

Bilancio Sociale 2022



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	6
Aree territoriali di operatività.....	7
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	9
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	11
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	11
Contesto di riferimento.....	12
Storia dell'organizzazione.....	13
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	18
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	18
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	18
Modalità di nomina e durata carica.....	19
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	19
Tipologia organo di controllo.....	19
Mappatura dei principali stakeholder.....	21
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	23
Commento ai dati.....	23
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	24
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	24
Composizione del personale.....	25
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	27
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	28
Natura delle attività svolte dai volontari.....	28
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	29
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.....	30
In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.....	30

6.	OBIETTIVI E ATTIVITÀ	30
	Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	30
	Output attività	34
	Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	34
	Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale).....	38
	Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti.....	39
	Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse	39
	Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	41
	Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	41
	Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.....	42
7.	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	43
	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	43
	Capacità di diversificare i committenti.....	45
	Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)	45
	Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	46
	Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.....	46
8.	INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	46
	Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	46
	Politiche e modalità di gestione di tali impatti	47
9.	INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	47
	Tipologia di attività.....	47
	Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione	47
	Caratteristiche degli interventi realizzati	47
	Coinvolgimento della comunità.....	47
10.	ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	48
	Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	48
	Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.....	48
	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti	48

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	49
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No	49
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No.....	49
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì	49
11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	49
Relazione organo di controllo	50

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

La redazione del Bilancio Sociale impegna varie figure della Cooperativa in un lavoro di sintesi rispetto alle attività svolte e ai risultati ottenuti.

Il documento finale diventa quindi per noi uno strumento privilegiato per creare consapevolezza e comunicare con trasparenza ai nostri soci e a tutti i nostri stakeholder la vita della cooperativa, raccontandone, oltre ai numeri, anche i valori e lo spirito da cui è mossa. Quello che ci interessa da sempre è restituire alla nostra comunità interventi professionali e di qualità che abbiano il valore aggiunto della promozione del benessere, dell'inclusione e della coesione sociale.

Il 2022 è stato un anno in cui le attività e i servizi hanno portato risultati più che positivi in termini di qualità e di soddisfazione riscontrata nei nostri beneficiari.

Ci sono state molte gratificazioni legate all'elaborazione ed alla realizzazione di progetti innovativi per anziani e giovani con disabilità, ma ci sono stati anche eventi spiacevoli come la perdita di servizi in seguito a gare d'appalto non aggiudicate.

Durante il primo semestre le conseguenze del periodo pandemico hanno continuato a rendere più complessa la gestione e l'erogazione dei servizi, specialmente quelli socio-assistenziali e sanitari: nonostante questo, e grazie all'impegno di tutti, l'emergenza sanitaria da questo punto di vista è stata affrontata con impegno instancabile e finalmente superata.

Purtroppo, dal lato economico, gli ultimi tre anni hanno invece prodotto importanti difficoltà. Perciò, con altrettanto instancabile impegno, proseguiremo il percorso di risanamento già iniziato con l'obiettivo di portarlo a termine quanto prima: sappiamo che una sana economia è la base per garantire nel tempo sia solidità aziendale che qualità delle prestazioni.

Ringraziamo i nostri soci che stanno sostenendo la cooperativa e che ne rappresentano il vero e prezioso patrimonio umano e societario.

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Per la redazione del bilancio sociale si è resa necessaria la costituzione di gruppo di persone appartenenti a varie aree della cooperativa: area direzionale, area tecnica, area amministrativa. Nel lavoro svolto sono confluite le competenze e i punti di vista di ognuno, le rispettive conoscenze ed esperienze, allo scopo di fornire a tutti gli stakeholder un utile strumento di analisi.

Per la stesura del bilancio sociale sono stati utilizzati dati e informazioni contenuti nel bilancio d'esercizio, nello statuto, nel manuale della politica della qualità e nei regolamenti interni.

Il bilancio sociale viene presentato in assemblea soci in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio annuale e viene pubblicato sul sito della nostra cooperativa.

Nel precedente biennio la cooperativa sociale L'ORIZZONTE si è avvalsa per la redazione del Bilancio sociale del metodo ImpACT realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale, aderendo al metodo ImpACT per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Per questa ragione cui vi sono variazioni di perimetro e metodi di misurazione diversi rispetto agli anni precedenti pur essendo restati fedeli alle linee guida dettate dalla Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	L'ORIZZONTE Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata
Codice fiscale	01065160473
Partita IVA	01065160473
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A + B (mista)
Indirizzo sede legale	VIA CARAVAGGIO, 26 - QUARRATA (PT)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A105465
Telefono	0573/775190
Fax	0573/777028
Sito Web	www.cooplorizzonte.it
Email	info@cooplorizzonte.it ;
Pec	coop.orizzonte@pec.confcooperative.it
Codici Ateco	88.00

Aree territoriali di operatività

L'Orizzonte Società Cooperativa Sociale opera nelle seguenti aree territoriali:

1) COMUNE DI QUARRATA (PT)

- SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI (Assistenza Domiciliare ad anziani/disabili, Assistenza scolastica a minori disabili nelle scuole, Servizi di trasporto sociale, Servizio Educativo domiciliare a minori in situazioni di fragilità, Gestione della Comunità Di Tipo Familiare Casa Di Anna che offre a donne sole e madri con figli in stato di bisogno una soluzione abitativa protetta)
- SERVIZI EDUCATIVI (Asili nido, Servizi innovativi e integrativi per bambini e genitori, Servizi di attività educative e di integrazione per bambini con disabilità).

2) COMUNE DI PISTOIA (PT)

- Servizio di Assistenza alla persona presso la RSA Villone Puccini
- Servizi domiciliari assistenziali ed educativi.

3) COMUNE DI AGLIANA (PT)

- Servizio di assistenza alla persona presso la RSA Le Lame
- Servizi domiciliari assistenziali ed educativi.

4) COMUNE DI PRATO (PO)

- Servizi di animazione e riabilitazione fisioterapica presso la RSA Casa di Marta.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

La nostra cooperativa ha iniziato ad operare nel 1988 con il fine di procurare occupazione, continuità e dignità al lavoro dei propri soci mediante l'erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi. E' riuscita ad ottenere questo obiettivo grazie anche allo spirito che da sempre ha guidato le proprie attività.

I servizi erogati dalla Cooperativa si ispirano ad alcuni principi e valori fondamentali:

- Centralità della persona, cura, rispetto e ascolto di ogni cliente – utente. E' nostro obiettivo primario offrire servizi attenti e rispettosi della dignità della persona, trattandola con premura e cortesia, rispettandone la volontà, i valori in cui crede e riconoscendo il valore pieno e irripetibile dell'esperienza umana di ciascuno, sapendo prestare ascolto ai suoi bisogni passando così dall'uniformità delle prestazioni alla personalizzazione dei servizi.
- Attenzione alla "partecipazione" di utenti, familiari, operatori e comunità locale per tutelare il diritto di accesso alle informazioni, favorendo la comunicazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio, acquisendo periodicamente la loro valutazione circa la qualità del servizio reso.
- Attenzione alla "riservatezza", garantendo serietà e discrezione nel rispetto della privacy e dell'intimità del cliente, ed il passaggio delle informazioni strettamente necessarie al lavoro integrato dell'equipe di professionisti coinvolti.
- Attenzione alla "continuità del servizio", assicurando un servizio regolare, senza interruzioni, attento alla necessità di continuità delle figure professionali impegnate; affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività.

- Attenzione all'erogazione di "servizi efficaci ed efficienti" sempre più in grado di rispondere alle esigenze specifiche dei nostri clienti. Questo attraverso la valorizzazione del personale ed il suo costante aggiornamento e l'ottimizzazione delle risorse economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.
- Attenzione a ricercare criteri di flessibilità nell'erogazione dei propri servizi per tutelare il diritto di scelta di ogni cliente-utente sulla prestazione richiesta e ricevuta.
- "Eguaglianza" per tutti i soggetti coinvolti, senza nessuna distinzione per motivi riguardanti età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche
- "Imparzialità, obiettività, e giustizia" nei nostri comportamenti.

La MISSION della Cooperativa ad oggi è confermata e mira a:

- Mantenere la propria identità ed immagine originaria di cooperativa che mette al centro del proprio operare la persona con tutti i suoi valori e diritti, la disponibilità ad essere sempre aperta al territorio e all'ascolto delle problematiche e bisogni dei propri soci e degli utenti dei propri servizi, la continua ricerca e promozione di un'organizzazione dei propri tempi e spazi di lavoro volta a favorire l'instaurarsi e la crescita di positivi rapporti umani fra le persone.
- Essere una impresa sociale che vuole trasmettere a tutte le realtà territoriali, attraverso il lavoro quotidiano, questo suo modo di pensare e fare in modo che rappresenti un valido e significativo contributo alla crescita della nostra comunità sociale.

In particolare vogliamo porre la nostra attenzione a:

- Perseguire, senza fine di lucro, l'interesse generale della nostra comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra di essi lo spirito mutualistico e solidaristico
- Promuovere una forte attenzione alle problematiche socio-assistenziali ed educative del nostro territorio al fine di progettare e realizzare servizi che diano concreta risposta ai bisogni e alle esigenze rilevate
- Ricercare, nelle nostre attività, una fruttuosa collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, private, e con i singoli cittadini, favorendo la loro partecipazione alla gestione dei nostri progetti
- Investire in competenze e ricerche promuovendo progetti innovativi di crescita sociale e ricercando, per questo, la collaborazione delle altre realtà associative presenti sul nostro territorio
- Promuovere a tutti i livelli il miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi
- Promuovere a tutti i livelli l'attenzione alla rilevazione dei bisogni ed esigenze delle persone incontrate nei nostri servizi al fine di ricercarne la migliore soddisfazione
- Offrire ai nostri soci ed operatori, le migliori condizioni lavorative possibili per qualità, continuità, opportunità di formazione e trattamento economico
- Coinvolgere e valorizzare i nostri soci ed operatori ricercando la loro soddisfazione affinché si sentano motivati ed impegnati nel miglioramento continuo della qualità dei loro servizi
- Mantenere un'economia sana e capace di fornire le risorse economiche necessarie al perseguimento delle nostre finalità.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Lo Statuto della cooperativa sociale prevede che essa si occupi di "A. Gestione asili nido e centri ludici e/o ricreativi rivolti alla prima infanzia, all'infanzia e a minori nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale; gestione di attività e servizi di assistenza domiciliare, animazione e socializzazione, effettuati in itinere e a domicilio dell'utente; gestione di attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti, o messi a disposizione da enti pubblici o privati; gestione di strutture di accoglienza e assistenza, per persone anziane autosufficienti e non e per persone con handicap fisico, psicofisico o con disagio mentale; gestione di servizi integrati per strutture di accoglienza e assistenza per persone per persone anziane non autosufficienti e non e per persone con handicap fisico, psicofisico o con disagio mentale; servizi di assistenza, socializzazione, animazione, sostegno ed educazione professionale a minori e adulti con handicap fisico, psicofisico o con disagio mentale, a domicilio o on strutture pubbliche e private; gestione di servizi di refezione scolastica e accompagnamento sugli scuolabus; gestione e promozione di attività volte al reinserimento/inserimento lavorativo e/o sociale di soggetti in difficoltà; gestione di servizi e centri terapeutici e/o di riabilitazione; gestione di centri diurni e altre strutture con carattere animativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura, e il turismo sociale; gestione di attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza delle persone in stato di bisogno; gestione di attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti; promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale e alle qualifiche professionali, nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo della Comunità Europea, di enti pubblici e privati in genere e/o singoli; erogazione di servizi a privati, imprese e non ed in particolare a enti pubblici quali comuni, province e regioni nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale.

B. In collegamento funzionale allo svolgimento delle attività di cui alla precedente lettera A), provvedere alla organizzazione e gestione – in forma stabile ovvero temporanea – di una o più attività produttive ritenute opportune per l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati ai sensi dei decreti applicativi della Legge 381/1991 e ss.mm.ii. nell'ambito dei settori industriale, agricolo, artigianale, commerciale, turistico e dei servizi, sia direttamente, sia assumendole in convenzione, in appalto o in qualsiasi altra forma consentita dalla legge da enti pubblici e privati, con la possibilità di commercializzare i prodotti così ottenuti in punti vendita al minuto o rivolgendosi alla grande distribuzione, quali per esempio: l'organizzazione e la gestione di lavori di pulizia, igienizzazione, sanificazione, disinfestazione, derattizzazione, deblattizzazione e ogni altra attività simile nonché manutenzione presso uffici, condomini, piazzali, strade, magazzini, complessi commerciali e industriali sia pubblici sia privati; l'organizzazione e la gestione di lavori di giardinaggio e falciatura sia manuale che meccanizzata, la realizzazione e la manutenzione di arre erbose, l'abbattimento di piante, l'esecuzione di trattamenti su argini, aree erbose e sponde di canali; la coltivazione di terreni in Italia e all'estero e la raccolta di prodotti della terra, la gestione di serre e impianti di sperimentazione, la realizzazione di vivai forestali e di essenze, la costruzione di campi e centri sperimentali dimostrativi per le attività agroforestali; l'organizzazione e la gestione di lavori e iniziative per la tutela e la valorizzazione delle

bellezze naturali e dei beni culturali artistici, la gestione di parchi naturali attrezzati, musei nonché ogni iniziativa volta alla valorizzazione culturale e turistica del territorio; l'organizzazione e gestione di impianti sportivi in genere; la gestione di agenzie di viaggi informazioni promozione turistica, creazione di pacchetti viaggi, anche legati agli eventi del territorio; l'organizzazione e l'esecuzione anche per conto terzi di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria in aziende agricole e in terreni adibiti al verde pubblico e privato, nonché altre aree pubbliche e private, opere di manutenzione minuta in genere; progettazione, realizzazione, installazione e manutenzione di elementi per l'arredo urbano; l'organizzazione, la gestione e l'esecuzione di lavori di istituzione e manutenzione di parchi naturali pubblici e privati, formazione di vivai e aiuole, aree destinate a verde pubblico, attrezzate turisticamente, tabellatura e recintazione di parchi naturali e riserve integrali, opere di formazione di invasi artificiali destinabili a pesca sportiva, opere di governo e manutenzione delle piante quali potature, diradamenti, spalcatore, formazione di aree di protezione per fiori e altre specie vegetali, impianti di orti botanici; l'organizzazione e la gestione di servizi di custodia e portierato, nonché di pulizia di edifici privati e pubblici, anche di interesse storico/artistico e/o culturale; gestione di servizi di sportello al pubblico quali per esempio gestione di ufficio di oggetti smarriti, servizi informativi; l'organizzazione e la gestione di punti di ristoro, ristoranti, bar, attività catering, banqueting e servizi ricettivi e di ospitalità (alberghi, foresterie, ostelli, agriturismi, campeggi, ecc.; organizzazione e gestione di eventi, cerimonie, feste, matrimoni, celebrazioni funerarie; attività e servizi di comunicazione, con particolare riferimento a servizi informatici quali per esempio programmazione, realizzazione di siti internet, data base, attività di assistenza e manutenzione informatica, migrazione di sistemi operativi. Gestione di strutture per l'accudimento e l'accoglienza di animali, quali ad esempio canili, gattili, riserve di pesca, fattorie didattiche; gestione di servizi cimiteriali per animali nonché ogni altra attività complementare e connessa".

Le attività effettivamente svolte dalla Cooperativa rientrano a pieno titolo nell'oggetto sociale e consistono in:

INTERVENTI SOCIO SANITARI EDUCATIVI ED ASSISTENZIALI PER PERSONE ANZIANE E ADULTE CON DISABILITÀ:

(IN MEDIA CIRCA 120 PERSONE SEGUITE IN UN ANNO)

- dal 1998 Assistenza Domiciliare a persone anziane e con disabilità nel Comune di Quarrata
- dal 2010 Assistenza Domiciliare a persone con disabilità inserite in Progetti "Vita Indipendente per tutti"
- dal 2011 Assistenza/Fisioterapia Domiciliare Privata ad anziani e persone con disabilità
- dal 2018 Assistenza/Fisioterapia Domiciliare progetti "Home Care Premium"
- dal 2018 Laboratori per Disabili in convenzione con il Comune di Pistoia e in rete con il Terzo settore locale
- dal 2020 Assistenza domiciliare professionale (supporto psicologico/educativo/assistenziale/fisioterapico) progetti S.Fi.D.A. promossi dalla Società della Salute Pistoiese
- dal 2021 Progetti di Inclusione personalizzati anche domiciliari rivolti a giovani e minori

INTERVENTI EDUCATIVI ED ASSISTENZIALI PER MINORI E GIOVANI CON DISABILITÀ E/O SITUAZIONI DI FRAGILITÀ FAMILIARE: (IN MEDIA CIRCA 90 GIOVANI SEGUITI IN 1 ANNO):

- dal 2004 Assistenza Specialistica (Scolastica e Domiciliare) a Minori Disabili in convenzione con il Comune di Quarrata

- dal 2006 Progetto "Insieme", per la socializzazione di Minori Disabili, in collaborazione con il Comune di Quarrata
- dal 2004 Servizio Educativo Domiciliare rivolto a Minori in convenzione con il Comune di Quarrata
- dal 2016 Attività educativa domiciliare all'interno di Progetti della SDS in coprogettazione con altri Enti del terzo settore su Bandi a valere sul Fondo Povertà della Regione Toscana

INTERVENTI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI RESIDENZIALI PER ANZIANI E PERSONE FRAGILI:

- dal 2014 Gestione in proprio della Comunità di tipo familiare "Casa di Anna" – accoglienza di madri con figli, fino a 6 persone accolte
- dal 2007 Assistenza alla persona presso la R.S.A. Le Lame di Agliana - Pt - 40 ospiti accolti
- dal 2012 Assistenza alla persona presso la R.S.A. Villone Puccini di Pistoia – 80 ospiti accolti
- dal 2019 Fisioterapia ed Animazione presso la R.S.A. Casa di Marta a Prato – 80 ospiti accolti

INTERVENTI EDUCATIVI PER L'INFANZIA E LA PRIMA INFANZIA:

(IN MEDIA 90 BAMBINI ACCOLTI IN 1 ANNO)

- dal 1998 Gestione dei Nidi d'infanzia "Bosco Dei Folletti" e "Maga Magò", prolungamento dell'orario pomeridiano del nido d'infanzia comunale "il girotondo", Nido estivo "Il Girotondo", Centro estivo "Gufo Saggio", Assistenza educativa l. 104/92 presso il nido "Il Girotondo" in convenzione con il Comune di Quarrata

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La Cooperativa svolge in maniera strumentale e/o secondaria le seguenti attività:

- formazione obbligatoria e professionale dei propri soci e dipendenti
- progettazione e ricerca per lo sviluppo e l'espansione dei nostri servizi
- ricerca, valutazione e progettazione per finanziamenti su bandi provinciali, regionali e nazionali di enti e fondazioni
- gestione dei progetti finanziati a valere su Bandi annuali, durante il 2022 sono stati realizzati: progetto Argento Attivo finanziato da Fondazione Caript (dedicato all'invecchiamento attivo e alla promozione di sani stili di vita) e il progetto ICARO finanziato da Otto per Mille Chiesa Valdese (dedicato alla socializzazione di giovani con disabilità)
- gestione di progetti di socializzazione per anziani in coprogettazione con il Comune di Quarrata e il terzo settore locale

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	1989

Consorzi:

Nome: Consorzio Astir

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
Banca Alta Toscana	2733,00

Contesto di riferimento

La nostra Cooperativa opera principalmente nella Città di Quarrata, altri nostri servizi sono presenti nei comuni confinanti di Agliana, Pistoia e Prato.

Quarrata è situata nella piana pistoiese, confinante con i comuni di Agliana (PT), Serravalle P.se (PT), Lamporecchio (PT), Pistoia e Prato.

È una città che conta circa 26.700 abitanti, di cui 1001 di origine albanese, 722 di origine cinese, 641 di origine romena, 291 di origine marocchina.

Prende l'appellativo di città del mobile per la presenza storica di una rete di piccole e medie imprese che producono e commercializzano mobili, specialmente imbottiti. L'attività era fiorente fino alla fine degli anni novanta ma ora è in declino a causa della crisi del settore. La popolazione è composta principalmente da abitanti tra i 15 e i 64 anni (17.000 circa) con la presenza di circa 5.582 anziani (sopra i 65 anni) e 3.901 bambini e adolescenti (età 0-14 anni).

Quarrata, come del resto tutta Italia, è composta principalmente da adulti e da anziani, è una città che sta invecchiando e che non offre molto alla popolazione giovanile; gli eventi culturali sono organizzati dal Comune e da realtà associative territoriali ma non ci sono strutture con una programmazione stabile e di riferimento (ad. es. cinema/teatro).

Tutti i servizi sociali essenziali sono erogati dalla Pubblica Amministrazione per mezzo di gara d'appalto. Non sono presenti strutture vere e proprie di accoglienza e/o socializzazione per anziani. E' presente una casa famiglia e un centro diurno per persone con disabilità adulte ma non ci sono strutture di socializzazione per giovani con disabilità. Queste fragilità trovano risposte ai loro bisogni di socializzazione/sviluppo dell'autonomia extra-scolastici ed extra-servizi domiciliari soprattutto grazie alla realizzazione di progetti e attività realizzate dal Terzo Settore locale e cofinanziate da Fondazioni/altri Enti.

Sono presenti associazioni sportive con spazi per tennis e calcio, un palazzetto sportivo dove si allenano e gareggiano le squadre locali di basket e pallavolo, uno stadio con pista di atletica leggera, una struttura privata con piscina.

Quarrata conta due istituti comprensivi Statali (Bonaccorso e Nannini) che comprendono scuole d'infanzia, elementari e medie. Sempre sul territorio è presente il Liceo Artistico Petrocchi, unica scuola media superiore.

Per i più piccoli (0/3 anni) sono presenti 3 nidi comunali (Calicanto per bambini 0/24 mesi, Girotondo 12/36 mesi e Bosco dei Folletti 12/36 mesi) più 3 nidi privati accreditati (Arcobalocco, Pinco Pallino, Le Piccole Canaglie) attualmente non vi sono liste di attesa e i servizi comunali sono frequentati anche da bambini di origine straniera (cinese e marocchina principalmente).

Storia dell'organizzazione

La nostra Cooperativa muove i primi passi nel mondo del sociale nell'anno 1988, per volontà di un gruppo di nove donne già operanti nel settore anche se in modo fra loro diverso. Tra queste è eletta la Presidente Goretti Anna, che svolge il suo mandato fino al giugno 2014. Nei tre anni seguenti "L'Orizzonte" si occupa principalmente di pianificare l'oggetto sociale, inteso come indirizzo e scopo che la Cooperativa intende darsi per il futuro; viene stabilita la sede legale in Via Cavour 11 a Quarrata, si stabiliscono e si consolidano i legami con il territorio di appartenenza.

Nel 1991 un'iniziale convenzione con la U.S.L. n° 3 Area Pistoiese per l'assistenza di base presso la R.S.A. Caselli di Quarrata, impiega le prime tre delle nostre socie-dipendenti; nel 1994 viene attivato dal Comune di Quarrata un servizio di trasporto scolastico per minori disabili e ce ne viene affidata la gestione. Alla sede legale viene affiancata la sede operativa dove oltre all'ufficio, nel 1996 viene inaugurata la Ludoteca "A casa di Mario" primo servizio a gestione totalmente privata.

Tuttavia è nell'anno 1998 che si sviluppa e si potenzia la base sociale, prendendo l'avvio di due servizi innovativi gestiti da noi per il Comune di Quarrata: l'Assistenza Domiciliare agli Anziani e i Servizi Integrativi all'infanzia.

La Cooperativa conta già 19 tra socie-lavoratrici e soci volontari (prevale come adesso la componente femminile) quasi tutte residenti nel Comune di Quarrata e con loro si procede nell'attuare dei percorsi informali di aggiornamento per sostenerne la crescita professionale, così da consentire l'inserimento nei vari servizi gestiti in tempi e modalità regolari e continuativi rispetto a precedenti forme di lavoro irregolari o saltuarie; tale percorso concede a molte delle associate un effettivo inserimento socio-lavorativo facendolo coincidere con le fasi di integrazione previste dalle normative nazionali e regionali vigenti.

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 626/94 con D.M. del 10.03/98, viene attivato un corso di formazione per tutti i Soci riguardante la valutazione dei rischi soggettivi, prevenzione incendi e gestione delle emergenze; viene nominato il responsabile per la sicurezza ed i vari incaricati per la prevenzione incendi e gestione emergenze dei servizi presi in carico. In ottemperanza del D.lgs.626/94 viene periodicamente aggiornato il piano di sicurezza e il personale ad esso incaricato.

Nell'anno 2000, sulla spinta dei finanziamenti della Legge Regionale 22/99 e nel pieno rispetto della stessa, grazie all'impegno della Pubblica Istruzione nel Comune di Quarrata, la Cooperativa espande la gestione dei servizi integrativi all'infanzia con due Centri giochi educativi per bambini dai 18 ai 36 mesi (il bosco dei folletti e l'arcobaleno) con personale qualificato e costantemente aggiornato.

Con l'inizio dell'anno scolastico 2000/01, il Comune di Quarrata indice una gara ufficiosa per trattativa privata per il servizio di Refezione Scolastica che viene aggiudicata all'Orizzonte in A.T.I. con la Cooperativa Sociale Gli Altri e che incrementa il personale della nostra Cooperativa di 6 lavoratrici fino ad arrivare a 19 nel 2003 tra addette all'infanzia con funzioni

non educative che si occupano della refezione e dell'accompagnamento sugli scuolabus comunali delle materne e un aiuto cuoca. Dall'entrata in vigore del D.lgs. 155/97 esse si formano e vengono aggiornate per quanto riguarda "Il Manuale di Autocontrollo per l'igiene degli alimenti sistema HACCP".

Prosegue il servizio di assistenza di base alla R.S.A. Caselli di Quarrata e con l'apertura del centro diurno della stessa ci viene affidato il trasporto degli anziani da casa alla struttura in convenzione con la Croce Rossa di Quarrata.

Dal 2000 al febbraio 2009 seguiamo il servizio di assistenza alla persona e infermieristico nella residenza protetta O.A.M.I. di Quarrata, che ospita adulti portatori di handicap psicosociale.

L'attività di Assistenza Domiciliare agli Anziani, dove lavorano attualmente le sociodipendenti con qualifica di operatrici socio assistenziali, si rivela con il tempo un lavoro che necessita di una grande attenzione sia nel suo svolgimento pratico che in quello di coordinamento.

Buona parte degli anziani (una media di 40 utenti l'anno) che seguiamo ci conosce da tempo e siamo diventati per loro un punto di riferimento essenziale; per questo il servizio, pur avendo un piano organizzativo di base, è flessibile di variazioni in relazione alle richieste derivate dai loro bisogni ed alle loro esigenze. Il costante impegno del responsabile nell'armonizzare gli aspetti e le difficoltà quotidiane degli assistiti, con il rispetto dei modi e dei tempi stabiliti per gli interventi, valorizza e qualifica il lavoro svolto dal gruppo delle operatrici.

Nell'anno 2003 il Comune di Quarrata indice una nuova gara d'appalto per il servizio di assistenza domiciliare agli anziani inserendovi anche il servizio di Assistenza Scolastica e Domiciliare ad alunni disabili e il Servizio Educativo Domiciliare. Un altro passo importante per la nostra cooperativa che, aggiudicatasi l'appalto, va ad intervenire su di un settore che rientra nel nostro oggetto sociale dal 1988. Inoltre in passato diverse delle socie fondatrici hanno lavorato in quest'ambito ma retribuite dalle famiglie dei minori (quindi senza una giusta tutela di lavoratrici); dopo tanto tempo e tante leggi disattese finalmente si opera umanamente e professionalmente nel rispetto dei minori disabili e/o svantaggiati e degli operatori.

A questo punto della sua storia la Cooperativa è composta da un insieme di risorse umane e professionali tali da richiedere una razionalizzazione progressiva nella gestione e organizzazione delle proprie attività. Sia per rispondere a questo bisogno interno della compagine sociale che per essere in linea con le nuove norme in tema di Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001 abbiamo iniziato il percorso verso la Certificazione, definito nel 2004 ma sempre suscettibile di miglioramento ed implementazione.

Al Sistema Qualità riconosciamo la capacità di soddisfare tutte le parti interessate delle nostre attività, il predisporci al miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi, confermando la centralità della persona e la sua promozione, nel rispetto delle leggi vigenti e della dignità umana.

Dall'anno 2006 all'anno 2009 apriamo, in co-gestione con la Cooperativa Macramé, il Centro

Infanzia "I Millepiedi" accreditato dal Comune e con mensa interna, come prevedono le norme del settore. Il Centro Infanzia "I Millepiedi" accoglie mediamente 25 bambini dai 13 ai 36 mesi ed ha una sezione lattanti disponibile per altri 6 bimbi. A settembre 2008 otteniamo anche una convenzione con il Comune di Quarrata per la riserva di 12 posti nella fascia 12 - 36 mesi.

A partire dagli anni 2007-2008 all'interno del progetto di gestione di assistenza domiciliare a minori disabili del Comune di Quarrata parte il Progetto Insieme un progetto di socializzazione particolarmente gradito ed apprezzato dai minori coinvolti e dalle loro famiglie. Il progetto prevede incontri settimanali che, attraverso uscite sul territorio e attività proposte, hanno l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dei ragazzi con riferimento alla loro vita di relazione e al potenziamento della loro autonomia.

Da aprile 2007 al febbraio 2023, in seguito all'aggiudicazione da parte del Consorzio Astir di Prato della gara d'appalto indetta dalla A.S.L. 3 Area Pistoiese per la gestione completa della RSA Le Lame di Agliana, ci viene affidata l'assistenza alla persona presso la struttura. La RSA ospita mediamente 40 anziani residenti e 10 al Centro Diurno, e vi lavorano circa 25 persone tra dipendenti e socie della nostra Cooperativa.

Nel novembre 2010 gli anziani della RSA Caselli di Quarrata sono trasferiti nella nuova RSA Villone Puccini di Pistoia; di conseguenza da allora il nostro servizio di assistenza viene effettuato presso la nuova struttura.

Dal 2011 la Cooperativa estende il proprio servizio di Assistenza Domiciliare ad anziani e disabili anche a clienti privati. In questo stesso anno ottiene per lo stesso servizio l'Accreditamento presso il Comune di Quarrata secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 82/2009 e successivo regolamento attuativo. Il servizio di assistenza domiciliare raggiunge ad oggi un livello di qualità elevato per esperienza e garanzie da poter offrire ai propri clienti.

Nel 2012 in risposta al bisogno crescente del territorio di inserimento di adulti disabili in attività di socializzazione o lavorative viene elaborato e presentato alla Regione Toscana un progetto di inserimento lavorativo di 4 persone disabili all'interno di un'azienda agricola del nostro territorio. Il progetto di Agricoltura Sociale denominato "Ginevra" è accolto e finanziato e a partire dal gennaio 2013 ha iniziato il suo percorso dando ottimi risultati.

Dal giugno 2014 è nata Casa di Anna, una comunità di tipo familiare. Il progetto è nato in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di Quarrata. E' stato realizzato in appartamento situato in centro a Quarrata e ospita tre persone. L'obiettivo è quello di rendere sostenibile e protetta la situazione economica e sociale delle persone ospitate che sono state selezionate tra quelle appartenenti alle fasce più deboli.

Dal 30 giugno 2014 Anna Goretti lascia la carica di Presidente che viene assunta da Cristina Gori già vice presidente e socia fondatrice della Cooperativa dal 1988.

In questo stesso periodo la Cooperativa inizia e promuove la partecipazione a percorsi di rete e di coprogettazione con altre realtà cooperative e associazioni del nostro territorio e con il Comune di Quarrata e la Società della Salute Pistoiese. L'obiettivo comune è quello di dare risposte più complete, forti e condivise ai bisogni della nostra comunità locale.

Da gennaio 2016 la Cooperativa è certificata Sicurezza OHSAS 18001.

Aumentano in questi anni i servizi domiciliari a privati grazie ad un gradimento dei nostri servizi sul territorio e alla partecipazione a progetti promossi dalla Società della Salute Pistoiese.

Durante l'anno 2019 la Cooperativa perde, in seguito a gara d'appalto il servizio storico di Refezione Scolastica e accompagnamento scuolabus. Nello stesso anno acquisisce il servizio di fisioterapia e animazione presso la RSA Casa di Marta di Prato.

Alla data del 31/12/2022 la Cooperativa conta circa 139 lavoratrici/lavoratori.

Mira ad operare con l'obiettivo primario di mantenere una sana economia ed una elevata qualità e sicurezza dei servizi erogati.

A tale scopo si impegna costantemente e pianifica le proprie attività ai fini di un rafforzamento formativo-motivazionale di tutta la compagine sociale ritenendo di primaria importanza e di sicura efficacia il possesso da parte dei propri collaboratori di capacità e competenze.

LA COOPERATIVA OGGI

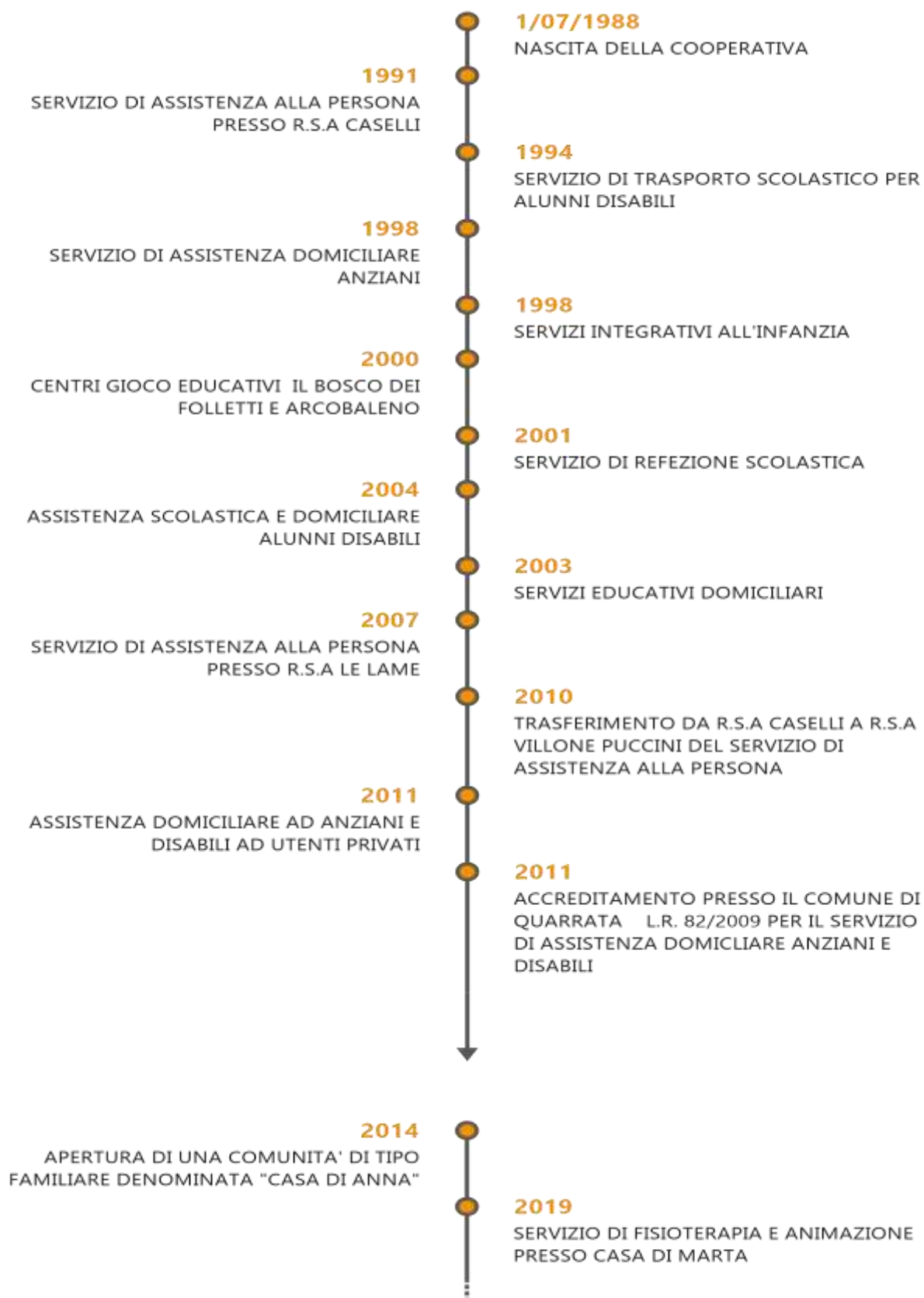
L'Orizzonte è nata dalla comunità per restituire alla comunità, e da sempre è guidata dall'obiettivo del "prendersi cura" dell'altro specialmente se in condizione di fragilità.

Il "Prendersi cura" va oltre la semplice prestazione, implica un'attenzione speciale, per noi non esistono utenti, esistono solo "persone", con la loro unicità, portatrici di diritti, di bisogno di relazione e dignità.

Per questo il modello di gestione delle nostre attività si caratterizza per alcuni elementi focali:

- cura delle relazioni interpersonali
- personalizzazione e umanizzazione degli interventi
- ascolto e monitoraggio continui delle dimensioni evolutive dei bisogni
- presa in carico globale della persona e/o del contesto familiare e relazionale orientata a valorizzare le capacità e potenzialità, a migliorare la qualità di vita, a sostenere ed aumentare le autonomie personali e familiari
- integrazione con il proprio territorio attraverso la costruzione di relazioni e collaborazioni stabili con le risorse attive della comunità.

A questi aspetti metodologici si affiancano qualità e professionalità delle prestazioni e una gestione basata su una organizzazione strutturale solida, efficace e allo stesso tempo flessibile e capace di adattarsi ai bisogni delle persone e del contesto di riferimento.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
102	Soci cooperatori lavoratori
3	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori
15	Soci cooperatori ex lavoratori

I 15 soci cooperatori ex lavoratori sono come si evince dal nome stesso, soci lavoratori dimessisi dalla cooperativa che hanno voluto conservare lo status di socio.

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

Dati amministratori – Componenti CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
ANNA MARIA CRISTINA GORI	No	F	59	18/11/2020	NO	11	PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE CONSIGLIERE CONSORZIO ASTIR
NICLA NESTI	No	F	60	18/11/2020	NO	9	VICEPRESIDENTE
MONICA GORI	No	F	57	18/11/2020	NO	2	CONSIGLIERE
FRANCESCO MARINI	No	M	43	18/11/2020	NO	3	CONSIGLIERE
GIUSEPPINA MAURO	No	F	49	18/11/2020	NO	2	CONSIGLIERE

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
1	di cui maschi
4	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
5	di cui persone normodotate
5	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	Altro

Modalità di nomina e durata carica

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile da tre a cinque, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero.

La maggioranza dei componenti il Consiglio di amministrazione è scelta tra i soci cooperatori, oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche.

I componenti dell'organo amministrativo durano in carica per il periodo fissato all'atto della nomina, in genere 3 anni; in mancanza di fissazione di termine, essi durano in carica fino a revoca o dimissioni.

Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed il Vicepresidente.

Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge o dallo statuto.

L'Organo amministrativo può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.

E' nei compiti del Presidente convocare l'Organo amministrativo, fissare l'ordine del giorno, coordinare i lavori e provvedere affinché i consiglieri siano informati sulle materie iscritte all'ordine del giorno.

N. di CdA/anno + partecipazione media

N. 18 CdA l'anno -partecipazione media 100%

Tipologia organo di controllo

CLAUDIA CROCIANI - REVISORE CONTABILE - € 3.000 OGNI 3 ANNI.

NON VI SONO INCOMPATIBILITA' DI CUI ALL'ART. 2399 DEL CODICE CIVILE

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti O.d.g.	% partecipazione	% deleghe
2020	ordinaria dei soci	21/07/2020	1) Approvazione del bilancio al 31.12.2019; 2) Rendicontazione del Verbale di Revisione 2019; 3) Andamento dei Servizi, sintesi della Relazione sulla Gestione 2019 e Situazione nel Primo Semestre 2020;	72,64	36,36
2020	ordinaria dei soci	18/11/2020	1) Rinnovo cariche sociali; 2) Rinnovo Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza; 3) Andamento dei servizi e aggiornamenti sulla situazione economica	69,23	34,57
2021	ordinaria dei soci	20/07/2021	1) Approvazione del Bilancio al 31.12.2020; 2) Approvazione del Bilancio Sociale al 31.12.2020; 3) Rendicontazione del Verbale di Revisione 2020; 3) Andamento dei servizi, sintesi della Relazione sulla Gestione 2020 e Situazione del primo semestre 2021;	66,67	34,21
2022	assemblea straordinaria soci	13/04/2022	1) modifiche statutarie per superamento parametri di cui all'art 2519 c.c. e conseguente passaggio da normativa s.r.l. a S.p.a.; 2) Modifica articoli dello Statuto: Art. 1 (costituzione e denominazione) - Art.25 (organi sociali) - Art. 26 (Assemblea: Funzioni) - Art. 27(Assemblea: tempi di convocazione) - Art. 28 (Assemblea: ordinaria e straordinaria) - Art. 29 (Assemblea: modalità di convocazione) - Art. 34 (Amministrazione) - Art. 40 (Organo di controllo e revisione legale) - Art.48 (rinvio);	72,73	39,77
2022	assemblea ordinaria dei soci	27/07/2022	1) Approvazione del Bilancio al 31.12.2021; 2) Approvazione del Bilancio Sociale al 31.12.2021; 3) Rendicontazione del Verbale di Revisione 2021; 4) Andamento dei servizi, sintesi della Relazione sulla Gestione 2021; 5) Rinnovo della carica del revisore legale dei conti;	68,14	23,38

L'ORDINE DEL GIORNO PERVIENE AI SOCI TRAMITE EMAIL ASSIEME ALLA CONVOCAZIONE PER L'ASSEMBLEA RISPETTANDO I TEMPI STABILITI DALLO STATUTO. NEL CORSO DELL'ANNO 2022 NON VI SONO STATE RICHIESTE DI INTEGRAZIONE DI ARGOMENTI SPECIFICI E/O INDICAZIONI DELLE RELATIVE TEMATICHE DA PARTE DEI SOCI.

I soci partecipano alla vita della cooperativa, oltre che con la presenza alle assemblee, attraverso: riunioni di settore, compilazione di questionari sulla soddisfazione, colloqui individuali.

Secondo il regolamento interno della cooperativa, di cui riportiamo degli stralci, i **SOCI LAVORATORI**:

a) Concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;

b) Partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;

c) Contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione;

d) Mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

e) Il rapporto di lavoro dei soci, pur se ulteriore rispetto a quello sociale, trova in quest'ultimo il suo fondamento in quanto la cooperativa ha tra i suoi scopi quello di fornire opportunità di lavoro ai propri soci.

Mappatura dei principali stakeholder

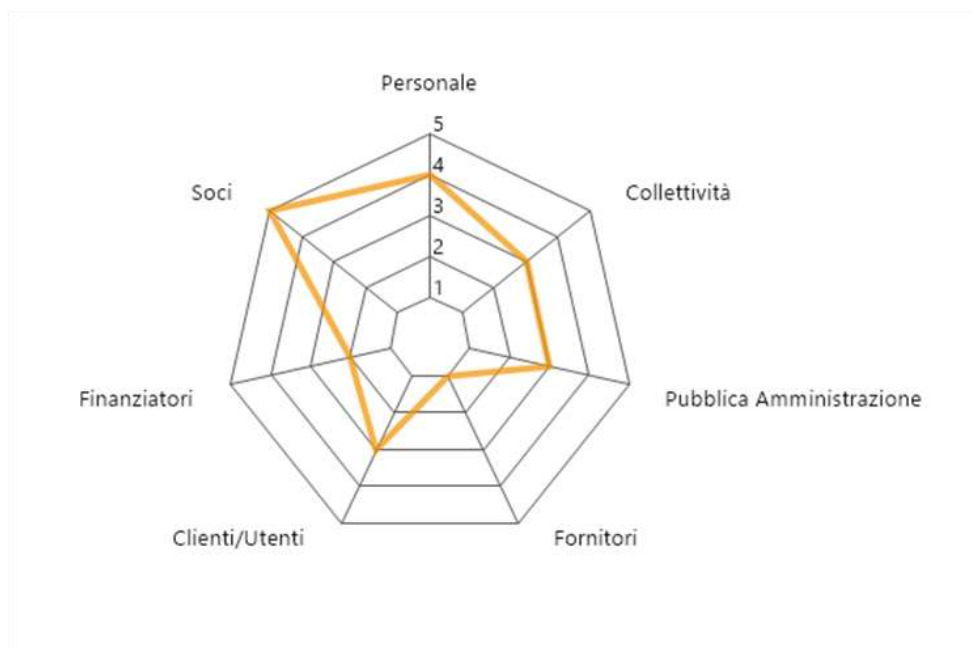
Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	incontri di equipe e colloqui individuali - questionari di soddisfazione	4 - Co- produzione
Soci	- assemblee soci - questionari di soddisfazione - coinvolgimento ad eventi culturali e sociali organizzati dalla cooperativa	5 - Co-gestione
Finanziatori	-condivisione di obiettivi progettuali -verifica e monitoraggio dei progetti finanziati	2 - Consultazione
Clienti/Utenti	- condivisione di piani d'intervento/progetti -somministrazione di questionari di soddisfazione. - contatti diretti e telefonici	2 - Co- progettazione
Fornitori	ogni anno viene effettuata una valutazione dei fornitori per ratificare o non ratificare l'idoneità degli stessi	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	questionari di soddisfazione, relazioni scritte, incontri concordati, incontri di coprogettazione e verifica	3 - Co- progettazione

Collettività	informazione e pubblicizzazione servizi ed eventi offerti, partecipazione agli eventi collettivi, coinvolgimento delle realtà del territorio nelle progettazioni, coinvolgimento nell'analisi dei bisogni	2 – Co-progettazione
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

Percentuale di Partnership pubblico: 49,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
10 Cooperative sociali del territorio	Cooperativa sociale	Altro	coprogettazioni e raggruppamenti temporanei di impresa
10 organizzazioni di volontariato	Organizzazione di volontariato	Accordo	collaborazioni e partenariati nella realizzazione di progetti sul territorio
1 consorzio	Altro	Altro	associata
1 associazione di categoria	Altri enti senza scopo di lucro	Altro	rapporti per il supporto gestionale e consulenze

2 fondazioni	Fondazione	Altro	realizzazione di progetti in cofinanziamento
---------------------	------------	-------	----------------------------------------------

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

359 questionari somministrati

5 procedure feedback avviate

Commento ai dati

Le informazioni sulla Soddisfazione dei Clienti riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte rappresentano uno degli strumenti fondamentali di valutazione.

Tali informazioni sono costantemente rilevate, analizzate e gestite per attuare il ciclo di miglioramento, di fidelizzazione e prevenire i rischi derivanti dalla insoddisfazione del cliente.

L'Orizzonte a tale scopo ha definite e documentate, mediante procedure e registrazioni, le modalità operative e le responsabilità per la gestione dei reclami trasmessi dai clienti e per il monitoraggio della soddisfazione degli stessi clienti.

Lo strumento principale per la rilevazione della soddisfazione è costituito da un apposito questionario che viene distribuito periodicamente a tutti i clienti (Enti Committenti, Utenti, Collaboratori).

Sulla base dell'analisi dei dati di ritorno dei questionari e di altri elementi significativi acquisiti (ad es. aumento o diminuzione dell'utenza, reclami ricevuti, espressioni di gradimento rilevate, risultati di colloqui/interviste) è definita e monitorata nel tempo la percezione dei propri clienti.

Tale gestione consente di individuare Azioni Correttive e/o Preventive o di Miglioramento per risolvere eventuali criticità ed evitare che queste si ripresentino nonché per intraprendere percorsi che mirino al raggiungimento di una soddisfazione sempre più alta (eccellenza).

Identificare e soddisfare le esigenze e aspettative dei propri clienti consente alla cooperativa di ottenere vantaggi competitivi e di farlo in modo efficiente ed efficace conservando e migliorando le prestazioni e le capacità complessive dell'organizzazione nel tempo.

I risultati di tali valutazioni forniscono elementi di valutazione per il miglioramento continuo dei servizi.

Per quanto riguarda i risultati dai questionari 2022 somministrati agli utenti dei servizi risulta un alto grado di soddisfazione con fidelizzazione e gradimento verso il servizio ed il personale, considerano la Cooperativa una struttura molto affidabile e valida.

Il punteggio complessivo per i questionari somministrati al personale risulta buono, in particolare i soci lavoratori, evidenziano anche molti spunti di riflessione legati alla volontà di alcuni di loro nel partecipare a più momenti di formazione, di incontri e di realizzazione di un team collaborativo.

In più questionari emerge la richiesta di più confronti tra la Cooperativa e i dipendenti, soprattutto andando a toccare aspetti emotivi e psicologici. Questi spunti costruttivi saranno

presi in carico dall'azienda per organizzare momenti di formazione e incontri di confronto per avere una crescita professionale e personale.

Il risultato globale degli Enti Committenti è molto soddisfacente e si conferma agli alti livelli degli anni precedenti. Tutti gli aspetti valutati hanno dato risultato più che positivo. Si evidenzia un minor grado (seppur molto soddisfacente) negli aspetti legati alla comunicazione e alla preparazione del personale, aspetti sui quali sarà necessario continuare a lavorare.

È apprezzata la capacità di risposta negli interventi attivati in emergenza.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
139	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
6	di cui maschi
133	di cui femmine
42	di cui under 35
46	di cui over 50

N.	Cessazioni
11	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
11	di cui femmine
7	di cui under 35
4	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

	Stabilizzazioni
10	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
10	di cui femmine
7	di cui under 35
3	di cui over 50

N.	Assunzioni
30	Nuove assunzioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
30	di cui femmine
29	di cui under 35
1	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

* da disoccupato/tirocinante a occupato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	95	44
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	9	0
Operai fissi	86	44
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2022	In forza al 2021
Totale	139	143
< 6 anni	78	81
6-10 anni	14	16
11-20 anni	34	33
> 20 anni	13	13

N. dipendenti	Profili
139	Totale dipendenti
4	Responsabile di area aziendale strategica
0	Direttrice/ore aziendale
1	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
0	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
15	di cui educatori
46	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
10	operai/e
12	assistenti all'infanzia
14	assistenti domiciliari
3	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo

0	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
0	cuochi/e
0	camerieri/e
5	impiegati
3	fisioterapisti
26	assistenti scolastici

Di cui dipendenti Svantaggiati	
1	Totale dipendenti
1	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc.)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
7	Totale tirocini e stage
7	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
7	Laurea Magistrale
4	Master di I livello
24	Laurea Triennale
50	Diploma di scuola superiore
32	Licenza media
22	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
1	Totale persone con svantaggio	1	0
1	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	1	0

0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

1 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

1 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
3	Totale volontari
3	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
39	DISABILITA'	13	3,00	No	0,00

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
56	HACCP BASE	7	8,00	Si	898,00
36	HACCP AGGIORNAMENTO	9	4,00	Si	558,00
72	PRIMO SOCCORSO BASE	6	12,00	Si	3000,00
12	PRIMO SOCCORSO AGGIORNAMENTO	3	4,00	Si	1045,00

112	ANTINCENDIO RISCHIO ALTO	7	16,00	Si	1829,00
12	ANTINCENDIO ABILITAZIONE	3	4,00	Si	150,00

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
95	Totale dipendenti indeterminato	14	81
4	di cui maschi	1	3
91	di cui femmine	13	78

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
44	Totale dipendenti determinato	0	44
2	di cui maschi	0	2
42	di cui femmine	0	42

N.	Autonomi
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Stagionali /occasionalisti
0	Totale lav. stagionali/occasionalisti
0	di cui maschi
0	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

La figura del socio volontario di cui all'articolo 2 della legge 381/91 e articolo 1 comma 1 si può così configurare:

- Il singolo individuo che svolga prestazioni personali gratuite, spontanee e contingenti all'interno della struttura organizzativa;
 - Il libero professionista che esegua gratuitamente una prestazione d'opera legata alle proprie conoscenze professionali;
 - Gli amministratori che svolgono gratuitamente tale ruolo all'interno della struttura cooperativa;
 - I consulenti che dedicano parte del loro tempo allo studio e a progetti volti al miglioramento dell'assetto organizzativo, economico, finanziario, sociale della Cooperativa.
- L'ammissione a socio volontario avviene con delibera del consiglio di amministrazione, a

seguito della presentazione di domanda scritta di ammissione.

Il Consiglio di Amministrazione valuterà ed individuerà le modalità idonee a favorire l'inserimento del socio volontario nell'attività della cooperativa.

Ai soci volontari non si applicano i contratti collettivi di lavoro e le norme in materia di lavoro subordinato ed autonomo. Con il socio volontario non si instaura dunque alcuna forma di rapporto di lavoro retribuito o remunerato a fronte delle prestazioni rese in cooperativa.

Le attività svolte dal socio volontario sono individuate, decise e deliberate dal consiglio di amministrazione in funzione alle necessità della cooperativa e tenendo conto della disponibilità di giorni ed orari già indicati nella domanda di ammissione dal socio volontario.

Il socio volontario, partecipando all'attività della cooperativa, si impegna con il proprio apporto al buon funzionamento del settore in cui opera. L'impossibilità di tener fede agli impegni assunti, per impedimenti di qualsiasi tipo, deve essere comunicata al responsabile di settore in tempo utile, anche al fine di poter consentire l'opportuna organizzazione dell'attività.

La prestazione del socio volontario può essere considerata complementare e in nessun caso sostitutiva del lavoro dipendente. Il socio volontario si impegna ad operare secondo i principi ispiratori della cooperativa ed a seguirne la metodologia in atto.

Ai soci volontari si applicano le norme in materia di assistenza contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. A favore del socio volontario sarà comunque stipulata una polizza assicurativa, con costo a carico della cooperativa, per la copertura dei rischi derivanti da infortuni direttamente connessi all'attività di volontariato prestata in cooperativa.

Ai soci volontari spetterà il rimborso delle spese sostenute e precedentemente concordate con la direzione.

Tali spese dovranno comunque essere documentate.

La cooperativa è tenuta a informare i soci volontari che operano al suo interno circa i piani di sicurezza, rischi e pericoli derivanti dallo svolgimento di determinati compiti, nonché a garantire la prescritta sorveglianza sanitaria.

I soci volontari sono tenuti a rispettare le norme in materia di sicurezza ed igiene del lavoro come previsto dal Dlgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.

Quando necessario saranno dotati degli strumenti individuali di protezione necessari per lo svolgimento dell'attività lavorativa a loro affidata.

Nei casi in cui il socio volontario assuma un atteggiamento non conforme alle finalità della cooperativa e al presente regolamento, può incorrere nel provvedimento di esclusione a norma dello statuto della cooperativa.

Il socio volontario che per motivi personali non sia più in grado prestare la propria collaborazione, può recedere dal rapporto associativo presentando domanda scritta di recesso al consiglio di amministrazione della cooperativa.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Indennità di carica	0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	3000,00
Dirigenti	Non definito	0,00

Associati	Non definito	0,00
-----------	--------------	------

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL COOPERATIVE SOCIALI**

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Retribuzione annua lorda massima **€ 23.047,00/8.654,00** Retribuzione annua lorda minima

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **In presenza di spese documentate e concordate con la direzione ai soci volontari vengono rimborsate le spese sostenute. Nell'anno 2022 non ci sono stati volontari che ne hanno usufruito.**

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, Capacità di generare valore aggiunto economico, Attivazione di risorse economiche "comunitarie" e Aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

L'Orizzonte è una cooperativa molto legata al proprio territorio. Ha contribuito, dall'anno della propria nascita e fino a questo esercizio, a promuovere percorsi lavorativi di molte donne che in cooperativa si sono formate e sono cresciute professionalmente e che grazie al lavoro hanno raggiunto un maggior grado di autonomia economica e sociale.

Le attività storiche della cooperativa ma anche i progetti di durata più breve hanno obiettivi di inclusione e di promozione dell'autonomia nelle persone più fragili della comunità: anziani, persone con disabilità, nuclei familiari in stato di bisogno. Queste attività di prevenzione portano valore aggiunto poiché producono nel tempo un minor costo per la collettività.

La Cooperativa infine ha da sempre intessuto rapporti e relazioni di collaborazione con gli altri Enti del territorio di appartenenza favorendo e promuovendo la crescita di iniziative comuni e l'attivazione di risorse comunitarie.

Governance democratica ed inclusiva, Creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e Aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

L'Orizzonte è da sempre una cooperativa caratterizzata da una forte presenza femminile non solo nella compagine sociale ma anche nella governance.

La presidenza è storicamente femminile ed il Consiglio di amministrazione è formato da 5 membri di cui 4 sono donne.

Negli ultimi anni è stata incentivata la presenza di membri più giovani negli organi decisionali.

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, Coinvolgimento dei lavoratori, Crescita professionale dei lavoratori e Aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovra istruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):

La Cooperativa coinvolge i propri lavoratori attraverso incontri di equipe periodici, formazione e aggiornamento professionale, colloqui individuali.

Le figure professionali presenti sono in genere impiegate nei servizi sulla base del titolo di studio o qualifica che possiedono.

In genere nei servizi assistenziali ed educativi ogni figura è impiegata secondo la propria qualifica e molte sono le donne che, dopo l'ingresso in cooperativa, intraprendono percorsi di riqualificazione professionale (da ADB ad OSS) per poi avere opportunità di assunzione anche nell'Ente Pubblico o che raggiungono un inquadramento superiore in Cooperativa. In ambito di assistenza alla disabilità è più frequente che le figure impiegate abbiano titoli di studio anche superiori a quelli richiesti per il servizio (4-5%).

Resilienza occupazionale, Capacità di generare occupazione, Capacità di mantenere occupazione e Aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

Durante il 2022 la Cooperativa ha contribuito ad elevare il tasso di occupazione effettuando 30 assunzioni e 10 stabilizzazioni.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

La Cooperativa ha favorito il mantenimento in organico dei lavoratori con caratteristiche di svantaggio promuovendone il più possibile il percorso lavorativo. Inoltre accoglie tirocini formativi di persone in condizioni di fragilità sociale per uno sviluppo di autonomie e potenzialità.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita(Soddisfazione per la propria vita: Percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):

La Cooperativa interviene con i propri utenti con Progetti personalizzati, unitari, globali e integrati di inclusione e potenziamento dell'autonomia della persona, del nucleo familiare e di sostegno al caregiver.

I beneficiari delle attività e dei servizi della Cooperativa hanno manifestato un alto grado di soddisfazione rispetto ai nostri interventi.

La soddisfazione è monitorata annualmente con appositi strumenti e procedure ma gli utenti sono interpellati e consultati durante tutto l'anno, ogni segnalazione viene presa in carico e gestita con cura dal personale in servizio e di coordinamento.

Sulla base di indicatori e dati rilevati e dei feedback possiamo confermare di contribuire

fattivamente al miglioramento della qualità della vita delle persone beneficiarie dei nostri interventi.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento qualità della vita (familiari) e riduzione dell'indice di asimmetria del lavoro familiare (tempo dedicato al lavoro familiare dalla donna di 25-44 anni sul totale del tempo dedicato al lavoro familiare da entrambi i partner per 100):

Tutte le nostre lavoratrici grazie ad una attenzione particolare della Cooperativa alla conciliazione dei tempi vita/lavoro possono portare il loro contributo in famiglia. Le lavoratrici hanno contratti full-time e part-time e sono seguite dalla Cooperativa in percorsi di crescita non solo professionale ma anche contrattuale secondo le loro richieste e in risposta alle loro esigenze familiari.

I familiari dei beneficiari dei servizi della Cooperativa sono considerati beneficiari indiretti e sono altrettanto sostenuti e coinvolti nella gestione e valutazione di attività e progetti generali dedicati e/o personalizzati.

Qualità e accessibilità ai servizi, Accessibilità dell'offerta, Qualità ed efficacia dei servizi e Costruzione di un sistema di offerta integrato:

L'Organizzazione pone molta cura nelle attività di comunicazione con utenti e lavoratori, come con le altre parti interessate compresa la Pubblica Amministrazione e il Terzo settore, considera la comunicazione e l'informazione continua dirette al Cliente, la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di realizzazione del servizio sia dal punto di vista del "miglioramento continuo" che della fidelizzazione.

L'Orizzonte ha individuato e definito le modalità per comunicare con i clienti in merito a:

- informazioni relative al servizio/attività;
- criteri di gestione delle offerte e dei contratti e loro eventuali modifiche;
- comunicazioni di ritorno da parte del cliente, con particolare riguardo alla rilevazione di anomalie rispetto ai requisiti assunti e alla gestione dei reclami;
- gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente
- risposta alle richieste di informazioni che avvengono telefonicamente, per mail o tramite social e sito internet;
- questionari di valutazione del servizio per i clienti;
- telefonate al cliente;
- visite, incontri svolti dai consulenti.

La Cooperativa cura la comunicazione e la fornitura di informazioni relative ai servizi attraverso:

- Carta dei servizi, brochure, estratto di progetto di servizio;
- offerta tecnica rispondente al capitolato (in caso di appalto);
- sito internet, social.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, attivazione di processi di community building e aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

La tipologia delle attività svolte dalla Cooperativa e le modalità di gestione dei progetti e delle azioni complementari e migliorative dei progetti stessi hanno obiettivi che mirano a favorire partecipazione e integrazione sociale di utenti e lavoratori.

In particolare durante il 2022 sono stati realizzati specifici progetti dedicati a queste finalità.

Il progetto ICARO, cofinanziato dalla chiesa Valdese, ha promosso attività di socializzazione e

integrazione sociale per giovani con disabilità seguiti da un gruppo di educatori con il coinvolgimento dei familiari e della comunità.

Il progetto Argento Attivo, cofinanziato da Fondazione Caript e realizzato in collaborazione con il Terzo settore, ha rafforzato il lavoro di rete della Cooperativa e promosso l'invecchiamento attivo e sani stili di vita agli utenti e a tutta la cittadinanza over65 con numerose e partecipate iniziative.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, trasparenza nei confronti della comunità e aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

L'Orizzonte ha mirato a costruire sul territorio una immagine di azienda seria e qualificata. I rapporti con i clienti privati e con i clienti in generale riportano un grado di apprezzamento e di fiducia molto soddisfacente rilevato attraverso gli strumenti di rilevazione della soddisfazione.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, sviluppo e promozione del territorio e aumento della consistenza del tessuto urbano storico (% di edifici in ottimo o buono stato di conservazione sul totale degli edifici abitati costruiti prima del 1919) oppure riduzione dell'insoddisfazione per il paesaggio del luogo di vita (% di persone di 14 anni e più che dichiarano che il paesaggio del luogo di vita è affetto da evidente degrado sul totale delle persone di 14 anni e più):

non rilevato

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione e aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

L'orizzonte sta promuovendo un processo di innovazione continua delle proprie attività.

I processi su cui si investe maggiormente sono:

- i processi dedicati allo sviluppo dei servizi domiciliari a clienti privati e in risposta ai bisogni assistenziali ed educativi sempre nuovi ed emergenti delle persone e nuclei familiari in stato di fragilità;
- i processi di progettazione e realizzazione di progetti cofinanziati da Enti o Fondazioni;
- i processi di verifica e valutazione dei servizi storici della Cooperativa in un ottica di miglioramento e sviluppo.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, propensione imprenditoriale e aumento dell'Incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (Isced 5,6, 7 e 8) in professioni Scientifico-Tecnologiche (Isco 2-3) sul totale degli occupati):

non rilevato

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Risparmio per la P.A. e Aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:

non rilevato

Conseguenze sulle politiche pubbliche, rapporti con istituzioni pubbliche e aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:

L'Orizzonte partecipa a tavoli di co-progettazione con la Pubblica Amministrazione locale e provinciale e con il Terzo Settore per la gestione di attività dedicate:

- alla socializzazione delle persone anziane

- alla realizzazione di laboratori per persone adulte con disabilità
- alla offerta di opportunità abitative per donne sole e con figli.

Sostenibilità ambientale, Attività di conservazione e tutela dell'ambiente e Aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):

La Cooperativa si impegna e promuove attenzione per la riduzione dei rifiuti e per la raccolta differenziata. Inoltre nelle proprie attività educative promuove la cultura del riciclo e della valorizzazione di materiali naturali e/o a basso impatto ambientale.

Sostenibilità ambientale, promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale (% di persone di 14 anni e più molto o abbastanza soddisfatte della situazione ambientale (aria, acqua, rumore) della zona in cui vivono sul totale delle persone di 14 anni e più):
non rilevato

Sviluppo tecnologico, Utilizzo di ICT, Competenze ICT e Aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

L'Orizzonte è dotata di un sistema informatizzato per la gestione del personale, la rilevazione elettronica degli interventi svolti, la loro rendicontazione e la condivisione e comunicazione di dati e informazioni relativi all'utenza e alle attività con la Pubblica Amministrazione.

Output attività

La Cooperativa nell'anno 2022 ha prestato interventi per un totale di 153.270 ore di servizio. Le persone beneficiarie dei propri servizi sono in totale 501.

Ogni servizio erogato dalla Cooperativa è stato monitorato attraverso una analisi degli indicatori di qualità, dei risultati degli audit interni e attraverso una verifica al perseguimento degli obiettivi annuali.

Dalla raccolta e analisi completa dei dati si è potuto rilevare un soddisfacente raggiungimento degli standard di qualità prefissati nell'erogazione dei nostri servizi nonostante il periodo complesso di post emergenza sanitaria che in alcuni aspetti ha fatto emergere la capacità organizzativa e di problem solving della cooperativa.

Gli indicatori ci descrivono servizi rispondenti ai requisiti di qualità richiesti e laddove si sono rilevate segnalazioni o problematiche sono comunque riferite a singoli episodi e non sono riferibili ad un quadro più generale.

Con riferimento all'Assistenza domiciliare è stata registrata una diminuzione delle ore erogate a partire dal secondo semestre a causa della mancata aggiudicazione alla nostra RTI da parte della Società Della Salute Pistoiese della gara d'appalto per l'Assistenza domiciliare ad anziani non autosufficienti.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: Nidi d'infanzia

Numero Di Giorni Di Frequenza: 210

Tipologia attività interne al servizio: I servizi alla prima infanzia si basano su progetti educativi specifici che offrono:

- Attività di custodia, cura e socializzazione dei bambini dai 3 mesi ai 6 anni.

- Attività di prevenzione e intervento precoce su eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale del bambino.
- Attività di integrazione e continuità educativa con la famiglia, gli altri servizi educativi, sociali e sanitari del territorio.
- Attività di informazione permanente sulle problematiche della prima infanzia

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
106	Minori

Nome Del Servizio: Servizi di Assistenza domiciliare

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: - Assistenza domiciliare ad anziani autosufficienti e non autosufficienti

- Assistenza domiciliare a persone adulte con disabilità con Progetti Vita indipendente
 - Assistenza domiciliare a clienti privati con progetti Homecare
 - Assistenza domiciliare con progetti per la continuità ospedale-territorio
 - progetti di inclusione con assistenza ed educazione domiciliare per minori con disabilità
- Secondo quanto previsto dal Piano di Intervento previsto dal Progetto Individualizzato concordato con la persona assistita/famiglia si garantisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- aiuto per il governo della casa;
 - aiuto per l'igiene e cura della persona sia diretta che come sostegno a familiari o badanti;
 - aiuto per il disbrigo di pratiche amministrative, visite mediche, commissioni, ecc.
 - attività di sostegno all'autonomia, valorizzazione capacità residue;
 - condivisione delle necessarie informazioni con il personale sanitario o sociale di riferimento;
 - interventi tesi a favorire la vita di relazione anche in collaborazione con le strutture e/o risorse del territorio
- attraverso:
- a) il coinvolgimento delle reti di prossimità e parentali;
 - b) il consolidamento e/o attivazione di rapporti con strutture ricreative, culturali, associative del territorio.

Se previsto dal progetto individualizzato la Cooperativa è in grado di offrire anche servizio di Fisioterapia a domicilio attraverso il proprio personale professionale qualificato. In questo caso i nostri professionisti, in collegamento con le altre figure sanitarie coinvolte nel progetto, svolgono alla persona attività di recupero, mantenimento e apprendimento delle abilità motorie, cognitive e comportamentali compromesse.

N. totale	Categoria utenza
29	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
58	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: Assistenza scolastica alunni con disabilità del Comune di Quarrata

Numero Di Giorni Di Frequenza: 210

Tipologia attività interne al servizio: E' svolta un'attività a supporto dell'organizzazione scolastica con particolare riferimento al processo di integrazione dell'alunno disabile, all'interno della classe e della scuola, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano Educativo Individuale (PEI).

In particolare si tratta di supporto per:

- favorire la comunicazione, la relazione e l'autonomia;
- la costruzione di relazioni significative e di effettiva integrazione scolastica, attraverso il coinvolgimento degli alunni della classe e in stretta collaborazione con il personale docente.

Per garantire un intervento coordinato e non frammentario il nostro personale:

- instaura un buon livello di collaborazione e sintonia con il personale docente e con le altre figure messe a disposizione dalla scuola;
- recepisce le indicazioni degli operatori sociali di riferimento per l'alunno disabile in modo da integrare il proprio intervento all'interno del progetto socio-abilitativo-riabilitativo globale, oltre a collaborare con gli stessi tramite le necessarie comunicazioni sull'andamento dell'attività;
- partecipa, a seguito di specifiche valutazioni dell'assistente sociale di riferimento, agli incontri di formulazione e verifica del PEI.

N. totale	Categoria utenza
65	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: Servizio Educativo Domiciliare per minori a rischio del Comune di Quarrata

Numero Di Giorni Di Frequenza: 313

Tipologia attività interne al servizio: In linea generale le attività comprendono:

- prestazioni rivolte a minori in nuclei familiari con carenze educative e/o relazionali;
- interventi di sostegno alla genitorialità;
- ogni altro intervento concordato con l'assistente sociale di riferimento che sia ritenuto necessario attivare durante le fasi di realizzazione del progetto stesso.

In particolare si svolgono le seguenti attività educative:

- Osservazione delle dinamiche relazionali fra i componenti della famiglia.
- Ascolto attento di tutto ciò che emerge, disponibilità all'accoglienza delle richieste pervenute, delle lamentele, del bisogno di raccontare il proprio vissuto.
- Attività di cura del bambino appartenente alla famiglia insieme ai genitori.
- Suggerimenti per tutto ciò che riguarda l'educazione, la cura e il processo di crescita del bambino.
- Osservazione dell'ambiente fisico della casa.
- Attività di mediazione tra famiglia e Servizi Sociali.
- Verifica e sostegno delle capacità genitoriali.
- Monitoraggio delle dinamiche evolutive della famiglia.
- Inserimento del minore in ambito scolastico o lavorativo.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
37	Minori

Nome Del Servizio: **Servizi assistenziali, di fisioterapia, animazione e servizi generali in RSA** (Rsa Le Lame Agliana, Rsa Villone Puccini di Pistoia, RSA Casa di Marta Prato)

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio:

- Attività di assistenza alla persona: igiene e cura personale, aiuto nella deambulazione, aiuto nella corretta assunzione dei farmaci, aiuto nella assunzione dei pasti, attività particolari per gli assistiti che versano in condizioni di particolare bisogno o infermità.
- Interventi volti a favorire la socializzazione, l'animazione degli utenti e l'educazione sanitaria.
- Attività di recupero, mantenimento e apprendimento delle abilità motorie, cognitive e comportamentali compromesse
- Contributo alla programmazione dell'attività di assistenza e al piano di intervento nei confronti del singolo e della comunità.
- Attività di servizi generali: servizio biancheria, magazzino

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
200	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: **Comunità di tipo familiare CASA DI ANNA**

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: E' svolta una attività di supervisione e sostegno da parte delle figure di riferimento della Cooperativa e dell'equipe professionale per:

- la gestione della casa in generale ed il mantenimento dell'igiene dell'ambiente con la collaborazione delle ospiti;
- gestione delle relazioni tra le ospiti;
- sostegno all'autonomia;
- socializzazione con ambiente e comunità locale;
- valutazione, verifica e monitoraggio del progetto individuale con il Servizio Sociale.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
6	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Numero attività esterne: 2

Tipologia: 1. progetto I.C.A.R.O. di socializzazione per giovani con disabilità che ha coinvolto la comunità nella fase conclusiva

2. progetto ARGENTO ATTIVO ideato e realizzato per la promozione dell'invecchiamento attivo e sani stili di vita: sono stati proposti incontri di prevenzione guidati da esperti aperti alla cittadinanza, laboratori e camminate della salute con l'ausilio di guide ambientali

Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti

Sono beneficiari aggiuntivi quelli ricompresi nei progetti annuali ovvero:

- giovani e adulti con disabilità usciti o in uscita dal mondo della scuola con bisogno di socializzazione;
- anziani fragili e a rischio isolamento sociale accolti nelle nostre attività di socializzazione e inclusione sociale.

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Specifichiamo di seguito gli **outcome** che riportiamo sui nostri beneficiari.

Utenti del servizio di Assistenza Domiciliare. Salvaguardia del nucleo familiare e del singolo nei periodi di maggiore bisogno, contrasto all'istituzionalizzazione e l'emarginazione delle persone, ripristino di ruoli sociali significativi, permanenza del cittadino nel proprio ambiente naturale e stimolo alla partecipazione e la collaborazione, per la ricerca delle soluzioni più idonee per la propria autonomia. Gli interventi contrastano situazioni di isolamento, di limitata autonomia, di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale.

Utenti del servizio di Assistenza scolastica. Promozione del massimo livello di qualità della vita del minore disabile, tenendo conto e valorizzando le sue potenzialità residue, capacità ed aspirazioni, nonché delle realtà familiari o scolastiche all'interno delle quali è inserito.

Utenti del Servizio Educativo Domiciliare. Mantenimento del minore, per quanto possibile, all'interno del proprio nucleo familiare, secondo quanto indicato dalla legge 184/1983 e successive modifiche e integrazioni, attraverso l'orientamento, il sostegno e, se necessario, il ripristino delle competenze educative della famiglia. Tale intervento ha come finalità la promozione di un processo di cambiamento reale del nucleo familiare, al fine di favorire uno sviluppo armonico e completo della personalità del minore e prevenire i rischi di emarginazione dello stesso. Il servizio è strumento di prevenzione della degenerazione e della cronicizzazione dei comportamenti carenti o, dal punto di vista educativo, chiaramente disfunzionanti ed incrementa il livello di collaborazione e di partecipazione delle famiglie alle decisioni che le riguardano, riducendo i rischi di conflittualità e di ricorso all'Autorità Giudiziaria. Per i nuclei per i quali è stato disposto l'allontanamento dei figli, il servizio mira a consentire il loro rientro nel nucleo di origine.

Utenti dei servizi svolti in RSA. Gli ospiti delle RSA trovano, grazie alle prestazioni del nostro personale, risposte qualificate ai loro bisogni di socializzazione, assistenziali e sanitari.

Minori accolti nei Nidi d'infanzia. I nostri servizi non si limitano alla sola custodia, ma prevedono principalmente il favorire del normale processo sociale ed evolutivo dei bambini, promuovendo inoltre, la competenza affettiva, cognitiva in una nuova visione globale del bambino attraverso la predisposizione dell'ambiente e di specifiche situazioni ludico-sociali. Il nostro modello educativo parte dall'idea di bambino e bambina 'competente' e 'costruttivo', impegnati nel processo di crescita, 'capaci' di costruire importanti relazioni fin dalla nascita. Il nido è uno spazio di 'iniziazione' dove si vivono le prime esperienze di

separazione dai genitori, per poter poi condividere con loro successi, scoperte e conquiste in un'ottica di continuità educativa. Oltre che luogo di apprendimenti, costituisce una piccola comunità di persone che si incontrano, convivono, condividono una vita quotidiana organizzata. Il Nido rappresenta un servizio a sostegno delle famiglie in cui costruire insieme un percorso di accudimento e cura, di diffusione della cultura e tutela dell'infanzia. Un luogo che crea "continuità" con i genitori, valorizza e condivide tante piccole conquiste del bambino: linguaggio, movimento, relazione, autonomia, socializzazione.

Comunità di tipo familiare Casa di Anna. Le donne accolte durante il 2022 hanno beneficiato di sostegno e protezione in spazi di vita privati vedendo garantita intimità e privacy in ampi spazi di vita comuni grazie alle dimensioni della casa. Hanno visto favorito l'accesso ai servizi della comunità e alla vita sociale grazie alla centralità della sua posizione. Inoltre ognuna di loro ha potuto beneficiare nello specifico di:

- Potenziamento dell'autodeterminazione della persona
- Potenziamento dell'empowerment della persona
- Potenziamento dell'autonomia personale e della partecipazione alla vita di comunità
- Potenziamento della propria autostima
- Uguaglianza, pari opportunità e dignità sociale e di cittadinanza
- Contrasto alla violenza e prevenzione di stereotipi e pregiudizi.

Beneficiari progetto I.C.A.R.O. Il progetto ha coinvolto per 32 incontri in continuità 8 ragazzi con disabilità che hanno partecipato assiduamente e raggiunto risultati tangibili in sviluppo di autonomia, integrazione nel gruppo dei pari, incremento di capacità relazionali e psicomotorie, sperimentazione di esperienze che hanno permesso di generare nuove passioni. Nelle relazioni con le famiglie è risultato fondamentale l'incontro con la psicoterapeuta per la condivisione di loro problematiche. La collaborazione con le famiglie è stata molto buona ed ha agevolato il raggiungimento dei risultati per i ragazzi.

Progetto Argento Attivo. Il progetto ha promosso attraverso le sue attività:

- Diffusione di conoscenze e promozione, ai beneficiari e alla comunità, dell'importanza delle azioni di prevenzione attraverso la stimolazione cognitiva, il mantenimento delle abilità, l'attività fisica, le abitudini alimentari adeguate, l'evitare vizi e dipendenze;
- Sviluppo nei beneficiari di sane abitudini per il mantenimento di un benessere psicofisico e psicosociale ottimale rispetto ai loro contesti di vita ed un conseguente miglioramento della loro qualità della vita stessa;
- Riduzione/miglioramento nei beneficiari degli effetti del decadimento cognitivo e dell'isolamento sociale attraverso le attività progettuali di stimolazione e socializzazione;
- Rafforzamento al caregiver familiare e riduzione dello stress;
- Rafforzamento del sistema locale di welfare in ottica di welfare di comunità attraverso il consolidamento del rapporto di rete e collaborazione tra le partnership progettuali;
- Diffusione e promozione, a familiari e comunità, di una azione di riprogettazione del pensiero comune riferito all'invecchiamento e indirizzata ad una piena inclusione della persona anziana nella vita sociale in contrasto con il modello di vita attuale ancorato alla produttività e al mito dell'autonomia dell'adulto sano.

Gli **outcome** rispetto alle parti interessate di L'Orizzonte sono:

- Soci: trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, benefit;
- Banche: rispetto dei tempi di pagamento, stato patrimoniale, solvibilità;

- Committente pubblico: quali il comune di Quarrata e la Società della Salute di Pistoia, rispetto dei contratti e degli standard definiti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, mantenimento della reputazione, diversificazione dell'offerta, convenienza;
- Committente privato: rispetto dei contratti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, ritorno d'immagine, personalizzazione del servizio, convenienza;
- Utente: ivi compresi gli ospiti della Casa di Anna, servizio di qualità, flessibilità, proposte innovative, raggiungimento degli obiettivi, continuità del servizio;
- Dipendenti: formazione, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro;
- Sindacati: rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro;
- Fornitori: puntualità nei pagamenti, fidelizzazione;
- Autorità: collaborazione e conformità;
- Famiglie: informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni, diversificazione dell'offerta, accoglienza, contenimento dei costi;
- Consorzio ASTIR affidatario del servizio presso le strutture Le Lame, il Villone e Casa di Marta: erogazione servizi di qualità e conformi, collaborazione e comunicazione.

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

L'Orizzonte ha un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2015 integrato con il Sistema Sicurezza ISO 45001:2018 ed il sistema regionale di ACCREDITAMENTO (L.R. n.82/2009 e- Regolamento Attuativo 11 agosto 2020, n. 86/R e successive modifiche). Durante il 2022 è stato registrato un reclamo regolarmente trattato e risolto.

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

Gli obiettivi generali elaborati per l'anno 2022 sono stati perseguiti e parzialmente/perseguiti. La verifica effettuata in sede di riesame annuale ha rilevato l'impegno da parte dei responsabili per l'ottenimento di buoni risultati e nella maggior parte dei casi un raggiungimento degli standard prefissati.

In particolare possiamo riepilogare come segue:

Ob. 1 – Raggiungimento risultato di pareggio e incremento base sociale.

Le azioni previste sono state attuate ma nonostante questo purtroppo per l'annualità in esame è stata registrata una importante perdita di Bilancio dovuta ad una concomitanza di cause:

- un aggravio di costi non recuperati legati alla pandemia ed alla conseguente minore redditività delle commesse (compreso un elevato tasso di malattia del personale impegnato nelle attività);
- mancato adeguamento delle tariffe riconosciute dagli Enti Pubblici rispetto agli aumenti generali dei costi ed in particolare del costo del personale.

Ob. 2 – Promozione di un processo di co-costruzione e rafforzamento della fiducia nei rapporti con i clienti e la comunità.

Dall'analisi degli indicatori risulta che l'obiettivo generale è stato raggiunto in quanto i risultati della soddisfazione di utenti e committenti sono molto buoni. Gli obiettivi specifici

sono raggiunti o parzialmente raggiunti. Possono essere in parte riproposti per un miglioramento dei risultati nel tempo.

Ob. 3 – Promuovere il rafforzamento della fiducia e della consapevolezza dello spirito cooperativo nella base sociale e nei lavoratori.

L'obiettivo generale è stato raggiunto, il grado di soddisfazione è sufficiente ed è rimasto praticamente invariato, per gli obiettivi specifici sarà opportuna una riprogrammazione considerando questo aspetto importante non soltanto per il benessere dei propri collaboratori ma anche per la sua influenza sulla qualità dei processi e delle attività.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

La Direzione della Cooperativa in considerazione del proprio contesto e dei rischi e opportunità che è necessario affrontare, ha valutato che il proprio sistema di gestione:

- possa conseguire i risultati attesi;
- accresca gli effetti desiderati e prevenga o riduca quelli indesiderati;
- consegua il miglioramento.

Ha pertanto pianificato:

- le azioni per affrontare questi rischi e opportunità, proporzionate al loro impatto sulla conformità dei prodotti;
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione e valutare l'efficacia di tali azioni.

La metodologia per l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi:

- è definita rispettando i propri intenti, natura e tempistica per assicurare che essa sia preventiva piuttosto che reattiva;
- provvede alla identificazione, classificazione e registrazione dei rischi e all'applicazione delle misure di controllo, ove appropriate.
- Il riesame della direzione come gli indicatori e gli eventuali piani di miglioramento sono registrati e messi a conoscenza della leadership.

Per la gestione degli eventuali cambiamenti, l'organizzazione identifica i pericoli ed i rischi associati a tali cambiamenti sia nell'organizzazione, nel sistema di gestione o nelle sue attività, preventivamente all'introduzione di qualsiasi cambiamento.

L'Organizzazione mantiene informazioni documentate sulla procedura di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e definizione delle misure di controllo.

Per creare un efficace sistema di prevenzione e protezione interno è necessario innanzitutto identificare i rischi delle attività svolte.

Considerando i propri processi e la politica, L'Orizzonte ha individuato i principali rischi da valutare in:

- Rischi finanziari (Rischi di mercato, Rischi di credito, Rischi da reati legali)
- Rischi di business (Rischi strategici, Rischi gestionali, Rischi connessi alla tipologia di business)
- Rischi di immagine
- Rischi operativi (Rischi di processo, Rischi del personale, Rischi da fornitori, Rischi del sistema organizzativo, Rischi legali)
- Pericoli (Rischi ambientali, Rischi di danno fisico dei lavoratori, strutture, beni).

La valutazione dei rischi, combinate alle opportunità individuate, e le azioni preventive ai suddetti rischi si attuano innanzitutto nella corretta applicazione delle norme di riferimento e nelle capacità della leadership.

I rischi individuati a maggior impatto sono:

- competenza, specializzazione e capacità dei propri collaboratori nelle varie discipline sia nell'area sociale che in quella educativa,
- mantenimento di buoni rapporti con la collettività
- partecipazione a gare e partenariati con altre realtà che operano nel sociale.

A favore della Cooperativa si citano:

- Rapidità del processo decisionale (struttura con spiccata capacità decisionale del management)
- Alta specializzazione di settore e capacità innovativa
- Risorse umane (incontri frequenti col personale, formazione, ricerca di collaboratori specializzati)
- Gruppo dirigente motivato e coeso.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2022	2021	2020
Contributi pubblici	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi privati	26.837,00 €	11.000,00 €	66.673,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.487.084,00 €	1.541.081,00 €	1.093.103,00 €
Ricavi da altri	10.830,00 €	29.505,00 €	3.884,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	169.925,00 €	163.731,00 €	187.272,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	17.772,00 €	15.453,00 €	12.534,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	1.361.236,00 €	1.284.026,00 €	1.315.984,00 €

Patrimonio:

	2022	2021	2020
Capitale sociale	189.752,00 €	118.052,00 €	118.078,00 €
Totale riserve	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Utile/perdita dell'esercizio	-131.071,00 €	-64.599,00 €	2.133,00 €
Totale Patrimonio netto	-43.100,00 €	12.133,00 €	73.657,00 €

Conto economico:

	2022	2021	2020
Risultato Netto di Esercizio	-131.071,00 €	-64.599,00 €	2.133,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-89.148,00 €	-19.032,00 €	30.229,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2022	2021	2020
capitale versato da soci operatori lavoratori	189.752,00 €	118.052,00 €	118.078,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2022
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2022	2021	2020
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	3.073.684,00 €	3.044.797,00 €	2.709.450,00 €

Costo del lavoro:

	2022	2021	2020
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	2.880.052,00 €	2.769.411,00 €	2.375.196,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	94,00 %	91,00 %	88,00 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2022:

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	1.487.084,00 €	0,00 €	1.487.084,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	169.925,00 €	169.925,00 €
Altri ricavi	8.453,00 €	1.381.385,00 €	1.389.838,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	26.837,00 €	26.837,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Suddivisione dei ricavi per settore di attività :

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	822.858,00 €	0,00 €	822.858,00 €
Servizi educativi	664.725,00 €	2.600,00 €	667.325,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	1.361.236,00 €	1.361.236,00 €
Altri servizi	51.907,00 €	188.419,00 €	240.326,00 €
Contributi	0,00 €	25.892,00 €	25.892,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2022:

	2022	
Incidenza fonti pubbliche	1.495.537,00 €	49,00 %
Incidenza fonti private	1.578.147,00 €	51,00 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:

La nostra cooperativa è ammessa al riparto della quota del cinque per mille come cooperativa sociale senza scopo di lucro presso la Direzione Reg. Toscana _ Agenzia delle Entrate. Ogni anno promuoviamo presso i nostri soci e attraverso volantini e social la richiesta del contributo del cinque per mille per la raccolta di fondi destinati alle attività ed ai progetti sociali della cooperativa.

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

I fondi che riceviamo dal riparto della quota del cinque per mille ci aiutano a sostenere in minima parte i progetti e le attività sociali a cui la cooperativa si dedica. La raccolta fondi viene pubblicizzata attraverso volantini, sito internet e pagina Facebook all'esterno ed internamente presso i nostri soci e dipendenti con comunicazioni scritte e a voce.

I ricavi ricevuti e la loro destinazione sono pubblicati sul sito internet della cooperativa e sulla nostra pagina Facebook.

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

L'anno concluso ha riportato importanti conseguenze di una serie di criticità legate:

- ad un aggravio di costi non recuperati legati alla pandemia ed alla conseguente minore redditività delle commesse (compreso un elevato tasso di malattia del personale impegnato nelle attività);
- al mancato riconoscimento di costi ed adeguamento delle tariffe da parte di alcuni Enti Pubblici.

Il CDA ritiene pertanto necessario proseguire durante tutto il 2023 un'azione stringente di massimizzazione dei ricavi e riduzione dei costi. Nello specifico è potenziata la linea di azioni già intrapresa e riguardante i seguenti aspetti economici e finanziari:

- piano di controllo e di intervento per la riduzione dei costi generali della cooperativa e del personale d'ufficio;
- piano di controllo e di intervento per la riduzione dei costi generali diretti e indiretti delle singole commesse;
- interventi per un monitoraggio continuo e un aumento del margine di redditività e dei flussi finanziari di ogni singola attività e commessa ed in particolare delle commesse che hanno maggiormente contribuito alla perdita d'esercizio;
- attento monitoraggio e contrattazione delle condizioni relative alla gestione bancaria e al recupero dei crediti;
- verifica dei fornitori e contrattazione delle modalità di fornitura di prodotti e materiali di consumo;
- ricerca di nuove e redditizie attività e ampliamento delle attività già acquisite.

8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

Le nostre attività hanno un bassissimo impatto ambientale essendo per lo più prestazioni di servizi.

All'interno dell'ufficio e delle sedi di lavoro pratichiamo la raccolta differenziata, una

attenzione particolare alla riduzione dei rifiuti e del consumo di acqua e energia elettrica. Nei servizi educativi è promossa la cultura del riciclo e dell'uso di materiali naturali.

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Smaltimento rifiuti speciali: raccogliamo i toner esausti e ci occupiamo di consegnarli ad una ditta specializzata in questo tipo di raccolta

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI

Tipologia di attività

Attivazione di servizi finalizzati a rispondere alle esigenze della comunità e al miglioramento delle condizioni di vita.

Integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (minori, disabili, persone anziane).

Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale.

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

Tutte le attività storiche della Cooperativa hanno la rigenerazione di Asset Comunitari tra i propri obiettivi e come risultato atteso.

L'orizzonte opera in ambito socio-assistenziale ed educativo ed ogni intervento e ogni attività oltre a fornire una risposta al bisogno specifico della persona promuove e genera azioni e politiche di inclusione e di coinvolgimento delle realtà territoriali e della comunità in generale.

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Aree Interne

Piccoli comuni

Coinvolgimento della comunità

La comunità è coinvolta attraverso:

- coinvolgimento di realtà ed Enti in partnership e coprogettazioni nella progettazione e realizzazione delle attività;
- partecipazione di persone fragili e non alle attività svolte per favorire integrazione e scambio con l'utenza coinvolta;
- coinvolgimento in occasione di eventi particolari legati a progetti realizzati;

- informazione in merito alle attività svolte dalla cooperativa (social, altri canali di comunicazione) per una sensibilizzazione della cittadinanza ai temi dell'attenzione e del sostegno alla fragilità.

10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Non presenti

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

La Cooperativa opera storicamente con una attenzione particolare alla parità di genere. Nella gestione del personale e degli orari di lavoro si ricerca una conciliazione dei tempi vita/lavoro, non si operano discriminazioni nel rinnovo e nella stabilizzazione dei contratti per motivi di maternità. Le donne lavoratrici sono incentivate, ove possibile, ad intraprendere percorsi di riqualificazione professionale per un miglioramento della loro autonomia e indipendenza economica e sociale.

Gli organi di responsabilità e coordinamento sono ricoperti con prevalenza da donne ed accolgono una equa rappresentanza dei numeri di genere presenti in cooperativa.

La Cooperativa opera nel pieno rispetto dei diritti umani verso i lavoratori ed i propri utenti. E' tutelato:

- il Diritto di essere accolto, seguito e ascoltato con competenza, attenzione, cortesia e disponibilità, nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- il Diritto alla trasparenza e quindi di conoscere tutti i dati e le informazioni che lo riguardano.
- il Diritto alla riservatezza in modo che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano segreti.
- il Diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.
- il Diritto di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- il Diritto di proporre suggerimenti e presentare segnalazioni o reclami e di essere informati sull'esito degli stessi.

La Cooperativa è in regola con tutte le normative in merito agli aspetti legati alla corruzione e si opera per prevenire e promuovere ogni azione per contrastarla.

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

L'assemblea dei soci viene convocata mediamente 2 volte l'anno.

Negli ultimi tre anni, a causa della pandemia Covid, l'assemblea dei soci è stata effettuata sia

interamente in video conferenza che in presenza e video conferenza. La partecipazione dei soci riscontrata alle assemblee del 2022 è del 70% circa sul totale degli aventi diritto.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

Approvazione bilancio d'esercizio, approvazione Bilancio Sociale, adeguamenti e modifiche statutarie, andamento economico e andamento dei servizi, rinnovo delle cariche.

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì

11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dà conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

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 d.lgs. 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).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;

- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);

Relazione organo di controllo

La cooperativa non ha organo di controllo.