

## BILANCIO SOCIALE 2015



La cooperazione a servizio della comunità solidale ed  
inclusiva

### Introduzione del Presidente

#### L'identità

La storia

I principi

La mission e i valori

Struttura organizzativa e governance

La direzione operativa

Mappa dei stakeholder

Servizio civile

Il personale

#### Andamento della gestione 2015

Affidamenti diretti

Gare d'appalto

Avvio servizio residenziale per anziani

Accreditamenti

#### Il valore della produzione

Fatturato per macro area

Ripartizione fatturato per settore

Ripartizione fatturato per servizio

Ripartizione del fatturato servizi all'interno dei settori

Ripartizione fatturato per territorio

Ripartizione fatturato per tipologia di utenza

L'utenza annua per servizio

Settore ristorazione : pasti erogati

Settore pulizie, sanificazione e logistica : ore erogate

#### Le risorse umane

Risorse umane impiegate per categorie di servizio

Risorse umane impiegate per area territoriale

La formazione

**La comunicazione e i rapporti con il territorio**

Partecipazione a consorzi ed enti privati

Partecipazione enti pubblici

**Il sistema qualità**

La soddisfazione del cliente (utenti, operatori, committenti)

La carta dei servizi

**Obiettivi 2016**

## INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

Negli ultimi anni la cooperativa ha raggiunto risultati quantitativi e qualitativi veramente importanti in un contesto economico e sociale profondamente cambiato e colpito da una crisi che investe anche il settore delle cooperative sociali.

L'evoluzione del contesto economico ha comportato un confronto con nuove realtà sociali interconnesse e imprevedibili che rendono il nostro radicamento sul territorio un valore aggiunto ma sempre aperti a nuove prospettive e progetti innovativi di sviluppo delle comunità in cui siamo presenti.

Le cooperative sociali devono mantenere le loro dimensioni valoriali costituenti, che diventano fondamentali in una economia che si vuole solidaristica, di condivisione (*sharing economy*) di partecipazione allargata e consapevole dei lavoratori nell'indirizzare e gestire il lavoro nelle loro imprese: la nostra cooperativa ha e deve continuare ad avere come primissimi *stakholder* i soci lavoratori perché è per loro che si devono creare le migliori condizioni professionali.

Il Bilancio Sociale che presentiamo riguarda le attività dell'anno 2015, nonostante i poco incoraggianti dati di settore, che ha visto nelle regioni del Sud una riduzione della spesa pro capite per i servizi sociali, l'andamento della gestione della Cooperativa Gea si può definire soddisfacente. Con l'ampliamento dell'offerta nel settore dei minori e degli anziani nei servizi di tutela dell'infanzia e assistenza per gli anziani. Ciò ha comportato un aumento di nuove unità rispetto al 2014 di (+44) con la maggioranza degli assunti costituita da donne, genere comunemente ritenuto svantaggiato in termini di occupazione. La *mission* aziendale di creazione di nuovi posti di lavoro è stata onorata anche nell'anno 2015 con il coinvolgimento in tutte le attività sociali della cooperativa.

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 2015 si è investito nei percorsi di aggiornamento e formazione, in particolare nei settori della prima infanzia, degli anziani non autosufficienti e alle disabilità.

## L'IDENTITÀ'

### **La storia**

La cooperativa Gea, nata nel 1989 da un piccolo gruppo di persone spinte dalla passione e dalla volontà di creare progetti ed interventi per il loro territorio che investirono tempo, risorse per la realizzazione e la gestione di interventi diretti all'inserimento sociale, all'integrazione e alla valorizzazione della persona, da allora 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 stata l'intera Regione Campania. Dal 2011 i soci sono stati 122 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 194 lavoratori di cui 126 soci.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 3 soci-lavoratori.

### **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 persegue 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;
- ❖ 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;
- ❖ 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;
- ❖ politiche per le pari opportunità e per le pari dignità delle persona attraverso partnership pubbliche e private un nuovo modello di welfare attraverso azioni di mutuo aiuto e principi di sussidiarietà;
- ❖ il lavoro dei soci attraverso soluzioni flessibili e di conciliazione.

La cooperativa si impegna per :

- ❖ 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.

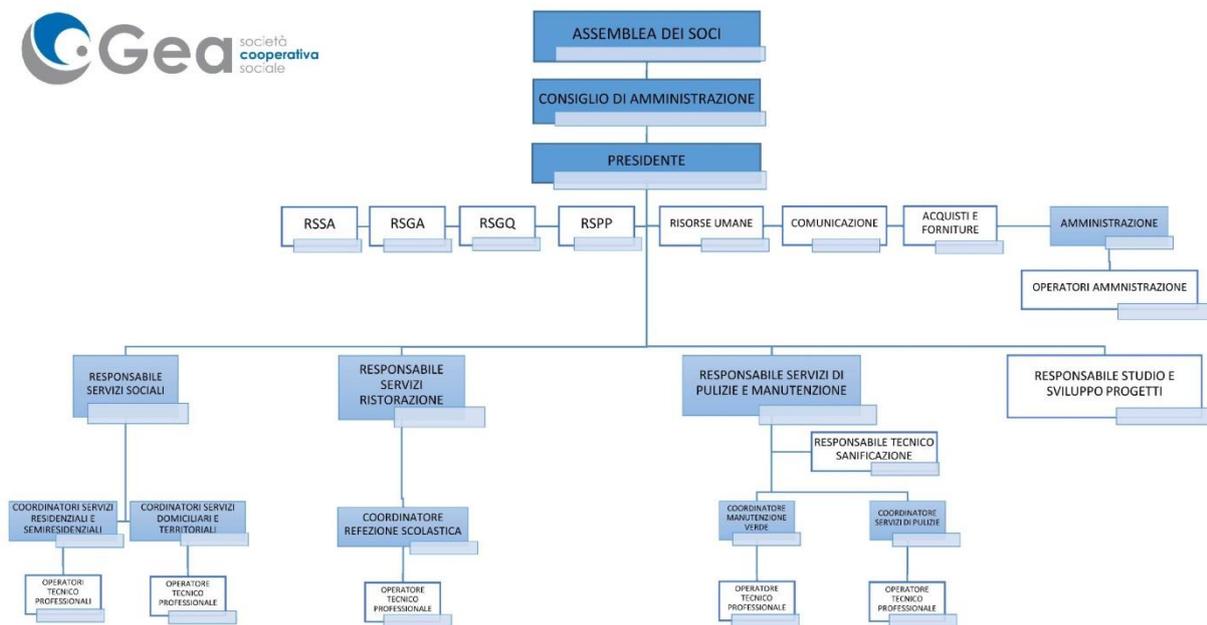
Il soggetto incaricato del controllo contabile dovrà in ogni caso rispondere ai requisiti di legge.

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.

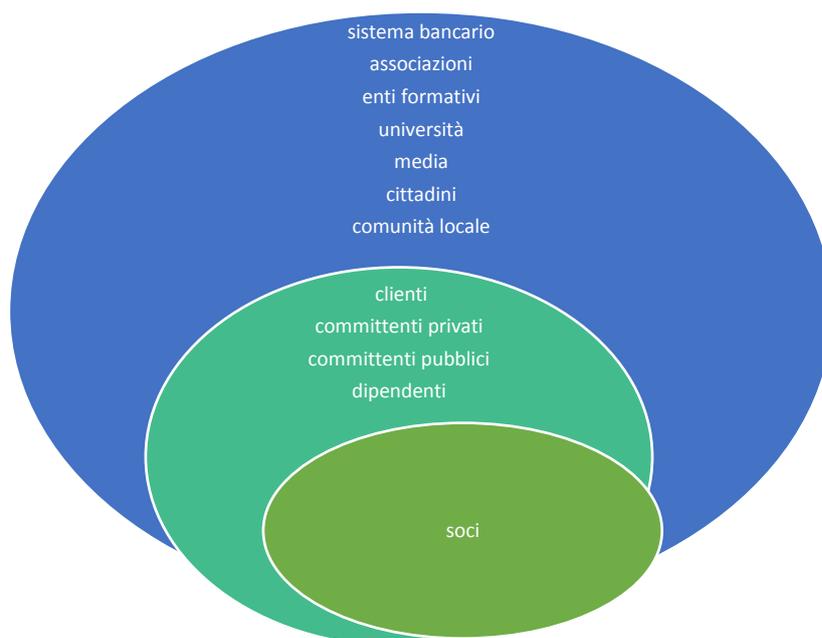
Organigramma



La cooperativa nel corso della sua attività nei territori in cui ha erogato i servizi ha interagito con le realtà locali: enti locali, associazionismo, terzo settore, scuole, ASL , al fine di condividere l'analisi dei bisogni e la valutazione dei servizi. Attraverso la stipula di accordi di collaborazioni e protocolli di intesa ha avviato un percorso di condivisione per la realizzazione degli interventi per la comunità locale. Ciò ha consentito un'analisi approfondita dei territori che è stata utilizzata per la programmazione e co- progettazione dei servizi nei vari tavoli di consultazione territoriale con i vari soggetti istituzionali.

### **Mappa dei stakeholder**

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.





## SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

La GEA ha sedi accreditate

per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale Volontario e il Servizio Civile Garanzia Giovani. I ragazzi di età compresa tra i 18 e i 28 anni, volenterosi e motivati di approcciarsi al contesto lavorativo della Cooperativa, possono contattare la stessa che li informerà rispetto ai bandi ed alle scadenze. Nell'anno 2015 sono stati 4 i ragazzi impegnati.

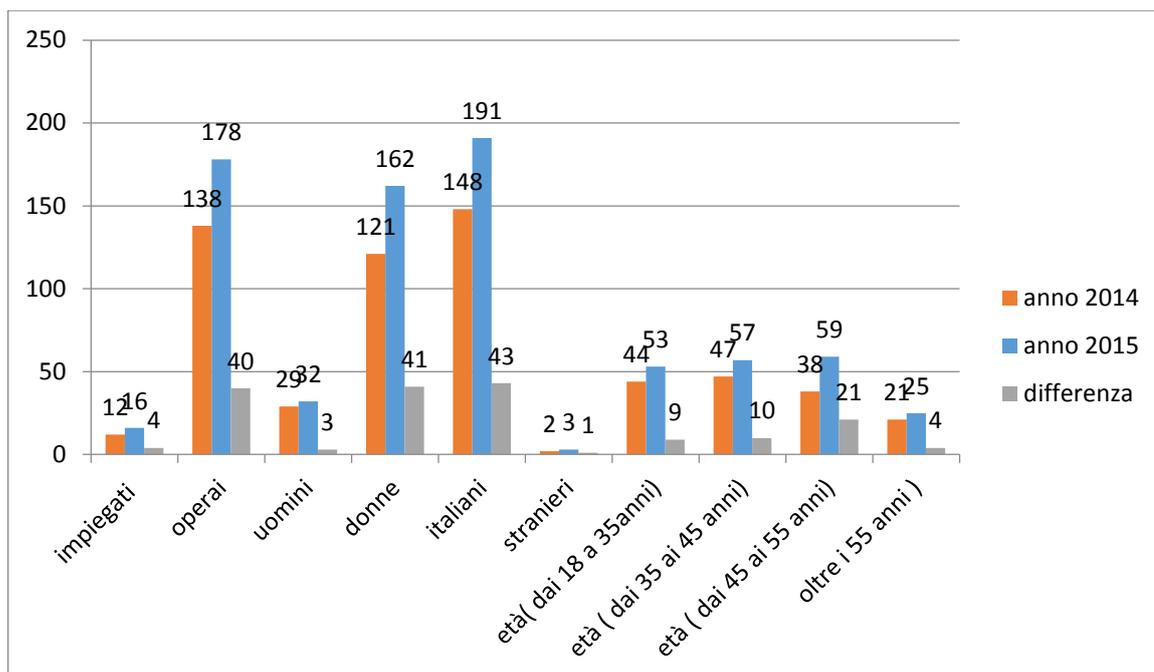
I volontari sono impiegati nei servizi di:

- Asilo Nidi
- Sorveglianza Alunni
- Assistenza e affiancamento nei centri diurni
- Assistenza e affiancamento ai disabili in assistenza domiciliare
- Trasporto ai disabili
- Supporto agli operatori impegnati nelle varie attività

L'inserimento dei volontari nell'organico ha una duplice valenza, consentire alla Cooperativa di poter contare su personale motivato e favorire l'acquisizione e lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze professionali adeguate per una collocazione sul mercato del lavoro. Questa forte valenza educativa e formativa è un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva ed un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del Paese.

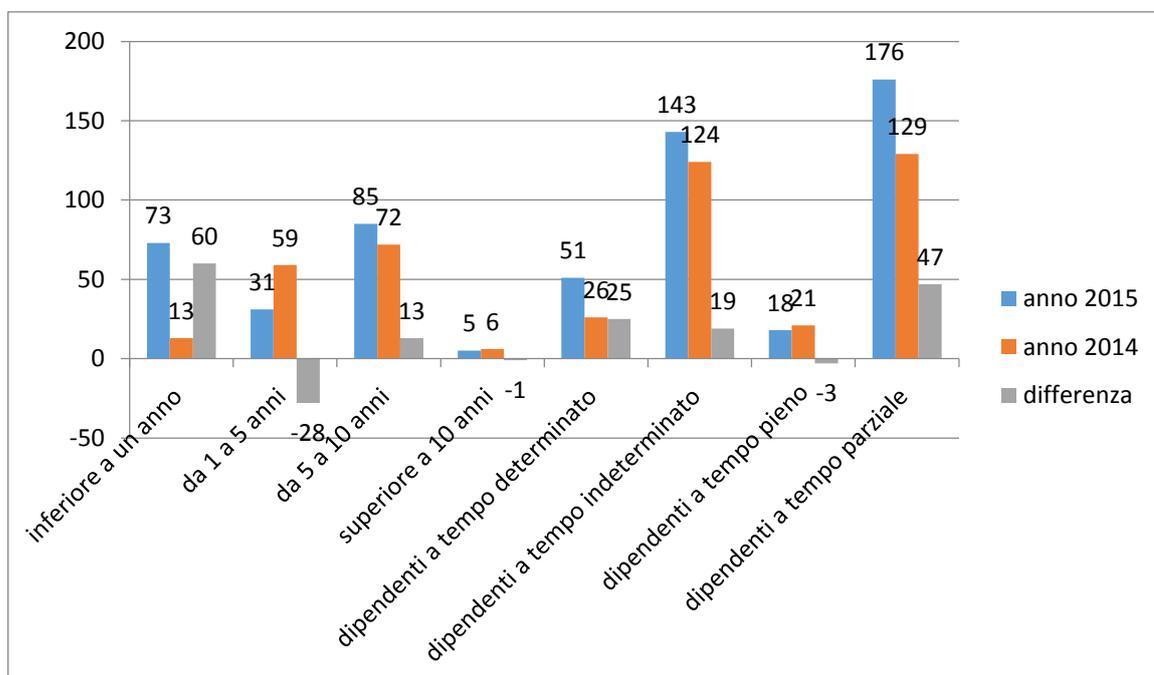
**Il personale**

**Grafico 1. Composizione del personale: tipologia, sesso, nazionalità, fascia di età**



Come si evince dal grafico la cooperativa Gea e una cooperativa al femminile con 162 donne, 41 in più rispetto al 2014. L'aumento del personale di 44 unità è stato trasversale: un aumento di 21 unità nella fascia di età 45-55; un aumento di 10 unità nella fascia 35-45; un aumento di 9 unità nella fascia 18-35 e di 4 unità nella fascia oltre i 55 anni. La maggioranza dei dipendenti ,lavora nell'erogazione dei servizi al cittadino, 16 unità lavorano nel settore amministrativo della cooperativa.

**Grafico 2. Anzianità di servizio del personale**

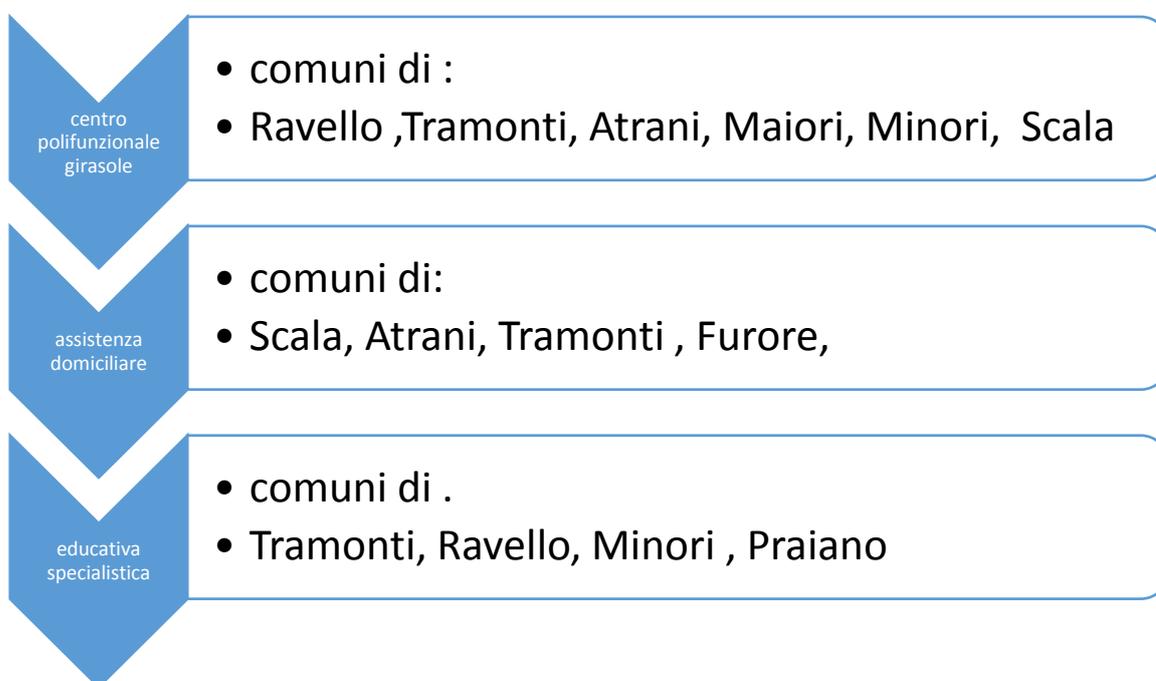


I dati sulla composizione del personale della cooperativa manifestano lo sforzo condotto, anche nel 2015, per la creazione di nuovi posti di lavoro, essendosi registrati un incremento di n.44 unità rispetto al 2014 con un aumento notevole dell’impiego delle donne. Un altro dato da considerare è l’aumento dell’anzianità di servizio di un anno, ciò indica che la cooperativa continua ad assumere persone nuove nel corso dell’anno. Rispetto al 2014 sono aumentati i contratti a determinato di + 25. Anche i contratti a tempo indeterminato che sono la maggioranza sono aumentati di 19 unità.

La cooperativa è stata attenta a tutti i rapporti con i suoi lavoratori, soci e non soci, conducendo apposite politiche di formazione e aggiornamento del personale, attuando strategie di tutela e di sicurezza dei luoghi di lavoro, implementando periodicamente il sistema di qualità incentrato sulla buona prassi di organizzazione delle risorse umane.

### ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2015

L'anno 2015 ha registrato un andamento positivo delle attività, dato confermato dalla gestione dei servizi nei territori della Provincia di Salerno e Avelino. Ciò connota una affidabilità della Cooperativa nella gestione dei servizi e una continuità per i cittadini.



mensa scolastica

- comune di Tramonti

mensa scolastica

- comune di Ravello

Ambito territoriale S8  
ludoteche prima infanzia

Ambito territoriale S7  
assistenza domiciliare  
anziani

Comune di Lioni Asilo  
Nido Comunale

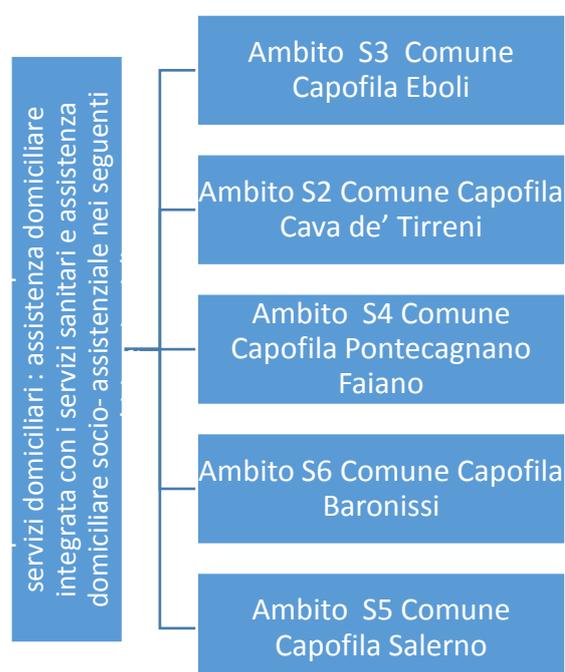
Ambito territoriale S3 ex  
S10 assistenza domiciliare  
anziani

Ambito Territoriale S6  
assistenza domiciliare  
anziani

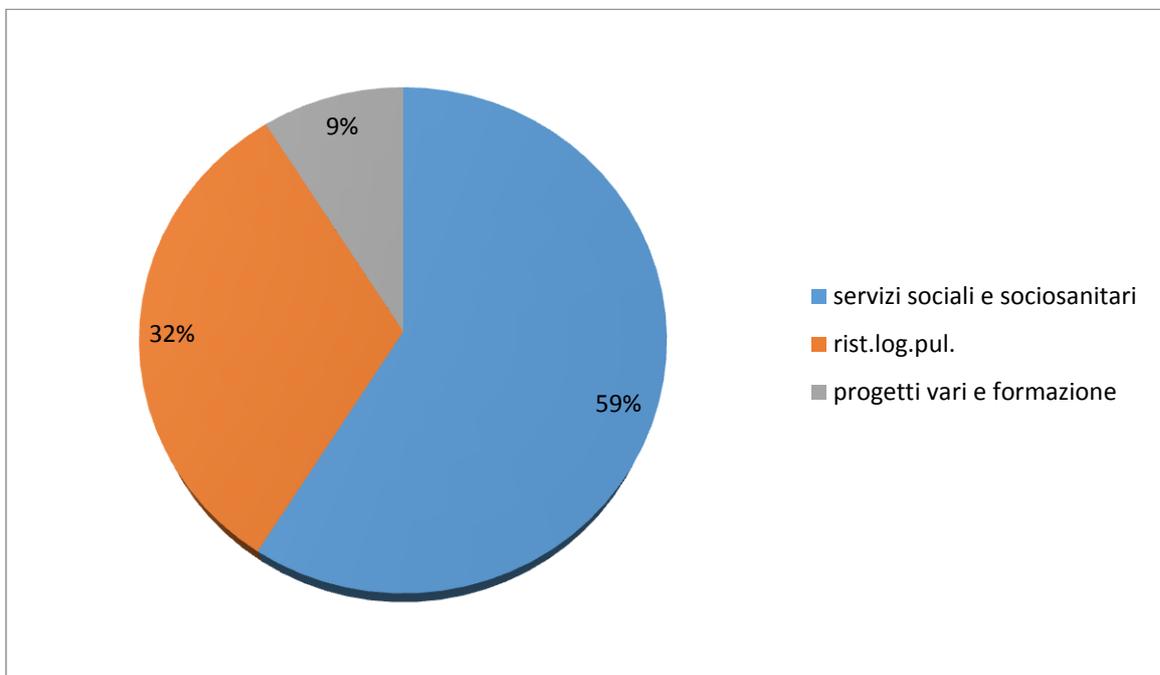
**Avvio di un nuovo servizio a favore degli anziani**

A fine anno la Cooperativa ha avviato per la prima volta un servizio residenziale a favore degli anziani nel territorio della Provincia di Avellino, con l'apertura della Casa Albergo per anziani "Maria Grazia Gargano" nel Comune di Sant'Angelo dei Lombardi. Un servizio che accoglie utenti autonomi e parzialmente autosufficienti. Il servizio garantisce servizi socio assistenziali di alta qualità con progetti personalizzati per ogni ospite volti all'autonomia e al mantenimento delle capacità residue. La struttura ben integrata con la realtà locale, offre attività laboratoriali, animazione con il coinvolgimento delle realtà del volontariato, parrocchiale e delle scuole del territorio.

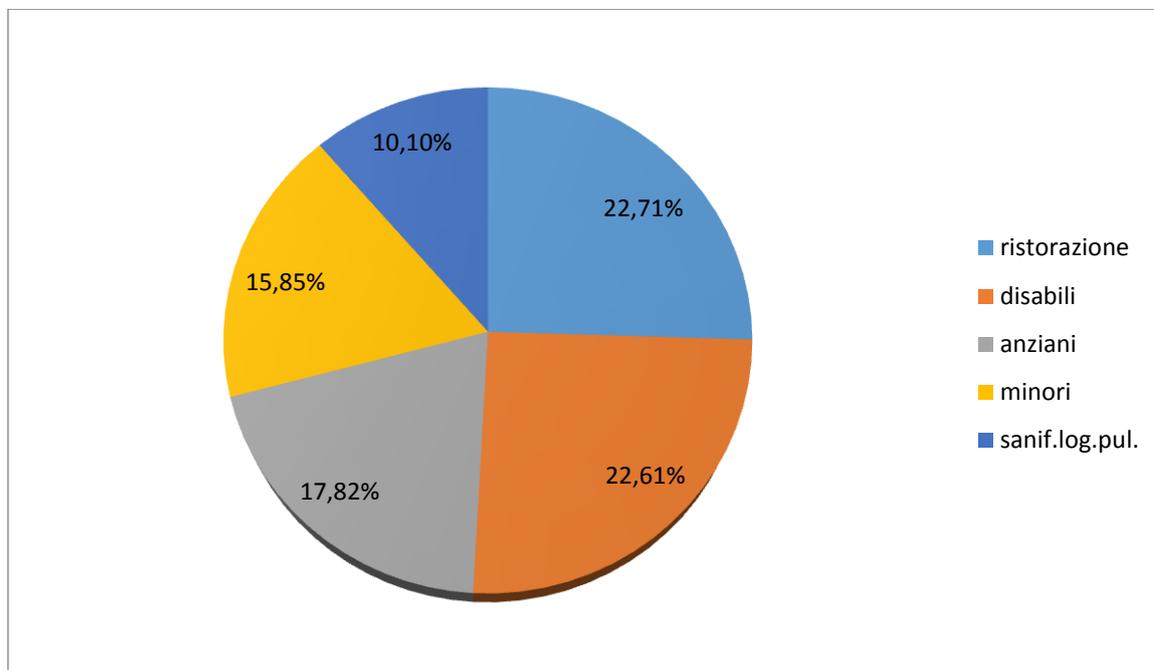
## Accreditamenti



La cooperativa è autorizzata al funzionamento e accreditata per i servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali in tutti i territori in cui opera in base al Regolamento Regionale n. 4 del 7 aprile 2014.

IL VALORE DELLA PRODUZIONE**Grafico 3. Fatturato per macro area**

Come si evince dal grafico 3, la maggior parte del fatturato della cooperativa, deriva dal settore dei servizi sociali e socio-sanitari (59 %). Segue il fatturato derivante dall'area aggregata di ristorazione , logistica e pulizia ( 32%) . Il 9% , sono contributi regionali e statali in vari settori e l'attività di formazione con il 0,64%. Rispetto al 2014 vi è stato un aumento nel settore dei servizi sociali e una leggera diminuzione negli altri settori

**Grafico 4. Fatturato per settori**

Nel grafico 4 si è intende evidenziare il fatturato per singolo settore rispetto al valore della produzione. Rispetto all'andamento dei settori , si evince come il settore della ristorazione è il settore con il fatturato più alto ( 22,71%) rispetto al valore della produzione.

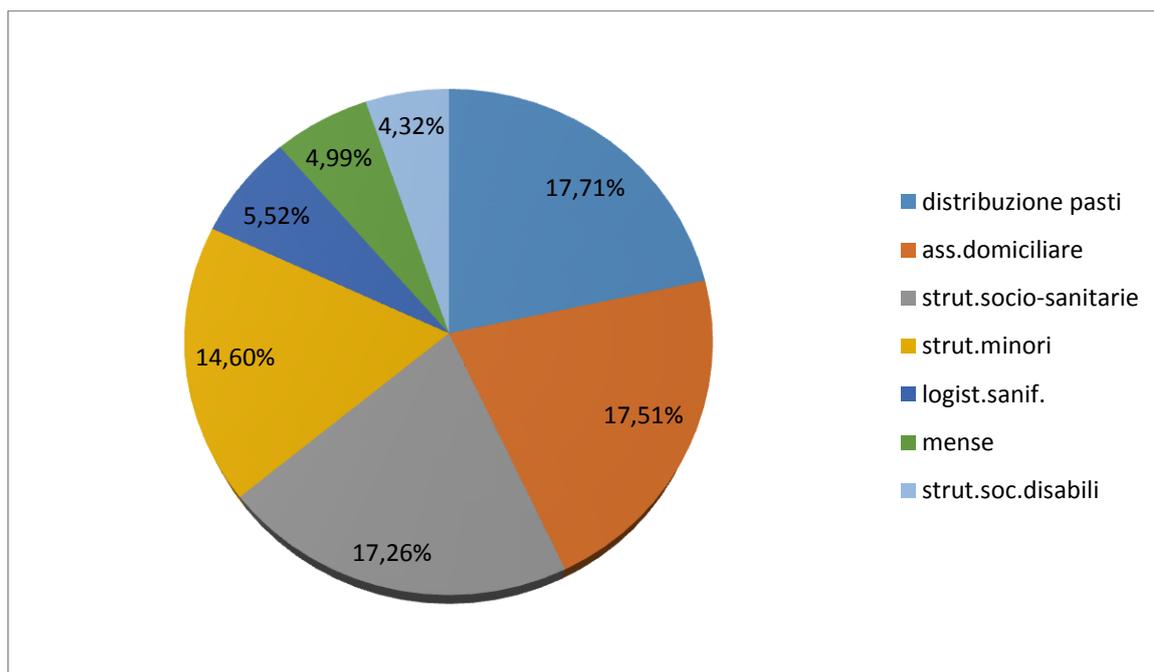
Il settore dei disabili ,anche nel 2015 è il settore con la percentuale più alta , ciò è dovuto ai servizi socio-sanitari gestiti con l'Asl Salerno sulla disabilità mentale.

Nel settore degli anziani vi è stato un leggero aumento del fatturato ( 17,82% ) rispetto al 2014, dovuto all'implementazione dei fondi PAC, Piano di azione e coesione per gli anziani non autosufficienti e per l'accreditamento dei servizi in vari territori della Provincia di Salerno.

Nel settore dei minori rispetto al 2014 vi è stato un aumento del fatturato rispetto al 2014 dovuto sia alla conferma dei servizi già gestiti nell'anno 2014 sia all'apporto di nuove risorse dovute ai Fondi PAC per la prima infanzia.

Nel settore della sanificazione , logistica e pulizia vi è stata una flessione rispetto al 2014 ( 10.1 %), dovuto al settore della manutenzione che non è stata ripristinato come servizio.

**Grafico 5. Fatturato per servizi**



Nel grafico 5 si intende evidenziare i servizi con il fatturato più rilevante rispetto al valore della produzione. Il servizio con il fatturato più alto rispetto al valore della produzione è il servizio della distribuzione pasti ( 17,71%).

Il servizio sociale con il fatturato più alto è l'assistenza domiciliare che comprende sia l'assistenza domiciliare integrata che socio-assistenziale per persone non autosufficienti con il (17,51%).

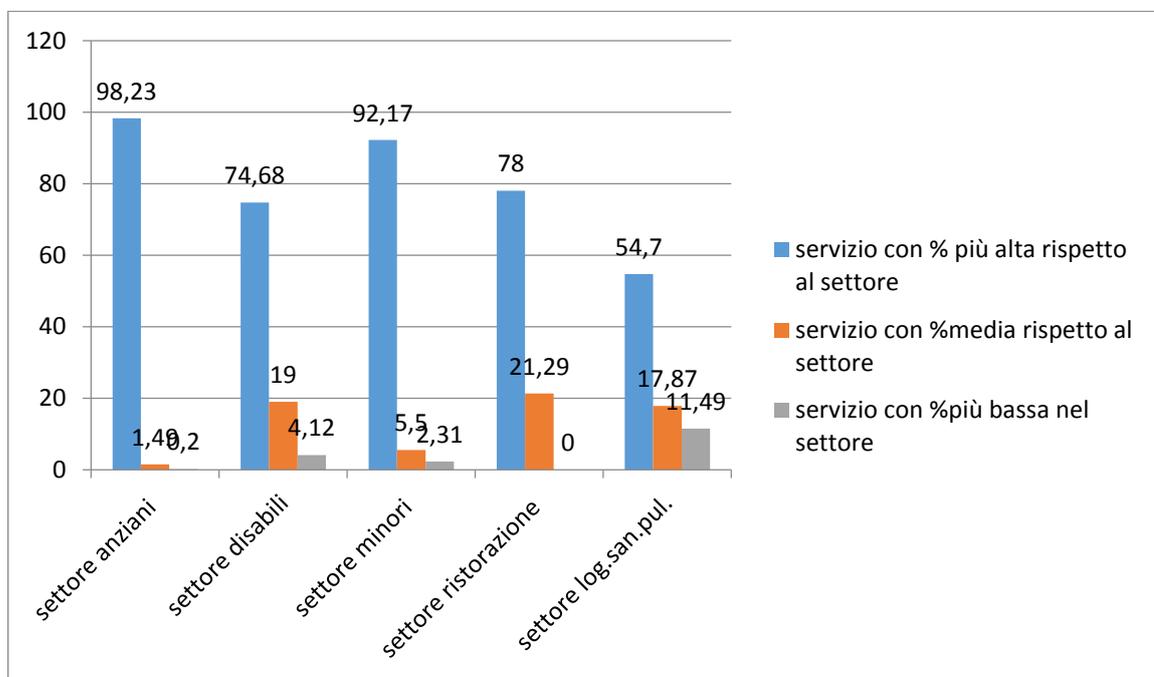
La gestione delle strutture socio-sanitarie per disabili mentali con il (17,26%) registra un andamento positivo anche nell'anno 2015.

Il servizio di nido e centri prima infanzia rispetto al valore della produzione è il (14,6%) che registra un notevole aumento rispetto all'anno 2014.

Il servizio di logistica e sanificazione con il ( 5,52%) ha un calo rispetto al 2014.

Il servizio mensa rispetto al valore della produzione è al ( 4,99) in calo rispetto al 2014.

**Grafico 6. Fatturato dei servizi all'interno dei settori**



Nel grafico 6 si evidenzia per ogni settore i tre servizi con le percentuali più rilevanti del fatturato del settore. Nel settore anziani la percentuale più alta è il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale e integrata con il 98,23%, il servizio che occupa la maggior parte del fatturato. A seguire il Progetto Home Care Premium 2014, servizi a titolarità dell’INPS per gli ex dipendenti pubblici e loro familiari non autosufficienti, con il 1,49% la Cooperativa Gea fornisce le prestazioni integrative nei territori della Costiera, Valle dell’Irno e Vallo di Diano. La Casa Albergo “Maria Grazia Gargano” ubicata nel Comune di Sant’Angelo del Lombardi, dopo un adeguamento funzionale da parte dell’Ente Pubblico ha iniziato le attività nel mese di dicembre con circa 10 ospiti, pertanto la percentuale è minima.

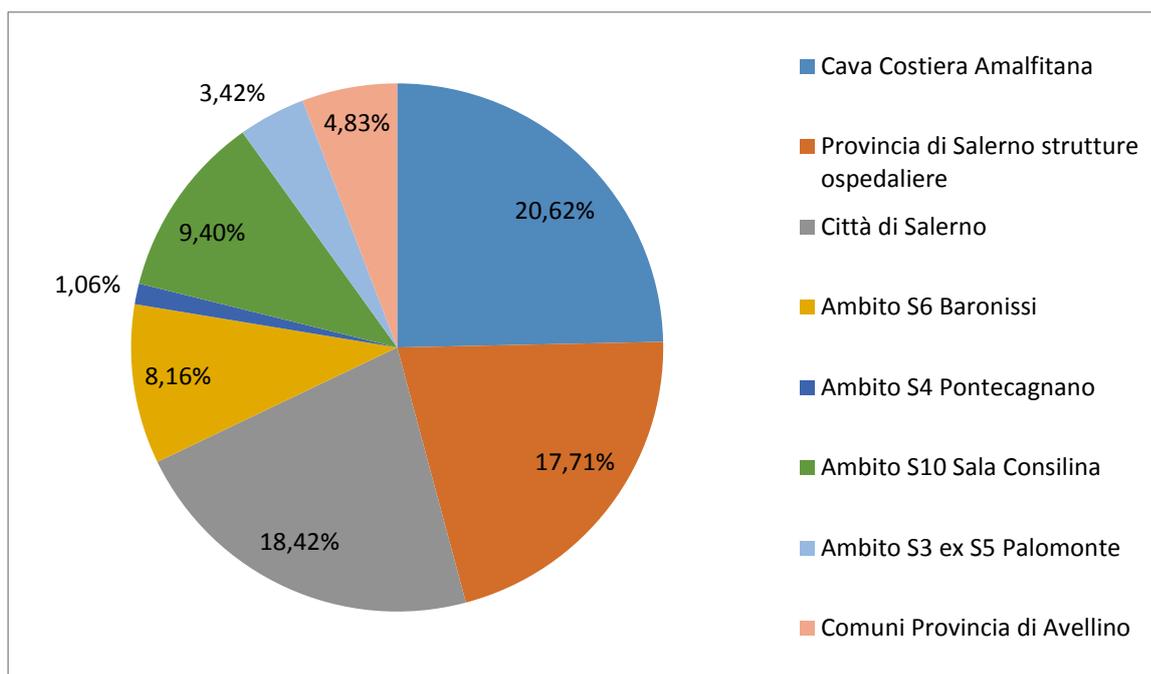
Nel settore dei minori i servizi semiresidenziali di asilo nido e centri prima infanzia sono i servizi portanti del settore ( 92,17 %), e la cooperativa gestisce varie strutture sia comunali , Baronissi, Lioni e Montoro, che dei Piani di Zona in Alta Irpinia e nel Vallo di Diano. L’impulso dato al settore è pervenuto dai fondi del Piano di Azione e Coesione PAC, fondi destinati all’implementazione dei servizi per la prima infanzia.

Nel settore della ristorazione si registra anche per l’anno 2015 l’andamento positivo del servizio di distribuzione pasti ospedalieri fornito in varie strutture ospedaliere della Provincia di Salerno.

Anche il servizio mensa scolastica nei Comuni di Tramonti e Ravello si conferma un asse portante del settore , contribuendo alla buona gestione del servizio con particolare attenzione alle materie prime e ai menù specifici per i bambini.

Nel settore della logistica, pulizie e sanificazione , il servizio che mantiene stabilmente un posto rilevante è la sanificazione e logistica presso la struttura ospedaliera di Castiglione. Altro settore storico della cooperativa è la pulizia dei condomini che mantiene stabilmente un fatturato anche nell'anno 2015. Il servizio nel Comune di Salerno della pulizia dei parcheggi anche nell'anno 2015 ha mantenuto costante il fatturato.

**Grafico 7. Distribuzione del fatturato per territori**



Dal grafico 7 si evince che il territorio dove il fatturato è più alto è il territorio della Costiera Amalfitana e Cava de' Tirreni ( 20,62%) , territorio dove la Cooperativa è nata e dove ha investito nell'ambito dei servizi sociali, in particolare per il supporto alle persone con disabilità con il Centro Polifunzionale Girasole , che da molti anni per le famiglie del territorio è un punto di riferimento per le attività di inclusione sociale. La cooperativa, inoltre in questo territorio ha investito nel settore delle mense scolastiche, delle pulizie e logistica, divenendo punto di riferimento per competenza e professionalità per le amministrazioni locali.

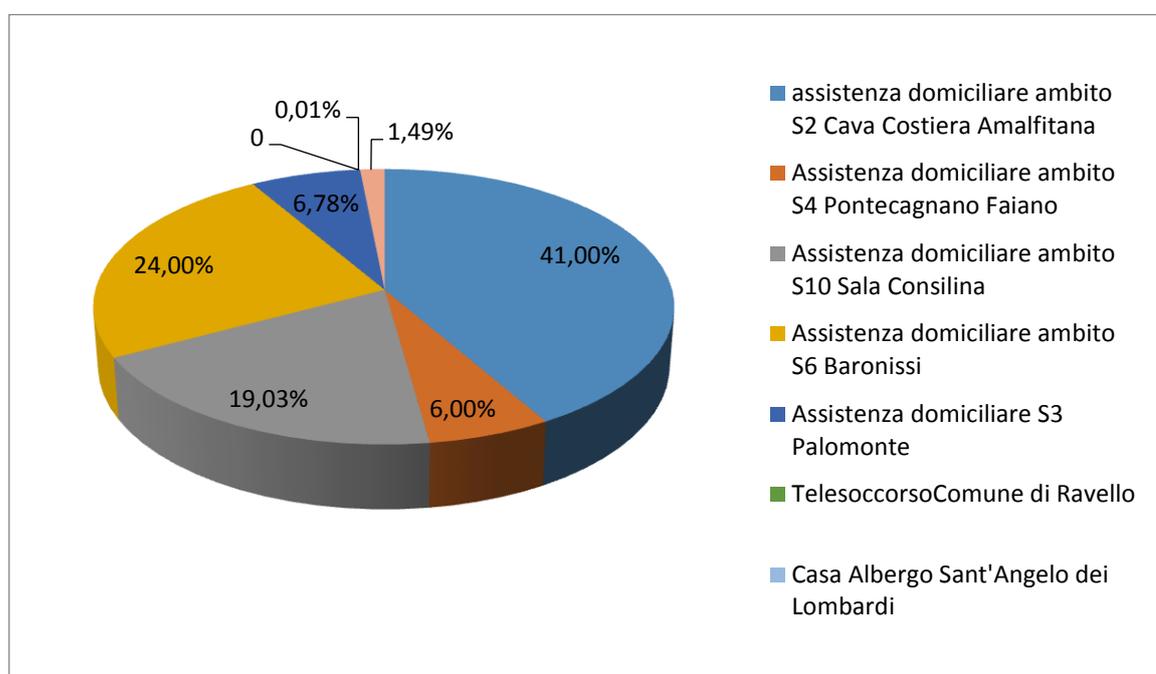
Nella Città di Salerno la cooperativa ha investito ( 18,42%) nella gestione delle strutture del DSM e la pulizia delle aree parcheggio della città.

La distribuzione dei pasti ospedalieri ( 17,71%) nelle varie strutture della Provincia di Salerno è un settore portante della cooperativa che ha rivestito una valenza positiva nel corso degli anni.

Nel territorio del Vallo di Diano , che comprende i Comuni dell'Ambito Territoriale S10 , da molti anni la cooperativa gestisce i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata con i servizi sanitari e socio -assistenziali. Sta gestendo i servizi per la prima infanzia , nidi, micro nidi nella maggioranza dei comuni dell'ambito territoriale.

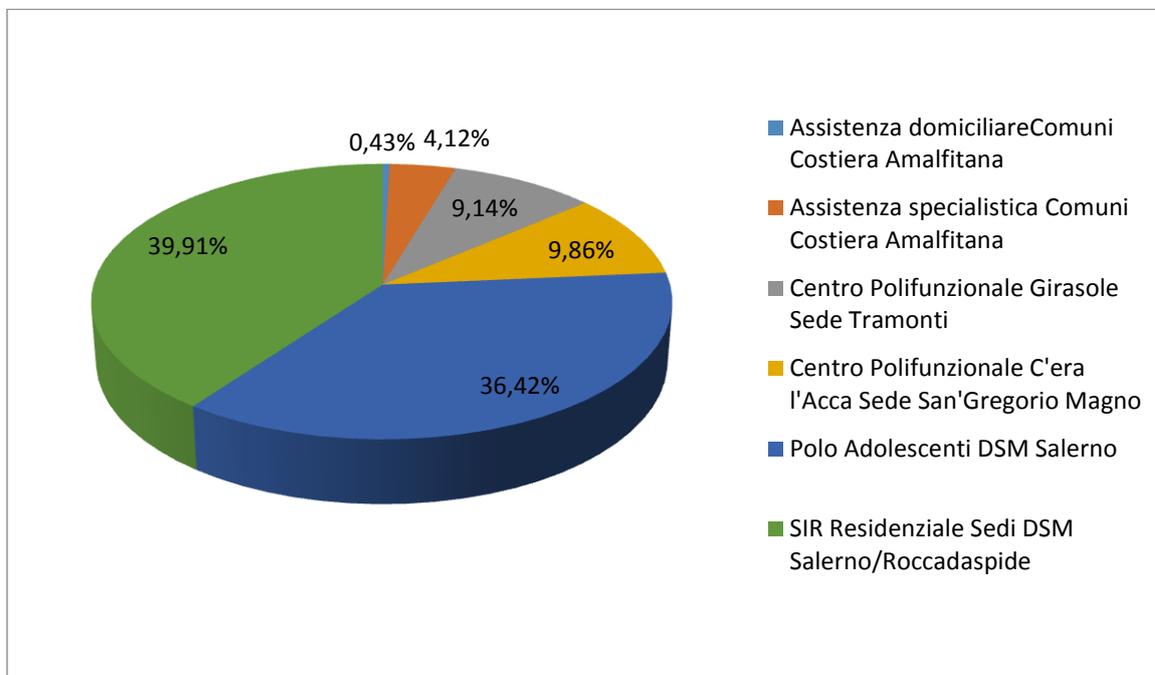
Nel territorio dell'ambito S3 ex S5 con Comune Capofila Palomonte la Cooperativa è presente da molti anni con la gestione di servizi domiciliari per anziani e il Centro Polifunzionale per disabili C'era l'Acca. Il servizio del centro è fortemente radicato nel territorio con una collaborazione attiva con le scuole, le associazioni di volontariato per le attività esterne di socializzazione.

**Grafico 8. Settore anziani: fatturato per localizzazione servizi**

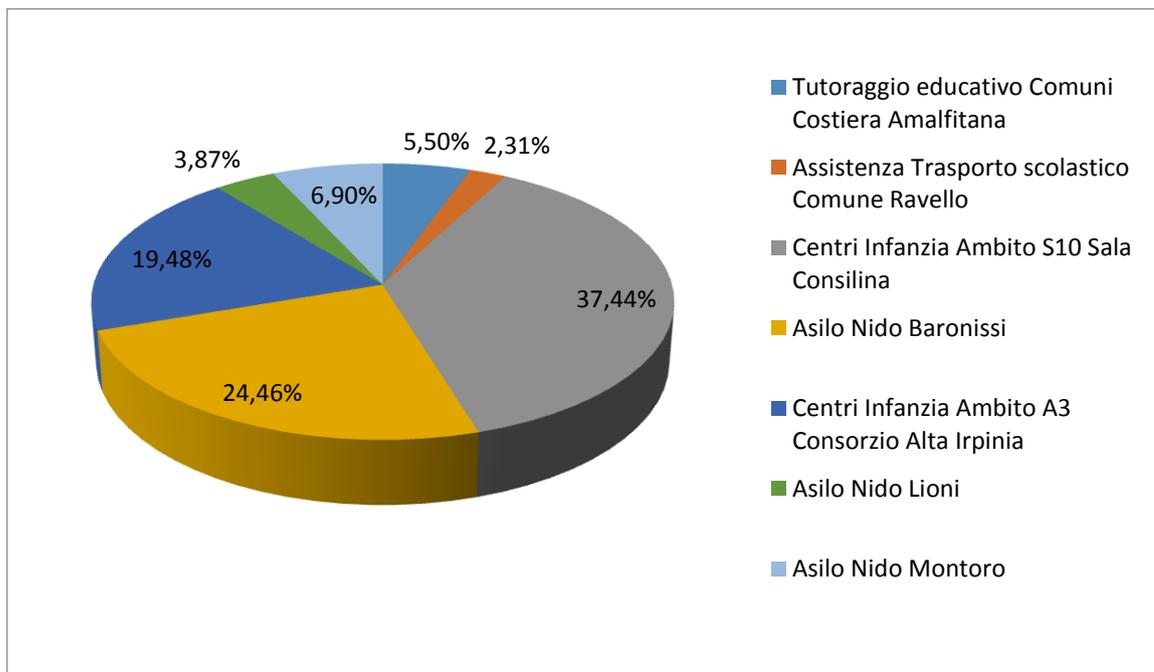


Nel grafico 8 si è voluto evidenziare per il settore degli anziani la localizzazione del servizio rispetto al fatturato. Il servizio di assistenza domiciliare nel territorio dell'Ambito S2 Cava Costiera Amalfitana con il 41% è il territorio con il fatturato più alto. Con il 24% del fatturato segue il servizio di assistenza domiciliare nel territorio dell'Ambito S6. Con il 19,03% il fatturato del servizio di assistenza domiciliare nei Comuni dell'Ambito S10. Quindi il servizio di assistenza domiciliare si conferma anche nei vari territori il servizio prevalente e con il fatturato più alto.

**Grafico 9. Settore disabili: fatturato per localizzazione servizi**

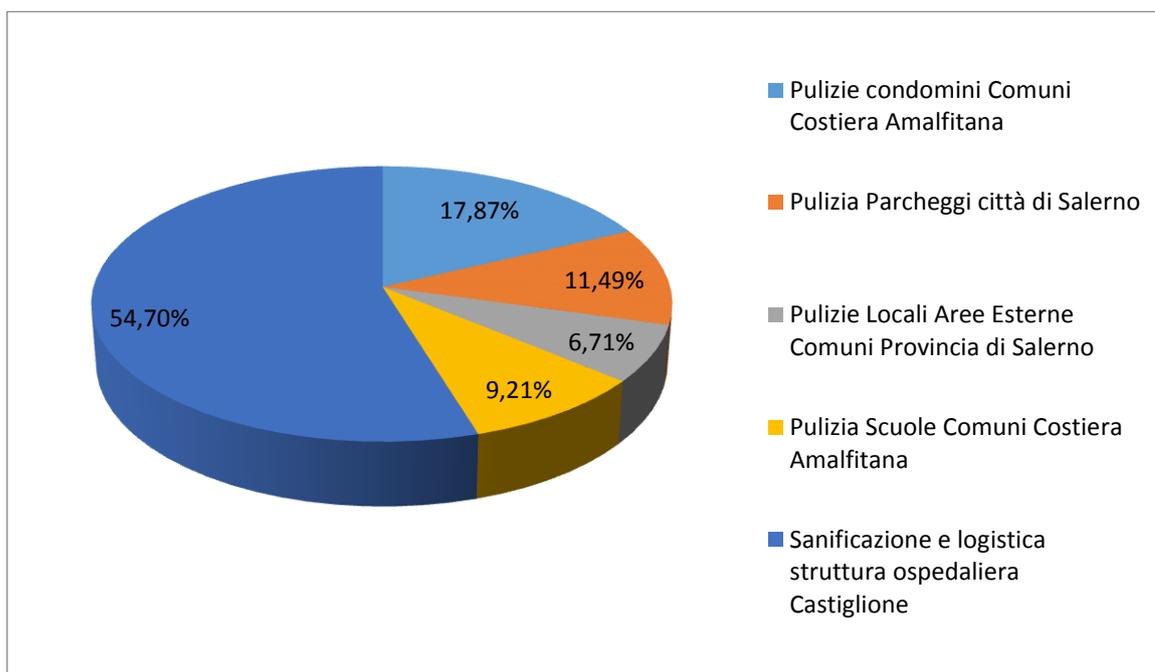


La localizzazione dei servizi per disabili nel grafico 9 evidenzia che in questo settore le strutture residenziali e semiresidenziali per disabili gestiti con l'ASL sono i due servizi con il fatturato più alto. Il centro polifunzionale C'era l'Acca con sede a San Gregorio Magno è il servizio portante nell'ambito dei servizi sociali residenziali per disabili seguito dal Centro Girasole con sede nel Comune di Tramonti che accolgono gli utenti dei vari comuni dell'ambito. Gli unici servizi che vengono erogati a favore dei disabili di assistenza scolastica e domiciliare sono nel territorio della Costiera Amalfitana.

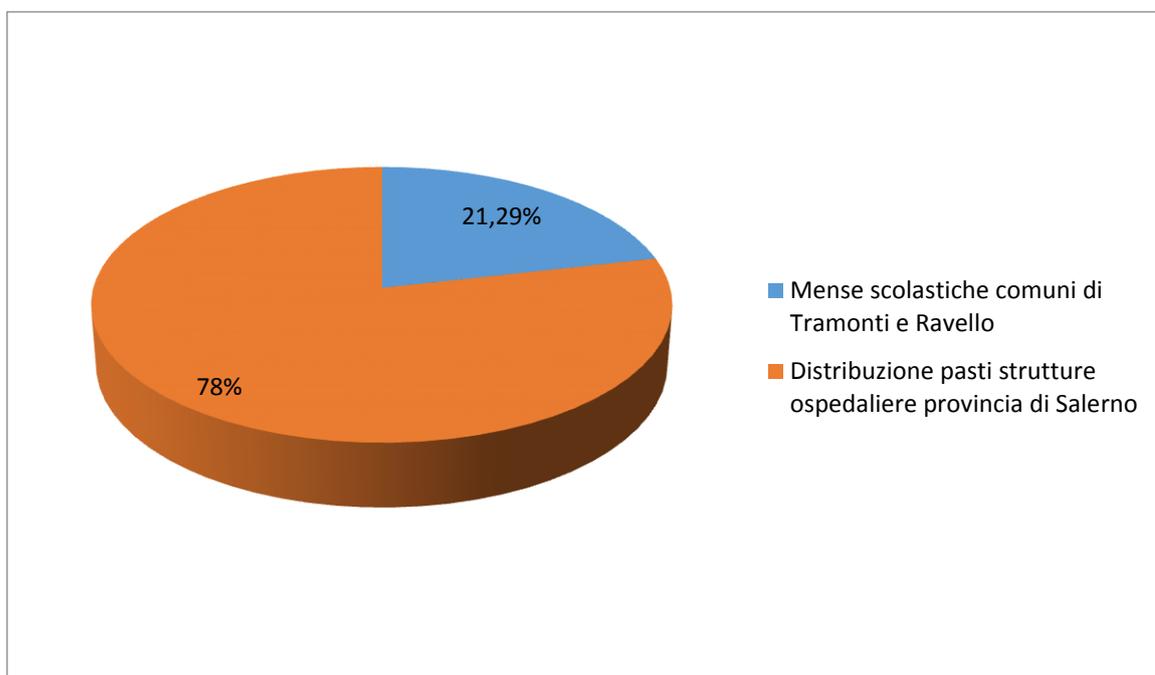
**Grafico 10. Settore minori: fatturato per localizzazione servizi**

Nell'ambito del settore dei minori confrontato con la localizzazione degli interventi e il fatturato si evince che l'Ambito S10 con i servizi dei Centri Prima Infanzia nei Comuni di : Atena Lucana, Auletta, Montesano sulla Marcellana, Padula, Polla, Sant'Arsenio, Sassano e Sanza, ha il fatturato più alto pari al 37,44%. L'asilo nido comunale di Baronissi "Arcobaleno" , un servizio che la cooperativa gestisce dal 2010 è il nido con la percentuale più alta nel settore con il 24,46%. I centri infanzia nel territorio dell'Alta Irpinia è il servizio portante di quel territorio con il 19,48% in cui la Cooperativa gestisce strutture nei comuni di: Bisaccia, Caposele, Montella, Nusco, Sant'Andrea di Conza e Torella dei Lombardi. I due asili comunali di Lioni e Montoro confermano la presenza della Cooperativa nei territori della Provincia di Avellino nell'ambito dei servizi per la prima infanzia. Nel territorio della Costiera Amalfitana gli unici servizi a favore dei minori sono il Tutoraggio Educativo e la sorveglianza nel trasporto scolastico. Nell'ambito territoriale Cava Costiera Amalfitana i servizi finanziati dai fondi PAC nell'area della prima infanzia non sono ancora stati oggetto di gare d'appalto.

**Grafico 11. Settore Pulizia Sanificazione e Logistica: fatturato per localizzazione servizi**



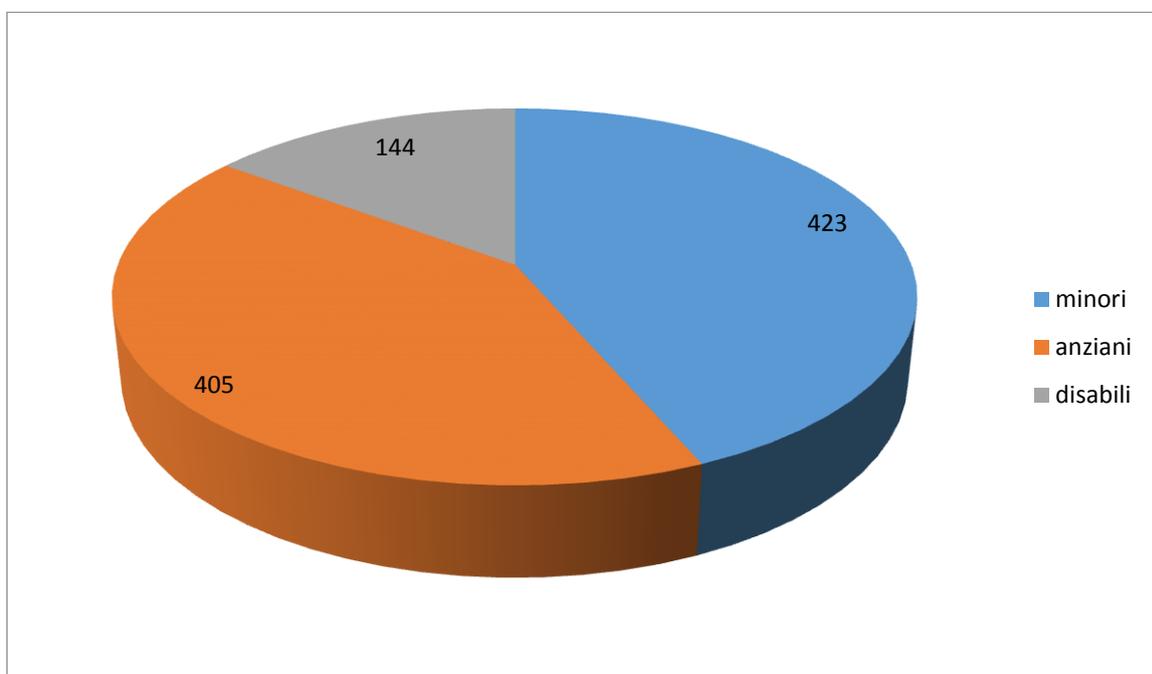
Nell'ambito del settore il servizio di sanificazione e logistica presso la struttura ospedaliera di Castiglione in Costiera Amalfitana ha la percentuale più alta con il 54,7%. Un servizio storico della Cooperativa la Pulizia dei condomini è al 17,87%. Da considerare che questo settore è localizzato da molti anni nei comuni della Costiera Amalfitana, divenendo un punto di riferimento per le amministrazioni pubbliche e privati. La pulizia dei parcheggi nella città di Salerno ha consentito alla cooperativa di confrontarsi con realtà diverse e acquisire esperienze in settori nuovi.

**Grafico 12. Settore ristorazione: fatturato per localizzazione servizi**

Nel grafico 12 si desume facilmente che il settore della distribuzione dei pasti ospedalieri è il servizio portante con ben il 78% del fatturato. Il servizio, comporta un'organizzazione quotidiana di alta professionalità e competenza in cui la cooperativa investe in risorse umane e attrezzature. Le mense scolastiche presso il Comune di Tramonti e Ravello sono dei servizi storici della cooperativa, in cui vengono garantiti servizi di alta qualità e rispetto dell'ambiente. L'anno 2015 si è caratterizzato da un aumento del fatturato nel settore dei servizi sociali ed un mantenimento del fatturato negli altri settori in linea con l'anno 2014.

### L'UTENZA PER SERVIZIO

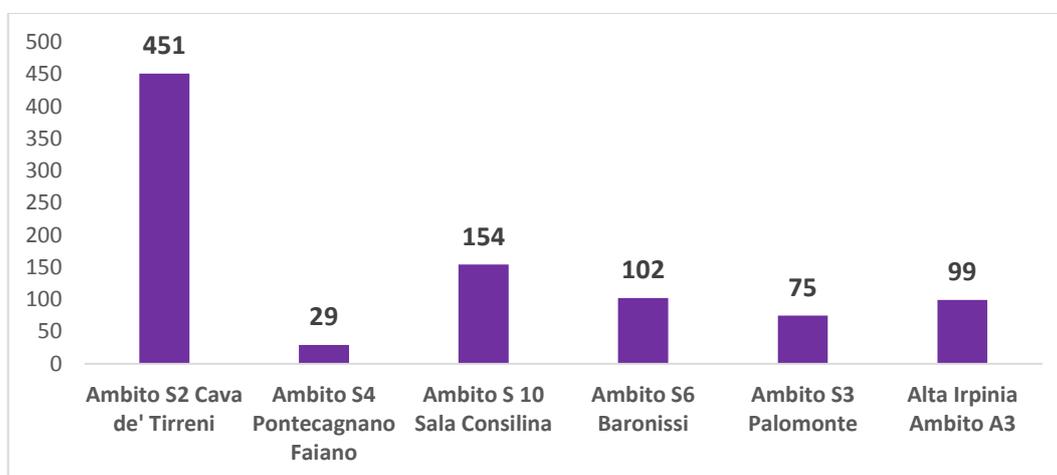
**Grafico. 13 Utenti Servizi Sociali (valori assoluti). Anno 2015**



Nell'anno 2015 gli utenti serviti nel settore dei servizi sociali è stato di 972 , in crescita rispetto al 2014. In questo settore 405 sono gli anziani, 144 i disabili e 423 i minori.

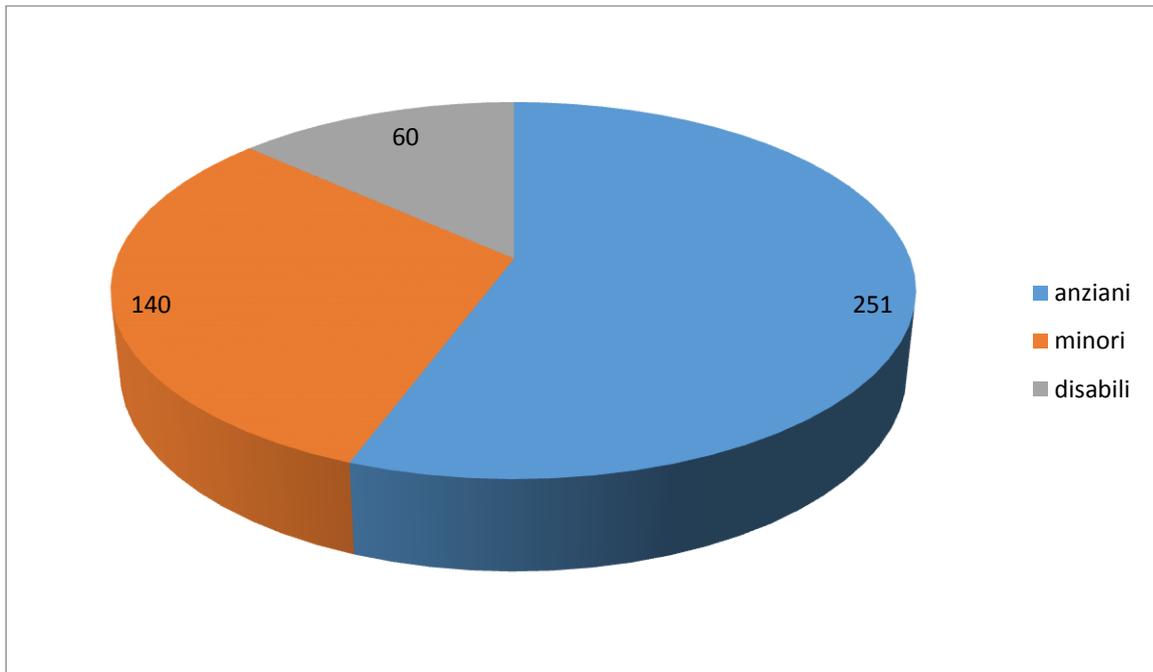
Si è ritenuto opportuno evidenziare nei grafici seguenti , gli utenti complessivi servizi per ambito territoriale e gli utenti servizi in ogni ambito per tipologia di utenza.

**Grafico 14 . Utenti serviti per Ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2015**



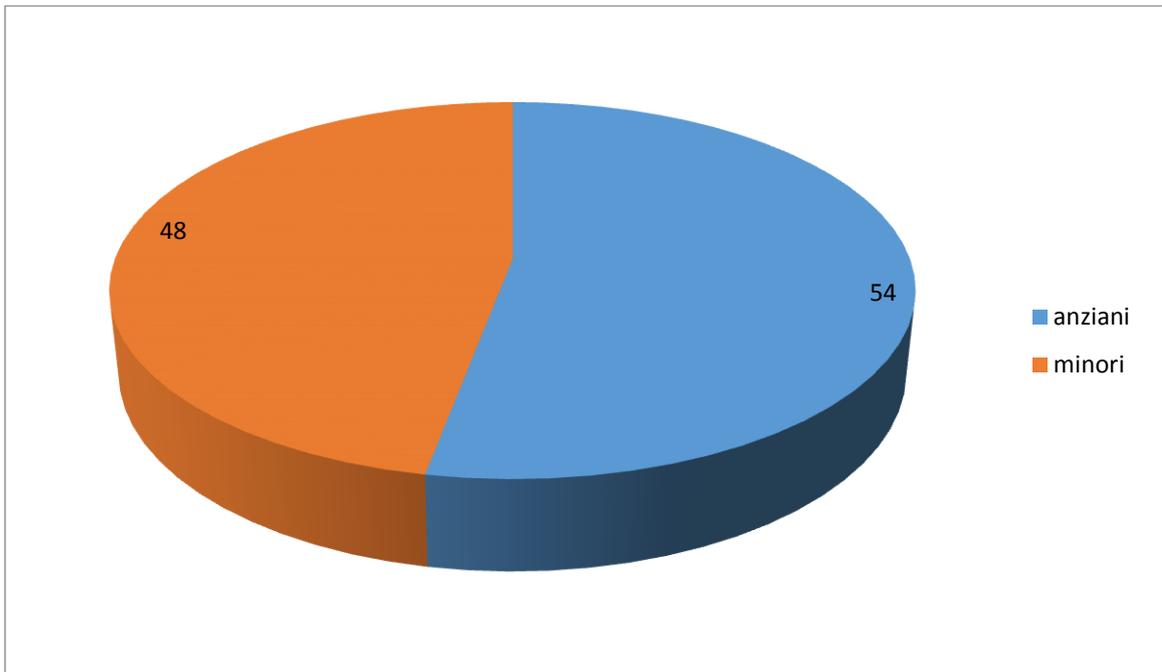
La maggior parte degli utenti serviti, rientrano nell'ambito S3 con capofila il comune di Cava de' Tirreni, dovuto maggiormente per il numero di anziani in assistenza domiciliare (246) Seguono gli ambiti di Sala Consilina e Baronissi.

**Grafico 15. Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S2 Cava de' Tirreni (valori assoluti). Anno 2015**



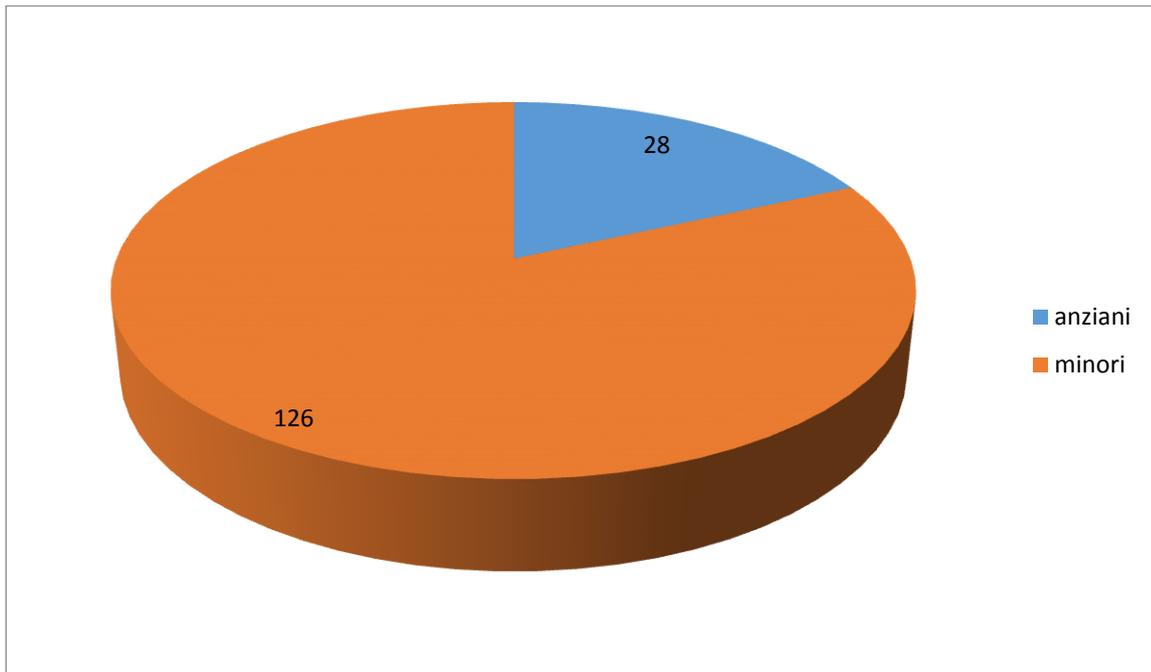
Nell'ambito S3 Cava de' Tirreni , il maggior numero degli utenti serviti sono le persone anziane nei servizi domiciliari.

**Grafico 16 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S6 Baronissi (valori assoluti). Anno 2015**



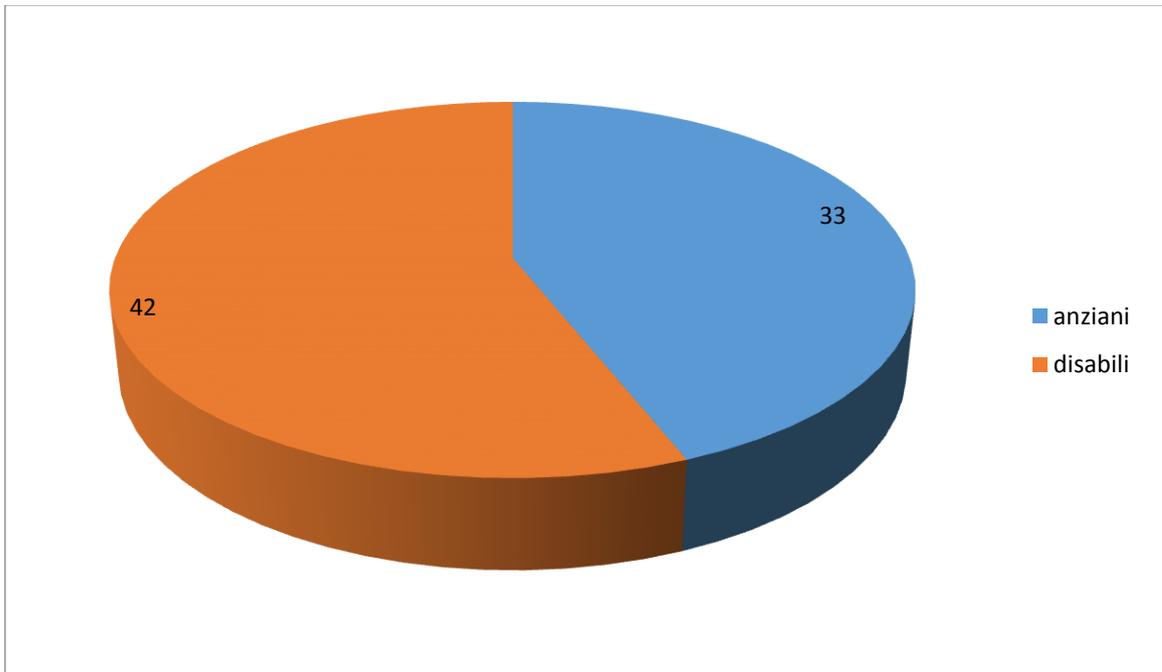
Nell'ambito S6,Baronissi la cooperativa gestisce l'asilo nido comunale con il maggior numero di minori frequentanti.

**Grafico 17 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S10 Sala Consilina (valori assoluti).  
Anno 2015**



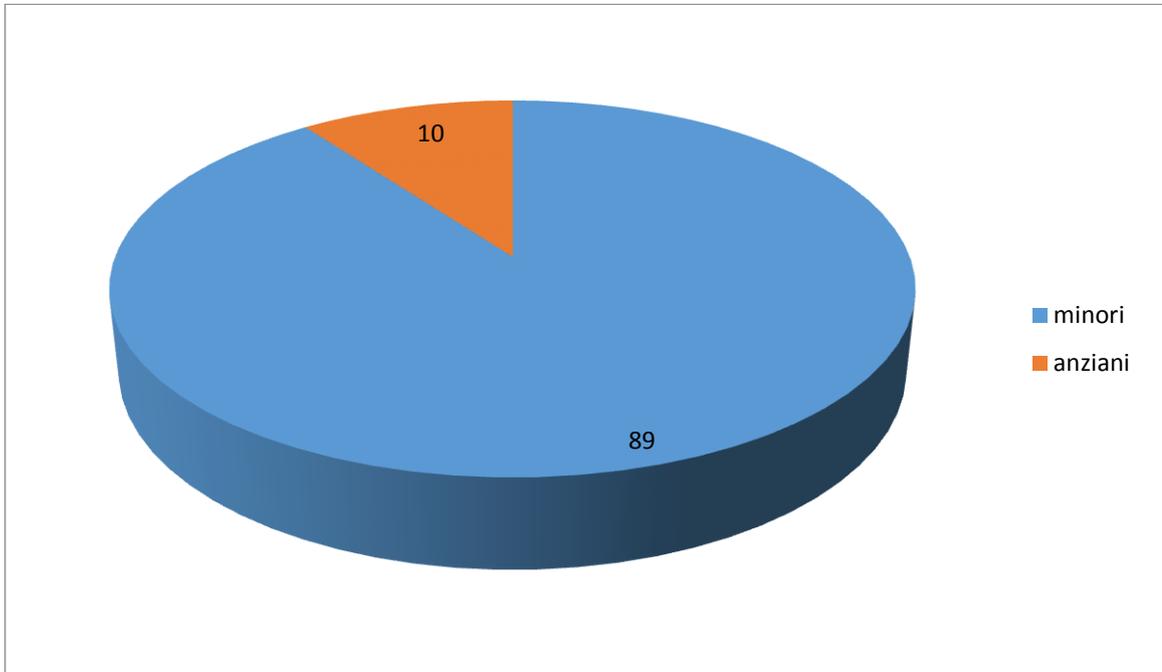
Nel territorio dell'ambito S10 si riscontra la maggioranza dei minori che frequentano i servizi per la prima infanzia .

**Grafico 18 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S3 Palomonte (valori assoluti). Anno 2015**



Nel territorio dell'ambito , si sono stabilizzati i servizi a favore degli anziani e disabili.

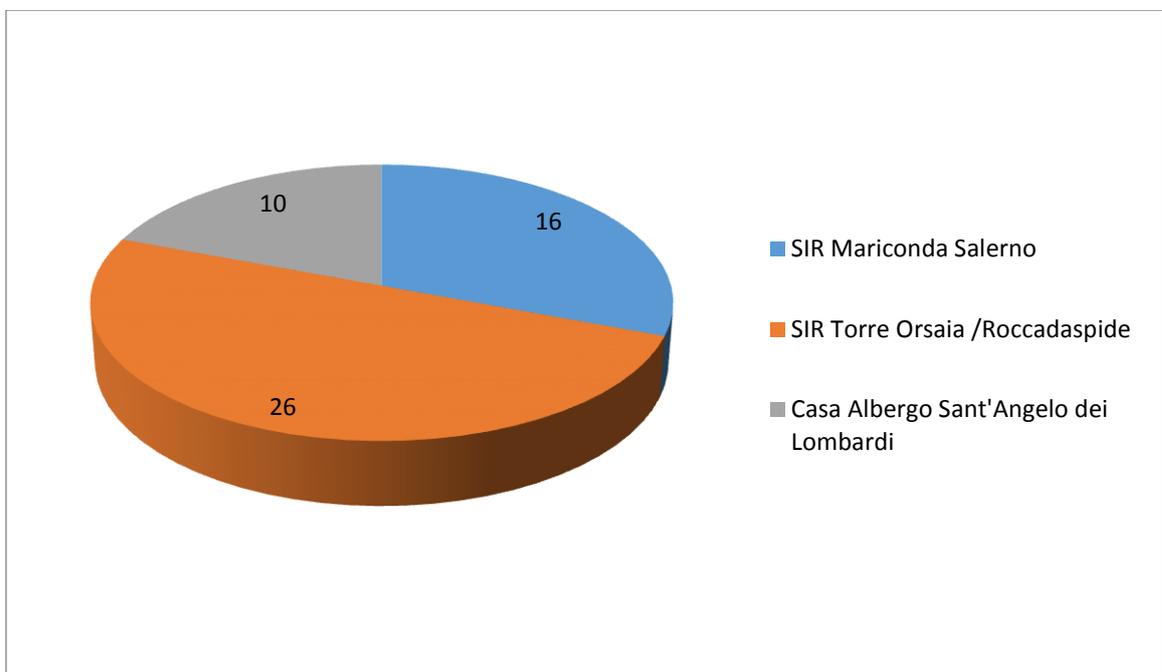
**Grafico 19. Tipologia Utenti serviti Alta Irpinia Ambito A3 (valori assoluti). Anno 2015**



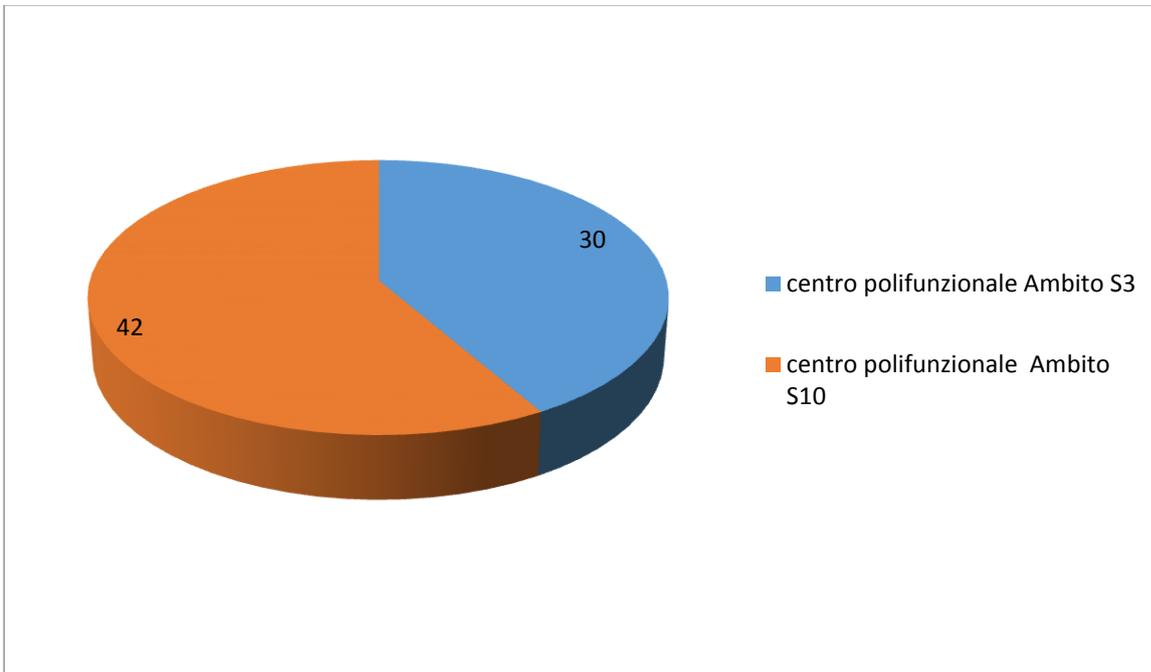
Nel territorio dell'Alta Irpinia , si sono stabilizzati i servizi per minori e quest'anno la cooperativa ha avviato un servizio residenziale per anziani nel Comune di Sant'Angelo dei Lombardi.

**Utenti serviti per strutture residenziali e semiresidenziali**

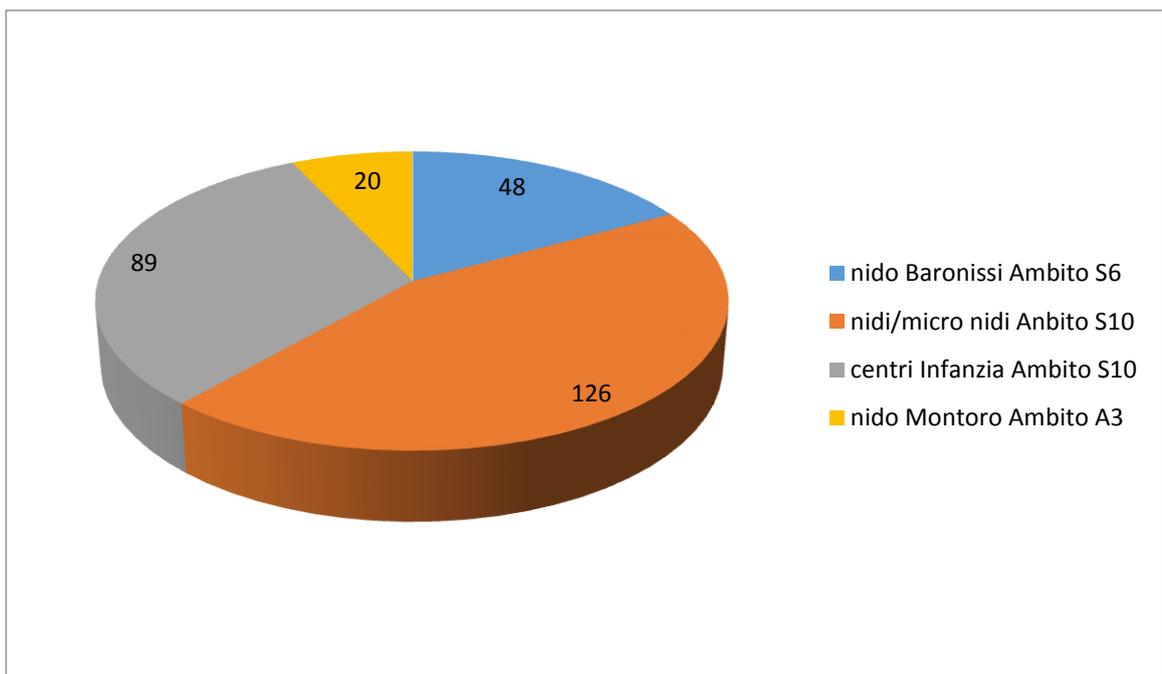
**Grafico 20 . Utenti serviti per strutture residenziali , anziani e disabili (valori assoluti). Anno 2015**



**Grafico 21. Utenti serviti per localizzazione Centri Polifunzionali disabili (valori assoluti). Anno 2015**

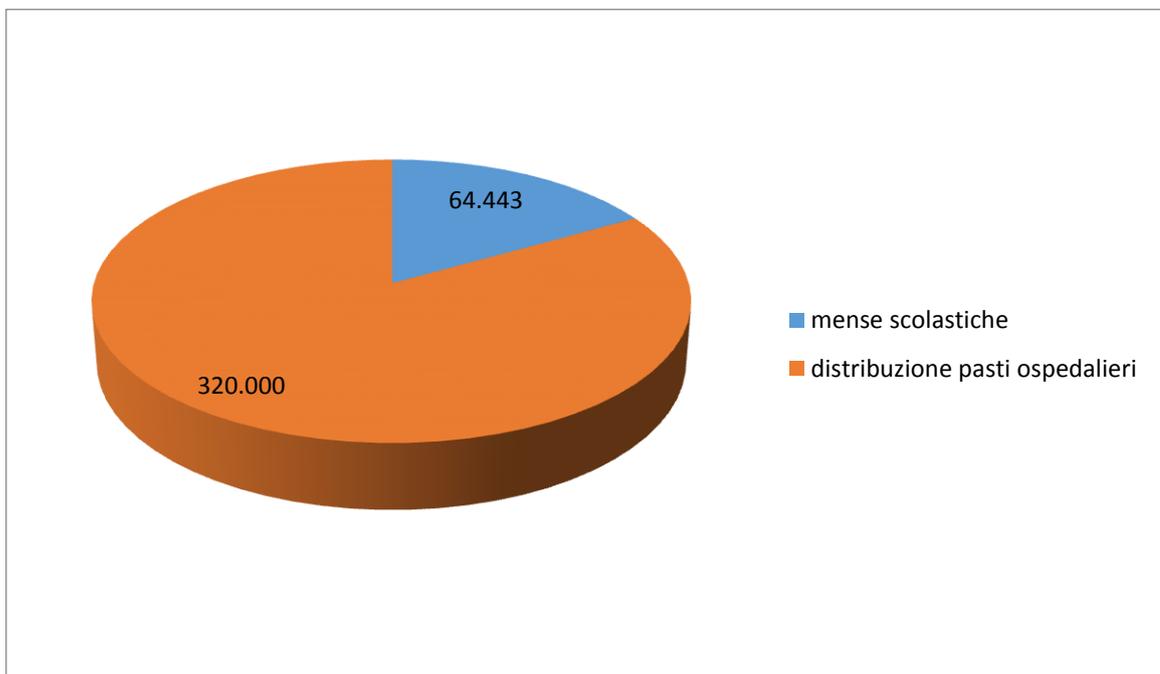


**Grafico 22. Utenti Centri per l'Infanzia, nidi e micro nidi per localizzazione (valori assoluti). Anno 2015**

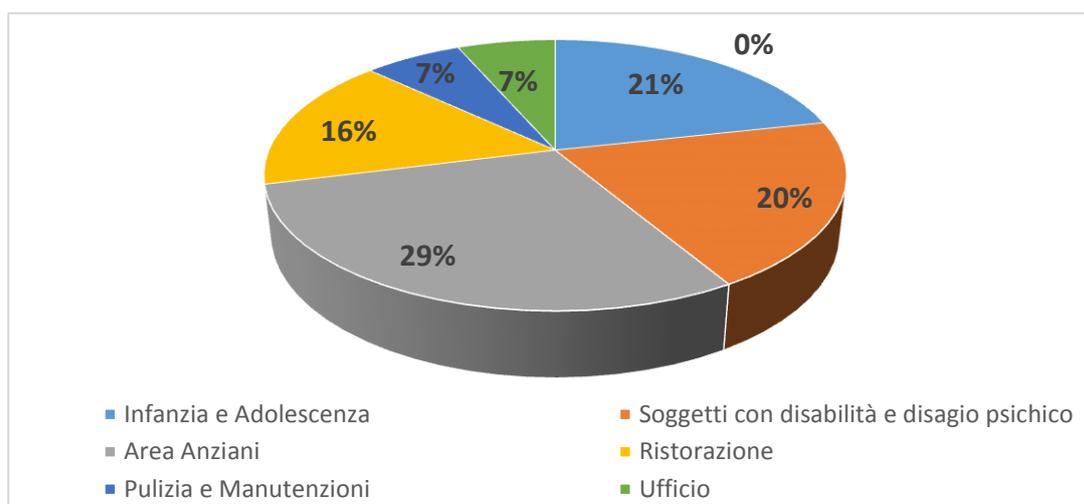


**Settore ristorazione**

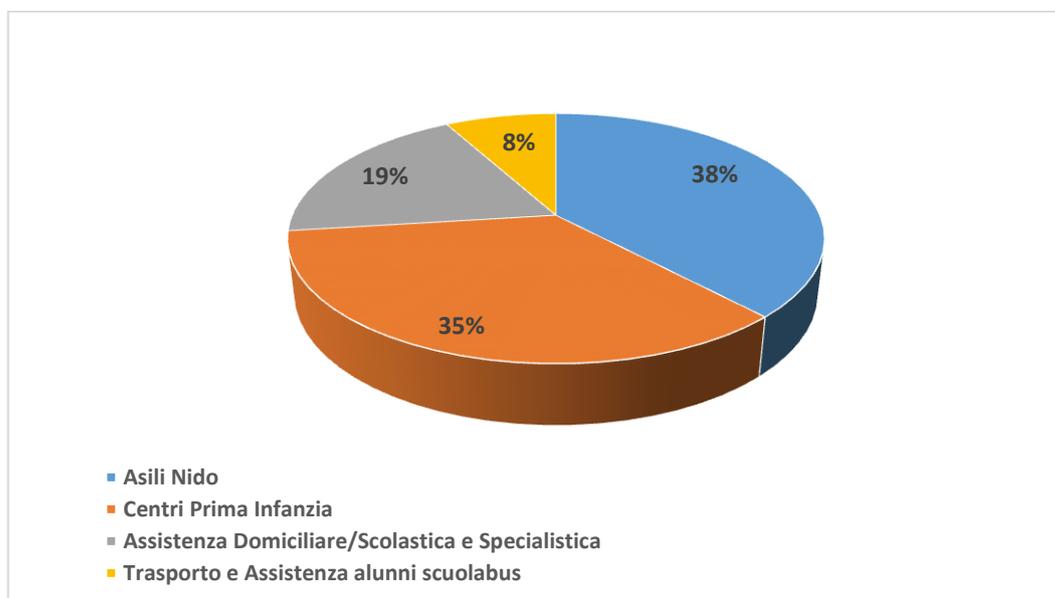
**Grafico 23 . Numero Pasti serviti su base annua (valori assoluti). Anno 2015**



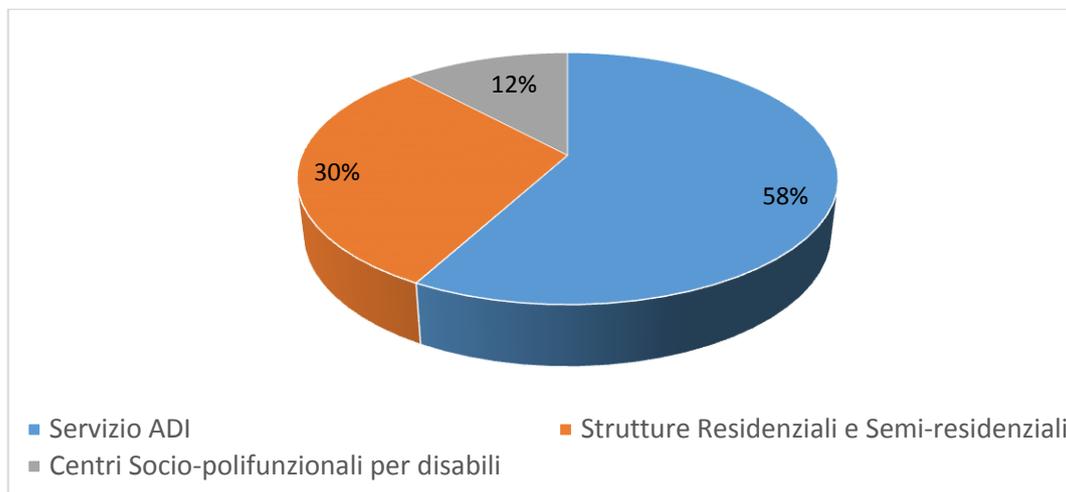
Rispetto all'anno 2014 abbiamo una flessione di pasti nelle mense scolastiche di Tramonti e Ravello e un aumento dei pasti ospedalieri.

LE RISORSE UMANE**Grafico 24 . Risorse umane Impiegate per categorie di servizio (%). Anno 2015**

Il grafico 24 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%).

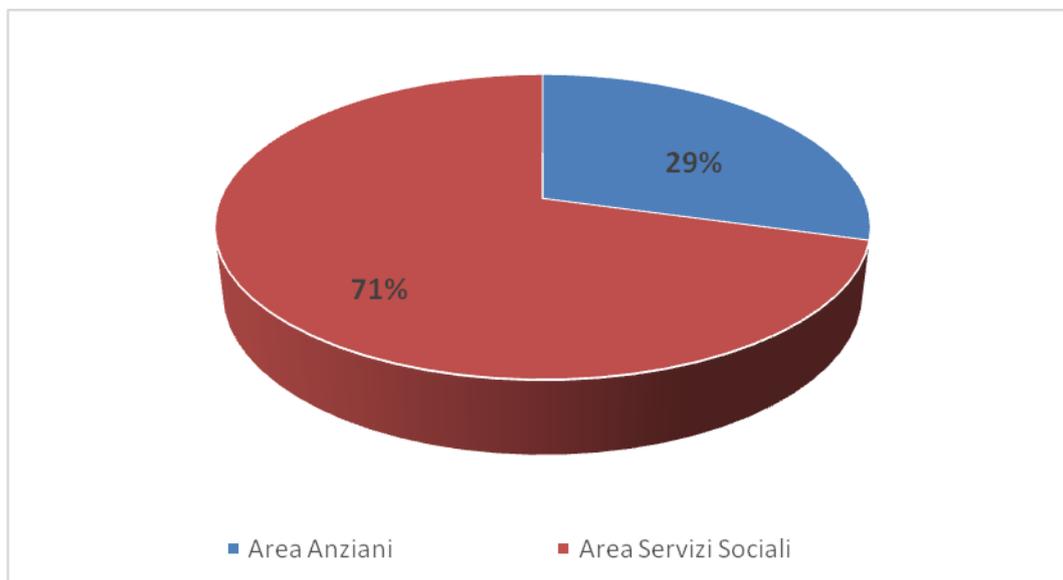
**Grafico 25 . Risorse umane Impiegate per Area Infanzia e Adolescenza (%). Anno 2015**

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 25 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 incremento del personale nel settore Asili Nido e Centri Prima infanzia, scaturiti dall'apertura di altri centri infanzia nei dell'Ambito S10.

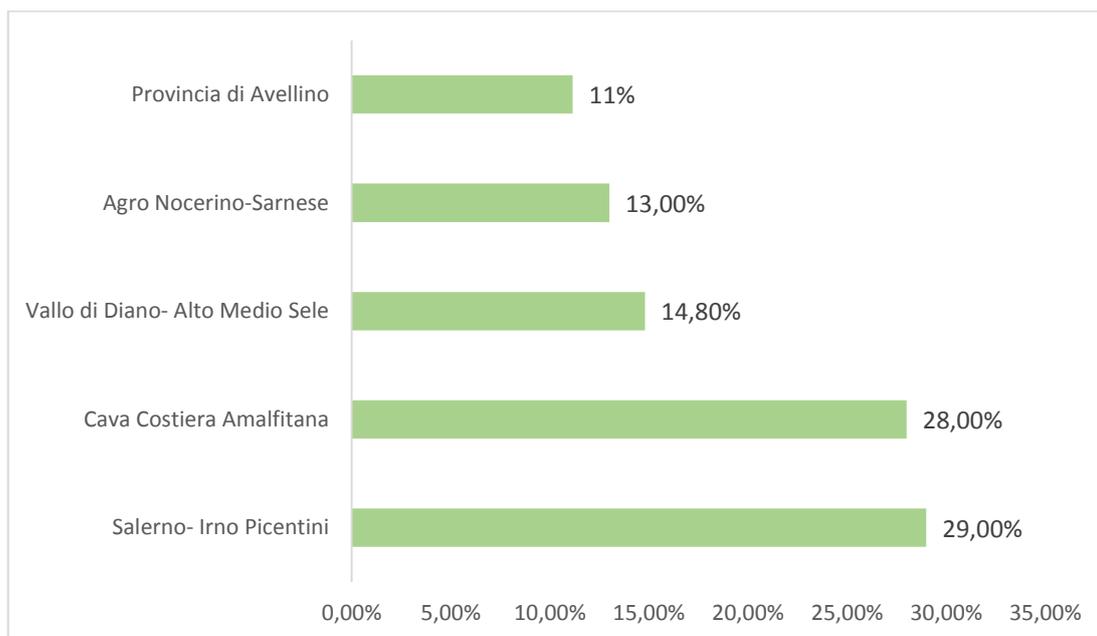
**Grafico 26 . Risorse umane Impiegate per Area Disabilità e Disagio (%). Anno 2015**

Per il settore “Disabilità e Disagio”, invece, si deduce facilmente dal grafico 26, 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 27 . Risorse umane Impiegate per Area Anziani rispetto al totale dell'area sociale (%). Anno 2015**



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 28 . Risorse umane Impiegate per Area Territoriale (%). Anno 2015**

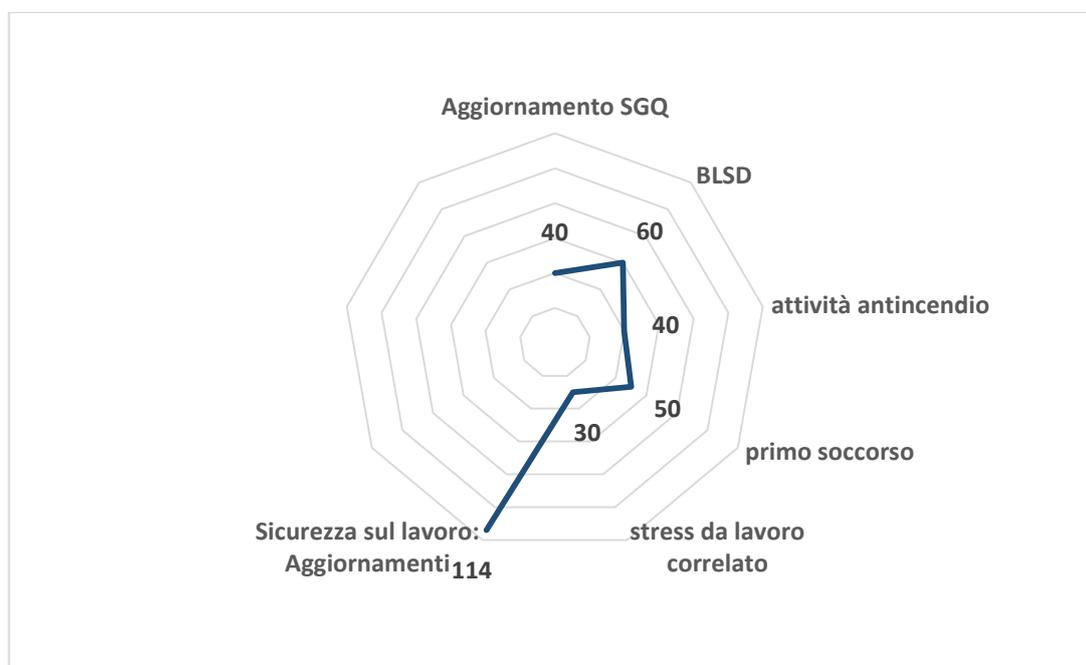
Considerando che la cooperativa Gea, opera in una vasta area del territorio regionale e in particolare nella provincia di Salerno e Avellino, si è ritenuto interessante riportare, attraverso un grafico a barre, le percentuali dei dipendenti in relazione all'area territoriale nella quale sono impegnati. 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 del Vallo di Diano e dell'Alto Medio Sele (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 e ha iniziato la gestione della casa albergo a Sant' Angelo dei Lombardi.

**La formazione del personale**

**Grafico 29 . Tipologia di Corso per numero di partecipanti (Valori Assoluti). Anno 2015**



Nel corso dell'anno 2015 sono stati realizzati n.12 Corsi di formazione e formati 114 operatori .A dimostrazione di quanto la cooperativa investe nella formazione

dei propri dipendenti, il grafico 29 riporta la tipologia dei corsi programmati e realizzati nell'anno 2015 e il numero dei partecipanti per ogni singolo corso. La maggioranza degli operatori sono stati aggiornati sulla sicurezza sul luogo di lavoro.

Sono stati inoltre realizzati degli appositi corsi: informatizzazione e comunicazione tecnologia (I.C.T) per i servizi domiciliari (utilizzo di palmari informatici) e gestione dell'ufficio (informatizzazione dei processi, di acquisizione, elaborazione, conservazione e trasmissione dati). Nel corso del 2015, si sono realizzati incontri di focus group con i coordinatori dei servizi del settore sociale volti a: un confronto tra i coordinatori sulle specifiche aree d'azione e la creazione di focus tematici; l'elaborazione e pianificazione di strategie sperimentali e innovative sulle modalità di evoluzione di un servizio.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

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

- 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 di Volontariato Il Punto.
- Associazione di Volontariato La Misericordia

Collaborazioni con Enti Pubblici

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

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.

Nell'anno 2015 la cooperativa ha aderito alla rete nazionale di cooperative sociali RIBES Rete Italiana per il Benessere con sede a Milano. L'obiettivo della rete è la creazione di una rete nazionale tra le migliori realtà del terzo settore a livello nazionale , infatti alla rete hanno aderito la maggior parte delle realtà del terzo settore storico della regioni italiane. La rete oltre a creare un sistema diffuso di conoscenza e buone prassi intende porsi come soggetto innovativo per il welfare aziendale , in un contesto nazionale molto critico per l'erogazione dei servizi da parte degli enti pubblici che spesso non riescono a garantire i livelli di assistenza e standard di qualità elevati. Inoltre la rete intende porsi come interlocutore nazionale per l'avvio di tavoli di concertazione per

l'integrazione socio-sanitaria , in particolare per i servizi residenziali per la non autosufficienza , rilevando che la realtà italiana è molto disomogenea in quanto le regioni hanno normative diverse.

### IL SISTEMA DI QUALITA'

La cooperative GEA ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 (Vision 2000) con l'obiettivo di garantire all'esterno l'affidabilità e la capacità di mantenere costante il livello qualitativo dell'intera attività svolta nel proprio ambito operativo. Nel 2009 il sistema è stato adeguato alla Norma UNI EN ISO 9001:2008.

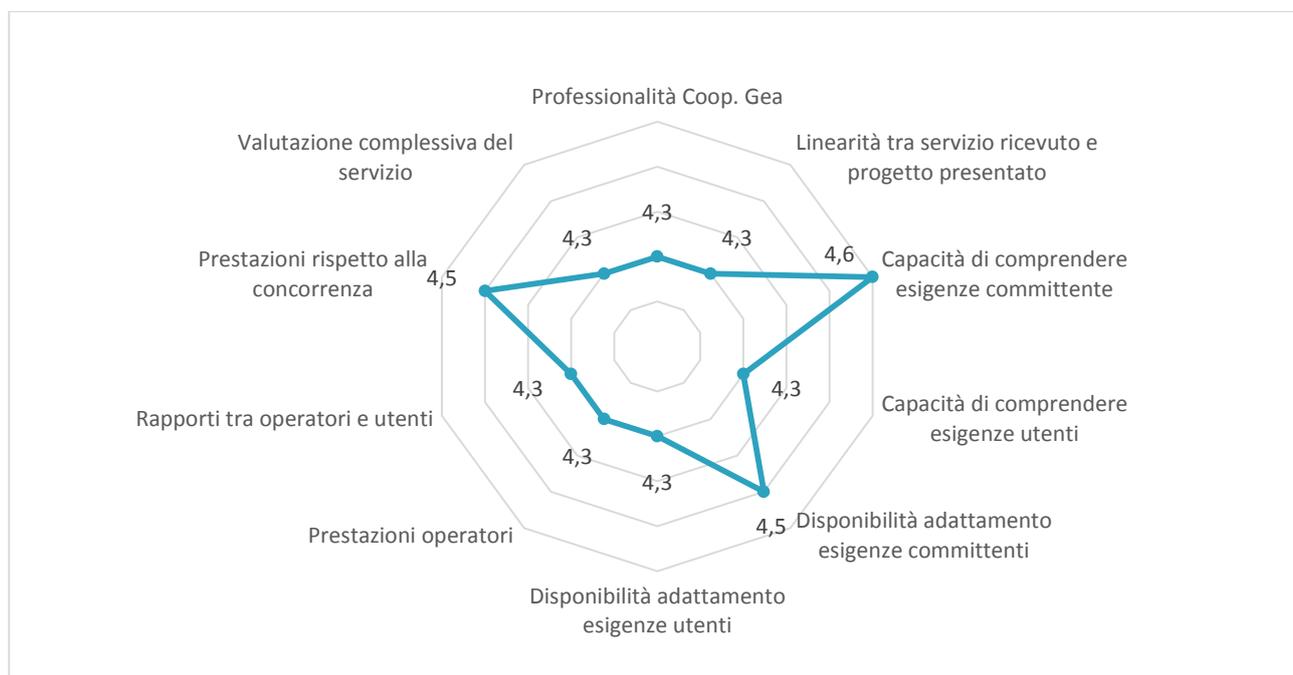
La Direzione ha istituito un SGQ documentato che viene costantemente aggiornato per assicurare che i servizi forniti siano conformi ai requisiti e alle aspettative della clientela, per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La stessa direzione si mostra particolarmente interessata rispetto al grado di soddisfazione dell'utenza, concepita come indicatore dell'ottimale erogazione dei servizi; non di meno la soddisfazione degli operatori che vi lavorano, segno tangibile che il personale opera in un clima sereno e non per ultimo, la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dal punto di vista di chi commissiona il servizio. Per tale ragione è stato utilizzato come strumento, un questionario, diversificato in relazione alla tipologia di soggetto con cui la cooperativa dialoga. Tale diversificazione è stata realizzata con lo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno al 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 è stato elaborato il presente 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. Ogni anno i risultati dell'indagine vengono riportati in un report che ha l'obiettivo di essere uno strumento utile a valutare la situazione in cui l'amministrazione va ad 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. Di seguito si riportano 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**

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 la cooperativa. La finalità della somministrazione di un questionario strutturato si pone l'obiettivo di cogliere il relativo grado di soddisfazione. Appare utile precisare che 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 30. Soddisfazione committenza per tipologia di dimensione**



Nel grafico 30, si riporta l'esito rispetto al grado di soddisfazione dei committenti che si interfacciano con Gea, analizzando una serie di dimensioni. Considerando i vari aspetti che caratterizzano la relazione tra committenti e Gea ed in particolare gli elementi che ne fanno trasparire il grado di soddisfazione, si evince dal grafico 30 che su punteggi discretamente elevati si attestano la maggior parte degli indicatori (4,3). I valori più alti emergono per la variabile

“capacità di comprendere le esigenze della committenza (4,6); mentre “capacità di comprendere le esigenze dell’utenza” e “disponibilità di adattamento alle esigenze dell’utenza” e “prestazioni rispetto alla concorrenza” si attestano su 4,5. ; valori in ogni caso elevati considerando che sfiorano quasi il punteggio più alto.

Nell’ottica di approdare al conseguimento di risultati sempre più ottimali, risulta opportuno fare sia un confronto rispetto all’obiettivo prefissato, che rispetto ai valori emersi per la soddisfazione della committenza nell’anno 2014. Motivo per cui si registrano punteggi maggiormente elevati rispetto alla precedente rilevazione per ciò che concerne specifiche dimensioni, quali: “Capacità di comprendere esigenze committente”, “Capacità di comprendere esigenze utenti”, “Disponibilità adattamento esigenze utenti”, “Disponibilità adattamento esigenze committenti” “Prestazioni rispetto alla concorrenza”(nella rilevazione recedente rispettivamente: 4,2, - 4,2 - 4,8 - 4,2 - 4,2). L’unica dimensione per cui nel precedente report si evidenziavano punteggi più alti, stranamente è quella relativa alla valutazione complessiva del servizio (4,61 valutazione precedente rispetto al 4,3 di quella attuale).

Per ciò che concerne il raggiungimento dell’obiettivo per il secondo semestre dell’anno 2015, ancora una volta per questa tipologia di rilevazione si registra un punteggio complessivo maggiormente elevato rispetto a quello raggiunto nella rilevazione precedente (4,39 rispetto a 4,22 che ci si era prefissati di raggiungere). 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 operatori**

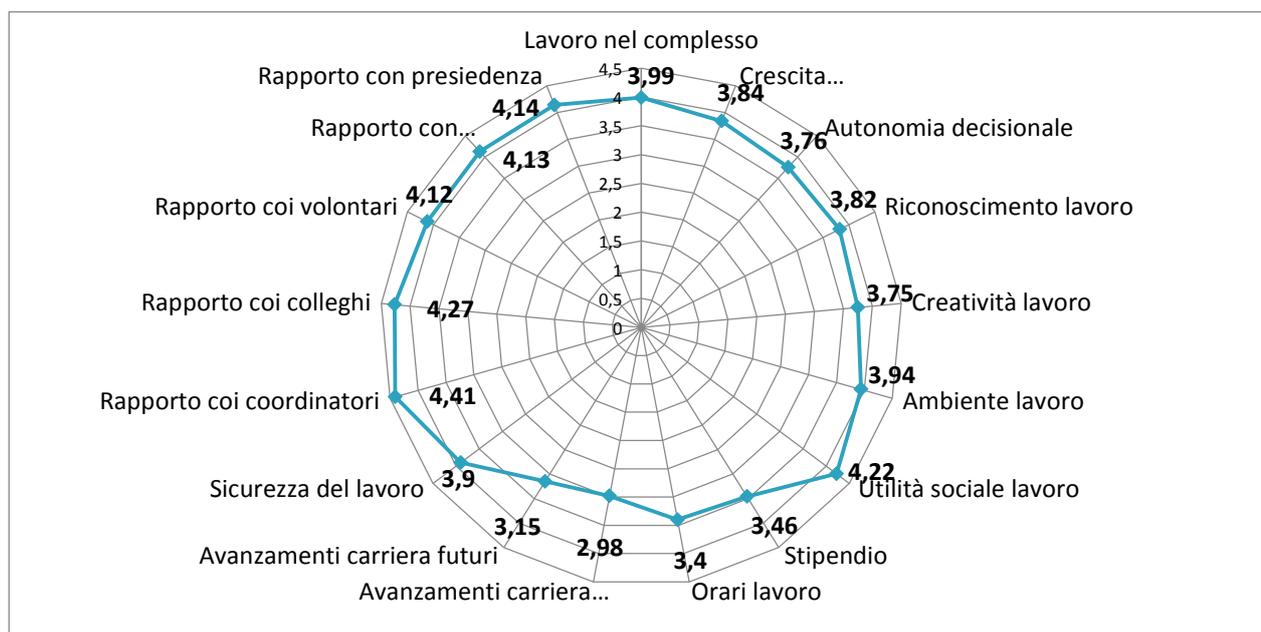
Le risorse umane impiegate nei vari servizi vengono considerate come il punto di forza della cooperativa, soprattutto nell’ottica del raggiungimento degli obiettivi e delle finalità della stessa, ma anche per il continuo miglioramento delle prestazioni. Monitorare costantemente il grado di soddisfazione del personale impiegato nei vari servizi, è ritenuto di cruciale importanza anche nell’ottica di individuare azioni di miglioramento.

Misurare la soddisfazione del comparto aziendale, infatti, favorisce la comprensione dei (dis)funzionamenti, delle dinamiche di partecipazione, oltre che quelle di collaborazione. Essa riposa sull’idea che tanto più gli operatori sono riconosciuti (e si riconoscono) in un’organizzazione, tanto più la stessa risulta produttiva.

Nell’organico della cooperativa sono presenti varie figure professionali inquadrare all’interno di un organigramma e che pertanto svolgono diverse tipologie di mansioni. Molte di esse si

contraddistinguono per un grado di formazione maggiormente elevato, altre per l'acquisizione di maggiori competenze acquisite al di fuori del contesto universitario. Rientrano nella prima categoria: sociologi, psicologi, educatori, infermieri professionali, fisioterapisti, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione psichiatrica. Nella seconda, invece: assistenti di base, quelli scolastici, operatori sociosanitari, operatori socio-assistenziali, animatori di comunità, operatori per l'infanzia, cuochi, addetti alla preparazione dei cibi, addetti al trasporto dei cibi, addetti alle pulizie, addetti alla sorveglianza, autisti. A tal proposito, per rilevare il grado di soddisfazione degli operatori, è stato utilizzato uno specifico questionario, che strutturato attraverso una serie di dimensioni, ha consentito di rilevare lo specifico gradimento dei dipendenti inseriti nella cooperativa rispetto alle tipologie di servizi in cui sono impiegati. L'analisi è stata condotta per fare luce sia sugli aspetti relativi alle caratteristiche strutturali del lavoro, che a quelli relazionali. Come nel questionario rivolto ai committenti, le modalità di risposta hanno previsto l'espressione di un giudizio su una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il più basso livello di soddisfazione dell'intervistato e 5 quello più alto.

**Grafico 31. Soddisfazione Operatori per tipologia di dimensione**



Come visibile dal grafico 31, i valori più alti si attestano sugli aspetti relazionali quali "rapporto con i coordinatori", (4,41) e "rapporti con i colleghi" (4,27). Alquanto positivo è emerso il giudizio rispetto al rapporto con l'amministrazione (4,13) e con la presidenza (4,14). Tali risultati rispecchiano una notevole positività rispetto alla relazione tra i dipendenti e i coordinatori e colleghi e pure le relazioni rispetto ai rapporti con presidenza e amministrazione non sono di certo negativi. Il segno positivo emerge in maniera preponderante se si confrontano tali dati con quelli

emersi nella precedente rilevazione. Da un lato infatti sono aumentati i punteggi rispetto alla relazione con colleghi e coordinatori e parallelamente anche rispetto alla categoria “rapporti con la presidenza” (4,14 rispetto a quello della scorsa rilevazione pari a 4,9) Segno tangibile che la modalità organizzativa e gestionale su base piramidale, rappresenta una strategia efficace, che si rispettano ruoli e mansioni e che si restituisce una certa rilevanza agli aspetti relazionali tra le varie risorse.

Dallo stesso grafico continuano attestarsi su punteggi più bassi rispetto a quelle analizzate sin ora, le dimensioni “avanzamenti di carriera futuri” e “avanzamenti di carriera ottenuti”, rispettivamente 2,98 e 3,15 (contro i punteggi di 2,86 e 2,94 della precedente rilevazione) ma di certo più positivi rispetto a quelli della precedente rilevazione appunto. Questa variazione è indicativa del fatto che i dipendenti della cooperativa si sentono più gratificati rispetto alla propria posizione e contano di poter avere migliori prospettive future.

Se da un lato emergono valori molto positivi rispetto, ad esempio, alla dimensione “utilità sociale del lavoro”, a testimonianza che gli operatori credono in ciò che fanno e sono ben consapevoli del valore aggiunto che possono investire nell’erogazione delle prestazioni (4,22 contro i 3,91 della precedente rilevazione), dall’altro cadono i punteggi relativi alla variabile “orari di lavoro” (3,46) mentre più positivi rispetto alla valutazione precedente emergono i valori relativi all’indicatore “crescita formativa” (3,84), rispettivamente contro i punteggi 3,80 e 3,47 relativi alla valutazione effettuata nell’anno 2014.

### **Soddisfazione utenti**

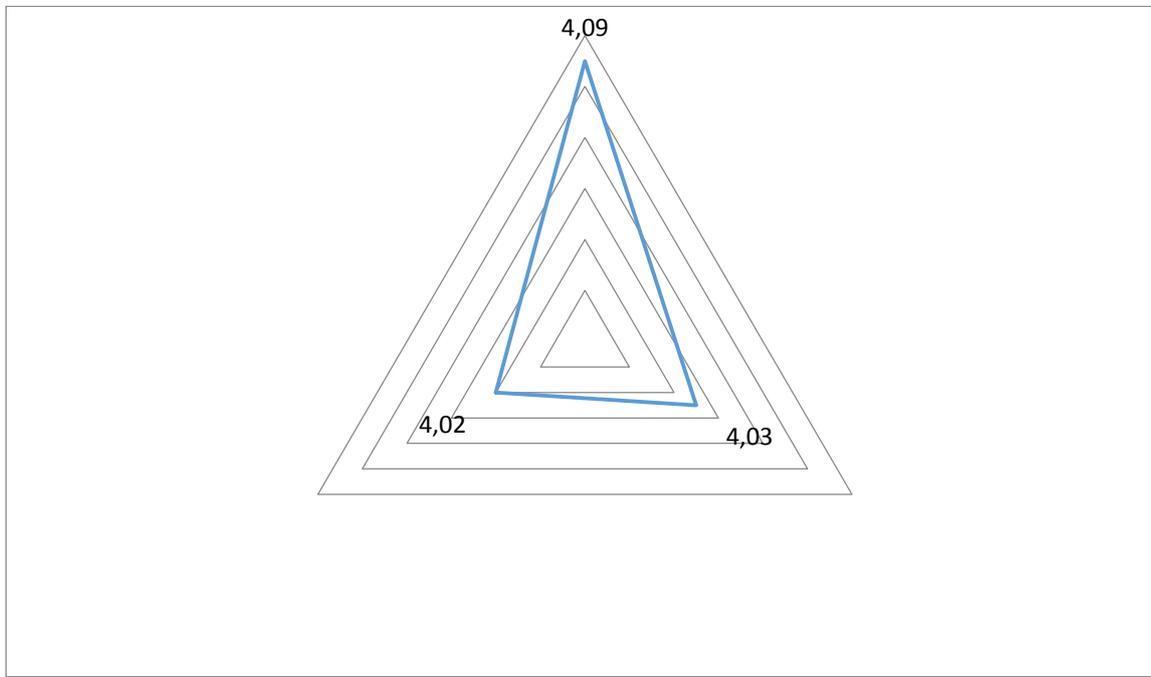
In questi ultimi anni si sono affermate con sempre maggiore forza politiche sociali tese alla realizzazione e allo sviluppo di interventi di prevenzione e cura a favore dei cittadini in condizione di fragilità e/o di non autosufficienza, conseguentemente alla marcata e crescente presenza della popolazione anziana e all’incidenza delle disabilità collegate all’età.

La cooperativa Gea con l’erogazione dei servizi attraverso gli operatori sociali e/o strutture ad hoc, non si limita ad 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. Agendo senza fini di lucro, la cooperativa opera attraverso la gestione e l’erogazione delle diverse tipologie di servizi, che vanno dai centri prima infanzia alle strutture residenziali, dai centri diurni all’assistenza domiciliare, di base ed integrata, senza tralasciare quella scolastica; considerando altresì l’utenza che usufruisce dei servizi della mensa scolastica.

Il Sistema di Gestione della Qualità, fortemente voluto dalla direzione e costantemente aggiornato, regola i processi svolti all'interno della Gea Società Cooperativa Sociale ed avviene in modo pianificato, documentato e teso a garantire la massima attenzione alla centralità della persona e adeguare i servizi rispetto ai bisogni segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

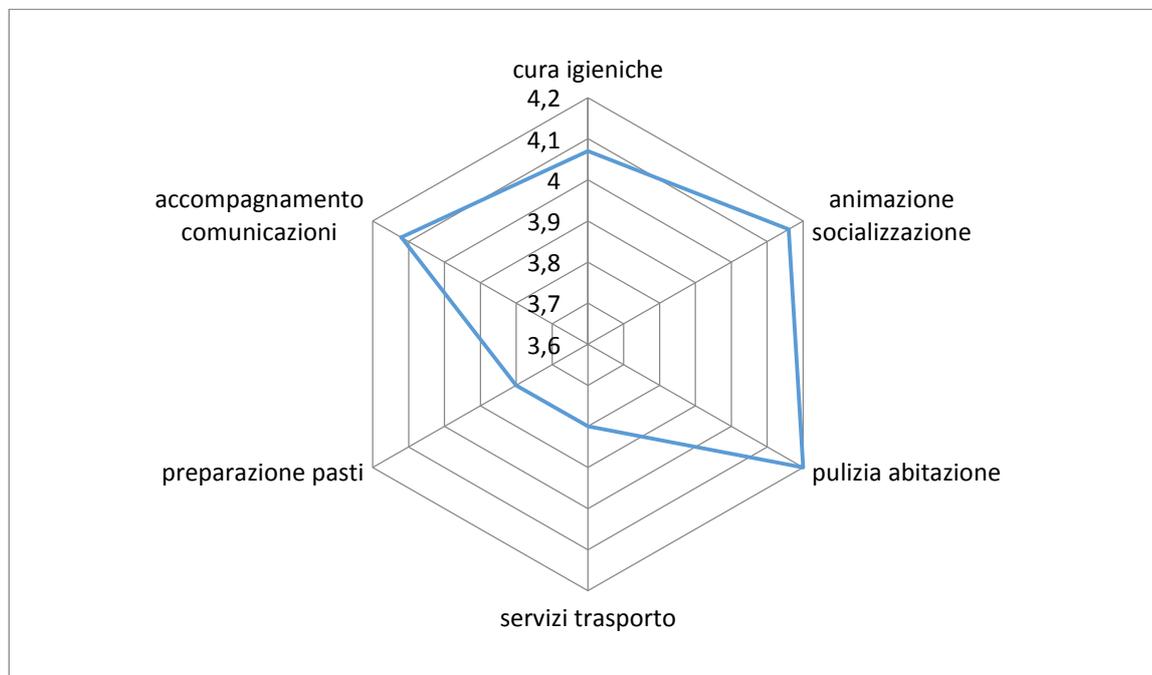
Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato, quindi, dalla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio. Proprio su quest'aspetto, è opportuno soffermarsi per chiarire le modalità attraverso le quali si è proceduto per la 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 2015, dal punto di vista dell'utenza.

**Grafico 32. Soddisfazione utenza per tipologia di dimensione**

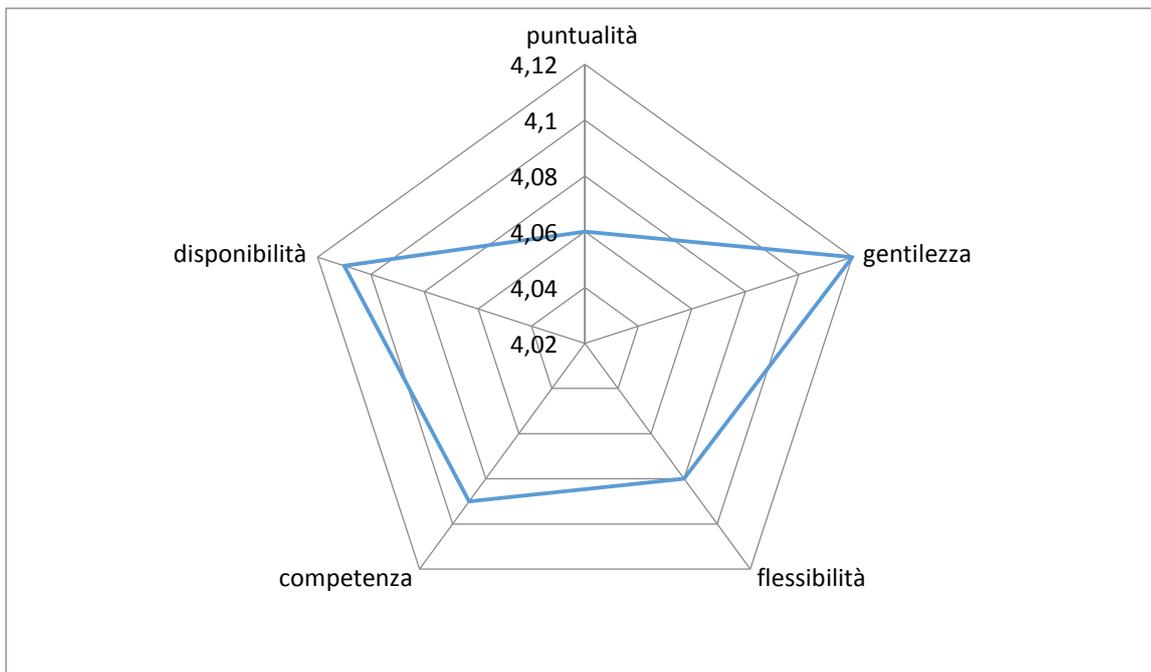
Per ciò che concerne gli aspetti generali del servizio, che raggruppano le dimensioni significative, si denota dal grafico 32, come l'utenza attribuisce punteggi più alti in riferimento alla dimensione della relazione con gli operatori (4,09), dimostrando quanto si ritiene importante l'aspetto relazionale e quanta fiducia si ripone nella cooperativa, che riesce attraverso le prestazioni che eroga costantemente, a soddisfare i bisogni dell'utenza (4,02). Un punteggio discreto viene attribuito all'organizzazione degli orari del servizio (4,03).

**Grafico 33. Soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni socio-assistenzial**



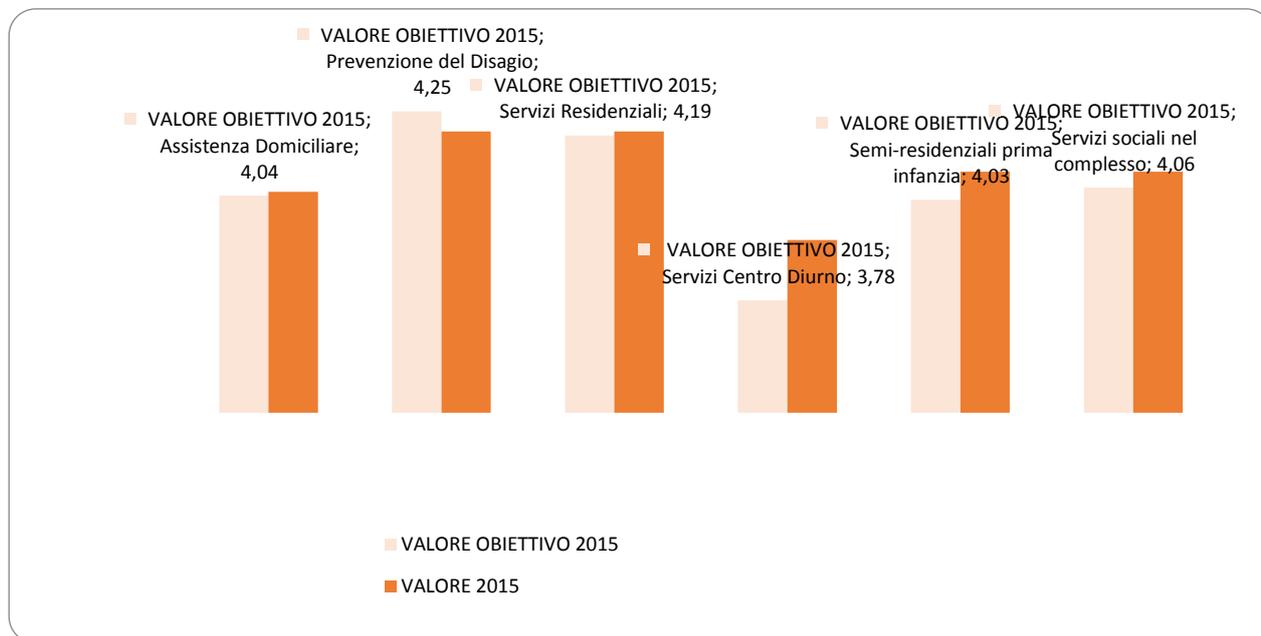
Come si evince dal grafico 33, per ciò che concerne prettamente l'operato dei lavoratori impiegati nei servizi sociali, si evince che i punteggi più alti si registrano per la voce "animazione e socializzazione" (4,16) e "accompagnamento e commissioni" (4,12); segno tangibile del fatto che il lavoro prestatato 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 4,7 e 4,02).

**Grafico 34 . Soddisfazione dell’utenza rispetto alle relazioni con gli operatori**



Attraverso il grafico 34, 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 registra rispetto alla dimensione che abbraccia l’aspetto umano e relazionale, indicativo delle doti empatiche degli operatori. Le dimensioni “gentilezza e cordialità” e “disponibilità”, infatti, si atteggiano su punteggi rispettivamente di 4,12 e 4,11.

**Grafico 35. 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 un valore aggiunto, scaturito dal confronto immediato tra l'obiettivo postosi per l'anno 2015 e i dati emersi nello stesso anno attraverso la somministrazione dei questionari. Da quanto si evince dal grafico 35, la tipologia di servizio che registra un punteggio maggiore è quella della prevenzione del disagio (4,20) e quella dei servizi residenziali prima infanzia. Un punteggio medio, viene invece attribuito alla soddisfazione rispetto al servizio del centro diurno (3,93). Interessante notare come l'ultima dimensione considerata è quella che presenta lo scarto più ampio tra l'obiettivo postosi per l'anno 2015 ed i risultati concretamente raggiunti. Si tratta di un dato che fa emergere una ferma positività rispetto al servizio dato che vige un livello di soddisfazione che va ben oltre il punteggio obiettivo. E' accaduto di simile per i servizi residenziali per la prima infanzia, in cui ci si discosta, superandolo, dal valore obiettivo di quasi un punto percentuale. Ciò non accade per le restanti tipologie di servizio, seppure i punteggi sono da considerarsi più che soddisfacenti. Dato dimostrato dal risultato finale relativo alla soddisfazione rispetto ai servizi sociali nel complesso, in cui si è raggiunto il valore obiettivo posto per l'anno 2015. 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 che concretamente ne beneficia. Di certo si

può concludere che per tutte e tre le sezioni (committenti, operatori ed utenti) emergono punteggi più elevati per tutte le dimensioni considerate rispetto alla rilevazione effettuata nell'anno 2014. In secondo luogo anche rispetto ai valori obiettivo, si registrano per la valutazione dell'anno 2015, risultati maggiormente positivi rispetto alla precedente analisi. Nel dettaglio per ciò che concerne la *soddisfazione della committenza* il dato emerso per l'anno 2015 supera largamente il valore fissato in base agli obiettivi; sia per ciò che concerne la committenza dei servizi sociali che quella della ristorazione. La committenza, infatti, rispetto ad una valutazione complessiva dei servizi per loro erogati, esprime un giudizio marcatamente positivo, ancor più di quanto verificato nella rilevazione effettuata per l'anno 2014. Tenendo conto ancora una volta degli obiettivi prefissati, 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 0,11 punti percentuali. Risultato in ogni caso positivo sia perché analizzando i singoli aspetti emergono punteggi elevati, ma soprattutto perché lo scarto tra obiettivi prefissati e quelli raggiunti è inferiore rispetto a quanto verificato nel corso della precedente rilevazione (0,64 punti percentuali contro i 0,11 dell'indagine effettuata nell'anno 2015). Per ciò che concerne, infine, la *soddisfazione dell'utenza*, lo scarto succitato è molto basso. 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. Si precisa che la rilevazione è stata effettuata per l'utenza dei servizi sociali. Per quella relativa ai servizi di ristorazione, invece, il dato non è pervenuto in quanto la procedura prevede che i questionari vengano somministrati ad un mese dall'inizio dei servizi. Il servizio mensa, infatti, è stato avviato alla fine del mese di ottobre.

### **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 2016**

L'obiettivo per l'anno 2016 è elevare la qualità dei servizi offerti in un contesto economico e sociale difficile. Avviare il percorso per la certificazione di qualità per il Sistema di Gestione Ambientale UNI ISO 14001:2008 e il Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare UNI ISO 22000:2005. Aumentare l'offerta dei servizi nell'ambito della residenzialità attraverso l'apertura di comunità alloggio per persone adulte e anziane, stabilizzare i servizi per la prima infanzia nell'ambito dei finanziamenti ministeriali dei fondi PAC infanzia e PAC anziani non autosufficienti. Predisporre le procedure per ottenere le certificazioni di qualità ambientale e la sicurezza alimentare per garantire nei nostri servizi ulteriori indicatori di qualità, efficacia ed efficienza rispetto agli utenti e al committente. Avviare un percorso di comunicazione della cooperativa attraverso il sito e nuova veste grafica, con un piano di comunicazione interno ed esterno. Aumentare la presenza nei territori attraverso l'implementazione di servizi innovativi e flessibili. Aumentare le opportunità lavorative per i soci lavoratori e dipendenti.