



# B

bilancio sociale 2019

# B



*Care Lettrici e Cari Lettori,*

*CAD formula la sua sedicesima edizione del Bilancio Sociale in un periodo in cui una situazione collettiva di proporzioni mondiali, a causa del Covid-19, ha sconvolto le nostre abitudini e le nostre consuetudini.*

*Ad oggi, in attesa di una cura efficace definitiva per contrastare questo virus, ci stiamo adoperando per portare avanti il nostro lavoro, in una dimensione di emergenza, attingendo al nostro senso di Responsabilità, Competenza e Umanità.*

*CAD opera nella nostra società e per la nostra società, svolge i propri servizi interagendo con molti soggetti portatori di interesse.*

*In questo scambio reciproco, il confronto con gli stakeholder porta ad un dialogo costruttivo, basato sul rispetto e sulla collaborazione.*

*Il senso di descrivere cosa fa CAD e come lo ha fatto nell'anno precedente, illustrandolo attraverso il bilancio sociale, assume un valore etico di impegno costante volto al miglioramento continuo.*

*I lavoratori di CAD, dagli operatori in prima linea nei servizi, agli addetti dello staff organizzativo, stanno svolgendo al meglio il proprio compito.*

*Contiamo di far emergere nelle pagine successive la passione e l'impegno con cui, quotidianamente, operiamo in tutti i settori della Cooperativa. Buona lettura.*

*Il Presidente*

**Renata Mantovani**

# indice

lettera del presidente agli stakeholder	p. 1
nota metodologica	p. 3
1. caratteristiche istituzionali ed organizzative	p. 4
1 . Identità di CAD	p. 4
2. missione, valori e strategie	p. 6
1 . Tipologia di servizi, utenza e beneficiari delle attività	p. 7
3. stakeholder e mappa	p. 8
4. assetto istituzionale e organi di governo	p. 10
1 . La gestione sociale	p. 11
5. composizione della base sociale	p. 12
6. valorizzazione del capitale umano	p. 14
1 . Livelli e profili professionali	p. 16
2 . Il Turnover	p. 17
3 . Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	p. 18
4 . Pratiche disciplinari	p. 18
7. attività e impatto sulla collettività	p. 19
8. la valutazione della soddisfazione di utenti e clienti	p. 22
9. salute e sicurezza	p. 24
10. formazione professionalizzante	p. 26
1 . Gli eventi per il coinvolgimento dei familiari/caregivers e l'apertura alla cittadinanza	p. 27
2 . I servizi di CAD come luogo di accoglienza e promozione dei giovani	p. 28
11. indagini di clima interno	p. 29
1 . La valutazione stress da lavoro correlato	p. 29
2 . La supervisione dei gruppi di lavoro	p. 30
12. le verifiche di enti terzi e le certificazioni aziendali	p. 31
1 . Le verifiche da parte della committenza: ASL Romagna e Organismo Tecnico Ambito Provinciale (OTAP)	p. 31
2 . Le certificazioni aziendali	p. 32
3 . Gestione della privacy	p. 32
13. aree di attività, relazioni sociali con i territori, progetti e partnership	p. 33
1 . Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno 2019, evoluzione e prospettive future	p. 35
14. rendiconto economico	p. 36
1 . Andamento del fatturato per tipologie di servizi	p. 36
2 . Riclassificazione del Conto Economico a Valore Aggiunto	p. 37

## nota metodologica

Il Bilancio Sociale 2019 è stato redatto ispirandoci ai principi e alle indicazioni seguenti:

✓ Determinazione n.16930 del 28 ottobre 2016 del Responsabile del Servizio Coordinamento politiche sociali e socio-educative, programmazione e sviluppo del sistema dei servizi della Regione Emilia Romagna (RER) valide anche per la redazione del Bilancio Sociale delle Cooperative. La stessa Determinazione è stata pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna del 30/11/2016 (BURER).

✓ Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit – Atto di indirizzo ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett.a) del D.P.C.M. 21 marzo 2001 n.329 dell'Agenzia per il Terzo Settore.

Il documento è stato redatto secondo i principi di trasparenza, accuratezza, attendibilità e verificabilità secondo il Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.112, - revisione della disciplina in materia di impresa sociale - art.9 c.2 e la successiva Nota del 22/02/2018 sull'istituto del Bilancio Sociale.

Il Bilancio Sociale è presentato ed approvato in occasione dell'Assemblea dei soci e inviato ai principali stakeholder.

Le presente versione integrale in formato digitale è disponibile e scaricabile sul sito di CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. ([www.coopcad.it](http://www.coopcad.it)).

Realizzazione Grafica: Studio di comunicazione Casa Walden di Forlì

Il presente Bilancio Sociale è riferito all'esercizio dell'anno 2019 ed è la sedicesima edizione, consolidando all'interno della Cooperativa, un'attività di lavoro partecipato per la raccolta delle informazioni e dei dati.

Il processo di redazione del Bilancio Sociale è stato coordinato dal Settore Sistemi di Gestione Aziendale e ha visto il contributo di tutta l'organizzazione, dalla Direzione ai Responsabili delle diverse aree di intervento.

## caratteristiche istituzionali e organizzative

1

### **Identità di CAD**

Siamo una **Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.** che si occupa di progettare e gestire servizi rivolti alle persone attraverso l'impiego di 896 lavoratori, prevalentemente soci. CAD nasce nel 1976 da un piccolo gruppo di operatori in forma cooperativa per rispondere a esigenze di assistenza domiciliare. Negli anni ha esteso le proprie attività proponendo anche servizi volti alla cura delle persone in strutture diurne e residenziali, servizi di orientamento e informativi. CAD esercita in via stabile e principale un'attività d'impresa di interesse generale, senza scopo di lucro e per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, adottando modalità di gestione responsabile e trasparente e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle sue attività.

## **CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.**

### **Sede legale e amministrativa**

Via Andrea Dragoni, 72 47122 Forlì (FC)  
tel. 0543.401633 - fax 0543.401065 [cad@coopcad.it](mailto:cad@coopcad.it)

### **Sedi logistiche**

√ Ufficio logistico in Via Nuova circonvallazione, 57/D - 47923 Rimini  
tel.0541.778274 fax 0541.778327 [segreteria.rimini@coopcad.it](mailto:segreteria.rimini@coopcad.it)

√ Ufficio logistico in Via Sopraringossa, 490 - 47035 Gambettola  
tel. 0547.600088 fax 0547.600134 [cad@coopcad.it](mailto:cad@coopcad.it)

√ Ufficio logistico in Via Piave, 75 - 66100 Lanciano (CH)  
tel. 0872.710943 fax 0872.799978 [consorziosgs@gmail.com](mailto:consorziosgs@gmail.com)



CAD è una Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. volta fin dalla sua costituzione alla **creazione di benessere e coesione sociali** attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona.

È impegnata nell'**ideazione e realizzazione di nuovi servizi**, in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, le Aziende Sanitarie, le Aziende Servizi alla persona e i cittadini, per rispondere ai bisogni sociali emergenti e diversificati.

### **VISION**

CAD eroga servizi socio-sanitari ed educativi a minori, giovani, famiglie e anziani attraverso un approccio personalizzato e concreto dei bisogni. La finalità è di produrre un cambiamento sociale inclusivo in grado di perseguire il benessere della comunità, valorizzando le relazioni umane e le dinamiche di rete con le istituzioni pubbliche, la sfera del privato e le altre organizzazioni del Terzo Settore, anche con attività di ricerca, sviluppo e progettazione.

### **I NOSTRI VALORI**

L'accoglienza nei servizi della Cooperativa CAD è ispirata ai principi di **uguaglianza e imparzialità verso gli utenti**; di **continuità** degli interventi; di **riservatezza** sui dati e sulle informazioni ricevute; al garantire il **diritto di scelta** e al rispetto del diritto di **partecipazione e informazione dei cittadini**.



## Tipologia di servizi, utenza e beneficiari delle attività

CAD è impegnata prevalentemente in erogazione di servizi socio-sanitari in appalto o accreditamento con Committenti Pubblici nel territorio della Regione Emilia-Romagna. In relazione a tale mercato si rileva, già da diversi anni, una stabilizzazione dei servizi tale da non favorire l'avvio di nuove attività. Tuttavia, le modificazioni anagrafiche della popolazione e l'accelerazione dei mutamenti socio-economici in atto, stanno facendo emergere nuovi bisogni assistenziali che non trovano ancora una risposta adeguata. Tutto ciò, favorisce nuove opportunità di sviluppo sia in ambito del Welfare Pubblico sia in ambito della domanda individuale proveniente da privati.

I servizi di CAD sono rivolti:

### ADULTI e ANZIANI

servizi a carattere socio-sanitario-assistenziale rivolti a persone non autosufficienti di età adulta o anziani, presso il proprio domicilio, in centri diurni o in case residenziali.

- ✓ CSR Centri Socio Riabilitativi Diurni e Residenziali
- ✓ CD Centri Diurni
- ✓ CRA Case Residenza Anziani
- ✓ AD Assistenza Domiciliare di base

### MINORI

Servizi a carattere educativo e Nucleo Fragilità.

- ✓ ADE Assistenza domiciliare educativa
- ✓ Mentoring
- ✓ Assistenza scolastica
- ✓ Comunità Educative Diurne e Residenziali
- ✓ Centri Estivi
- ✓ Emergenza Minori
- ✓ Assistenza Domiciliare Integrata

### PERSONE ADULTE CON DISAGIO PSICHICO

Servizio rivolto a persone adulte tramite i servizi di psichiatria, a domicilio e strutture residenziali.

- ✓ Comunità Alloggio
- ✓ Appartamenti protetti

### MIGRANTI

Residenze rivolte a persone richiedenti asilo.

- ✓ Centri Accoglienza Stranieri (CAS)

### CITTADINANZA

- ✓ **Sportelli informativi** Informagiovani, UIT Ufficio Informazione Turistica, IAT Informazioni Accoglienza Turistica, URP Ufficio Relazioni con Pubblico, Sportelli Sociali.
- ✓ **Servizi di Accoglienza, supporto e indirizzo** Centro Donna, Centro Famiglia, Telesoccorso, teleassistenza e Nucleo Fragilità



stakeholder e mappa degli stakeholder



**COMUNI**

**AZIENDE  
SANITARIE  
LOCALI**

**AZIENDE  
PUBBLICHE  
DI SERVIZI  
ALLA PERSONA**

**SCUOLE**

**AZIENDE  
PUBBLICHE  
E PRIVATE**

**ASSOCIAZIONI  
E PRIVATI  
CITTADINI**

CAD ha creato e rafforzato nel tempo legami con diversi gruppi di stakeholder, con i quali interagisce attraverso il reciproco mercato di beni e/o servizi. L'interscambio di valori, bisogni, interessi ed aspettative contribuisce ogni giorno al miglioramento dei servizi erogati nei confronti dell'intera collettività. Il coinvolgimento degli stakeholder negli anni, ha facilitato la lettura dei bisogni emergenti e delle problematiche sociali del territorio e ha permesso di elaborare delle proposte per il miglioramento dei servizi resi.

Il contesto esterno di CAD è composto dai seguenti stakeholder:

- ✓ **Committenti Istituzionali**, sono i soggetti che determinano i parametri attraverso i quali viene data una risposta ai fabbisogni dei fruitori dei servizi.
- ✓ **Utenti (e i loro familiari)**, sono i fruitori dei servizi che CAD eroga.
- ✓ **Fornitori**, sono coloro che fornendo materie prime e/o servizi, possono aggiungere valore al servizio stesso offerto da CAD.
- ✓ **Comunità Locale**, in genere composta dai cittadini singoli o in forma associata, dal mondo dell'associazionismo e del volontariato, dal mondo delle imprese, con la quale CAD si confronta.
- ✓ **Altri operatori del settore**, Banche e Istituti di Credito, Organizzazioni Sindacali, Scuole e Università con le quali CAD si rapporta e/o confronta.
- ✓ **Associazioni di categoria** a livello locale, regionale, nazionale.
- ✓ **Organi di controllo e vigilanza**

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

CAD considera come propri stakeholder anche le persone che nel corso degli anni, a vario titolo, hanno avuto con la Cooperativa rapporti formali ed informali poiché costituiscono un valore aggiunto in termine di capitale umano ed esperienze.

— 4 —



## assetto istituzionale e organi di governo



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

1 responsabile gestione servizi	1 operatore socio sanitario	2 educatori	1 addetto gestione servizi/ animatore
1 collaboratore settore commerciale	1 capo ufficio amministrativo	1 responsabile Area Information Communication Technology (ICT)	1 responsabile delle Attività Assistenziali

## La gestione sociale

Nel 2019 i Soci sono stati chiamati a partecipare a una Assemblea, svolta il 23 maggio 2019 per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31/12/2018, la nomina dei membri del Collegio Sindacale e del suo Presidente per il triennio 2019-2021.

A quella Assemblea hanno partecipato **195 soci** (presenti o per delega) su 553 soci aventi diritto al voto, con una percentuale del **36%**.

Il Consiglio di Amministrazione di CAD, come recitato nel documento "Politica per la Qualità" (rev.0 del 30/03/2018) ritiene fondamentale una chiara gestione per obiettivi e l'utilizzo del know-how aziendale per creare un vantaggio competitivo nel mercato. La gestione della Cooperativa passa attraverso la scelta del lavoro partecipato, inteso come arricchimento di idee e proposte per un miglioramento continuo dei processi aziendali.

In tal senso, il Consiglio di Amministrazione ha indicato di:

- ✓ Promuovere il coinvolgimento del personale attraverso momenti di formazione, in-formazione, confronto, partecipazione
- ✓ Sostenere la capacità di sviluppare relazioni positive con la comunità, nei confronti dei fruitori/familiari/caregivers, Enti Committenti, fornitori.

## composizione della base sociale

Numero di soci (persone fisiche) con diritto di voto iscritti nel libro dei soci al 31/12/2019:

<b>FEMMINE</b>	<b>MASCHI</b>	<b>TOTALE</b>
<b>479</b>	<b>51</b>	<b>530</b>

Al 31.12.2019 il numero di soci (persone fisiche) con diritto di voto iscritti è di 530 unità, di cui 511 soci-dipendenti soci e 19 soci volontari. Il numero totale dei soci al 31.12.2019 (con e senza diritto di voto) è di 533 persone, di cui 514 soci-dipendenti e 19 soci volontari.

### Fascia di età (soci dipendenti e soci volontari)

<b>&lt;= 30 anni</b>	<b>31 - 50 anni</b>	<b>&gt; 50 anni</b>	<b>totale</b>
<b>16</b>	<b>286</b>	<b>228</b>	<b>530</b>

## Numero di soci con diritto di voto al 31/12/2019 per tipologia

Tipologia	n. totale	Maschi	Femmine	Nazionalità italiana	Stranieri comunitari	Stranieri extracomunitari
Soci lavoratori	511	45	466	467	18	26
Soci volontari	19	6	13	18	0	1
Soci sovventori persone fisiche	0	0	0	0	0	0
Soci sovventori persone giuridiche	0	0	0	0	0	0
Soci persone giuridiche	0	0	0	0	0	0
<b>Totale soci</b>	<b>530</b>	<b>51</b>	<b>479</b>	<b>485</b>	<b>18</b>	<b>27</b>
di cui: Soci svantaggiati (L. 68/99)	0	0	0	0	0	0

Il totale dei soci aventi diritto al voto al 31.12.2019 è composto in maggioranza dalla presenza femminile (479), la nazionalità prevalente è italiana (485), mentre la presenza straniera complessiva (comunitari e extracomunitari) è pari a 35 unità. La fascia di età maggiormente rappresentata è quella compresa fra 31 e 50 anni con 286 unità, seguita dalla fascia over 50 anni.

Lo scopo mutualistico che i Soci operatori intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, proprio questi obiettivi motivano i componenti dell'organo amministrativo per creare ed incentivare l'occupazione dei propri Soci.

L'ammissione di nuovi Soci è finalizzata allo svolgimento effettivo dello scambio mutualistico e all'effettiva partecipazione del Socio all'attività della cooperativa.

Nell'anno 2019 sono stati ammessi 10 Soci lavoratori, di cui 1 Socio Volontario, mentre hanno receduto dalla qualifica di Socio 41 Soci lavoratori e nessun Socio Volontario. I Soci volontari risultano incrementati di una unità.



valorizzazione del capitale umano

Al 31.12.2019 l'organico complessivo della Cooperativa CAD è composto da **896 unità**, di cui 514 soci-dipendenti (57,37%), 382 dipendenti non soci (42,63%).

Complessivamente, nell'anno, sono stati movimentati **1.113 lavoratori**, compresi i 19 soci-volontari.

#### **LA RICERCA DI PERSONALE**

Le richieste di nuovo personale sono state 161 e hanno generato la gestione di 3.500 colloqui/contatti; il tempo medio di evasione della richiesta, per arrivare alla stipula del contratto di lavoro, è stato in media di 3-4 giorni.

Per la ricerca di personale ci si è avvalsi di candidature spontanee, Agenzie di Somministrazioni, elenchi presso i Centri per l'Impiego provinciali, Istituti scolastici/Università, Enti di Formazione e annunci pubblici sui siti WEB della cooperativa e COOPMAP.



**Nella tabella che segue vengono raffrontati i valori occupazionali al 31/12/2019 con gli stessi dell'anno precedente e valorizzati gli scostamenti come di seguito elencato:**

<b>Organico</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Variazioni</b>
Lavoratori ordinari soci	514	549	-35
Lavoratori ordinari non soci	382	331	+51
Totale subordinato	896	880	+16
Collaboratori soci	/	/	/
Collaboratori non soci	25	20	+5
Totale Occupati	921	900	+21
Soci volontari	19	18	+1
<b>Sommano</b>	<b>940</b>	<b>918</b>	<b>22</b>

Nel 2019 i Soci hanno rappresentato una percentuale pari al 66,49% 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 19 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 medio aziendale dell'anno 2019 dei lavoratori subordinati è così suddiviso in base alla qualifica contrattuale:**

<b>Organico</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>Variazioni</b>
Dirigenti	1	2	1
Impiegati	53	52	/
Operai	842	816	26
<b>Sommano</b>	<b>896</b>	<b>870</b>	<b>25</b>

Il contratto nazionale di lavoro applicato è quello per le lavoratrici ed i lavoratori delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo.

Da un esame dell'organico complessivo si evince che il numero dei lavoratori ordinari soci è di 514 unità e quello dei lavoratori ordinari non soci è pari a 382 unità per un totale complessivo di 896 lavoratori (alla data del 31/12/2019).

### Numero di lavoratori retribuiti (compresi i non soci) attivi nella cooperativa al 31/12/2019 in base al tipo di contratto

LAVORATORI RETRIBUITI	Maschi	Femmine	Totale
Dipendenti (tempo pieno e part-time)	104	792	896
A tempo indeterminato	80	693	773
di cui part-time	55	556	611
A tempo determinato	24	99	123
di cui part-time	22	98	120
Lavoratori interinali	0	0	0
Lavoratori autonomi (esclusi liberi professionisti con P.IVA)	3	1	4
<b>TOTALE</b>	<b>107</b>	<b>793</b>	<b>900</b>

La forma contrattuale del part time risulta prevalente con una percentuale del 81,58% in leggero aumento rispetto all'anno precedente (+0,22%). La forma del **contratto a tempo indeterminato** costituisce il **86,27%**, mentre il tempo determinato è il 13,73%.

Nell'anno 2019 si è proceduto alla proroga di 92 contratti a tempo determinato, mentre per 89 si è proceduto alla stabilizzazione a tempo indeterminato.

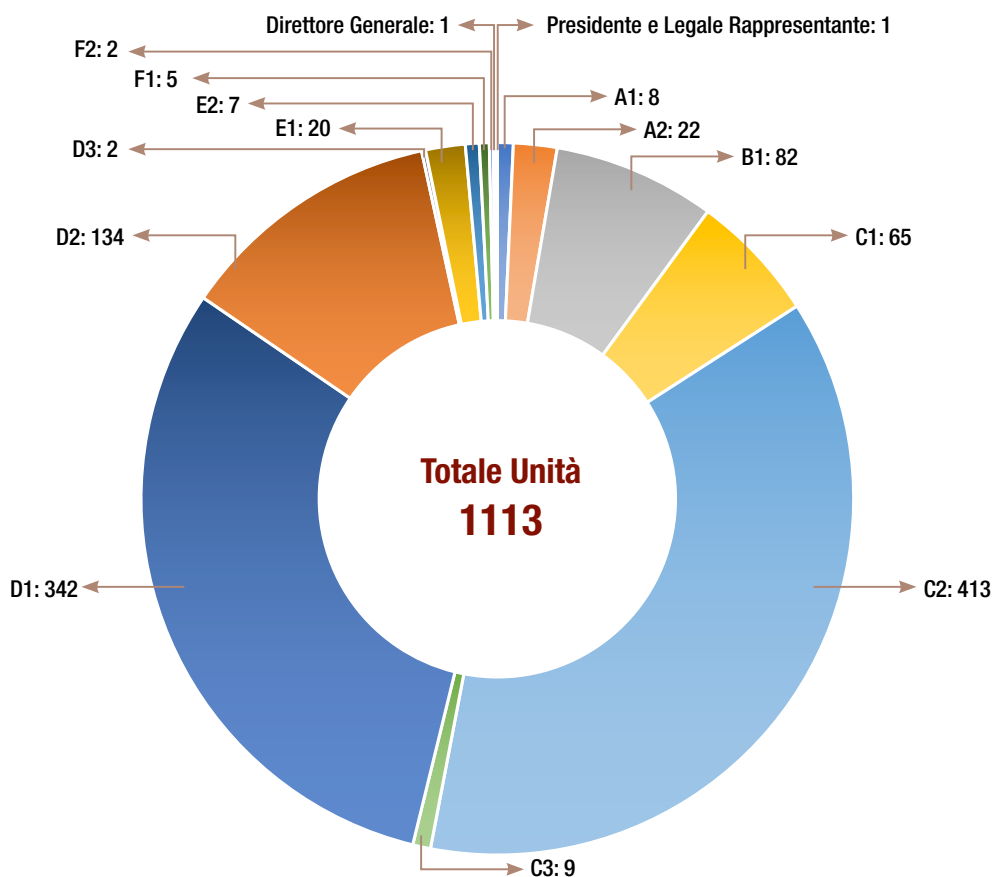
L'attività svolta con personale atipico, utilizzato per attività specialistica e a latere rispetto all'attività principale di CAD, si riconferma marginale con 4 contratti di collaborazione occasionale, 18 con liberi professionisti e 3 con associazioni.

## 1

### Livelli e i profili professionali

I profili professionali presenti sono numerosi e diversi a seconda dei servizi e delle convenzioni stipulate. In sintesi riguardano essenzialmente: operatori socio-sanitari (OSS), educatori, assistenti sociali, addetti all'infanzia, operatori di servizi informativi.

**Unità di personale dei lavoratori retribuiti nel corso del 2019 suddivisi per livello contrattuale:**



Il livello contrattuale più numeroso da un punto di vista quantitativo è il **C2 (con 413 unità di operatori socio-sanitari) pari a 37,10%** sul totale lavoratori retribuiti, seguito dal livello **D1 con 342 unità** che comprende fra le diverse professionalità educatori, operatori di servizi informativi e animatori qualificati.

**2**

**Il Turnover**

Per quanto riguarda il Turn Over, il dato al 31.12.2019 registra un saldo pari a 2,06%, in leggero aumento rispetto allo scorso anno.

**TURN OVER**

Descrizione	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Entrate	206	205	240
Uscite	178	189	222
Turn over in entrata	24,24%	23,92%	27,49%
Turn over in uscita	20,74%	22,05%	25,43%
<b>Turn over risultante</b>	<b>3,50%</b>	<b>1,87%</b>	<b>2,06%</b>

**Le Assunzioni sono state 240**, determinate per il 56,25% da richieste di nuovi fabbisogni, per il 27,50% per coprire assenze di personale già in forza, per il 10% per personale dimissionario, per il 4,58% per sostituzione di personale con diritto al mantenimento del posto e l'1,25% per pensionamento.

**Le Cessazioni sono state 222** determinate per il 39,64% da scadenza di contratti a tempo determinato, per il 50,90% per dimissioni volontarie di cui per il 19,37% per altre opportunità lavorativa, per licenziamento il 3,60%, per il 3,60% per pensionamento e per l'1,80% per mancato superamento del periodo di prova.

### 3

#### **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

Durante l'anno 2019 si sono svolti 19 incontri con le OO.SS. e precisamente 7 nella Provincia di Rimini, 2 nella Provincia di Forlì, 3 per la zona di Cesena, 1 per la CRA di San Giovanni in Marignano e 6 per gli operatori CAD inseriti presso il *Consorzio Archimede*.

Gli incontri hanno riguardato tematiche relative a criticità rilevate nella gestione dei servizi a seguito di segnalazioni da parte di gruppi di lavoratori oppure questioni segnalate dai singoli lavoratori. I temi maggiormente ricorrenti sono stati la variabilità dell'orario di lavoro, i criteri di assegnazione di attività lavorative e/o servizi, la gestione dei piani di lavoro, la formazione e la relativa retribuzione. L'oggetto dell'incontro per la *Casa Residenza Anziani di San Giovanni in Marignano* è stato la richiesta da parte dei lavoratori di poter andare in deroga all'art.51 del rinnovato CCNL, relativamente al disposto delle 11 ore consecutive di riposo. Nonostante la disponibilità di CAD alla sottoscrizione di un accordo di prossimità, le parti sindacali non hanno raggiunto un'intesa per la sottoscrizione congiunta del suddetto accordo.

Gli incontri svolti per il personale inserito nella *Casa Residenza Anziani P. e G. Orsi Mangelli* (Consorzio Archimede) hanno avuto per oggetto richieste di variazione turno, variazione orario del personale infermieristico e verifica della movimentazione degli ospiti al fine di tutelare questi ultimi e gli stessi lavoratori. Sul fronte interno, 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 è proseguito, con la partecipazione trasversale di tutti i responsabili di settore della Cooperativa, il percorso di analisi e condivisione delle norme, delle procedure e delle istruzioni operative che sono state riassunte in un unico documento denominato Linee Guida della Gestione del Personale, che è stato esposto, analizzato e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

### 4

#### **Pratiche disciplinari**

Per quanto riguarda i provvedimenti disciplinari, dell'anno 2019 abbiamo registrato 61 provvedimenti in aumento rispetto agli anni precedenti (44 nel 2018, 41 nel 2017).

I comportamenti sanzionati hanno riguardato:

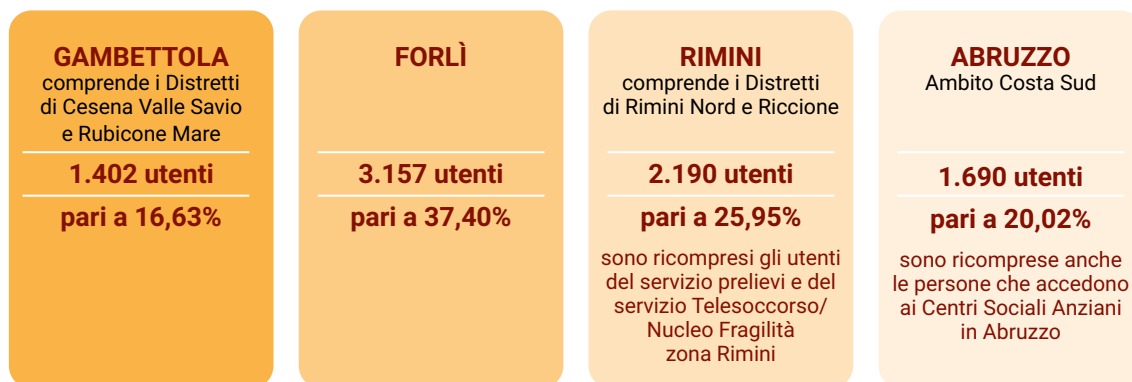
- ✓ comportamenti non corretti verso utenti e/colleghi: 5
- ✓ negligenza in servizio: 37
- ✓ assenza ingiustificata: 17
- ✓ abbandono del posto di lavoro: 2

— 7 —

## attività e impatto sulla collettività

Nell'anno 2019, il lavoro degli operatori di CAD ha determinato un impatto importante sulla collettività. Infatti, ci siamo presi cura e abbiamo preso in carico 8.439 persone.

### LA DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI TRA I DIVERSI TERRITORI È LA SEGUENTE:



**Totale: 8.439 utenti**

## La distribuzione degli utenti tra le diverse aree di intervento è così composta:

Aree di intervento	numero utenti	percentuale
Area minori, giovani e sostegno alla genitorialità	2.052	24,33%
Area diversamente abili	1.237	14,65%
Area adulti sono ricompresi gli utenti del servizio prelievi zona Rimini	884	10,47%
Area anziani sono ricompresi anche gli anziani del servizio Telesoccorso/ Nucleo Fragilità zona Rimini e le persone che accedono ai Centri Sociali Anziani in Abruzzo	4.266	50,55%
<b>TOTALE</b>	<b>8.439</b>	

Oltre agli 8.439 utenti, abbiamo orientato e dato informazioni presso i Front Office e Sportelli Tematici a **134.783 persone** (non sono ricomprese mail e telefonate).

**Il totale dei soggetti a cui abbiamo erogato servizi e/o offerto risposte ai loro bisogni è di 143.222 persone.** Un dato importante per comprendere l'impatto sulla collettività da parte della nostra Cooperativa.

Per entrare più nel dettaglio delle tipologie di utenti e accessi, anche per l'anno 2019, i dati sono stati raccolti in base alle indicazioni della Regione Emilia-Romagna (RER) specificate nella D.G.R. 16930/2016.

TESEO		2019	2018	2017
SERVIZIO	UNITÀ DI CONTEGGIO	n. unità	n. unità	n. unità
<b>Asili e servizi per l'infanzia (0-6)</b>				
Asilo Nido	Disabili (0-3)	14	18	0
Scuole dell'infanzia	Minori (3-6)	356	601	289
	Disabili (3-6)	66	49	25
<b>Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo</b>				
7. Sostegno socio-educativo scolastico ed Interventi socio-educativi territoriali e domiciliari	Disabili	298	235	154
	Minori	750	41	631
	Adulti	4	44	10
<b>Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio</b>				
9. Assistenza domiciliare sociale (AD) comprende anche l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa, DGR 514/09	Anziani	2005	1866	1345
	Disabili	607	298	419
	Minori	192	520	214
	Adulti	80	294	195

### Servizi residenziali

10. Disabili <i>Centri socio-riabilitativi e gruppi appartamento</i>	Disabili	11	15	3
	Anziani	12	11	3
12. Comunità residenziali per minori (DGR 1904/11)	Minori	9	0	0
11. Anziani <i>Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie</i>	Anziani	348	112	114
	Adulti	0	0	2
	Disabili	3	3	1
13. Salute mentale <i>Strutture socio-sanitarie e residenze sanitarie psichiatriche</i>	Adulti	11	10	9

### Servizi semiresidenziali

16. Disabili <i>Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi</i>	Disabili	86	106	63
	Anziani	10	0	0
	Minori	0	0	1
18. Anziani <i>Centri diurni socio-sanitari</i>	Anziani	756	1.089	1.143
	Adulti	180	0	0
	Disabili	12	0	0
19. Comunità educativa semiresidenziale minori (DGR 1904/11)	Minori	7	0	0

### Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi

23. Segretariato sociale/Sportelli sociali	accessi	29.926	11.035	6.008
24. Immigrati - Centri Servizi stranieri	accessi	0	16	17
25. Sportelli tematici (Informa giovani, Informa handicap, Informa famiglie)	accessi	104.857	103.308	80.519

### Servizi Sanitari

26. Servizi sanitari a domicilio	Minori	25	1	1
	Disabili	120	1	1
	Adulti	425	820	614
	Anziani	340	0	84

### Istruzione e servizi scolastici

35. Servizio di pre e post scuola	Minori	0	0	182
-----------------------------------	--------	---	---	-----

### Altri Servizi

38. Centri/ Soggiorni estivi (diurni e residenziali)	Minori	638	681	500
	Disabili (minori)	20	15	18
39. Pronto intervento sociale	Anziani	220	742	284
	Adulti	31		
	Minori	75		
45. Altro: Moduli abitativi Protetti - Salute Mentale	Utenti	4	12	3
46. Altro: Servizio Consegna Pasti a Domicilio	Utenti	597	559	538
47. Altro: Servizio Accoglienza Cittadini Stranieri Protezione Internazionale	Minori	0	1	1
	Utenti (adulti)	127	170	197
<b>TOTALE</b>	<b>Utenti</b>	<b>143.222</b>	<b>122.673</b>	<b>93.596</b>

## la valutazione della soddisfazione di utenti e clienti

La cura quotidiana e la presa in carico delle persone da parte di CAD ha generato un impatto significativo, confermato dalle valutazioni positive dei clienti e degli utenti, in linea con quelle dell'anno precedente (risultato soddisfacente se è = > 3,50).

### La soddisfazione di utenti/familiari/amministratori di sostegno:

	media generale di soddisfazione	
	2019	2018
Assistenza Domiciliare di base	4,49	4,42
Assistenza Domiciliare Educativa	4,50	4,34
Casa Residenza per Anziani	4,42	4,44
Centri socio-riabilitativi Residenziali	4,71	4,74
Centri socio-riabilitativi Diurni	4,23	4,33
Centri Estivi (Forlì e Cesena)	4,44	4,32
<b>Media generale di soddisfazione utenti/familiari</b>	<b>4,46</b>	<b>4,43</b>

La media generale è leggermente migliorata rispetto all'anno precedente e conferma il gradimento positivo da parte di utenti, familiari, caregivers.



## La soddisfazione degli Enti Committenti (Dirigenti):

	media generale di soddisfazione	
	2019	2018
Zona Gambettola (Distretto di Cesena Valle Savio e Distretto Rubicone Mare)	4,11	4,07
Zona Forlì	4,24	4,42
Zona Rimini (Distretti di Rimini nord e Riccione)	3,95	4,26
Zona Abruzzo (Ambito Costa sud)	5,00	5,00
<b>Media generale di soddisfazione Enti Committenti</b>	<b>4,33</b>	<b>4,48</b>

La media generale ci indica una leggera flessione da parte degli Enti Commit-  
tenti, motivo per il quale CAD si impegna a individuare le singole situazioni  
relative ai servizi ove agire azioni di miglioramento.

**La soddisfazione degli Enti Committenti (Dirigenti Scolastici): 4,38**

### DICONO DI NOI...

alcune note positive e apprezzamenti da parte degli stakeholder, fruitori, Enti Commit-  
tenti.

- ✓ Casa Residenza Anziani "San Giovanni in Marignano":  
*Buongiorno a tutti... Lo scorso sabato, il Prefetto ha fatto visita al nostro territorio, esprimendo apprezzamento per la cura degli ambienti e degli spazi comunali... Voglio condividere con voi questi ringraziamenti e complimenti, dal momento che quotidianamente vi adoperate per il nostro Comune. Grazie da parte di tutta la Giunta per il contributo che mettete in campo per garantire un alto livello di servizi, spazi adeguati, funzionali e curati, nonché un buon livello di azioni, eventi e progetti.*
- ✓ Assistenza Domiciliare di Base Distretto Rubicone Mare:  
*Ringraziamenti da parte della moglie di un assistito per la professionalità, la cura, le attenzioni metodologiche e la relazionalità delle Operatrici Socio-Sanitarie.*
- ✓ Centro Accoglienza Stranieri (CAS) in Rimini:  
*I complimenti e i ringraziamenti "più meritati" da parte della Vice Prefetta a nome del Prefetto di Rimini, per l'efficacia, l'efficienza, la disponibilità e la capacità di accoglienza dimostrata da CAD e dagli operatori nei confronti dei richiedenti asilo.*
- ✓ Prolungamento Pomeridiano nelle scuole dell'infanzia del Comune di Forlì:  
*Volevo ringraziare tutto il personale CAD che offre assistenza pomeridiana alla scuola materna per la costante professionalità e dedizione dimostrate durante tutto l'anno scolastico. In particolare vorrei fare un ringraziamento all'educatrice, di cui ho potuto apprezzare una attenzione e sensibilità, supportate evidentemente da una specifica professionalità, dimostrando interesse e partecipazione alla sua miglior crescita psicofisica di mio figlio. Grazie e buon lavoro (da parte di una mamma).*
- ✓ Centro Estivo nidi e scuole dell'infanzia del Comune di Cesena:  
*Buongiorno, sono la mamma due bimbi che frequentano il centro estivo...lo volevo ringraziare di cuore tutti perché è stato un centro estivo davvero ben organizzato, funzionale e ricco per i miei bimbi. Le dade e i dadi sono davvero bravi nel giro di pochissimo tempo hanno imparato a conoscere immediatamente i miei bimbi con le loro necessità, paure e interessi. Grazie di cuore quindi per la bellissima esperienza, la professionalità e l'entusiasmo che avete trasmesso ai miei bimbi. Un grazie ancora di cuore e buona estate (una mamma).*
- ✓ Servizio di assistenza Domiciliare – Dimissione Protette di Forlì:  
*il servizio è ottimo, avete superato le aspettative continuate così (familiare di un assistito).*
- ✓ Centro Socio-Riabilitativo 'Moby Dick' di Forlì:  
*Vorrei ringraziare le operatrici di riferimento di mio figlio per l'attenzione che hanno verso di lui e l'affetto. Un grazie al Coordinatore che trovo attento, sensibile e disposto ad ascoltare e risolvere eventuali problemi (una mamma).*
- ✓ Casa Residenza Anziani 'Padre Agostino da Montefeltro' di Sant'Agata Feltria:  
*...nella struttura sto molto bene e siete tutti molto bravi e gentili (un ospite).*



Nel corso del 2019 per le zone di Forlì/Cesena/Rimini/Montefeltro, sono state effettuate **436 visite mediche** a soci/dipendenti **26 visite nella zona di San Salvo** e **15 in quella di Massignano, per un totale di 477 visite mediche**. I dati riferiti all'anno del presente bilancio, evidenziano un andamento degli infortuni in leggero aumento rispetto all'anno precedente con 68 eventi (nel 2018: 60 infortuni, nel 2017: 45).

Nel 2019 la **prima causa di infortunio** è stata il **comportamento accidentale**, riconducibile nella maggioranza dei casi a cadute; a seguire, troviamo la **movimentazione manuale dei pazienti** (aumentata di 4 unità rispetto all'anno 2018) e poi, l'**incidente stradale** (aumentato di 6 unità rispetto all'anno precedente).

Il Piano Formativo per la Sicurezza dell'anno 2019 ha compreso: **17 corsi** organizzati da CAD e/o da enti di formazione con **440 partecipanti** effettivi (411 nel 2018) per un totale di **ore erogate nell'anno pari a 2.585** (3.021 nel 2018).

Il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** di CAD è stato aggiornato in data 26 luglio 2019 con revisione n.9. Il DVR, disponibile presso l'archivio del Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP), è consultabile su richiesta sia dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, sia dai Rappresentanti dei Lavoratori per il Marchio di Impresa Etica ed è diffuso presso tutti i servizi della cooperativa.

Inoltre, CAD nei primi mesi dell'anno 2020 a fronte dell'emergenza legata alla diffusione del Coronavirus ha aggiornato il **Documento di Valutazione dei Rischi** relativamente al rischio biologico; essendo la situazione legata all'emergenza 'Coronavirus' in divenire, anche tale documento è in progress, per l'adeguamento alle normative e disposizioni di legge volte alla tutela dei cittadini, dei lavoratori e delle attività produttive.

### **Sopralluoghi e prove di evacuazione negli ambienti di lavoro**

Nel corso del 2019, sono state effettuate le Prove di Evacuazione nelle principali sedi di CAD e nei servizi in struttura e, a cura dei Medici Competenti, sono stati effettuati i sopralluoghi negli ambienti di lavoro e nei servizi erogati in struttura.

Le osservazioni in parte riguardano la necessità di migliorare la puntuale registrazione delle attività manutentive da parte dei fornitori e la presenza di documenti aggiornati (es. organigramma della sicurezza, registrazione per presa visione dei documenti etc.). Tutte le osservazioni sono state prese in carico e sono state messe in atto le azioni previste per la loro risoluzione.

### **Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)**

Nell'anno 2019, sono stati visitati 15 siti in materia di igiene e la sicurezza degli alimenti. Alla luce della L.R. n.14/2018 alla L.R. n. 11/2003, delle linee guida contenute nella delibera n. 342/2004, per CAD è sopraggiunta l'esigenza di modificare le modalità di effettuare i **corsi di prima formazione e aggiornamento in materia di alimentaristi**.

Da ottobre 2019 è stata avviata una collaborazione con un ente accreditato per effettuare i corsi di prima formazione/aggiornamento per alimentaristi che prevede il pagamento di un ticket per ciascun partecipante ed hanno una validità di 3 o 5 anni, a seconda del livello. I corsi di prima formazione e aggiornamento per la somministrazione di pasti senza glutine, restano invece in capo alle AUSL.

Oltre a questi sopralluoghi pianificati, alcune strutture sono state oggetto di verifica da parte degli organi di vigilanza che non hanno rilevato osservazioni.

# F

## formazione professionalizzante

Relativamente al Piano della Formazione Professionalizzante 2019, **CAD ha erogato 14.039 ore di formazione** (13.187 ore degli operatori, 852 dello staff).

Dei **218 eventi totali, 79** sono stato **organizzati** direttamente da **CAD** ed hanno visto la partecipazione di **702 persone, pari al 78%** del personale in forza (se si considera la sola Regione Emilia-Romagna, la percentuale è 87%).

**La media delle ore di formazione è stata pari a 12,37 ore per operatore.**

Delle oltre 13 mila ore di formazione svolte dagli operatori, 883 sono state svolte come addestramento professionale coinvolgendo 172 operatori.

Continua la partecipazione alla formazione in FAD (Formazione A Distanza):

- ✓ per la sicurezza
- ✓ per l'acquisizione di crediti formativi rivolti a personale sanitario (Infermieri e Fisioterapisti)
- ✓ per la formazione/addestramento per gli educatori su alcune procedure ed istruzioni tecniche.

Dopo l'esperienza positiva in termini di gradimento ed efficacia, svolta nell'anno precedente, anche per il 2019, tra le esperienze formative significative citiamo il corso svolto con il Metodo "Mastery MAS" sulla prevenzione e gestione di situazioni critiche di comportamenti etero/auto aggressivi di assistiti in particolar modo adulti con disturbo del comportamento e/o tratti dello spettro autistico.

## Gli eventi per il coinvolgimento dei familiari/caregivers e l'apertura alla cittadinanza

Nel corso del 2019 sono stati organizzati dal settore Formazione alcune iniziative pubbliche rivolte ai familiari, ai fruitori del servizio e agli operatori.

Di seguito si elencano quelle più significative:

- ✓ **Caregiver day di Rimini** (stand informativo presso la Piazza del Comune di San Giovanni in Marignano relativamente alla *Casa Residenza Anziani* gestita da CAD nel Comune stesso, la quale ha organizzato anche un Open Day presso la struttura)
- ✓ Evento in collaborazione con Formula Servizi presso la Biblioteca comunale di Riccione dal titolo **La mia voce: esperienze a confronto** rivolto alle persone con disabilità (giovani e adulti), agli anziani a domicilio e familiari. Sono intervenuti i referenti CAD dei Servizi di Assistenza Domiciliare di Riccione;
- ✓ Iniziativa in collaborazione con Formula Servizi presso il *Centro Socio Riabilitativo Residenziale e Diurno "Fondazione G. Del Bianco"* di San Clemente dal titolo **Trans-generazionalità della cura: I caregivers di oggi incontrano i caregivers di domani**: Incontro con studenti, familiari, caregivers, cittadini per la condivisione dei progetti con partecipazione degli studenti in alternanza scuola lavoro;
- ✓ Evento presso la *Casa Residenza Anziani di San Giovanni in Marignano*: **Prendersi cura delle persone anziane**: Esperienze e progetti intergenerazionali e con la comunità. Presentazione Progetto Orto con i ragazzi dell'Istituto comprensivo e Progetto Care generazioni con studenti del Liceo Volta-Fellini.

Inoltre, in occasione della **Giornata Mondiale dell'Alzheimer 2019** è stato organizzato un evento a cura del Comune di Forlì, dell'AUSL della Romagna e delle Strutture per anziani del territorio dal titolo **Accogliere e accompagnare la persona con demenza** in occasione del quale sono stati illustrati i vari percorsi a supporto dei famigliari di persone affette da demenza/Alzheimer.

Oltre alle iniziative sopra citate, CAD ha proseguito nell'organizzazione di CINEFORUM rivolti a operatori, familiari e fruitori del servizio.

Di questi, tre eventi sono stati aperti a famigliari degli ospiti della *Casa Residenza Anziani 'P.Orsi Mangelli'* e dei Centri Diurni per Anziani del Comune di Forlì, nell'ambito della rassegna **CINEFORUM: ALZHEIMER E DEMENZA al cinema** e un ulteriore evento è stato organizzato invece presso la Cineteca di Rimini e pur essendo rivolto in primis agli operatori dell'Assistenza Domiciliare del territorio riminese e della *Casa Residenza Anziani di San Giovanni Marignano*, è stato aperto anche a famigliari degli utenti seguiti a domicilio.

## I servizi di CAD come luogo di accoglienza e promozione dei giovani

I servizi gestiti da CAD, sono luogo di accoglienza e promozione di stage, tirocini, servizio civile, borse lavoro e opportunità di inserimenti lavorativi rivolti a studenti e giovani.

Nel 2019 si è mantenuta l'accoglienza di tirocinanti e stagisti all'interno dei vari servizi CAD, includendo complessivamente **112 persone**. Si tratta di esperienze di stage o tirocini curriculari e gratuiti in cui i giovani sono inseriti in percorsi formativi di cui lo stage è parte integrante. Tra questi, citiamo la buona collaborazione con l'**Università 'Alma Mater' di Bologna Corso di Laurea Infermieristica con 16 allievi** e la presenza di **4 tirocinanti** provenienti da Paesi europei (Progetti 'Leonardo' e 'Erasmus').

Si è mantenuta la **collaborazione con Istituto Ruffilli** di Forlì per la realizzazione del corso per Operatore Socio Sanitario all'interno del percorso curriculare; Coop CAD collabora sia in termini di progettazione dell'attività didattica, sia per la messa a disposizione di spazi per le lezioni teorico-pratiche, ma soprattutto per la fornitura di esperti per le docenze pratiche. Attualmente sono 5 gli OSS assunti al termine di questi corsi come impegno concreto al progetto e con il grande vantaggio di avere operatori formati da noi e ben conosciuti.

Sono stati 10 i **volontari del servizio civile nazionale** in convenzione con l'ARCI di Forlì, che hanno prestato la loro collaborazione all'interno dei servizi di CAD; di questi 3 hanno concluso l'intero percorso.

— 11 —

## I indagini di clima interno I

1

### **La valutazione stress da lavoro correlato**

Nei primi mesi del 2020 sono state formalizzate le conclusioni relative alla valutazione dello stress da lavoro correlato e conseguentemente è stato aggiornato il documento di valutazione relativo a tale rischio (vedi DVR rev. 4 febbraio 2020). Nella valutazione finale, sommando i valori delle diverse aree (area eventi sentinella, area contenuto del lavoro e area contesto del lavoro), si evince che nessun servizio ha ottenuto un livello di rischio alto. Tutti i servizi si sono posizionati in una fascia di rischio basso tranne i seguenti che hanno riportato un livello di rischio medio:

- ✓ Assistenza Domiciliare di Base - Distretto di Forlì
- ✓ Assistenza Scolastica e Assistenza Domiciliare Educativa - Distretto di Rimini
- ✓ Coordinatori e Addetti Gestione Servizi - zona Forlì
- ✓ Case Residenza Anziani e Centri Diurni - Distretto di Forlì
- ✓ Servizio Consegna Pasti - Distretto di Forlì

## 2

### La supervisione dei gruppi di lavoro

La **supervisione è uno strumento fondamentale** per la nostra Cooperativa. Un'attività continua di supervisione, infatti, favorisce la **qualità dei servizi erogati** e un **miglioramento del benessere dell'operatore**. Tale attività è finalizzata a prevenire fenomeni di burn-out e malessere professionale.

In merito alla supervisione svolta nell'anno 2019, sono stati effettuati:

✓ **Totale incontri** di supervisione: **116**

✓ **Totale ore** di supervisione: **205**

✓ **Totale partecipanti** supervisione: **413**

La supervisione prevede interventi di supporto emotivo, psicologico e di prevenzione del *burn out*, a favore degli operatori dei servizi accreditati e non accreditati.

Gli interventi sono condotti da uno Psicologo esperto e possono variare in base al bisogno degli operatori, alle variazioni organizzative e all'evoluzione dei servizi.



# V

## le verifiche di enti terzi e le certificazioni aziendali

# V

1

### **Le verifiche da parte della Committenza: ASL Romagna e Organismo Tecnico Ambito Provinciale (OTAP)**

Nell'anno 2019 la Committenza (ASL e/o OTAP) ha effettuato 35 verifiche ispettive nei servizi in regime di accreditamento socio-sanitario

√ 14 da parte dell'Organismo Tecnico Provinciale in 14 servizi diversi che ha confermato il rilascio dell'accREDITamento definitivo per tutti i servizi coinvolti (5 servizi domiciliari e 9 strutture), con una durata di 5 anni, con decorrenza dal 01/01/2020 e scadenza al 31/12/2024.

√ 20 visite periodiche da parte dell'ASL e/o Sub-committenza distribuite in 11 servizi.

√ 1 da parte del Nucleo Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma dei Carabinieri.

Gli esiti non hanno evidenziato criticità.

## 2

### Le certificazioni aziendali



Per la certificazione relativa alla norma ISO 9001 è stato effettuato un audit dell'Ente di certificazione RINA che ha verificato i processi aziendali e diverse tipologie di servizi, scelti a campione, nelle varie zone di erogazione. L'ente ha verificato e confermato il possesso dei requisiti in base alla norma ISO 9001:2015.



A partire dall'anno 2017, CAD si è volontariamente sottoposta al sistema di controlli previsti e che ha pianificato e implementato il proprio sistema di Responsabilità Sociale. In tal modo CAD ha ottenuto il Marchio di Impresa Etica, rilasciato dal CISE (Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico) della Camera di Commercio della Romagna (Forlì-Cesena e Rimini) conseguendo un rating di valutazione pari a 39/45 (coerente e impegnato all'eccellenza) secondo i principi della norma guida ISO 26000.

## 3

### Gestione della privacy

Il percorso di adeguamento al GDPR n. 679/2016 ("Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati personali"), iniziato nel 2018, è proseguito nell'anno 2019 con la realizzazione del sistema di coordinamento di gestione del sistema privacy ottemperando ai requisiti GDPR con l'implementazione della "Policy Aziendale CAD" (pubblicata anche nel Portale CAD), con il registro "Trattamento dati CAD" e il file delle procedure aziendali per gestione dati sensibili.

Anche a livello di gestione dei servizi sono state implementate azioni di sistema: gli operatori vengono formati nei coordinamenti dal Responsabile Privacy e dall'Amministratore di Sistema rispetto ai contenuti della designazione come incaricati del trattamento e sono invitati a partecipare a corsi online sulla sicurezza informatica e sui contenuti del GDPR.

**In totale, hanno partecipato ai corsi di formazione sulle tematiche Privacy, 453 persone per un totale di ore di formazione pari a 433 ore.**



aree di attività, relazioni sociali  
con i territori, progetti e partnership



I principali servizi erogati da CAD sono servizi in **regime di accreditamento socio-sanitario** in base alle normative in essere della **Regione Emilia-Romagna**. Oltre a questi, CAD eroga servizi di **assistenza scolastica ad alunni disabili**, servizi alla **cittadinanza**, **servizi sanitari**, servizi di **assistenza e cura per persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale**, servizi di **accoglienza di cittadini stranieri richiedenti asilo** internazionale.

In riferimento alle ordinarie attività di acquisizione di commesse, nel 2019 CAD ha partecipato ad un numero di gare superiore al trend degli ultimi anni. Nello specifico abbiamo partecipato a 14 gare di cui 10 aggiudicate. Complessivamente nel 2019 i contratti pubblici sottoscritti, fra nuove acquisizioni e rinnovi, sono stati 25. Anche questo dato è in aumento rispetto al trend agli anni precedenti.

Anche per quest'anno va evidenziato che nel servizio Domiciliare Accreditato del Distretto di Rimini, le persone assistite da CAD, hanno riconfermato la scelta di proseguire il rapporto di assistenza con CAD.

Presso il **Centro Residenziale "Moby Dick"** di Forlì, continuano gli inserimenti graduali di utenti. Il Centro che negli anni precedenti è stato oggetto di importanti interventi di riqualificazione e ristrutturazione, si sta avviando al completamento dei posti disponibili, mentre la struttura diurna ha raggiunto la sua capienza massima.

Altra attività significativa per la gestione, è stata la riacquisizione del servizio educativo per **bambini affetti da spettro autistico** nei Distretti Socio Sanitari di Rimini e di Riccione.

Nel 2019 al fine di incrementare il fatturato è stata riconferma la volontà di confrontarsi e misurarsi con altre realtà Cooperative sia della Romagna sia delle Regioni Marche ed Abruzzo tramite i Consorzi Sociali: **Archimede** con sede in Forlì, **Centopercento** con sede in Ancona, **SGS** con sede a Lanciano e **Quarantacinque** con sede a Reggio Emilia.

Elemento da evidenziare è l'andamento delle attività del **Consorzio Cooperativo Tecla**, al quale CAD ha aderito lo scorso anno con lo scopo di ampliare l'offerta alle famiglie che esprimono il bisogno di avere un servizio domiciliare integrato che preveda oltre alle figure professionali tipiche della nostra attività, anche la figura dell'Assistente Familiare. Attraverso l'apertura di un'agenzia con sede presso gli uffici CAD di Rimini, il Consorzio ha potuto avviare le attività sul territorio delle province di Rimini e di Forlì-Cesena. I primi risultati sono incoraggianti in quanto sono stati raggiunti gli standard di vendita previsti nel piano di sviluppo.

Continua, quindi, l'impegno di CAD nella **Rete di Cooperative Sociali** che opera in ambito nazionale nella progettazione e sviluppo di modelli di erogazione di servizi socio-sanitari rivolti alla domanda proveniente da privati al fine di rispondere in modo sinergico all'emergere dei nuovi bisogni assistenziali.

Inoltre, CAD ha aderito a **COOPMAP**, piattaforma digitale che attraverso le tecnologie informatiche e di comunicazione contribuisce alla valorizzazione della cooperazione sociale. Un *jobs market* che aggrega la capacità di domanda e offerta di lavoro proveniente dal settore del sociale. Per le imprese sociali si ha quindi la possibilità di incontrare i candidati più adatti per competenze e attitudini, attraverso la pubblicazione di annunci su posizioni lavorative aperte e la selezione di candidature di professionisti del settore.

## **Cambiamenti significativi avvenuti nell'anno 2019, evoluzione e prospettive future**

L'attenzione con cui CAD ha guardato il mercato privato negli ultimi anni sta dando segnali incoraggianti che ci confermano la necessità di proseguire la ricerca di nuovi modelli di promozione e vendita di servizi "Cure Family" per l'offerta privata.

Nel corso dell'anno, è stato avviato un progetto, di respiro nazionale, per l'offerta di servizi rivolti alle aziende che cercano soluzioni idonee per l'erogazione di Welfare Aziendale.

Nell'ottica di rafforzare la presenza e la visibilità della Cooperativa sul territorio, CAD nel corso del 2019, ha partecipato alla realizzazione di diversi micro-progetti promossi da realtà locali, non necessariamente operanti nell'ambito dei Servizi Sociali.

Prevediamo che nella fase di ripartenza delle attività, dopo le chiusure dovute alla pandemia, lo sforzo organizzativo ed economico sarà rilevante, anche in considerazione del fatto che la quasi totalità delle nostre attività, consiste nell'interazione diretta, anche fisica, tra lavoratore e assistito.

La struttura realizzata nel Comune di Novafeltria, che avrebbe dovuto ospitare gli anziani della *Casa Residenza Anziani di Talamello*, è stata destinata all'accoglienza di persone contagiate da Covid-19. Si prevede quindi un ritardo per il trasferimento che al momento non è quantificabile. La nuova struttura permetterà un incremento del numero di ospiti in quanto ha una capienza maggiore dell'attuale CRA.

Nei primi mesi dell'anno 2019 sono state implementate le attività nelle *Comunità per minori di Gambettola* (diurna e residenziale) con l'inserimento graduale dei minori.

Nel corso del 2019, CAD ha raggiunto un accordo con la proprietà dell'immobile del *Centro socio-riabilitativo 'Fondazione G. del Bianco'* per la ristrutturazione dei locali al fine dell'ottenimento dell'autorizzazione al funzionamento definitiva.

Nel 2020 è stato firmato l'accordo quadro della USL della Romagna per la gestione dei servizi riabilitativi per persone in cura presso *Centri di Salute Mentale*. Fra gli otto servizi dell'Accordo Quadro c'è anche il *Centro Diurno "I melograni"*.

La prospettiva di sviluppo del mercato privato richiederà senz'altro un particolare impegno nei prossimi anni, sia per quanto riguarda servizi erogati al domicilio sia per quanto riguarda la gestione di strutture a carattere privato. La domanda privata infatti è in crescita, il bisogno di servizi assistenziali manifestato da parte di cittadini che non trovano riscontro alle proprie istanze nell'ambito del Welfare Pubblico è un fenomeno che va sempre più consolidandosi.

# 14

## rendiconto economico

# 14

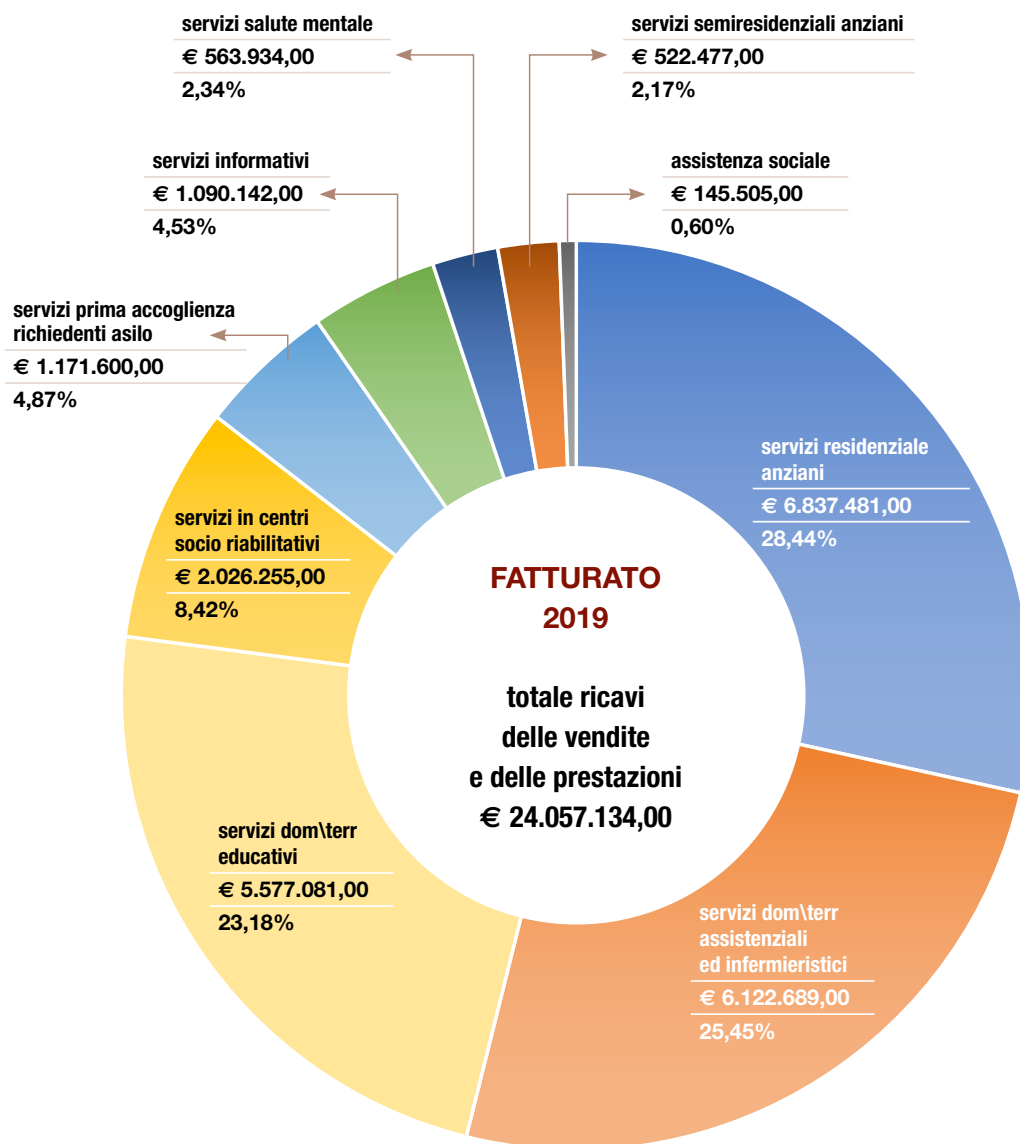
1

### Andamento del fatturato per tipologie di servizi

Nella tabella che segue sono indicati i risultati conseguiti negli ultimi tre esercizi in termini di **valore della produzione**.

Descrizione	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Valore della produzione	24.346.130	23.679.590	23.940.509

Come si può vedere nel grafico della pagina seguente, **nel 2019, il fulcro dell'attività di CAD è relativo ai Servizi Residenziali per Anziani (28,44%), seguito dai Servizi territoriali e Domiciliari Assistenziali ed Infermieristici (25,45%) e dai Servizi Territoriali/Domiciliari Educativi (23,18%).**



## 2

### Riclassificazione del Conto Economico a 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, assolve ad 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 viene creata dall'Azienda e in quest'ottica la Cooperativa è vista come creatrice di ricchezza. Due sono i prospetti esposti:

- ✓ Prospetto di determinazione del valore aggiunto globale netto.
- ✓ Prospetto di distribuzione del valore aggiunto.

<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	<b>Esercizio 2019</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>Esercizio 2017</b>
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>24.346.130</b>	<b>23.629.141</b>	<b>23.940.510</b>
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni rettifiche di ricavo	24.057.135	23.369.439	23.763.566
2. Altri ricavi e proventi	288.995	259.702	176.944
Ricavi della produzione tipica	24.346.130	23.629.141	23.940.510
3. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	0
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>-4.002.412</b>	<b>-4.097.963</b>	<b>-4.469.866</b>
4. Consumi di materie prime, sussidiarie, di materiale di consumo	-947.052	- 783.057	- 773.422
5. Costi per servizi	-2.191.825	- 2.464.882	- 2.881.589
6. Costi per godimento beni da terzi	-651.547	- 595.136	- 541.878
7. Accantonamento per rischi	-29.038	- 29.053	- 31.994
8. Altri accantonamenti	0	- 79.508	- 80.018
9. Oneri diversi di gestione	-182.950	- 146.327	- 160.965
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>20.343.718</b>	<b>19.531.178</b>	<b>19.470.644</b>
<b>C) Componenti accessori</b>	<b>17.334</b>	<b>21.362</b>	<b>28.612</b>
10. Saldo gestione accessoria	17.334	21.362	28.612
10.a. Ricavi accessori	17.334	21.362	28.612
10.b. Costi accessori			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>20.361.052</b>	<b>19.552.540</b>	<b>19.499.256</b>
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di Beni	-444.991	- 410.317	- 390.464
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>19.916.061</b>	<b>19.142.223</b>	<b>19.108.792</b>



<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	<b>Esercizio 2019</b>	<b>%</b>	<b>Esercizio 2018</b>	<b>%</b>	<b>Esercizio 2017</b>	<b>%</b>
<b>A. Remunerazione del personale</b>	<b>20.014.156</b>	<b>100,4925</b>	<b>18.799.293</b>	<b>98,2085</b>	<b>18.633.832</b>	<b>97,5144</b>
1. Personale non dipendente	135.981		154.911		219.825	
2. Personale dipendente	19.878.175		18.644.382		18.414.007	
a. Remunerazioni dirette	15.684.657		14.665.321		14.537.414	
b. Remunerazioni indirette	4.193.518		3.979.061		3.876.593	
c. quote di riparto del reddito	-		-		-	
<b>B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>121.450</b>	<b>0,6098</b>	<b>112.097</b>	<b>0,5856</b>	<b>103.662</b>	<b>0,5425</b>
<b>C. Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>90.936</b>	<b>0,4566</b>	<b>95.809</b>	<b>0,5005</b>	<b>104.403</b>	<b>0,5464</b>
5. Oneri per capitali a breve termine	65.537		62.746		65.268	
6. Oneri per capitali a lungo termine	25.399		33.063		39.135	
<b>D. Remunerazione del capitale di rischio</b>						
7. Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)						
8. Rivalutazione gratuita capitale sociale versato						
<b>E. Remunerazione dell'azienda</b>	<b>-392.474</b>	<b>-1,9706</b>	<b>46.190</b>	<b>0,2413</b>	<b>178.021</b>	<b>0,9316</b>
8. Variazioni riserve	-392.474		46.190		178.021	
<b>F. Remunerazione Movimento Cooperativo</b>	<b>78.408</b>	<b>0,3937</b>	<b>84.022</b>	<b>0,4389</b>	<b>84.022</b>	<b>0,4397</b>
<b>G. Liberalità esterne</b>	<b>3.585</b>	<b>0,0180</b>	<b>4.812</b>	<b>0,0251</b>	<b>4.852</b>	<b>0,0254</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>19.916.061</b>	<b>100,00</b>	<b>19.142.223</b>	<b>100,00</b>	<b>19.108.792</b>	<b>100,00</b>

In relazione alla distribuzione del Valore Aggiunto si evidenzia quanto segue:

- ✓ **La remunerazione del personale è pari al 100,49% 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 leggermente superiore al 100% evidenzia come il costo del lavoro non abbia trovato adeguata copertura nei ricavi conseguiti, essendo superiore alla *distribuzione del valore aggiunto*, in quanto nell'anno 2019 l'azienda ha conseguito una remunerazione negativa.
- ✓ **La Remunerazione della Pubblica Amministrazione pari allo 0,61%** 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 pur beneficiando di tassi particolarmente vantaggiosi.
- ✓ **La remunerazione dell'azienda è pari al -1,97% del valore aggiunto.** Evidenzia l'utilizzo delle risorse accantonate in anni precedenti a fronte di un esercizio negativo come evidenziato alla voce della remunerazione del personale.
- ✓ **La Remunerazione del Movimento Cooperativo è pari allo 0,39%** ed è formata dalla contribuzione associativa e dalla quota annuale versata al Fondo Mutualistico per la Promozione e lo sviluppo della Cooperazione.
- ✓ **Le liberalità esterne pari allo 0,02%** rappresentano quanto è stato devoluto alla collettività per promuovere iniziative a carattere sociale.



## **Sede Legale e Amministrativa**

tel. 0543.401633 fax 0543.401065

cad@coopcad.it

via Andrea Dragoni, 72 47121 Forlì (FC)

## **Ufficio Logistico di Gambettola**

tel. 0547.600088 fax 0547.600134

cad@coopcad.it

via Soprarigossa, 490 47035 Gambettola (FC)

## **Ufficio Logistico di Rimini**

tel. 0541.778274 fax 0541.778327

segreteria.rimini@coopcad.it

via Nuova Circonvallazione, 57/d 47923 Rimini

## **Ufficio Logistico di Regione Abruzzo**

tel. 0872.710943 fax 0872.799978

consorziosgs@gmail.com

via Piave, 75 66100 Lanciano (CH)