

# BILANCIO SOCIALE 2016



Società Cooperativa  
Sociale O.N.L.U.S.



Lettera del Presidente	p.2		
<b>CAPITOLO 1</b>			
<b>Presentazione di CAD</b>	<b>p.3</b>		
1/1 Chi siamo e cosa facciamo	p.3		
<b>CAPITOLO 2</b>			
<b>La nostra storia quarant'anni di CAD 1976 - 2016</b>	<b>p.4</b>		
<b>CAPITOLO 3</b>			
<b>La Mission e i nostri valori</b>	<b>p.6</b>		
<b>CAPITOLO 4</b>			
<b>Gli stakeholder</b>	<b>p.8</b>		
<b>CAPITOLO 5</b>			
<b>Governance e Organi sociali</b>	<b>p.10</b>		
5/1 La gestione sociale	p.12		
5/2 Il prestito sociale	p.12		
<b>CAPITOLO 6</b>			
<b>Le risorse umane</b>	<b>p.13</b>		
6/1 Composizione dell'organico	p.13		
6/2 Indice di Turn Over	p.16		
6/3 Orario di lavoro	p.16		
6/4 Distribuzione per genere e fasce d'età, scolarizzazione, provenienza	p.17		
6/5 Mobilità	p.17		
6/6 Aspettative e Congedi	p.17		
6/7 Pratiche disciplinari	p.18		
6/8 Equità di trattamento	p.19		
6/9 Collocamento obbligatorio	p.19		
6/10 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	p.19		
6/11 La formazione e l'aggiornamento continuo	p.20		
6/12 L'accoglienza di stagisti, tirocinanti, volontari del servizio civile	p.21		
		<b>CAPITOLO 7</b>	
		<b>Le attività</b>	<b>p.22</b>
		7/1 Le gare partecipate e l'acquisizione di commesse	p.23
		7/2 I principali servizi erogati nel 2016	p.23
		7/3 Le sinergie con altri partners	p.26
		7/4 Il fatturato	p.26
		7/5 Gli investimenti nel 2016	p.28
		7/6 L'evoluzione della gestione 2017	p.28
		<b>CAPITOLO 8</b>	
		<b>Valutazione dei servizi</b>	<b>p.29</b>
		8/1 I fruitori	p.29
		8/2 L'indagine di soddisfazione del cliente (committenza)	p.30
		8/3 I questionari di soddisfazione ai fruitori e familiari	p.32
		<b>CAPITOLO 9</b>	
		<b>Il Bilancio Economico</b>	<b>p.34</b>
		9/1 Il Valore Aggiunto	p.34
		<b>CAPITOLO 10</b>	
		<b>Sicurezza dei lavoratori</b>	<b>p.37</b>
		10/1 Sopralluoghi negli ambienti di lavoro	p.38
		10/2 Sorveglianza sanitaria	p.38
		10/3 Infortuni sul lavoro	p.39
		10/4 Malattia professionale	p.41
		10/5 Valutazione dei rischi MMC sui servizi domiciliari	p.41
		10/6 Resoconto formazione sulla Sicurezza erogata nel 2016	p.41
		10/7 Prove di emergenza ed evacuazione	p.42
		<b>CAPITOLO 11</b>	
		<b>Qualità e Responsabilità Sociale</b>	<b>p.43</b>
		11/1 Sistema Qualità ISO9001:2008	p.44
		11/2 Responsabilità Sociale SA8000:2008	p.44
		11/3 Audit interni	p.45
		11/4 Gli scenari futuri: la ISO9001:2015 e la Certificazione di Impresa Etica	p.45
		<b>CAPITOLO 12</b>	
		<b>Note di merito</b>	<b>p.47</b>

# LETTERA DEL PRESIDENTE

Care lettrici, cari lettori,

anche quest'anno, tramite la **tedicesima edizione continuativa** del Bilancio Sociale, vogliamo riconfermare e manifestare il nostro impegno nel contribuire allo sviluppo del tessuto sociale nei territori di riferimento, convinti che, mai come in questi anni, gli ambiziosi obiettivi in termini di sostenibilità economica e responsabilità sociale che ci siamo prefissi, siano il nostro plus nei confronti dei Soci e dei Lavoratori, dei Clienti e dei Fruitori, della Collettività.

Il Bilancio Sociale che presentiamo in queste pagine costituisce la sintesi di un **anno intenso di attività**, a conferma di come la nostra impresa abbia dimostrato di saper produrre valore economico e sociale per i propri interlocutori.

Nel 2016 CAD ha festeggiato i suoi **40 anni di attività**: nel **novembre del 1976 è nata a Forlì**, su iniziativa di 9 persone (8 donne e 1 uomo) ed oggi CAD è tra le più grandi realtà del settore in Emilia-Romagna, affrontando con positività la sfida dell'accreditamento e delle nuove frontiere del welfare. L'**evoluzione** che ha avuto la Cooperativa, costruendo quello che è stato definito un **sapere sociale nel territorio**, si è fatto nel corso di questi anni pensiero, progettualità e azione.

Le **linee di senso principali** su cui si è sviluppato il nostro operato in questi anni sono state: l'identità dell'organizzazione in termini di mission, i valori di riferimento, la sicurezza e la qualità del lavoro, l'impegno formativo per la crescita delle competenze, l'individuazione degli stakeholder, la definizione dei parametri che misurano l'utilità delle attività svolte e i risultati ottenuti.

Il processo di monitoraggio del **livello di soddisfazione dei principali committenti e dei fruitori dei servizi** erogati rappresenta per noi la **mappa** fondamentale su cui posizionare il nostro agire, nel presente come per il futuro, ridefinire politiche e strategie, migliorare i sistemi gestionali interni.

**Consolidare le competenze dei nostri operatori** è sempre stato un obiettivo strategico per CAD, dove la formazione riveste un ruolo fondamentale, sia per quanto riguarda l'addestramento del nuovo personale, sia per la riqualificazione e il potenziamento delle competenze del personale già inserito. A questo, si affianca la condivisione di CAD con il mondo delle scuole e dell'Università, ascoltando ed anticipando il futuro attraverso collaborazioni ad alto valore formativo.

Sul fronte della **salvaguardia delle persone e dei lavoratori**, anche il 2016 si è contraddistinto da un positivo trend nel contenimento degli infortuni sul lavoro, sia nella frequenza che nella gravità, segno che la politica di costante formazione degli addetti e di miglioramento delle procedure sta dando buoni frutti.

Vorrei, infine, sottolineare che la redazione di questo documento è stata possibile grazie al coinvolgimento e alla partecipazione di tutte le funzioni aziendali, che hanno fornito ed elaborato le informazioni utili a costruire un quadro completo e trasparente della Cooperativa, a conferma che per CAD, il Bilancio Sociale è uno strumento importante di **consapevolezza**, di **condivisione** e di **comunicazione**.

Il Presidente  
Guglielmo Russo

## 1

## PRESENTAZIONE DI CAD

## 1/1 CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

CAD è una Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. che svolge la propria attività nel campo dei servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi, informativi, di orientamento, di animazione e accoglienza profughi.

La nostra Cooperativa pone la **persona al centro del suo interesse**, offrendo assistenza professionale qualificata a persone anziane, bambini, adolescenti, famiglie, persone diversamente abili, persone con disagio psichico e cittadini in genere.

I nostri servizi sono erogati a **domicilio**, in **strutture** diurne e residenziali, nelle **scuole** e presso luoghi e **uffici pubblici** in **Emilia-Romagna**, **Marche** e **Abruzzo**. A **Forlì** si trova la **Sede Legale**. Nel 2016 le sedi operative sono state quelle di Cesena, Savignano sul Rubicone, Rimini e Lanciano.

CAD, consapevole del proprio ruolo, si caratterizza come **attore eccellente e responsabile** nella comunità economica e sociale in cui opera con metodi e sistemi che sostengono, da un lato, l'interesse generale della collettività e dall'altro, lo sviluppo di un ambiente di lavoro socialmente responsabile nel rispetto dei diritti umani e delle leggi locali e internazionali.

La Cooperativa è retta e disciplinata dai **principi di mutualità**, senza fine di speculazione privata. Il nostro scopo sociale si traduce nella **salvaguardia dell'occupazione** con l'obiettivo di poter garantire un lavoro stabile, continuativo e remunerato nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di settore e degli accordi locali.

EMILIA  
ROMAGNA

MARCHE

ABRUZZO

La Cooperativa provvede, tramite la propria organizzazione, all'**acquisizione del lavoro** e alla relativa **redistribuzione a ogni lavoratore** in base alla professionalità posseduta, al grado di responsabilità acquisita e al tipo di contratto in essere.

Nell'esercizio 2016 è stato conseguito un **risultato economico positivo**, il fatturato ha avuto un incremento e di conseguenza l'occupazione, intesa come maggiore lavoro svolto dai nostri operatori.

# 2

## LA NOSTRA STORIA QUARANT'ANNI DI CAD 1976 - 2016

CAD nasce il **22 novembre del 1976 a Forlì**, su iniziativa di 9 persone: 8 donne e 1 uomo. Ancora oggi la proporzione della forza lavoro è all'incirca la medesima, ma su scala cento volte più grande.

Oggi CAD dà lavoro a circa **850 persone** (di cui 623 soci) e ha un valore della produzione di **23 milioni di euro**, numeri che la pongono tra le più importanti realtà del settore.

22  
NOVEMBRE  
1976

La Cooperativa in questi anni ha svolto un ruolo da protagonista a livello nazionale per affermare la cooperazione sociale come soggetto progettuale.

CAD ha **ampliato e diversificato** le tipologie dei servizi erogati:

- }] dai primi interventi di assistenza a domicilio di privati cittadini all'evoluzione del servizio di assistenza domiciliare, fino all'attivazione dell'Operatore di Quartiere
- }] dall'attivazione dei primi Centri di socializzazione alla differenziazione per tipologia di utenti: Centri socio-riabilitativi, Case Residenza Anziani, Centri Diurni fino alla Comunità Alloggio per pazienti psichiatrici
- }] dall'Assistenza Scolastica nella scuola dell'obbligo fino al servizio di Assistenza Specialistica presso l'Alma Mater
- }] dagli Sportelli informativi agli Sportelli sociali, porte di accesso al sistema locale di Welfare
- }] i nuovi servizi di Accoglienza profughi e un ritorno al rapporto diretto con il privato.

CAD ha continuato nel corso degli anni a perseguire l'obiettivo di promuovere e consolidare le collaborazioni con altri soggetti operanti nel settore con l'intento di ampliare le opportunità di sviluppo.

È continuato anche nell'anno 2016 il rapporto con l'**Alma Mater Studiorum di Bologna**. La più recente dimostrazione è il **premio di laurea** assegnato nel corso dell'anno 2016 alla tesi più meritoria sul tema Innovazione nei sistemi locali di welfare. Il riconoscimento è stato dato alla tesi intitolata "Disuguaglianza e politiche di sostegno all'istruzione universitaria".

Il rapporto con l'Alma Mater è riconosciuto anche a livello accademico, come attesta la ricerca condotta dal professor Paolo Zurla, docente di Sociologia all'Università di Bologna, sui contorni dell'evoluzione del welfare in Italia e in Romagna, che ha tenuto un seminario celebrativo in concomitanza con il quarantennale della CAD.

In questi ultimi anni, la Cooperativa ha vissuto un ricambio del gruppo dirigente e ha favorito l'ingresso di giovani qualificati sui quali si sta investendo per il futuro.



**I 40 ANNI DELLA  
COOPERATIVA**

# 3

## LA MISSION E I NOSTRI VALORI

Assistenza Domiciliare Assistenziale  
Assistenza Domiciliare Educativa  
Centri Estivi per Minori  
Gruppi Educativi  
Gruppi Appartamento

1976

1983

Centri di Socializzazione  
Casa di Riposo Anziani  
Centro Diurno Anziani  
Assistenza Scolastica  
Informagiovani

1984

1991

Nello svolgimento delle proprie attività, CAD è orientata alle seguenti **finalità**:

- } perseguire l'interesse generale della comunità volta alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini
  - } essere una Cooperativa Sociale che fa propri i valori della mutualità e dell'equità ispirandosi ai principi di etica e di democrazia propri della cooperazione
  - } ottenere attraverso le proprie attività, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i propri soci lavoratori e dipendenti.
- I **valori** ai quali CAD si ispira sono:
- } uguaglianza e imparzialità
  - } informazione chiara e corretta (trasparenza)
  - } rispetto ed attenzione alle esigenze, ed al miglioramento della qualità della vita di utenti e lavoratori nel rispetto delle norme e dei contratti
  - } partecipazione del cliente e del lavoratore
  - } professionalità e competenza del personale
  - } rifiuto delle discriminazioni (di genere, religione, razza, orientamento sessuale ecc.).

Assistenza Domiciliare Infermieristica  
Assistenza Domiciliare Fisioterapica  
Centro Donna e Centro Famiglia  
Centri Educativi Pomeridiani  
Sportelli Informativi

1992

2009

Telesoccorso e Teleassistenza  
Comunità per la Salute Mentale  
Casa Residenza Anziani  
Centri socio-riabilitativi  
Accoglienza Profughi

2010

2017

# 4

## GLI STAKEHOLDER

CAD opera tenendo conto delle esigenze della comunità negli ambiti ove svolge la propria attività e contribuisce allo sviluppo economico, ambientale, sociale, culturale e civile dei territori in cui è presente. Gli stakeholder sono tutti quegli individui, gruppi e organizzazioni che instaurano con la Cooperativa relazioni sociali, economiche e collaborative. CAD ha coinvolto, nel tempo, le diverse tipologie di stakeholder nel ricercare una consonanza di valori e una sintonia di intenti affinché le attività di CAD fossero in grado di **creare benessere** per la comunità di riferimento.

Il coinvolgimento degli stakeholder negli anni, ha reso dinamici i flussi informativi, facilitando la ricognizione dei bisogni emergenti e delle problematiche sociali del territorio, e ha permesso di trovare soluzioni efficaci.

Le attività di CAD costituiscono un insieme integrato divenuto capace di rispondere alle attese dei diversi stakeholder. Infatti, **la pluralità dei portatori di interesse di CAD** varia in base al tipo di relazione (diretta e indiretta, primaria e secondaria) e dell'intensità dello scambio con la Cooperativa.

Gli **stakeholder interni** sono i nostri Soci, Dipendenti e Collaboratori: nei confronti del personale, CAD garantisce il rispetto dei diritti dei lavoratori, opera per un buon clima aziendale e per il rispetto di regole e principi etici.

Gli **stakeholder esterni** sono:

- } i clienti committenti, che sono le interfacce istituzionali, co-attori nella costruzione del soddisfacimento dei bisogni della comunità
- } i fruitori dei servizi e i loro familiari, cui CAD promuove il benessere attraverso la personalizzazione degli interventi
- } i Fornitori rilevanti, che fornendo materie prime e/o servizi, possono aggiungere valore alla catena di fornitura
- } le Comunità locali, i cittadini, le associazioni, i Media e organi di informazione, Organizzazioni Sindacali, Rappresentanze sindacali unitarie.



RELAZIONI  
SOCIALI  
ECONOMICHE  
COLLABORATIVE

Nei confronti degli stakeholder esterni la responsabilità sociale si manifesta in maniera diversa in relazione al ruolo che ciascuno di essi assume; trasversalmente, CAD agisce nella consapevolezza diffusa di principi etici esplicitati anche mediante lo strumento comunicativo rappresentato dal presente Bilancio Sociale.



# 5

## GOVERNANCE E ORGANI SOCIALI

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) di CAD è composto da **9 soci cooperatori** con diverse qualifiche professionali e ruoli all'interno della Cooperativa:

1 Dirigente - 1 Responsabile Gestione Servizi - 1 Operatore Socio-Sanitario - 1 Educatore - 1 Addetto Gestione Servizi - 1 Collaboratore Settore Commerciale - 1 Coordinatore Settore Formazione - 1 Coordinatore Servizi - 1 Addetto Controllo di Gestione.

La pluralità delle figure professionali che compongono il CdA garantisce la massima partecipazione di tutti i livelli aziendali e contribuisce a migliorare le performance aziendali e il controllo sull'operato del management.

Nel 2016 i Soci sono stati chiamati, a partecipare a **due Assemblee**:

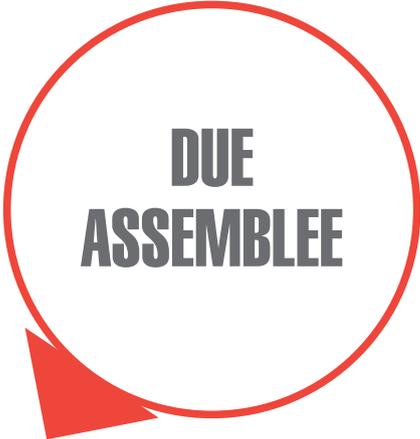
} il **diciannove maggio 2016** per l'approvazione del Bilancio annuale (2015), per la nomina dei membri del Collegio Sindacale e per la nomina dell'Organo di Controllo Contabile

} il **quindici dicembre 2016** per la presentazione della previsione di chiusura del Bilancio 2016 e delle attività e del Bilancio preventivo 2017.

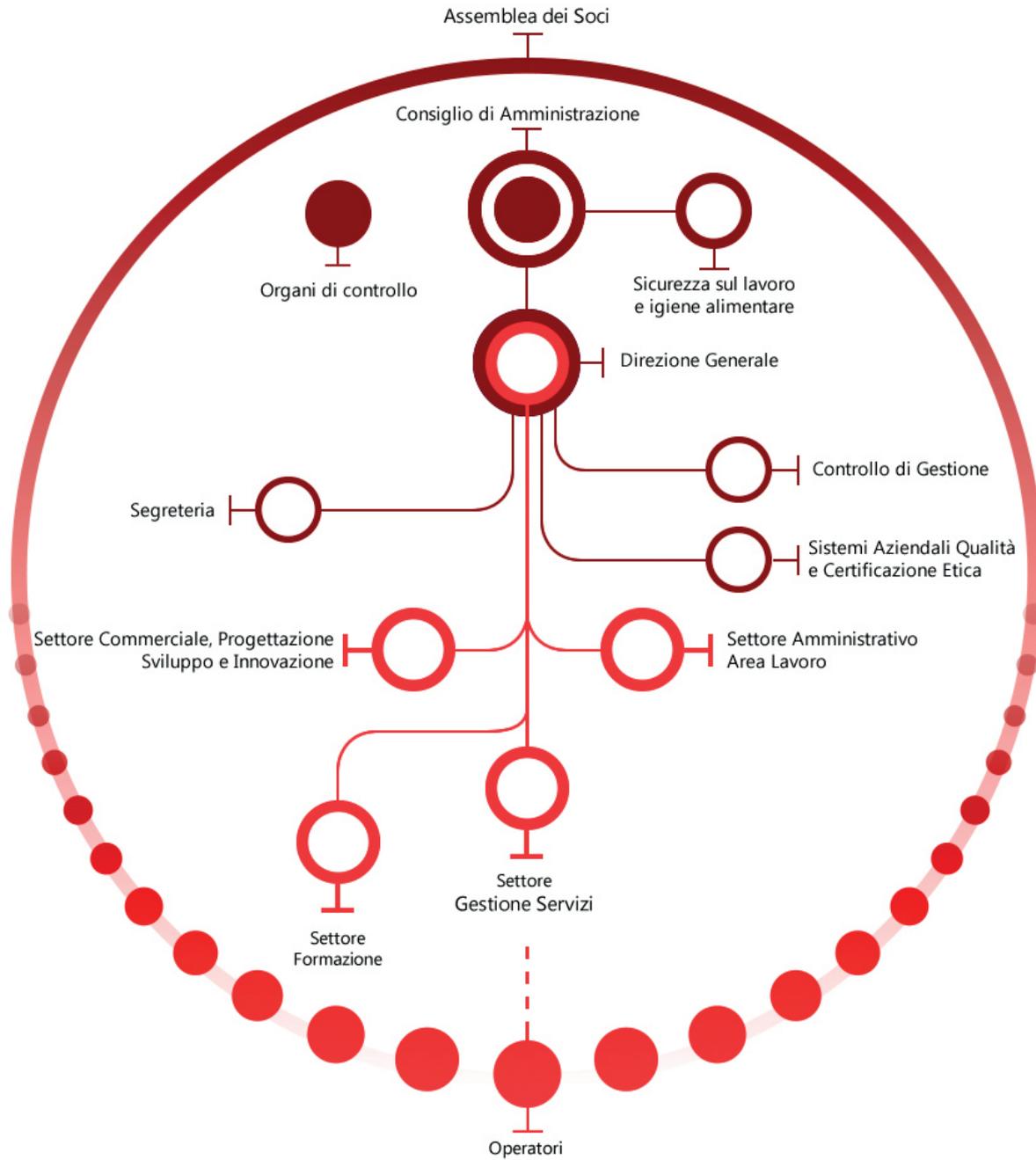
Alle Assemblee sono invitati a partecipare anche i dipendenti, in un'ottica di trasparenza e inclusione per tutti i lavoratori.

Anche nell'anno 2016, si è continuato nel dare attuazione al disposto del CdA del 26 settembre 2014 in tema di **riorganizzazione funzionale e contenimento dei costi**. A tal proposito sono state esaminate le Posizioni Organizzative previste dal Nuovo Organigramma.

È stata aggiornata, inoltre, parte della documentazione del sistema qualità riguardante i cambiamenti e le modifiche della nuova organizzazione aziendale.



**DUE  
ASSEMBLEE**



## 5/1 LA GESTIONE SOCIALE

Tutte le **domande di ammissione a socio presentate nell'anno 2016 sono state accolte** dagli amministratori in base a quanto stabilito dall'art. 6 dello statuto sociale e in base alla reale capacità di concorrere agli scopi della Cooperativa.

Nell'anno 2016 sono stati ammessi **5 Soci**, di cui 4 volontari, mentre hanno receduto dalla qualifica di Socio 39 lavoratori e nessun volontario.

I Soci volontari **sono incrementati di quattro unità** (nel 2015 erano 11).

Anche per l'anno 2016, CAD mantiene la **qualifica di mutualità prevalente** poiché l'attività svolta dai Soci rappresenta l'**80,43%** del costo complessivo del personale.

## 5/2 IL PRESTITO SOCIALE

La Cooperativa, ai sensi del vigente Statuto Sociale e alla luce del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei Soci del **6 aprile 2008**, ha istituito da tempo una sezione di attività finalizzata al migliore conseguimento dell'oggetto sociale, relativa alla raccolta di prestiti esclusivamente presso i propri Soci.

L'ammontare complessivo del prestito sociale al 31/12/2016 è di **€ 184.821** (con un incremento di € 17.058 rispetto al 2015).



## 6

## LE RISORSE UMANE

**6/1** COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

Durante l'anno 2016 l'organico complessivo della Cooperativa CAD è stato di **997** persone che hanno prestato la loro opera anche per periodi di tempo determinato, con una **prevalenza di lavoratori con contratto a tempo indeterminato pari al 76,73%**.

Nel corso del 2016 la composizione dell'organico si è articolata in questo modo:

623 soci dipendenti a tempo indeterminato

142 dipendenti a tempo indeterminato

232 dipendenti a tempo determinato di cui 26 in sostituzione di lavoratori con diritto al mantenimento del posto.

Le entrate di nuovo personale non sono state formalizzate con l'instaurazione di rapporti di lavoro a tempo indeterminato (salvo un solo lavoratore), ma si è proceduto alla **stabilizzazione di personale già titolare** di rapporto a termine, che oltre a dare stabilità alle posizioni individuali, ha consentito a CAD di accedere agli sgravi contributivi previsti dalla normativa vigente.

Nella tabella che segue sono invece raffrontati i valori occupazionali alla data del 31/12/2016 con gli stessi dell'anno precedente e valorizzati gli scostamenti:



<b>ORGANICO</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>VARIAZIONI</b>
Lavoratori soci	622	584	-38
Lavoratori non soci	206	245	+39
<b>Totale subordinato</b>	<b>828</b>	<b>829</b>	<b>+1</b>
Collaboratori non soci	24	20	-4
Totale Occupati	852	849	-3
Soci volontari	11	15	+4
<b>Sommano</b>	<b>863</b>	<b>864</b>	<b>+1</b>

**I soci hanno rappresentato una percentuale pari al 70,45%** sul totale dei lavoratori subordinati a tempo indeterminato a conferma dell'elemento di **stabilità** e di **rispetto del principio di mutualità**. Sono stati inoltre presenti n. 15 soci volontari che hanno prestato gratuitamente la loro attività in base alla disponibilità e all'integrazione con i vari servizi in cui sono stati inseriti.

L'organico al 31/12/2016 dei **lavoratori subordinati** è così suddiviso in base alla **qualifica contrattuale**:

<b>ORGANICO</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>VARIAZIONI</b>
Dirigenti	2	2	0
Quadri	7	6	-1
Impiegati	47	42	-5
Operai	772	779	+7
<b>Sommano lavoratori subordinati</b>	<b>828</b>	<b>829</b>	<b>+1</b>

# TABELLA RIASSUNTIVA DEI PROFILI PROFESSIONALI AL 31/12/2016

SEZIONE 3 – RISORSE UMANE come da Scheda per la realizzazione del bilancio sociale nelle cooperative

**TOTALE (CORRISPONDENTE AL TOT. LAVORATORI SUBORDINATI): 829**

	N.		N.
<b>A1 (ex 1° livello)</b>		<b>D1 (ex 5° livello)</b>	
Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari	5	Educatore	195
Altro (specificare)	0	Animatore qualificato	3
<b>A2 (ex 2° livello)</b>		Operatore servizi informativi	6
Centralinista	0	Altro (specificare) Impiegato	26
Operai generici	14	<b>D2 (ex 6° livello)</b>	
Operai agricoli	0	Impiegato di concetto	9
Altro (specificare)	0	Educatore professionale	46
<b>B1 (ex 3° livello)</b>		Assistente sociale	7
Operatore Socio-Sanitario non formato	48	Infermiere professionale	33
Autista con patente B/C	2	Terapista riabilitazione (logopedista, fisioterapista)	6
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	3	Altro (specificare) Ricercatore servizi informativi	4
Addetto alla segreteria	1	Altro (specificare) Mediatore culturale	2
Altro (specificare)	0	<b>D3 (ex 7° livello)</b>	
<b>C1 (ex 4° livello)</b>		Assistente Sociale	2
Autista con patente D/K/autista soccorritore/ accompagnatore	1	<b>E1 (ex 7° livello)</b>	
AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/	39	Coordinatore/ capo ufficio	20
Cuoco	2	<b>E2 (ex 8° livello)</b>	
Impiegato d'ordine	2	Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi	3
Operaio specializzato	0	Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista	3
Altro (specificare) Operatore Sportello Informativo	3	<b>F1 (ex 9° livello)</b>	
Altro (specificare) Animatore non qualificato	1	Responsabile di area aziendale	4
<b>C2 (nuovo)</b>		Medici (con 5 anni di esperienze nel mondo coop)	0
OSS	324	<b>F2 (ex 10° livello)</b>	
<b>C3 (ex 5° livello)</b>		Presidente	1
Responsabile Attività Assistenziali	11	Direttore Generale	1

## 6/2 INDICE DI TURN OVER

Per quanto riguarda il turn over, l'analisi delle risultanze delle Entrate e delle Uscite mostra una situazione pressoché equivalente:

ANNO 2016				ANNO 2015			
TURN OVER IN ENTRATA	19,83%	Entrati 164	0%*	TURN OVER IN ENTRATA	18,35%	Entrati 150	0,61%*
TURN OVER IN USCITA	19,83%	Usciti 164		TURN OVER IN USCITA	17,74%	Usciti 145	

L'indice allo 0% dimostra **stabilità, solidità e continuità** di occupazione.

\*= il calcolo dell'Indice di turn over è stato effettuato in base alla formula della Regione Emilia-Romagna, come da "Linee Guida per lo schema di relazione annuale dei servizi accreditati".

## 6/3 ORARIO DI LAVORO

Per l'anno 2016 la **percentuale dei part time** è pari a **79,37%** dell'intero personale. La stabilizzazione del numero di part time si inserisce in un'azione di miglioramento costante per garantire ai singoli lavoratori il rispetto delle ore contrattualmente previste. Tale istituto contrattuale si rivela maggiormente aderente alla tipologia dei servizi territoriali (Assistenza domiciliare di base, educativa e Assistenza Scolastica). Inoltre, la forma contrattuale del part-time consente in alcuni casi di conciliare le esigenze familiari con gli impegni lavorativi.

Nella tabella che segue si riporta la situazione al 31/12/2016 raffrontata alla stessa data dell'anno precedente:

ORGANICO	31/12/2015	31/12/2016
Full-Time	162	171
Part-Time	666	658
Organico	828	829
<b>Percentuale part time sull'organico</b>	<b>80,43%</b>	<b>79,37%</b>

## 6/4 **DISTRIBUZIONE PER GENERE E FASCE D'ETÀ, SCOLARIZZAZIONE, PROVENIENZA**

Anche durante l'anno 2016, la **distribuzione per genere**, vede una **predominanza femminile** pari al **87,96%** sul totale dei lavoratori subordinati (877 donne e 120 uomini). L'**età media** dei lavoratori è aumentata, dai 40 anni nel 2015 ai 43 anni nel 2016 (39 per gli uomini e 44 per le donne); con una permanenza media in servizio di 8,64 anni. **Le fasce d'età riferite dei soli soci sono:** 18 – 30 anni: 29; 31 – 50 anni: 364; oltre i 50 anni: 206.

I dati per l'anno 2016 dimostrano che i lavoratori mantengono un livello di **scolarizzazione medio-alta**:

} scuola primaria e secondaria di I grado: 246

} diploma professionale e/o scuola secondaria II grado: 427

} diploma di Laurea: 324

Sono presenti **919 lavoratori con cittadinanza italiana** e **78 con altra provenienza** (comunitari ed extracomunitari).

### FASCE D'ETÀ DEI SOCI

18 - 30 anni	29
31 - 50 anni	364
> 50 anni	206
<b>totale</b>	<b>599</b>

## 6/5 **MOBILITÀ**

Nel corso del 2016, sono pervenute **22 richieste di mobilità** e ne sono state **accolte 7** (nel 2015 ne erano state accolte 6). Questo strumento, nel rispetto di qualifica posseduta e delle esigenze organizzative, permette la soddisfazione di richieste personali e professionali, diminuendo sia il turn over sia eventuali situazioni di disagio.

## 6/6 **ASPETTATIVE E CONGEDI**

Nel corso del 2016, **15 operatori** hanno usufruito di **aspettative per motivi familiari** spesso legati a compiti di cura ed assistenza di familiari (per un totale di 31 mesi e 11 giorni di aspettativa). A questi, si aggiungono:

} **16 congedi straordinari** per motivi familiari in base alla **Legge 104/92** (per un totale di 2.297 giorni)

} **34 congedi** sulla base dell'art. 4 della **Legge 53/00** (per un totale di 74 giorni).

## 6/7 PRATICHE DISCIPLINARI

Nel corso del 2016 sono state emesse **24 contestazioni di addebito** in diminuzione rispetto all'anno precedente (45 nell'anno 2015), con una percentuale in relazione alla media degli occupati pari a 2,91%. CAD applica tali provvedimenti nel rispetto della tutela del lavoro e dei diritti dei fruitori del servizio, rifiutando qualsiasi forma disciplinare non prevista dal CCNL e dalle leggi vigenti.

PERIODO	2016	2015
n. contestazioni	24	45
Media occupati	826	818
<b>% in rapporto al numero di occupati</b>	<b>2,91</b>	<b>5,50</b>

TIPOLOGIA PROVVEDIMENTI	2016
Richiamo verbale	14
Richiamo scritto	6
Multa	1
Sospensione	1
Licenziamento	0
Accoglimento giustificazione lavoratore	2
<b>totale</b>	<b>24</b>

TIPOLOGIA DI CONTESTAZIONI	2016
<b>ASSENZE DAL LAVORO</b>	<b>8</b>
Assenze ingiustificate	6
Assenza ingiustificata con mancata erogazione servizio	1
Assenza giustificata non comunicata	1
<b>COMPORAMENTI SCORRETTI</b>	<b>15</b>
Inosservanza disposizioni aziendali	3
Negligenza	2
Alterco fra colleghi	5
Modalità improprie verso l'utenza	5
<b>ORARIO DI LAVORO</b>	<b>1</b>
Ritardo	1
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>

## 6/8 EQUITÀ DI TRATTAMENTO

**CAD rifiuta ogni forma di discriminazione e garantisce pari opportunità e equità di trattamento a tutti** i soci e dipendenti indipendentemente dal sesso, dalla religione, dalla provenienza e dall'appartenenza sindacale e politica. A tal fine provvede a:

- }] tenere in considerazione solo elementi oggettivi quali qualifiche, titoli di studio o istruzione ed esperienza durante la selezione e assunzione del personale
- }] corrispondere le retribuzioni a ogni lavoratore in base alle mansioni svolte da ciascuno nel rispetto di quanto previsto dal CCNL
- }] assicurare la formazione a tutti in funzione delle normative vigenti e delle esigenze del servizio in cui la persona è inserita.

## 6/9 COLLOCAMENTO OBBLIGATORIO

In organico sono presenti 7 lavoratori appartenenti alle categorie, di cui alla Legge 68/99.

## 6/10 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

In Cooperativa è garantito per tutti i lavoratori soci e non, il diritto di associarsi a qualsiasi sindacato e di essere rappresentati da propri delegati.

In tutti le principali sedi della Cooperativa e nei servizi in struttura sono presenti bacheche dedicate alle informazioni sindacali.

Durante l'anno 2016 si sono svolti **22 incontri con le Organizzazioni Sindacali (OO. SS.)**, di cui 9 organizzati a seguito del processo di internalizzazione del servizio Fisioterapico ed Educativo da parte dell'Azienda USL di Rimini. Tale processo ha determinato l'attivazione del Fondo di Integrazione Salariale (FIS), strumento a sostegno del reddito, che ha garantito per 26 settimane (13+13) la continuazione del rapporto di lavoro, ma che si è concluso con un procedimento di licenziamento collettivo per l'impossibilità di garantire l'impiego dei lavoratori nelle stesse mansioni o in mansioni equivalenti alle stesse condizioni contrattuali. I restanti incontri, svoltisi in prevalenza nella Provincia



**ASSICURARE  
FORMAZIONE**

di Rimini hanno riguardato tematiche sollevate o da singoli lavoratori o da gruppi degli stessi ed hanno avuto come oggetto principale la gestione delle assegnazioni di ore/casi e la gestione dei piani di lavoro.

	2015	2016
Numero di lavoratori iscritti ad un sindacato	326	308
Numero di ore di sciopero	/	201
Numero di ore di rappresentanza sindacale	217	475
Numero di ore dedicate ad assemblee sindacali	106	142

La regolamentazione del nostro settore passa attraverso l'applicazione del contratto nazionale di settore (CCNL), la contrattazione di secondo livello, e le leggi che hanno disciplinato e disciplinano gli appalti dei servizi socio sanitari ed il processo di accreditamento previsto dalla Regione Emilia-Romagna.

Riguardo al **Contratto Collettivo di lavoro**, scaduto a dicembre 2012, non ci sono state novità di rilievo pur essendo stato attivato a fine settembre 2016 il tavolo negoziale per il rinnovo.

Per quanto riguarda la **contrattazione di II° livello**, il 29 gennaio 2016 è stato sottoscritto il Contratto Territoriale della Provincia di Rimini e il 2 agosto 2016 il Contratto Territoriale della Provincia di Forlì-Cesena e in entrambi i casi, CAD ha proceduto al riconoscimento delle parti normative ed economiche.

In ottemperanza a quanto previsto dall'Integrativo per la Provincia di Forlì-Cesena, nel cedolino-paga relativo al mese di settembre, CAD ha provveduto all'erogazione dell'U-NA TANTUM per gli anni 2013-2014-2015 e nello stesso cedolino-paga, ha erogato ai lavoratori operanti nella Provincia di Rimini l'Elemento Retributivo Territoriale, in base all'Accordo Paritetico sottoscritto in data 29.07.2016.

## 6/11 LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO CONTINUO

Nel corso del 2016 il personale ha partecipato a **201 iniziative** di cui 94 organizzate direttamente da CAD e 107 fruite all'esterno, contando 2.228 accessi. Le **ore di formazione** professionalizzante sono state **oltre 10.000**, con un **incremento del 5% rispetto al 2015**. Hanno avuto accesso al Piano Formativo **737** su 829 operatori con una percentuale dell'**88,90%** di coinvolgimento rispetto all'intero organico (nel 2015 era stata dell'81%).

OLTRE  
10.000  
ORE DI  
FORMAZIONE

Il dato che si riferisce alla media delle ore di formazione è rimasto pressoché invariato rispetto allo scorso anno: **11,89 per operatore**. Dalla suddetta valorizzazione sono escluse le ore di formazione obbligatoria prevista dal D.L. n° 81/2008.

Nell'ambito della formazione interna ed esterna sono stati protagonisti con il ruolo di docenti 16 operatori CAD in prevalenza educatori, ma anche animatori, fisioterapisti, RAA e Coordinatori.

Gli eventi seminariali organizzati direttamente da CAD e aperti al pubblico sono stati:

- } eventi organizzati nell'ambito della rassegna “**Care Giver's Day**” a Maggio 2016, svolti a Rimini presso le Case Residenza Anziani gestite da CAD
- } il seminario “**Il Metodo Validation: tecniche di comunicazione con l'anziano disorientato**” a cura di Cinzia Siviero, organizzato presso la Casa Residenza Anziani *P. e G. Orsi Mangelli* di Forlì il 4 Novembre 2016.



## **6/12** L'ACCOGLIENZA DI STAGISTI, TIROCINANTI, VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE

Nell'anno 2016 sono stati accolti **124 fra studenti** di corsi professionali o universitari, **tirocinanti** in progetti di accoglienza di disabili o persone svantaggiate, **volontari del servizio civile** e **lavoratori** cui sono affidati lavori socialmente utili. Tra questi, citiamo la buona collaborazione con l'Università di Bologna - Corso di Laurea Infermieristica con la presenza di 8 allievi presso la Casa Residenza Anziani “P. e G. Orsi Mangelli”, mentre quaranta sono stati gli allievi provenienti dalle scuole superiori.

A fine giugno 2016 hanno terminato il servizio civile 10 volontari e da settembre 2016 sono stati accolti 11 nuovi volontari presso servizi per anziani e centri socio-riabilitativi per disabili nel territorio forlivese.

Continua, dal 2013, la convenzione con il Tribunale di Forlì per 4 posti di accoglienza per lavori di pubblica utilità, convenzione rinnovata a marzo 2016 sino al 2018, per gli esiti positivi prodotti.

# 7

## LE ATTIVITÀ

Nel 2016 CAD ha continuato a diversificare le attività con l'introduzione di due nuovi servizi. Abbiamo, infatti, attivato presso gli **Sportelli Informativi** del Comune di Forlì, il **Servizio di comunicazione delle allerte di Protezione Civile** (volto a informare la popolazione di eventuali situazioni critiche e/o di pericolo anche per le allerte di minore valenza, codice giallo o arancio). Nel **comprensorio di Rimini** abbiamo invece avviato il **Servizio di Telesoccorso h24**, allestito presso una propria sede in cui CAD ha predisposto tutto l'apparato hardware e software necessario.

Nel 2016 sono stati presi i primi contatti con i servizi sociali del territorio per avviare una **co-progettazione** per l'utilizzo della nuova struttura residenziale e diurna per pazienti psichiatrici **I Melograni** e la nuova struttura residenziale e diurna per disabili **Moby Dick**. Entrambe le strutture, ubicate nel Comune di Forlì, ci avevano visto impegnati nel 2015 nei lavori di riqualificazione e ristrutturazione.

Anche per la nuova struttura residenziale e diurna per disabili **Il Piccolo Principe** di Santa Sofia (FC), ristrutturata nel 2015, è stata avviata presso il Comune di Forlì, la procedura di richiesta di convenzionamento per il servizio di "accoglienza disabili in strutture di livello medio".

Rileviamo però un emergere evidente di nuovi bisogni, per cui anche la committenza pubblica comincia a chiederci una partecipazione attiva nell'individuazione di nuove risposte e nuove formule organizzative dei servizi. Per questo, CAD ha continuato e continua l'impegno nella riprogettazione e a investire per rispondere alle nuove esigenze. Esempi ne sono le tre strutture sopra citate, che sono state pensate per accogliere persone con livelli di difficoltà media/bassa in grado di fare percorsi verso l'autonomia e la vita indipendente.

Nel contempo CAD ha continuato il lavoro di osservazione della crescente domanda di bisogni sociali, in quella fascia di cittadini disposti a compartecipare alla spesa, ma che non trovano riscontri adeguati nel servizio pubblico ai quali potrebbe invece rispondere il gestore privato.



## 7/1 LE GARE PARTECIPATE E L'ACQUISIZIONE DI COMMESSE

In riferimento alle **ordinarie attività di acquisizione di commesse**, CAD ha partecipato a quattordici gare di cui **sette aggiudicate**. Da evidenziare che in tutte le sette gare aggiudicate, CAD ha visto **riconfermarsi importanti servizi**, svolti anche negli anni precedenti:

1. Servizio Educativo Domiciliare Sociale minori - Comune di Bellaria.
2. Assistenza Domiciliare Educativa Sanitaria - ASL Rimini.
3. Sostegno educativo deficit nidi e scuole dell'infanzia - Comune di Forlì.
4. Prolungamento pomeridiano e Prolungamento estivo scuole dell'infanzia - Comune di Forlì.
5. Sportello Sociale - Comune di Forlimpopoli.
6. Accoglienza cittadini extracomunitari richiedenti protezione internazionale - Prefettura di Rimini.
7. Accoglienza cittadini extracomunitari richiedenti protezione internazionale - Prefettura di Forlì-Cesena.

La percentuale ottenuta dagli elaborati tecnici di gara (progetti) è di **85,29 punti su 100**.



**GARE  
AGGIUDICATE**

## 7/2 I PRINCIPALI SERVIZI EROGATI NEL 2016

Per i **servizi accreditati**, CAD ha continuato a **monitorare gli indicatori di benessere**, così come indicato nelle relative Linee-Guida della regione Emilia-Romagna, che definiscono un sistema di rilevazione e monitoraggio dei livelli di qualità erogata nei servizi accreditati. Il benessere è identificato anche con il coinvolgimento, l'accettazione e la partecipazione della persona alle proposte del servizio tenendone in considerazione i bisogni, le abitudini, i gusti, i desideri nel rispetto dell'autodeterminazione e dei diritti.

Gli indicatori da monitorare si distinguono in indicatori generali (11) per tutte le tipologie dei servizi e in indicatori specifici per le singole tipologie (7 per le Case Residenza Anziani, 3 per i Centri Diurni Anziani, 2 per i Centri Socio-Riabilitativi e 2 per i servizi domiciliari).

## I PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Assistenza Scolastica Comune di Forlì  
e Comune di Forlimpopoli

Sostegno Educativo Deficit nidi  
e scuole dell'infanzia Forlì

Prolungamento pomeridiano  
scuole dell'infanzia Comune di Forlì

Pre e post scuola, Assistenza Scolastica  
e Centri Educativi Pomeridiani  
Comune di Bertinoro (FC)

Gruppo appartamento Cesena (FC)

Comunità Protetta I MELOGRANI Forlì

Servizi Informativi Comune di Forlì

Segretariato sociale San Salvo (CH)

Assistenza Scolastica specialistica  
San Salvo (CH)

Assistenza Domiciliare di base anziani  
e Assistenza Domiciliare disabili  
San Salvo (CH)

Laboratori didattici e Informagiovani  
San Salvo (CH)

Centri Sociali per anziani San Salvo (CH)

Centro Socio educativo San Salvo (CH)

## I PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

**Assistenza Domiciliare di base ed educativa  
Cesena Valle Savio**

**Assistenza Domiciliare di base ed educativa  
Distretto di Forlì**

**Assistenza Domiciliare di base ed educativa  
Distretto - Rubicone Mare**

**Assistenza Domiciliare di base ed educativa  
Distretto Rimini**

**Assistenza Domiciliare Educativa  
Distretto Riccione**

**Casa Residenza Anziani  
San Giovanni in Marignano (RN)**

**Casa Residenza Anziani PADRE AGOSTINO  
DA MONTEFELTRO Sant'Agata Feltria (RN)**

**Casa Residenza Anziani  
Talamello / Novafeltria (RN)**

**Casa Residenza Anziani, Centro Diurno, Nucleo  
Alzheimer PAOLO E GISELDA ORSI MANGELLI - Forlì**

**Centro Socio Riabilitativo Diurno O.P. ZAULI  
Dovadola (FC)**

**Centro Socio Riabilitativo Diurno MAX TEN  
Forlì**

**Centro Socio Riabilitativo Residenziale O.P. ZAULI  
Dovadola (FC)**

**Centro Socio Riabilitativo Diurno MOBY DICK  
Forlì**

**Centro Socio Riabilitativo Diurno PICCOLO PRINCIPE  
Santa Sofia (FC)**

**Centro Socio Riabilitativo Diurno  
FONDAZIONE DEL BIANCO (RN)**

Nel corso del 2016, contrariamente alle attese, non sono stati firmati i contratti di accreditamento definitivo. Pertanto, tutti i quattordici servizi gestiti da CAD in accreditamento, sono stati svolti in regime di proroga. Ciò è avvenuto per il processo di omologazione dei contratti dei servizi accreditati nei vari distretti, a cui è seguito un ampio confronto tra committenti e gestori con l'apertura di un tavolo di lavoro, al quale CAD ha partecipato con diversi suoi rappresentanti. Nel 2016 si è chiusa l'esperienza del tavolo di lavoro "Intergruppo", tavolo regionale che riuniva le rappresentanze di tutti i soggetti gestori dei servizi accreditati e i referenti della Regione Emilia-Romagna. L'impegno diretto di CAD e l'esperienza maturata in tale contesto sono stati poi proficuamente spesi nei confronti dei committenti territoriali.

Anche quest'anno va evidenziato che i soggetti assistiti, nel **Servizio Domiciliare Accreditato del Distretto di Rimini Nord**, hanno **riconfermato la scelta di essere seguiti da CAD**. Il servizio affidato a quattro gestori diversi prevede, infatti, che gli assistiti possano scegliere annualmente il gestore cui chiedere il servizio.

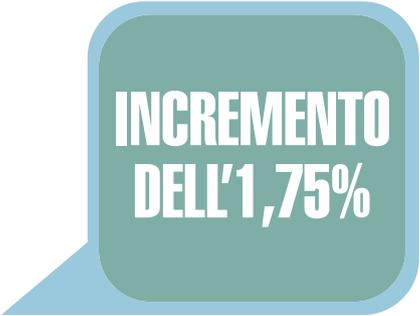
## 7/3 LE SINERGIE CON ALTRI PARTNERS

CAD ha continuato nel corso dell'anno a perseguire l'obiettivo di promuovere e consolidare le collaborazioni con altri soggetti operanti nel settore con l'intento di ampliare le opportunità di sviluppo. Nel 2016 al fine di incrementare il fatturato si riconferma la volontà di confrontarsi e misurarsi con altre realtà Cooperative sia della Romagna sia delle Regioni Marche e Abruzzo tramite i Consorzi Sociali: Archimede con sede in Forlì, Centopercento con sede in Ancona e SGS con sede a Lanciano.

Entro i primi mesi del 2017 il **Consorzio Centopercento** aprirà una nuova struttura residenziale per anziani di 90 posti letto a Massignano (AP) e CAD parteciperà alla gestione insieme alle Cooperative Il Labirinto di Pesaro e Cooss Marche di Ancona.

## 7/4 IL FATTURATO

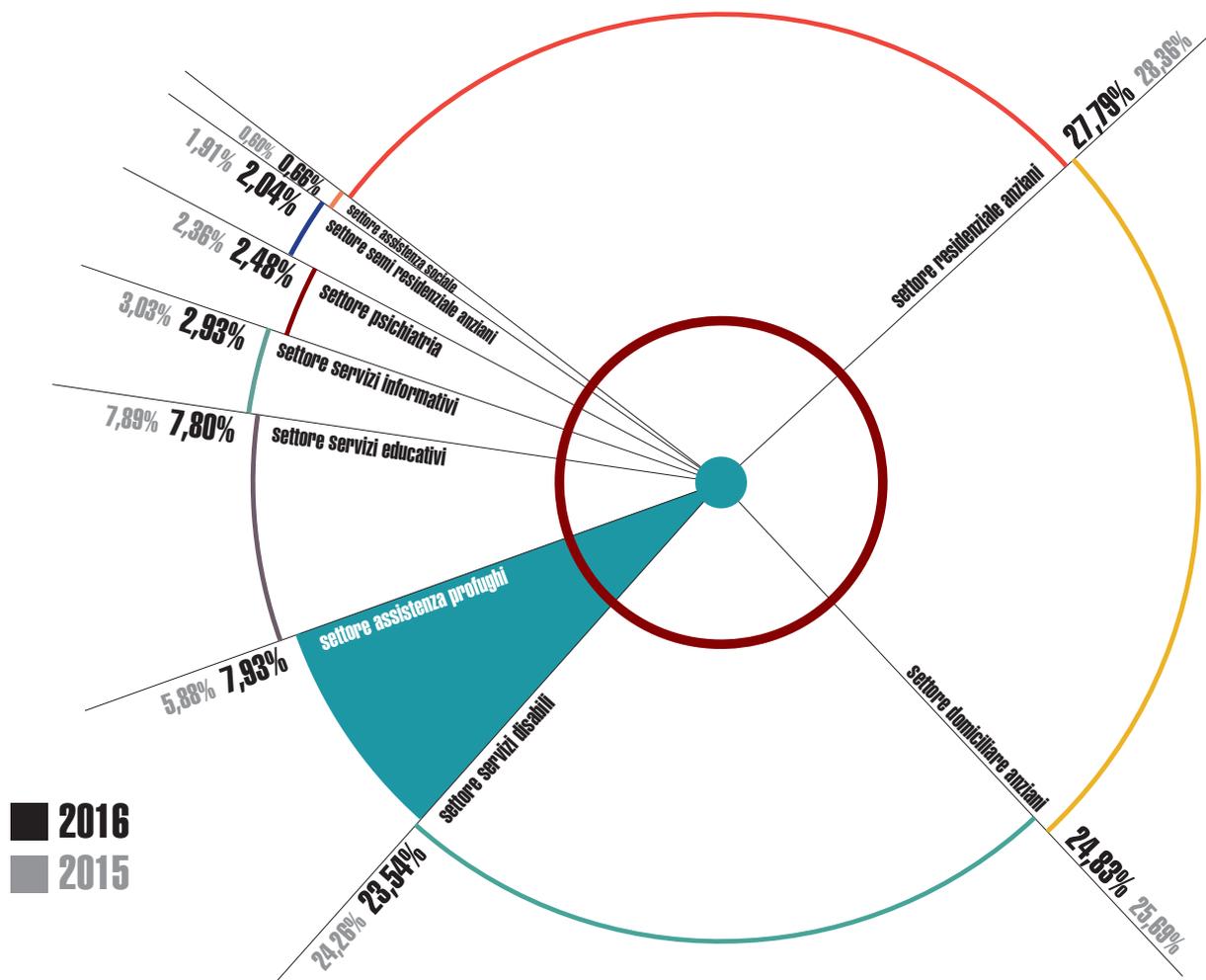
Riguardo all'attività caratteristica, l'anno 2016 è stato un anno in cui il **fatturato si è ulteriormente consolidato** con un **incremento** dei ricavi caratteristici per **€ 392.677**, pari all'**1,75%** sul precedente esercizio.



INCREMENTO  
DELL'1,75%

al 31/12/2015 | al 31/12/2016

Ricavi delle vendite e delle prestazioni 22.468.190 | 22.860.867



Valore della Produzione

al 31/12/2012	al 31/12/2013	al 31/12/2014	al 31/12/2015	al 31/12/2016
21.729.720	22.733.978	22.646.581	22.564.509	23.075.072

Percentuale incremento 6,19%

## 7/5 GLI INVESTIMENTI NEL 2016

Nel corso dell'esercizio sono stati fatti investimenti, pari a € 713.053, allo scopo di potenziare e ammodernare la struttura patrimoniale della società. A proposito delle attività immobiliari nell'esercizio 2016 si registra:

- } lavori di ultimazione relativi alla "Ristrutturazione e restauro conservativo per la realizzazione di un nuovo Centro Socio-Riabilitativo diurno e residenziale" nell'immobile sito nel Comune di Santa Sofia (FC)
- } lavori di ultimazione relativi al restauro e risanamento conservativo per la trasformazione di un Centro Socio Riabilitativo diurno esistente, in Centro Socio Riabilitativo residenziale sito nel Comune di Forlì.

## 7/6 L'EVOLUZIONE DELLA GESTIONE 2017

Il 2017 sarà l'anno in cui presumibilmente **si stabilizzeranno i 14 contratti di servizi in accreditamento**, dopo una lunga fase transitoria, in cui CAD ha dovuto impegnare molte delle proprie risorse.

Anche l'innovativo **progetto di rete "Come Te"**, che coinvolge 10 Cooperative Sociali presenti nel territorio dal Friuli all'Abruzzo, si avvierà nel prossimo futuro verso un consolidamento.

Con l'entrata in vigore del nuovo assetto dato alla governance di rete, si è aperta una fase di sviluppo che vede l'ampliamento del territorio di intervento con l'ingresso di nuove Cooperative e il consolidamento di collaborazioni con altri soggetti che operano sul mercato privato nell'ambito del Welfare.

In riferimento al **Consorzio Archimede**, dove CAD detiene circa il 70% delle quote lavori, si evidenzia che nel 2017 saranno eseguiti importanti lavori di efficientamento degli impianti termoidraulici finalizzati al risparmio energetico che saranno affidati alla società "Hera Servizi Energia (HSE)", attraverso un contratto di gestione calore.



## 8

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI

8/1

## I FRUITORI

CAD ha **preso in carico oltre 16.000 persone**, in particolare 3.912 persone anziane, 1.175 persone diversamente abili, 1.454 minori e adolescenti, 9.000 persone per i servizi sanitari. Oltre 142.000 persone hanno avuto accesso agli Sportelli Informativi (fisicamente presso lo sportello oppure tramite mail e telefonate).

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZI PER FASCE D'UTENZA</b>	<b>MINORI</b>	<b>DISABILI</b>	<b>ADULTI</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>UTENTI</b>
<b>ASILI E SERVIZI PER L'INFANZIA (0-6)</b>					
Asili nido (0-3)	0	5	0	0	/
Scuole dell'infanzia (3-6)	322	39	0	0	/
<b>INTERVENTI E SERVIZI EDUCATIVO ASSISTENZIALI E TERRITORIALI</b>					
Sostegno socio educativo scolastico e interventi socio educativi territoriali e domiciliari	288	360	5	0	/
<b>INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA PERMANENZA AL DOMICILIO</b>					
Assistenza domiciliare sociale (socio assistenziali e socio educativi )	80	525	245	1.280	/
<b>SERVIZI RESIDENZIALI</b>					
Disabili centri socio riabilitativi	0	3	0	3	/
Anziani strutture socio assistenziali e socio sanitarie	0	1	2	109	/
Salute Mentale - strutture sociosanitarie e residenze sanitarie psichiatriche	0	13	0	0	/
<b>SERVIZI SEMIRESIDENZIALI</b>					
Disabili - centri diurni socio-sanitari e centri socio-riabilitativi	0	60	0	0	/
Centri diurni anziani	0	0	0	987	/

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZI PER FASCE D'UTENZA</b>	<b>MINORI</b>	<b>DISABILI</b>	<b>ADULTI</b>	<b>ANZIANI</b>	<b>UTENTI</b>
<b>SEGRETARIATO SOCIALE, INFORMAZIONE, CONSULENZA ACCESSO RETE SERVIZI</b>					
Segretariato sociale/ Sportelli sociali	0	0	30.445	0	/
Immigrati – Centri servizi stranieri	0	0	293	0	/
Sportelli Tematici	170	143	115.158	187	/
<b>SERVIZI SANITARI</b>					
Servizi sanitari a domicilio	2	0	9.000	0	/
<b>ISTRUZIONE E SERVIZI SCOLASTICI</b>					
Servizio di pre e post scuola	182	0	0	0	/
<b>ALTRI SERVIZI</b>					
Centri/soggiorni estivi diurni e residenziali	410	26	0	0	/
Pronto intervento sociale	0	0	0	800	/
Formazione (n. partecipanti)*			737		
CLIENTI PRIVATI	/	/	/	/	54
CONSEGNA PASTI	0	0	10	546	/
Servizio Accoglienza Profughi	0	0	325	0	/
TOTALI per tipologia	1.454	1.175	155.483	3.912	54
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>162.078</b>				

Note: rispetto agli anni precedenti, la modalità di raccolta e di elaborazione dei dati relativi agli utenti è diversa; infatti, su indicazione della Regione Emilia-Romagna (DGR 16930 del 28/10/2016), vi è l'obbligo per le cooperative sociali di redigere il Bilancio Sociale. La RER ha elaborato un format come utile supporto alla redazione del bilancio sociale e alla raccolta dei dati sull'utenza. Pertanto CAD, in un'ottica di ottimizzazione dei processi e delle risorse, si è conformata alle indicazioni della RER. \* il numero non è ricompreso nel totale utenti

## **8/2 L'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (COMMITTENZA)**

Nell'anno 2016 sono stati inviati i questionari ai principali committenti di CAD.

Le domande, sottoposte ai Clienti tramite questionario, hanno spaziato dal gradimento generale dei servizi alle specifiche aree (competenze operatori, capacità di recepire le esigenze e produrre soluzioni, disponibilità dei referenti, capacità di risposta per segnalazioni e reclami, etc.).

Il punteggio da attribuire va da un minimo di 0 a un massimo di 5 punti.

Di seguito, una sintesi dei risultati dell'indagine di soddisfazione rivolta ai **Dirigenti degli Enti Committenti** (il risultato è soddisfacente se è = > 3,5):

ZONA	MEDIA
Cesena e Rubicone Mare	4,31
Forlì	4,00
Rimini	3,88
Abruzzo	5,00
<b>media generale dirigenti</b>	<b>4,30</b>

Questionari restituiti: 43,48%

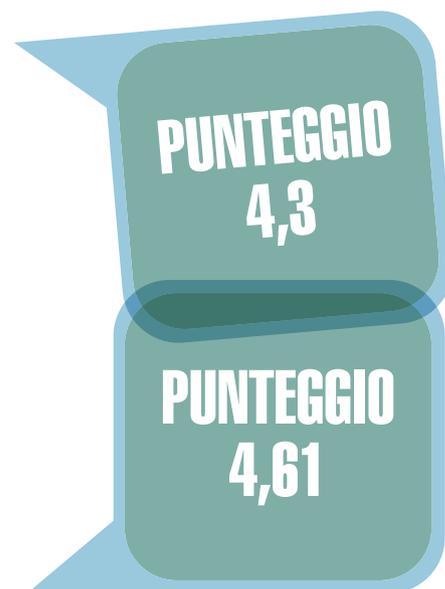
Il risultato di gradimento medio totale per tutte le zone che abbiamo registrato, nell'indagine **soddisfazione CLIENTI** si attesta al **4,3 punteggio** che conferma l'apprezzamento dei servizi offerti.

Diseguito una sintesi dei risultati dell'indagine di **soddisfazione rivolta ai Dirigenti Scolastici**.

MEDIA ZONA		
RIMINI	FORLÌ	ABRUZZO
4,73	4,71	4,39

Questionari restituiti: 75,00%

Il risultato di gradimento medio totale per tutte le zone, che abbiamo registrato, nell'indagine **soddisfazione CLIENTI Dirigenti Scolastici**, si attesta al **4,61 punteggio** che conferma l'apprezzamento dei servizi offerti.



## 8/3 I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE AI FRUITORI E FAMILIARI

**LE STRUTTURE** (Per CRA, CSRD e CSRR, il risultato è soddisfacente se è > 3,5)

<b>PER LE CASE RESIDENZA ANZIANI (CRA)</b> riportiamo il dato relativo alla media dei servizi			
Casa Residenza Anziani (CRA)	<b>CRA Sant'Agata</b>	<b>CRA Talamello</b>	<b>CRA San Giovanni Marignano</b>
media generale singolo servizio	<b>4,68</b>	<b>4,53</b>	<b>4,50</b>
<b>MEDIA GENERALE CRA</b>	<b>4,57</b>		
questionari restituiti <b>88,64%</b>			

<b>PER I CENTRI SOCIO-RIABILITATIVI (CSRD)</b> riportiamo il dato relativo alla media dei servizi					
Centri socio-riabilitativi diurni (CSRD)	<b>O.P. Zauli</b>	<b>Piccolo Principe</b>	<b>Max Ten</b>	<b>Moby Dick</b>	<b>Fondazione del Bianco</b>
MEDIA SINGOLO SERVIZIO	<b>4,44</b>	<b>4,26</b>	<b>4,10</b>	<b>3,96</b>	<b>4,47</b>
<b>MEDIA GENERALE CSRD</b>	<b>4,25</b>				
questionari restituiti <b>93,65%</b>					

<b>PER IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE 'O.P.ZAULI' (CSRR)</b> riportiamo il dato relativo alla media dei servizi	
<b>MEDIA GENERALE CSRR</b>	<b>4,87</b>
questionari restituiti <b>100%</b>	

<b>PER I CENTRI ESTIVI</b> riportiamo i dati relativi alla media generale del singolo servizio		<b>PER I CENTRI EDUCATIVI POMERIDIANI (CEP)</b> riportiamo il dato relativo alla media dei servizi (ITEMS)	
Scuole Infanzia Forlì	<b>4,52</b>	Fratta Terme	<b>4,62</b>
Scuole Infanzia Cesena	<b>4,44</b>	Bertinoro	<b>4,70</b>
Nidi Cesena	<b>4,29</b>	Santa Maria Nuova	<b>4,50</b>
<b>MEDIA GENERALE CENTRI ESTIVI</b>	<b>4,42</b>	<b>MEDIA GENERALE CEP</b>	<b>4,61</b>
questionari restituiti <b>81,25%</b>		questionari restituiti <b>71,95%</b>	

## I SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Rispetto all'anno precedente, alcune delle domande del questionario sono state modificate ed è stata adottata una diversa modalità di indagine: al posto delle interviste telefoniche su un campione di fruitori selezionato preventivamente, è stato introdotto il questionario in forma cartacea, consegnato tramite gli operatori a tutti gli utenti del servizio. Questa modalità ha dato risultati positivi in termini di restituzione dei questionari. Per i servizi domiciliari, il risultato è soddisfacente se è  $\geq 3,00$ . Il punteggio da attribuire va da un minimo di 0 a un massimo di 4 punti.

ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE				ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA				
FORLÌ	CESENA	RUBICONE MARE	RIMINI NORD	FORLÌ	CESENA	RUBICONE MARE	RIMINI NORD	RIMINI SUD
3,28	3,24	3,31	3,26	3,79	3,64	3,60	3,64	3,69
<b>MEDIA GENERALE SERVIZI</b> Assistenza Domiciliare di Base 3,27				<b>MEDIA GENERALE SERVIZI</b> Assistenza Domiciliare Educativa 3,67				
questionari restituiti = 713 pari al 66,58%				questionari restituiti = 104 pari al 55,61%				

Trasversalmente, per tutti i servizi accreditati e non accreditati, CAD ha monitorato l'indice relativo alla **cortesia e correttezza del personale** (range di riferimento: strutture  $\Rightarrow$  3,5 su 5; servizi domiciliari  $\Rightarrow$  3,00 su 4).

Valutazione dei fruitori:

**} per i Servizi Territoriali/domiciliari, media pari a 3,93**

**} per le Strutture, una media pari a 4,63**

Valutazione della committenza **pari a 4,33**



## 9

## BILANCIO ECONOMICO

## 9/1 IL VALORE AGGIUNTO

Per **valore aggiunto**, intendiamo la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno dell'azienda.

Il Conto Economico, redatto secondo quanto richiesto e previsto dal Codice Civile, asolve una informazione reddituale complessiva, determinando un risultato netto aziendale, mentre il valore aggiunto si ottiene tramite apposita riclassificazione. Il valore aggiunto è pertanto inteso come un'entità di grandezza che consente una rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità economica.

Tale grandezza può essere interpretata come la ricchezza che è creata dall'Azienda e in quest'ottica la Cooperativa è vista come creatrice di ricchezza.

<b>PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	<b>ESERCIZIO 2016</b>	<b>ESERCIZIO 2015</b>
<b>A) Valore della produzione</b>	23.075.072	22.534.629
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	22.860.867	22.468.190
- rettifiche di ricavo		
2. Altri ricavi e proventi	214.205	66.439
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	23.075.072	22.534.629
3. Ricavi per produzioni atipiche		-
(produzioni in economia)	0	

<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	- 4.068.191	- 3.786.030
4. Consumi di materie prime, sussidiarie, materiale di consumo	- 674.901	- 681.750
5. Costi per servizi	- 2.565.223	- 2.301.351
6. Costi per godimento beni da terzi	- 525.686	- 539.971
7. Accantonamento per rischi	- 30.175	- 29.612
8. Altri accantonamenti	- 81.646	- 76.164
9. Oneri diversi di gestione	- 190.560	- 157.181
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	19.006.881	18.748.600
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>	23.676	29.825
<b>10. Saldo gestione accessoria</b>	23.676	27.291
10.a. Ricavi accessori	23.676	27.291
10.b. Costi accessori		
<b>11. Saldo gestione straordinaria</b>	0	2.534
11.a. Ricavi straordinari		29.880
11.b. Costi straordinari		- 27.346
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	19.030.557	18.778.424
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	- 381.257	- 297.443
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>18.649.300</b>	<b>18.480.981</b>

## PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>ESERCIZIO 2016</b>	<b>%</b>	<b>ESERCIZIO 2015</b>	<b>%</b>
<b>A) Remunerazione del personale</b>	<b>18.190.280</b>	<b>97,5387</b>	<b>17.983.807</b>	<b>97,3098</b>
1. Personale non dipendente	269.495		529.129	
2. Personale dipendente	17.920.785		17.454.678	
a) Remunerazioni dirette	14.126.174		13.716.844	
b) Remunerazioni indirette	3.794.174		3.737.834	
c) quote di riparto del reddito	437		-	
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>100.663</b>	<b>0,5398</b>	<b>87.232</b>	<b>0,4720</b>

<b>C) Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>86.297</b>	<b>0,4627</b>	<b>70.480</b>	<b>0,3814</b>
5. Oneri per capitali a breve termine	45.015		39.317	
6. Oneri per capitali a lungo termine	41.282		31.163	
<b>D) Remunerazione del capitale di rischio</b>		<b>0,0000</b>	<b>-</b>	<b>0,0000</b>
7. Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)				
8. Rivalutazione gratuita capitale sociale versato			-	
<b>E) Remunerazione dell'azienda</b>	<b>184.036</b>	<b>0,9868</b>	<b>253.955</b>	<b>1,3741</b>
8. Variazioni riserve	184.036		253.955	
<b>F) Remunerazione Movimento Cooperativo</b>	<b>84.510</b>	<b>0,4532</b>	<b>81.510</b>	<b>0,4411</b>
<b>G) Liberalità esterne</b>	<b>3.514</b>	<b>0,0188</b>	<b>3.998</b>	<b>0,0216</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>18.649.300</b>	<b>100,00</b>	<b>18.480.981</b>	<b>100,00</b>

In relazione alla distribuzione del valore aggiunto si evidenzia quanto segue:

- } **la Remunerazione del personale è pari al 97,54%** dell'intero valore aggiunto ed è rappresentata da salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto. All'interno di questa voce sono compresi i soci cooperatori, dipendenti non soci ed i collaboratori. La percentuale prossima al 100% evidenzia come il costo del lavoro rappresenti la quasi totalità della "distribuzione del valore aggiunto"
- } la Remunerazione della Pubblica Amministrazione pari allo 0,54% rappresenta quanto assorbito dal settore pubblico sotto forma prevalentemente di imposte di pertinenza dello Stato, delle Regioni e dei Comuni
- } la Remunerazione del capitale di credito pari allo 0,46% rappresenta quanto destinato ai Soci finanziatori ed agli Istituti di Credito
- } la Cooperativa ricorre al Prestito Sociale e all'indebitamento bancario
- } la Remunerazione dell'azienda è pari al 0,99% del valore aggiunto
- } le liberalità esterne rappresentano quanto è stato **devoluto alla collettività** per promuovere iniziative a carattere sociale ed al fondo per la promozione Cooperativa del Movimento Cooperativo.

**COMPENSO  
DEL  
PERSONALE  
97,54%**

# 10

## SICUREZZA DEI LAVORATORI

L'approccio alle tematiche di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori, si basa su una logica di prevenzione dei rischi e su una valutazione dei potenziali pericoli ascrivibili all'ambiente di lavoro. CAD ha posto in essere le seguenti azioni:

- } si avvale di un **Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi** che svolge i compiti previsti dal Decreto 81/08, fornendo supporto per l'attuazione della politica aziendale e la definizione di adeguate procedure di lavoro
- } pianifica regolarmente un **programma di sopralluoghi** al fine di valutare il grado di applicazione della normativa. A tal fine il Servizio di Prevenzione e Protezione si avvale della collaborazione di ciascun Coordinatore che, nei servizi di CAD, svolge anche la funzione di preposto
- } collabora con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** al fine di migliorare gli aspetti della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- } aggiorna periodicamente il proprio **Documento di Valutazione dei Rischi** (ai sensi del D.Lgs. 81/08) in modo che i rischi delle attività siano sempre identificati e siano poste in essere tutte le azioni per ridurli e/o prevenirli
- } monitora e rende disponibili i **Dispositivi di Protezione Individuale** necessari alle attività e previsti dalle normative vigenti.

Nell'ottica di gestire l'organizzazione e tutti i suoi processi in modo integrato, anche per l'anno 2016 sono state **implementate tutte le attività previste** dal Sistema di Gestione della Sicurezza e in particolare: Sorveglianza sanitaria, Sopralluoghi per la sicurezza negli ambienti di lavoro, Rendicontazione e valutazione degli Infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, Aggiornamento valutazione rischio Movimentazione Manuale carichi (MMC) per le Case Residenza Anziani e servizi domiciliari.

Inoltre, CAD garantisce che il personale riceva una **regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute**, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato. Alla formazione si aggiungono periodiche riunioni nel corso delle quali sono svolte altre attività di informazione sulla sicurezza.



**FORMAZIONE E  
INFORMAZIONE  
SULLA SICUREZZA**

CAD si impegna a fornire un **ambiente di lavoro sano e sicuro in tutti i siti produttivi e le sedi operative** effettuando regolarmente la manutenzione degli impianti ed attrezzature.

## 10/1 SOPRALLUOGHI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Nell'anno 2016 sono stati eseguiti **18 sopralluoghi** presso le sedi CAD, le strutture residenziali e semi-residenziali gestite da CAD.

Ai sopralluoghi negli ambienti di lavoro effettuati dal Medico Competente congiuntamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di CAD, partecipano anche i **Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza**.

Nel corso del 2016 quale aspetto migliorativo, sono state visitate ogni 6 mesi due strutture: il Centro Socio Riabilitativo *Piccolo Principe* di Santa Sofia e il Centro Socio Riabilitativo *Moby Dick* di Forlì ed è stata effettuata, inoltre, una verifica differita nel tempo relativa alla formazione svolta in materia di sicurezza e, si è concluso il progetto per meccanizzare il sollevamento dei pazienti attraverso ausili a soffitto nella Casa Residenza Anziani *P. e G. Orsi Mangelli* di Forlì, quali aspetti migliorativi.



18  
SOPRALLUOGHI

## 10/2 SORVEGLIANZA SANITARIA

Nell'anno 2016 il **numero di visite effettuato** dalla Cooperativa CAD attraverso la sorveglianza sanitaria dei Medici del Lavoro è pari a **451**.

CAD si avvale della professionalità di **due Medici competenti** per quanto riguarda la sorveglianza sanitaria e i sopralluoghi negli ambienti di lavoro:

- } la Dott.ssa **Gloria Iervese**, Medico Competente Coordinatore della Cooperativa per i servizi erogati da CAD nell'ambito della Regione Emilia-Romagna
- } Dott. **Massimo Ferrandino**, Medico Competente per i servizi erogati da CAD nell'ambito 26 "COSTA SUD" (provincia di Chieti).

Nella relazione sanitaria dei Medici competenti, sono confermate le criticità relative alle problematiche fisiche degli operatori (in maniera particolare la zona lombo-sacrale essendo quella più sollecitata durante la movimentazione delle persone assistite).

## 10/3 INFORTUNI SUL LAVORO

L'anno 2016 ha registrato **60 infortuni**, lo stesso numero verificatisi nell'anno 2015.

ANNO	NR. LAVORATORI	TOT. INFORTUNI	% INFORTUNI
2015	1.005	60	5,97%
<b>2016</b>	<b>1.012*</b>	<b>60</b>	<b>5,92%</b>

\*nel 2016 sono stati presenti 1.012 lavoratori (compresi i 15 soci volontari), pertanto la % è leggermente diminuita rispetto all'anno precedente.

### CAUSE DI INFORTUNIO



Per quanto riguarda la **prima causa di infortunio** rimane ancora la **Movimentazione manuale dei Pazienti e dei Carichi** (tot. 15). Il dato più critico che emerge nella valutazione degli infortuni 2016 è l'**aumento del numero di infortuni dovuti a Comportamenti aggressivi dell'Utente**: passiamo da 4 infortuni sia nel 2014 che nel 2015, a 13 infortuni nel 2016. I servizi maggiormente interessati sono l'Assistenza Scolastica (5), le Case Residenza Anziani (6), mentre nei CSR se ne è riscontrato solo 1, così come nei servizi di Assistenza Domiciliare. Un dato positivo e in controtendenza rispetto al 2015 sono gli **infortuni per incidenti stradali** che passano **da 13 nel 2015 a 6 nel 2016**.

Per avere un quadro sintetico ma esaustivo del fenomeno infortunistico, insieme ai valori assoluti bisogna considerare gli indici di “FREQUENZA”, “INCIDENZA” e gli indici di “GRAVITÀ” (norma UNI 7249:2007).

INDICE	2014	2015	2016
indice di <b>frequenza</b>	41,83	67,37	<b>59,76</b>
indice di <b>incidenza</b>	4,66	5,97	<b>5,92</b>
indice di <b>gravità</b>	1,28	1,41	<b>1,26</b>

## INFORTUNI DEL 2016, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI MANSIONE



## 10/4 MALATTIA PROFESSIONALE

Nell'anno 2016 gli operatori CAD hanno aperto **12 pratiche per Malattia Professionale**, per le quali ad oggi l'INAIL si è espresso in 5 casi definendoli negativamente, in altri 4 casi siamo ancora in attesa dell'esito e per gli altri 3 casi sono state erogate le prestazioni di legge, ovvero è stato accertato il nesso causa effetto fra la patologia dichiarata e l'attività lavorativa.

Dal 2017 è richiesta la compilazione della Scheda per il monitoraggio infortuni nei servizi scelti a campione e più rappresentativi delle attività di CAD (Servizio Assistenza domiciliare di base Savignano, Centro Socio Riabilitativo *Max Ten* Forlì, Assistenza Domiciliare Educativa Rimini, Assistenza Scolastica Bertinoro (FC), Casa Residenza Anziani Talamello (RN), Casa Residenza Anziani *P. e G. Orsi Mangelli* Forlì (Nucleo temporaneo Demenze).

## 10/5 VALUTAZIONE RISCHI MMC SUI SERVIZI DOMICILIARI

Attività richiesta e condotta alla data odierna, dal Comune di Rimini.

Nel corso del 2016, per valutazione dei servizi di assistenza domiciliare di base, CAD ha collaborato con l'Ente committente per la redazione di una specifica scheda di valutazione del rischio da movimentazione manuale, che è compilata ogni nuovo utente e in caso di variazione dei parametri. Per i servizi di assistenza domiciliare delle altre zone si continua a compilare e valutare il rischio con la SCHEDA CAD.

## 10/6 RESOCONTO FORMAZIONE SULLA SICUREZZA EROGATA NEL 2016

Il numero complessivo dei **corsi organizzati è pari a 41**; il numero dei **partecipanti è 292**; il totale delle **ore di formazione erogate è 1.578**. Così come previsto dalle vigenti normative, la formazione è suddivisa in: "formazione generale" e "formazione specifica". La formazione specifica è organizzata secondo i differenti livelli di rischio presenti nei servizi erogati:

**1.578  
ORE DI  
FORMAZIONE  
SULLA  
SICUREZZA**

} **Rischio basso** (a questo livello di rischio sono esposti gli impiegati e i lavoratori dei servizi informativi)

} **Rischio medio** (a questo livello di rischio sono esposti i lavoratori impiegati nei servizi domiciliari, scolastici e strutture semi-residenziali)

} **Rischio alto** (a questo livello di rischio sono esposti i lavoratori impiegati nelle strutture residenziali).

Inoltre, sono stati effettuati corsi di Pronto Soccorso e antincendio per i componenti delle squadre di emergenza e quant'altro previsto dalla normativa per tutte le funzioni preposte alla gestione della sicurezza in azienda (Dirigenti, Preposti, Rappresentanti Lavoratori per la Sicurezza).

In CAD sono presenti:

} **4 Rappresentanti Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, debitamente formati, che partecipano alla Riunione annuale sulla sicurezza, ai Sopralluoghi negli ambienti di lavoro e possono essere contattati lasciando comunicazione scritte presso gli uffici CAD delle varie zone di lavoro.

} **3 Rappresentanti SA8000** che coprono le province nelle quali CAD eroga i propri servizi. Essi partecipano alla Riunione annuale sulla sicurezza e ai Sopralluoghi negli ambienti di lavoro. Possono inoltre, essere contattati direttamente dai lavoratori allo scopo di facilitare la comunicazione con le figure preposte alla gestione della sicurezza in azienda.

**Le ore per gli Incontri formativi e informativi per RLS e RLSA8000 sono state 83 ore totali.**

## **10/7 PROVE DI EMERGENZA ED EVACUAZIONE**

Nel 2016, nelle sedi principali CAD e nei servizi in struttura sono state eseguite **20 Prove di Emergenza e di Evacuazione**, con la partecipazione dei lavoratori, del Coordinatore del Servizio, del Responsabile della Sicurezza (RSPP) e il coinvolgimento degli ospiti delle strutture.

## 11

# QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE

CAD ha da anni implementato un Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e SA 8000. Le modalità di operare attraverso un Sistema di Gestione Integrato anche per l'anno 2016 hanno permesso di perseguire le finalità indicate dalla Politica della Cooperativa. Le finalità del Sistema di Gestione Integrato di CAD sono le seguenti:

} dimostrare che la Cooperativa è in grado di **fornire con regolarità servizi socialmente utili** che ottemperino ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili

} **accrescere la soddisfazione** del cliente interno/esterno, dei beneficiari, del personale e di tutte le parti interessate tramite l'applicazione efficace del sistema, incluse le attività di miglioramento continuo

} dimostrare a tutte le parti interessate che sviluppa, mantiene e rafforza politiche, procedure e prassi per gestire le situazioni che essa può controllare in conformità ai requisiti per la qualità e la responsabilità sociale prescritti dalle norme di riferimento.

Il Sistema di Gestione Integrato si applica a tutti i processi della Cooperativa dalla progettazione, la pianificazione, l'erogazione dei servizi, alla gestione delle risorse umane e degli approvvigionamenti.

I requisiti delle Norme di riferimento (ISO 9001:2008 e SA8000:2008) sono stati applicati anche per il 2016 alle principali sedi di CAD e per tutti i siti presso i quali operano soci e dipendenti/collaboratori che alla Cooperativa fanno riferimento ed a tutte le tipologie di attività (servizi socio assistenziali, sanitari, educativi e ricreativi).

**11/1**

## **SISTEMA QUALITÀ ISO 9001:2008**

L'ente che certifica CAD per la norma ISO 9001: 2008 è il RINA.

Nel 2016 la Cooperativa ha sostenuto un Audit di rinnovo annuale da parte dell'Ente nelle giornate del 6-7 maggio 2016. I servizi sottoposti a tale verifica sono stati i seguenti:

} Servizi di Assistenza Domiciliare e territoriale presso gli uffici CAD di Cesena (FC)

} Casa Residenza Anziani San Giovanni In Marignano (RN).

Per i siti verificati è stato compiuto un controllo documentale, intervistato lo staff organizzativo, i responsabili di settore interessati e operatori dei servizi in esame.

Il RINA per l'anno 2016, ha verificato che il sistema di gestione della qualità di CAD è stato applicato in modo corretto. L'Ente ci ha segnalato solo 4 raccomandazioni per le quali CAD ha posto in essere azioni di miglioramento, ottenendo così, il rinnovo della certificazione.

**11/2**

## **RESPONSABILITÀ SOCIALE SA 8000:2008**

L'ente che certifica CAD per la norma SA8000: 2008 è il CISE un ramo d'azienda della Camera di Commercio di Forlì- Cesena.

Nel 2016 la Cooperativa ha sostenuto un Audit di rinnovo triennale da parte dell'Ente nella giornata del 18 aprile 2016. I servizi sottoposti a tale verifica sono stati i seguenti:

} Centro Socio Educativo - San Salvo (CH)

} Uffici CAD Rimini(RN)

} Casa Residenza Anziani - Sant'Agata Feltria (RN)

} Uffici CAD Savignano - (FC)

} Centro Socio Riabilitativo Max Ten - Forlì (FC)

} Casa Residenza Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli" - Forlì (FC).

Durante gli Audit è stato intervistato un campione ampio di lavoratori (in totale 45) selezionato e suddiviso tra lavoratori operanti in strutture, operatori impiegati nei servizi domiciliari/territoriali e personale d'ufficio, tenendo in considerazione anche le diverse aree territoriali operative di CAD.

Anche per questa norma è stato ottenuto il rinnovo della certificazione.



**CERTIFICAZIONI  
AZIENDALI**

## 11/3 AUDIT INTERNI

CAD attraverso lo staff interno ha eseguito **23 verifiche interne** verificando processi aziendali e servizi.

## 11/4 GLI SCENARI FUTURI: LA ISO 9001:2015 E LA CERTIFICAZIONE DI IMPRESA ETICA

### L'adeguamento del Sistema Qualità alla norma ISO 9001:2015

Nel periodo gennaio 2017-maggio 2018, CAD per mantenere la Certificazione **ISO 9001**, dovrà sostenere l'audit dell'ente esterno secondo i requisiti dell'aggiornamento della norma (ISO 9001:2015). Gli standard della norma sono stati aggiornati affinché:

- } il sistema di gestione della qualità diventi parte integrante delle strategie di business e di sviluppo aziendale
- } l'integrazione tra gli standard diventi un punto di forza agevolando le organizzazioni
- } le aspettative di tutti gli stakeholder di un'organizzazione siano recepite dal sistema adottato
- } il miglioramento continuo delle organizzazioni prosegua.

Una delle tematiche sulla quale porre maggiore attenzione per l'applicazione dei nuovi standard è la **valutazione del rischio**.

Il **Risk Management nella ISO 9001:2015** richiede di dare evidenza di come e quando siano stati valutati i rischi e dei piani previsti per affrontarli.

### Verso la Certificazione di Impresa Etica

CAD, a seguito dell'audit di aprile 2016, ha ottenuto il rinnovo della Certificazione Etica SA8000.

Nell'anno 2017, per continuare ad avere tale Certificazione, CAD avrebbe dovuto adeguarsi ai nuovi standard previsti dall'aggiornamento della norma stessa. Avendo valutato tale percorso oneroso da un punto di vista gestionale ed economico, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di procedere con le attività per l'**acquisizione della Certificazione di Marchio di Impresa Etica**, sistema altrettanto rigoroso, che offre il vantaggio di un marchio che comunica con immediatezza il significato del nostro impegno. Il marchio di Impresa Etica persegue alcune **finalità fondamentali della Responsabili-**



**tà Sociale** ed è integrato con concetti quali **innovazione, qualità, ambiente e lavoro**, tra loro legati dal tema trasversale della **Sicurezza**.

I temi sopradescritti si sviluppano in 6 dimensioni, considerate i requisiti che un'impresa etica deve rispettare per essere considerata tale:

- } Dimensione 1 - Il lavoro (no lavoro infantile, no lavoro obbligato, garanzia lavoro sicuro realizzazione misure di prevenzione incidenti e danni per la salute, no discriminazioni)
- } Dimensione 2 - L'ambiente (controllo delle proprie attività sull' impatto ambientale)
- } Dimensione 3 - Gli interessi del consumatore (prassi trasparenti per le attività rivolte alle parti interessate)
- } Dimensione 4 - Gli aspetti economici (corrispondere le imposte dovute, pagare i propri fornitori nei tempi prestabiliti)
- } Dimensione 5 - Le relazioni con la collettività e il territorio (impegno per migliorare le interazioni e le ricadute sul territorio e la comunità locale)
- } Dimensione 6 - L'impegno dell'impresa (riesaminare i risultati ottenuti dalle precedenti 5 dimensioni, miglioramento continuo, rispetto degli impegni enunciati nella Carta Etica della Cooperativa).

### **Sempre in ambito di Responsabilità Sociale e di sviluppo sostenibile CAD sostiene AIDOS - Associazione Italiana Donne per lo Sviluppo**

Dal 1981, AIDOS lavora per i diritti, la dignità e la libertà di scelta di donne e ragazze nel mondo. Fin dalla sua fondazione, AIDOS ha lavorato - nei cosiddetti paesi in via di sviluppo, nelle sedi internazionali e in Italia - per costruire, promuovere e difendere i diritti, la dignità e la libertà di scelta di donne e ragazze.

A febbraio 2017 CAD ha ottenuto da AIDOS, un riconoscimento per essere sostenitrice attiva anche per l'anno 2016 della suddetta associazione avendo contribuito a sostenere i suoi progetti e le sue attività.



**AIDOS  
ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
DONNE PER LO  
SVILUPPO**

# 12

## NOTE DI MERITO

Le note di merito sono pervenute a CAD in forma scritta dai nostri Clienti e dai Fruttori dei servizi.

### **Casa Residenza Anziani P.e G. Orsi Mangelli - Forlì**

La famiglia R. ringrazia sentitamente il gruppo degli animatori, la direzione, il personale del Centro Diurno ove la congiunta è stata felice e ben custodita ogni giorno (i familiari).

### **Casa Residenza Anziani P.e G. Orsi Mangelli - Forlì**

“Grazie per l’umanità e l’eccellenza del lavoro svolto ogni giorno (i familiari)”.

### **Centro Socio-Riabilitativo Diurno Max Ten - Forlì**

A nome del Liceo *Morgagni* si ringraziano gli operatori e le volontarie del servizio civile per aver offerto la possibilità a F., studente al terzo anno, di vivere, crescere, diventare grande grazie a un’esperienza di stage al Centro (le insegnanti di F.).

### **Assistenza Domiciliare di Base - Distretto di Forlì**

“Mi preme sottolineare quanto sia stato importante il lavoro dell’operatrice sulla gestione del sig. L., prima come operatore di quartiere, poi come operatore socio-sanitario, rappresentando un valido supporto. Si è sempre mossa in maniera professionale, silenziosa, affidabile (Assistente Sociale di riferimento)”.

### **Casa Residenza Anziani (CRA) Talamello/Novafeltria**

“Questa vuol essere una testimonianza di affetto vero e sincero nei confronti del personale della CRA per come ha saputo prendersi cura della mia cara zia M. accompagnandola serenamente alla fine dei suoi giorni... La cosa che fa la differenza è la grande carica di umanità che si respira in questa CRA (i familiari)”.

### **Pre-scuola Comune di Bertinoro**

“Noto che vi è un buon ritorno dell’educatrice del pre-scuola della scuola dell’infanzia di Bertinoro (Responsabile del Servizio)”.

**Assistenza Domiciliare di Base - Distretto di Forlì**

La famiglia F. ringrazia CAD per il lavoro svolto per il congiunto G.; un particolare grazie per l'operatrice A., per la competenza e l'umanità trasmessa (i familiari).

**Casa Residenza Anziani (CRA) San Giovanni Marignano**

“Ringraziamo tutto il personale della CRA per quanto fatto per il fratello accudendolo, curandolo, aiutandolo a superare momenti difficili per sei lunghi anni. Grazie di cuore (i familiari)”.

**Casa Residenza Anziani (CRA) San Giovanni Marignano**

“Grazie di cuore a tutti gli operatori della CRA perché con la vostra professionalità, umanità e dedizione sapete accompagnare i nostri cari, nel migliore dei modi, nella fase più delicata dell'esistenza (i familiari)”.

**Assistenza Domiciliare Educativa - Distretto Rubicone Mare**

“A., vuoi che ti diciamo tutto fuori dai denti? Sei troppo forte!!! Sei una persona stupenda... tu sai fare il tuo lavoro 'con leggerezza', con buonsenso e amore... grazie di cuore per tutto quello che offri a M. nelle ore passate insieme (M. e la mamma)”.

**Centro Estivo Comune di Cesena**

“Le dade sono state favolose, molto competenti, sempre sorridenti, i bimbi sempre ordinati, puliti e soprattutto felici; le attività erano varie e dettagliate; la coordinatrice è sempre stata disponibile e molto gentile (un genitore)”.

**Assistenza Scolastica Comune di Forlì**

“Intendo esprimere la nostra gratitudine per l'attenzione, la collaborazione e la disponibilità che CAD dimostra nei confronti della scuola (scuola dell'infanzia Rivalta)”.



**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA**  
tel. 0543 401633 fax 0543 401065  
Via Andrea Dragoni, 72 - 47122 Forlì (FC)  
cad@coopcad.it

**UFFICIO LOGISTICO DI CESENA**  
tel. 0547 600088 fax 0547 600134  
Via della Valle, 220 - 47522 Cesena (FC)  
segreteria.cesena@coopcad.it

**UFFICIO LOGISTICO DI SAVIGNANO SUL RUBICONE**  
tel. 0541 807056 fax 0541 943422  
Via Circonvallazione, 52/A  
47039 Savignano sul Rubicone (FC)  
segreteria.savignano@coopcad.it

**UFFICIO LOGISTICO DI RIMINI**  
tel. 0541 778274 fax 0541 778327  
Via Nuova Circonvallazione, 57/d - 47923 Rimini (RN)  
segreteria.rimini@coopcad.it

**UFFICIO LOGISTICO DI RIMINI CENTRO**  
tel. 0541 29705 fax 0541 59646  
Via Cavalieri, 57 - 47921 Rimini (RN)  
segreteria.riminicentro@coopcad.it

**UFFICIO LOGISTICO REGIONE ABRUZZO**  
tel. 0872 220260 fax 0872 799978  
Via Piave, 75 - 66034 Lanciano (CH)  
consorziosgs@gmail.com