

Bilancio Sociale Cooperativa sociale Città Azzurra 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)

Introduzione

Cooperativa Sociale Città€ Azzurra ha come Mission la finalità assistenziale e di reciproco aiuto tra le persone, il Bilancio Sociale è lo strumento più adatto a rendicontare il perseguimento del proprio scopo sociale. Per una Cooperativa Sociale che deve realizzare finalità di interesse generale, la democraticità dell'organizzazione e la condivisione delle scelte e degli obiettivi rappresentano gli elementi fondativi della propria azione. Città€ Azzurra nata nel 1993, si è dotata nel tempo di una struttura organizzativa e di professionalità in grado di soddisfare al meglio le aspettative dei propri Soci ed Assistiti secondo le indicazioni deliberate dal proprio Organo Direttivo, il Consiglio di Amministrazione, che a sua volta recepisce le istanze e le richieste espresse dall'assemblea.

Nel tempo i destinatari sono cresciuti e si sono differenziati ma la finalità resta immutata: realizzare una rete di servizi che rispondano al meglio ai bisogni del territorio e degli assistiti. La Cooperativa ha deciso di redigere il Bilancio Sociale per rendicontare in maniera puntuale e trasparente i propri valori e la propria missione, le modalità con cui ha realizzato i propri obiettivi e il valore aggiunto sociale conseguito. Il bilancio sociale vuole infatti assumere il ruolo di un moderno strumento di trasparenza nei confronti della collettività e di tutti i portatori di interessi. Il presente lavoro, attraverso un'approfondita analisi rivolta alla governance, agli aspetti imprenditoriali, ai risultati economici, ai contributi sociali sebbene riferito a dati economici, informa circa alcuni aspetti di grande importanza per la cooperativa e che contraddistinguono l'operato da altre realtà socio-economiche.

La lettera del Presidente

La realizzazione di questa edizione del bilancio sociale ha permesso a Cooperativa Città€ Azzurra di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione del valore creato dalla cooperativa sull'onda di avvenimenti che hanno caratterizzato questo periodo storico. La pandemia da Covid-19 ha modificato radicalmente i nostri territori, le nostre abitudini, ma anche i bisogni sociali e sanitari delle persone e il modo di affrontarli. Questo ci ha permesso di provare in prima persona che essere socialmente responsabili non significa per noi solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là investendo "di più" nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.

E' fondamentale che le nostre attività e i nostri servizi vivano pienamente il territorio nel quale sono inseriti, che creino reti con le comunità locali e i cittadini così da condividere quelle parti di attività che possono vedere una compartecipazione con persone che vi si accostino senza pregiudizi. E' inoltre riconosciuto che un'impresa che adotti un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle attese economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse (stakeholder) coglie anche l'obiettivo di conseguire un vantaggio competitivo e di massimizzare i ritorni di lungo periodo. Presentiamo la sedicesima edizione del nostro bilancio sociale con la consapevolezza che non sia più possibile fare gli imprenditori non gestendo e prevedendo nella propria visione strategica preoccupazioni di tipo sociale o ambientale se si vogliono perseguire modelli di impresa affidabili e duraturi. Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività. Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Ci tengo a ringraziare le persone che condividono il nostro percorso e chi quotidianamente lavora con e per le persone che incontriamo.

Nota metodologica

Dalla stesura del primo Bilancio Sociale del 2004, Città€ Azzurra, se da una parte ha confermato la sua presenza attiva gestendo i propri servizi, dall'altra si è sviluppata ulteriormente, incrementando competenze ed incarichi rivolti alla Salute Mentale. Oggi Città€ Azzurra, oltre ad aver a pieno regime una comunità residenziale e un ambulatorio di psicoterapia di psicosomatica e disturbi del comportamento alimentare, presenti sul territorio di Bolzano, ha ottimizzato i servizi dedicati alle strutture di sua competenza. Nel breve periodo invece, Città€ Azzurra avvierà una nuova comunità ad alta autonomia per persona affette da disturbi del comportamento alimentare ed ha in cantiere l'idea di aprire un nuovo servizio nel mondo del lavoro protetto. Quest'ultimo è il prossimo obiettivo che l'organizzazione si è posta: l'inserimento lavorativo stabile dei pazienti affetti da disagio mentale. Attraverso consulenze, confronti con un numero significativo di cooperative e diversi incontri con stakeholder della Provincia Autonoma di Bolzano e enti territoriali esterni, abbiamo raggiunto un accordo su

quelli che devono essere gli elementi distintivi di un Bilancio Sociale.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

Città Azzurra Soc. Coop. Sociale

Partita IVA

01493930216

Codice Fiscale

01493930216

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Sociale, Produzione e servizi

Anno Costituzione

1993

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Associazione di rappresentanza: Altro

Coopbund Alto Adige

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

Tipologia attività

b) Interventi e prestazioni sanitarie

Tipologia attività

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

Tipologia attività

n) Cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni

Descrizione attività svolta

L'ambito teorico di riferimento, all'interno del quale intendiamo far rientrare la filosofia del servizio che offriamo, riteniamo possa essere quello della Psicologia di Comunità, approccio che si fonda sulla necessità di affrontare ogni problema sul presupposto che l'essere umano è indissolubilmente legato al contesto sociale e territoriale al quale appartiene e che ogni prospettiva di soluzione deve accogliere le criticità, non solo nelle sue manifestazioni individuali, bensì attraverso una valutazione che tenga sempre presente ciò che è intorno al soggetto e che costantemente lo condiziona.

La finalità generale che la Cooperativa persegue, attraverso lo svolgimento di progetti e attività, è l'integrazione o la reintegrazione sociale mettendo al centro del proprio operare la persona svantaggiata, i suoi bisogni, le sue possibilità di evoluzione, la valorizzazione delle sue potenzialità e forme espressive, con l'obiettivo di permetterle di acquisire il diritto di cittadinanza e l'autodeterminazione, nonostante i limiti.

Il perseguimento dell'integrazione sociale passa attraverso il legame con il territorio e la comunità locale: il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse consente, infatti, di fornire una risposta sempre più adeguata al disagio, anche attraverso la costituzione di una rete sociale di riferimento e sostegno.

L'obiettivo globale è quello di fare in modo che le persone con cui lavoriamo abbiano le massime opportunità di recuperare una vita quanto più normale possibile. Ciò significa assicurare l'accesso alle opportunità sociali, professionali e di tempo libero, come cittadini che partecipano alla vita comunitaria.

Città Azzurra ha come obiettivo principale la fornitura di servizi socio-sanitari a diverse tipologie di utenti in ambito psichiatrico.

Attualmente la Cooperativa gestisce:

- Una Comunità protetta e Centro Diurno in via Cagliari "Il Girasole" in convenzione diretta con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige
- Un ambulatorio di Psicoterapia per Psicosomatica e Disturbi dell'Alimentazione di via Cassa di Risparmio a Bolzano, in convenzione diretta con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige
- 4 appartamenti collettivi dislocati rispettivamente su Bolzano, Egna e Caldaro
- 2 progetti di cooperazione internazionale rispettivamente in Kenya e Tanzania

E' a partire dal 2021 infatti che Città Azzurra ha presentato alla provincia autonoma di Bolzano alcuni progetti di cooperazione allo sviluppo.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

Città Azzurra nasce e cresce all'interno del territorio comprensoriale della città di Bolzano. Con il passare degli anni e lo svilupparsi dei vari progetti sociali, l'organizzazione ha ampliato il suo territorio sull'intera provincia autonoma e dal 2021, con i progetti di cooperazione allo sviluppo, anche fuori Europa, nello specifico si parla di: appartamenti collettivi ad Egna e Caldaro e progetti internazionali in Kenya e Tanzania.

Si tratta complessivamente di un territorio densamente popolato, con una popolazione che esprime bisogni complessi ed articolati, che per essere soddisfatti necessitano di ricevere risposte da più attori che devono lavorare in sinergia per creare una rete di risorse.

Città Azzurra partecipa in prima linea all'attivazione di progetti per l'autonomia che abbiano un impatto concreto e si basino su presupposti che possano incidere positivamente nel raggiungimento dell'obiettivo.

Cooperativa Città Azzurra, nel corso degli anni si è spesa per mappare e creare solidi rapporti con gli stakeholder che operano sul medesimo territorio. Essere radicati sul territorio da circa 30 anni ha permesso di conoscere i differenti attori, pubblici e del privato sociale, che operano nella medesima realtà ed intrecciare con molti di essi proficue collaborazioni. Ciò ha portato al raggiungimento di importanti risultati come, ad esempio, la realizzazione di un modello unico di assegnazione di appartamenti ad utenti psichiatrici al di fuori delle graduatorie da parte dell'IPES o la realizzazione di progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo per attivare percorsi di inserimento lavorativo e di formazione, che permettono alle persone coinvolte di raggiungere un maggior grado di autonomia. Si è creato un rapporto costante e produttivo con molte realtà locali, come ad esempio centri diurni, laboratori per l'inserimento lavorativo, uffici di collocamento, con attenzione mirata ai nostri utenti ed associazioni di volontariato/culturali con le quali sono state instaurate relazioni continuative ed attuati interventi in sinergia, che proseguono nel tempo.

Tra i vari servizi di cui si occupa direttamente la Cooperativa Città Azzurra vi è appunto la gestione di appartamenti collettivi che possono costituire un efficace ponte per il successivo passaggio di vita in autonomia. Si tratta di una formula accordata dall'allora assessorato provinciale competente che permette di rispondere a bisogni abitativi delle persone seguite dal CSM, il quale svolge un ruolo centrale nell'ammissione e inserimento dei soggetti interessati.

Regioni

Trentino-Alto Adige

Province

Bolzano

Sede Legale

Indirizzo	C.A.P.		
via cagliari 14	39100		
Regione	Provincia	Comune	
Trentino-Alto Adige	Bolzano	Bolzano	
Telefono	Fax	Email	Sito Web
0471919473	0471919473	amministrazione@cittazzurra.it	www.cittazzurra.org

Sede Operativa

Indirizzo	C.A.P.	
via cagliari 14	39100	
Regione	Provincia	Comune
Trentino-Alto Adige	Bolzano	Bolzano
Telefono		
0471919473		
Email		
struttura.girasole@cittazzurra.it		

Indirizzo	C.A.P.	
Via Cassa di risparmio 8	39100	
Regione	Provincia	Comune
Trentino-Alto Adige	Bolzano	Bolzano
Telefono		
0471300389		
Email		
segreteria.psycho@cittazzurra.it		

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

Cooperativa Città€ Azzurra e' stata fondata il **17 marzo del 1993 a Bolzano** – Alto Adige Sudtirolo, con l'obiettivo principale di fornire servizi sociosanitari agli anziani.

Qualche anno dopo, accanto all'ambito dell'assistenza agli anziani, se n'e' aggiunto un altro, quello psichiatrico.

Il servizio fu il frutto di una gara d'appalto, indetta dall'Azienda Servizi Sociali Bolzano (A.S.S.B.), vinta dal Consorzio Consis, a cui Città€ Azzurra allora aderiva e che presento' un suo progetto originale. Il Consorzio assegno' la gestione del servizio a Città€ Azzurra in quanto cooperativa associata e ritenendola in grado di far fronte agli impegni previsti dal capitolato d'oneri. Nel tempo trascorso dalla comunicazione dell'esito della gara all'inizio del servizio, i contatti avuti in precedenza con il personale specializzato, disposto a iniziare un rapporto di collaborazione, si trasformarono in contratti di lavoro vero e proprio.

Il servizio concernente la **prima comunita' alloggio per malati psichici e' iniziato il primo aprile del 1999** con tre operatori e sei ospiti. Subito dopo tutti gli operatori furono ammessi come soci e di questi, due entrarono a far parte del consiglio d'amministrazione. Questo servizio ha segnato la prima svolta rilevante della cooperativa che, nei consigli d'amministrazione successivi, decide dedicare un impegno sempre maggiore al settore psichiatrico.

Nel 2000 scadeva il contratto per l'unico servizio che la cooperativa aveva mantenuto nel settore dell'assistenza agli anziani

(due infermieri impegnati in una casa di riposo gestita da una fondazione cittadina) e poiché non sussistevano più le condizioni, sia economiche, sia organizzative e sia culturali, per continuare, la cooperativa decideva di non dare la sua disponibilità ad un eventuale rinnovo della convenzione.

Nel 2001 il consorzio intraprende una lunga trattativa con il servizio psichiatrico pubblico per l'apertura e la gestione di una comunità protetta per malati psichici. Le consultazioni durano due anni con alterne vicende.

All'inizio del 2003 viene indetta una gara d'appalto che il consorzio Consis si aggiudica. Parte del servizio: quello assistenziale viene affidato a Città Azzurra che, in ragione di ciò, vede aumentare il numero dei suoi operatori da tre a otto.

La comunità protetta, infatti, deve poter ospitare dieci utenti che si avvalgono dell'opera professionale di un professionista con compiti direzionali, due infermieri, cinque operatori socio sanitari e un addetto ai servizi ausiliari. Il servizio implica la presenza di personale addetto 24 ore su 24.

Nello stesso anno l'A.S.S.B. indice una gara in appalto per la gestione di due comunità residenziali, di cui una già gestita da Città Azzurra per conto di Consis. Il consorzio partecipa alla gara e la vince, affida poi la gestione operativa della due comunità a Città Azzurra. Il servizio rimane in capo alla cooperativa per 18 anni, fino a settembre 2021, anno in cui purtroppo Città Azzurra non riesce a confermarsi come ente gestore delle due comunità.

Nel novembre 2017 infine e grazie ad un accordo con l'IPES, la Cooperativa apre il primo appartamento collettivo.

Attualmente la cooperativa gestisce:

- 1 appartamento a Caldaro per due pazienti psichiatrici aperto nel 2017
- 2 appartamenti a Bolzano per un totale di 6 pazienti aperti rispettivamente nel 2018 e 2020
- 1 appartamento a Egna per un totale di 3 pazienti aperto nel 2018

Per il 2022 è prevista l'apertura di due appartamenti per un totale di 5 utenti psichiatrici.

Il 2018 per la cooperativa è un anno molto significativo in quanto viene firmata una convenzione diretta con l'Azienda Sanitaria Alto Adige (contratti di convenzionamento legge 502). Decadono quindi le gare d'appalto per i seguenti servizi:

- ambulatorio di psicoterapia, psicosomatica e disturbi del comportamento alimentare di via Cassa di Risparmio 8 – Bolzano
- Comunità protetta per pazienti psichiatrici Girasole di Via Cagliari 14 sempre a Bolzano,

L'inizio della convenzione consente a Città Azzurra l'apertura di un Centro Diurno presso la struttura residenziale "Girasole".

Questo comporta l'aumento significativo del numero di pazienti d'assistere (da 10 a 20).

Altro anno significativo per la cooperativa sarà il prossimo, con l'apertura di una nuova comunità per la gestione di ragazzi/e affetti da disturbi del comportamento alimentare.

Le previsioni per i prossimi anni sono quindi strettamente legati all'andamento degli accordi stessi.

Il sistema a rette (vedi delibera della Giunta Provinciale 1153 del 17/12/2019) prevede un sistema di finanziamento sulle effettive prestazioni erogate per l'ambulatorio e per il numero di presenze di pazienti al Girasole con l'aggiunta per l'ambulatorio, di un sistema a budget per quelle che vengono definite attività accessorie e di una copertura dei costi specifici e comuni sempre relativi al servizio ambulatoriale. Sistema molto simile anche per il nuovo servizio (vedi delibera della Giunta Provinciale 858 del 05/10/2021)

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

- La lotta allo stigma attraverso la **deistituzionalizzazione e destigmatizzazione** della malattia mentale, per un progressivo processo di restituzione di dignità al paziente psichiatrico, attraverso un processo costante di ri-soggettivazione dell'utente.
- Gestire comunità per malati psichici perseguendo la migliore integrazione possibile con il territorio e con i servizi coinvolti.
- Garantire una migliore qualità di vita agli ospiti dei nostri servizi, curando particolarmente gli aspetti legati alle possibilità riabilitative come la cura della propria persona, l'interazione con l'ambiente e con il gruppo, la partecipazione attiva alla vita comunitaria, l'autonomia nella gestione della propria vita.
- Considerare ogni ospite una persona diversa con bisogni diversi, elaborando progetti socio assistenziali personalizzati e stabilendo relazioni basate sulla specificità di ogni individuo, valorizzando, per questo, la qualità della funzione tecnica e assistenziale delle prestazioni professionali erogate
- Prestare la massima attenzione alla cura degli ambienti fisici in cui si svolgono i nostri servizi, nella convinzione che questo possa indurre negli ospiti un maggior rispetto per la propria persona e per i luoghi in cui vive.
- Considerare l'ospite in una prospettiva di riabilitazione completa, senza dare nulla per scontato, impostando, quindi, ogni azione professionale di assistenza e cura in funzione di questo obiettivo.
- **Creare sinergie operative** con altre cooperative per potenziare le capacità di proporre e gestire progetti sociali

complessi, sia da un punto di vista finanziario che organizzativo.

- Impegnarsi per incrementare costantemente le competenze professionali di tutti i collaboratori, anche per garantire la stabilità dell'occupazione, stimolare il loro coinvolgimento nelle decisioni tecniche, assicurare la qualità del lavoro anche attraverso la cura degli ambienti e l'adeguatezza delle attrezzature.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

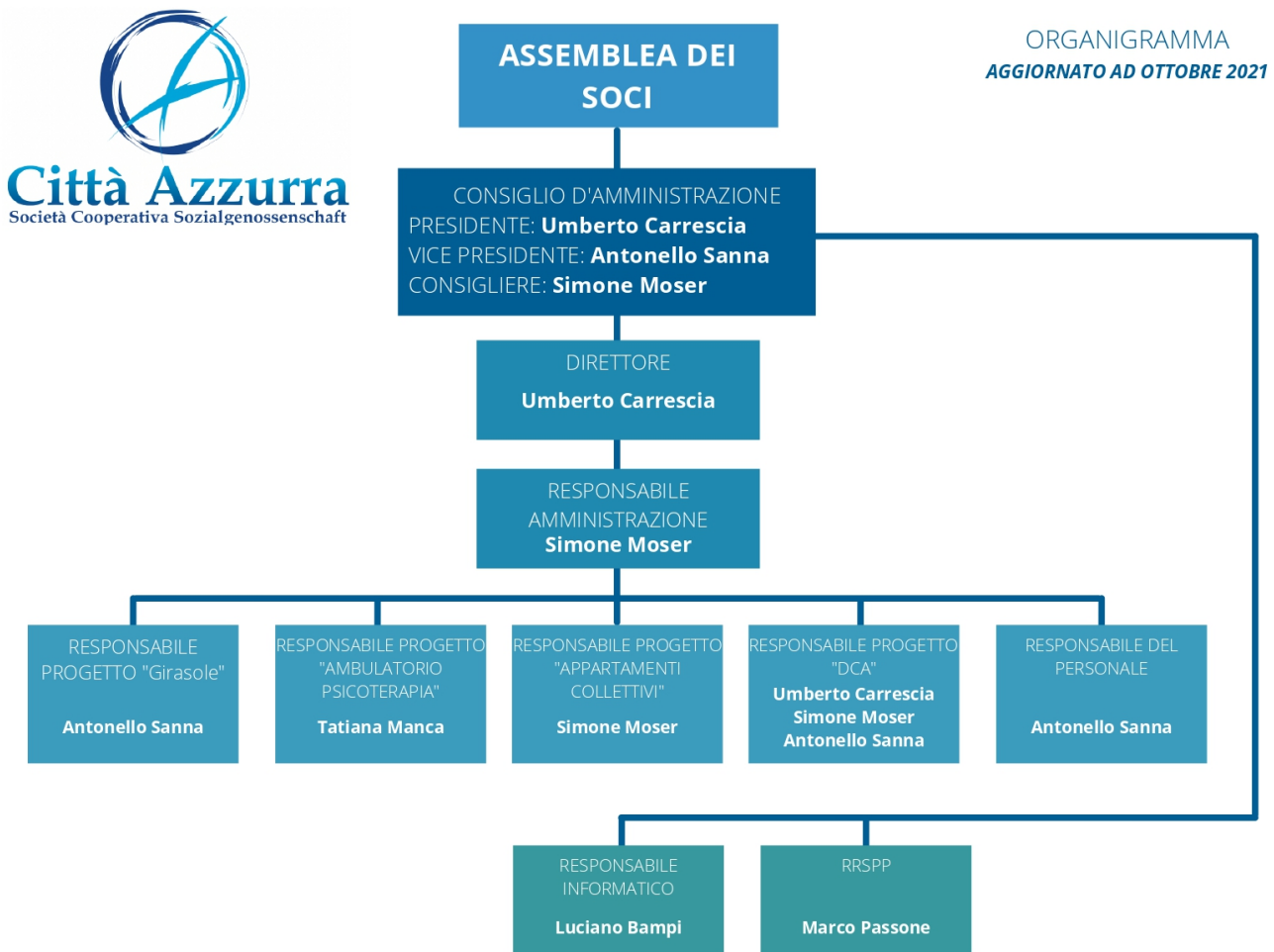
Governance

Sistema di governo

L'organizzazione della Cooperativa è regolamentata dalle leggi vigenti e da quanto previsto dallo Statuto sociale per ciò che concerne l'Assemblea dei soci ed il Consiglio di Amministrazione.

Al fine di garantire un adeguato funzionamento organizzativo e gestionale la Cooperativa, per il tramite del proprio Consiglio di Amministrazione, si può dotare, con la possibilità di delegare parte dei propri poteri, di: un Comitato Esecutivo, di uno o più Amministratori Delegati; di Direttori e di Responsabili.

Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015

Responsabilità e composizione del sistema di governo

La Cooperativa, per esigenze organizzative, per la necessità di responsabilizzazione dei propri addetti e per l'implementazione al suo interno del Sistema Qualità si può dotare di differenti unità funzionali.

Tali unità funzionali sono coordinate da un responsabile che ne guida e cura l'attività. Al fine di condividere le scelte e avere sempre una visione d'insieme dei vari aspetti della complessità lavorativa si prevedono, secondo le tematiche trattate e le unità funzionali coinvolte, incontri periodici di coordinamento.

L'attività di controllo e supervisione dell'operato delle varie funzioni è affidata al Direttore della cooperativa, nominato dall'organo amministrativo. Al Direttore la cui figura può coincidere con la figura del legale rappresentante, spetta il principale ruolo di coordinare tutte le attività e le funzioni e la supervisione sui responsabili di funzione.

I coordinatori di ogni unità funzionale sono responsabili della documentazione da loro utilizzata, contenente dati personali (sensibili e non) e giudiziari. Al datore di lavoro (il presidente della cooperativa) è demandata la responsabilità per le disposizioni di legge in materia di privacy. Tali coordinatori sono tenuti ad aggiornarsi costantemente sulle leggi vigenti riguardante la propria area di competenza.

La struttura organizzativa, organigramma aziendale, funzionigramma e i successivi aggiornamenti e modificazioni sono deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione provvede ad informare i lavoratori in assemblea, o in altre riunioni appositamente convocate, o comunque con mezzi e forme di comunicazione adeguati come posta elettronica anche non certificata, nei casi di:

- Modificazione degli organigrammi ed eventuali mansionari della cooperativa e della struttura gerarchica della stessa;
- Adozione di scelte di carattere tecnico, organizzativo, produttivo o di investimento di particolare rilevanza o comunque tali da incidere sulle modalità di svolgimento dell'attività aziendale nel suo complesso o sull'assetto dei reparti, uffici.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Umberto Carrescia	Rappresentante legale	28-04-2016	3 esercizi
Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Simone Moser	Consigliere	21-07-2021	1 anno
Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Antonello Sanna	Vice Presidente	02-05-2019	3 anni

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Umberto Carrescia

Durata Mandato (Anni)

3

Numero mandati del Presidente

3

Consiglio di amministrazione

Inserire i dati richiesti

3

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone fisiche

3

Maschi

3

Totale Maschi

%100.00

fino a 40 anni

1

Totale fino a 40 anni

%33.33

da 41 a 60 anni

2

Totale da 41 a 60 anni

%66.67

Nazionalità italiana

3

Totale Nazionalità italiana

%100.00

Partecipazione

Vita associativa

Vengono effettuate in media 3 assemblee annue, una delle quali prevista per approvazione del bilancio.

Viene mantenuta come tradizione il ritrovo durante il periodo natalizio effettuato attraverso la cena e consegna di eventuale premio.

All'assemblea partecipa circa il 75% dei soci, gli assenti generalmente sottoscrivono generalmente una delega.

Numero aventi diritto di voto

24

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

2

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea 06-05-2021	N. partecipanti (fisicamente presenti) 12	N. partecipanti (con conferimento di delega) 6	Indice di partecipazione %75.00
Data Assemblea 16-07-2021	N. partecipanti (fisicamente presenti) 11	N. partecipanti (con conferimento di delega) 13	Indice di partecipazione %100.00
N. partecipanti (fisicamente presenti) 0	N. partecipanti (con conferimento di delega) 0		Indice di partecipazione %0.00

Mapa degli Stakeholder

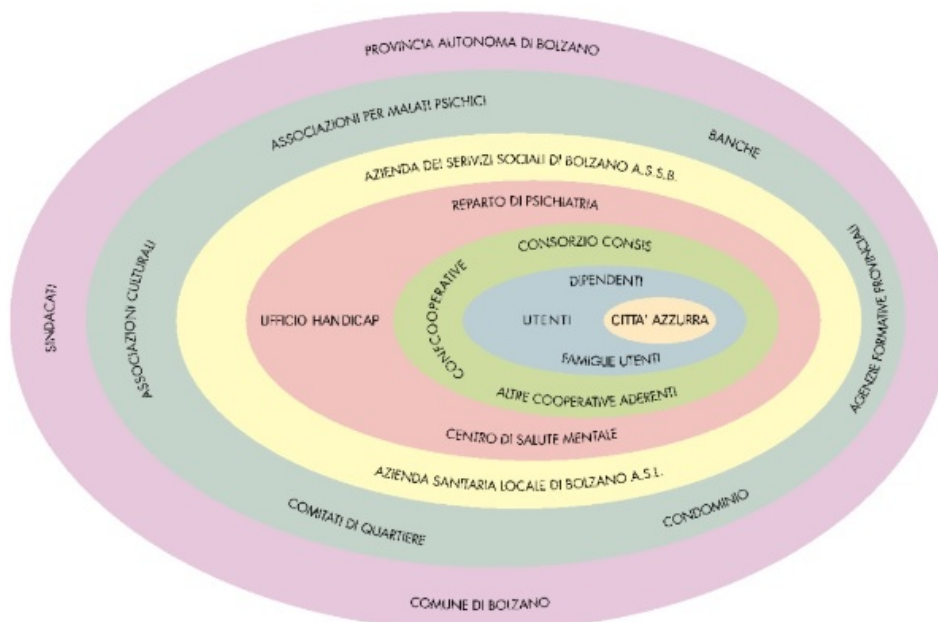
Mapa degli Stakeholder

Con il termine “**stakeholder**” si indicano normalmente tutti i soggetti che hanno un interesse legittimo (stake) nell'attività della cooperativa, e che influenzano o sono influenzati dalle decisioni aziendali. Come mostra il diagramma sottostante, Città Azzurra ha un complesso sistema di stakeholder.

Il digramma è costituito da una serie di ellissi che si sviluppano dall'interno verso l'esterno e che nel loro insieme rappresentano un sistema complesso di interrelazioni. Gli scambi possono avvenire in modo diretto o mediato.

La distanza tra aree di interesse raffigura l'influenza diretta che i vari stakeholder hanno con l'attività tipica della cooperativa e viceversa. Oltre a ciò, si è tenuto conto di un altro criterio importante, quello della frequenza delle relazioni: dal quotidiano, al saltuario, fino ad un tipo di relazione ipotizzabile, oltre che auspicabile, ma non ancora avvenuta.

Immagine



Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, come disposto dalla legge del 3.4.2001 n. 142 e successive modificazioni ed integrazioni, i soci instaurano con la cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o

autonoma, nelle diverse tipologie previste dalla legge, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento approvato ai sensi dell'articolo 6 della legge del 3.4.2001, n. 142.

Riguardo ai rapporti mutualistici la cooperativa deve rispettare il principio della parità di trattamento

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari	20
Soci sovventori	1
Soci volontari	3

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori

19

Soci svantaggiati

0

Soci persone giuridiche

0

Focus Soci persone fisiche

Genere	Maschi	7	%29
	Femmine	17	%71

Totale
24.00

Età			
fino a 40 anni		9	%37.50
Dai 41 ai 60 anni		13	%54.17
Oltre 60 anni		2	%8.33

Totale
24.00

Nazionalità			
Nazionalità italiana		19	%79.17
Nazionalità Europea non italiana		2	%8.33
Nazionalità Extraeuropea		3	%12.50

Totale
24.00

Studi			
Laurea		5	%38.46
Scuola media superiore		6	%46.15
Scuola media inferiore		2	%15.38

Totale
13.00

Anzianità associativa

da 0 a 5 anni	da 6 a 10 anni	da 11 a 20 anni	oltre 20 anni
9	8	6	1
%37.50	%33.33	%25.00	%4.17

Totale
24.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

La Cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali per i soci - lavoratori e per i dipendenti, sia per la parte normativa che per quella economica.

I colloqui finalizzati alla selezione dei lavoratori (Soci Lavoratori o dei collaboratori, soci o non soci) vengono effettuati, di regola, dai membri del Consiglio di Amministrazione o da uno o più membri dello stesso Consiglio o anche dal responsabile del personale o dal direttore a ciò eventualmente delegato/i.

La maggior parte dei lavoratori della cooperativa è assunta a tempo pieno. Nel corso dell'anno 2020 i contratti a tempo indeterminato hanno riguardato la maggior parte dei lavoratori.

Consideriamo questa configurazione dei rapporti di lavoro, riferita alla tipologia dei contratti all'interno di Città Azzurra, un motivo di vanto, a conferma della nostra convinzione che l'unico vero "profitto" di una cooperativa debba essere la qualità del lavoro offerto e il numero di posti che si riescono a realizzare.

Nel 2021, con la non aggiudicazione di un servizio in gara d'appalto, la cooperativa si è trovata ad affrontare un licenziamento collettivo, nello specifico ha perso dal suo organico 5 figure professionali.

Per concludere, nonostante la crisi pandemica, non vi sono state richieste di visite straordinarie dal medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing. Nel corso dell'anno non vi sono stati infortuni.

Welfare aziendale

Numero Occupati

14

Occupati soci e non soci

occupati soci maschi	occupati soci femmine
3	8

Totale
11.00

occupati non soci maschi	occupati non soci femmine
1	2

Totale
3.00

occupati soci fino ai 40 anni	occupati soci da 41 a 60 anni	occupati soci oltre 60 anni
5	8	0

Totale

13.00

occupati NON soci fino ai 40 anni	occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni	occupati NON soci oltre i 60 anni
2	1	0

Totale

3.00

Occupati soci con Laurea	Occupati soci con Scuola media superiore	Occupati soci con Scuola media inferiore
2	7	2
Occupati soci con Scuola elementare	Occupati soci con Nessun titolo	
0	0	

Totale

11.00

Occupati NON soci con Laurea	Occupati NON soci con Scuola media superiore	Occupati NON soci con Scuola media inferiore
1	2	0
Occupati NON soci con Scuola elementare	Occupati NON soci con Nessun titolo	
0	0	

Totale

3.00

Occupati soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea
8	0	2

Totale

10.00

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea
3	0	0

Totale

3.00

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati	Volontari Svantaggiati	Volontari NON Svantaggiati	Volontari NON Svantaggiati
Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
0	0	0	0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati
Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
0	0	0	0
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	

Attività svolte dai volontari

Il volontariato, all'interno della nostra organizzazione, favorisce il rafforzamento della fiducia interpersonale e abitua le persone a fidarsi l'una dell'altra, in modo da raggiungere i propri obiettivi e quelli in comune, stimolando lo sviluppo di sentimenti positivi. Le attività svolte possono essere diverse, sempre e comunque concordate con il referente del servizio di accoglienza. tra le principali ci possono essere:

- Attività di Cucina
- Accompagnamento
- Accoglienza
- Attività ludico ricreativa

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

2

Totale
2.00

C1 (ex 4° livello)

Impiegato d'ordine Femmine

2

Totale
2.00

C2

OSS Femmine

5

Totale
5.00

D2 (ex 6° livello)

Infermiere professionale Maschi

1

Infermiere professionale Femmine

1

Totale

2.00

D3 (ex 7° livello)

Educatore professionale coordinatore Maschi

1

Totale

1.00

E1 (ex 7° livello)

Coordinatore/ capo ufficio Maschi

1

Totale

1.00

F2 (ex 10° livello)

Direzione/ responsabili Maschi

1

Totale

1.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 10	% 47.62
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 3	% 14.29
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 1	% 4.76
Dipendenti a tempo determinato e a part time 0	% 0.00
Collaboratori continuative 0	% 0.00
Lavoratori autonomi 7	% 33.33
Altre tipologie di contratto 0	% 0.00
<hr/>	
Totale 21.00	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima 16700	Retribuzione annua lorda massima 55000	Rapporto 3.29
--	---	------------------

Nominativo CDA	Tipologia indennità di carica	Importo 0
--------------------------	---	---------------------

Dirigenti

Nominativo Legale rappresentante	Tipologia retribuzioni	Importo 55000
Nominativo Responsabile Amministrativo	Tipologia retribuzioni	Importo 14000

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali 0	Numero volontari che hanno usufruito del rimborso 0
---	--

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)	Organico medio al 31/12 (C)
3	6	20

Rapporto % turnover
%45

Malattia e infortuni

Non sono state rilevate malattie o infortuni professionali

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La formazione è un'attività intellettuale che permette alla persona di evolversi e adattarsi alle novità dell'ambiente esterno. Quindi non si esaurisce in una semplice raccolta di concetti e tecniche, ma si può definire come un'attività dinamica che coinvolge attivamente il lavoratore, come persona e come professionista.

Creare un ambiente sociale ricettivo è la base per sviluppare le risorse necessarie per il lungo viaggio a sostegno del processo di recovery dell'utente. La professionalità può essere riassunta con 3 semplici vocaboli:

- **sapere** (il possesso di conoscenze teoriche aggiornate),
- **fare** (il possesso di abilità tecniche e/o manuali)
- **l'essere** (il possesso di capacità comunicative e relazionali).

Il punto di partenza sarà la raccolta delle esigenze del personale, attraverso colloqui ed interviste, così da progettare e attivare interventi formativi che stimolino la motivazione dei diretti interessati. Fondamentale è anche un assessment iniziale volto all'individuazione del grado di competenze e di conoscenze e delle capacità possedute da ognuno.

L'obiettivo del programma formativo è quello di fornire al personale gli strumenti per migliorare l'*efficacy* (sentirsi in grado di poter fare) e *competence* (sentirsi competente nel fare).

Ogni anno viene predisposto un programma di formazione, che prevede almeno 40 ore di formazione obbligatoria per ogni operatore (di cui almeno 10 di supervisione), finalizzate all'approfondimento, allo sviluppo di nuove conoscenze, abilità e modalità operative.

I coordinatori inoltre, nel corso dell'anno svolgono corsi formazione nel settore della leadership, gestione personale, gestione conflitti, ecc.

La formazione viene erogata dalla cooperativa o da altri fornitori attraverso differenti modalità: formazione in presenza, modalità FAD o webinar, blended learning.

In base all'esperienza maturata e ai bisogni rilevati da parte degli operatori, nel rispetto delle metodologie sopra indicate, si può sin d'ora proporre un programma di incontri di formazione (che potrà essere modificato in base alle esigenze rilevate): ogni modulo tratterà argomenti e temi specifici, strettamente collegati al lavoro assistenziale, socio-riabilitativo, recovery ed educativo.

Il piano di formazione previsto per un minimo di 30 ore annuali, in aggiunta alla formazione e aggiornamenti obbligatori, sarà rivolto a tutti gli operatori, anche con moduli specifici ed avrà in ogni caso come oggetto, argomenti attinenti all'ambito di lavoro e al ruolo ricoperto.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
	24	1

Feedback ricevuti dai partecipanti

Quello che si apprende dai partecipanti è che la formazione non si limita soltanto alla semplice trasmissione di teorie e concetti ma stimola interesse, attraverso confronto e dibattiti. Questa modalità di apprendimento contribuisce a favorire dei pensieri che si adattano alle situazioni in cui i soggetti che operano nell'organizzazione intercorrono, contribuendo in questo a portare al primo posto l'apprendimento e la formazione l'attività principale nella Coop.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

La mission di Città€ Azzurra pone al centro il cosil€ detto "cliente", intendendo per esso sia l'utente delle comunital€, sia l'ente committente che l'operatore.

La soddisfazione dell'utente el€ monitorata giornalmente; lo stato di salute, i colloqui, le attivital€ svolte, sono tutti indici che all'occhio esperto degli operatori non sfuggono.

Periodicamente la procedura UNI EN ISO 9001 prevede la somministrazione di un questionario all'utente in carico presso le comunital€ alloggio. Detta somministrazione el€ perol€ supportata e accompagnata da un colloquio per meglio raccogliere i dati che aiuteranno poi a calcolare gli indici di soddisfazione.

La soddisfazione dei collaboratori el€ garantita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti e anch'essa rilevata attraverso la somministrazione di appositi questionari.

La soddisfazione del cliente esterno infine (committente, utente e in alcuni casi familiari dell'utente) viene rilevata anche attraverso la somministrazione di appositi questionari che trattano diverse aree tematiche. Il cliente assume quindi un ruolo centrale nell'erogazione dei servizi di Città€ Azzurra.

Per verificare l'efficacia e l'adeguatezza del Sistema Qualital€, Città€ Azzurra elabora, analizza e diffonde i dati raccolti e li mette a disposizione degli interessati.

Con l'elaborazione dei dati raccolti, si persegue l'obiettivo di prevenire il verificarsi di non conformital€, di verificare l'efficacia del sistema e di adottare eventuali misure correttive.

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

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; b) interventi e prestazioni sanitarie; c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Servizi residenziali	10	adulti psichaitrici
Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Servizi semiresidenziali	16	adulti psichaitrici
Tipologia Servizio	n. utenti diretti	n. utenti diretti
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	10	adulti psichaitrici

Utenti per tipologia di servizio

Servizi residenziali

Salute mentale - Strutture socio-sanitarie, e Centri di riab. e cura

8	2
Maschi	Femmine

Totale
10.00

Servizi semiresidenziali

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura

9	7
Maschi	Femmine

Totale
16.00

Unità operative Cooperative Tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

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

4
Numero Unità
operative

Bolzano

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Città Azzurra è da anni in prima linea nella gestione di strutture socio-sanitarie psichiatriche e nel corso del 2016 è stata di supporto per i Servizi Psichiatrici di Bolzano nella gestione di alcuni appartamenti collettivi. Sulla base di questa esperienza, ed a seguito dei positivi riscontri da parte degli utenti e dei Servizi Psichiatrici, la cooperativa ha avviato un progetto di accompagnamento a favore delle persone in situazione di svantaggio che intendono recuperare autonomia attraverso la conduzione di una vita indipendente anche sotto il profilo residenziale.

La nostra cooperativa ha pertanto previsto di continuare la strada dell'accompagnamento anche proponendosi quale intermediario degli utenti per l'individuazione e la messa a disposizione di soluzioni abitative, oltre alla erogazione delle prestazioni domiciliari che contraddistinguono appunto questo tipo di accompagnamento. L'iniziativa ha successo sia per i risparmi economici sull'assistenza che non ricade più sull'ente pubblico, sia perché soddisfa il bisogno di fornire opportunità di alloggio a persone appartenenti alle c.d. fasce deboli.

Media occupati del periodo di
rendicontazione

Media occupati (anno -1)

Media occupati (anno -2)

0

0

0

Rapporto con la collettività

La cooperativa si impegna alla lotta allo stigma attraverso la **deistituzionalizzazione** e **destigmatizzazione** della malattia mentale, per un progressivo processo di restituzione di dignità al paziente psichiatrico, attraverso un processo costante di *ri-soggettivizzazione* dell'utente.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Città Azzurra lavora con sinergia e a stretto contatto con la Pubblica Amministrazione della provincia autonoma di Bolzano,

tanto da riuscire a gestire:

- 1 comunità protetta (24H) per pazienti psichiatrici “Il Girasole” in via Cagliari 14 – Bolzano in convenzione con l’Azienda Sanitaria Alto Adige;
- Un centro di psicoterapia per psicosomatica e ambulatorio per il trattamento dei disturbi alimentari in via Cassa di Risparmio – Bolzano sempre in convenzione con l’Azienda Sanitaria Alto Adige

Da evidenziare, purtroppo, che dopo circa 20 anni la Cooperativa non è riuscita ad aggiudicarsi nuovamente un servizio in gara d'appalto con Assb. Da settembre 2021 quindi non è più in gestione una comunità semi protette/alloggio per pazienti psichiatrici (una femminile in via Cesare Battisti e una maschile in Vicolo delle Erbe – Bolzano).

Impatti ambientali

Per Città Azzurra il tema della sostenibilità ambientale è quotidiano, in quanto si è convinti che Ognuno di noi sul posto di lavoro può fare qualcosa per aiutare l’ambiente, contribuendo a rendere il posto di lavoro più efficiente anche dal punto di vista ambientale.

L’adozione di comportamenti eco-sostenibili da parte di tutti i dipendenti e utenti e un’oculata gestione dei rifiuti consente di ridurre l'impatto ambientale ridurre gli sprechi.

Alcuni piccoli atteggiamenti adottati dalla cooperativa sono:

- Spegnerne i dispositivi elettronici e cambiare le vecchie lampade
- impostare il riscaldamento non superiore ai 20 °
- Utilizzare programmi a basso impatto energetico, sostituendo possibili gli elettrodomestici di vecchie classe con quelli di classe A o superiori
- Mangiare prodotti di stagione e a km0
- Utilizzare i mezzi di trasporto pubblico
- Inserire piante negli ambienti di lavoro
- Non sprecare e riciclare
- Fare la raccolta differenziata
- Usare poca plastica
- Evitare lo spreco di carta informatizzando tutta la documentazione
- Adottare per quanto più possibile un'economia circolare

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

A causa della non aggiudicazione della gara in appalto e ad una serie di investimenti volti all'apertura di un nuovo servizio in convenzione con l'azienda sanitaria di Bolzano, quest'anno il bilancio prevede una perdita di esercizio di 81.898,00 €.

Il patrimonio netto ha subito quindi una contrazione rispetto all'anno precedente, questo anche per le varie dimissioni di soci, dipendenti e notevoli pagamenti di TFR.

Si prevederà di utilizzare quindi le riserve accantonate negli anni per riassorbire la perdita di esercizio.

In base alle varie assemblee dei soci, incontri di CDA e interventi di consulenti esterni, questa perdita non comporta preoccupazione per Città Azzurra, in quanto tutte le spese sostenute sono visti come investimenti per una miglora dell'organizzazione.

I debiti ammontano al 31.12 ad euro 145.280. Come si vede c'è un fortissimo equilibrio nella esposizione crediti/debiti. Sono valutati per effettiva esposizione e tutti esigibili nell'anno successivo. Tutti i debiti sono relativi a creditori nazionali.

I costi ed oneri sono imputati per competenza e secondo natura, al netto dei resi, abbuoni, sconti e premi, nel rispetto del principio di correlazione con i ricavi, ed iscritti nelle rispettive voci secondo quanto previsto dal principio contabile OIC 12. Per

quanto riguarda gli acquisti di beni, i relativi costi sono iscritti quando si è verificato il passaggio sostanziale e non formale del titolo di proprietà assumendo quale parametro di riferimento, per il passaggio sostanziale, il trasferimento dei rischi e benefici. Nel caso di acquisto di servizi, i relativi costi sono iscritti quando il servizio è stato ricevuto, ovvero quando la prestazione si è conclusa, mentre, in presenza di prestazioni di servizi continuative, i relativi costi sono iscritti per la quota maturata.

in base a quanto appena descritto possiamo quindi definire l'andamento economico - finanziario e patrimoniale della cooperativa in fase di investimento.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€1.240.846,00
Attivo patrimoniale	€586.532,00
Patrimonio proprio	€333.030,00
Utile di esercizio	-€81.898,00

Valore della produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione 1240846	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1) 1387857	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) 1152534
--	---	---

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	1162846	% 93.71
Ricavi da persone fisiche	78000	% 6.29
		Totale
		1'240'846.00

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

Tipologia Servizi	Fatturato
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	78000
b) interventi e prestazioni sanitarie;	1162846
Totale	1'240'846.00

Fatturato per Territorio

Provincia

Bolzano

1240846

% 100.00

Obiettivi economici prefissati

Per il 2022 l'obiettivo è quello di ridurre la perdita, convertendo quindi il trend negativo, seppur approvato dai diversi esperti e consulenti del settore.

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

L'obiettivo globale a cui mira l'intervento proposto è fare in modo che le persone prese in carico abbiano le migliori opportunità di recuperare una vita quanto più normale possibile. Ciò significa assicurare l'accesso alle opportunità sociali, professionali e di tempo libero, come ogni altro cittadino che partecipa alla vita comunitaria.

La Cooperativa pone particolare attenzione all'agricoltura e all'ambiente in generale promuovendo attraverso corsi di formazione rivolti a tutti gli ospiti riguardo un corretto riciclaggio e rispetto dell'ambiente, tenuti da personale qualificato volti a fornire spunti sull'educazione ambientale.

Città Azzurra nel 2020, durante un'assemblea dei soci, ha modificato sostanzialmente il suo statuto e negli obiettivi che si prefigge anche il settore della cooperazione internazionale a favore dei Paesi in via di Sviluppo. Alla chiusura del 2021 sono attualmente 2 i progetti di cooperazione internazionale rispettivamente in Tanzania e Kenya.

Altri 2 progetti sono stati presentati presso l'ufficio provinciale per l'Africa che, se approvati, attiveranno delle durature collaborazioni coi partner e referenti in loco.

A tale riguardo anche gli ospiti delle nostre comunità potranno contribuire come volontari nelle varie manifestazioni locali di sensibilizzazione e raccolta fondi (ad esempio feste, concerti di beneficenza ecc.)

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Associazioni no profit	Circle	Cooperazione Internazionale

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Politiche e strategie

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Per garantire il raggiungimento ed il mantenimento della qualità dei propri servizi, Città Azzurra ha predisposto e sviluppato un processo di valutazione e qualificazione dei propri fornitori che si articola nelle seguenti attività:

- classificazione dei fornitori;
- valutazione iniziale;

- valutazione dinamica e verifica periodica del grado di affidabilità.

L'attività di **classificazione dei fornitori** di Città€ Azzurra consiste nell'esame sistematico dell'elenco dei fornitori che approvvigionano Città€ Azzurra correntemente e, tra di essi, selezionare quelli considerati importanti e/o critici per il raggiungimento ed il mantenimento della Qualità€ dei propri processi e servizi.

Allo scopo di definire i criteri di valutazione (iniziale e dinamica) più€ adeguati, è€ necessario quindi suddividere l'insieme dei fornitori selezionati sulla base della tipologia delle forniture prestate, ovvero:

- Fornitori di servizi diversi (amministrativi, consulenza, etc)
- Collaboratori (docenti, professionisti, tecnici, etc)

La **valutazione** della capacità€ dei fornitori nel fornire servizi conformi a quanto atteso, avviene attraverso un iter che prevede una raccolta di dati che vengono riportati su un elenco fornitori qualificati. I dati vengono ricavati utilizzando gli strumenti più€ opportuni (curricula, colloqui in-formativi, referenze, ecc.). I fornitori qualificati vengono mantenuti sotto sorveglianza al fine di prevenire situazioni di rischio o Non Conformità€ sulle forniture e/o servizi erogati, dovute a variazioni delle condizioni aziendali del fornitore.

Con frequenza minima annuale il RISQ, con la collaborazione delle altre funzioni coinvolte nel rapporto con il fornitore, valuta le prestazioni dei fornitori qualificati per verificarne l'affidabilità€.

La verifica avviene prendendo in considerazione le caratteristiche definite da una procedura che permette di valutare:

- analisi forniture ricevute durante l'anno
- eventuali NC aperte verso il fornitore, di cui deve essere valutata in particolare la gravità€ (intesa come ripercussione sul servizio erogato all'utenza e sull'immagine di Città€ Azzurra)
- esito Verifiche Ispettive condotte presso il fornitore.

La riqualificazione avviene secondo i seguenti criteri:

- Almeno 6 su 8 (servizi) o 4 su 6 (collaborazioni) caratteristiche soddisfacenti il^f fornitore riqualificato per il periodo successivo (viene spuntata la casella conferma SI);
- Da 4 a 5 (servizi) o 3 (collaborazioni) caratteristiche soddisfacenti il^f fornitore ri-qualificato per il periodo successivo previa richiesta e completamento efficace di una Azione Correttiva (viene spuntata la casella conferma SI (AC));
- meno di 4 (servizi) o 3 (collaborazioni) caratteristiche soddisfacenti il^f fornitore non riqualificato (viene spuntata la casella conferma NO e si deve procedere con la qualificazione di un nuovo fornitore)

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

Per il 2022 la Coopertiva lavora per l'apertura di un nuovo servizio residenziale e diurno. Nello specifico una comunità residenziale con annesso centro diurno per persone con disturbi del comportamento alimentare.

L'apertura è prevista per i primi di gennaio 2022.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Tipologia attività svolta
Comunità residenziale e Centro diurno	Sanità	interventi e prestazioni sanitarie e riabilitative
Reti o partner coinvolti INFES		

Cooperazione

Il valore cooperativo

Città Azzurra ha scelto di adottare la forma giuridica di cooperativa per i seguenti motivi:

- **Adesione libera e volontaria:** Le cooperative sono organizzazioni volontarie e aperte a tutti gli individui capaci di usare i servizi offerti e desiderosi di accettare le responsabilità connesse all'adesione. Evitare alcuna discriminazione sessuale, sociale, razziale, politica o religiosa, adottando il PRINCIPIO DELLA PORTA APERTA.
- **Controllo democratico da parte dei soci:** Le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente nello stabilire politiche e nell'assumere le relative decisioni.
- **Partecipazione economica dei soci:** I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente
- **Autonomia e Indipendenza:** Le cooperative sono organizzazioni autonome, autosufficienti, controllate dai propri soci.
- **Educazione, Formazione e informazione:** Le cooperative s'impegno ad educare e formare i propri soci e tutti i collaboratori coinvolti.
- **Cooperazione tra cooperative**
- **Impegno verso la collettività**

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Attivazione e coinvolgimento di differenti partner per l'elaborazione di un bilancio sociale che presenti un quadro specifico per ogni ambito di interesse della cooperativa.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando verrà
Redazione grafica	Attivazione di più persone per l'elaborazione del bilancio sociale con il coinvolgimento di partner formati in ambito grafico.	raggiunto 31-12-2024

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

A conclusione del percorso sin qui compiuto di presentazione delle risorse attivate, dei risultati conseguiti, del benessere e degli impatti generati dalla cooperativa sociale Città€ Azzurra nel corso del 2020, desideriamo concludere la riflessione guardando a quella che è la situazione e la prospettiva futura della nostra cooperativa sociale. Per fare questa analisi in modo schematico, vogliamo tentare di identificare gli elementi propri di una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (**Strengths**) e dei propri punti di debolezza (**Weaknesses**), delle opportunità da cogliere (**Opportunities**) e delle minacce da affrontare (**Threats**). La tabella sottostante posiziona quelli che la nostra cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando verrà
Diversificazione dei servizi offerti	Analizzare i nuovi problemi sociali del territorio rispondendo ai problemi presentati dai servizi con la creazione di nuovi progetti	raggiunto 31-12-2025

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>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; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; 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.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; 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; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione