

BILANCIO SOCIALE 2021

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017. Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Sommario

Parte introduttiva

La lettera del Presidente

Nota Metodologica

Presentazione e dati anagrafici

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività:

Descrizione attività svolta

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Descrizione sintetica degli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera

Sedi

Storia della cooperativa

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

Filosofia di gestione della cooperativa "la casa del sole"

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Governance

Sistema di governo

Organigramma

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Focus su presidente e membri del CDA

Partecipazione

Vita associativa

Partecipazione dei soci alle assemblee

Mappa degli Stakeholder

Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Numero e Tipologia soci

Focus Soci persone fisiche

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

Formazione

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti assistiti:

Tipologia dei servizi attivati

Giornate di presa in carico e numero totale accessi effettuati

Unità operative Cooperativa Tip. A

Impatto sull'attività: andamento occupati nei tre anni:

Rapporto con la collettività

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Impatti ambientali

Situazione Economico-Finanziaria

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Valore della produzione (€)

Composizione del valore della produzione

Fatturato per servizio Cooperative tip. A

Obiettivi economici prefissati

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Parte introduttiva/ Lettera del Presidente

Cari soci,

Il consiglio di amministrazione desidera ringraziarvi per l'impegno che con costanza e responsabilità avete dimostrato durante tutto l'anno. Vi invitiamo quindi a leggere in maniera approfondita il Bilancio sociale 2021, che seguirà nelle pagine successive, in quanto rappresenta in maniera sintetica il lavoro fatto da tutti noi, Soci e lavoratori della cooperativa.

L'emergenza sanitaria, che ormai dura da due anni, ha rimarcato il fatto che ognuno ha le sue fragilità e che queste possono manifestarsi anche all'improvviso, indipendentemente dalla nostra volontà, sia a livello fisico che a livello mentale.

A fronte dell'impegno collettivo di rispondere ai bisogni dell'utenza con professionalità e con elevati livelli di soddisfazione nei singoli servizi ADI Assistenza Domiciliare Integrata e UCP-Dom Unità di Cure Palliative Domiciliari, il Bilancio Sociale diventa veicolo di comunicazione interna ed esterna, di trasparenza, di costruzione di una visione di responsabilità sociale d'impresa non confinata alle sole azioni imprenditoriali, ma a tutti i comportamenti e alle attività svolte.

Come sempre il mondo cooperativo, quello autentico, ha aumentato il proprio impegno nel momento delle difficoltà evidenziando la forza di un modello economico che mette l'interesse pubblico al primo posto ma non rinuncia alla capacità di esibire il dinamismo e un'efficienza gestionale tipici del mondo dell'impresa. In mezzo a tante fatiche è stato davvero bello vedere riemergere, tanta umanità, tante competenze e tanta disponibilità da parte dei soci e dei dipendenti della cooperativa.

Giovanni Cilluffo – Presidente La Casa del Sole

Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento di pianificazione e di programmazione strategica, oltre che un mezzo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi attraverso

l'impatto sociale. La sua funzione è espletata in riferimento ai seguenti obiettivi:

- aggiornare gli stakeholder,
- stimolare processi interattivi,
- promuovere la partecipazione,
- mostrare come identità e valori influenzano le scelte,
- spiegare aspettative e impegni,
- interagire con la comunità di riferimento,
- rappresentare il valore aggiunto.

Questo Bilancio di Responsabilità Sociale è stato predisposto secondo il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0) di cui all'art. 14 del D. Lgs. 117/2017

Presentazione e dati anagrafici

Ragione Sociale: La Casa del Sole soc. coop. Soc. arl

Partita Iva e Codice Fiscale: 04639740964

Forma Giuridica: Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop: Sociale

Anno Costituzione: 2004

all'albo regionale delle Cooperative sociali n. A112476

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività:

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

Descrizione attività svolta

La Casa del Sole inizia il primo servizio di collaborazione con la Fondazione Maddalena Grassi, società che opera anche nel campo domiciliare fornendo servizi infermieristici a domicilio, Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili: servizi di assistenza domiciliare

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa).

Descrizione sintetica degli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera

Nel terzo settore si trova buona parte del codice genetico imprenditoriale che servirà per intercettare le traiettorie di sviluppo che dovranno rinascere con i nuovi paradigmi di economia della cura e dell'assistenza.

L'improvvisa pandemia da Covid-19 ha avuto forti impatti anche sul Terzo settore, bloccando da un giorno all'altro moltissime attività. Eppure, anche in questa drammatica emergenza, il Terzo settore si è dimostrato un modello di presidio e sviluppo sociale vincente. Nonostante le tante difficoltà incontrate, non si è fermato e da subito ha fatto sentire la sua presenza, trovando la maniera più creativa ed innovativa per rimanere vicino alle persone, nonostante le limitazioni, il distanziamento fisico ed i dispositivi di protezione, introvabili all'inizio. Si è così dimostrato, quanto gli ETS siano cruciali nel promuovere e mantenere la socialità nel nostro Paese, nel favorire la partecipazione dei cittadini, svolgendo anche preziosi servizi di interesse generale con importanti ricadute occupazionali, creando fiducia e capitale sociale così indispensabili per lo sviluppo sostenibile della società. Ma vi è il problema, accentuato dalla pandemia, della capacità delle Regioni di far fronte ai bisogni socio sanitari dei cittadini e non si può far finta di non vedere che da anni le risorse a ciò destinate sono ferme se non addirittura ridotte. In Lombardia.

Sedi

Sede Legale:

Indirizzo: Strada Provinciale 203, 10- C.A.P. 20082 Noviglio(MI)

Email -direzioneSanitaria@lacasadelsole.net -Telefono: 0289126551 Sito Web www.lacasadelsole.net

Sedi operative Milano e Provincia:

Servizi Ambulatoriali

Indirizzo: via Lodovico il Moro 57- C.A.P. 20142 Comune Milano

Email coordinamento@lacasadelsole.net Telefono: 0289126551 Sito Web www.lacasadelsole.net

Assistenza Domiciliare integrata

Indirizzo: Via Fra Cristoforo 14/F C.A.P. 20142 Comune Milano

Email adi@lacasadelsole.net Telefono: 0289126551 Sito Web www.lacasadelsole.net

Unità Cure Palliative-domiciliari

Indirizzo: Via Fra Cristoforo 14/F C.A.P. 20142 Comune Milano

Email curepalliative@lacasadelsole.net Telefono: 0289126551 Sito Web www.lacasadelsole.net

Storia della cooperativa

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

La cooperativa è nata a Dicembre 2004 formata da due soci e un volontario, con l'obiettivo di fornire servizi sanitari sul territorio Lombardo. Nel 2005 inizia il primo servizio di collaborazione con la Fondazione Maddalena Grassi, società che opera anche nel campo domiciliare fornendo servizi infermieristici a domicilio, garantendo lavoro a 3 infermieri. Nel 2006 ha ampliato la propria attività offrendo una collaborazione ad una Medicina di gruppo, formata da 5 medici di medicina generale, denominata Associazione Restocchi, garantendo un servizio infermieristico Ambulatoriale e Domiciliare e un servizio di collaboratore di studio, attribuendo le mansioni ad 1 segretaria addetta alla collaborazione di studio medico. Nel 2007 la cooperativa ha preso la decisione di iscriversi alla Lega delle cooperative (Legacoop), con lo scopo di confrontare e collaborare con altre realtà di impresa sociale, di fatti è stato realizzato tramite una gara d'appalto nel Comune di Noviglio in collaborazione della cooperativa Sociale Eureka, un servizio di asilo nido "LE CICOGNE". Il servizio è stato inaugurato a Febbraio 2008 con la presenza della Giunta Comunale, altri organi politici e giornalisti dei quotidiani più letti. Tale progetto ha permesso di offrire lavoro a 2 educatrici e 1 ausiliaria. Nel 2010 è stato stipulato il primo contratto di Accreditamento con il territorio della ASL di Milano 2, assumendo l'incarico di ente erogatore di prestazioni socio sanitarie pubbliche a domicilio delle famiglie. creando altre opportunità di lavoro per 2 segretarie addette al coordinamento e a 3 collaboratori full-time Infermieri Professionali. Nel 2012 in occasione del nuovo Decreto Regionale rivolto al servizio Welfare con l'apertura di nuovi accreditamenti di servizi Sanitari, la cooperativa decide di fare richiesta alla ASL di Milano, stipulando un contratto sia nell'assistenza domiciliare integrata ma anche nel servizio di Unità di cure palliative domiciliari nei distretti Sanitari 4- 5, e con la ASL Milano1 distretto sanitario 3 (Corsico). Per esigenze territoriali è stato chiesto e accettato una convenzione all'azienda sanitaria S. Paolo per una collaborazione ai prelievi domiciliare. Nel 2014 viste le esigenze organizzative e funzionali la cooperativa trasferisce la sede operativa acquistando un immobile commerciale in Milano. Nel Gennaio 2015 viene inaugurata la nuova sede operativa in via Frà Cristoforo,

vista la possibilità di poter gestire ulteriori servizi, è stata fatta richiesta alla ASL di Milano per ulteriore ampliamento degli ambiti territoriali, acquisendo tutto i distretti sanitari della ASL di Milano 1-2-3-4-5-6-7. Nel **2021** la cooperativa continua il servizio di assistenza sanitaria domiciliare e la collaborazione con gli Studi Medici.

Mission, vision e valori

la cooperativa, costituita senza finalità speculative ed ispirandosi ai principi mutualistici e cooperativistici, si propone di creare opportunità di lavoro per i propri soci realizzando la promozione umana, l'integrazione sociale dei cittadini, e le prestazioni di servizi nel campo educativo, mediante l'erogazione di servizi socio assistenziali orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane. in relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente in proprio o per conto terzi le seguenti attività:

- strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e non, nonché' servizi integrati per residenze protette;
- servizi e centri di riabilitazione;
- attività di servizi di assistenza domiciliare;
- attività di assistenza infermieristica, sanitaria e assistenziale a carattere domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizi appositamente allestiti o messi a disposizione di enti pubblici o privati;
- centri diurni, asili ed altre strutture con carattere animativi ed educativi, finalizzati al miglioramento della qualità della vita, nonché' iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale,
- attività di formazione e consulenza;
- attività di sensibilizzazione per le problematiche delle persone in stato di bisogno;
- organizzazione di attività di volontariato dirette in particolare ai giovani e pensionati. la cooperativa può svolgere ogni altra attività connessa all'oggetto sociale e compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali ritenute necessarie e utili per la realizzazione dell'oggetto sociale. per il raggiungimento degli scopi indicati la cooperativa si è altresì impegnata ad integrare, secondo le opportunità che si possono presentare, la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo e aderendo a consorzi di cooperative e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

Filosofia di gestione della cooperativa "la casa del sole"

La Cooperativa “*La Casa del Sole*” è stata costituita per opera di alcuni infermieri, medici e fisioterapisti impegnati da diversi anni nell'assistenza al domicilio di persone affette da malattie cronico-degenerative e neoplastiche. La Cooperativa ha come scopo la gestione di servizi socio sanitari migliorando la qualità di vita dei cittadini. Il contenuto preponderante dell'intervento è di tipo sanitario, ma si interviene anche in presenza di bisogni sociali. I servizi della Cooperativa “*La Casa del Sole*” sono a favore di disabili, anziani, malati terminali, persone temporaneamente non autosufficienti, e a sostegno e sollievo delle loro famiglie. Fondamentali alla base della professionalità sono la capacità di **ascolto** e **comprensione**: tutti gli operatori agiscono nel pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti. I servizi erogati dalla Cooperativa guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

la vision e la mission della Cooperativa sono state condivise nelle assemblee di bilancio e nelle riunioni settoriali della cooperativa. I documenti sono pubblicati sul sito www.lacasadelsole.net

Governance

Sistema di governo

Viene riportato l'organigramma e il funzionigramma nominativo generale, a cui si aggiunge, in ogni servizio da essa gestita, anche l'organigramma e il funzionigramma del singolo servizio. Sul sito sono pubblicati anche tutti i documenti per l'amministrazione trasparente.

Organigramma funzionale

ORGANIGRAMMA ORGANIZZATIVO FUNZIONALE



Responsabilità e composizione del sistema di governo

La cooperativa è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri che hanno deliberato di non percepire, per tale attività, alcun compenso;

E' controllata da un revisore legale per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

Focus su presidente e membri del CDA

NOMINATIVO	CARICA RICOPERTA	DATA PRIMA NOMINA	PERIODO IN CARICA
GIOVANNI CILLUFFO	PRESIDENTE	07/08/2020	3 ANNI
MELANIA ROBERTA SABELLA	CONSIGLIERE	07/08/2020	3 ANNI
SARAH GULLO	CONSIGLIERE	07/08/2020	3 ANNI

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Giovanni Cilluffo

Durata Mandato (Anni): 3

Numero mandati del Presidente: 1

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda: 1

Durata Mandato (Anni): 3

N.° componenti persone fisiche: 3

Maschi	Femmine	Totale Maschi %	Totale Femmine
1	2	33.33	66.66

Distribuzione per fasce di età

Fino a	%	Fino a	%
40 anni		50 anni	
1	33.33	2	66.66

Partecipazione

Vita associativa

La vita associativa ha il suo momento culminante nelle Assemblee di Bilancio sempre molto partecipate, grazie anche al lavoro costante del Presidente e dei Coordinatori nel coinvolgimento di tutti gli operatori attraverso le attività dei singoli servizi.

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N° Partecipanti presenti	N° Partecipanti con conferimento delega	Indice di partecipazione
30/05/2022	14	0	100%

Mappa degli Stakeholder

Gli stakeholder

Gli stakeholders sono coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività e nell'operato di Cooperativa Assistenza.

Stakeholder beneficiari

- **Gli utenti** sono coloro che usufruiscono dei servizi di Cooperativa Assistenza: prendersi cura di questa categoria di stakeholder rappresenta la mission principale della cooperativa.
- **I loro familiari** rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza.

Stakeholder interni

- **I soci** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- **I dipendenti** che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati da Assistenza e la cui presenza è indispensabile per la cooperativa.

La Casa del Sole ha come obiettivo la qualità sociale che è qualità tecnica, organizzativa, relazionale, economica e ambientale. Mettendosi all'ascolto degli stakeholder attraverso la sistematica raccolta di suggerimenti e reclami, imparando il linguaggio di tutti, organizzando incontri con i familiari e promuovendo la costituzione di "Comitati parenti" interni ai servizi, rilevando con precisione i bisogni espliciti ed impliciti del cliente attraverso la Customer Satisfaction (questionari e interviste sistematicamente somministrati ai clienti i cui dati sono riportati nel capitolo "Rilevazione della qualità percepita"), comprendendo i bisogni latenti ed i desideri degli utenti attraverso il ruolo dell'équipe e delle unità di valutazione, traducendo i fattori rilevati della qualità attesa in standard di qualità nella produzione dei servizi, applicando gli standard qualitativi determinati dalla Regione Lombardia e dalle ATS competenti per; misurando, monitorando e migliorando continuamente il sistema. Gli strumenti individuati per il monitoraggio dei nostri servizi e della soddisfazione dei nostri clienti-utenti sono diversi oltre agli indici, regolarmente raccolti e valutati, i questionari hanno fornito informazioni utili a migliorare la qualità dei servizi, i risultati sono stati confortanti, la media complessiva è in linea con le aspettative.

Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Partecipazione alla vita sociale e di impresa, condivisione degli obiettivi e della mission della cooperativa.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari	Soci Lavoratori	Soci Volontari
14	13	1

Focus Soci persone fisiche

Genere:

Sesso	Numero	Percentuale	Totale
Maschi	4	29%	
Femmine	10	71%	

Età:

Fino a 40 anni	%	Da 41 a 60 anni	%	Oltre 60 anni	%
7	50	4	29	3	21

Nazionalità:

Italiana	%	Europea non	%	Extra	%

		italiana		europea	
13	92			1	8

Studi:

Laurea	%	Scuola Media Superiore	%	Extra europea	%	Scuola Media Inferiore	%
4	29	9	64			1	7

Anzianità associativa:

Da 0 a 5 anni	%	Da 6 a 10 anni	%	Da 11 a 20 anni	%	Oltre 20 anni	%
7	50	7	50				

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati. La cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale Cooperative Sociali. La politica per la sicurezza e la salute sul lavoro è gestita attraverso il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) ai sensi dell'art.30 del D. Lgs. 81 2008 e delle linee guida UNI-INAIL 2001, allo scopo di migliorare la sicurezza e la salute dei lavoratori come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali della Cooperativa, nell'ottica del Miglioramento Continuo delle misure di prevenzione e protezione dai rischi.

Numero occupati:

Occupati soci e non soci:

Occupati soci maschi	Occupati soci femmine	Occupati non soci maschi	Occupati non soci femmine	Totale
410	10	11	18	43

Età occupati soci:

Fino a 40 anni	Dai 41 ai 60 anni	Oltre 60 anni	Totale
3	3	7	13

Età occupati non soci:

Fino a 40 anni	Dai 41 ai 60 anni	Oltre 60 anni	Totale
23	7		30

Titolo di studio soci occupati

Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola Elementare	Nessun titolo	Totale
2	3				7

Titolo di studio occupati non soci:

Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola Elementare	Nessun titolo	Totale
22	7	1			30

Nazionalità soci occupati:

Italiana	Europea non italiana	Extra europea	Totale
6	1		7

Nazionalità occupati non soci:

Italiana	Europea non italiana	Extra europea	Totale
30			30

Livelli di inquadramento dipendenti:

Livello	Mansione	Maschi	Femmine	Totale
A1 (ex 1° livello)	Addetto alle pulizie		1	1
A2 (ex 2° livello)	Operai generici		1	1
B1 (ex 3° livello)	O.S.S. non formato			
B1 (ex 3° livello)	Autista con patente B/C			
B1 (ex 3° livello)	Operai/Lavanderia		1	1
C1 (ex 3° livello)	A.S.A.			
C1 (ex 3° livello)	Impiegato d'ordine		3	3
C2 (ex 4° livello)	O.S.S.	1		1
C3 (ex 5° livello)				
D1 (ex 5° livello)	Educatore senza titolo			
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato			
D1 (ex 5° livello)	Impiegati			
D2 (ex 6° livello)	Impiegato di concetto			
D2 (ex 6° livello)	Educatore professionale			

D2 (ex 6° livello)	Assistente sociale			
D2 (ex 6° livello)	Fisioterapisti			
D3 (ex 7° livello)	Educatore Prof.le Coordinatore			
E1 (ex 7° livello)	Coordinatore/Capouffici			
E 2 (ex 8° livello)	Coordinatore unità operativa			
F1 (ex 9° livello)	/servizi complessi			
F2 (ex 10° livello)	Direzione/responsabili	1	1	2
Dirigenti				
Totale		2	7	9

Tipologia di contratti di lavoro applicati:

Tipologia rapporto di lavoro	Numero	%
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo pieno	2	22,22
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo parziale	6	66,67
Dipendente a tempo determinato e a tempo pieno		
Dipendente a tempo determinato e a tempo parziale	1	11,11
Collaborazione coordinata e continuativa		
Totale dipendenti	9	20,46
Lavoratori autonomi	33	75,00
Altre tipologie	2	4,54

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate:

Organo di amministrazione e controllo:

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	%
0	0	

I componenti il Consiglio di Amministrazione non percepiscono compensi per l'attività di consiglio. Il compenso percepito dal revisore legale nell'anno di riferimento è stato pari a € 3206,40

Turnover:

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni avvenute al 31/12)	Organico medio Al 31 dicembre	%
8	8	44	100

Malattia e infortuni:

Durante il periodo rendicontato sono stati registrati **0** infortuni, di cui **0** in itinere. L'andamento delle malattie e delle assenze degli operatori ha risentito ovviamente del periodo di pandemia, con le assenze per sintomi compatibili. Come da norma vigente gli infortuni da Covid non rientrano nel conteggio.

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

La casa del sole persegue quei valori centrali della Cooperazione, quali la dignità delle persone, del lavoro, la tutela dei soci, il rispetto delle regole di concorrenza e la trasparenza dei propri processi decisionali. La casa del sole in linea con il dettato statutario e del carattere mutualistico e senza fini di lucro è trasparente e affidabile nei confronti dei soci, del mercato e della società; è responsabile della correttezza dei propri comportamenti non solo verso i soci e gli stakeholder esterni, ma anche verso l'intera comunità cooperativa intesa come insieme di persone e di imprese che condividono valori comuni.

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Premesso che la pianificazione e l'aggiornamento della formazione avvengono sotto la responsabilità dei coordinatori responsabile covid-19, durante il riesame della Direzione si è assegnato di default un 100% di raggiungimento della formazione programmata, in quanto i servizi coinvolti la sola aggiunta della formazione obbligatoria sull'emergenza Covid-19 ha fatto lievitare tutti i budget orari previsti. La Direzione ritiene che le necessità formative siano state soddisfatte a tutti i livelli. I referenti sono stati comunque soddisfatti della capacità della cooperativa La Casa del Sole di pianificare ed erogare le ore di formazione necessarie per il mantenimento delle competenze all'interno dei servizi e soprattutto per informare il personale sui protocolli emergenziali e sulle loro continue modifiche.

Formazione specifica Covid 19:

Ambito formativo	Tipologia corso di formazione	Numero ore formazione	Numero lavoratori formati
Salute e sicurezza	Protocolli e procedure Covid	10	15

Le ore di formazione su questo argomento sono sottostimate perché risultano solo le ore di formazione istituzionali che non tengono conto di tutta la formazione in itinere svolta dai medici e dai Coordinatori durante momenti informali di aggiornamento sulle singole procedure quando modificate.

Ore medie di formazione per addetto:

Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Ore medie di formazione per addetto
10	15	2

Feedback ricevuti dai partecipanti:

Non è stato possibile ricevere un feedback sulla formazione per il carattere di emergenza che ha avuto

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Per La Casa del Sole Coop. Sociale l'idea di qualità del servizio è superare la tendenza a concentrarsi esclusivamente sulle caratteristiche tecniche del prodotto (che per noi è il servizio) venduto senza sapere se questo è poi in grado di soddisfare realmente i bisogni del cliente. Il Nostro intento è "fare le cose bene sin dalla prima volta progettando efficacia sociale e efficienza economica; essere consapevoli che il processo a valle è un cliente (cliente interno); sapere che è meglio prevenire che controllare (ovvero investire nella qualità sin dal progetto); condividere tra tutti i membri la visione della qualità dei nostri servizi; attuare i piani di formazione permanente; sapere che il management non deve delegare la qualità ma esserne garante per il cliente; sapere che la qualità deve essere misurabili; sapere che si garantisce la qualità solo con il miglioramento continuo; mantenere sempre la tensione alla creazione di nuovi prodotti o servizi; concentrarsi sulle cause e non sulle colpe (superare i personalismi per tendere alla professionalità); lavorare in gruppo (per la condivisione delle tecniche e della visione); assegnare chiaramente ruoli e responsabilità; governare i processi". La sintesi di cui la cooperativa La casa del sole è promotrice è il connubio tra la cultura della qualità e l'orientamento all'etica e alla responsabilità sociale. Il personale nel pieno rispetto degli standard fissati dalla normativa regionale e in relazione anche alla tipologia e alla condizione delle persone ospiti, è in possesso delle qualifiche professionali richieste. La selezione del personale mira alla verifica dei requisiti formali, delle capacità e competenze specifiche del ruolo, ma anche all'individuazione di attitudini relazionali. Particolare attenzione è posta alla formazione e all'aggiornamento degli operatori già in servizio, attraverso questi momenti si vuole migliorare le competenze di ciascuno, sia professionali che personali. Il confronto con le organizzazioni all'interno delle strutture della cooperativa La casa del sole, a supporto della Direzione, opera il Comitato di Rappresentanza degli utenti e dei familiari con compiti concernenti le attività di socializzazione e di ricreazione, nonché suggerimenti e proposte riguardanti il mantenimento dello standard qualitativo dei servizi.

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La *filosofia gestionale* è quella del "prendersi cura", che rende flessibile lo strumento organizzativo a favore delle esigenze molteplici e mutevoli degli utenti, si basa sul principio di giustizia sociale e di solidarietà, e si attua ad esempio attraverso la piena adozione della Carta dei Diritti della persona anziana, edita dalla Regione Lombardia. Ogni servizio può fornire la propria carta dei servizi, all'interno della quale sono specificati diritti e doveri delle parti in causa nel servizio. La modalità di lavoro è costituita da équipe multi-professionale, in cui le diverse figure cooperano alla valutazione della condizione complessiva delle persone di cui ci si prende cura, all'inizio del servizio e in itinere, alla stesura e verifica del progetto individuale che si esplica nella programmazione individualizzata (PI/PAI/PEI/PRI), permette un'efficace personalizzazione dell'assistenza, negli aspetti sanitari, relazionali e socializzanti, grazie anche all'identificazione dei singoli bisogni e all'uso di una metodologia comune a tutti gli attori della relazione. Il personale nel pieno rispetto degli standard fissati dalla normativa regionale e in relazione anche alla tipologia e alla condizione delle persone ospiti, è in possesso delle qualifiche professionali richieste. La selezione del personale mira alla verifica dei requisiti formali, delle capacità e competenze specifiche del ruolo, ma anche all'individuazione di attitudini relazionali. Particolare attenzione è posta alla formazione e all'aggiornamento degli operatori già in servizio, attraverso questi momenti si vuole migliorare le competenze di ciascuno, sia professionali che personali.

Utenti assistiti:

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio			
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	maschi	femmine	totale
PAZIENTI	187	301	488
Servizi sanitari			
Servizi sanitari a domicilio	TOTALE		
TITOLI	1396		
Servizi sanitari			
Servizi sanitari a domicilio UCP-dom	TOTALE		
TITOLI	10		

Tipologia dei servizi attivati

	Totale
	1396
PROFILO 2 ICA	0
PROFILO 3 ICA	4
PROFILO 4 ICA	12
PRELIEVI	557
PRESTAZIONALE	141
PROFILO 2	10
PROFILO 3	9
PROFILO 4	62
PROFILO 1	450
PROFILO CON AUTORIZZAZIONE	1

Giornate di presa in carico e numero totale accessi effettuati

giornate di presa in carico	66014
-----------------------------	-------

numero accessi effettuati

18258

Unità operative Cooperativa Tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	Unità operative	Provincia
	3	Milano/Melegnano Martesana/Ovest Rhodense

Impatto sull'attività: andamento occupati nei tre anni:

Media occupati 2021	Media occupati 2020	Media occupati 2019
44	37	31

Rapporto con la collettività

Nel terzo settore si trova buona parte del codice genetico imprenditoriale che servirà per intercettare le traiettorie di sviluppo che dovranno rinascere con i nuovi paradigmi di economia della cura e dell'assistenza, dell'abitare gli spazi ed i luoghi, del turismo di prossimità, della produzione e distribuzione del cibo. L'improvvisa pandemia da Covid-19 ha avuto forti impatti anche sul Terzo settore, bloccando da un giorno all'altro moltissime attività. Eppure, anche in questa drammatica emergenza, il Terzo settore si è dimostrato un modello di presidio e sviluppo sociale vincente. Nonostante le tante difficoltà incontrate, non si è fermato e da subito ha fatto sentire la sua presenza, trovando la maniera più creativa ed innovativa per rimanere vicino alle persone, nonostante le limitazioni, il distanziamento fisico ed i dispositivi di protezione, introvabili all'inizio. Si è così dimostrato, quanto gli ETS siano cruciali nel promuovere e mantenere la socialità nel nostro Paese, nel favorire la partecipazione dei cittadini, svolgendo anche preziosi servizi di interesse generale con importanti ricadute occupazionali, creando fiducia e capitale sociale così indispensabili per lo sviluppo sostenibile della società. Il Governo e gli Enti Locali stanno

tentando di intervenire sull'emergenza finanziaria del terzo settore: gli chiediamo di fare lo sforzo di pensare all'economia sociale non marginalmente, non solo come trasformazione digitale ma soprattutto per il rafforzamento patrimoniale attraverso finanza specializzata: si pensi che in Italia vi sono 350 mila organizzazioni no profit e che sono uno straordinario incubatore e acceleratore d'impresa diffuso sul territorio, decisivo per dare un nuovo senso alle politiche di coesione. Le ragioni per farlo sono tante: in primis perché l'Italia è il Paese con la più rilevante economia sociale d'Europa e riteniamo che questo sia un patrimonio prezioso; poi perché il terzo settore e la cooperazione in particolare possono fare la loro parte nella creazione di valore economico, realizzando una nuova generazione di welfare trasformativo; inoltre l'economia e l'innovazione sociale possono disinnescare il potenziale di diseguaglianze e lacerazione sociale nascente; infine perché siamo convinti che il futuro non potrà prescindere dal valore e dal significato delle cose che disegneranno un nuovo capitalismo e un nuovo modo di stare sul mercato.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono stati altalenanti, spesso dettati più da trattative sulle tariffe delle prestazioni affidate che sui veri contenuti delle attività, anche nei periodi di coprogettazione per i servizi nelle fasi più acute della pandemia. Diversi invece i rapporti sui project financing avviati dove si è mostrata ampia disponibilità da parte delle amministrazioni contraenti

Impatti ambientali

L'impegno sui temi della responsabilità sociale e del territorio è ormai parte integrante dei principi e dei comportamenti della Cooperativa, orientati all'eccellenza tecnologica, al mantenimento di elevati livelli di sicurezza, di tutela ambientale ed efficienza energetica, nonché alla formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale su temi di responsabilità sociale. La strategia ambientale della società si basa dunque sui seguenti principi:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
- diffondere la cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali;
- realizzare il progressivo miglioramento delle performance ambientali;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientale.

In particolare le iniziative condotte nell'esercizio sono state le seguenti:

- proseguimento della fase di efficientamento energetico mediante la sostituzione delle vecchie
- lampade al neon con luci a led e introduzione del controllo delle temperature (caldo/freddo).
- Sostituzione di parte delle macchine per la produzione di aria fredda con nuove
- apparecchiature a minor impatto ambientale
- Avvio dei progetti e degli interventi manutentivi sulle strutture di CRM che tengano conto
- dell'efficientamento energetico.

Situazione Economico-Finanziaria

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico	
Fatturato	€ 746106
Attivo patrimoniale	€ 331234
Patrimonio proprio	€ 8012
Utile (perdita) di esercizio	€ 53234

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)
€ 746106	€ 760671	€ 692734

Composizione del valore della produzione

Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 706801	% 94,73
Altri ricavi (contributi ricevuti e altri residuali)	33934	% 4,55
Ricavi da persone fisiche	€ 5371	% 0,72
Totale	€ 746106	% 100

Fatturato per servizio Cooperative tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	fatturato	percentuale
	€ 688186	92,23
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale UCP-dom		

	fatturato	percentuale
	€ 14821	1,98
Servizi Ambulatoriali		
	fatturato	percentuale
	€ 37532	5,03
Servizi Sanitari a domicilio		
	fatturato	percentuale
	€ 35473	4,63

Obiettivi economici prefissati

noi crediamo che nel PNRR, per la parte che riguarda la salute, non solo si debba investire nella creazione di piccole strutture e case protette per chi ha ancora un buon grado di autonomia, ma si debba nella costruzione di una filiera di servizi, dal sostegno a domicilio,

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Nell'ottica di miglioramento e potenziamento come è già stato fatto quest'anno rispetto agli anni precedenti la cooperativa La Casa del Sole si impegna a dettagliare sempre più la rendicontazione sociale. Per il futuro si stanno delineando gli obiettivi che si presume possano essere raggiunti negli anni 2022 e 2023

Obiettivi di miglioramento strategici

La cooperativa si impegna ad ampliare i servizi assistenziali per l'anno 2022/2023 proponendo un progetto che possa sopperire allo scioglimento dell'Associazione che era presente nella zona Municipio 6 e che supportava i pazienti fragili in cura presso il SIMT dell'AO SANTI PAOLO E CARLO. I progetti in corso volgono ad agevolare tali pazienti offrendo loro supporto e facilitazioni.

Per non incombere nuovamente nei problemi causati dalla pandemia la cooperativa La Casa del Sole progetta la fidelizzazione degli operatori proponendo loro di diventare soci della stessa per gli anni futuri rendendoli così consapevoli delle priorità della cooperativa che sono rivolte alla continuità assistenziale ai pazienti

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Tutte le parti interessate rilevanti sono considerate coinvolte nel sistema qualità tenendo conto delle aspettative reciproche (si pensi, agli utenti, al personale, ai committenti ed all'ente di verifica, ecc. Per gli stakeholder interni si è utilizzata un'azione bidirezionale coinvolgendoli sia nella raccolta delle informazioni che nella discussione dei risultati. Per gli stakeholder esterni il coinvolgimento è stato nella modalità monodirezionale di informazione.

Il sottoscritto Cilluffo Giovanni Presidente del CdA della società La Casa del Sole Società Cooperativa Sociale a r.l dichiara che il presente documento informatico è conforme all'originale documento su supporto cartaceo trascritto e sottoscritto sui libri sociali della società, ai sensi degli artt. . 38 e 47 del D.P.R. 445/2000, che si trasmette ad uso Registro Imprese.
Esente da bollo ex art 17 Dlgs 460/97 inserimento art 27 bis Dpr 642/72