



**BILANCIO SOCIALE 2013**

*“il sociale in movimento”*

Indice

**Introduzione del Presidente**

**L'identità**

La storia  
I principi  
La mission e i valori  
Struttura organizzativa e governance  
La direzione operativa  
Mappa dei stakeholder  
Andamento della gestione 2013 e appalti  
Stato Patrimoniale  
Ripartizione fatturato per settore  
Ripartizione fatturato per territorio  
L'utenza media annua per servizio  
Costi del personale  
Costi per servizi , produzione ricavi e proventi

**Le risorse umane**

Occupati per settore

Occupati per territorio

La formazione

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

Partecipazione a consorzi ed enti privati

Partecipazione enti pubblici

**Il sistema qualità**

Le certificazioni conseguite

La soddisfazione del cliente ( utenti, operatori, committente)

La rete dei fornitori

Avvio percorso SA8000

La carta dei servizi

### **Obiettivi 2014**

Obiettivi organizzativi e qualitativi dei servizi

Innovazione e ricerca sugli aspetti tecnici organizzati

### **Introduzione del Presidente**

La cooperativa GEA intende raccontare ai propri interlocutori interni ( soci/e – dipendenti /e) ed esterni ( utenti, enti e fornitori) la propria attività annuale attraverso il Bilancio Sociale , strumento che diventerà un appuntamento importante per la Responsabilità Sociale della Cooperativa.

Il Bilancio Sociale che presentiamo in queste pagine riguarda le attività dell'anno 2013, un anno complesso con tutte le difficoltà derivanti dal ciclo negativo economico e finanziario in cui ha versato il nostro paese e la nostra regione con pesanti conseguenze sull'occupazione e sui redditi delle famiglie.

Nel settore delle politiche sociali vi è stata una diminuzione delle risorse destinate alle politiche per la famiglia e dei servizi alla persona.

In questo contesto la Cooperativa GEA, in linea con la mission strategica , ha contribuito a garantire servizi di assistenza, cura ed educativi qualificati in un'ottica di miglioramento continuo e di percorsi di formazione e aggiornamento per i propri operatori.

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

Ai lavoratori la Cooperativa riserva politiche del lavoro tese a garantire la stabilità lavorativa ( **circa il % dei ADELAIDE** contratti sono a tempo indeterminato ) e dato che la maggioranza sono donne si è cercato di attuare politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

La Cooperativa nell'anno 2013 ha cercato di attuare politiche innovative e sperimentali , in linea con i mutamenti della società e dei nuovi bisogni emergenti, fornendo ai propri lavoratori percorsi di aggiornamento e formazione in particolare per i settori della prima infanzia ,degli anziani non autosufficienti e del settore psichiatrico.

## L'IDENTITA'

### La storia

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

Attualmente la base sociale della Cooperativa è composta da 172 lavoratori di cui 136 sono femmine e 36 maschi e 12 sono i soggetti svantaggiati. I volontari sono 3.

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

### I principi

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

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

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

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

#### La mission e i valori

Le finalità istituzionali della cooperativa sono quelle di realizzare l'interesse generale della comunità alla

promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione di servizi sociali ed educativi;

- lo svolgimento di attività di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

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

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

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

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

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

La sua attività è orientata nel :

- promuovere la centralità della persona attraverso progetti personalizzati finalizzati alla valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, tenendo conto dei bisogni, delle attitudini , delle specificità anche di genere e operare in un'ottica di flessibilità e conciliazione;
- promuovere la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione e gestione dei servizi da parte delle istituzioni, dei cittadini e delle realtà associative dei territori;
- promuovere servizi innovativi, intesi come nuove metodologie di gestione dei servizi in particolare per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro con la partecipazione attiva dei cittadini;

- promuovere politiche per le pari opportunità e per le pari dignità delle persone;
- promuovere attraverso partnership pubbliche e private un nuovo modello di welfare attraverso azioni di mutuo aiuto e principi di sussidiarietà;
- promuovere il lavoro dei soci attraverso soluzioni flessibili e di conciliazione;
- progettare soluzioni innovative per dare risposte ai nuovi bisogni emergenti in un contesto di crisi economica;
- creare nuova occupazione;
- favorire l'assunzione di responsabilità da parte dei soci nella gestione del governo dell'impresa;
- garantire la qualità dei servizi attraverso un monitoraggio continuo e sistemi di qualità avendo come punto di riferimento la soddisfazione degli utenti, degli operatori e del **committente**.

#### Struttura organizzativa e governance

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

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

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

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

Il collegio sindacale deve vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento.

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

Il controllo contabile è esercitato da un revisore contabile.

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

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

Il revisore:

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

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

**Mettere n. riunioni , assemblee , consiglio d'amministrazione e gli argomenti trattati CHIEDERE A ITALIA**

**Soci lavoratori: ammissioni , dimissioni**

La direzione operativa

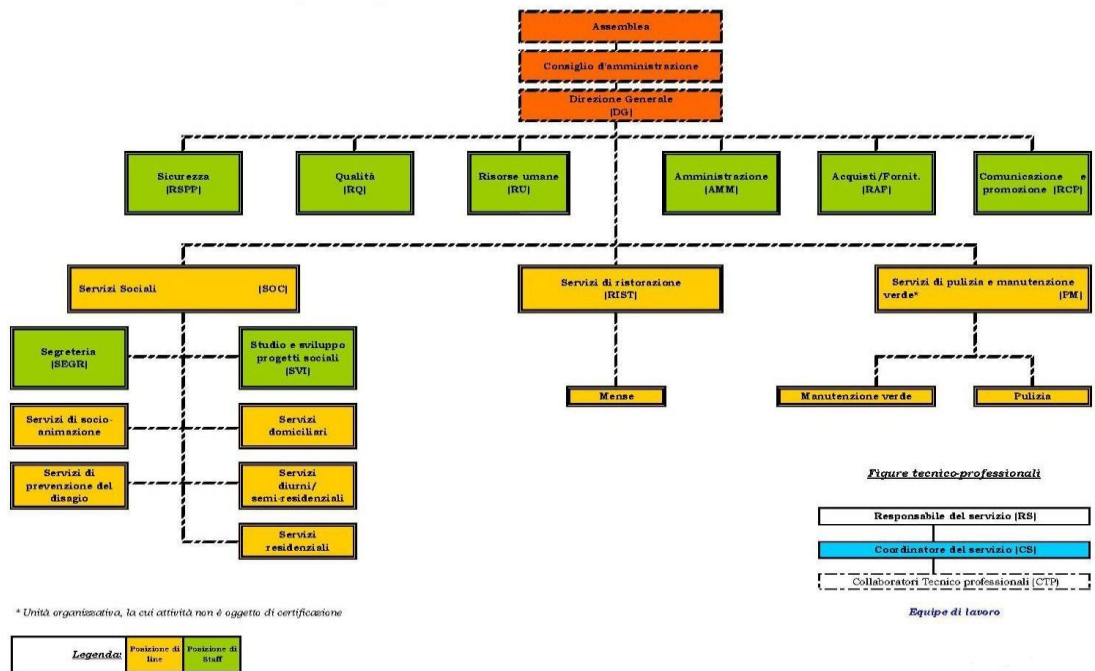
Organi di controllo:

L'assemblea della cooperativa ha nominato nel 2013 il Collegio Sindacale composto dal presidente Carmela Landi, Marisa Antico Membro effettivo, Valerio Scarpati Membro effettivo, Salvatore Esposito Supplente, Lucio Arfè supplente.

Organismo di Vigilanza ex D.Lgs.231/2001 composto da Carmela Landi presidente, Rosa Iannone membro effettivo, Luca Ferro membro effettivo.

Nell'anno 2013 vi è stato un potenziamento della struttura organizzativa con l'inserimento di nuove figure al fine di arricchire e potenziare competenze e progetti.

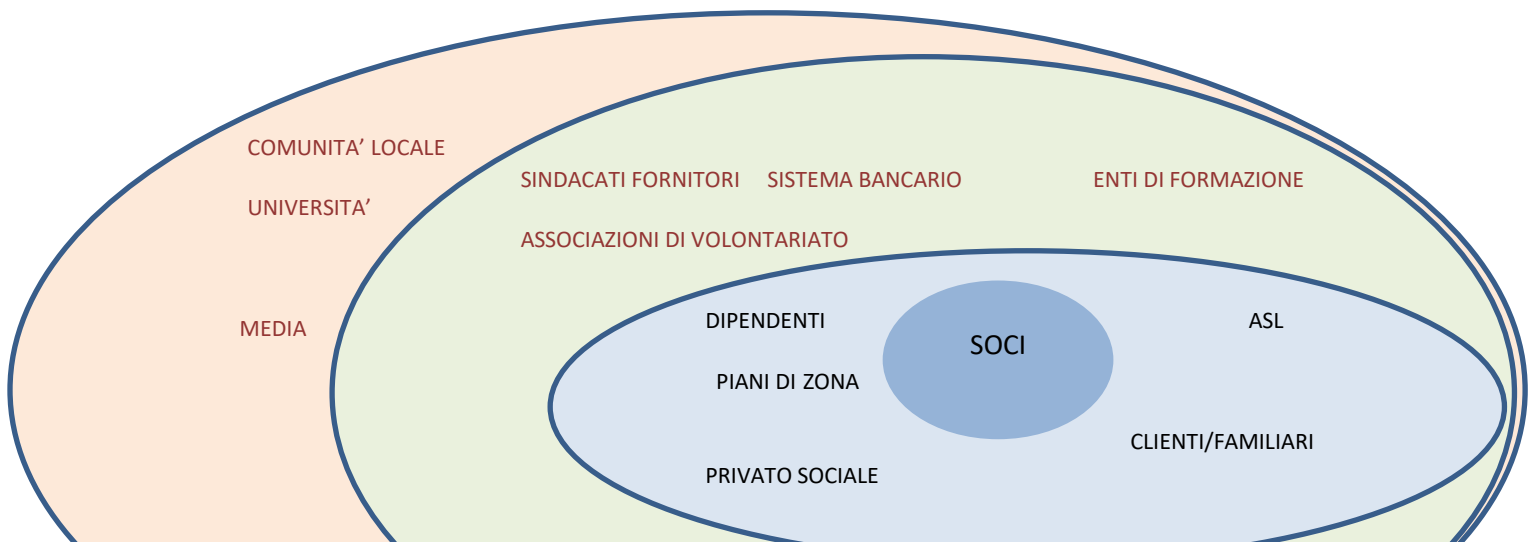
Organigramma



### Mappa dei stakeholder

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

Schema 1. Mappa degli stakeholders





**Andamento della gestione 2013 e appalti**

L'anno 2013 ha registrato un andamento positivo delle attività, dato confermato dagli affidamenti diretti dei servizi da parte delle amministrazioni. Ciò connota una affidabilità della Cooperativa nella gestione dei servizi ed una continuità per i cittadini. Gli affidamenti diretti sono stati n.13 nel settore anziani, disabili e minori.

Tabella 1. Affidamenti diretti anno 2013

Ente	Tipologia di servizio
Comuni di Ravello, Tramonti, Atrani, Maiori, Minori, Scala	Centro Diurno Polifunzionale per disabili Girasole
Comune di Scala	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Tramonti	Educativa Specialistica
Comune di Atrani	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Tramonti	Assistenza Domiciliare Anziani
Comune di Montoro Inferiore	Servizi Integrativi al Nido
Comune di Furore	Assistenza Domiciliare Disabili
Comune di Ravello	Assistenza Alunni Trasporto scolastico
Piano di Zona S4 ex S2	Assistenza Domiciliare Anziani e disabili
Comune di Minori	Assistenza Materiale Scolastica
Comune di Praiano	Educativa Specialistica
Comune di Tramonti	Gestione Mensa Scolastica
Comune di Ravello	Gestione Mensa Scolastica

La Cooperativa ha partecipato a n.8 gare d'appalto indette da vari enti della Regione Campania, aggiudicandosene n.7. I servizi sono rivolti agli anziani, disabili e minori. La tipologia di intervento è sia domiciliare che semi-residenziale.

Tabella 2. Partecipazione a Gare d'appalto anno 2013

Ente	Tipologia di servizio	Esito
Consorzio dei servizi sociali Alta Irpinia	Strutture Prima Infanzia	Vinta
Piano di Zona Cava dé Tirreni S2 ex S3	Assistenza Domiciliare Anziani	Vinta

Comune di Sant'Andrea di Conza	Assistenza , tutela , accoglienza e ospitalità struttura residenziale in locazione	Vinta
Comune di Maiori	Assistenza Domiciliare anziani e disabili	Persa
Comune di Minori	Assistenza Domiciliare anziani e disabili	Vinta
Piano di Zona Alto Sele – Tanagro	Centro Sociale Polifunzionale per Disabili	Vinta
Consorzio dei servizi sociali Alta Irpinia	Strutture Prima Infanzia	Vinta
Comune di Ravello	Gestione Mensa Scolastica	Vinta

Grafico 1. Ripartizione fatturato per settori (%). Anno 2013

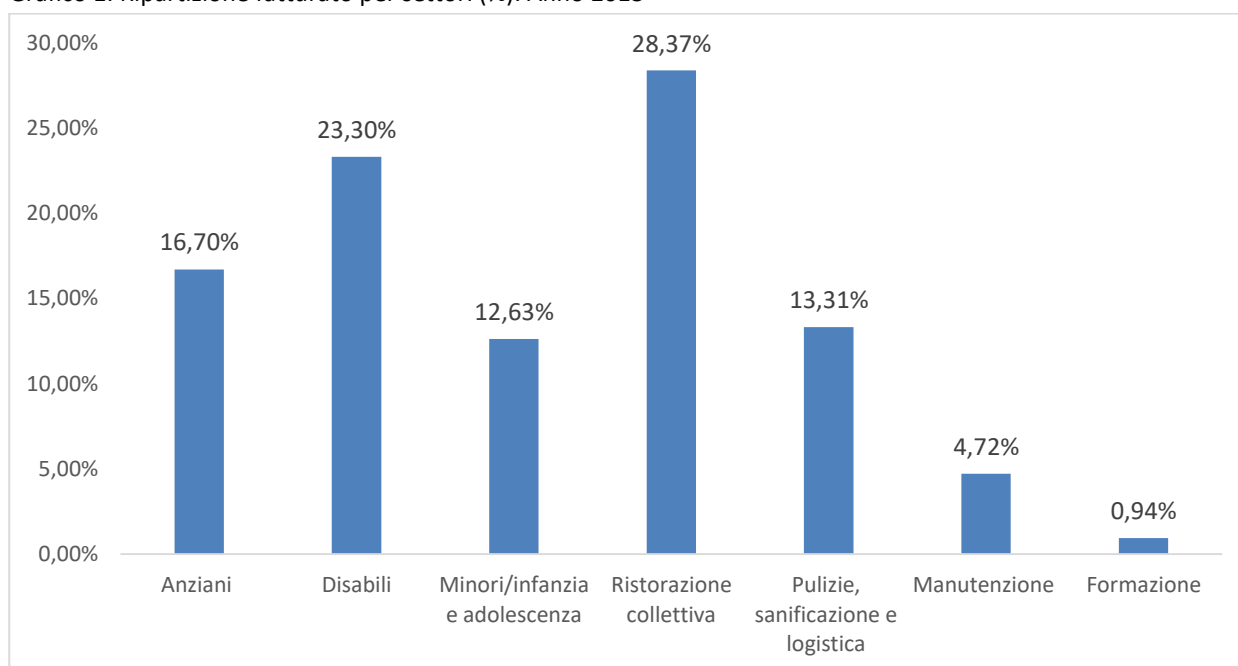


Grafico 2. Ripartizione fatturato per macro aree di intervento (%). Anno 2013

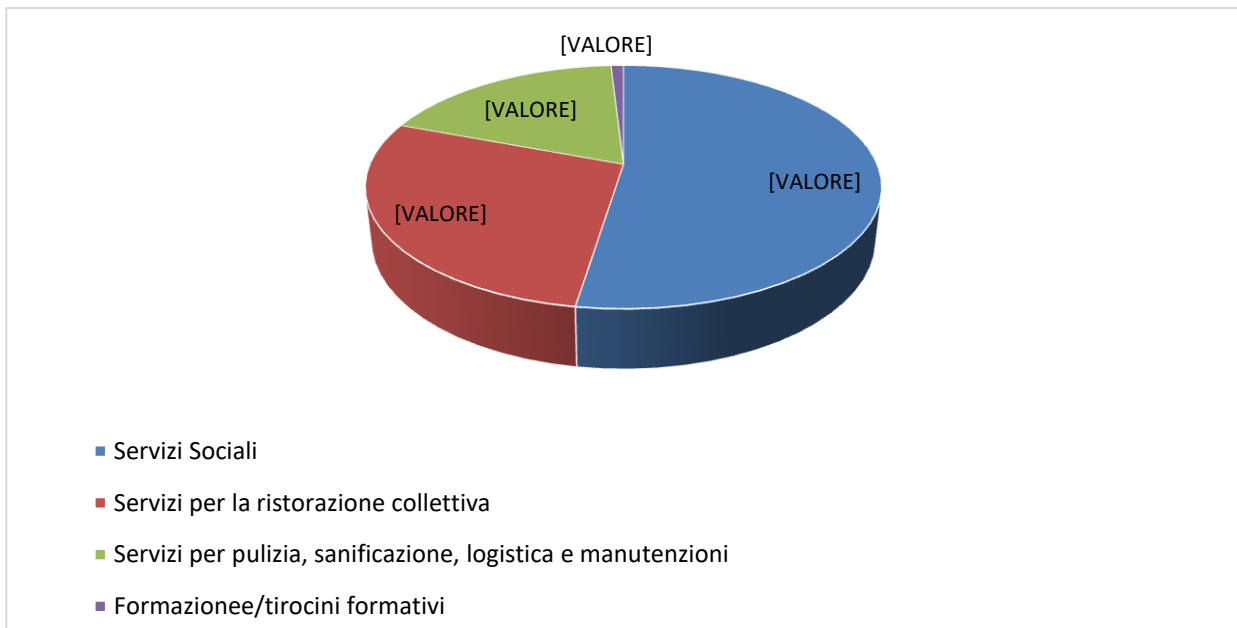


Grafico 3. Ripartizione fatturato per settore Servizi Sociali (%)

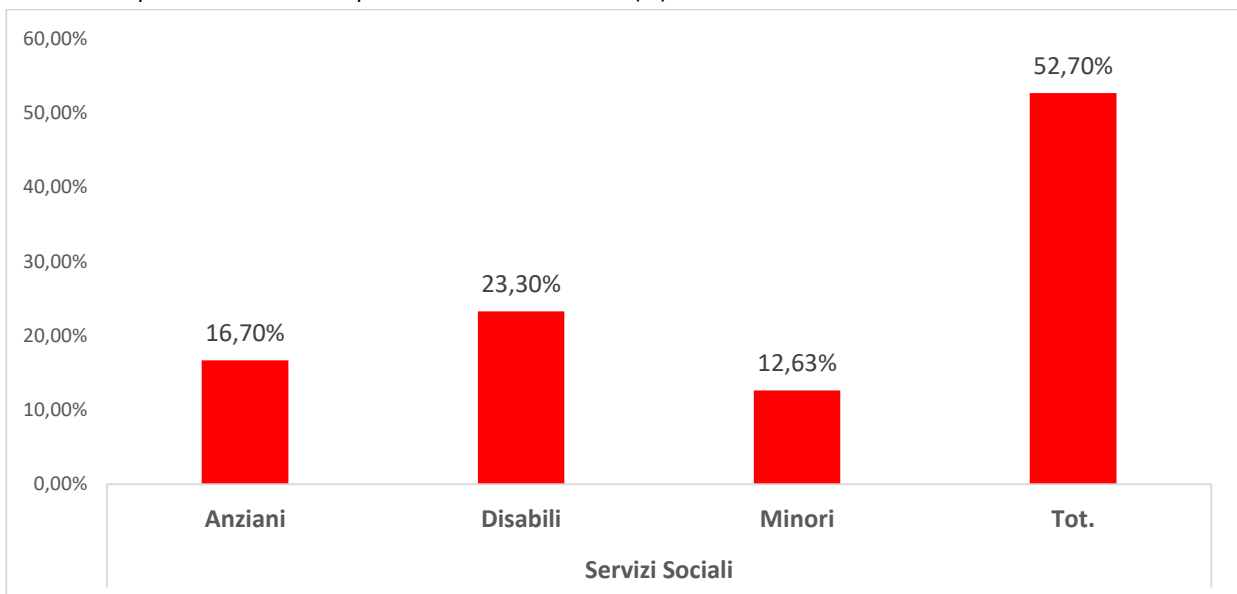
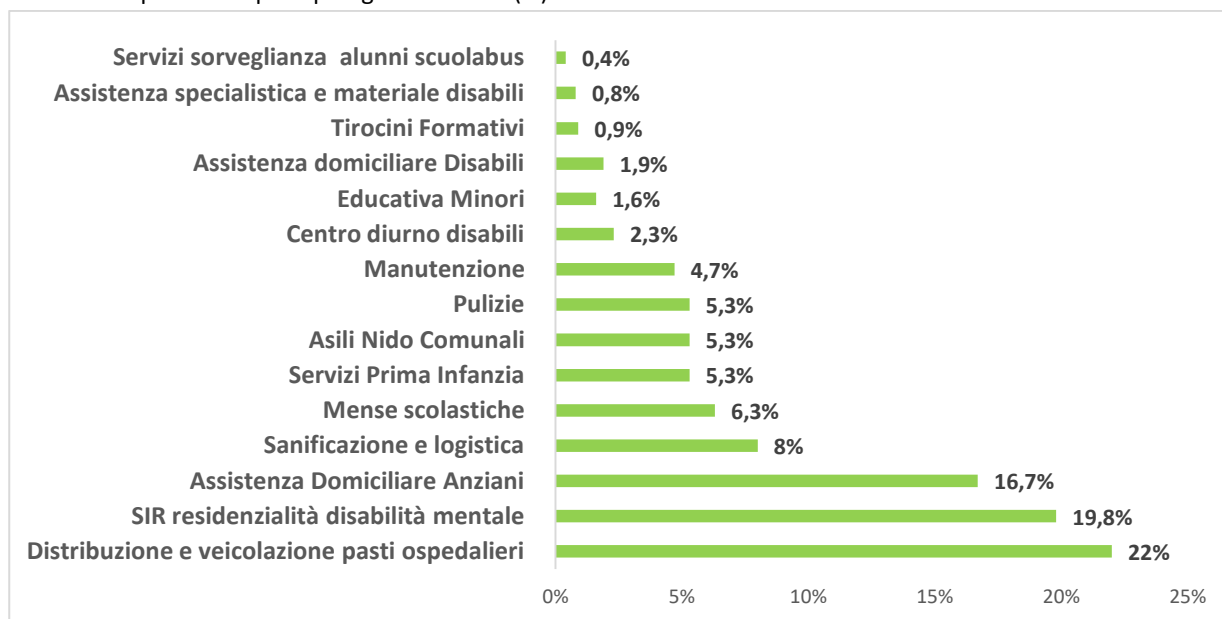


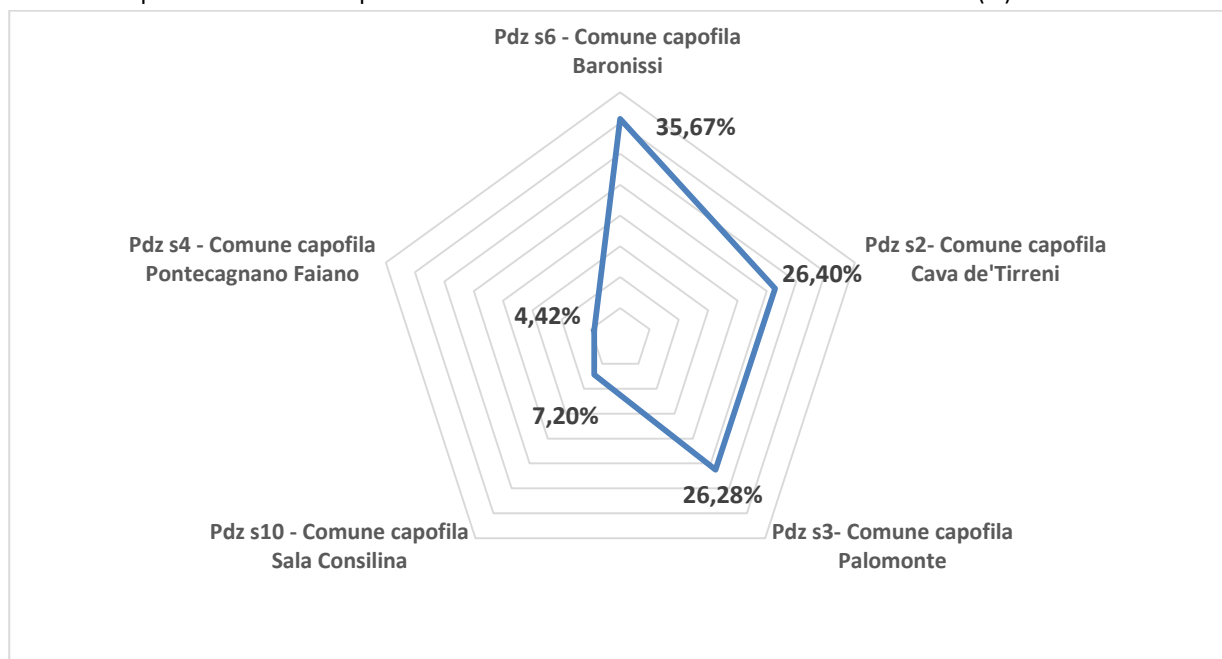
Grafico 4. Ripartizione per tipologia di servizio (%). Anno 2013



Da rilevare che il servizio di distribuzione e veicolazione pasti ospedalieri risulta la percentuale più alta pari al 22,09% del fatturato 2013 nell'ambito della settore ristorazione collettiva.

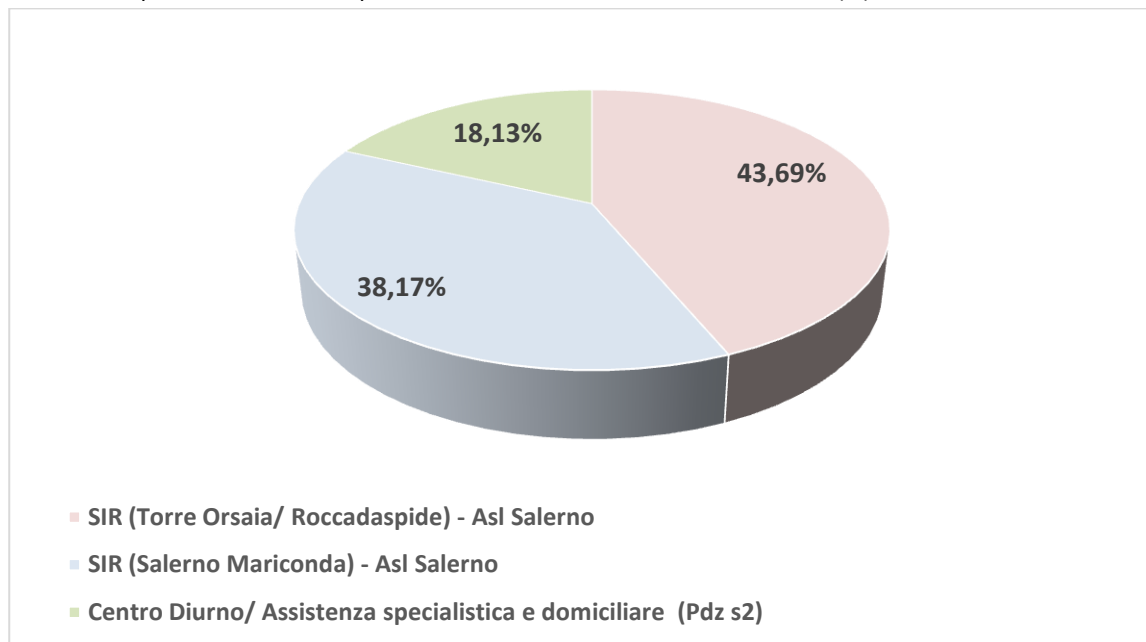
La gestione del servizio SIR nell'area disabilità è il servizio con percentuale più alta del fatturato 2013 nell'ambito dei servizi sociali con il 19,07% seguito dall'assistenza domiciliare anziani con il 16,70%.

Grafico 5. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Assistenza Domiciliare Anziani (%). Anno 2013.



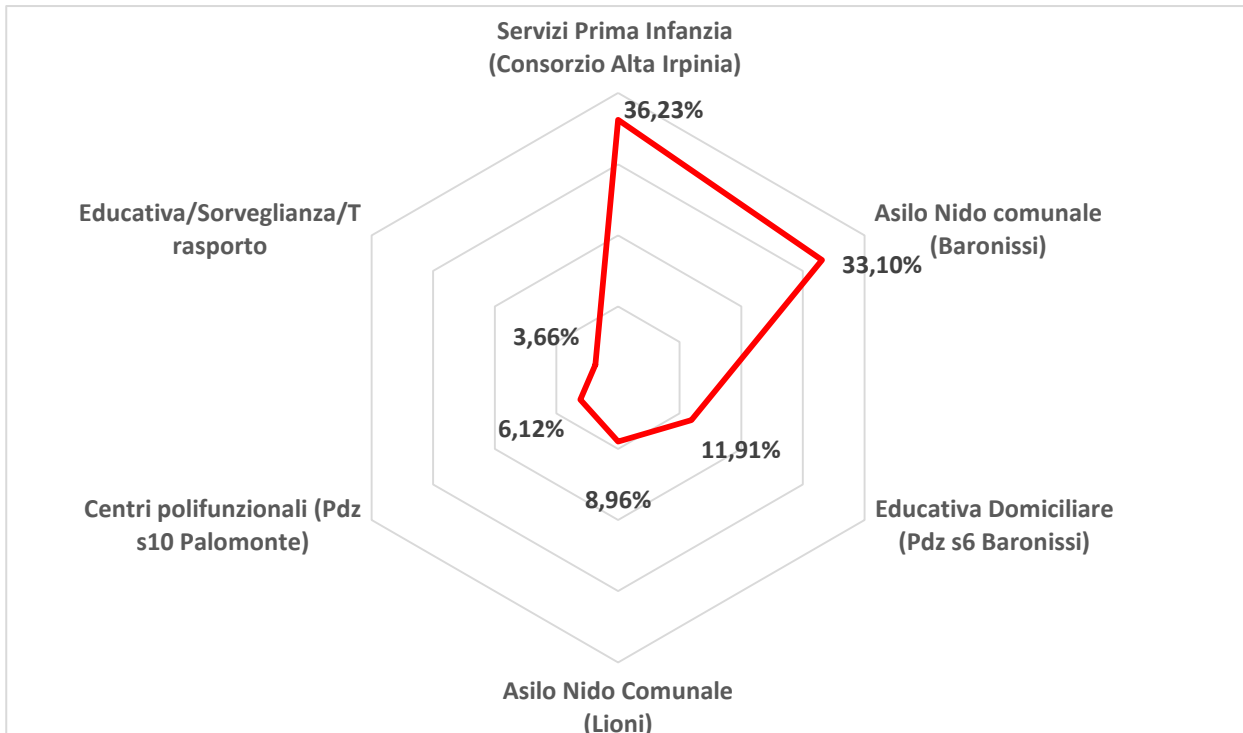
Nell'ambito del Settore Anziani viene gestito prevalentemente il Servizio di Assistenza Domiciliare , ed il territorio in cui il fatturato è più alto è l'Ambito S6 con il 35,67%.

Grafico 6. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Settore Disabilità (%). Anno 2013.



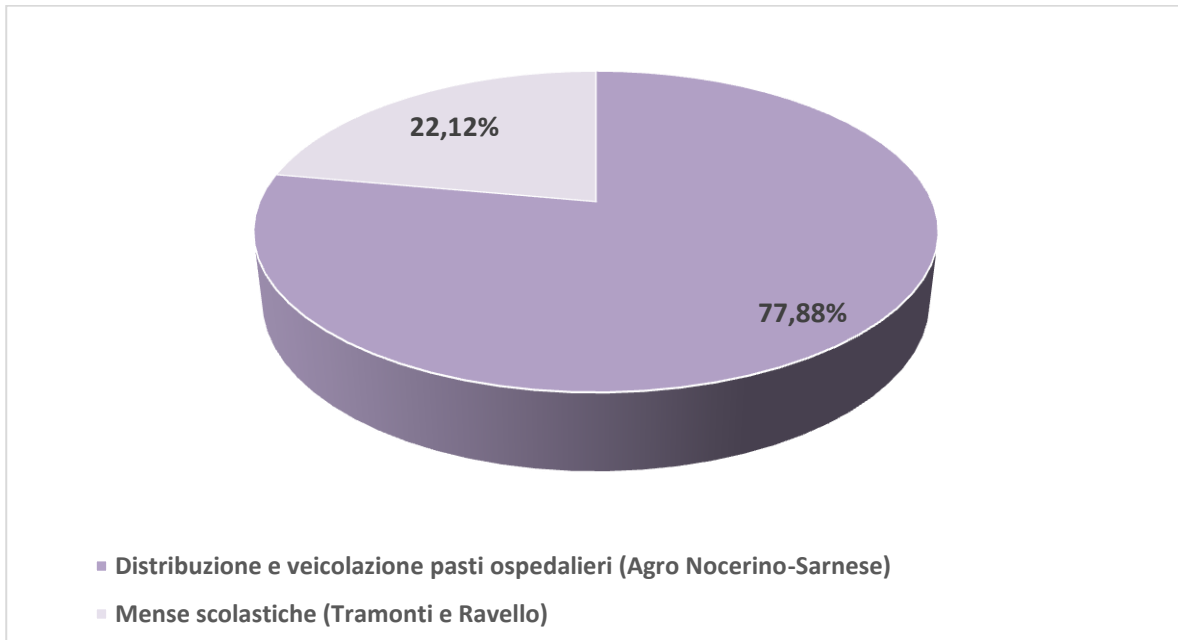
Nell'ambito del settore disabili il servizio residenziale per disabilità mentale ricopre la % più alta del fatturato del settore, servizio gestito in forma integrata con l'Asl Salerno .

Grafico 7. Ripartizione fatturato per localizzazione servizio Settore Minori (%). Anno 2013.



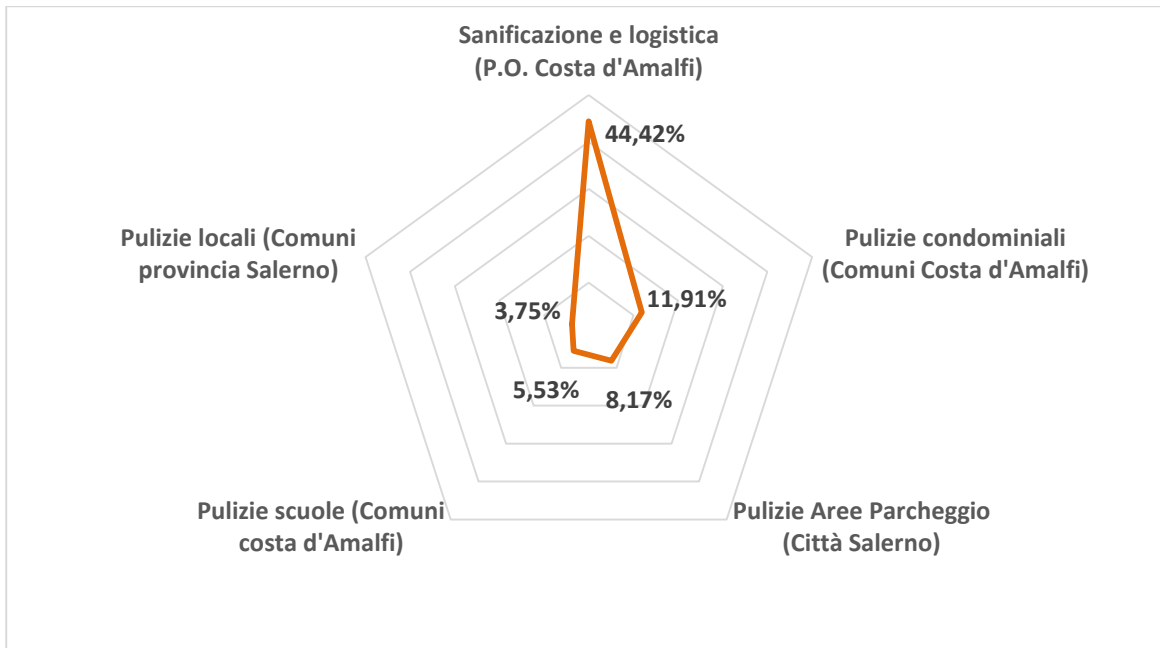
Il fatturato con la % più alta è nell'ambito dei servizi per la prima infanzia nel territorio dell'Ambito A6 della Provincia di Avellino.

Grafico 8. Ripartizione fatturato per tipologia e localizzazione servizio Settore Ristorazione (%). Anno 2013.



Nell'ambito del servizio di ristorazione la distribuzione e veicolazione pasti per l'Ospedale di Nocera Inferiore ricopre ben il 77,88 % del settore e si conferma il servizio con la % più alta del fatturato globale dell'anno 2013.

Grafico 9. Ripartizione fatturato per Settore Pulizie e Sanificazione e logistica (%). Anno 2013.



Nel territorio della Costiera Amalfitana , con la sanificazione e logistica si evidenzia il fatturato più alto del settore.

Grafico 10. Ripartizione fatturato per Settore Manutenzione e Tirocini (%). Anno 2013.

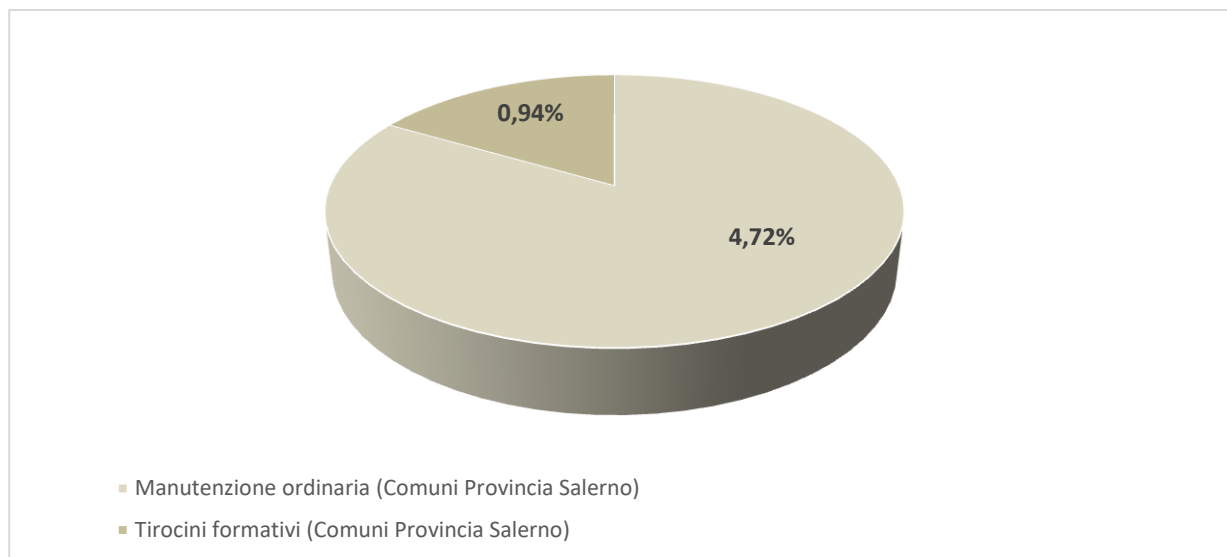


Tabella 3. Ripartizione fatturato Settore *Servizi Sociali* per province di Salerno (%)

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
ASL Salerno	Disabilità mentale SIR	40,65 %	36,24%	19,07%
Ambito S2 / Cava-Costiera Amalfitana	Anziani Disabili Minori	19,38%	17,28%	9,09%
Ambito S6 Baronissi	Anziani Minori	15,90%	14,17%	7,46%
Ambito S10 Palomonte	Anziani Minori	11%	9,8%	5,16%
Comune di Baronissi	Minori	8,9%	7,94%	4,18%
Ambito ex S4 Sala Consilina	Anziani	2,56%	2,28%	1,20%
Ambito S4 Pontecagnano Faiano	Anziani	1,57%	1,40%	0,73%
<b>Totale</b>				<b>46,93 %</b>

Tabella 4. Ripartizione fatturato Settore *Servizi Sociali* per province di Avellino (%)

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
Ambito A6 Consorzio Alta Irpinia	Servizi prima infanzia	80,16%	8,69%	4,57%
Comune di Lioni	Asilo Nido Comunale	19,83%	2,15%	1,13%



<b>Totale</b>				<b>5,71%</b>
---------------	--	--	--	--------------

Tabella 5. Ripartizione fatturato Settore *Ristorazione* per province di Salerno (%)

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
Ospedale di Nocera Inferiore	Distribuzione e veicolazione pasti	47,08%	77,87%	22,09%
Comune di Tramonti / Ravello	Distribuzione e veicolazione pasti Mensa scolastica	13,37%	22,12%	6,27%
<b>Totale</b>				<b>28,37%</b>

Tabella 6. Ripartizione fatturato settori pulizie, sanificazione, logistica e manutenzione Provincia di Salerno

Ente	Settore e servizi	% fatturato su provincia	% fatturato su settore	% fatturato su totale
Vari Comuni Provincia di Salerno	Sanificazione e logistica	17,07%	44,42%	8,01%
Vari Comuni della Provincia di Salerno	Manutenzione ordinaria	10,03%	26,19%	4,72%
Vari Comuni della Costiera Amalfitana	Pulizie Condominiali	4,58%	11,91%	2,15%
Città di Salerno	Pulizie Aree Parcheggio	3,14%	8,16%	1,47%
Vari Comuni Costiera Amalfitana	Pulizie scuole	2,12%	5,53%	0,99%
Vari Comuni della Provincia di Salerno	Pulizie Locali	1,44%	3,75%	0,67%
<b>Totale</b>				<b>18,04%</b>

Tabella 7. Sintesi fatturato per provincia di Salerno e Avellino

Territorio	Settore	% su fatturato
Provincia di Salerno	Servizi sociali	46,93%
	Ristorazione	28,37%
	Pulizie, sanificazione, manutenzione	18,04%

	<b>Tirocini Formativi</b>	0.94%
<b>Totale</b>		<b>94,28%</b>
<b>Provincia di Avellino</b>		
<b>Totale</b>	<b>Servizi sociali</b>	<b>5,71%</b>

Con questa tabella riepilogativa si evidenzia la presenza ed il radicamento territoriale della Cooperativa Gea nella Provincia di Salerno in tutti i settori il fatturato è pari al 94,28% e l'avvio nella gestione dei servizi per la prima infanzia nel territorio della Provincia di Avellino.

### *L'utenza media annua per servizio*

Grafico. 1 Utenti Servizi Sociali (valori assoluti). Anno 2013

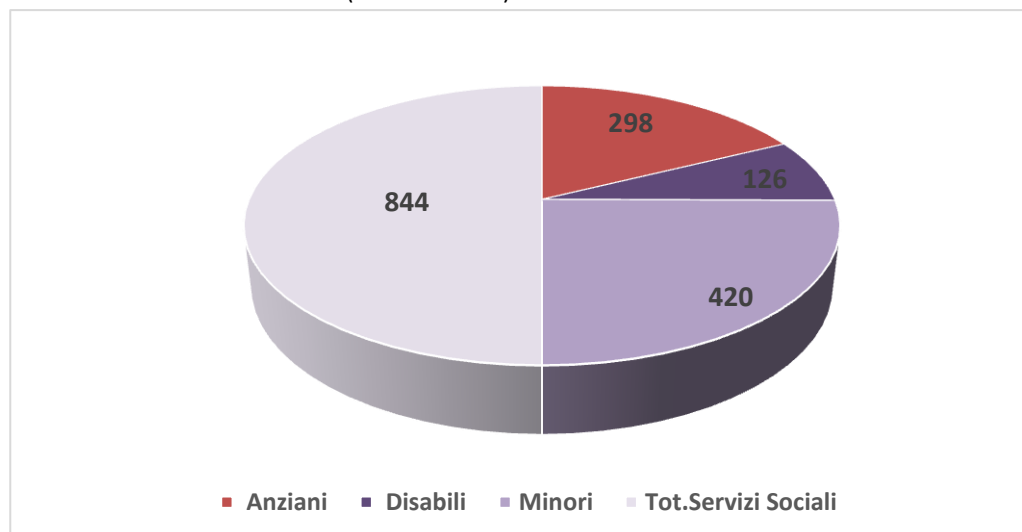


Grafico 2. Utenti serviti per tipologia di Commessa (valori assoluti). Anno 2013

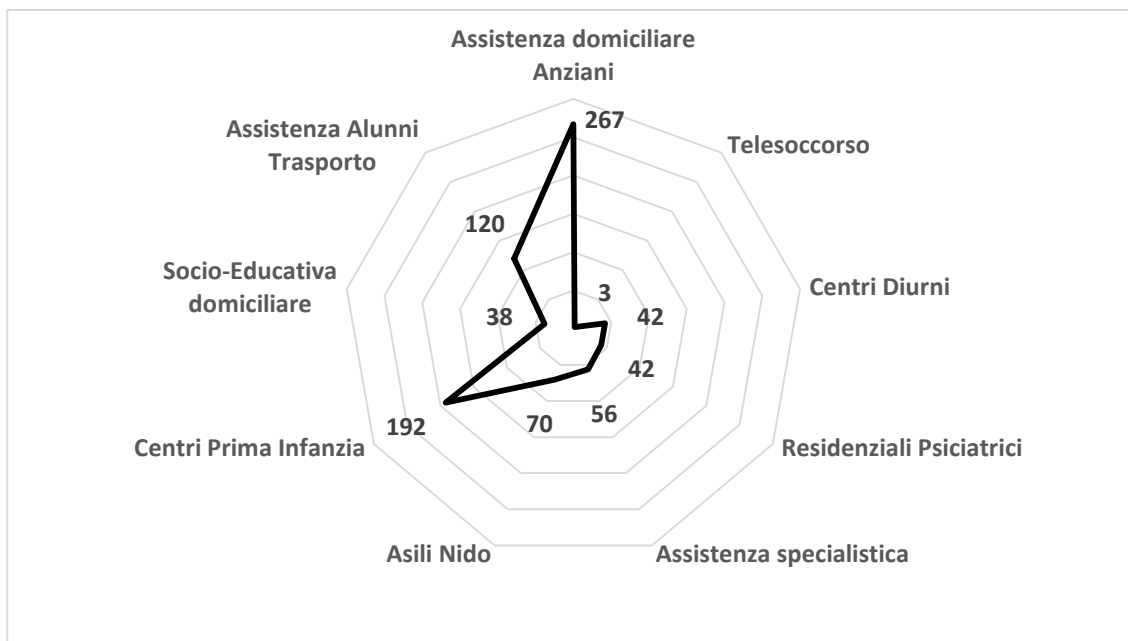


Grafico 2. Utenti serviti per Ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2013

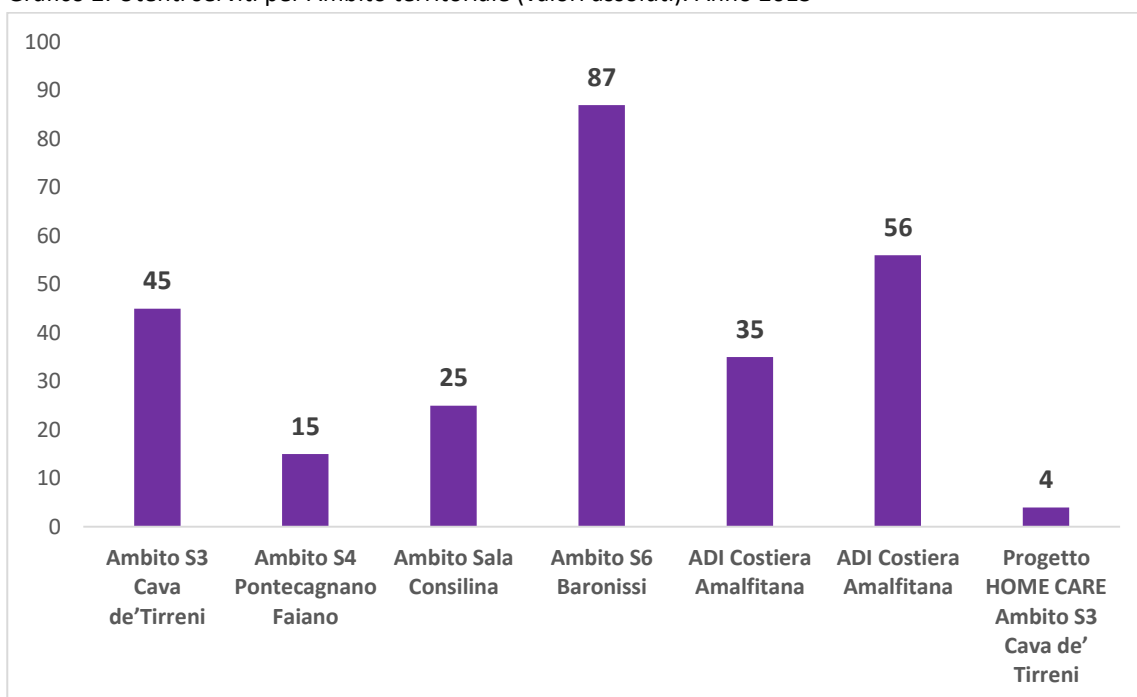


Grafico 3. Utenti serviti per strutture residenziali psichiatriche (valori assoluti). Anno 2013

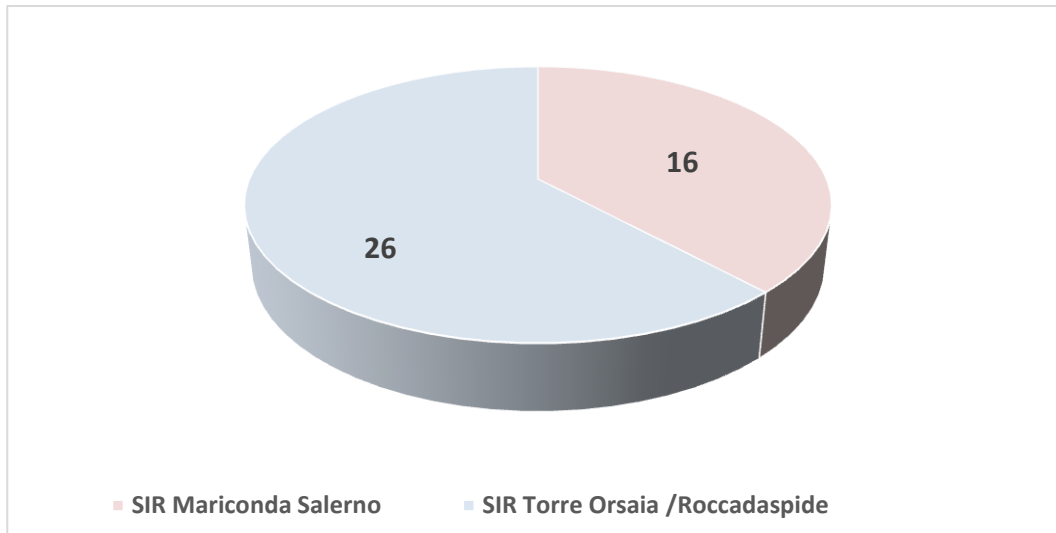


Grafico 4. Utenti Centri per l'Infanzia per ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2013

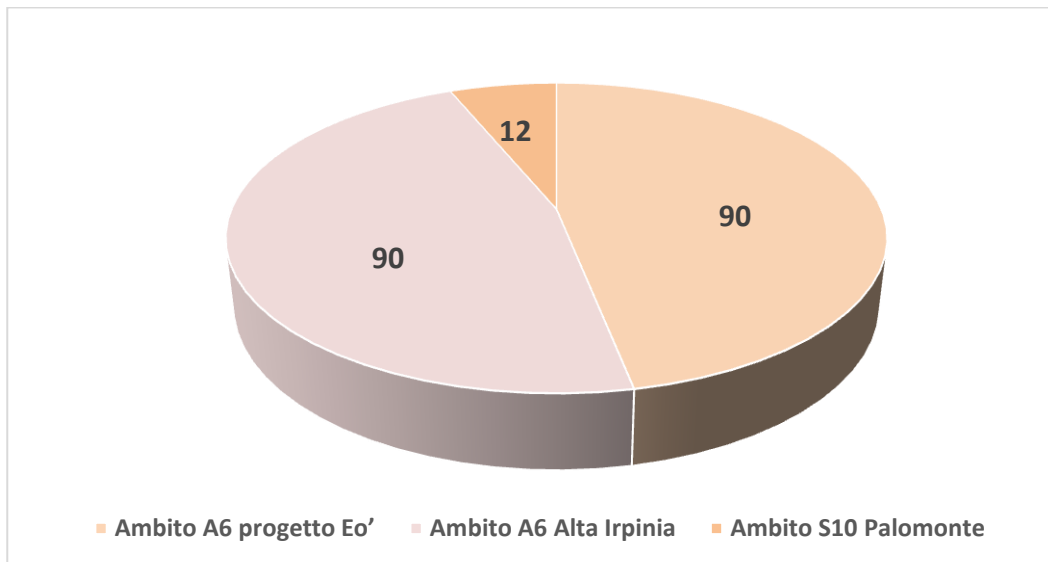


Grafico 5. Numero Pasti serviti su base annua (valori assoluti). Anno 2013

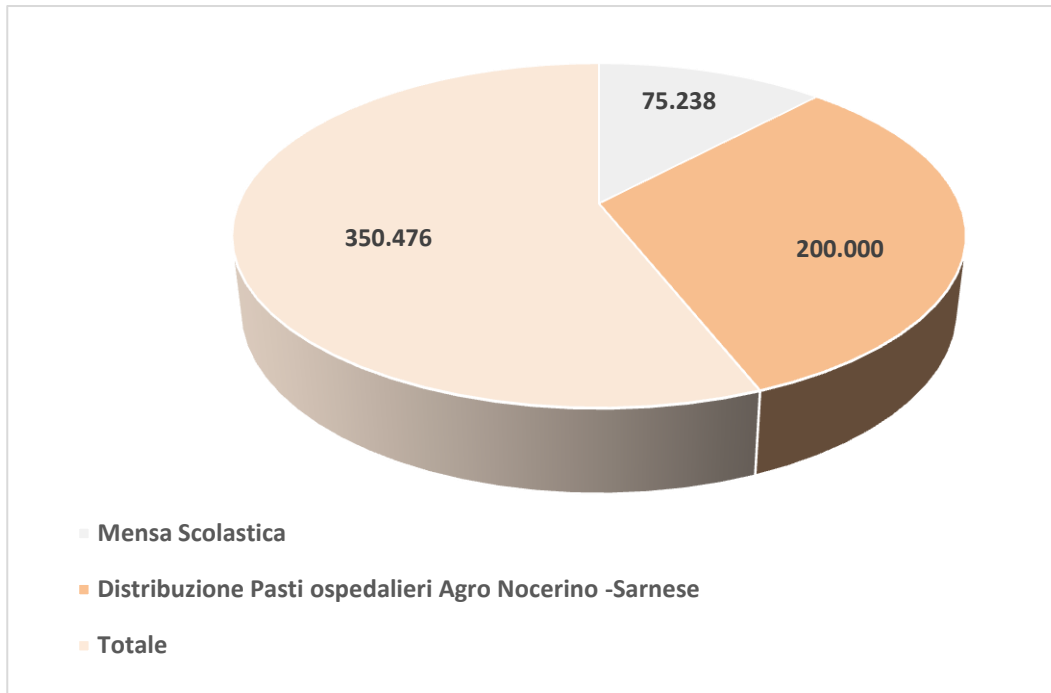


Grafico 6. Numero Ore prestate per tipologia di servizio (valori assoluti). Anno 2013

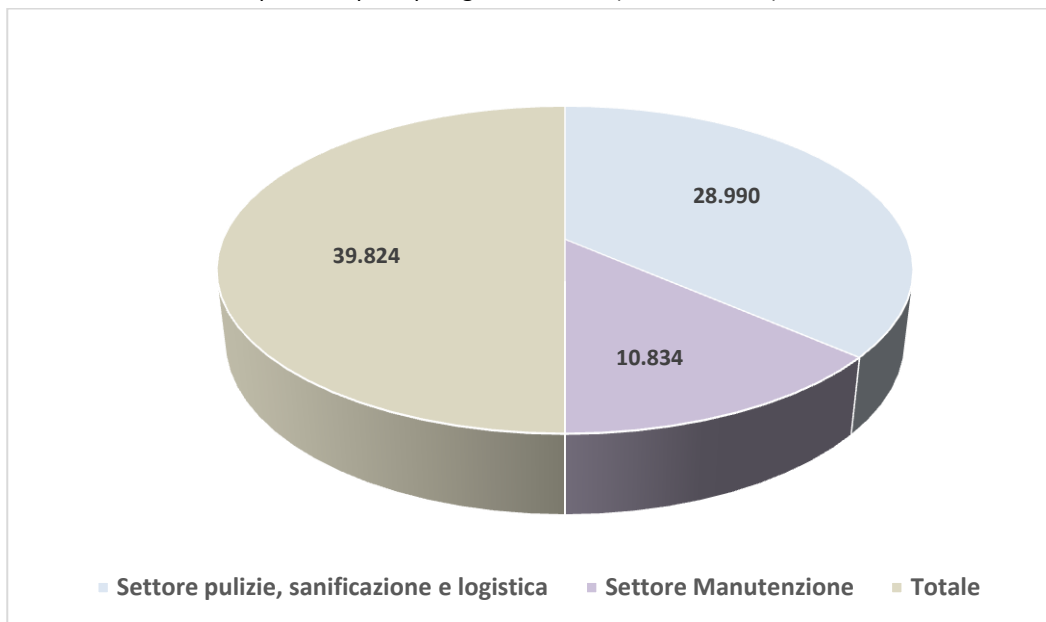
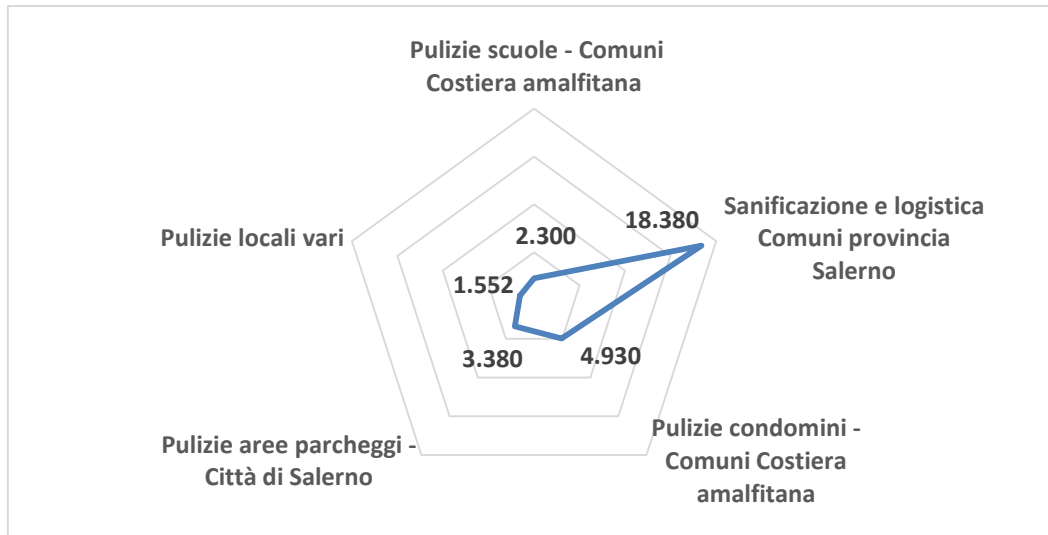
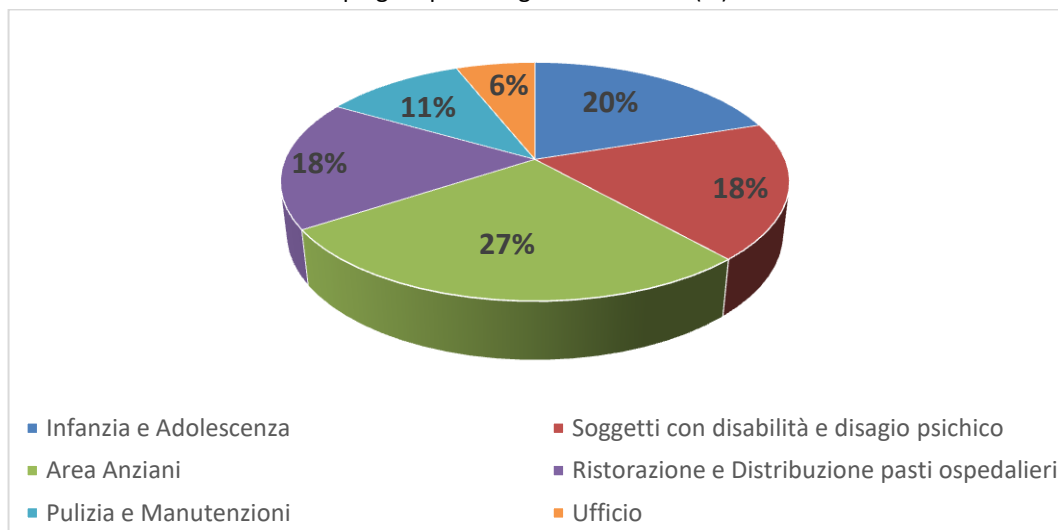


Grafico 6. Numero Ore prestate per settore pulizia e logistica (valori assoluti). Anno 2013



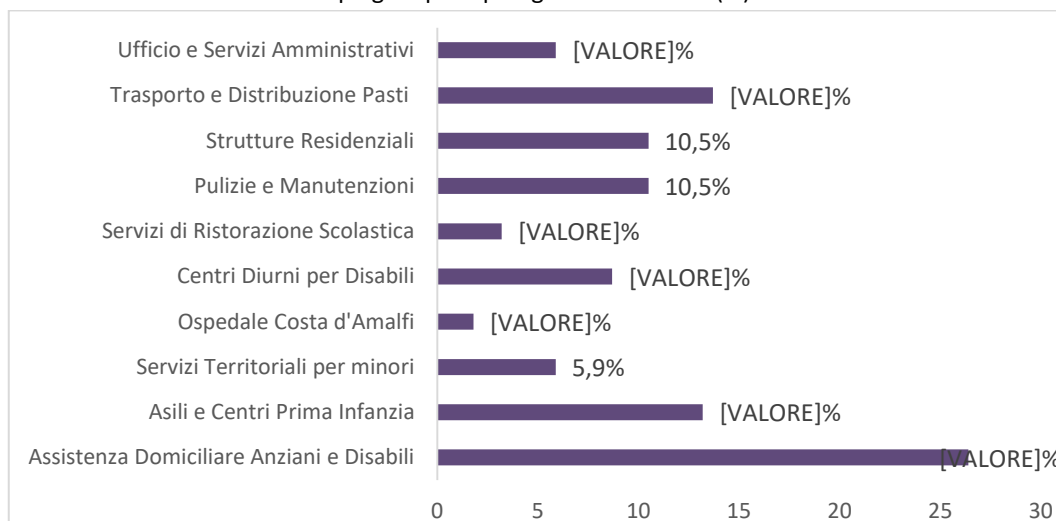
## LE RISORSE UMANE

Grafico 3. Risorse umane Impiegate per categorie di servizio (%). Anno 2013



Il grafico 3 riporta in maniera agglomerata le categorie di servizio nelle quali sono impiegate le risorse umane della cooperativa. Come si evince, la maggior parte degli operatori sono impegnati nell'area sociale; ciononostante una discreta percentuale si registra per coloro che sono impiegati nel settore "Ristorazione e distribuzione pasti ospedalieri" (18%). L'11% è impegnato nel settore "Pulizie e manutenzioni", mentre il 6% come personale impiegato nel lavoro d'ufficio. Per ciò che concerne l'area sociale, dal grafico emerge con ulteriore chiarezza la corretta ripartizione delle categorie dei servizi. Nel dettaglio, quindi, la maggior parte delle risorse umane è impiegata nell'"area anziani" (27%). Una buona percentuale, ancora nella sfera dei servizi sociali, si riporta per l'area "Infanzia e Adolescenza" (20%), discreta anche quella di coloro che forniscono prestazioni nell'area disabilità (18%).

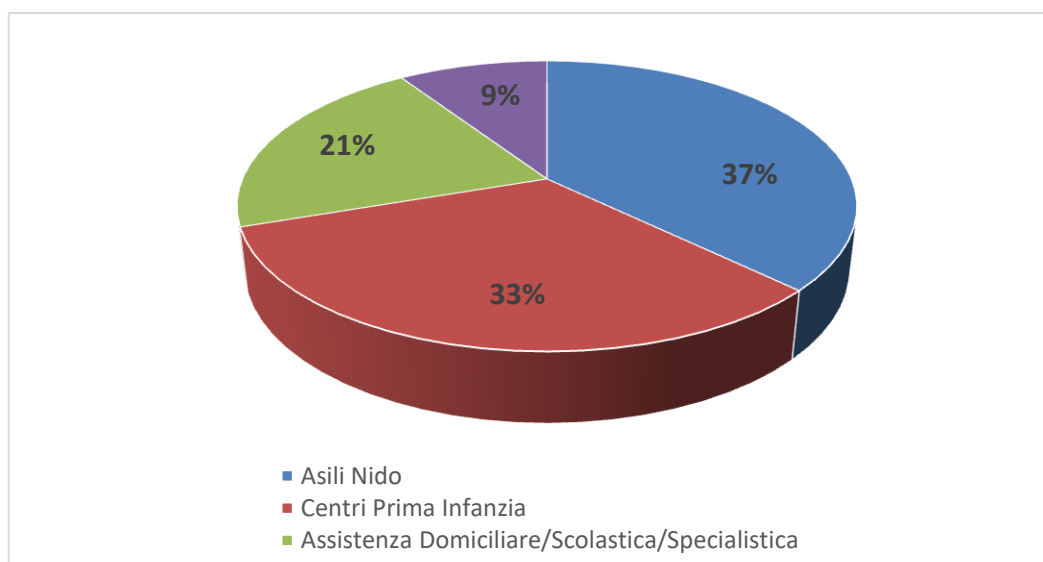
Grafico 4. Risorse umane Impiegate per tipologia di commessa (%). Anno 2013



In continuità con quanto emerso dal grafico 3, in quello su riportato si analizza la percentuale delle risorse impiegate per ogni specifica tipologia di commessa. Successione che si evince confrontando il dato degli operatori impiegati nell'assistenza agli anziani e disabili (26,4%) con quelli impiegati nel settore trasporto e distribuzione pasti (13,7%). Seguono con scarto minimo, le risorse impiegate negli Asili e Centri prima Infanzia (13,2%) Eguale punteggio in termini percentuali è emerso tra i dipendenti impiegati nelle strutture residenziali e quelli appartenenti alla commessa "pulizia e manutenzione" (10,5%). Una percentuale più bassa si riscontra nel settore della ristorazione scolastica (3,2%) e per chi è impegnato come ausiliario addetti alla logistica presso l'Ospedale Costa d'Amalfi (1,8%).

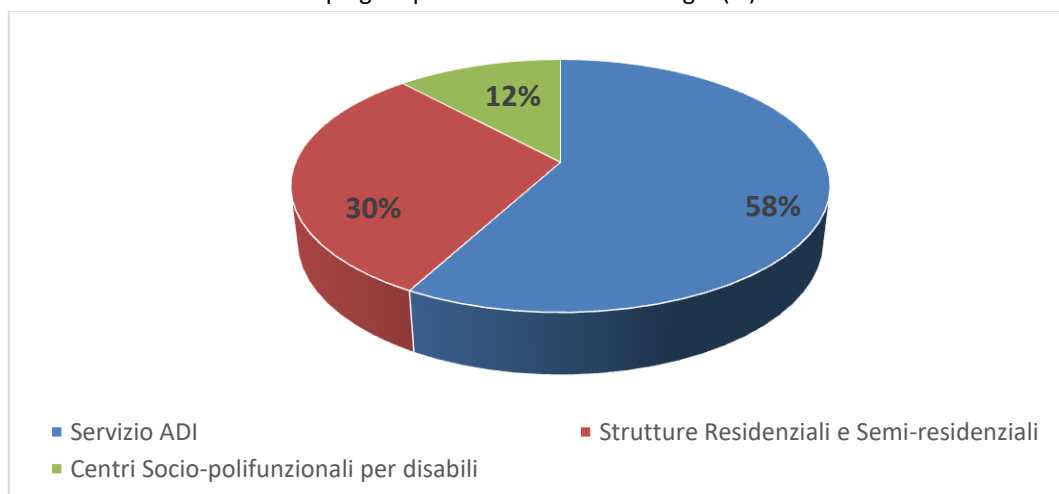
Grafico 5. Risorse umane Impiegate per Area Infanzia e Adolescenza (%). Anno 2013





Per poter analizzare nello specifico le singole aree di impiego dei soci e dei dipendenti della cooperativa Gea, si è deciso di riportare graficamente le tipologie di area sociale che accolgono il maggior numero di personale impiegato. Pertanto, per il settore “Infanzia e Adolescenza”, la maggioranza delle risorse investe il proprio capitale umano all’interno degli asili nido (37%), alta è anche la percentuale di coloro che sono impiegate nei centri prima Infanzia (33%). Dal grafico 5 si evince altresì che ridotto è il personale occupato nell’assistenza domiciliare, scolastica e specialistica (21%). Il 9% dei dipendenti, infine, è impegnato nel trasporto e sorveglianza alunni (9%).

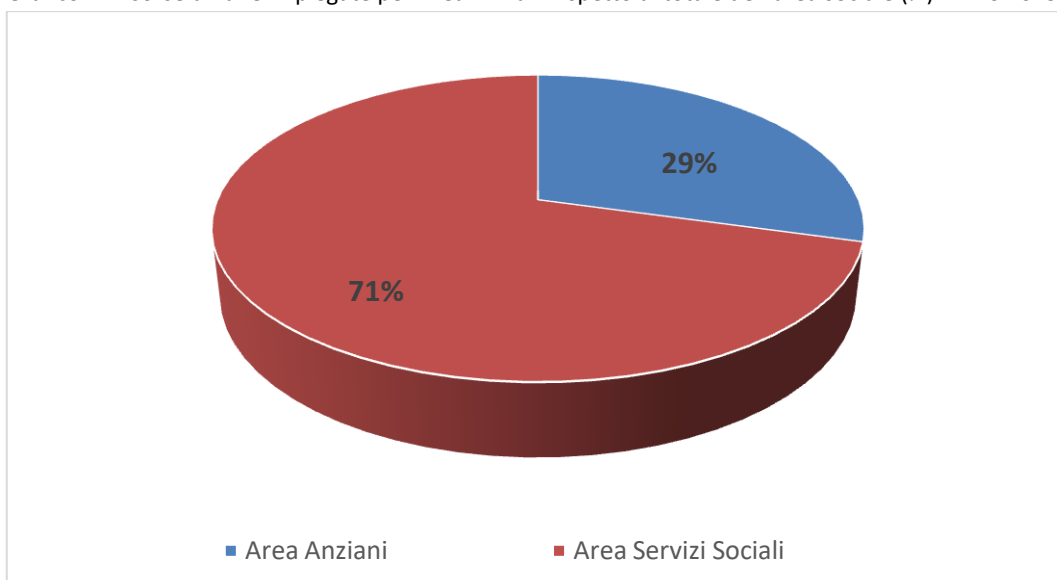
Grafico 6. Risorse umane Impiegate per Area Disabilità e Disagio (%). Anno 2013



Per il settore “Disabilità e Disagio”, invece, si deduce facilmente dal grafico 6, che più nette sono le separazioni intra - categoriali. Ben il 58% delle risorse impiegate in quest’area, infatti, eroga prestazioni lavorative all’interno del servizio ADI. Discreta percentuale si registra anche tra coloro che lavorano all’interno delle strutture residenziali e semi-residenziali (30%).

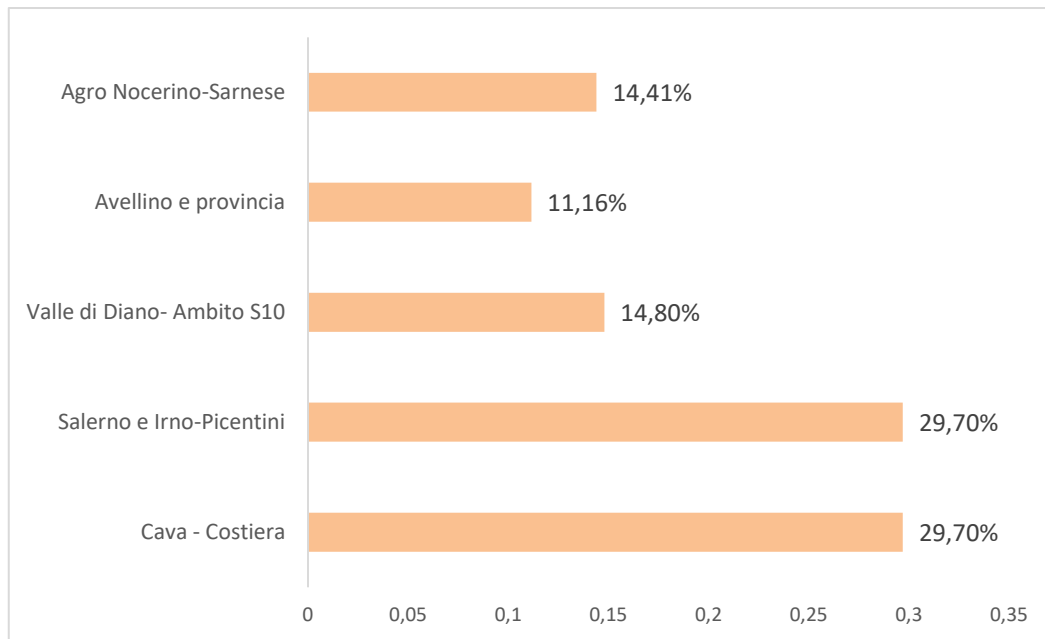
Il valore più esiguo, se relazionato alla totalità dei punteggi emersi in quest'area, ma comunque degno di nota, è il 12% che abbraccia la categoria di coloro che operano nei centri socio-polifunzionali per disabili.

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



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

Grafico 8. Risorse umane Impiegate per Area Territoriale (%). Anno 2013

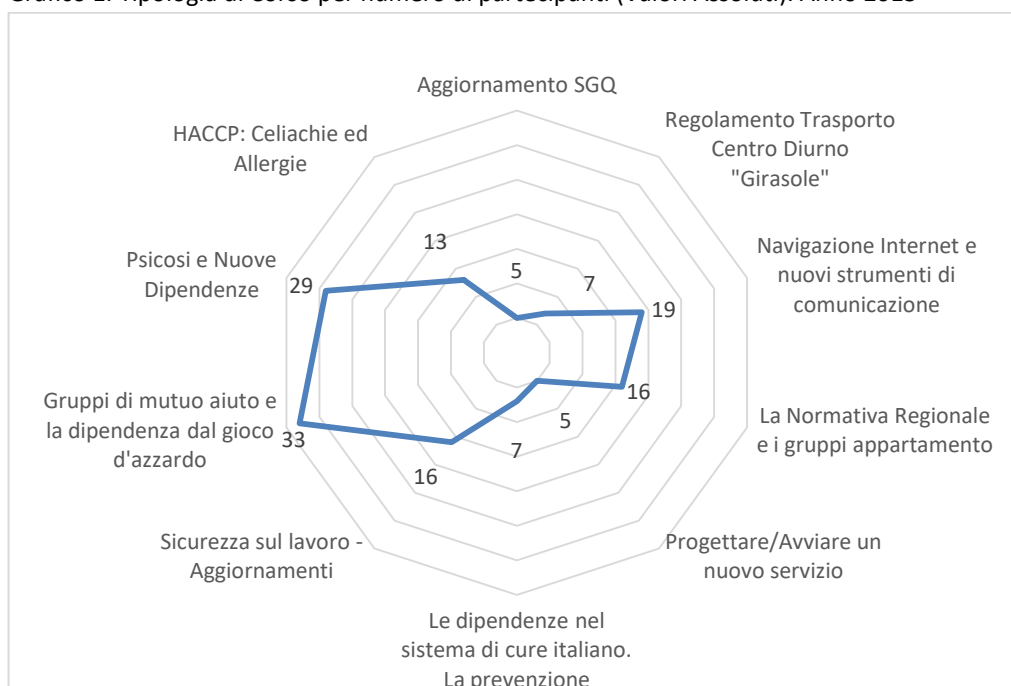


Considerando che la cooperativa Gea, opera in una vasta area del territorio regionale ed in particolare nella provincia di Salerno e Avellino, si è ritenuto interessante riportare, attraverso un grafico a barre, le percentuali dei dipendenti in relazione all'area territoriale nella quale sono impegnati. Sebbene la sede legale è situata nel territorio costiero, a Tramonti, si registra una percentuale di occupati in quest'area pari a quella impiegata nella zona di Salerno e dell'Irno Picentini (29,7%).

Pochi gli scarti percentuali che distanziano i dipendenti che lavorano per i servizi del trasporto e distribuzione pasti, gli unici erogati nell'agro nocerino - sarnese (14,41%) da coloro che operano piuttosto nel settore dei servizi sociali e nel sud della provincia di Salerno, più nello specifico, nei comuni della Valle di Diano e dell'Ambito S10 con comune capofila Palomonte (14,80%). La percentuale più bassa si registra tra coloro che risiedono nella zona di Avellino e provincia (11,6%), dato che la cooperativa in quest'area gestisce esclusivamente dei centri prima infanzia.

## La formazione del personale

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



A dimostrazione di quanto la cooperativa investe nella formazione dei propri dipendenti, il grafico 1 riporta la tipologia dei corsi programmati e realizzati nell'anno 2013 e il numero dei partecipanti per ogni singolo corso.

Come si evince dalla rappresentazione grafica, i corsi che godono di un più ampio numero di partecipanti, sono quelli che coinvolgono

maggiormente gli operatori impiegati nei vari servizi sociali, come nel caso de “Gruppi di mutuo aiuto e la dipendenza dal gioco d’azzardo o “Psicosi e nuove dipendenze”, con un punteggio rispettivamente di 33 e 29. Mentre, ad esempio, per ciò che riguarda la formazione di coordinatori e/o responsabili, risulta facile immaginare come il numero dei partecipanti sia naturalmente ridotto. E’ il caso ad esempio del corso su “Progettare e avviare un nuovo servizio” che registra 5 partecipanti. Il numero dei partecipanti totali sono stati 152.

### **Rapporti con il territorio**

Partecipazioni consorzi e collaborazioni con enti privati

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

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

Collaborazioni con Enti Pubblici

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

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

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

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

**La Cooperativa inoltre ha sedi accreditate per il Servizio Civile Nazionale**

## **Il sistema di qualità**

### Certificazioni conseguite

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

Tale diversificazione è stata realizzata con lo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati ogni anno viene elaborato un report che, oltre a rappresentare un valido strumento di misurazione del grado di soddisfazione dei soggetti che interagiscono con la cooperativa,

rappresenta altresì un punto di partenza per il miglioramento continuo. Il report vuole essere uno strumento utile a valutare la situazione in cui l'amministrazione va ad operare, verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto ai soggetti esterni, fornire nuovi punti di riferimento per stimare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento. Il valore aggiunto dell'indagine è il vantaggio che presenta in termini di efficienza ed efficacia organizzativa.

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

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

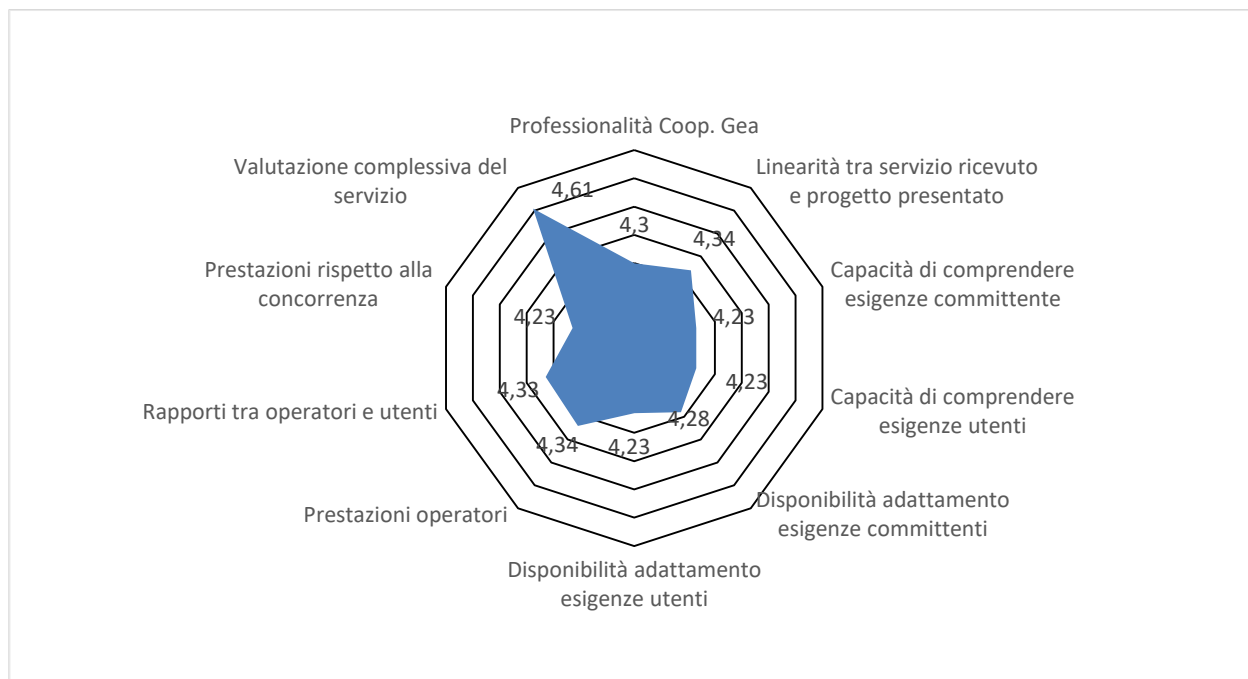
## SODDISFAZIONE COMMITTENTI

---

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

Il questionario si struttura attraverso dieci dimensioni, ognuna delle quali riflette una modalità della relazione che intercorre tra la cooperativa e l'ente committente. La modalità di risposta prevede l'espressione di un giudizio, codificato attraverso una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il giudizio maggiormente negativo e 5 quello più positivo.

Grafico 1. Soddisfazione committenza per tipologia di dimensione



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

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

## SODDISFAZIONE OPERATORI

Nell’organico della GEA sono presenti varie figure professionali inquadrare all’interno di un organigramma e che pertanto svolgono diverse tipologie di mansioni; alcune presuppongono una pregressa formazione universitaria, come nel caso di sociologi, psicologi, educatori, psicopedagogisti, infermieri professionali, fisioterapisti, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, altre invece non necessariamente elevati titolo di studio, quanto qualifiche di corsi riconosciuti a livello



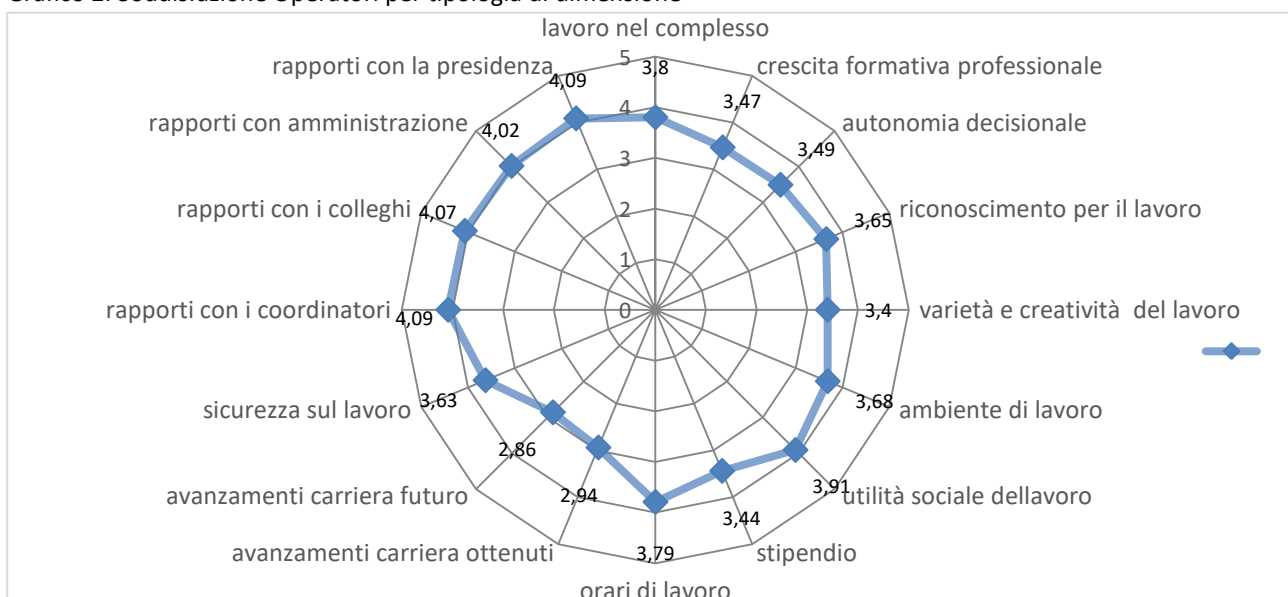
nazionale e locale come nel caso degli assistenti di base, di quelli scolastici, operatori sociosanitari, operatori socio-assistenziali, animatori di comunità, operatori per l'infanzia, cuochi, addetti alla preparazione dei cibi, addetti al trasporto dei cibi, addetti alle pulizie, addetti alla sorveglianza, autisti.

Le risorse umane impiegate nei vari servizi, infatti, vengono considerate come una risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi propri della cooperativa e per il continuo miglioramento delle prestazioni, il vero e proprio *humus* della stessa, vista la stretta connessione tra la qualità del servizio e le prestazioni dei singoli. Monitorare regolarmente tale variabile per individuare azioni di miglioramento, viene dunque considerato motivo trainante delle azioni migliorative.

Valutare il grado di soddisfazione di chi lavora con e per la Cooperativa, è ritenuto di fondamentale importanza per una serie di ragioni. Innanzitutto misurare la soddisfazione del comparto aziendale, favorisce la comprensione dei (dis) funzionamenti, delle dinamiche di partecipazione, oltre che quelle di collaborazione. Essa riposa sull'idea che tanto più gli operatori sono riconosciuti (e si riconoscono) in un'organizzazione, tanto più la stessa risulta produttiva.

A tal proposito, per rilevare il grado di soddisfazione degli operatori, è stato utilizzato uno specifico questionario, che strutturato attraverso una serie di dimensioni, ha consentito di rilevare lo specifico gradimento dei dipendenti inseriti nella cooperativa rispetto alle tipologie di servizi in cui sono impiegati. L'analisi è stata condotta per fare luce sia sugli aspetti relativi alle caratteristiche strutturali del lavoro, che a quelli relazionali. Le modalità di risposta, così come nel questionario rivolto ai committenti, hanno previsto l'espressione di un giudizio su una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il più basso livello di soddisfazione dell'intervistato e 5 quello più alto.

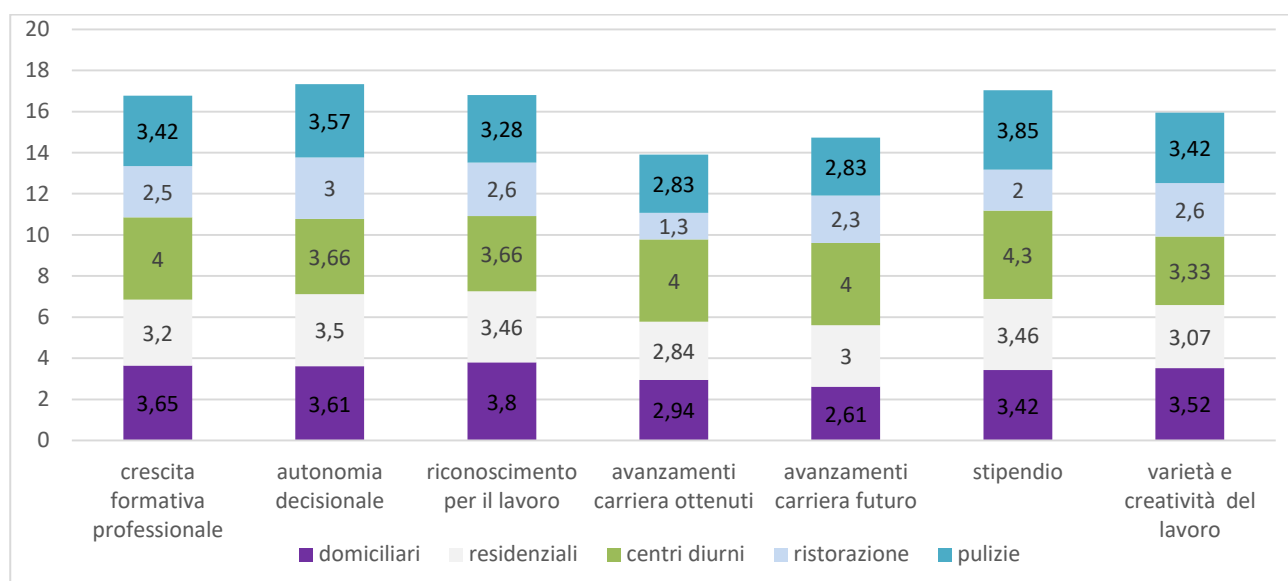
Grafico 2. Soddisfazione Operatori per tipologia di dimensione



Come visibile dal grafico 2, i valori più alti si attestano sugli aspetti relazionali quali “rapporti con la presidenza” e “rapporto con i coordinatori”, (4,09). Alquanto positivo è emerso il giudizio rispetto al rapporto coi colleghi (4.07). Apparentemente tali risultati rispecchiano una notevole positività rispetto alla relazione tra i dipendenti e la presidenza nel primo caso e con i coordinatori nel secondo. Segno tangibile che la modalità organizzativa e gestionale su base piramidale, rappresenta una strategia efficace. Ciononostante dallo stesso grafico, sono evidenti i bassi punteggi rispetto alle dimensioni “avanzamenti di carriera futuri” e “avanzamenti di carriera ottenuti” (rispettivamente 2,86 e 2,94); in linea con questo punteggio si trova anche la dimensione “crescita formativa professionale” e “autonomia decisionale” (rispettivamente 3,47 e 3,49). Questi risultati sono rappresentativi del fatto che gli operatori percepiscono il proprio margine di decisione come limitato, così come le possibilità di avanzamenti di carriera presenti e futuri. In realtà i risultati emersi sono in parte attribuibili alle caratteristiche strutturali della cooperativa, ossia al relativo sistema piramidale che comporta l’attribuzione e lo svolgimento di ruoli, oltre che compiti e funzioni determinati, in un sistema di ingranaggio dove ogni singola risorsa investe e presta la propria professionalità e il proprio lavoro, seguendo però direttive di coordinatori e responsabili. Ciò è particolarmente percepibile dalle operatrici impiegate nel settore della ristorazione ma anche in quello delle pulizie.

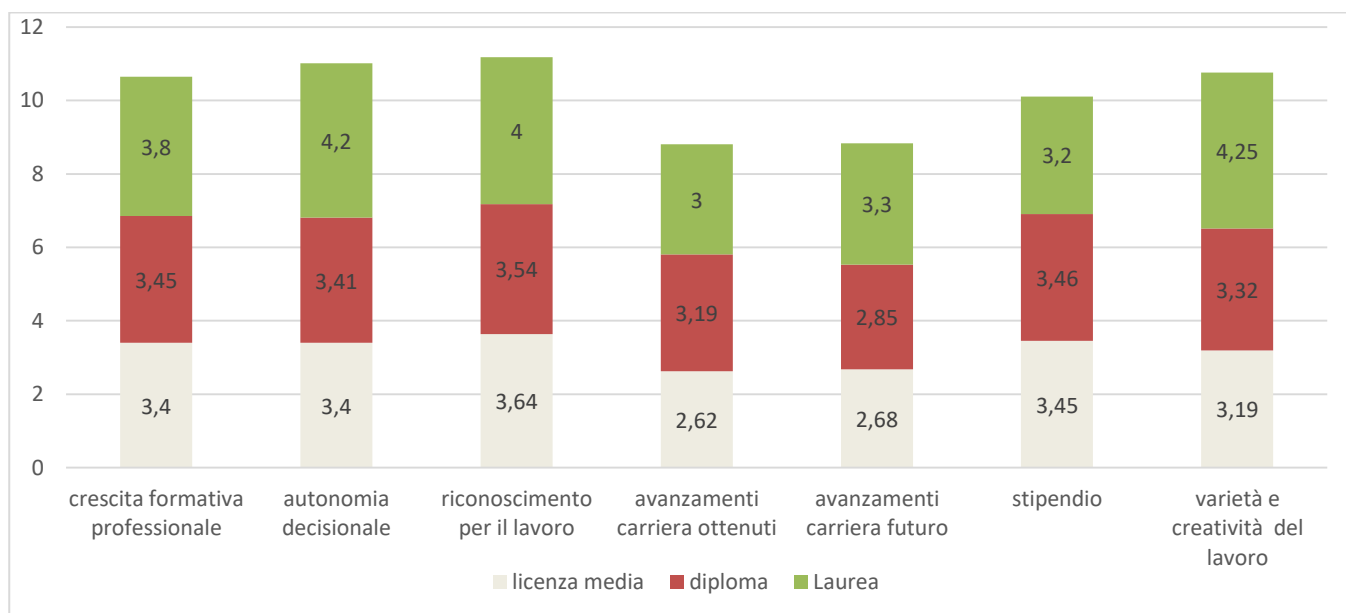
Considerati i punteggi emersi per queste dimensioni e per restituire risultati sempre più trasparenti, oltre che esaustivi, si ritiene doveroso sviscerare ulteriormente quest’aspetto appena accennato; verranno prese in considerazione, infatti, le variabili i cui punteggi si sono rivelati più bassi, confrontate con la tipologia di servizio prima e con la dimensione titolo di studio, poi.

Grafico 3. Soddisfazione Operatori per dimensioni e tipologia di servizio



Come appena accennato, le risorse impiegate nel settore della ristorazione, sono coloro che percepiscono più basso il livello di soddisfazione rispetto agli altri dipendenti e per tutte le dimensioni considerate, esprimendo nel migliore dei casi una valutazione media (2,6) rispetto alla dimensione “varietà e creatività del lavoro”, attribuendo invece, un punteggio di 1,3 in merito agli “avanzamenti di carriera ottenuti”. Anche coloro che sono impiegati nel settore delle pulizie esprimono punteggi bassi rispetto alla dimensione “avanzamenti di carriera ottenuti” e “avanzamenti di carriera futuri”, a testimonianza di quanto sopra reso noto. Palesano un maggior senso di soddisfazione, le risorse umane impiegate nei servizi sociali, segno tangibile che costoro recepiscono un più ampio senso di gratificazione. Ciononostante, bassa è la percezione di chi intravede una migliore prospettiva lavorativa tra coloro che sono impiegati nei servizi residenziali, esprimendo pertanto un giudizio poco più elevato rispetto alla media sia nel caso della variabile “avanzamenti di carriera futuri” che in quella della “crescita formativa professionale”(rispettivamente 3 e 3,2).

Grafico 4. Soddisfazione Operatori per dimensioni e titolo di studio



Ancora una volta meno elevati emergono i punteggi rispetto alle dimensioni “avanzamenti di carriera ottenuti” e “avanzamenti di carriera futuri”, portati avanti da coloro che sono in possesso di un livello di istruzione medio-basso. La scelta di analizzare la dimensione titolo di studio è interessante nella misura in cui restituisce una linearità e una certa coerenza rispetto a quanto verificato sin ora. Un giudizio maggiormente critico, infatti, vengono espressi dal personale in possesso di un titolo di studio medio-basso, che il più delle volte è impiegato nei settori pulizia e ristorazione. Valori più elevati, di contro, vengono portati avanti da coloro in possesso della laurea, occupati prevalentemente nell’area

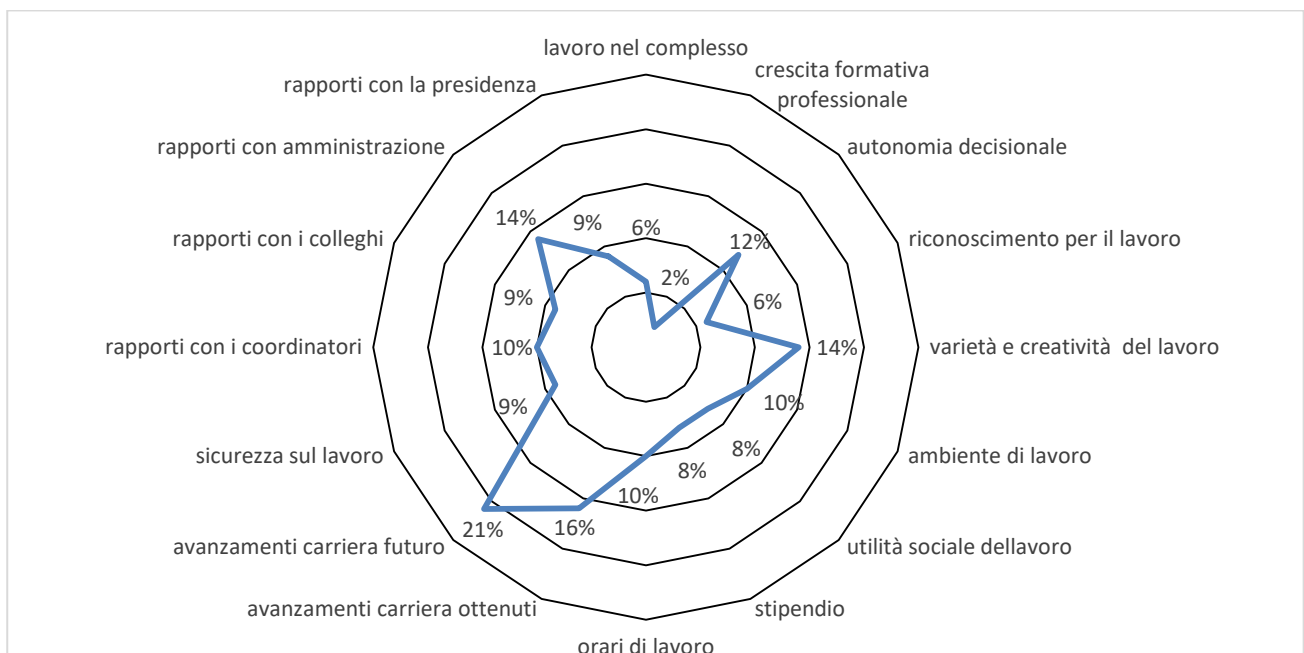
sociale, fornendo altresì punteggi elevati in particolare per la dimensione “varietà e creatività del lavoro” e “autonomia decisionale”. In parte ciò potrebbe essere sinonimo di una percezione meno pressante rispetto al sistema di gerarchizzazione dei ruoli presente nell’organizzazione cooperativistica. Discreti appaiono anche le valutazioni espresse per tutte le dimensioni considerate da coloro in possesso del diploma.

Così come esplicitato nella sezione dedicata al grado di soddisfazione della committenza, anche per ciò che riguarda quello degli operatori, si è tenuto come riferimento il punteggio prefissato in sede di precedente rilevazione, affinché costituisse l’obiettivo per l’anno 2013.

In generale, quindi, volendo restituire un dato medio rispetto alla soddisfazione degli operatori, si conferma che le relative valutazioni si attestano ben oltre il punteggio medio (3,74), non riuscendo però a raggiungere l’obiettivo prefissato in sede di precedente rilevazione appunto (4,38). Ciò è stato dettato dalla volontà di garantire alla cooperativa margini sempre più elevati di miglioramento, oltre che di garanzia di elevati livelli qualitativi: il punteggio emerso, infatti, è in ogni caso, indiscutibilmente alto.

A testimonianza di quanto detto sin ora, si ritiene interessante sintetizzare graficamente la mole delle risposte nulle fornite dagli intervistati ai quali è stato somministrato il questionario.

Grafico 5. Risposte nulle per dimensioni soddisfazione (valori percentuali)



Come visibile dal grafico 5, in taluni casi la non risposta è stata fornita proprio in relazione alle dimensioni succitate; in particolare addirittura il 21% di coloro che hanno compilato il questionario,

non hanno fornito alcuna risposta, preferendo pertanto non esprimere alcun giudizio rispetto alla dimensione “avanzamenti di carriera futuri”, perfettamente in linea rispetto a quanto riportato sin ora. Discorso analogo per la dimensione “avanzamenti di carriera ottenuti”, dove ben il 16% non esprime alcun giudizio. Si è preferito non dare risposte, né esprimere un giudizio rispetto alla dimensione “rapporti con l’amministrazione” (14%); stessa percentuale visibile per la dimensione “varietà e creatività del lavoro”.

Coerentemente con quanto restituito sin ora in merito alla soddisfazione del personale impiegato nella cooperativa, risulta rilevante anche la percentuale di coloro che non ritengono di possedere un’ampia autonomia decisionale.

## SODDISFAZIONE UTENTI

---

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

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

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

La cooperativa sociale GEA, è un’impresa sociale finalizzata al raggiungimento degli interessi generali della comunità, alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini, così come delineato dall’art. 1, legge 381/1991. Agendo senza fini di lucro, la cooperativa opera attraverso la gestione e l’erogazione delle diverse tipologie di servizi, che vanno dalle strutture residenziali ai centri diurni e alle strutture prime infanzia, per poi passare all’assistenza domiciliare, di base ed integrata, senza

tralasciare quella scolastica; non trascurando altresì l'utenza che usufruisce dei servizi della mensa scolastica.

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

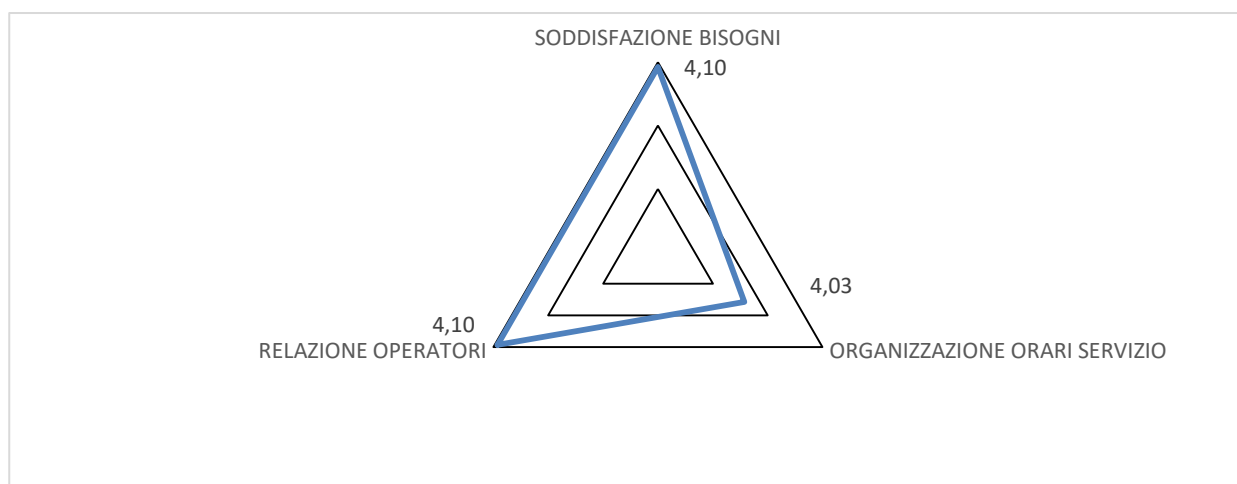
La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire affidabilità e professionalità, mantenendo pertanto elevato il livello delle attività svolte nel territorio in cui opera. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della Gea Società Cooperativa Sociale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

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

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

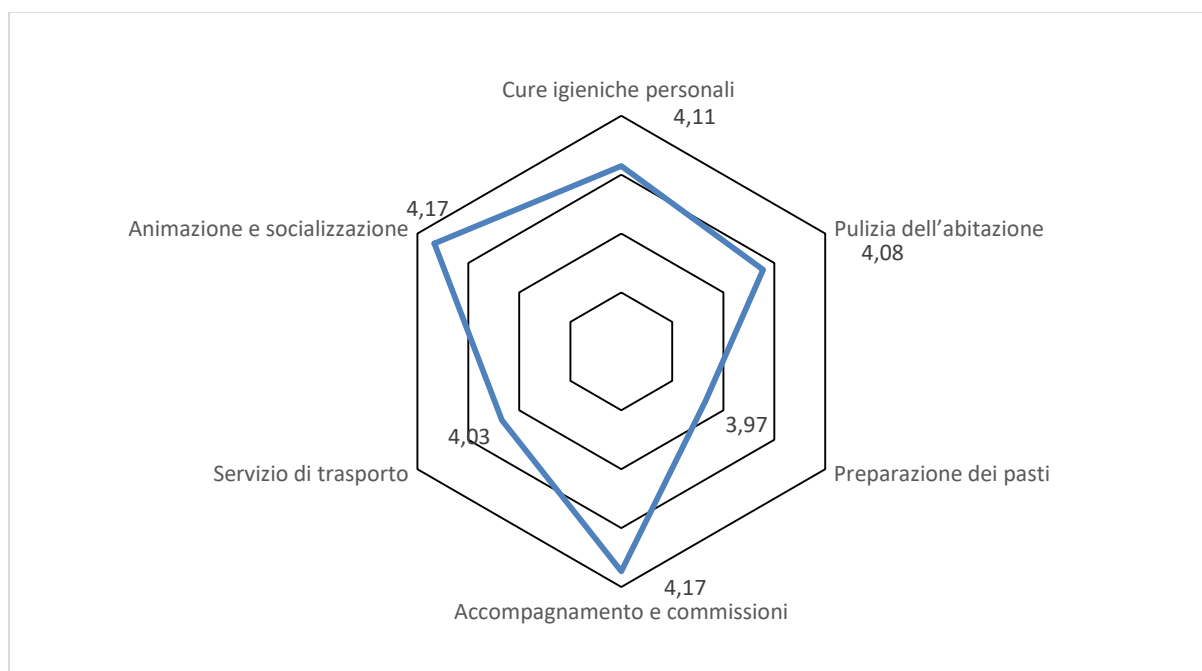
Dall'analisi dei questionari sono emersi risultati interessanti rispetto alla soddisfazione dell'utenza. Partendo prima da un'analisi sugli aspetti generali e approfondendo poi le specifiche dimensioni, si fornirà un quadro chiaro di quello che è il grado di approvazione dei servizi erogati dalla Cooperativa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

Grafico 6. Soddisfazione utenza per tipologia di dimensione



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

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

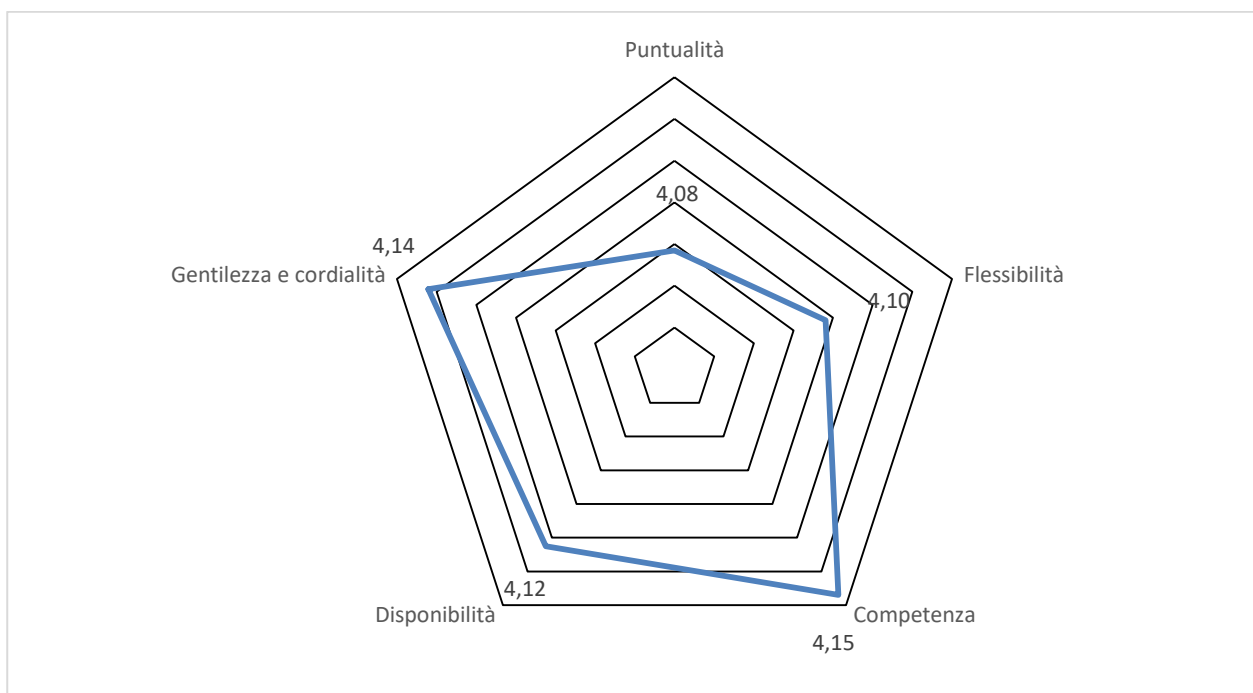


Come si evince dal grafico 7, per ciò che concerne prettamente l'operato dei lavoratori impiegati nei servizi sociali, si evince che i punteggi più alti si registrano per la voce "animazione e socializzazione" e

”accompagnamento e commissioni”; segno tangibile del fatto che il lavoro prestato dal personale impiegato non si traduce in mero svolgimento delle faccende domestiche, quanto piuttosto in un concreto sostegno sia all’utente che al relativo nucleo familiare. Il fatto che questi punteggi siano alti, fa trasparire quanta importanza viene data all’aspetto relazionale, al sostegno emotivo e psicologico. Alti sono anche i valori che si riferiscono alla cura e all’igiene personale e dell’abitazione (rispettivamente 4,11 e 4,08).

Anche in questo caso, seppure ci si era posti come obiettivo per l’anno 2013 un punteggio pari a 4,44 conseguendo invece un 4,06, non si può fare a meno di sottolineare come alto è il grado di soddisfazione dell’utenza, visibile per tutte le variabili considerate.

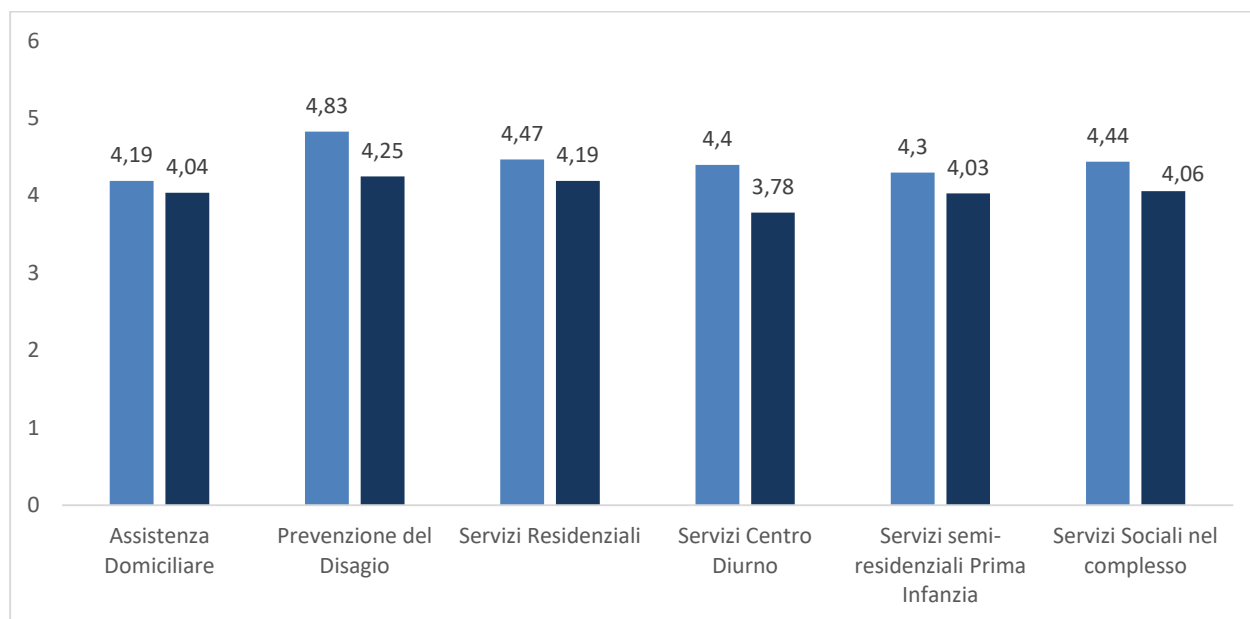
Grafico 8. Soddisfazione dell’utenza rispetto alle relazioni con gli operatori



Attraverso il grafico 7, si è andati ad analizzare nello specifico i vari aspetti che caratterizzano la relazione con gli operatori, così come viene percepita dall’utenza. Si nota come il punteggio più alto si registra rispetto alla professionalità del lavoratore; la dimensione “competenza”, infatti si attesta su un punteggio di 4,15 a dimostrazione di quanto sia palpabile la capacità di fornire una prestazione di qualità, frutto anche del continuo percorso formativo fortemente voluto dalla direzione per le risorse umane presenti, arricchendo contestualmente il capitale umano di ciascuna.

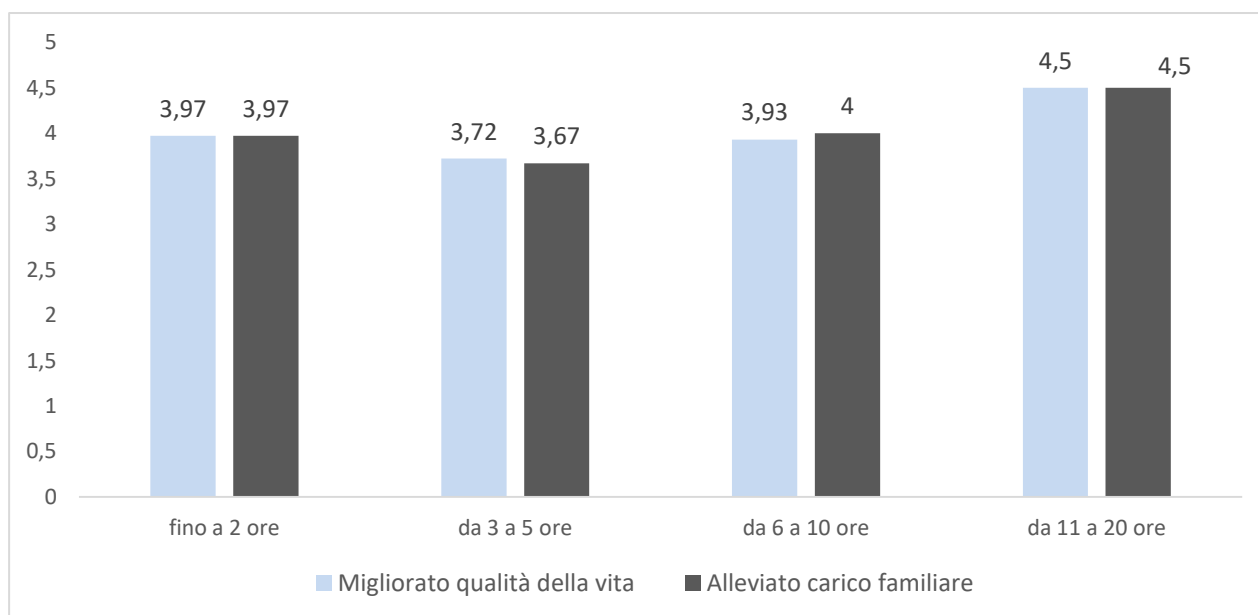


Grafico 10. Soddisfazione dell'utenza rispetto alla tipologia di servizio



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

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



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

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

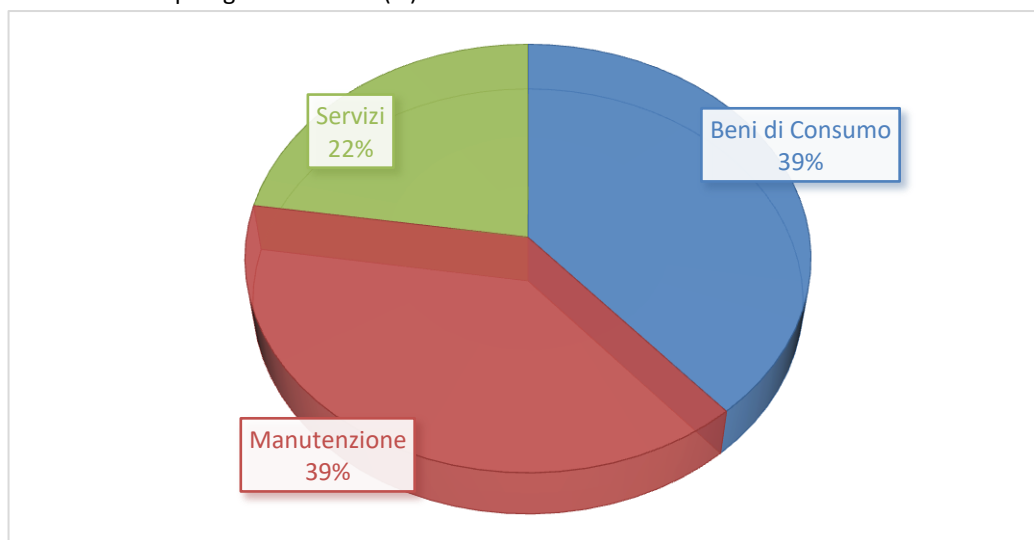
L’indagine ha permesso di verificare, attraverso l’analisi di specifiche dimensioni e variabili differenziate in relazione alla tipologia di destinatari, i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni erogati dalla cooperativa. Al di là dei singoli dati emersi, la rilevazione si conferma come funzionale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

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

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

## I Fornitori

Grafico 2. Tipologia di fornitori (%). Anno 2013



Interessante notare quanto emerge dal grafico 2 in merito alla tipologia di fornitori di cui la Gea società cooperativa si è dotata nel corso dell'anno 2013. Sorprendente il dato percentuale che vede a pari merito i beni di consumo e quelli relativi alla manutenzione (39%). Rientrano nella prima tipologia prevalentemente beni di genere alimentare, nella seconda tutto ciò che concerne la manutenzione di automezzi e/o attrezzature varie. Il 22% è costituito altresì dalla fornitura di servizi, ad esempio quelli medici, ma anche impianti elettrici, polizze assicurative, ecc..

## Avvio del percorso SA8000

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

Lo scopo di SA8000 è fornire uno standard, basato sulle normative internazionali sui diritti umani

e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro, che tuteli e contribuisca alla partecipazione di tutto il personale che concorre a realizzare l'attività di una azienda, di chi produce prodotti o fornisce servizi per quell'azienda, incluso il personale impiegato dall'azienda stessa, così come quello impiegato dai suoi fornitori/subappaltatori, subfornitori e lavoratori a domicilio.

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

### **La Carta dei servizi**

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

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

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

### **Obiettivi 2014**

## Bilancio sociale 2013

L'obiettivo per l'anno 2014 è elevare la qualità dei servizi offerti in un contesto economico e sociale difficile.

Rispondere alle esigenze dei cittadini attraverso risposte adeguate e immediate.

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

Aumentare le opportunità lavorative per i soci lavoratori e dipendenti.