



**SOCIETÀ COOPERATIVA
“ROSA COOPERATIVA SOCIALE”**

Bilancio Sociale 2015

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

a cura del
Amministratore Unico
di "ROSA COOPERATIVA SOCIALE"

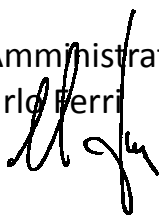
ROSA COOPERATIVA SOCIALE espleta la propria attività nell'area dei servizi per persone fragili, con particolare riguardo ai portatori di handicap. Si è costituita nel mese di luglio 2010. Per la redazione del Bilancio Sociale si avvale via via negli anni di un sempre crescente rapporto collaborativo degli Stakeholders.

Il Bilancio Sociale è lo strumento che annualmente raccoglie e restituisce, qualitativamente e quantitativamente, i progetti consolidati, le nuove proposte operative, e gli obiettivi per il futuro.

Ci auguriamo che questo strumento possa essere utilizzato da chi, stante la relativa giovane età della Cooperativa, voglia conoscerla, per approfondire la reciproca relazione, verificare annualmente le diverse evoluzioni delle attività gestite, ampliare ulteriormente le modalità di comunicazione interne ed esterne.

Ci auguriamo possa essere uno strumento di conoscenza e lettura di quello che è il nostro operare sui territori con la nostra specificità di gestione dei servizi per persone fragili con particolare riguardo ai portatori di handicap, utili, accessibili e di qualità.

l'Amministratore Unico
Carlo Ferri



Riferimenti normativi

Il Bilancio Sociale 2015 di ROSA COOPERATIVA SOCIALE è stato redatto alla luce dei seguenti riferimenti normativi:

- Principi di redazione del bilancio **sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) nel 2001;**
- 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 del 10 ottobre 2007 in merito all'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali iscritte all'albo (entro luglio 2009).

Il periodo di riferimento è l'anno solare 2015.

Il presente Bilancio Sociale è stato presentato e condiviso nei contenuti all'Assemblea dei Soci del 30 giugno 2016 e verrà diffuso mediante consegna ai soci e messa a disposizione agli Stakeholder.

Premessa

La Cooperativa, dal mese di ottobre 2011, ha iniziato la propria attività con l'affidamento della gestione del primo servizio da parte di un Ente pubblico. Dal gennaio 2012 ha attivato la gestione del secondo servizio, affidato sempre da un Ente pubblico.

Nella seconda metà del 2014 ha iniziato la gestione di una RSD (Residenza Sanitaria per Disabili) quale parte di competenza in qualità di mandante in RTI (Raggruppamento Temporaneo di Impresa) con altra società del Gruppo Cooperativo Paritetico a cui partecipa.

Nell'autunno 2015 ha ampliato la propria attività con l'affidamento di un ulteriore servizio da parte di un Ente Pubblico.

Metodologia adottata per la redazione

Il Bilancio Sociale del 2015 è stato redatto con il contributo di competenze diverse, con il coinvolgimento trasversale della cooperativa ai diversi livelli.

L'esigenza, nonostante la nascita di ROSA COOPERATIVA SOCIALE sia avvenuta nella seconda metà del 2010 e l'attività iniziata nell'ottobre 2011, è stata quella di redigere un Bilancio Sociale partecipato, che integrasse gli aspetti tecnici e gli adempimenti normativi con contributi delle persone che, a vario titolo, condividono gli obiettivi e prestano la loro collaborazione per il raggiungimento degli stessi.

L'Assemblea Soci, dietro stimolo dell'Amministratore Unico, ha confermato di individuare la figura di Coordinamento della redazione del Bilancio Sociale 2015, nell'Amministratore Unico stesso Carlo Ferri.

La redazione del Bilancio Sociale non può prescindere dall'uso degli altri strumenti a disposizione di ROSA COOPERATIVA SOCIALE, come il Sistema della Qualità al quale si ispira, le Carte dei Servizi, i progetti socio-educativi ed altri strumenti interni.

La redazione del presente documento ha visto il determinante contributo degli stakeholder, al momento limitati essenzialmente ai soci essendosi ROSA COOPERATIVA SOCIALE attivata da non molti anni, che verrà esteso e meglio raccolto per l'anno 2016 anche mediante la richiesta di valutazione della Qualità percepita da soci, operatori ed utenti.

ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Denominazione: ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Indirizzo sede legale e amministrativa: Rotonda dei Mille, 1 – 24122 Bergamo

Forma giuridica e modello di riferimento: Cooperativa Sociale

Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo: nessuna

Tipologia: A

Data di costituzione: 28/07/2010

C.F. e Partita IVA: 03683080166

N° iscrizione Albo nazionale delle società cooperative: A207539

N° iscrizione Albo regionale delle cooperative sociali: Regione Lombardia n. 1371

Iscrizione CCIAA: BG 399372

Adesione a centrali cooperative: Nessuna

Nessuna appartenenza a reti associative

Adesione a consorzi di cooperative: Nessuna

Partecipazioni in altre cooperative o imprese private/pubbliche o altri enti senza scopo di lucro e relativi valori nominali: Nessuna

Esercizio sociale: dal 1° Gennaio al 31 Dicembre

Codice ATECO: 88.10.00

Oggetto sociale e scopo mutualistico

Dall'Atto Costitutivo:

Art. 3

La cooperativa non ha finalità di lucro secondo i principi della mutualità ed ha per fine lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La cooperativa si ispira ai principi posti a base del movimento cooperativo mondiale e agisce in coerenza con essi.

La cooperativa, per poter curare gli interessi dei soci e della collettività coopera attivamente con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del terzo settore, anche di Paesi stranieri. (...)

La cooperativa realizza i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento e l'integrazione delle risorse delle comunità, dei volontari, dei fruitori dei propri servizi e degli enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie all'apporto dei soci lavoratori, l'autogestione responsabile dell'impresa sociale.

Nello svolgimento delle attività la cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, consentendo a tali soci lo svolgimento di attività lavorative alle migliori condizioni economiche, professionali e sociali compatibili con le condizioni di mercato e con la utilizzazione delle diverse forme di rapporto consentite dalla legge.

Art. 4

La società, avendo lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, ha per oggetto la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizi in generale a favore di Enti Pubblici e Privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all'interno di Istituti o strutture di accoglienza.

Composizione della Base Sociale

Tipologia di soci	maschi		femmine		totale	
	n.	%	n.	%	n.	%
lavoratori	3	16%	16	84%	19	100%
volontari	0	0%	0	0%	0	0%
fruitori	0	0%	0	0%	0	0%
sovventori	0	0%	0	0%	0	0%
altri	0	0%	0	0%	0	0%
Totale persone fisiche	3	16%	16	84%	19	100%

Forma Amministrativa Adottata

Amministratore Unico:

NOME	COGNOME	QUALIFICA
CARLO	FERRI	AMMINISTRATORE UNICO

Una delle caratteristiche della cooperativa sociale è la presenza contemporanea di più portatori di interessi: tale caratteristica fa sì che l'attività della cooperativa sia influenzata o influenzi una pluralità di interlocutori, ciascuno con bisogni, aspettative, diritti, interessi diversi.

In particolare le categorie di portatori di interessi possono essere divise tra soggetti interni all'organizzazione, coinvolti direttamente o capaci di influenzare i processi decisionali, e soggetti esterni alla cooperativa, vale a dire coloro che non sono direttamente coinvolti nei processi produttivi, ma sono in grado di condizionarli.

ROSA COOPERATIVA SOCIALE individua i seguenti Stakeholders:

Interni***Organi direzionali***

- Assemblea dei soci (organo di indirizzo delle politiche aziendali)
- Amministratore Unico
- Direttore della cooperativa
- Collegio sindacale

Base sociale

- soci lavoratori
- soci lavoratori svantaggiati (solo per le cooperative sociali di tipo B)
- soci volontari
- soci fruitori
- soci sovventori e /o soci finanziatori

Risorse umane

- lavoratori
- volontari
- altri (stage, servizio civile, borse lavoro ecc..)

Fruitori

- utenti
- famiglie
- aziende

Esterni

Rete economica

- committenti/clienti Pubblici e Privati
- fornitori
- finanziatori e donatori

Rete territoriale

- istituzioni locali (Comune, Provincia, Regione, ASL, altri Enti pubblici, ect.)

Rete di sistema

- altre cooperative sociali
- cooperative non sociali
- imprese non cooperative
- consorzi territoriali
- associazioni di volontariato
- altre associazioni

Le attività dell'anno 2015

L'attività dell'anno 2015 ha avuto obiettivi riferibili alle aree di attività di Marketing strategico e Direzione Commerciale, Progettazione dei Servizi e Coordinamento socio-educativo. Le funzioni di Direzione Operativa, Risorse Umane e Amministrazione Personale verranno implementate in relazione all'incremento delle commesse, nell'anno 2016. Continuerà altresì la richiesta di collaborazione con diverse figure professionali provenienti anche da gruppi già consolidati di risorse con know-how eterogeneo, che possa permettere di progettare e proporre una gamma completa di servizi rivolti alle persone fragili, con particolare riguardo ai portatori di handicap.

KCS Gruppo cooperativo paritetico

Costituito da KCS caregiver Cooperativa sociale con lo scopo di “coordinare l'attività delle imprese, ai sensi degli articoli 2497 e seguenti del codice civile, e di far conseguire i vantaggi tra i partecipanti al fine di affrontare in maniera dinamica la competizione del mercato e strutturare delle sinergie e strategie tali da soddisfare le esigenze sempre nuove e mutevoli dell'economia globale”, allo stesso ha dal 2012 aderito anche ROSA COOPERATIVA SOCIALE, unitamente a organizzazioni che hanno come comune denominatore i valori etici, morali, comportamentali e professionali.

KCS Gruppo cooperativo paritetico è composto da:

KCS caregiver Cooperativa sociale

KCS live Cooperativa sociale

Or.s.a. Cooperativa sociale

ROSA Cooperativa sociale

NDS s.r.l.

EPORLUX s.r.l.

SMA s.r.l.

Progetto A. Cooperativa sociale

Sicurezza e Lavoro S.r.l.

Soluzioni per l'Hotellerie

Le suddette realtà fanno riferimento a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico delegando a KCS caregiver il coordinamento e l'esecuzione di tutte le attività di supporto alla gestione e dei servizi amministrativi e mantenendo ognuna con la propria struttura e la propria organizzazione le funzioni legate all'espletamento dei servizi operativi caratteristici tipici della singola individualità sociale.

Questo progetto permette a ciascuna realtà, aziendale o cooperativa, di focalizzarsi sui servizi in cui si è nel tempo specializzata, permettendo di sviluppare al meglio le capacità professionali eseguite. Nel contempo, il coordinamento comune consente, da un lato di ridurre le spese generali e dall'altro di ottenere servizi centrali efficaci e tempestivi in coerenza con le necessità specifiche di ciascuna cooperativa o azienda.

La partecipazione a KCS Gruppo Cooperativo Paritetico viene riportata sulla documentazione ufficiale di ogni azienda, e permette a ciascuna cooperativa/azienda di essere presente sul mercato come individualità e come gruppo, in grado di proporsi alla Committenza come partner capace di soddisfare le richieste del mercato in tutto il settore dei servizi alla persona.

Mission e Vision

Obbiettivi per l'anno 2016

Nella realizzazione di servizi rivolti "alla persona", è fondamentale elaborare ed attuare procedure idonee a stabilire processi che diano evidenza del livello qualitativo del servizio. Tali procedure non sono altro che un preciso modello di riferimento a cui attenersi in tutte le fasi operative di un servizio, ma soprattutto negli importanti momenti di monitoraggio e verifica previsti per i singoli interventi.

E' utile rimarcare come in interventi attinenti all'area del sociale concorrano in generale fattori assolutamente unici rispetto alle altre aree "produttive": in questo campo infatti chi attua l'intervento lo fa prevalentemente attraverso la comunicazione e l'incontro esistenziale; gli educatori ad esempio sono "lavoratori della relazione", che inseriscono input derivanti dalle loro conoscenze e competenze professionali, ma soprattutto umane, producendo output immateriali come integrazione, cultura, benessere (Input e Output sono componenti dei processi di qualità).

Un Educatore ad esempio, tramite le sue prestazioni basate su una professionalità fatta di umanità e capacità di relazionarsi, genera nel portatore di handicap un cambiamento significativo, non necessariamente traducibile in dati puramente numerici e quantitativi: il servizio, pur essendo molto concreto, è impalpabile, materialmente inconsistente, ne resta traccia solo nei vissuti delle persone; valutare tale processo di cambiamento è una costante del nostro lavoro, attestare cioè se il servizio erogato sia o meno un servizio di qualità in grado di soddisfare i bisogni dell'utenza ma anche quelli dell'operatore. Riteniamo infatti fondamentale all'interno del servizio non sottovalutare la soddisfazione delle risorse umane che lo compongono, agendo sempre in modo da tenere conto di alcune variabili come:

- il processo di realizzazione dell'autonomia, mirato a stimolare l'iniziativa;
- la previsione dei profili di competenza, necessari nell'operatività del momento e futura, realizzabile attraverso aggiornamenti e formazione periodica;
- la massima valorizzazione delle risorse umane mirata al coinvolgimento delle stesse per modificare e migliorare i meccanismi attuabili;
- una costante ed attenta analisi dei fattori facilitanti dello stress (burn out) e conseguenti strategie di controllo e contenimento.

Riteniamo che il percorso di definizione della qualità dei servizi passi attraverso la condivisione dell'identità del servizio stesso, cioè la condivisione di fattori quali:

- i valori condivisi da tutte le figure che a vario titolo partecipano al progetto;
- le modalità dei rapporti e tipi di relazione; i tipi di finalità e gli obiettivi da perseguire; i metodi e modalità di lavoro.

Negli interventi rivolti alla persona poniamo massima attenzione alla condivisione degli stessi valori, che portano a realizzare l'elaborazione condivisa della "mission", ossia l'individuazione chiara, breve e stimolante del fine che ci si pone e che prevede la risposta a domande quali "che cosa si fa?" e "per chi si fa?", vale a dire l'univocità di intenti rispetto all'agire e il riconoscere la Persona destinataria dell'intervento come soggetto prioritario e privilegiato dello stesso.

Contemporaneamente, si favorisce all'interno dell'équipe di lavoro l'elaborazione condivisa della "vision", ovvero la nitida visualizzazione della meta prefissata, finalizzata a creare l'opportunità di ampliare, tramite un impegno concreto e raggiungibile, le possibilità di localizzarsi sulle iniziative necessarie alla realizzazione degli obiettivi.

Per concretizzare "mission" e "vision" si elaboreranno all'interno del gruppo di lavoro momenti di incontro tra gli operatori, per individuare le cosiddette aree di risultato e le modalità di rilevazione degli obiettivi. In detti momenti si individua ciò che ci si aspetta debba produrre l'operatore o l'équipe (aree di risultato), ma anche il risultato specifico da conseguire e il tempo entro cui sarà raggiunto (rilevazione dell'obiettivo).

Tra gli obiettivi per l'anno 2016 riteniamo pertanto fondamentale proseguire nell'implementazione dell'applicazione di un Sistema di Gestione Qualità ispirato dai dettami della Norma UNI EN ISO 9001

Questo obiettivo condiviso ci porta ad assicurare la disponibilità di adeguate risorse per la messa a punto del sistema di gestione per la qualità e per il miglioramento della sua efficacia, in quanto pensiamo rappresenti uno strumento utile per governare la cooperativa in maniera più efficace ed efficiente.

L'operare secondo i dettami del Sistema Qualità consentirà alla cooperativa di erogare servizi con uno standard gestionale comune e di far crescere la professionalità degli operatori all'interno di percorsi proceduralizzati, al fine di garantire interventi mirati al benessere della persona di cui si deve prendere cura. In particolare si intendono:

- Migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità
- Comunicare la politica della cooperativa per la qualità e coinvolgere il personale per assicurarne la comprensione (attraverso affissioni, incontri e altro)
- Riesaminare annualmente la politica della cooperativa per la qualità per accertarne la continua idoneità
- Tendere alla soddisfazione ed al benessere della persona che usufruisce del servizio. Accrescere all'interno della Cooperativa la professionalità, l'alto livello motivazionale, e soprattutto "la persona" come perno fondamentale di ogni azione
- Offrire al committente un servizio capace di rispettare i requisiti definiti e di minimizzare i problemi di natura gestionale, misurando e monitorando le non conformità rilevate
- Fornire uno standard gestionale per tutto il personale della Cooperativa, anche a fronte delle diversità e molteplicità dei servizi offerti.

Tutte le operazioni di verifica saranno documentate. Il lavoro di documentazione non ha soltanto finalità burocratiche, ma, nell'ottica della qualità persegue alcuni importanti obiettivi:

- Trasferimento di informazioni: la documentazione è un mezzo per trasmettere e comunicare informazioni;
- Evidenza di conformità: la documentazione può fornire evidenza che quanto pianificato è stato effettivamente fatto;
- Condivisione di conoscenze: la documentazione permette di divulgare e conservare le esperienze dell'organizzazione. Un esempio tipico è quello delle specifiche tecniche, che possono essere utilizzate come base per la progettazione e sviluppo di nuovi servizi.

Gli ambiti di intervento per l'anno 2016

ROSA COOPERATIVA SOCIALE, per l'anno 2016 si propone di attivare interventi nei seguenti ambiti:

- educazione e cura di persone fragili, in particolare di portatori di handicap, attraverso la gestione di strutture e servizi socio-educativi rivolti a questi ultimi:
 - ✓ *RSD, CDD, CSE, SFA, SAD, ecc. in appalto da parte di enti pubblici*

- attività di formazione e consulenza su tematiche concernenti l'educazione di persone fragili, in particolare di portatori di handicap, e l'assistenza sociale sopra delineata rivolta ad operatori del settore, enti pubblici e privati e/o famiglie:
 - ✓ *incontri a tema per un'azione di supporto ai famigliari*
 - ✓ *consulenze individuali a supporto delle figure genitoriali e di caregiver*

- consulenze per progettazione, realizzazione e gestione di strutture per persone fragili, in particolare per portatori di handicap: spazi, arredi, organizzazione progettuale:
 - ✓ *erogate da risorse interne alla cooperativa a quanti interessati all'attivazione di tali strutture*