



BILANCIO SOCIALE 2014

Per una crescita equa e solidale

Indice

Introduzione del Presidente

L'identità

La storia

I principi

La mission e i valori

Struttura organizzativa e governance

La direzione operativa

Mappa dei stakeholder

Andamento della gestione 2014 e appalti

Ripartizione fatturato per settore

Ripartizione fatturato per territorio

L'utenza media annua per servizio

Le risorse umane

Occupati per settore

Occupati per territorio

La formazione

La comunicazione e i rapporti con il territorio

Partecipazione a consorzi ed enti privati

Partecipazione enti pubblici

Il sistema qualità

Le certificazioni conseguite

La soddisfazione del cliente (utenti, operatori, committenti)

La rete dei fornitori

Avvio percorso SA8000

La carta dei servizi

Obiettivi 2015

Obiettivi organizzativi e qualitativi dei servizi

Innovazione e ricerca sugli aspetti tecnici organizzati

Introduzione del Presidente

Il Bilancio Sociale che presentiamo riguarda le attività dell'anno 2014, un anno estremamente complesso in quanto ancora sussistono le difficoltà derivanti dal ciclo negativo economico e finanziario in cui ha versato il nostro Paese e la nostra Regione con pesanti conseguenze sull'occupazione, sui redditi delle famiglie, sul welfare.

Nel settore delle politiche sociali vi è stato una ulteriore diminuzione delle risorse destinate alle politiche per la famiglia e dei servizi alla persona. Nonostante ciò la Cooperativa GEA, in linea con la mission strategica, ha contribuito a garantire servizi di assistenza, cura ed educativi. Infatti, vi è stato un aumento degli utenti nel settore degli anziani e disabili. Nel settore minori, invece, si è riscontrata una lieve diminuzione che ha comportato anche la diminuzione del personale impiegato. Ciò ha implicato che i contratti a tempo indeterminato nell'anno 2014 si siano ridotti all'82 %.

I risultati della performance economica riportati nel nostro bilancio, rispecchiano il risultato finale quantitativo ma soprattutto qualitativo, con una gestione efficiente e razionale dovuta a una costante e accorta attività dei nostri operatori. Ciò ha permesso un'alta gamma della qualità dei servizi.

Nell'anno 2014 si è investito nei percorsi di aggiornamento e formazione, in particolare nei settori della prima infanzia, degli anziani non autosufficienti e in relazione alle disabilità.

L'IDENTITA'

La storia

La cooperativa Gea nasce nel 1989 da un piccolo gruppo di persone che spinte dalla passione e dalla volontà di creare progetti ed interventi per il loro territorio investirono tempo, risorse per la realizzazione e la gestione di interventi diretti all'inserimento sociale, all'integrazione e alla valorizzazione della persona. Dalla data di costituzione la cooperativa nel corso degli anni è cresciuta notevolmente. Nel periodo 1989/1999 la cooperativa aveva 9 soci e il territorio di riferimento era la Costa d'Amalfi e la Valle dell'Irno; nel periodo 2000/2010 i soci sono arrivati a 67 e il territorio in cui la Cooperativa ha investito è l'intera Regione Campania. Dal 2011 a oggi la cooperativa conta 122 soci con la gestione di servizi sul territorio regionale in particolare delle province di Salerno e Avellino.

Attualmente la base sociale della Cooperativa è composta da 171 lavoratori e 12 sono i soggetti svantaggiati. I volontari sono 3.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 3 soci-lavoratori. Due femmine e un maschio.

I principi

La cooperativa Gea agisce nel rispetto dei principi contenuti nella "Dichiarazione di identità cooperativa" approvata dall'Alleanza Cooperativa Internazionale al 31° Congresso di Manchester nel settembre 1995 secondo la quale "una cooperativa è un'associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i loro comuni bisogni e aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale attraverso un'impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente".

La cooperativa Gea agisce, inoltre, nel rispetto dei principi di democraticità, partecipazione e valorizzazione delle risorse umane, del lavoro di rete, dell'efficacia degli interventi e trasparenza, radicamento territoriale ma soprattutto di carattere multistakeholder (interni ed esterni).

Nell'erogazione dei servizi la cooperativa rispetta cinque punti essenziali:

- Eguaglianza e imparzialità: i servizi sono forniti secondo obiettività, imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, opinioni politiche e grado di istruzione.
- Continuità: erogare i servizi in continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto del calendario annuale, dell'orario di apertura al pubblico e delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore.
- Diritto di scelta: il cittadino, là dove è consentito dalla normativa vigente, ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.
- Partecipazione: garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio.
- Efficacia ed efficienza: la cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi, adottando un monitoraggio continuo e soluzioni procedurali più idonee per il raggiungimento della massima qualità del servizio e di soddisfazione dell'utente.

La mission e i valori

Le finalità istituzionali della cooperativa corrispondono all'intento di realizzare l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione di servizi sociali ed educativi;
- lo svolgimento di attività di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

In particolare, la tipologia di svantaggio delle persone da inserire sotto l'aspetto socio-lavorativo riguarda la diversa abilità psico-fisica.

La Cooperativa Sociale nasce per perseguire l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di diverse attività: servizi sociali, socio-sanitari, servizi di ristorazione collettiva, servizi di pulizia e sanificazioni.

Tali servizi sono finalizzati all'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati e alla costruzione di relazioni con la comunità di appartenenza. La GEA, infatti, in quanto Cooperativa Sociale, ottempera alla L. 381/91 che prevede: "la promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato". Questo, non soltanto per un obbligo normativo ma bensì per volontà precisa della cooperativa, considerandola un principio ispiratore. Attualmente nell'organico della cooperativa sono presenti molti soci diversamente abili con disabilità fisiche e mentali, impiegati nei vari settori (manutenzione, servizi sociali, ristorazione) anche se non specificamente richiesto dalla convenzione/contratto di affidamento.

La cooperativa Gea si ispira a i valori contenuti nella Legge 381/91.

La tutela della persona intesa come cittadini/utenti e socio-lavoratori nel rispetto dei loro diritti di cittadinanza con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione.

La sua attività è orientata nel:

- promuovere la centralità della persona attraverso progetti personalizzati finalizzati alla valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, tenendo conto dei bisogni, delle attitudini, delle specificità anche di genere e operare in un'ottica di flessibilità e conciliazione;
- promuovere la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione e gestione dei servizi da parte delle istituzioni, dei cittadini e delle realtà associative dei territori;
- promuovere servizi innovativi, intesi come nuove metodologie di gestione dei servizi in particolare per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro con la partecipazione attiva dei cittadini;
- promuovere politiche per le pari opportunità e per le pari dignità delle persone;
- promuovere attraverso partnership pubbliche e private un nuovo modello di welfare attraverso azioni di mutuo aiuto e principi di sussidiarietà;
- promuovere il lavoro dei soci attraverso soluzioni flessibili e di conciliazione;
- progettare soluzioni innovative per dare risposte ai nuovi bisogni emergenti in un contesto di crisi economica;
- creare nuova occupazione;
- favorire l'assunzione di responsabilità da parte dei soci nella gestione del governo dell'impresa;

- garantire la qualità dei servizi attraverso un monitoraggio continuo e sistemi di qualità avendo come punto di riferimento la soddisfazione degli utenti, degli operatori e del **committente**.

Struttura organizzativa e governance

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero di 3 membri eletti dall'Assemblea.

Gli amministratori durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili.

Il Consiglio di amministrazione nella sua prima seduta, nomina fra i propri componenti il Presidente della Cooperativa e il Vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di impossibilità di questi a esercitare le proprie competenze.

Il consiglio di amministrazione può affidare specifici incarichi a singoli amministratori o a un comitato esecutivo, delegando loro i necessari poteri e precisando i contenuti, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Il Consiglio di amministrazione provvede, in conformità alla legge e allo Statuto, alla gestione della Cooperativa, di cui ha l'esclusiva competenza e responsabilità, per il miglior conseguimento dello scopo mutualistico e dell'oggetto sociale, compiendo tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano espressamente demandati, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea. Ove si verificassero i presupposti di legge, la cooperativa procede alla nomina del collegio sindacale, composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti dall'assemblea. I sindaci durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili.

Il collegio sindacale deve vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza

dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento.

A tal fine, i sindaci possono in qualsiasi momento procedere, anche individualmente, ad atti di ispezione e di controllo, avendo inoltre la facoltà di chiedere agli amministratori notizie, anche con riferimento a società controllate, sull'andamento delle operazioni sociali o su determinati affari. Possono scambiare informazioni con i corrispondenti organi delle società controllate in merito ai sistemi di amministrazione e controllo e all'andamento generale dell'attività sociale.

Il controllo contabile è esercitato da un revisore contabile.

L'incarico di controllo contabile è conferito dall'assemblea, sentito il collegio sindacale ove nominato. L'incarico ha durata di tre esercizi, con scadenza alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio dell'incarico.

Il soggetto incaricato del controllo contabile dovrà in ogni caso rispondere ai requisiti di legge.

Il revisore:

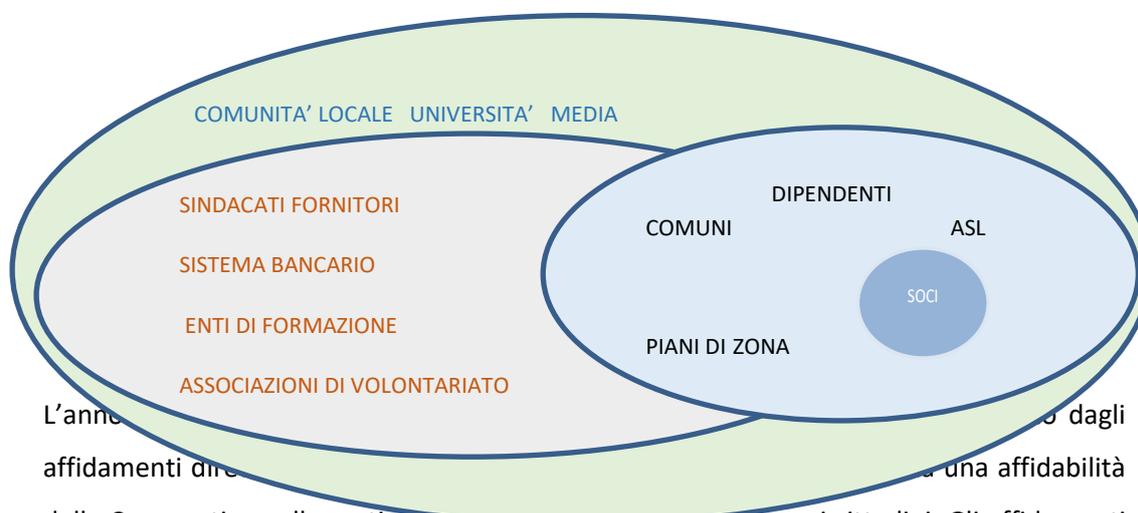
- verifica nel corso dell'esercizio e con periodicità almeno trimestrale, la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- verifica se il bilancio di esercizio e, ove redatto, il bilancio consolidato corrispondono alle risultanze delle scritture contabili e degli accertamenti eseguiti e se sono conformi alle norme che li disciplinano;
- esprime con apposita relazione un giudizio sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato, ove redatto.

Il presidente del Consiglio di Amministrazione è Claudio Romano , il vice presidente è Francesca Apicella, Rosa Iannone Consigliere.

La direzione operativa

Organi di controllo:

Gli stakeholder, o portatori di interesse, rappresentano gli interlocutori privilegiati e influenti nei confronti della Cooperativa. La mappa è costruita in base all'intensità delle relazioni che intercorrono tra la Cooperativa e i vari portatori di interesse e alla loro capacità di incidere sulla gestione/azione della Cooperativa.



L'anno... dagli affidamenti dire... una affidabilità della Cooperativa nella gestione dei servizi e una continuità per i cittadini. Gli affidamenti diretti sono stati n.12 nel settore anziani, disabili e minori.

Affidamenti diretti anno 2014

Ente	Tipologia di servizio
Comuni di Ravello ,Tramonti, Atrani, Maiori, Minori, Scala	Centro Diurno Polifunzionale per disabili Girasole
Comune di Scala	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Tramonti	Educativa Specialistica
Comune di Atrani	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Tramonti	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Montoro Inferiore	Servizi Integrativi al Nido
Comune di Furore	Assistenza Domiciliare Disabili
Comune di Ravello	Tutoraggio educativo
Comune di Minori	Assistenza Materiale Scolastica
Comune di Praiano	Educativa Specialistica
Comune di Tramonti	Gestione Mensa Scolastica
Comune di Ravello	Gestione Mensa Scolastica

La Cooperativa ha partecipato a n.7 gare d'appalto indette da vari enti della Regione Campania, aggiudicandosene n.7. I servizi sono rivolti agli anziani, disabili e minori. La tipologia di intervento è sia domiciliare che semi-residenziale.

Ente	Tipologia di servizio	Esito
------	-----------------------	-------

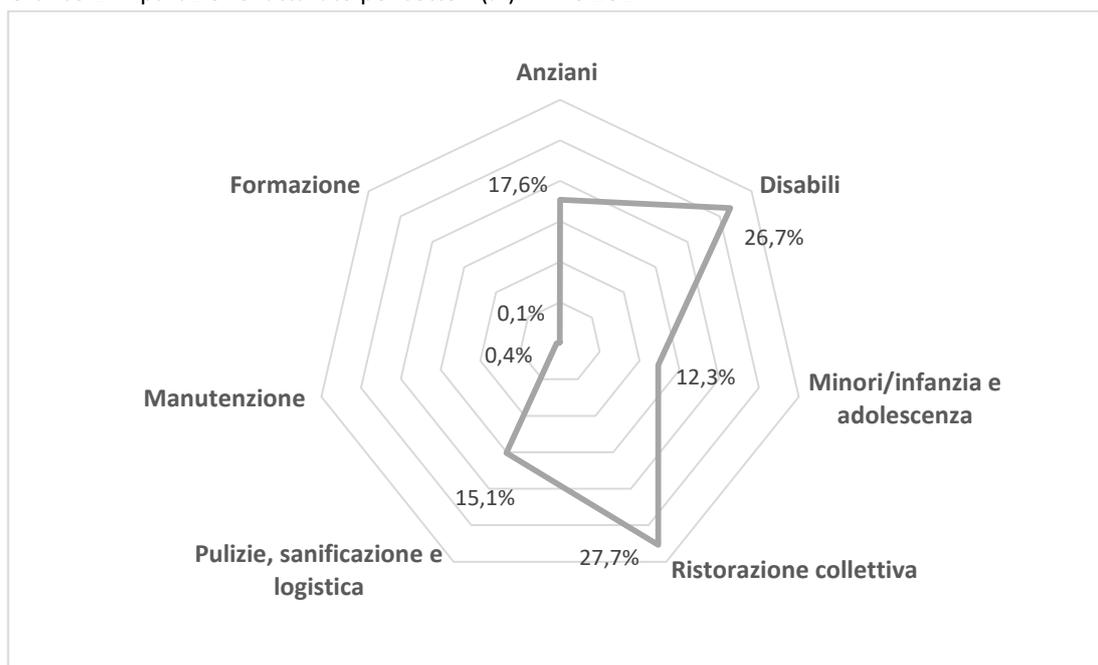
Partecipazione a Gare d'appalto anno 2014

Consorzio dei servizi sociali Alta Irpinia	Servizi prima infanzia	Vinta
Piano di Zona S10 ex S4	Servizi Integrativi al nido	Vinta
Piano di Zona S3 Palomonte	Assistenza specialistica alunni disabili	Vinta
Comune di Sant'Angelo dei Lombardi	Casa Albergo	Vinta
Comune di Lioni	Asilo nido	Vinta
Comune di Ravello	Tutoraggio educativo	Vinta
Consorzio dei servizi sociali Alta Irpinia	Strutture Prima Infanzia	Vinta

Ha partecipato inoltre a vari progetti con il Piano di Zona S2 per la gestione del progetto Home Care Premium e con la Fondazione della Comunità salernitana onlus per il Progetto "A scuola ci pensiamo noi".

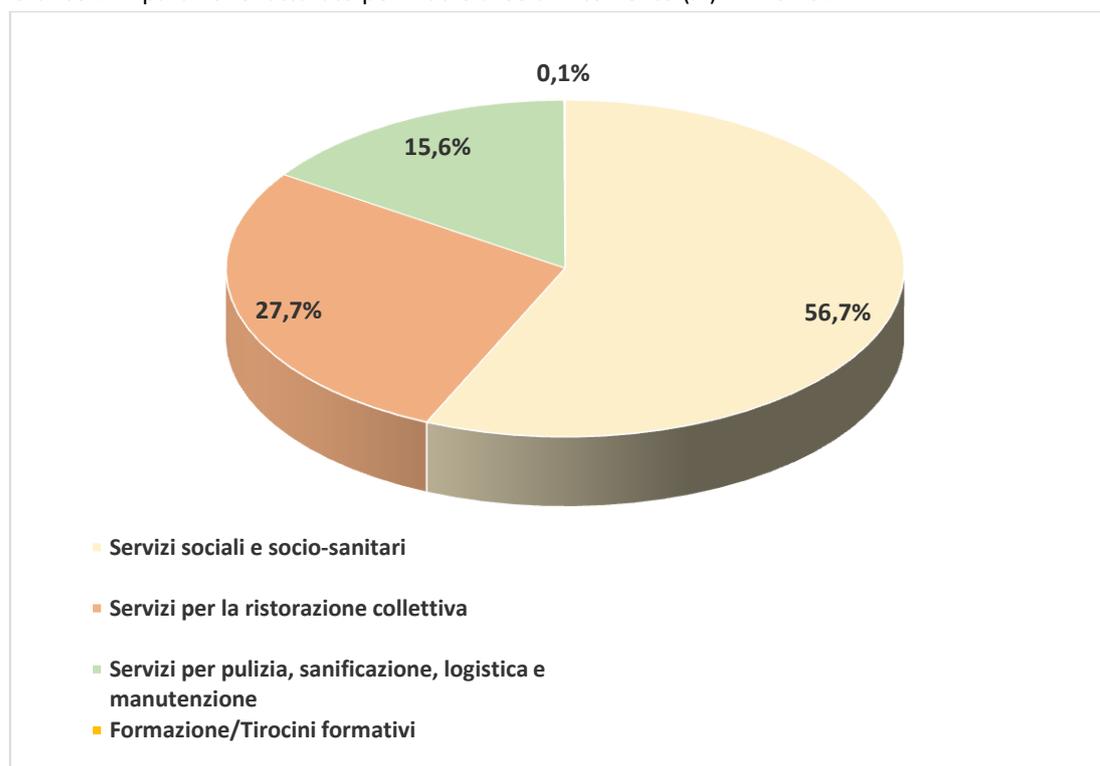
Ha presentato il progetto alla Regione Campania "Sostegno ai servizi di cura, valorizzare il sistema di interventi e servizi sociali domiciliari integrati come espressione organizzata di solidarietà sociale".

Grafico 1. Ripartizione fatturato per settori (%). Anno 2014



Come si evince dal grafico 1, la maggior parte del fatturato della cooperativa, deriva dal settore “ristorazione collettiva” (27,7%), dato non collegato al numero delle risorse impiegate nel settore, come si vedrà in seguito, quanto piuttosto e principalmente dal cospicuo numero di pasti distribuiti quotidianamente presso i presidi ospedalieri. Segue il fatturato derivante dall’area disabili (26,7%). Come facilmente deducibile, la quota più bassa si registra per la formazione.

Grafico 2. Ripartizione fatturato per macro aree di intervento (%). Anno 2014



I servizi sociali sono il 56,67 % del fatturato globale di cui: il 17,64 % settore anziani; il 26,68% settore disabili; il 12,33% settore minori. Si registra un aumento del fatturato rispetto al 2013 che ammonta a circa il 4 %.

Gli altri settori sono il 43,27 % di cui: la ristorazione collettiva è pari al 27,71% del fatturato, i servizi per pulizia, sanificazione, logistica e manutenzione è pari al 15,55 %. Qui si registra una riduzione di circa il 4 %.

Il primo dato, a fronte della drastica riduzione dei finanziamenti pubblici ai servizi sociali, assume un rilievo di straordinaria portata, fornendo una chiave di lettura da cui emerge il rispetto delle priorità che la cooperativa ha adottato.

Formazione/tirocini formativi è 0,05%

L'anno 2014 si è caratterizzato da un aumento del fatturato nel settore dei servizi sociali ed una diminuzione degli altri settori, con una drastica riduzione nel settore della manutenzione.

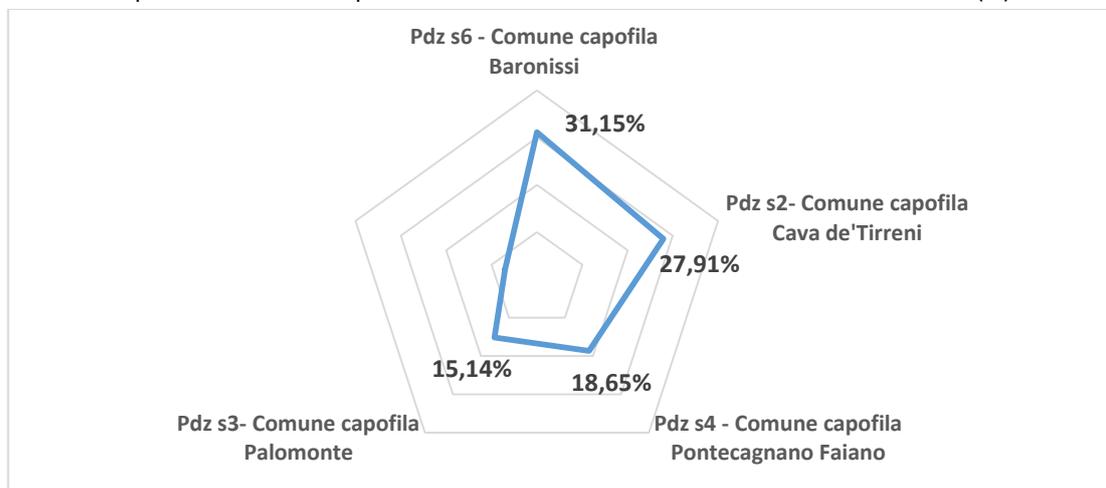
Grafico 3. Ripartizione per tipologia di servizio (%). Anno 2014



Nell'ambito dei servizi la distribuzione e veicolazione pasti ospedalieri è il servizio con la percentuale più alta sul fatturato complessivo, così come rilevato nei precedenti grafici.

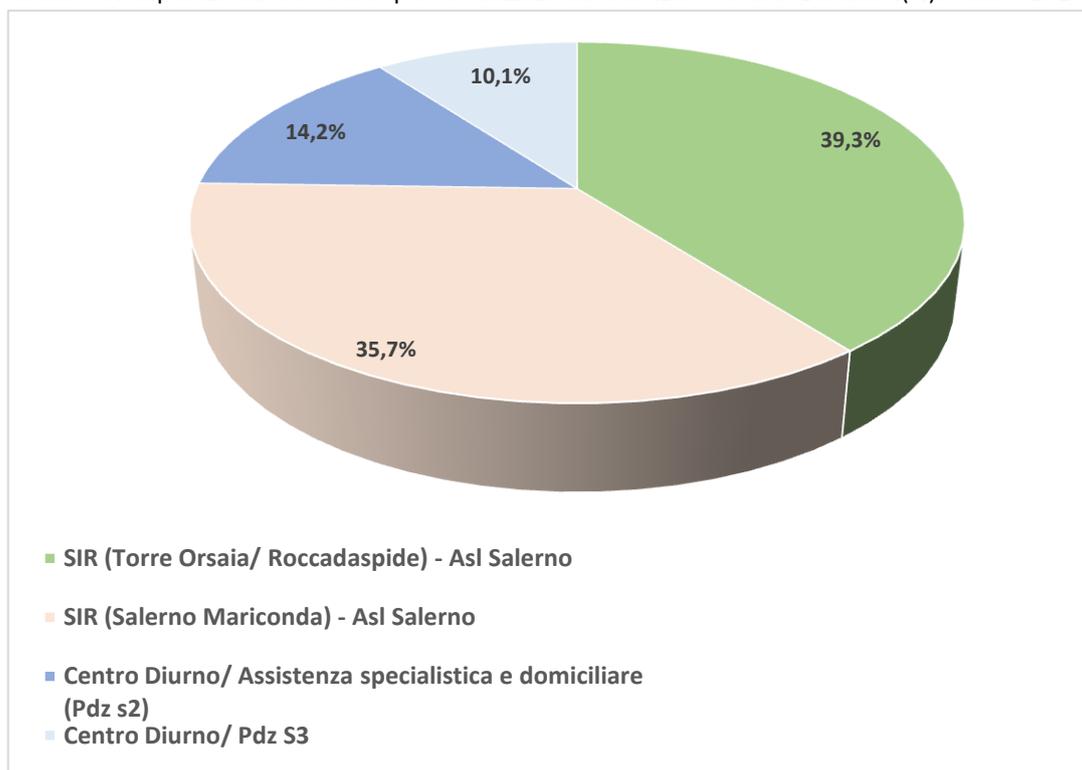
Nell'ambito dei servizi sociali la percentuale più alta si riscontra nella gestione del servizio SIR. Vi è stato un aumento del servizio di assistenza agli anziani e della gestione asili nido comunali.

Grafico 4. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Assistenza Domiciliare Anziani (%). Anno 2014.



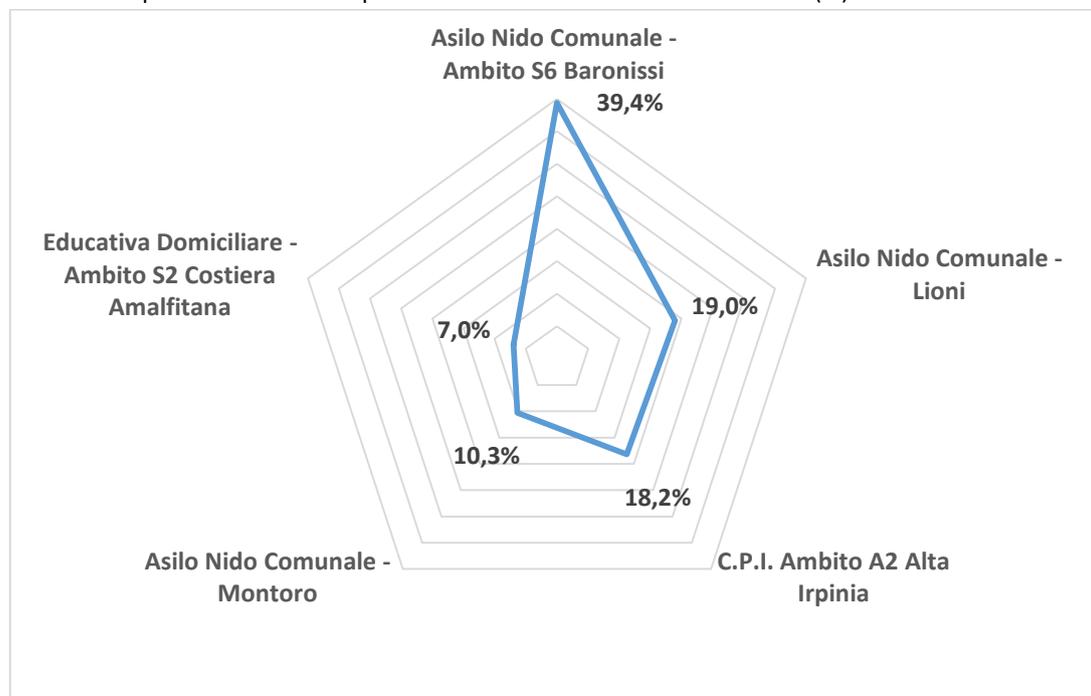
Nell'ambito del settore anziani, il servizio con la percentuale più rilevante è l'assistenza domiciliare agli anziani nell'Ambito S6, Comune Capofila Baronissi, pur sussistendo una lieve riduzione rispetto all'anno precedente. Segue l'Ambito S 2 con Comune Capofila Cava dei Tirreni, relativamente al quale si rileva una percentuale simile.

Grafico 5. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Settore Disabilità(%). Anno 2014.



Dal grafico 5, emerge che le percentuali più elevate di fatturato si registrano per le strutture intermedie residenziali per pazienti psichiatrici di Torre Orsaia e Roccadaspide e Mariconda, rispettivamente il 39,3% e il 35,7%, entrambe rientranti nell'Asl Salerno. Seguono con percentuali più basse, i centri diurni di Tramonti e san Gregorio Magno (14,1% e 10,1%).

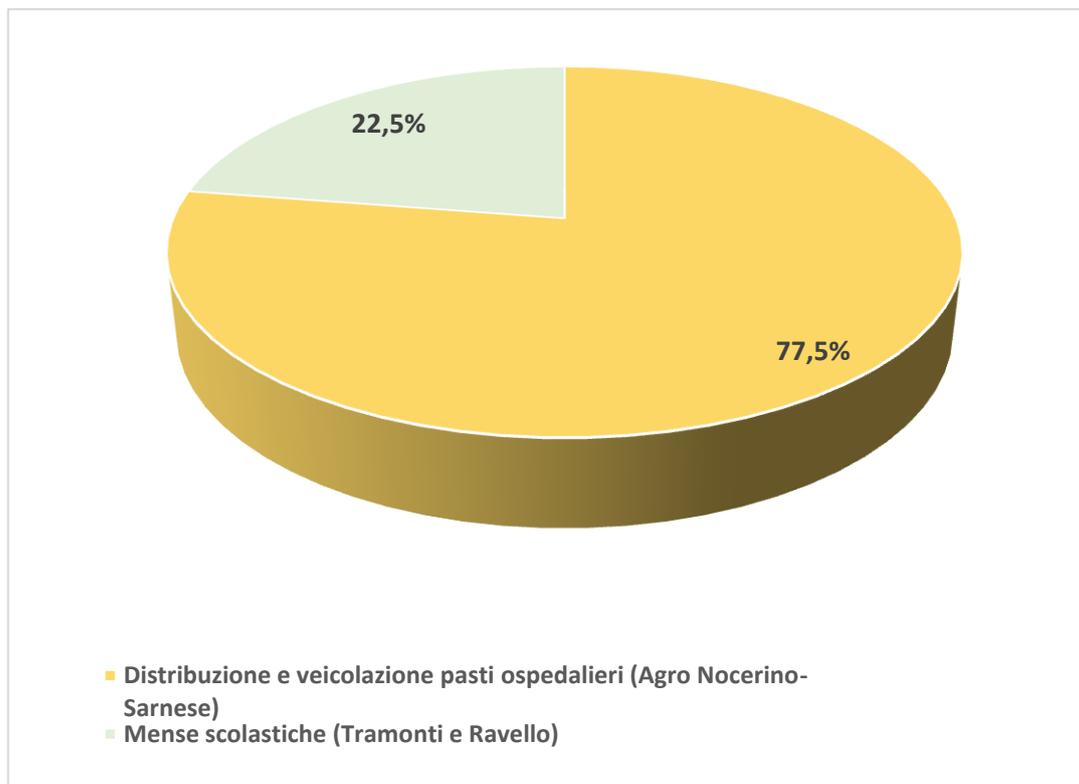
Grafico 6. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Settore Minori (%). Anno 2014.



Rispetto al 2013, l'anno 2014 ha registrato un aumento di fatturato per la gestione dell'asilo comunale di Baronissi. Dato testimoniato dalla percentuale del 39,4%, molto

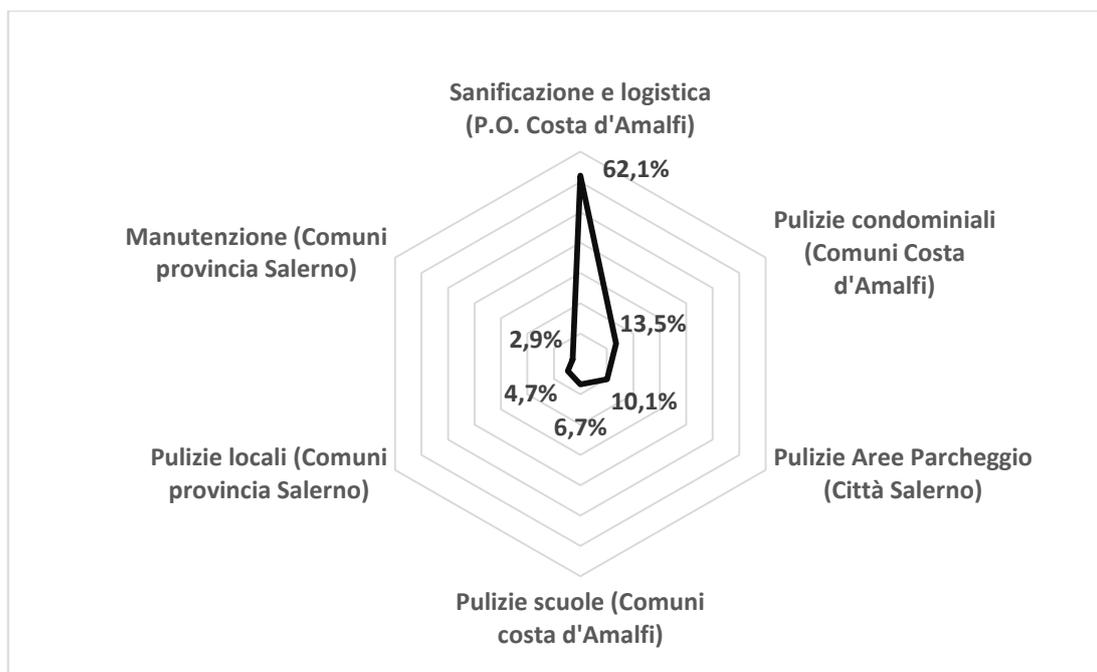
elevato rispetto agli altri servizi per minori: 19% asilo di Lioni, C.P.I. Alta Irpinia, 10,3% di quello di Montoro e 7% per l'educativa territoriale.

Grafico 7. Ripartizione fatturato per tipologia e localizzazione servizio Settore Ristorazione (%). Anno 2014.



E' evidente l'enorme differenza di fatturato, nell'ambito del settore ristorazione, tra la distribuzione dei pasti ospedalieri e il servizio mensa erogato per i comuni di Tramonti e Ravello. Risulta ovvio sottolineare che sono due tipologie di servizi diversi per cui il divario in termini percentuali tra i due settori appare scontato.

Grafico 8. Ripartizione fatturato per Settore Pulizie e Sanificazione e logistica (%). Anno 2014.



Il fatturato più elevato nell'ambito del settore pulizie e sanificazioni, come si evince dal grafico 8, si registra per la commessa "Sanificazione e logistica P.O. costa d'Amalfi", con una percentuale di 62,1%. Seguono con enorme scarto settore "pulizie condominiali costiera" e "pulizie aree parcheggio città di Salerno. Il dato più basso si registra per il settore delle manutenzioni (2,9%).

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
ASL Salerno	Disabilità mentale SIR	21,45%	35,62%	20,18%%
Ambito S6 Baronissi	Anziani 228.763,54	12,33%	20,48%	11,61%
	Minori 254.373,76			

Ambito Cava Costiera	Anziani € 205.727,81 Minori 15.559,43 Disabili 158.216,92	9,69%	16,09%	9,11%
Ambito S10 Palomonte	Anziani € 111.182,24 Disabili 112236,39	5,70%	9,47%	5,36%
Ambito S4 Pontecagnano Faiano	Anziani	3,49%	5,80%	3,29%
Ambito ex S4 Sala Consilina	Anziani	1,32%	2,19%	1,24%
Totale				50,81% %

Nel 2014 si è registrato un aumento di fatturato nella sanificazione e logistica. È diminuito

drasticamente il settore manutenzione.

Ripartizione fatturato settore servizi sociali per province

Provincia di Salerno

Nella provincia di Salerno la presenza della Cooperativa per la gestione dei servizi sociali si è attestata con un fatturato del 50,81 % per l'anno 2014, con un aumento di circa il 3% rispetto al 2013. Il fatturato è alto nel settore socio-sanitario nella gestione delle SIR per l'ASL Salerno. Il territorio della Provincia di Salerno con la percentuale più alta nel settore dei servizi sociali è l'Ambito S6 con Comune Capofila Baronissi con i servizi di assistenza domiciliare per anziani e asilo nido comunale, seguito dall'Ambito della Costiera Amalfitana con i servizi per anziani, disabili e minori.

Provincia di Avellino

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
------	-------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------

Comune di Lioni	Asilo nido	39,99%	4,12%	2,33%
Ambito A2 Alta Irpinia	Servizi Prima infanzia	38,32%	3,95%	2,24%
Comune di Montoro	Asilo Nido	21,675	2,23%	1,26%

Nella provincia di Avellino continua l'attività della Cooperativa con l'apertura dell'asilo nido nel Comune di Montoro Inferiore con un aumento del fatturato pari al 5,84% rispetto all'anno 2013 che era pari al 5,71%.

Ripartizione fatturato settore ristorazione Provincia di Salerno

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
Ospedale di Nocera Inferiore	Distribuzione e veicolazione pasti	22,82%	77,47%	21,47%
Comune di Tramonti / Ravello	Mensa scolastica	6,63%	22,52%	6,24%
Totale				27,71%

Ripartizione fatturato settori pulizie, sanificazione, logistica e manutenzione Provincia di Salerno

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale

Costiera amalfitana	Sanificazione e logistica	10,27%	62,13%	9,66%
Costiera Amalfitana	Pulizie condominiali	2,22%	13,45%	2,09%
Città di Salerno	Pulizie Aree Parcheggio	1,66%	10,06%	1,56%
Costiera Amalfitana	Pulizie Scuole	1,11%	6,72%	1,04%
Vari Comuni della Provincia	Pulizie locali	0,77%	4,71%	0,73%
Vari Comuni della Provincia di Salerno	Manutenzione	0,47%	2,88%	0,44%
Totale				15,55%

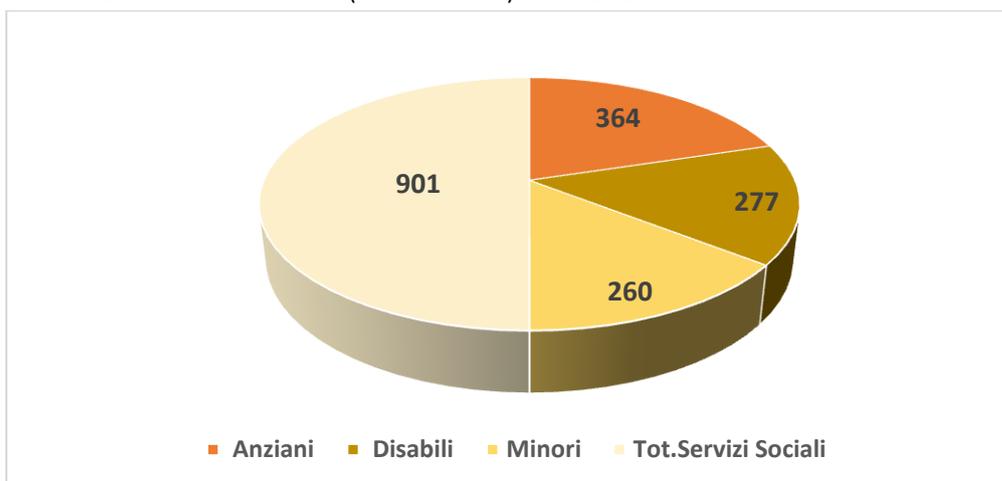
Tabella riepilogativa fatturato per provincia di Salerno e Avellino

Territorio	Settore	% su fatturato totale
Provincia di Salerno	Servizi sociali	50,81%
	Ristorazione	27,71%
	Pulizie sanificazione manutenzione	15,55%
	Tirocini Formativi	0,05%
Totale		94,08%
Provincia di Avellino		
Totale	Servizi sociali	5,84%

La provincia di Salerno con il 94,08% del fatturato rappresenta il territorio dove la Cooperativa Gea gestisce maggiormente i servizi con una percentuale del 50,81% dei servizi sociali.

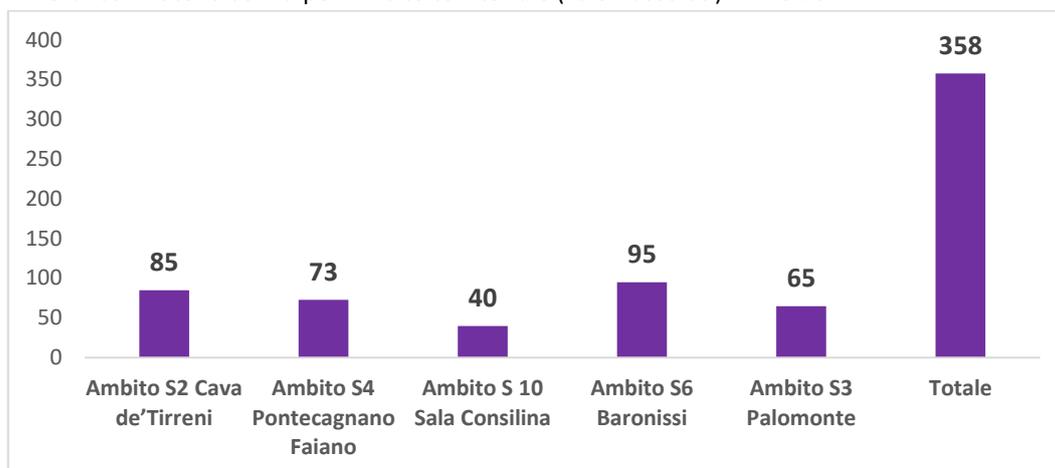
L'utenza media annua per servizio

Grafico. 1 Utenti Servizi Sociali (valori assoluti). Anno 2014



Nell'anno 2014 gli utenti serviti nel settore dei servizi sociali è stato di 901, in crescita rispetto al 2013. In questo settore 364 sono gli anziani, 277 i disabili e 260 i minori.

Grafico 2. Utenti serviti per Ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2014



La maggior parte degli utenti serviti, rientrano nel piano sociale di zona di Baronissi per l'anno 2014, con una quota di 95 soggetti. Segue l'ambito di Cava de' Tirreni - Costa d'Amalfi (85). Seguono l'ambito di Pontecagnano e Palomonte, rispettivamente 85 e 65 utenti all'anno. 40, invece, sono gli utenti serviti nell'ambito di sala Consilina.

Grafico 3. Utenti serviti per strutture residenziali psichiatriche (valori assoluti). Anno 2014

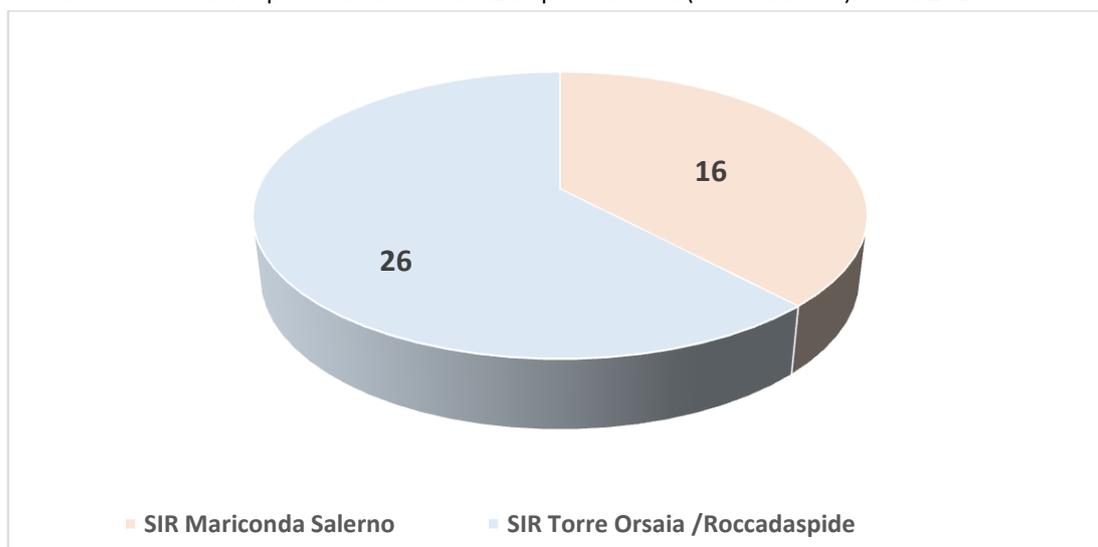
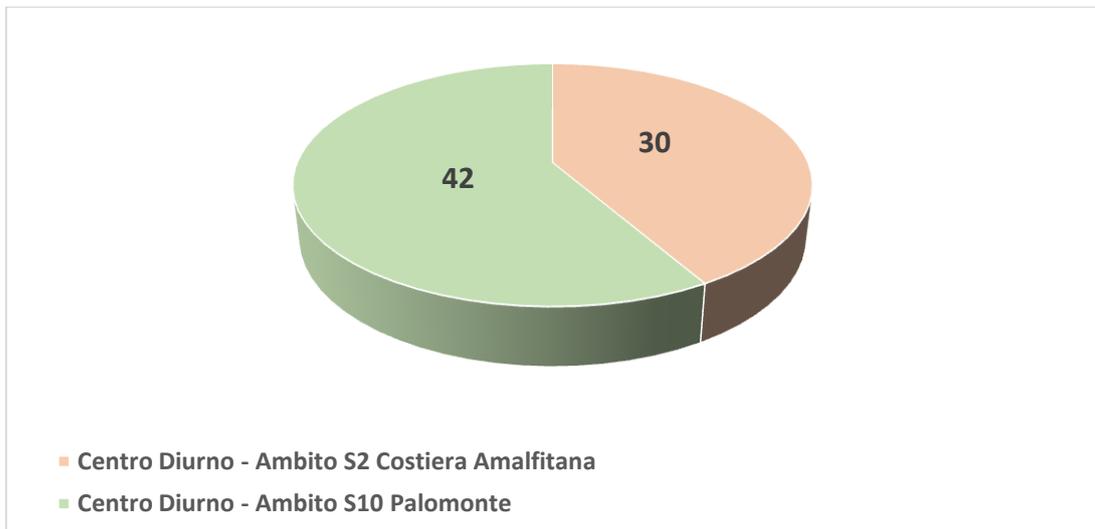
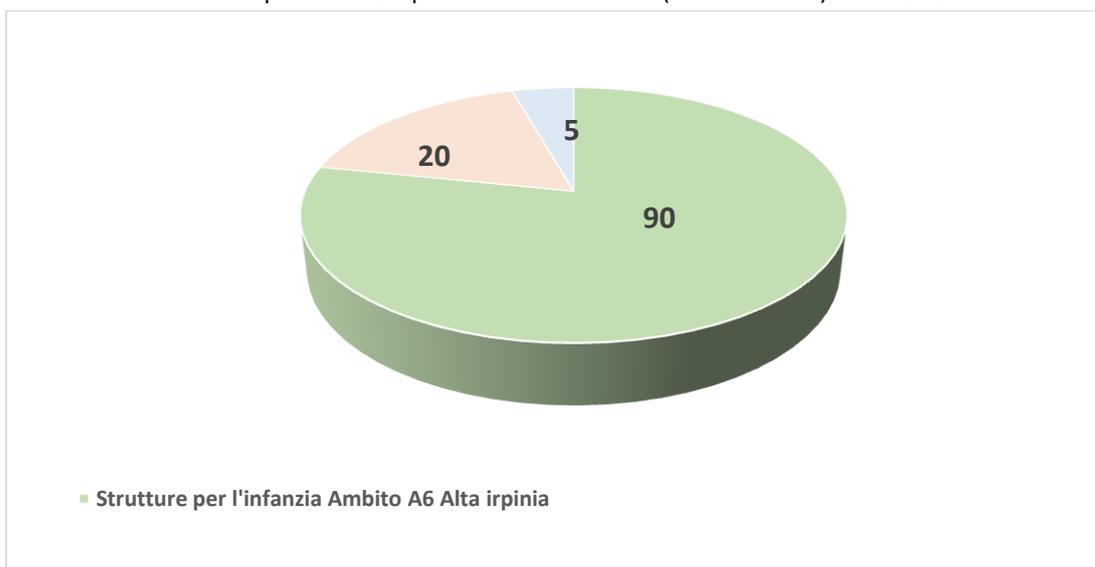


Grafico 4. Utenti serviti per localizzazione Centri Diurni (valori assoluti). Anno 2014



Settore minori e infanzia

Grafico 5. Utenti Centri per l'Infanzia per ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2014



Settore ristorazione

Grafico 6. Numero Pasti serviti su base annua (valori assoluti). Anno 2014

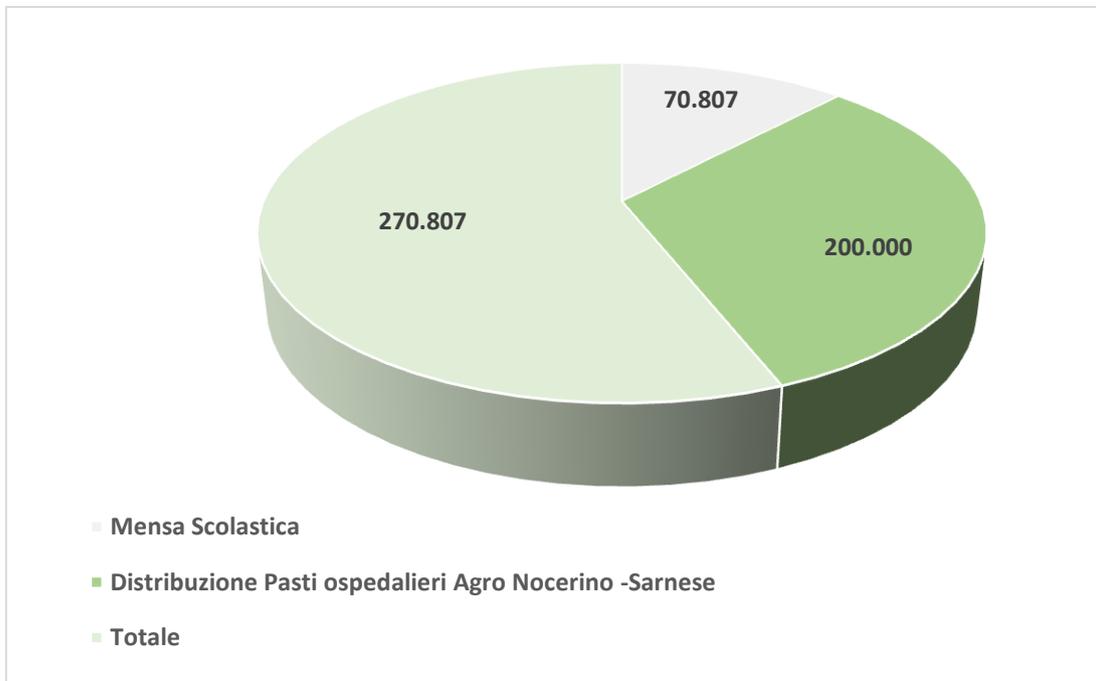


Grafico 7. Numero Ore prestate per tipologia di servizio (valori assoluti). Anno 2014

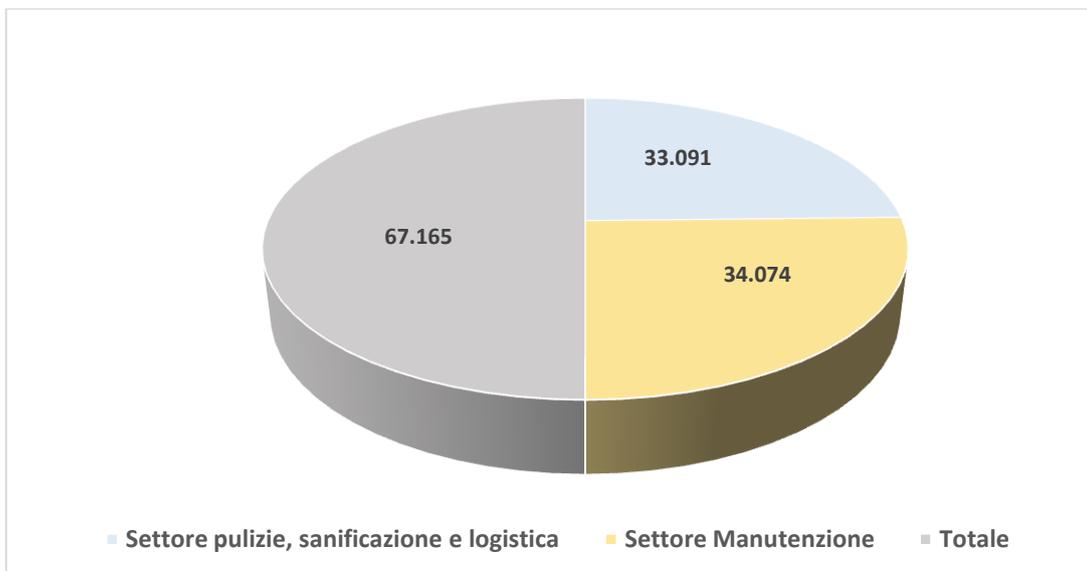
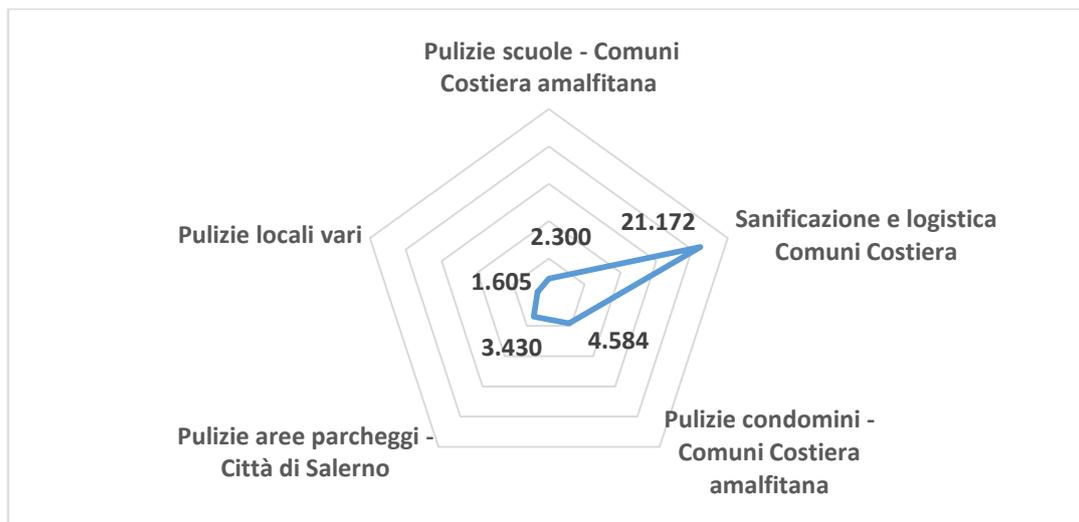


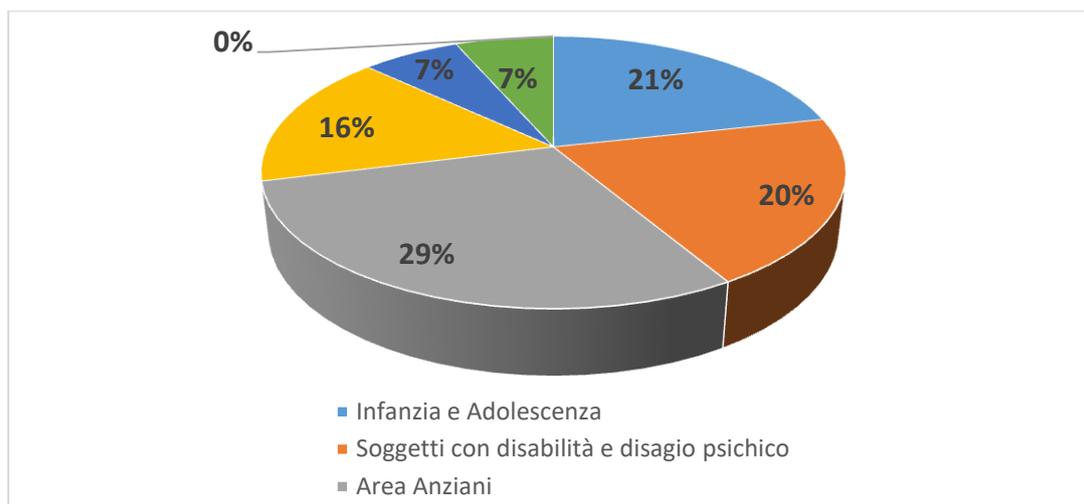
Grafico 8. Numero Ore prestate per settore pulizia e logistica (valori assoluti). Anno 2014



Come si evince dal grafico, il numero di ore più cospicuo è quello prestatto all'interno del settore "Sanificazione e logistica" nei comuni della costiera, con ben 21.172 ore annue. Seguono con un monte ore molto più ridotto il settore delle pulizie dei condomini, parcheggi e scuole.

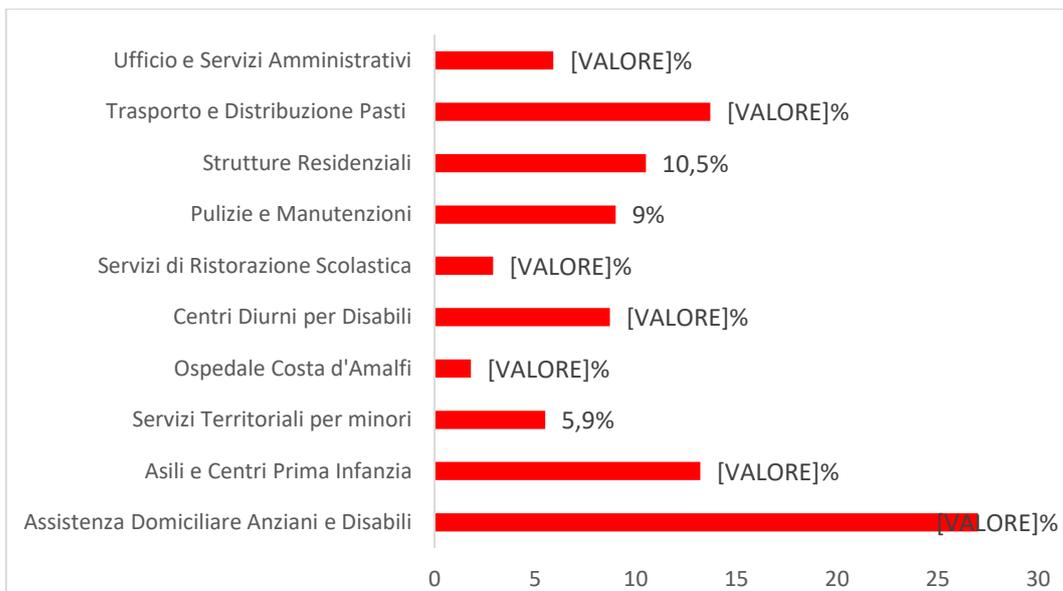
LE RISORSE UMANE

Grafico 1. Risorse umane Impiegate per categorie di servizio (%). Anno 2014



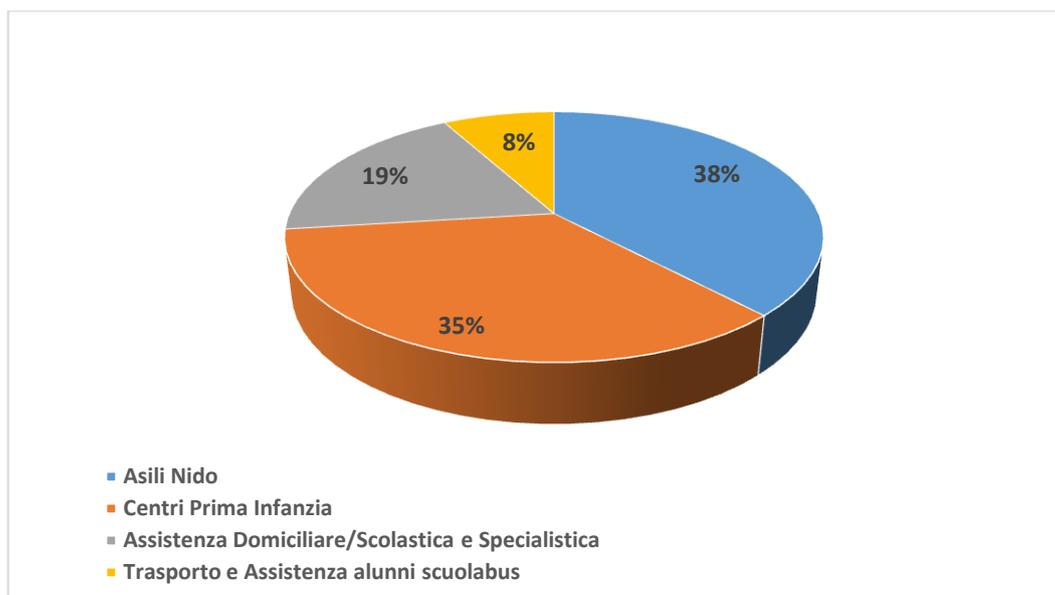
Il grafico 3 riporta in maniera agglomerata le categorie di servizio nelle quali sono impiegate le risorse umane della cooperativa. Come si evince, la maggior parte degli operatori sono impegnati nell'area sociale; in particolare una discreta percentuale si registra per coloro che sono impiegati nel settore "Infanzia e Adolescenza" (21%) seguiti da coloro che lavorano a contatto con soggetti affetti da disagio psichico (18%). Il 7% è impegnato nel settore "Pulizie e manutenzioni", eguale punteggio che si evince per il personale impiegato in lavori di ufficio. Per ciò che concerne l'area sociale, dal grafico emerge con ulteriore chiarezza la corretta ripartizione delle categorie dei servizi; la maggior parte delle risorse umane è impiegata nell'"area anziani" (29%).

Grafico 4. Risorse umane Impiegate per tipologia di commessa (%). Anno 2014



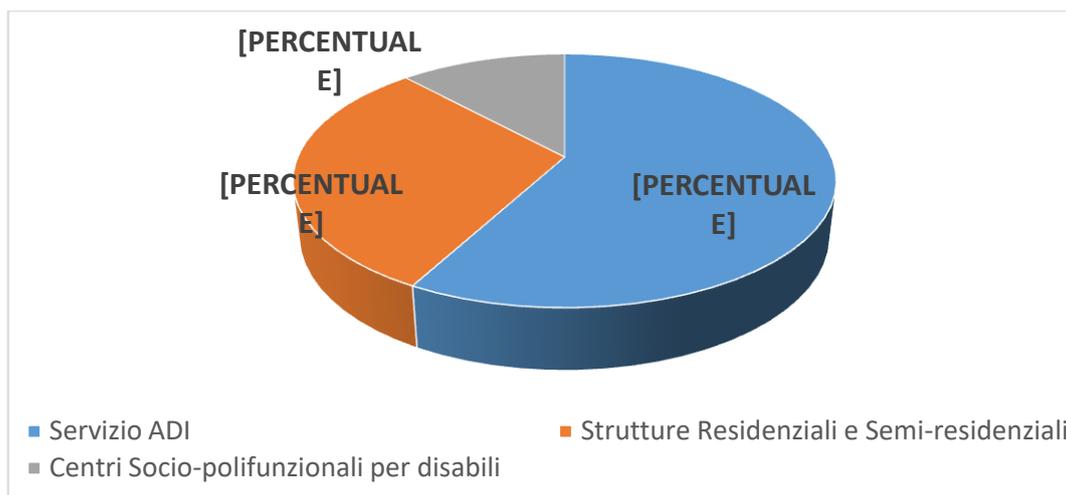
In continuità con quanto emerso dal grafico 3, in quello su riportato si analizza la percentuale delle risorse impiegate per ogni specifica tipologia di commessa. Successione che si evince confrontando il dato degli operatori impiegati nell'assistenza agli anziani e disabili (27%) con quelli impiegati nel settore trasporto e distribuzione pasti (13,7%). Seguono, con scarto minimo, le risorse impiegate negli Asili e Centri prima Infanzia (13,2%) e i dipendenti impiegati nelle strutture residenziali (10,5%). Rispetto all'anno 2013, un confronto tra i dati relativi alle risorse umane, consente di rilevare una diminuzione del numero di dipendenti per il settore "pulizia e manutenzione (9%). Una diminuzione riscontrabile anche per il settore della ristorazione scolastica (3,2%) se confrontato con i dati del precedente bilancio. La percentuale più bassa si evince per coloro che sono impegnati come ausiliari addetti alla logistica presso l'Ospedale Costa d'Amalfi (1,8%).

Grafico 5. Risorse umane Impiegate per Area Infanzia e Adolescenza (%). Anno 2014



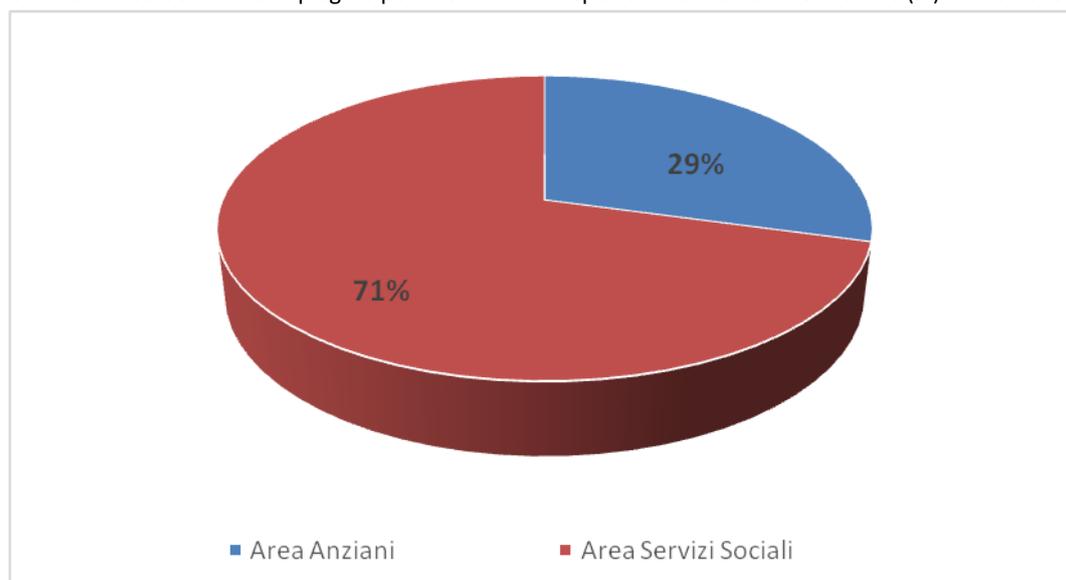
Con l'intento di analizzare nello specifico le singole aree di impiego per i dipendenti della cooperativa Gea, si è deciso di riportare graficamente le tipologie di area sociale che accolgono il maggior numero di dipendenti. Pertanto, per il settore "Infanzia e Adolescenza", la maggioranza delle risorse investe il proprio capitale umano all'interno degli asili nido (38%), alta è anche la percentuale di coloro che sono impiegate nei centri prima Infanzia (35%). Dal grafico 5 si evince altresì che ridotto è il personale occupato nell'assistenza domiciliare, scolastica e specialistica (19%). Il 9% dei dipendenti, infine, è impegnato nel trasporto e sorveglianza alunni (8%). Rispetto al precedente anno, si riscontra un lieve incremento del personale nel settore Asili Nido e Centri Prima infanzia, scaturiti dall'apertura di alcuni centri presso i comuni situati nel vallo di Diano.

Grafico 6. Risorse umane Impiegate per Area Disabilità e Disagio (%). Anno 2014



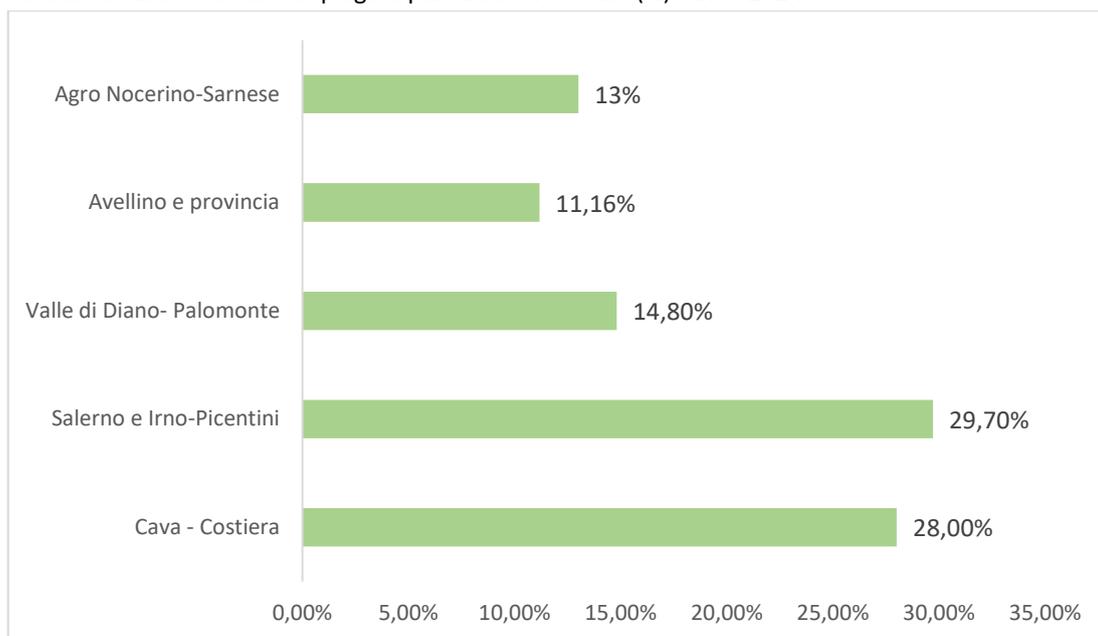
Per il settore “Disabilità e Disagio”, invece, si deduce facilmente dal grafico 6, che più nette sono le separazioni intra-categoriali. Ben il 58% delle risorse impiegate in quest’area, infatti, eroga prestazioni lavorative all’interno del servizio ADI. Discreta percentuale si registra anche tra coloro che lavorano all’interno delle strutture residenziali e semi-residenziali (30%). Il valore più esiguo, se relazionato alla totalità dei punteggi emersi in quest’area, ma comunque degno di nota, è il 12% che abbraccia la categoria di coloro che operano nei centri socio-polifunzionali per disabili.

Grafico 7. Risorse umane Impiegate per Area Anziani rispetto al totale dell’area sociale (%). Anno 2013



Considerando che l'area anziani, come sottolineato nel precedente grafico, abbraccia il numero più cospicuo di risorse umane, si è scelto di illustrare, attraverso un grafico a torta, unicamente quest'area in rapporto all'intera sfera sociale, restituendo altresì una visione per certi versi ribaltata rispetto ai grafici precedenti, scaturita dal confronto con la macro categoria "area servizi sociali", all'interno della quale i dipendenti che investono il proprio lavoro a contatto con i soggetti della terza età, sono il 29%.

Grafico 8. Risorse umane Impiegate per Area Territoriale (%). Anno 2014



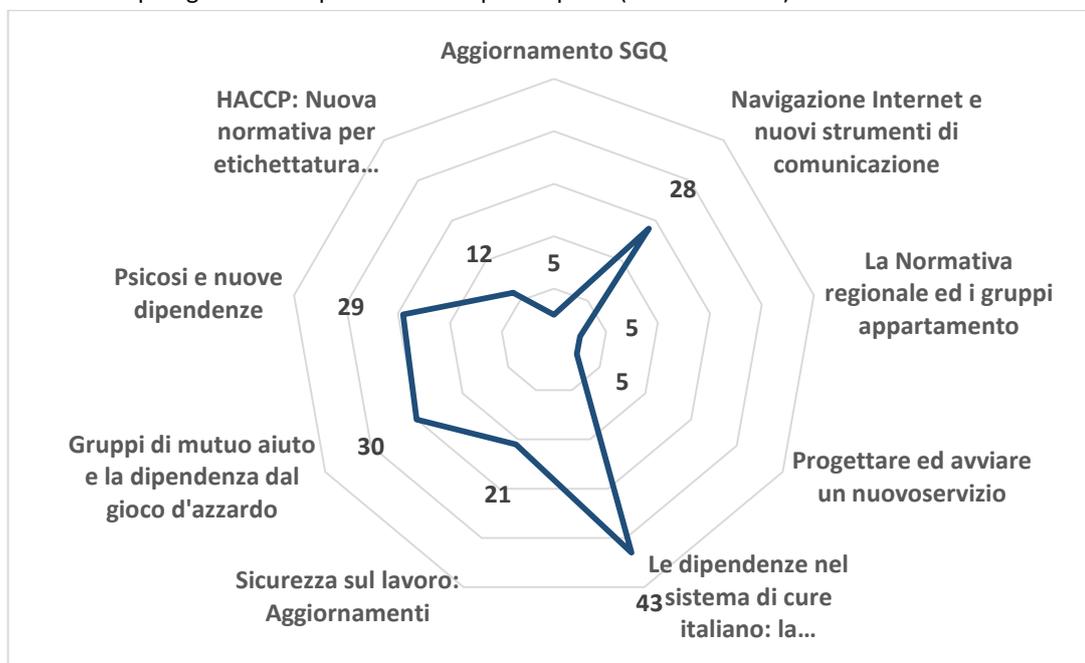
Considerando che la cooperativa Gea, opera in una vasta area del territorio regionale e in particolare nella provincia di Salerno e Avellino, si è ritenuto interessante riportare, attraverso un grafico a barre, le percentuali dei dipendenti in relazione all'area territoriale nella quale sono impegnati. Sebbene la sede legale sia situata nel territorio costiero, a Tramonti, si registra una percentuale di occupati in quest'area pari al 28%, percentuale il leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, in perfetta continuità con quanto riportato nel grafico introduttivo in cui si fa notare un leggero decremento del

personale impiegato nel settore ristorazione. Per coloro che risiedono a Salerno e/o nell'Irno Picentini la percentuale è del 29,7%.

Pochi gli scarti percentuali che distanziano i dipendenti che lavorano per i servizi del trasporto e distribuzione pasti, gli unici erogati nell'agro nocerino-sarnese (13%) da coloro che operano piuttosto nel settore dei servizi sociali e nel sud della provincia di Salerno, più nello specifico, nei comuni della Valle di Diano e dell'Ambito S10 con comune capofila Palomonte (14,80%). Anche per la categoria di coloro che sono impiegati nella distribuzione pasti, si riscontra la diminuzione già evidenziata e ampiamente chiarita per i dipendenti residenti in territorio costiero. La percentuale più bassa si registra tra coloro che risiedono nella zona di Avellino e provincia (11,6%), dato che la cooperativa in quest'area gestisce esclusivamente dei centri prima infanzia.

La formazione del personale

Grafico 1. Tipologia di Corso per numero di partecipanti (Valori Assoluti). Anno 2013



A dimostrazione di quanto la cooperativa investe nella formazione dei propri dipendenti, il grafico 1 riporta la tipologia dei corsi programmati e realizzati nell'anno 2014 e il numero dei partecipanti per ogni singolo corso.

Come si evince dalla rappresentazione grafica, i corsi che godono di un più ampio numero di partecipanti, sono quelli che coinvolgono maggiormente gli operatori impiegati nei vari servizi sociali, come nel caso de “Gruppi di mutuo aiuto” e la dipendenza dal gioco d’azzardo o “Psicosi e nuove dipendenze”, con un punteggio rispettivamente di 30 e 29. Mentre, a esempio, per ciò che riguarda la formazione di coordinatori e/o responsabili, risulta facile immaginare come il numero dei partecipanti sia naturalmente ridotto. È il caso, a esempio, del corso su “Progettare e avviare un nuovo servizio” che registra 5 partecipanti. Il numero dei partecipanti totali sono stati 178; dato in crescita rispetto all’anno 2013, dove i partecipanti ai corsi di formazione sono stati 152.

Rapporti con il territorio

Partecipazioni consorzi e collaborazioni con enti privati

La cooperativa è radicata sul territorio campano e da anni collabora con soggetti pubblici e del privato sociale . Collabora con:

- Consorzio GESCO Campania per la gestione di servizi di prevenzione per il disagio giovanile e della tossicodipendenza.
- GAL Colline Salernitane per la rivitalizzazione delle aree rurali attraverso un insieme integrato di interventi sia di carattere economico che di carattere socio-culturale.
- Consorzio Nazionale di Servizi di Bologna per conto del quale la Cooperativa Gea gestisce servizi e attività di pulizia e stabilizzazione di lavoratori socialmente utili.
- Associazione Abaton con la quale si gestisce attività di formazione e aggiornamento per il personale.
- Associazione Nazionale delle Cooperative di Servizi e Turismo.
- Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo.
- Multiservice Sud Società Cooperativa Sociale.

- Antea Società Cooperativa Sociale.
- Associazione di Volontariato Il Punto.
- Associazione di Volontariato La Solidarietà.

Collaborazioni con Enti Pubblici

La cooperativa collabora prioritariamente con i Comuni della Provincia di Salerno, Avellino, Città di Salerno e Napoli.

Collabora con i Piani di Zona della Provincia di Salerno e Avellino.

Collabora con gli Istituti Comprensivi della Provincia di Salerno e Avellino.

Collabora con Università degli Studi di Salerno, Università degli studi Suor Orsola Benincasa sede di Napoli e Salerno.

La Cooperativa inoltre ha sedi accreditate per il Servizio Civile Nazionale

Il sistema di qualità

Certificazioni conseguite

Al fine di garantire all'esterno l'affidabilità e la capacità di mantenere costante il livello qualitativo dell'intera attività svolta nel proprio ambito operativo, la Cooperativa ha richiesto e ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 (Vision 2000). A Novembre 2009 il sistema è stato adeguato alla Norma UNI EN ISO 9001:2008. La Direzione ha istituito un SGQ documentato e lo mantiene attivo per assicurare che i servizi forniti siano conformi ai requisiti e alle aspettative dell'utenza, per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. Fondamentale risulta, quindi, comprendere il livello di soddisfazione dell'utenza stessa; per il raggiungimento della politica della cooperativa, invece, la soddisfazione degli operatori che vi lavorano e, non per ultimo, la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dal punto di vista di chi li riceve. Per tale ragione è stato utilizzato come strumento, un questionario, diversificato in relazione alla tipologia di soggetto con cui la cooperativa s'interfaccia.

Tale diversificazione è stata realizzata con lo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come

strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati ogni anno viene elaborato un report che, oltre a rappresentare un valido strumento di misurazione del grado di soddisfazione dei soggetti che interagiscono con la cooperativa, rappresenta altresì un punto di partenza per il miglioramento continuo. Il report vuole essere uno strumento utile a valutare la situazione in cui l'amministrazione va a operare, verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto ai soggetti esterni, fornire nuovi punti di riferimento per stimare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento. Il valore aggiunto dell'indagine è il vantaggio che presenta in termini di efficienza ed efficacia organizzativa.

Gli strumenti di analisi statistica e la rappresentazione dei dati sotto forma di grafico, hanno lo scopo di rendere ancora più immediata la lettura e l'interpretazione dei risultati dell'indagine.

Per tale ragione si ritiene opportuno iniziare a riportare i risultati della customer satisfaction relativi ai committenti dei servizi, quali enti pubblici come Piani sociali di zona, comuni, ma anche presidi ospedalieri, istituti scolastici, senza tralasciare gli organismi del terzo settore.

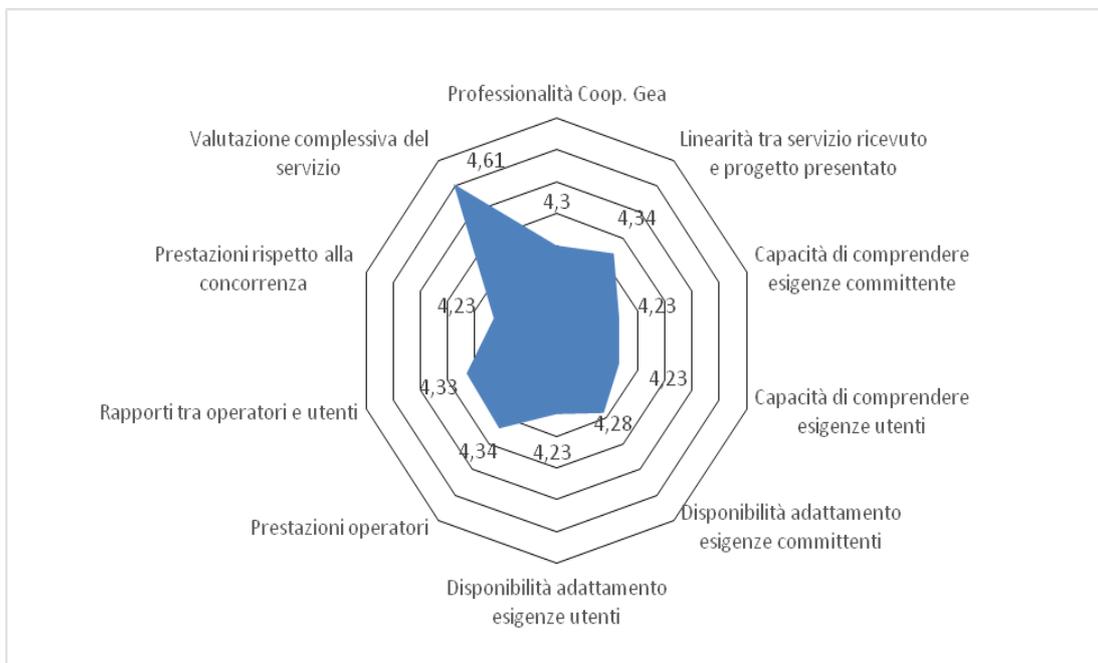
SODDISFAZIONE COMMITTENTI

La prima sezione del report mira a rilevare il grado di soddisfazione dei committenti, ossia di quei soggetti che operano sia nel pubblico che nel privato e con i quali la cooperativa si interfaccia per l'erogazione dei servizi. Il campione al quale è stato somministrato il questionario, coincide in realtà con l'intero universo di riferimento dato che lo strumento è stato utilizzato per tutti i committenti che hanno rapporti con Gea. La finalità della somministrazione di un questionario strutturato si pone l'obiettivo di cogliere il relativo grado di soddisfazione. Ciononostante, si è ritenuto opportuno, oltre che maggiormente efficace ai fini del presente lavoro, più che riportare meccanicamente ed in maniera statica i risultati, restituire delle valutazioni, dei risultati dell'indagine in maniera integrata, attraverso un linguaggio grafico, con un particolare affondo sul confronto rispetto agli obiettivi prefissati in sede di precedente rilevazione.

Il questionario si struttura attraverso dieci dimensioni, ognuna delle quali riflette una modalità della relazione che intercorre tra la cooperativa e l'ente committente. La

modalità di risposta prevede l'espressione di un giudizio, codificato attraverso una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il giudizio maggiormente negativo e 5 quello più positivo.

Grafico 1. Soddisfazione committenza per tipologia di dimensione



Analizzando i vari aspetti che caratterizzano la relazione tra committenti e Gea e in particolare quindi gli elementi che ne fanno trasparire il grado di soddisfazione, si evince dal grafico 1 che su punteggi inferiori si attestano: la “capacità di comprendere le esigenze dell’utenza”, “capacità di comprendere le esigenze committenza” e le “prestazioni rispetto alla concorrenza” (4,23); valori in ogni caso elevati considerando che sfiorano quasi il punteggio più alto.

Come già anticipato, infatti, nell'ottica di approdare al massimo livello di efficacia ed efficienza ma soprattutto al conseguimento di risultati sempre più ottimali, al termine dell'ultima rilevazione, ci si è posti come obiettivo per l'anno 2013, un punteggio maggiormente elevato rispetto a quello raggiunto nella rilevazione precedente (4,40). Sebbene la media del punteggio complessivo rispetto alle dimensioni, si discosta di circa 2 decimi rispetto all'obiettivo prefissato, il servizio prestato dalla cooperativa viene valutato nel complesso in maniera significativamente positiva (4,61). A testimonianza del fatto che i committenti dei servizi, identificano la Gea società cooperativa, come una valida impresa sociale in grado di garantire qualità ed affidabilità delle prestazioni erogate.

SODDISFAZIONE UTENTI

Di fronte alla forte e crescente presenza della popolazione anziana e all'incidenza delle disabilità collegate all'età, in questi ultimi anni si sono affermate con sempre maggiore forza politiche sociali tese alla realizzazione e allo sviluppo di interventi di prevenzione e cura a favore dei cittadini in condizione di fragilità e/o di non autosufficienza, mirando al perseguimento di alcuni fondamentali obiettivi assistenziali:

- favorire il più a lungo possibile un'idonea permanenza del soggetto fragile o non autosufficiente presso il proprio domicilio, fornendo i mezzi integrativi alle perdite funzionali e intervenendo a sostegno delle famiglie;
- uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno rappresentato, garantendo risposte più appropriate e flessibili rispetto alle esigenze della persona assistita e della famiglia;
- ampliare conseguentemente la gamma delle risposte possibili e potenziare il sistema domiciliare nel suo complesso.

La cooperativa, inoltre, con l'erogazione dei servizi tramite i suoi operatori e/o la struttura operativa, non si limita a una mera erogazione delle prestazioni appunto, ma assume spesso un ruolo di facilitatore nel rapporto tra il soggetto che necessita di una prestazione ed il sistema istituzionale dei servizi sul territorio.

La cooperativa sociale GEA, è un'impresa sociale finalizzata al raggiungimento degli interessi generali della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, così come delineato dall'art. 1, legge 381/1991. Agendo senza fini di lucro, la

cooperativa opera attraverso la gestione e l'erogazione delle diverse tipologie di servizi, che vanno dalle strutture residenziali ai centri diurni e alle strutture prime infanzia, per poi passare all'assistenza domiciliare, di base e integrata, senza tralasciare quella scolastica; non trascurando altresì l'utenza che usufruisce dei servizi della mensa scolastica.

Risulta chiaro comprendere come sia sfaccettata la categoria degli utenti ai quali si fornisce la prestazione, ma che ancor di più si ritiene doveroso conoscere; nell'ottica di approdare a livelli di soddisfazione sempre crescenti, infatti, si ritiene necessario intervenire con strumenti e metodologie maggiormente adeguate. Gli strumenti di rilevazione approntati in questa sede, infatti, sono finalizzati al conseguimento dei massimi livelli di qualità e di efficienza, ma anche di gratificazione, sia per le risorse impiegate all'interno della cooperativa che per l'utenza.

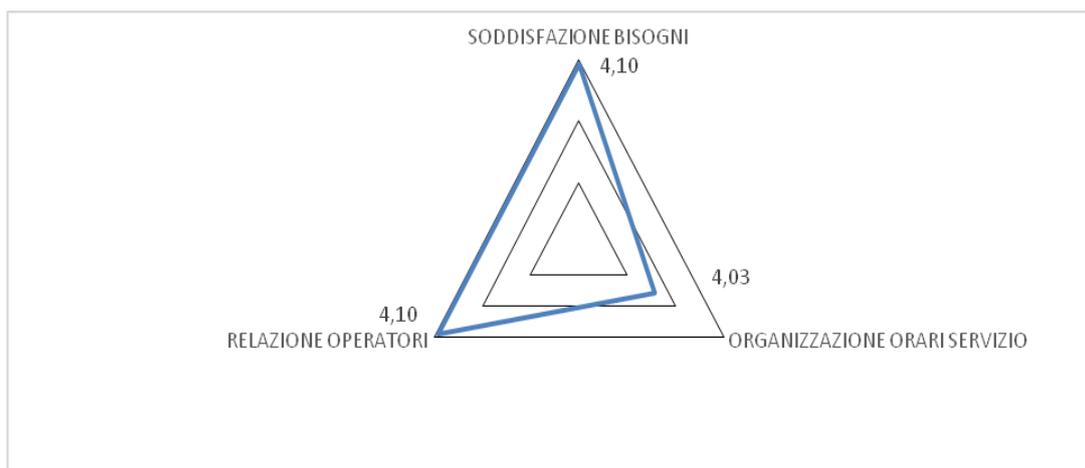
La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire affidabilità e professionalità, mantenendo pertanto elevato il livello delle attività svolte nel territorio in cui opera. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della Gea Società Cooperativa Sociale e avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- massima attenzione alla centralità della persona;
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato, quindi, dalla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio. Proprio su questo aspetto, è opportuno soffermarsi per chiarire le modalità attraverso le quali si è proceduto per la valutazione del grado di soddisfazione. Anche in questo caso, lo strumento utilizzato è un questionario costituito da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (da 1 a 5, dove 1 sta ad indicare un punteggio scarso e 5 un valore molto alto).

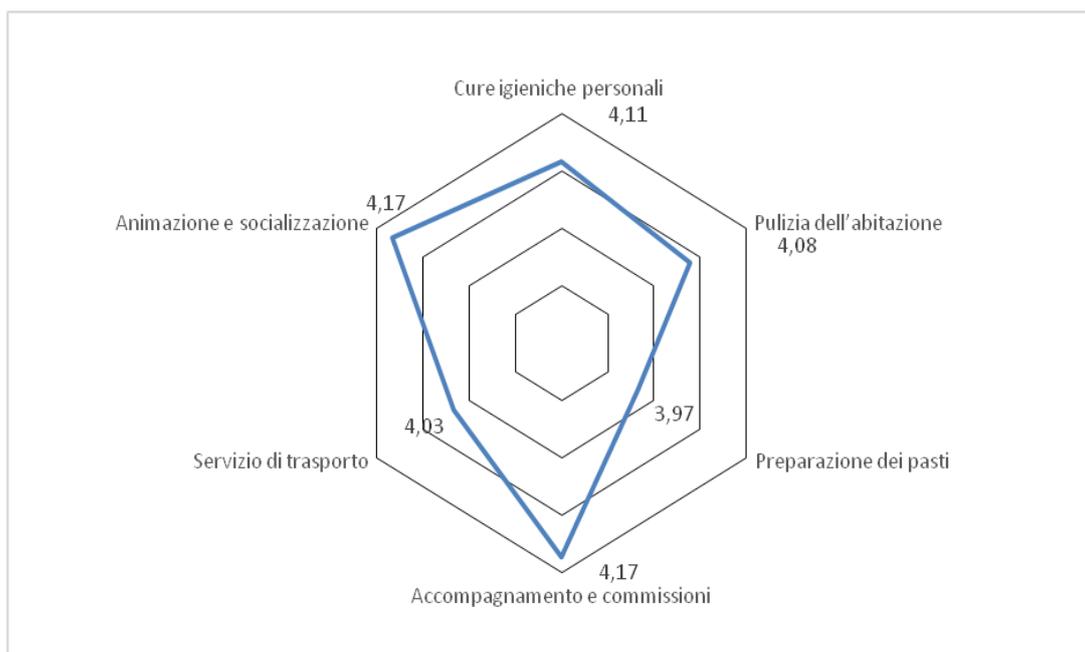
Dall'analisi dei questionari sono emersi risultati interessanti rispetto alla soddisfazione dell'utenza. Partendo prima da un'analisi sugli aspetti generali e approfondendo poi le specifiche dimensioni, si fornirà un quadro chiaro di quello che è il grado di approvazione dei servizi erogati dalla Cooperativa nell'anno 2013, dal punto di vista dell'utenza.

Grafico 6. Soddisfazione utenza per tipologia di dimensione



Per ciò che concerne gli aspetti generali del servizio, che raggruppano le dimensioni significative, si denota dal grafico 8, come l'utenza attribuisce punteggi alti in riferimento alla soddisfazione dei bisogni (4,10), così come alla relazione con gli operatori (4,10). Questo dimostra quanto si ritiene importante l'aspetto relazionale e quanta fiducia si ripone nella cooperativa, che riesce attraverso le prestazioni che eroga costantemente, a soddisfare i bisogni dell'utenza. Un punteggio comunque alto viene attribuito all'organizzazione degli orari del servizio (4,03).

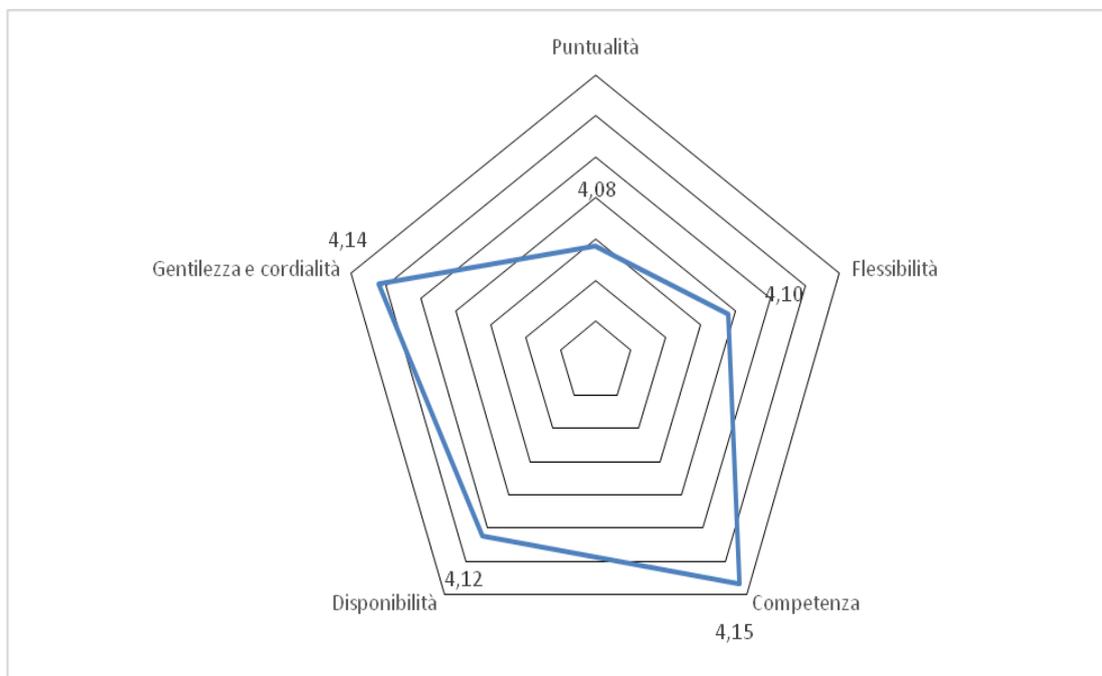
Grafico 7. Soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni socio-assistenziali



Come si evince dal grafico 7, per ciò che concerne prettamente l'operato dei lavoratori impiegati nei servizi sociali, si evidenzia che i punteggi più alti si registrano per la voce "animazione e socializzazione" e "accompagnamento e commissioni"; segno tangibile del fatto che il lavoro prestato dal personale impiegato non si traduce in mero svolgimento delle faccende domestiche, quanto piuttosto in un concreto sostegno sia all'utente che al relativo nucleo familiare. Il fatto che questi punteggi siano alti, fa trasparire quanta importanza viene data all'aspetto relazionale, al sostegno emotivo e psicologico. Alti sono anche i valori che si riferiscono alla cura e all'igiene personale e dell'abitazione (rispettivamente 4,11 e 4,08).

Anche in questo caso, seppure ci si era posti come obiettivo per l'anno 2014 un punteggio pari a 4,44 conseguendo invece un 4,06, non si può fare a meno di sottolineare come sia alto il grado di soddisfazione dell'utenza, visibile per tutte le variabili considerate.

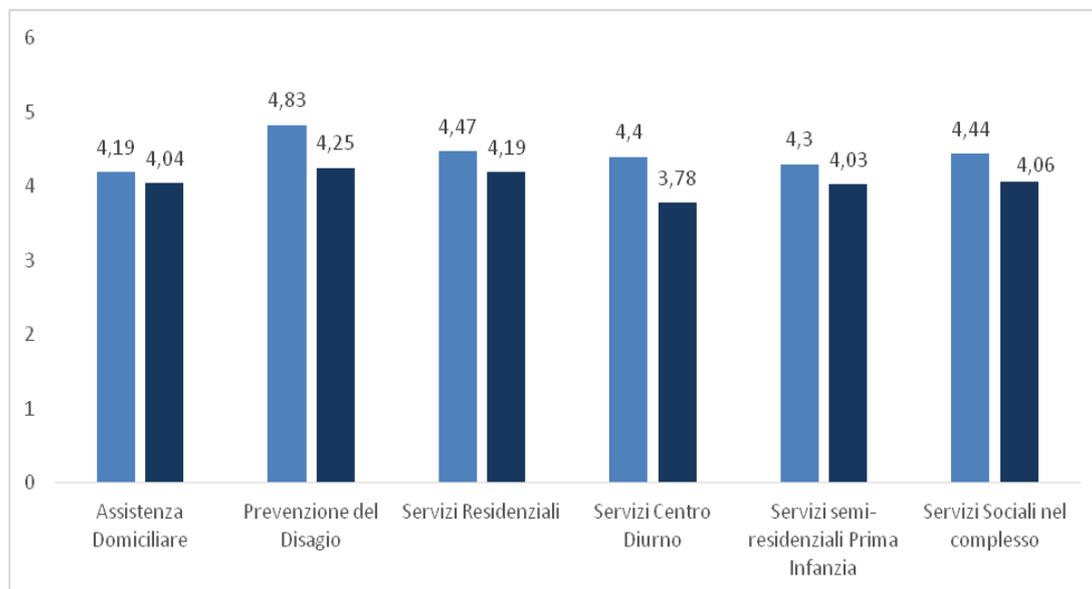
Grafico 8. Soddisfazione dell'utenza rispetto alle relazioni con gli operatori



Attraverso il grafico 7, si è andati ad analizzare nello specifico i vari aspetti che caratterizzano la relazione con gli operatori, così come viene percepita dall'utenza. Si nota come il punteggio più alto si registri rispetto alla professionalità del lavoratore; la dimensione "competenza", infatti si attesta su un punteggio di 4,15 a dimostrazione di

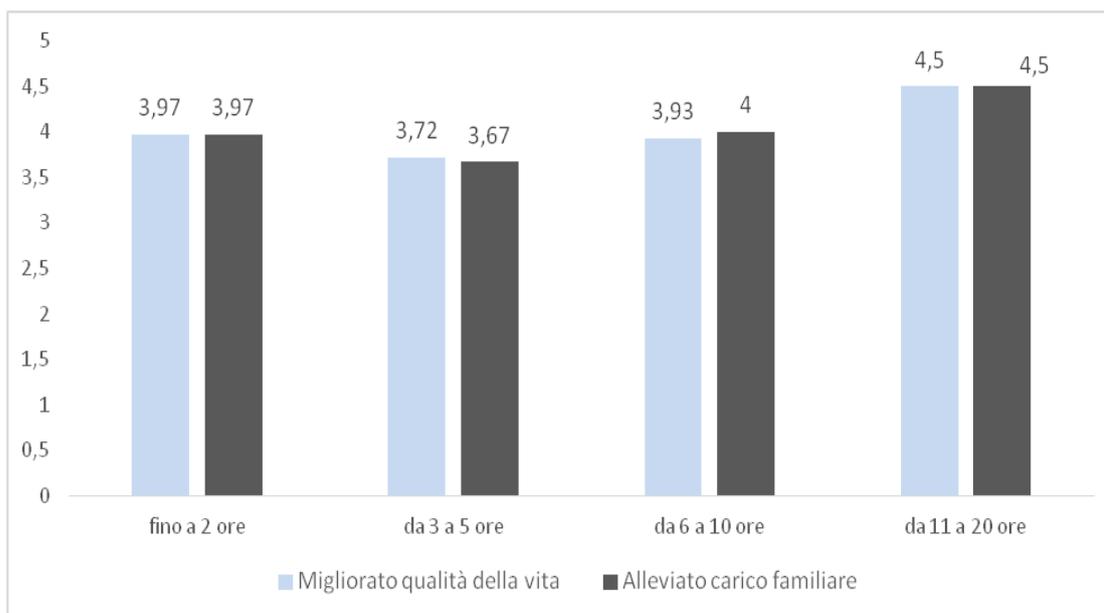
quanto sia palpabile la capacità di fornire una prestazione di qualità, frutto anche del continuo percorso formativo fortemente voluto dalla direzione per le risorse umane presenti, arricchendo contestualmente il capitale umano di ciascuna.

Grafico 10. Soddisfazione dell'utenza rispetto alla tipologia di servizio



Si è ritenuto altresì interessante comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla tipologia di servizio, fornendo d'altronde un valore aggiunto, scaturito dal confronto immediato tra l'obiettivo postosi per l'anno 2013 e i dati emersi nell'anno 2013 attraverso la somministrazione dei questionari. Da quanto si evince dal grafico 10, la tipologia di servizio che registra un punteggio maggiore è quella della prevenzione del disagio (4,25); seguono con un punteggio di 4,19 i servizi residenziali. Un punteggio medio viene, invece, attribuito alla soddisfazione rispetto al servizio del centro diurno (3,78). Interessante notare come le dimensioni appena considerate siano peraltro quelle che presentano lo scarto più ampio tra l'obiettivo postosi per l'anno 2014 e i risultati concretamente raggiunti. Nel caso della "prevenzione del disagio", questo è pari infatti a 0,58 punti percentuali; nel caso invece dei servizi "centro diurno", lo scarto è pari a 0,62 punti percentuali. Ciononostante, questi dati, si ripete, non devono far trasparire una mancata soddisfazione rispetto a questo o a quel servizio, riportano semplicemente uno scarto minimo rispetto a quello che ci si era prefissati. Ciò non toglie infatti, ed è visibile da tutti i grafici considerati, che alto appare il livello di soddisfazione dell'utenza.

Grafico 11. Soddisfazione dell'utenza rispetto alla finalità del servizio



Al di là dei singoli aspetti, gli “addetti ai lavori” sanno bene che tra le finalità rilevanti dell’erogazione di un servizio sociale, due di esse rappresentano delle vere e proprie macro-categorie: “alleviato carico familiare” e “migliorato qualità della vita”.

Analizzando proprio questi due aspetti, dal grafico 9 si può facilmente notare, e qui traspare con una certa evidenza, come le due dimensioni aumentino con l’incremento delle ore di prestazione. In sostanza più cresce il numero delle ore stanziato dall’ente, maggiore è il punteggio attribuito rispetto alle due dimensioni considerate. Coloro che, a esempio, beneficiano di un monte ore settimanale che oscilla dalle 11 alle 20 ore, sostiene che il servizio abbia contribuito e non poco sia nell’alleviare il carico familiare, che nel miglioramento della qualità di vita (attribuiscono ad entrambe le dimensioni un punteggio di 4,5).

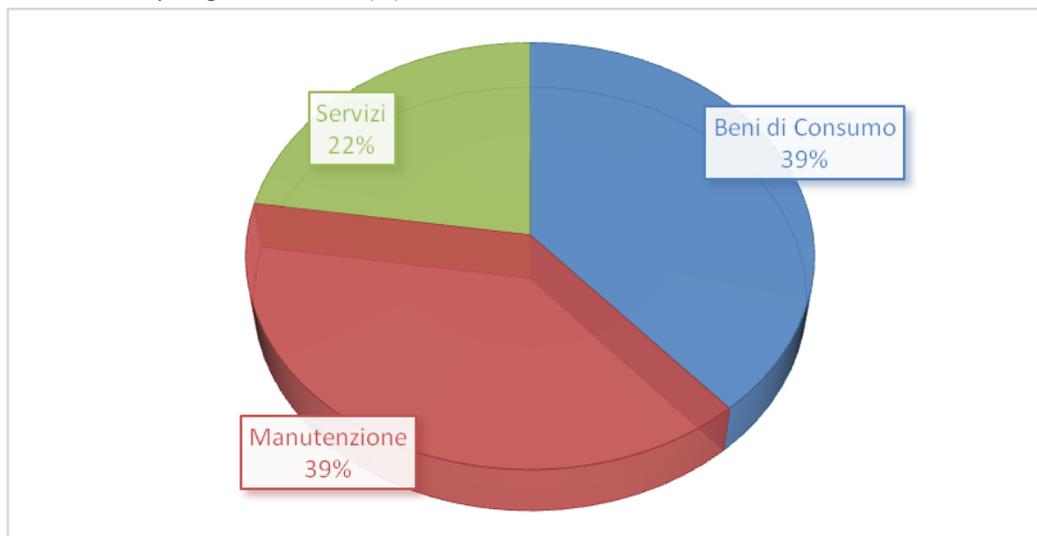
L’indagine ha permesso di verificare, attraverso l’analisi di specifiche dimensioni e variabili differenziate in relazione alla tipologia di destinatari, i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni erogati dalla cooperativa. Al di là dei singoli dati emersi, la rilevazione si conferma come funzionale per rilevare il livello di soddisfazione, sia dei committenti, che del personale impiegato nei vari servizi, che dell’utenza concretamente beneficiaria.

Nel dettaglio per ciò che concerne la *soddisfazione della committenza* il dato emerso per l’anno 2013 supera il valore fissato in base agli obiettivi: la committenza rispetto a una valutazione complessiva dei servizi per loro erogati, esprime un giudizio positivo. Per ciò che concerne la *soddisfazione del personale* impiegato nei servizi, si è già fatto presente che lo scarto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti è di 0,64 punti percentuali. Risultato non

temibile dato che, analizzando i vari aspetti, emergono in ogni caso punteggi abbastanza elevati, che fanno emergere quanto le risorse umane impiegate nei vari servizi percepiscano il senso di gratitudine. Per ciò che concerne, infine, la soddisfazione dell'utenza, lo scarto succitato è ancora più basso, corrisponde infatti allo 0,38 punti percentuali. I soggetti che beneficiano dei servizi esprimono un gradito senso di soddisfazione, segno tangibile del fatto che la cooperativa opera tenendo elevati i livelli di efficacia ed efficienza dei propri servizi.

I Fornitori

Grafico 1. Tipologia di fornitori (%). Anno 2014



Interessante notare quanto emerge dal grafico 2 in merito alla tipologia di fornitori di cui la Gea società cooperativa si è dotata nel corso dell'anno 2013. Sorprendente il dato percentuale che vede a pari merito i beni di consumo e quelli relativi alla manutenzione (39%). Rientrano nella prima tipologia prevalentemente beni di genere alimentare, nella seconda tutto ciò

che concerne la manutenzione di automezzi e/o attrezzature varie. Il 22% è costituito altresì dalla fornitura di servizi, ad esempio quelli medici, ma anche impianti elettrici, polizze assicurative, ecc..

Avvio del percorso SA8000

In coerenza con le finalità declinate nel proprio statuto e al tempo stesso consapevole dell'importanza di un comportamento socialmente responsabile in una ottica di promozione e crescita complessiva della società, la Cooperativa ha intrapreso il percorso di adeguamento ai principi di responsabilità sociale, perseguendo l'obiettivo, e assumendo l'impegno, di conformarsi a tutti requisiti indicati nello standard Social Accountability 8000. La Responsabilità Sociale è la responsabilità da parte di un'organizzazione, per gli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente, attraverso un comportamento etico e trasparente, che: contribuisce allo sviluppo sostenibile, inclusa la salute e il benessere della società; tiene conto delle aspettative degli stakeholder; è in conformità con la legge applicabile e coerente con le norme internazionali di comportamento.

Lo scopo di SA8000 è fornire uno standard, basato sulle normative internazionali sui diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro, che tuteli e contribuisca alla partecipazione di tutto il personale che concorre a realizzare l'attività di una azienda, di chi produce prodotti o fornisce servizi per quell'azienda, incluso il personale impiegato dall'azienda stessa, così come quello impiegato dai suoi fornitori/subappaltatori, subfornitori e lavoratori a domicilio.

Essere conformi ai requisiti di questo standard di responsabilità sociale permette alla Gea di: sviluppare, mantenere e attuare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa può controllare o influenzare; dimostrare, in modo credibile, alle parti interessate, che le politiche, le procedure e le prassi esistenti nell'azienda sono conformi ai requisiti del presente standard; perseguire in modo concreto ed efficace gli obiettivi di: tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori; rispetto dei diritti dei lavoratori e delle condizioni di lavoro; miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale; miglioramento negli aspetti di gestione, controllo della produzione, qualità dei prodotti attraverso il monitoraggio dei fornitori.

La Carta dei servizi

Un ulteriore elemento della qualità dei servizi offerti dalla cooperativa è la Carta dei Servizi. Un documento adottato dalla Cooperativa per far conoscere i servizi offerti e le modalità di accesso.

La Carta dei servizi ha lo scopo non solo di informare adeguatamente i cittadini sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, ma costituisce un contratto con i cittadini attraverso il quale si definiscono i diritti e i doveri reciproci.

L'obiettivo è quello di stabilire per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso al fine di tutelare i diritti soggettivi di ciascun utente, fornendo forme e strumenti per attivare reclami nei confronti dei responsabili della gestione. Ulteriore elemento di qualità è l'aggiornamento e la verifica costante che rendono la Carta un documento dinamico e in evoluzione continua per adeguarsi alle esigenze della committenza e dei cittadini.

Obiettivi 2015

L'obiettivo per l'anno 2015 è elevare la qualità dei servizi offerti in un contesto economico e sociale difficile. Aumentare l'offerta dei servizi anche nell'ambito della residenzialità per anziani e disabili attraverso l'apertura di case albergo e strutture semiresidenziali, stabilizzare i servizi per la prima infanzia nell'ambito dei finanziamenti ministeriali dei fondi PAC infanzia e PAC anziani non autosufficienti.

Rispondere alle esigenze dei cittadini attraverso risposte adeguate e immediate.

Aumentare la presenza nei territori attraverso l'implementazione di servizi innovativi e flessibili.

Aumentare le opportunità lavorative per i soci lavoratori e dipendenti.