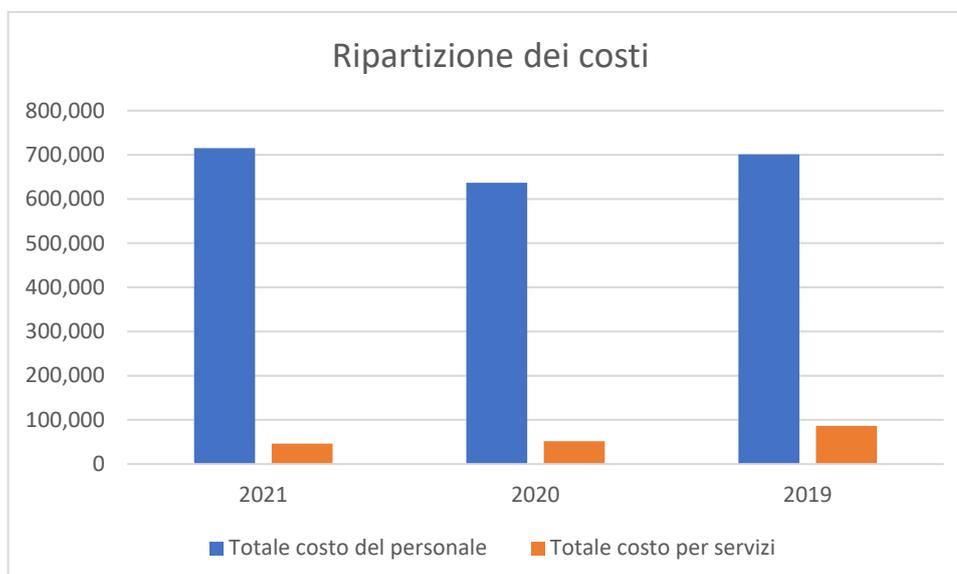
6.3 Conto economico

	2021	2020	2019
Risultato netto d'esercizio	69.595	29.524	56.313
Valore del risultato di gestione a - b	46.592	29.503	57.368
Valore della produzione	1.023.943	883.587	1.071.068

6.4 Costo del lavoro

	2021	2020	2019
Totale costo del personale	715.157	636.742,67	701.227
Totale costo per servizi	46.408	51.615	86.246
Peso sul totale del valore produzione	74%	78%	73,50%

Nella tabella viene messo in evidenza il risultato prodotto nel 2021 sul costo del lavoro. La maggior parte delle risorse economiche è assorbita dal personale, che è il motore che rende possibile la realizzazione degli interventi e dei servizi attraverso i quali la cooperativa concretizza la sua mission.



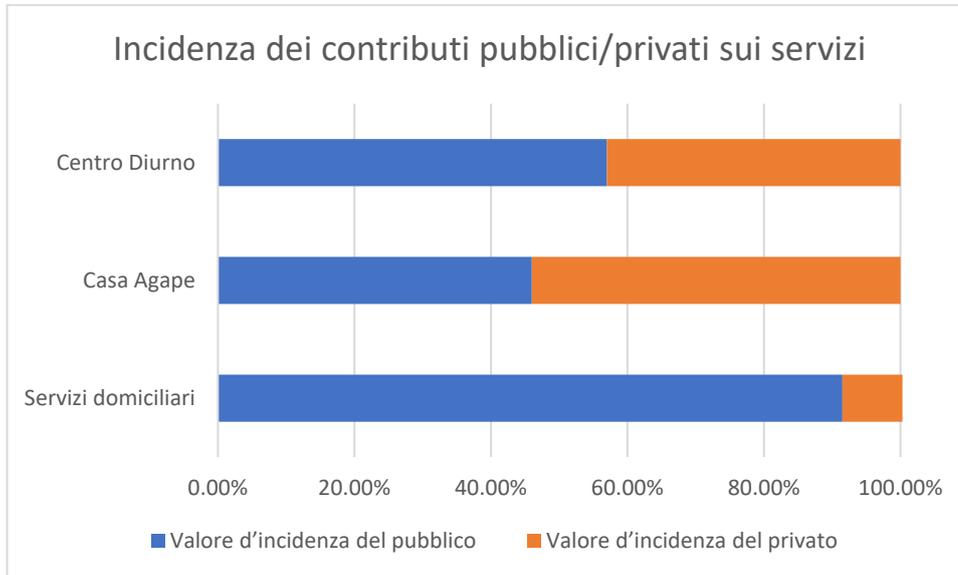


6.5 Fonti delle entrate

	Servizi domiciliari	Casa Agàpe	Centro Diurno	Totale
Prestazione di servizi	382.774,33	33.125,46	285.466,15	701.365,94
Rette utenti	37.148,61	38.648,49	215.076,05	290.873,15
Contributi 5 x 1000	2.135,86	2.135,86	2.135,86	6.407,59
Altri ricavi	16.001,26	16.001,26	16.001,26	48.003,81

6.6 Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione

	Servizi domiciliari	Casa Agàpe	Centro Diurno
Contributi pubblici	384.502,63	34.853,76	287.194,45
Contributi privati	37.148,61	38.648,49	215.076,05
Valore d'incidenza del pubblico	91,50%	46%	57%
Valore d'incidenza del privato	8,85%	54%	43%



7 INFORMAZIONI AMBIENTALI

Le informazioni di tipo ambientale non sono particolarmente rilevanti in riferimento alla nostra realtà e attività.

I rifiuti prodotti vengono tuttavia scrupolosamente divisi per tipologia e smistati nei giorni previsti dalla raccolta comunale presso la sede della cooperativa. Circa lo smaltimento dei rifiuti speciali (rifiuti sanitari pericolosi) abbiamo un contratto con apposita azienda dedicata a questo tipo di attività.

La cooperativa è sensibile al tema delle buone prassi per la tutela e la salute dell'ambiente svolgendo azioni volte a diminuire l'impatto inquinante.

Limitazione della stampa, riciclo di carta e la raccolta differenziata, l'acquisto di prodotti con imballi riciclabili o biodegradabili.

Da molti anni la cooperativa svolge l'attività di riparazione di ausili per persone disabili (letti, carrozzine, deambulatori, etc) diminuendone la minor circolazione e il loro corretto utilizzo.

8 ESONERO DAL MONITORAGGIO ORGANO DI CONTROLLO

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 -" Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D. Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del Decreto Legislativo n. 112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul Bilancio Sociale).

Inoltre la nostra cooperativa ha nominato revisore legale dei conti e non organo di controllo.

9 PROSPETTIVE FUTURE

Prospettive future

Caf Due è un'organizzazione in fase matura, sempre attenta nel cogliere il mutamento dei bisogni e del contesto sociale, e a ricercare e sperimentare soluzioni innovative.

La Direzione si impegna ad implementare gli impegni assunti nel 2020 e nel 2021, che possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

Nei confronti dei soci e dei soci lavoratori, dipendenti e collaboratori:

- ✚ Sostegno e promozione della campagna vaccinale nei confronti di tutti gli utenti della cooperativa e permanente attività di prevenzione attiva attraverso la somministrazione, presso la struttura, di tamponi rapidi e molecolari a tutta l'utenza e a tutto il personale come da Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Sars-Cov-2 negli ambienti di lavoro;
- ✚ mantenimento di una programmazione attenta finalizzata al consumo ed estinzione delle ore di ferie/permesso accumulate durante il periodo di emergenza sanitaria causato da numerose ore di malattia del personale;
- ✚ mantenimento e controllo del progetto "cruscotto aziendale";
- ✚ implementazione del software di gestione del personale per tutti i servizi (da perseguire anche per il 2022);
- ✚ riequilibrio del Centro Diurno con la massima capacità ricettiva a 40 posti entro luglio 2022 in base alla rivisitazione del POG e all'andamento pandemico;
- ✚ riequilibrio di Casa Agàpe con la massima capacità ricettiva con aumento delle giornate di accoglienza e attivazione del Progetto Affida amici inaugurato nel luglio del 2021;
- ✚ aumento delle ore di SAD con il mantenimento dei nuovi contratti aperti in particolare con la crescita del servizio di "Custodia sociale".