



cooperativa sociale

**NUOVI  
ORIZZONTI  
SOCIALI**

## BILANCIO SOCIALE 2017



...solo  
orizzonti  
mai confini

# Indice

Nota metodologica	4
Premessa	5
Identità	7
La nostra visione	11
La nostra missione	13
I principi che ispirano le nostre azioni	15
Finalità e strategie	17
Democrazia e mutualità	19
I portatori di interesse	22
Base sociale	25
Il rendiconto sociale	31
Il rendiconto economico	57
Indici di bilancio	62
Ringraziamenti	64

## Nota metodologica

Per la redazione del presente Bilancio Sociale, compatibilmente con le finalità dello stesso, sono stati ritenuti congrui i Principi di Redazione elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (d'ora innanzi GBS), i quali consentono di dare un'ampia descrizione della Cooperativa Sociale, del suo operato e della sua capacità di creare valore aggiunto per tutti gli stakeholder.

Per la Cooperativa Nuovi Orizzonti Sociali rappresenta un appuntamento destinato a diventare periodico anche a seguito della riforma del Terzo Settore (D.lgs. n. 117/2017), la cui normativa ha previsto l'obbligo di redazione annuale di tale documento per le Cooperative Sociali che superano un certo livello dimensionale, pertanto possiamo affermare che il presente lavoro rappresenta un interessante approccio per entrare in sintonia con le nuove prescrizioni di legge. L'elaborazione del Bilancio Sociale è stata condotta da un di Gruppo di Lavoro esiguo, coordinato dalla Dr.ssa Martina Di Genova, ed è stata possibile grazie al prezioso apporto collaborativo di tutti i dipendenti interpellati, i quali non si sono risparmiati dal fornire con puntualità e precisione i dati loro richiesti. Ciò ha a che fare con il clima aziendale improntato alla massima collaborazione tra soci lavoratori e non, per il raggiungimento dello scopo sociale della Cooperativa, clima tipico delle organizzazioni no-profit.

Altra risorsa preziosa a livello informativo è stato il Sistema di Gestione della Qualità, da cui si è potuto attingere ai vari report relativi alla programmazione e registrazione delle ore erogate nei vari servizi; programmazione e registrazione dell'attività formativa per il personale; esiti delle valutazioni della soddisfazione degli utenti.

La proficua interazione collaborativa ed il consistente materiale disponibile ha reso possibile la puntuale raccolta e analisi critica dei dati consentendo, di riflesso, l'elaborazione di un documento fortemente condiviso in grado di rispecchiare la complessa realtà della NOS in tutte le sue sfaccettature, attraverso una rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte. In altri termini un'informativa strutturata e puntuale diretta a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio.

## Premessa

Il bilancio economico rappresenta uno strumento che racconta l'impresa dal punto di vista economico, finanziario e patrimoniale, ma per un'impresa sociale questo non basta, il valore che essa è tenuta a realizzare non è solo economico ma è prevalentemente relazionale. Il fine di questo tipo di impresa è quello di produrre valore sociale per mezzo di una modalità di gestione responsabile e trasparente e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati dai servizi offerti. Tutto questo rappresenta una finalità pubblica che va oltre la responsabilità sociale d'impresa. Mentre per l'impresa profit rappresenta un elemento accessorio, per l'impresa sociale deve essere il segno distintivo, naturalmente insito nella sua vocazione.

Il Bilancio Sociale è tra gli strumenti attraverso cui la Nuovi Orizzonti Sociali dà conto, in modo trasparente, della sua azione imprenditoriale, di come acquisisce risorse e le alloca per produrre risultati di interesse sociale con l'obiettivo di rafforzare i legami di fiducia con il territorio in cui agisce erogando svariati e molteplici servizi.

Sono molte le difficoltà cui la Cooperativa è chiamata ad affrontare, ed anche se sul territorio rappresenta uno tra i principali attori che concorre a garantire servizi di elevata qualità, talvolta sorge il dubbio che non vi sia un adeguato riconoscimento rispetto al valore sociale che viene prodotto. Ciononostante, la Nuovi Orizzonti Sociali si è posta il dovere di essere presente, nel tentativo ambizioso di essere, nella rete di relazioni nella quale è immersa, sempre più significativa.

Se si focalizza l'attenzione sugli aspetti occupazionali e territoriali, la Nuovi Orizzonti Sociali occupa ormai stabilmente oltre 180 persone, lavoratori che giornalmente si trovano ad affrontare sfide complesse per soddisfare bisogni e necessità, spesso nascoste, di un'utenza fragile a cui dare risposte efficaci, con una visione futura lungimirante capace di stare al passo con un sistema di welfare ormai essenziale per i cittadini.

È alle oltre 180 persone che va il mio ringraziamento, certa che ogni loro azione è finalizzata al benessere della collettività, ringrazio inoltre i componenti del gruppo che ha lavorato all'elaborazione del Bilancio Sociale 2017 ed a tutti coloro che a vario titolo, offrono giornalmente il loro contributo in un'ottica di partecipazione e miglioramento continuo.

## Identità

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti Sociali, di seguito denominata con l'acronimo NOS, ha sede legale a Sulmona (AQ) in Viale delle Metamorfosi 33/a. Lo scopo della Cooperativa è "quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n° 381" (cit. Statuto della Cooperativa Nuovi Orizzonti Sociali).

La NOS nasce nel 1984 da un'istanza di impegno civile e partecipazione, espressa da un gruppo di 16 giovani qualificati, con l'obiettivo di progettare e gestire interventi sociali e servizi rivolti ad anziani, persone diversamente abili e minori. Un team sempre più numeroso e affiatato ha sviluppato, **in oltre trent'anni di attività nel settore socio assistenziale ed educativo**, un modello fondato su precise esigenze di professionalità, partecipazione e inserimento nel progetto pubblico.

Nel corso del tempo si è costituito un corpo sociale fortemente motivato a lavorare in ambito cooperativistico ponendosi i seguenti **obiettivi**:

- partecipare collegialmente alla gestione dell'organizzazione;
- sviluppare nuove attività e nuovi progetti che, grazie al supporto organizzativo e finanziario, potevano perseguire obiettivi di qualità e innovazione;
- coniugare capacità professionali e motivazione sociale per affermare la Cooperativa sul mercato dei servizi alla persona;
- sviluppare le competenze professionali dei soci attraverso costanti percorsi formativi.

Il nostro gruppo di lavoro, fortemente coeso, basa il proprio operato su concetti e azioni concrete e sostanziali e si avvale di figure professionali qualificate, motivate e, soprattutto, consapevoli che lavorare "insieme" sia lo strumento irrinunciabile per dare risposte unitarie alla complessità dei bisogni della persona e quindi di un territorio.

**I servizi**, offerti perlopiù in forma diretta, ma anche attraverso partecipazione ad ATI, **riguardano minori, disabili e anziani**, e le modalità operative sono ispirate ad un modello di qualità fondato su professionalità, esperienza, affidabilità e fiducia, tempestività, accessibilità, flessibilità.

La Cooperativa NOS attua piani di **formazione continua** per i propri addetti e dipendenti, organizza seminari e convegni informativi di livello regionale su temi di attualità sociale, offre servizi di **consulenza e progettazione nel settore sociale e assistenziale**, coordina l'impiego di tirocinanti provenienti da diverse agenzie formative (Università, Scuole professionalizzanti, ecc.) in attività socio-assistenziali ed educative.

**Opera sul territorio abruzzese**, dove la collaborazione con gli Enti Pubblici è di lunga data, intensa ed efficace e, da qualche anno su **quello laziale**. In particolare, oltre alle sedi operative strutturate in Sulmona e Teramo, opera con continuità in Pratola Peligna (AQ), Castel di Sangro (AQ), Torricella Sicura (TE) Subiaco (RM), Lanuvio (RM), Manoppello (PE).

### **SULMONA (AQ)**

**Accreditamento presso l'ECAD n. 4** per l'erogazione dei seguenti Servizi

Supporto fisioterapico per utenti del Progetto HCP 2017

Servizi di Logopedia

Servizi assistenza scolastica specialistica

Trasporto scolastico con assistenza

Consegna pasti, alimenti e medicine a domicilio

Trasporto sociale con assistenza

Servizi di assistenza domiciliare di base alla persona

Servizi socio sanitari

Servizi di supporto psicologico ai familiari care giver

Servizi per minori affetti da autismo

Servizi LIS

Assistenza domiciliare di base per soggetti disabili

Assistenza domiciliare sociale per malati psichiatrici - ADEST

Assistenza domiciliare sociale per malati psichiatrici - Educatore

Assistenza domiciliare educativa per minori

SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO STRUTTURE Centro diurno Alzheimer

### **Comune di Sulmona**

Asilo Nido Comunale "Isola Felice"

Micronidi Comunali - Via L'Aquila

Centro Ricreativo per minori "Creargiocando"

Centro di Aggregazione Giovanile "Giò"

"Sportello sociale/segretariato sociale" nell'ambito del progetto "HOME CARE PREMIUM / SIA"

### **Comune di PRATOLA PELIGNA (AQ)**

Asilo Nido Comunale "Domenico Ciaglia"

### **COMUNITÀ MONTANA ALTO SANGRO**

"Segretariato Sociale" e "Segretariato Sociale Professionale" (gestito in ATI)

### **PREFETTURA DELL'AQUILA**

Servizio di Accoglienza Cittadini Stranieri Richiedenti Protezione Internazionale

### **Comune di TERAMO**

Servizio di Assistenza Educativa Scolastica ed Extrascolastica per studenti disabili gravi di cui alla Legge n. 104/92 (gestito in ATI)

Assistenza Domiciliare Anziani (gestito in ATI)

### **TORRICELLA SICURA (TE)**

Asilo Nido Comunale "Tira&Molla"

### **MONTORIO AL VOMANO (TE)**

Colonia Marina Estiva per minori

### **MANOPPELLO (PE)**

Asilo Nido Comunale "Zig Zag"

### **SUBIACO (RM)**

Servizio Di Assistenza Specialistica Scolastica

### **LANUVIO (RM)**

Servizio Di Assistenza Specialistica Scolastica

**L'attività della NOS si svolge in contesti professionali critici e socialmente strategici**, in cui l'aspettativa di risultato è consistente: rendere efficace l'operatività dei gruppi di lavoro, sviluppare un buon clima interno, consolidare e accrescere consapevolezza, competenze e conoscenze degli operatori riguardo le tematiche caratteristiche del contesto di riferimento sono, in generale, passi obbligati per l'adeguata partecipazione del lavoratore alla Mission aziendale e per il mantenimento dei livelli qualitativi del servizio erogato. L'organizzazione della NOS è coerente con i principi costitutivi delle imprese cooperative. Gli scopi e la metodica su cui s'impenna tutta la gestione è il principio democratico, che riconosce ai soci il diritto/dovere di concorrere alla definizione delle scelte fondamentali afferenti la vita della cooperativa. La gestione aziendale è affidata al Consiglio di Amministrazione cui compete l'assolvimento dei compiti definiti nello Statuto Sociale.

Iscrizioni:

- Iscritta al Registro Prefettizio delle Cooperative dal 8/02/1985
- Iscritta all'Albo Regionale - Regione Abruzzo - delle Cooperative sociali dal 11/12/1997 al n. A699
- Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative n. A164845 del 29/03/2005
- Accreditata per la gestione di Progetti Servizio Civile, Regione Abruzzo, CLASSE 4, codice NZ 03465
- Iscritta all'Albo di soggetti accreditati per l'erogazione di prestazioni domiciliari connesse al voucher socio-assistenziale previsto nel progetto HOME CARE PREMIUM - Comune di Sulmona (AQ) - del Comune di Teramo
- Comunità Montana Peligna
- Socio fondatore del CONSORZIO IMPRESA E SOLIDARIETÀ SOC. COOP. A R.L dal 2002.

Nel novembre 2004 ha ottenuto la prima Certificazione di Conformità del suo Sistema Aziendale alla Normativa ISO 9001:2000, rinnovata negli anni ed adeguata alla Norma ISO 9001:2008. È già in corso il processo che porterà all'adeguamento 2015.

Dal 2003 ad oggi la Cooperativa ha costituito diverse ATI per la partecipazione a bandi e gare sia a livello regionale che nazionale, in particolare ha stabilito rapporti di collaborazione con la Cooperativa Creaservice di Sulmona, Cooperativa Leonardo di Avezzano, la Filadelfia di Teramo. Nel 2016 la Cooperativa integra il Sistema di Gestione Qualità con l'adeguamento alla **Norma Uni 11034:2003 per i Servizi all'Infanzia.**

La NOS ha al centro dei propri interventi la salvaguardia delle fasce deboli, attraverso la gestione di servizi orientati ai bisogni degli anziani, dei minori, dei portatori di handicap e delle persone socialmente svantaggiate.

Agisce nell'interesse della comunità attorno ai seguenti nuclei d'intervento:

- area socio-assistenziale
- area educativa
- area psico-sociologica
- area igienico-sanitaria

Offre una pluralità di servizi emersi e definiti a seguito di un'attenta analisi e valutazione dei bisogni degli utenti.

Le modalità operative sono ispirate ad un modello di qualità fondato su:

- professionalità
- esperienza
- affidabilità e fiducia
- tempestività
- accessibilità
- flessibilità

## La nostra visione

IL PIACERE DI FARE SOCIALE

**Realizzare il proprio scopo sociale non basta se non si perseguono anche il benessere e lo sviluppo delle risorse umane o se non si rende partecipe la comunità degli investimenti effettuati, siano essi materiali e immateriali, organizzativi, individuali e collettivi.**

Creiamo, per questo, opportunità lavorative per i nostri soci alle migliori condizioni possibili, tenendo conto, per ciascun servizio, delle risorse finanziarie disponibili e incrementabili; valorizziamo prima di tutto le relazioni tra persone e promuoviamo attività di incontro, formazione e aggiornamento costanti.

Nell'ottica del miglioramento continuo, sentiamo forte la necessità di implementare ricerche mirate sui bisogni della popolazione, che rilevino costantemente, come un osservatorio permanente, disagi, criticità sociali, risorse e opportunità del territorio e per il territorio.

Questa attenzione continua sostanzia l'intensa attività progettuale della Cooperativa NOS e agisce per lo sviluppo: l'azione sociale diviene dunque per noi non mera risposta alla domanda della committenza, ma strumento intenzionale di crescita per il territorio, per la Cooperativa stessa e per le singole professionalità impegnate.



## La nostra missione

**Coordiniamo e gestiamo servizi socio-assistenziali ed educativi per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini, nell'interesse generale della comunità.**

Ci rivolgiamo a bambini, anziani, persone in difficoltà, portatori di disagi fisici e psichici, offrendo prestazioni e servizi per la prevenzione, la cura, l'assistenza, la riabilitazione e il reinserimento sociale.

La solidarietà, lo sviluppo e l'affermazione della dignità dell'uomo, inteso nella sua globalità psicologica, biologica e sociale, costituiscono l'impegno costante del nostro lavoro.

Le persone beneficiarie sono al centro delle nostre scelte: la sfida quotidiana di ciascun operatore è per l'autonomia e la qualità di vita dell'essere umano, siano esse da acquisire, riconquistare o mantenere.



# I principi che ispirano le nostre azioni

## DIMENSIONE.

L'orientamento della Cooperativa è quello di trovare una dimensione compatibile e soprattutto comprensibile ai soci: tale sistema di rapporti, fondato sulla partecipazione attiva e democratica, è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per l'organizzazione che, per sua natura, è chiamata a generare rapporti e relazioni positive con le persone. Pertanto l'obiettivo è quello di **attestarci come struttura medio-grande, agile nella gestione.**

## TERRITORIALITÀ.

Il legame che ormai coinvolge la nostra struttura con il territorio è forte e longevo, ma per far sì che si possano fronteggiare giornalmente i bisogni dei cittadini occorre sviluppare un'azione costante di costruzione e radicamento dei rapporti con i singoli individui, con i gruppi sociali e con le istituzioni finalizzati al perseguimento della formazione umana e all'integrazione sociale.

Per quanto riguarda gli aspetti connessi ai rapporti di rete, **vorremo essere sempre più in grado di partecipare alla pari nei contesti di interlocuzione politica, con una reale capacità di incidere sugli orientamenti delle politiche sociali.** Il nostro desiderio è che si possa creare un circolo virtuoso nel quale le priorità delle ripartizioni economiche siano connesse col dare agli interventi del sociale uno spazio più ampio e di prima linea, attraverso relazioni più elastiche con i committenti, più centrate sui risultati e con una risposta economica più consona a rispondere ai diritti delle persone coinvolte. Questo non solo a livello locale e nazionale, ma anche attraverso la creazione di maggiori opportunità di confronto con organismi internazionali.

## SPECIALIZZAZIONE E PERCORSO QUALITÀ.

La strategia aziendale è orientata ad organizzare competenze e capacità di gestione, affinché l'erogazione di prestazioni a favore di Enti Pubblici ed altri soggetti committenti non sia mera ed indifferenziata fornitura di manodopera rispetto alla qualità dei servizi, e con l'obiettivo di definire sempre meglio le nostre strategie di offerta, riteniamo dopo oltre 30 anni dalla nostra fondazione, di avere identificato bene il target verso il quale intendiamo rivolgere i nostri interventi; **per tanto siamo orientati** non tanto verso un allargamento della tipologia di utenza, quanto **verso un ampliamento dell'offerta di interventi, in relazione alle aree di interesse già attive,** che sempre più mirino a



considerare la persona nella sua integrità, aspirando all'acquisizione di competenze e benessere, non sottovalutando l'aspetto ludico-ricreativo, proprio come modalità generale di intendere il lavoro.

### FLESSIBILITÀ.

Il sistema dei servizi alla persona è caratterizzato e dominato da condizioni di **forte dinamismo** e richiede, quindi, una gestione ed erogazione dei servizi flessibile che si modifica in funzione delle esigenze degli utenti, del contesto esterno e interno e delle disponibilità economiche.

### VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE E FORMAZIONE.

La NOS punta alla costante **crescita dei soci lavoratori sia dal punto di vista professionale che di inquadramento contrattuale**. È pertanto fondamentale mettere in campo azioni di formazione continua degli operatori, mirando ad una crescita di responsabilità e definizione dei ruoli. Vorremmo che le attuali condizioni economiche dentro cui la Cooperativa è costretta a muoversi fossero migliori e tali da poter consentire una gestione economica adeguata alle esigenze del mondo del lavoro ed ai bisogni di realizzazione professionale di ogni lavoratore.

### COLLABORAZIONI CON ALTRE COOPERATIVE ED ASSOCIAZIONI.

Le collaborazioni con altre Cooperative e Associazioni hanno segnato tappe fondamentali e strategiche nel nostro cammino. L'impegno prioritario è quello di **evitare di arrecare danno ad altre organizzazioni, non aderendo a logiche di concorrenzialità deleterie allo sviluppo del settore**. L'impegno futuro è quello di rafforzare le varie forme di intese operative e di integrazione contestuale.

## Finalità e strategie

L'orientamento della NOS è stato negli anni quello di cercare sempre, anche grazie a percorsi formativi rivolti ai propri soci-lavoratori e all'attivazione di progetti ed iniziative rivolte al territorio in cui si trova ad operare, di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale.

Quindi missione della Nuovi Orizzonti Sociali è anche:

- promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità;
- ampliare la gamma dei servizi offerti attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali;
- ampliare il numero dei soggetti sociali attivi nell'ambito dei servizi che gestisce.

L'obiettivo è quello di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

Queste forme di collaborazione si sviluppano in modo differente a seconda delle tipologie di servizio e dei bisogni territoriali.

Il contesto sociale ed economico in cui ci troviamo è in continua evoluzione. Nello specifico ambito dei servizi alla persona questo momento storico ci mette di fronte a complessità quali:

- la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali
- il riemergere del bisogno di partecipazione, di cittadinanza attiva: le persone manifestano nitidamente la necessità di uscire dall'isolamento, di riconnettersi in una rete.
- la capacità delle cooperative di ripensare il loro funzionamento per adeguarlo al nuovo contesto.

È partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui, secondo noi, le cooperative non possono più porsi solo come attuatrici di pratiche ma devono assumere un ruolo attivo sia nei confronti dell'Ente Pubblico che della cittadinanza.

Avere, quindi, capacità di progettazione e ri-progettazione in itinere e capacità di co-progettazione, diventa un differenziale che può supportare l'Ente Pubblico in momenti di crisi e che può diventare un connettore tra le Amministrazioni Comunali e i cittadini per avviare nuove pratiche come la cogestione di servizi, il mutuo aiuto, la partecipazione ad attività di autogestione.

# Democrazia e mutualità



## L'Assemblea dei Soci

Costituita da tutti i soci della Cooperativa esercita le seguenti funzioni:

- approva il bilancio e destina gli utili;
- procede alla nomina dell'organo amministrativo;
- approva i regolamenti interni;
- delibera di compiere operazioni che comportano una sostanziale modificazione dell'oggetto sociale [...] o una rilevante modifica dei diritti dei soci;
- delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge [...].

L'Assemblea ha luogo almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio d'esercizio e può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario.

**Criteri di ammissione:** gli unici previsti sono quelli riportati dallo Statuto (art. 7), dal Regolamento e dalla normativa vigente.

## Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA è l'organo esecutivo cui l'Assemblea dei soci affida la conduzione della vita della NOS, nel rispetto della sua Mission e dello Statuto, dura in carica tre anni ed è rieleggibile. Eletto il 30/06/2016, è composto da 3 consiglieri. In questi ultimi anni il Consiglio di Amministrazione ha pianificato un percorso di miglioramento che ha coinvolto tutta la Cooperativa, per far fronte alla complessità di un'impresa sociale di medie dimensioni qual è la Nuovi Orizzonti Sociali oggi. Il CdA, in linea con i valori della Mission, ha continuato a lavorare per far fronte alle difficoltà, avviando un piano di riorganizzazione interna con l'obiettivo di perseguire il raggiungimento degli obiettivi strategici e di garantire alla NOS un futuro capace di innovazione, benessere e sostenibilità orientando il lavoro dei soci verso un continuo miglioramento. Il Consiglio di Amministrazione ha continuato a garantire aggiornamenti periodici sulle scelte importanti attraverso newsletter informative (comunicazione interna). Tali newsletter hanno anticipato e accompagnato le riunioni periodiche delle diverse aree, favorendo il dialogo e il confronto all'interno dei gruppi di lavoro rispetto alle tematiche all'ordine del giorno.

## Composizione del Consiglio di Amministrazione:

- **Presidente:** Candida D'Abate – Responsabile Amministrativo
  - **Vicepresidente:** Alessia Frattaroli – Coordinatrice Servizi gestiti are Teramo
  - **Consigliere:** Giusy Di Genova – Coordinamento Pedagogico Area Minori
- I membri del CdA, per loro esplicita volontà, non percepiscono remunerazione per le attività di indirizzo e governo della Cooperativa.

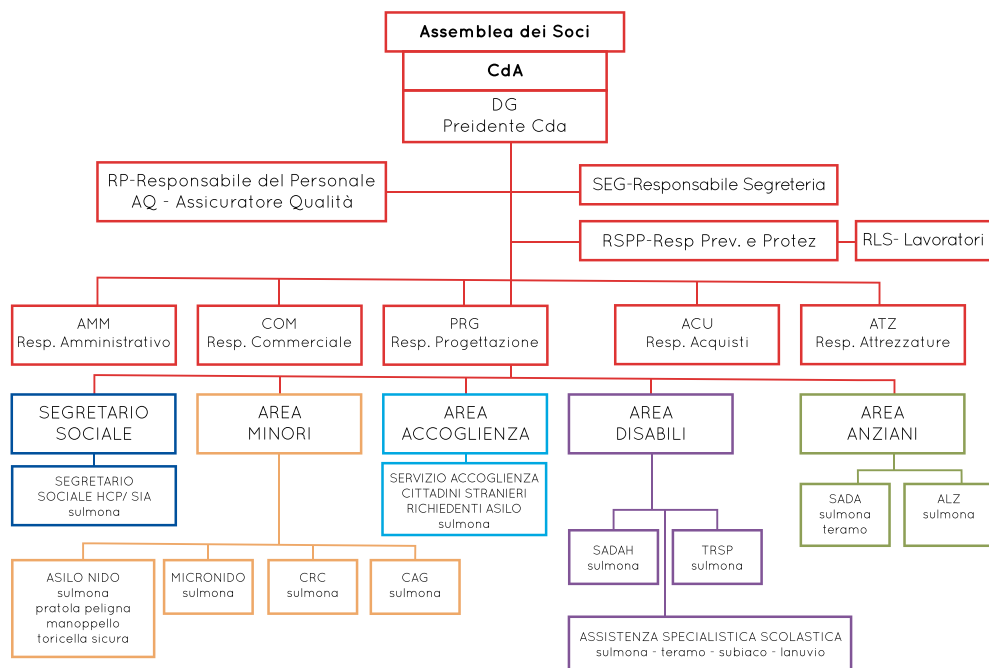
## Il controllo

L'organo di controllo della NOS è rappresentato dal Revisore Unico nella persona del Dott. Michele Petrella, iscritto al registro dei revisori legali, nominato con atto del 30/06/2016.

## L'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione e la governance della NOS sono coerenti con i principi costitutivi delle imprese cooperative e operano secondo un modello fondato su precise esigenze di competenza, partecipazione e inserimento nel progetto pubblico.

La Cooperativa opera convintamente secondo logiche di rete - anche attraverso la partecipazione ad associazioni temporanee di impresa (ATI) - ed ha sviluppato una dimensione territoriale che supera i confini regionali: i servizi erogati in forma diretta o in ATI riguardano **minori, disabili e anziani**, target di utenza che danno luogo ad altrettante aree operative, e il **segretariato sociale**, svolto esclusivamente in favore di enti pubblici.



Ogni servizio fa capo ad un Responsabile il cui compito è coordinare le risorse e gestire i flussi di informazione tra il management, i lavoratori e l'utenza.

Sono figure chiave per facilitare i processi di integrazione, motivare gli operatori al lavoro sinergico, favorire lo spirito di appartenenza e attuare i principi cooperativistici.

Ogni servizio è supportato dallo Staff Amministrativo, costituito da:

- una segreteria front-office per l'utente;
- una segreteria amministrativa, per la gestione amministrativa e contabile e per la responsabilità d'archivio (report operatori, fatture in entrata e in uscita, ecc.);
- un responsabile del personale, per la valutazione delle risorse umane (nuove assunzioni, valutazione e programmazione delle necessità formative, erogazione della formazione);
- un responsabile della sicurezza dei lavoratori, per gli adempimenti relativi a sicurezza sul lavoro, igiene e attrezzature;
- un responsabile della qualità, per gestire e assicurare l'efficacia del sistema qualità aziendale;
- un responsabile delle attrezzature e della manutenzione, per la gestione delle risorse materiali;
- un responsabile della privacy, per garantire la riservatezza dei dati sensibili e delle informazioni per lo svolgimento dei servizi.

STRUTTURE RIABILITATIVE  
SOSTENITORI E FINANZIATORI  
A.T.I. SINDACATI ENTI DI FORMAZIONE  
CONSULENTI ISTITUTI SCOLASTICI  
UTENTI **COOP NOS** COMUNITÀ  
**RISORSE UMANE COOP NOS**  
FORNITORI FAMIGLIE DEGLI UTENTI  
COMMITTENTI PUBBLICI AZIENDE PROFIT  
AZIENDE PUBBLICHE **COMMITTENTI PRIVATI**  
ORGANIZZAZIONI NO-PROFIT PRIVATE

# Base sociale

## Composizione base sociale

La base sociale della NOS è composta da 100 soci (88 donne e 12 uomini), tutti soci lavoratori.

Al 31/12/2017 la NOS conta 187 unità (tra soci lavoratori e lavoratori non soci) distribuiti secondo i seguenti schemi:

	Situazione al 31/01/2017			Situazione al 31/12/2017			
	Donne	Uomini	TOT	Donne	Uomini	TOT	
Tempo determinato	17	5	22	42	5	47	+ 25
Tempo indeterminato	126	15	141	122	18	140	- 1
Full time	13	7	20	5	5	10	-10
Part time	130	13	143	159	18	177	+ 34
Under 30	11	4	15	17	5	22	+ 7
Età 31/40	48	8	56	57	9	66	+ 10
Età 41/50	43	5	48	51	7	58	+10
Over 50	39	2	41	39	2	41	0
Collaboratori a P.IVA	0	1	1	0	1	1	0
Collaboratori Occasionali	8	2	10	14	5	19	+ 9
Tirocinio finanziato	3	0	3	1	0	1	-2
Assunti nel 2017				48	6	54	
Cessati nel 2017				27	3	30	

La cooperativa si dimostra da sempre composta in prevalenza da figure femminili. Questo discende in buona misura dal tipo di servizi offerti: i servizi per l'infanzia e i servizi educativo/assistenziali in genere infatti, sono in tutte le realtà gestiti quasi esclusivamente da donne. Si tratta di un'impostazione culturale molto radicata che lega la figura femminile ai ruoli di cura e assistenza che, nella prima infanzia, sono strettamente connessi all'azione educativa.

Le cessazioni risultano essere per lo più chiusure di contratti a tempo determinato. Registriamo n. 1 pensionamento e n. 7 dimissioni volontarie per passaggio altro lavoro.

Il dato relativo ai lavoratori a tempo parziale è nettamente superiore a quello dei full time sul dato dei lavoratori complessivi. Si tratta di una cifra elevata che va riferita a più fattori:

- la grossa componente femminile della cooperativa che necessita di

conciliare tempi di vita e tempi di lavoro

- la tipologia di servizi gestiti che non sempre permette di offrire incarichi a tempo pieno
- la difficoltà, per questioni di tempo e di distanze territoriali, di accorpate i monte ore di servizi diversi per affidarli ad un'unica persona

Il frequente ricorso al contratto part-time si propone come un possibile strumento atto a facilitare la conciliazione tra la sfera lavorativa e la sfera familiare, consentendo alle socie e ai soci lavoratori di vivere al meglio i loro diversi ruoli.

Di contro, l'utilizzo del part time e il livello retributivo, che, pur rispettando il contratto nazionale di lavoro, è contenuto, non sono in grado di rispondere ad un bisogno di reddito "pieno".

### Fasce di età dei lavoratori subordinati

La maggior parte dei lavoratori ha un'età anagrafica che si colloca tra i 31 e i 50 anni; e la fascia under 30 è in crescita.

### LA SALUTE DEI LAVORATORI

Nell'anno 2017 le visite mediche periodiche eseguite hanno avuto esiti positivi e tutti i lavoratori sono risultati idonei alla mansione che svolgono in Cooperativa.

Nel corso dell'anno si sono verificati n. 2 infortuni sul lavoro che hanno portato i due lavoratori coinvolti rispettivamente a 5 e 8 giorni di assenza per inabilità temporanea, entrambi dovuti ad un inciampo **accidentale e non strettamente connessi con le mansioni lavorative.**

### Malattie e permessi per 104:

Nell'anno 2017 i lavoratori hanno usufruito delle seguenti ore di malattia e permessi per 104:

Mese	Ore malattia	Ore 104
Gennaio	96	13
Febbraio	78	20
Marzo	28	18
Aprile	32	3
Maggio	54	18
Giugno	43	12
Luglio	29	4
Agosto	3	0
Settembre	102	14
Ottobre	29	17
Novembre	72	21
Dicembre	30	19
<b>Totale</b>	<b>596</b>	<b>159</b>

### Maternità (dato positivo)

La maternità ha interessato 6 lavoratrici. La media è di circa 8 mesi a lavoratrice; in realtà, il periodo di astensione è maggiore perché alcune maternità ricadono su due anni solari. In genere le lavoratrici che operano in maniera diretta sui servizi chiedono di usufruire della maternità anticipata (astensione precedente al settimo mese di gravidanza), cui alcune figure (ad esempio le educatrici di nido) sono soggette, in relazione ai rischi di mansione individuati dalla valutazione dei rischi prevista dalla legge sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (valutazione rischi gestante).

### DISTRIBUZIONE LAVORATORI PER AREE DI LAVORO al 31/12/2017

Area Anziani

1\* Si tratta dello stesso lavoratore che ricopre le diverse funzioni

Mansione	Comune di Sulmona (AQ)			Comune di Teramo (TE)
	SADA-HCP (Home Care Premium) Sulmona			SADA-HCP (Home Care Premium) Teramo
	Assistenza Domiciliare	Servizio Mensa	Servizio Lavanderia	
Coordinatore	1*			1
Assistenti domiciliare dei servizi tutelari	12			7
Assistenti Centro	4			
Cuoca	1			
Addetto al Servizio	1			
Addetto al Trasporto	4	1	1	
Maestri d'Arte	2			

Mansione	Comuni						
	Sulmona				Pratola	Manoppello	Torricella
	Asilo Nido	Micronido	Centro Ricreativo	Centro Aggregazione giovanile	Asilo Nido	Asilo Nido	Asilo Nido
Coordinatore	1*				1*	1*	1
Personale Educativo	10	3	2	1	4	3	2
Addetti ai Servizi Generali	2	1			2	1	
Cuoca	1					1	1
Maestri d'Arte di Laboratori			1	3			



## Area Handicap

Mansione	Comuni			
	Sulmona	Teramo	Subiaco	Lanuvio
	Assistenza Specialistica Scolastica, Assistenza Domiciliare, Trasporto Scolastico	Assistenza Specialistica Scolastica e d'Extrascolastica	Assistenza Educativa Scolastica	Assistenza Scolastica Educativa
Coordinatore	1	1	1	1
Assistente educativi	24	49+11	8	19
Assistenti domiciliari dei servizi tutelari	3			
Collaboratori	1			
Autisti	2			
Assistente al trasporto	1			

## Area Segretariato Sociale

Mansione	Comuni	
	Sulmona	Castel di Sangro
Coordinatore	1	
Assistenti Sociali	4	1

## Area Accoglienza

Mansione	Prefettura AQ
	Accoglienza richiedenti asilo
Coordinatore/Direttore Centro accoglienza	1
Operatori del servizio	4
Cuoco	2
Addetti alle pulizie	2
Collaboratori	3

## FORMAZIONE

Il personale risulta preparato allo svolgimento delle funzioni di competenza in tutte le aree di lavoro della Cooperativa. La NOS dedica uno sforzo sistematico alla formazione del proprio personale, utilizzando tutte le opportunità per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale.

La formazione è concepita come occasione per valorizzare le competenze e sostenere lo sviluppo di nuove conoscenze. Tale processo coinvolge tutta la cooperativa, fornendo l'acquisizione di saperi che garantiscono una formazione variegata e insieme finalizzata, capace di misurarsi con le trasformazioni del lavoro e della società attuale. Organizziamo corsi di aggiornamento, e promuoviamo la partecipazione a corsi di formazione esterni alla Cooperativa, effettuando incontri con gli operatori delle diverse aree a cadenze mensili.

Durante l'anno, il personale dei servizi partecipa ai seguenti

### corsi previsti per legge:

- Formazione in materia di Igiene degli Alimenti - 4 ore
- Formazione per addetti Antincendio a rischio basso - 8 ore
- Aggiornamento per addetti Antincendio (aggiornamento quinquennale) - 4 ore
- Formazione per addetti di Primo Soccorso - 12 ore con disostruzione pediatrica
- Aggiornamento per addetti di Primo Soccorso (aggiornamento triennale) - 4 ore
- Formazione obbligatoria in merito a salute e sicurezza in base all'Art. 37 del D.Lgs 81/08 - 12 ore

La NOS pianifica la partecipazione del personale a rotazione, in modo tale che nei servizi la presenza del personale sia garantita.

Attraverso la tematizzazione di alcuni nodi fondamentali delle professioni, vengono offerti agli operatori opportunità di apprendimenti pedagogico - educativi, metodologici, organizzativi che aprono alla consapevolezza delle scelte quotidiane all'interno dei servizi per valorizzare il lavoro d'équipe e il rapporto con gli utenti e le loro famiglie.

Ad Ottobre 2017 ha visto la conclusione, con lo svolgimento degli esami finali nelle giornate dell'11 e 12 ottobre 2017, il corso "Mediatore interlinguistico e interculturale" - Piano Complesso R15A32-2016-0000903 finanziato da FON.COOP - iniziato in data 09/02/2017.

Numero partecipanti 15 lavoratori dipendenti

Le caratteristiche del servizio di Accoglienza ai Cittadini richiedenti protezione internazionale, per l'insita criticità, non lasciano spazio ad improvvisazioni e richiedono dunque un confronto con attori esperti, capaci di una visione esterna e competente.

Il corso ha fornito e rafforzato le basi per la conoscenza del fenomeno migratorio e delle complesse esigenze professionali degli operatori



per inserire la propria azione assistenziale. Sono stati offerti specifici riferimenti alla realtà italiana, abruzzese, dell'Abruzzo interno e alla realtà aziendale, che ospita 100 utenti provenienti da diversi paesi dell'Africa occidentale, di lingue e religioni molteplici, interessati a movimenti emigratori dovuti a motivi economici e soprattutto di instabilità politica, guerre e corruzione. Il corso si è proposto anche di far conoscere problematiche specifiche (quali il fenomeno delle tratte) che interessano gli utenti assistiti, fondamentali per una corretta assistenza di tipo legale e umanitario.

#### Titoli Attività formativa:

1. Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione	20 ore
2. Orientamento relazione immigrati/servizi	20 ore
3. Mediazione Culturale	24 ore
4. Tecniche di insegnamento Italiano L1-L2	24 ore
5. Lingua inglese livello B2	42 ore
6. Lingua francese livello B2	42 ore
7. Elementi di lingua bambara	24 ore
8. Intermediazione linguistico-culturale	32 ore
9. Assistenza sanitaria ai migranti	24 ore
10. Cultura alimentare dei paesi dell'Africa occidentale	8 ore
11. Progettare l'accoglienza e l'integrazione	140 ore

#### Formazione continua

Gli operatori partecipano a momenti di riflessione e confronto finalizzati a qualificare sensibilità e metodologie educative. La NOS utilizza metodologie formative che privilegiano l'interazione attiva, improntate alla massima partecipazione.

## Il rendiconto sociale

La NOS è una Cooperativa che eroga servizi alle persone e per le persone, contribuendo a costruire risposte alle nuove domande e promuovendo la ricerca del **bene comune**.

Nel tempo, nelle diverse aree di intervento, le competenze sono cresciute e si sono affinate. Sempre più spesso lavoriamo per promuovere risposte complesse che uniscano **la persona** nella sua unicità, protagonista della propria storia, **le famiglie**, con le loro sfaccettature e complessità, **la comunità di riferimento**, come luogo di cittadinanza e di partecipazione, anche attraverso la realizzazione di progetti integrati per lo sviluppo sostenibile.

La competenza degli operatori, in collaborazione con enti locali, imprese, organizzazioni no-profit è a servizio della comunità per contribuire alla piena realizzazione di comuni **obiettivi di sviluppo e coesione sociale**.

Le metodologie di lavoro, consolidate negli anni, ci permettono di monitorare e correggere eventuali non conformità. Grazie al Sistema di Gestione della Qualità aziendale, abbiamo procedure gestionali che fanno ormai parte della nostra routine lavorativa in ogni settore. Il nostro obiettivo è mantenere alta l'attenzione sulla comunicazione interna tra le diverse figure di responsabilità: per *ottimizzare i tempi di lavoro*, per *migliorare la performance in fase di progettazione*, per *potenziare la comunicazione verso l'esterno* tramite strumenti quali Bilancio Sociale, Carta dei Servizi costantemente aggiornata, Comunicati Stampa, Sito Internet e Social Network.

È forte la nostra volontà di essere presenti sul territorio in cui operiamo non solo come erogatori di servizi essenziali, ma anche come promotori di una cultura inclusiva del sociale con l'investimento in progetti che si rivolgono al territorio coinvolgendo di volta in volta le diverse tipologie di utenti e le loro famiglie.

#### Area di lavoro: ANZIANI

I servizi rivolti agli anziani gestiti dalla Nuovi Orizzonti Sociali sono costituiti da interventi e prestazioni socio-assistenziali, socio-educative e riabilitative, coordinate ed integrate fra loro, rivolte alla popolazione anziana residente nel Comune o nell'Ambito Territoriale di riferimento. Per ogni utente viene redatto un progetto di presa in carico tenendo conto delle condizioni sociali e sanitarie che incidono in maniera determinante sulla tipologia di prestazioni da erogare.

Nello specifico i servizi erogati sono:

aiuto per l'igiene e cura della persona; mantenimento delle relazioni familiari sociali ed amicali; aiuto per una corretta alimentazione; accompagnamento assistito; spesa e commissioni di vario genere; aiuto per la cura dell'abitazione e per le attività domestiche; segretariato

sociale e segretariato sociale professionale.

Il servizio mensa integra le prestazioni erogate in regime domiciliare ed è destinato ad anziani impossibilitati a provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti o ad una sana e corretta alimentazione. I pasti vengono preparati giornalmente, nel rispetto del menù autorizzato dalla ASL. La distribuzione avviene con mezzo di trasporto della Cooperativa dal lunedì alla domenica. La Cooperativa assicura il rispetto del Piano di Autocontrollo HACCP che disciplina tutte le fasi del ciclo produttivo alimentare.

Il servizio di lavanderia integra le prestazioni erogate in regime domiciliare e rappresenta un'importante prestazione-socio assistenziale preventiva e spesso risolutiva per situazioni di degrado igienico sanitario. La presenza di tale servizio è uno stimolo per la cura della persona e garantisce un equilibrio psico-fisico e un buono stato di salute. Il servizio di lavanderia prevede il ritiro della biancheria da lavare e la riconsegna della stessa a domicilio.

#### Obiettivi generali:

Gli interventi erogati sono finalizzati ad evitare forme di ricovero e di ospedalizzazione non necessarie della persona anziana e a consentire il più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale con azioni di sostegno volte al mantenimento ed al recupero dell'autonomia.

#### Beneficiari diretti:

Popolazione anziana residente nei Comuni o nell'Ambito Territoriale di riferimento.

#### Beneficiari indiretti:

Beneficiari indiretti del Servizio sono le Famiglie degli Utenti che vedono alleggerito il proprio carico assistenziale e la Comunità locale dove si innalza il livello di centralità della persona, poiché sono mantenuti intatti gli equilibri sociali attraverso la non esclusione dei soggetti più deboli la cui dignità personale non è lesa.

## QUALITÀ

<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	Progetto utente individualizzato Coinvolgimento di tutti gli attori delle reti formale e informale Adeguate competenze professionali degli operatori Formazione continua del personale Capacità di sostituire gli operatori in tempo reale Verifiche mensili e trimestrali sull'andamento del servizio Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio
<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>	Cartella utente costantemente aggiornata 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa Erogazione del servizio 6 giorni su 7 dalle 7.30 alle 20.00 Rispetto dei tempi di attivazione del servizio
<b>PROPOSTE E RECLAMI</b>	Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti. Trasmissione delle informazioni raccolte all'ente committente attraverso le relazioni periodiche di servizio.

#### SERVIZI GESTITI:

SADA (Servizio Assistenza Domiciliare Anziani)  
 Accreditamento Comune di Sulmona  
**Numero utenti 66 - Ore erogate 8500,81**

Mensa Sada  
 Accreditamento Comune di Sulmona  
**Numero utenti 24 - Pasti erogati n. 4900**

Lavanderia Sada  
 Accreditamento Comune di Sulmona  
**Numero utenti 4 - Lavaggi effettuati n. 926**

HCP (Home Care Premium) SADA  
 Accreditamento Comune di Sulmona  
**Numero utenti 64 - Ore erogate 4.020,25**

HCP (Home Care Premium) SADA  
 Accreditamento Comunità Montana Peligna  
**Numero utenti 6 - Ore erogate 203,40**

Centro Diurno Socializzante per Anziani "R. Caracciolo"  
 Comune di Sulmona  
**Numero Utenti 8 - Numero accessi (presenze) 1.767**  
**Numero trasporti presso il Centro 227**

SADA (Servizio Assistenza Domiciliare Anziani)  
Comune di Teramo

**Numero utenti 11 – Ore erogate 2817,50**

HCP (Home Care Premium) SADA  
Comune di Teramo

**Numero utenti 72 – Ore erogate 4.760,94**

#### Valore Generato

Gli Utenti che usufruiscono dei servizi SADA e Centro Diurno Socializzante sono persone anziane che possono continuare a vivere nella propria casa e nel proprio quartiere, mantenere le proprie abitudini e la propria quotidianità, perché hanno nella Cooperativa un punto di riferimento per ogni esigenza. La presenza di tale servizio rassicura anche i familiari dell'utente che si sentono alleggeriti da un carico assistenziale che, vissuto in solitudine, risulterebbe alquanto gravoso.

Per quanto riguarda il Centro, la crescente diffusione della malattia di Alzheimer nella popolazione, la limitata e comunque non risolutiva efficacia delle terapie disponibili, e le enormi risorse necessarie per la sua gestione (sociali, emotive, organizzative ed economiche), che ricadono in gran parte sui familiari dei malati, la rendono una delle patologie a più grave impatto sociale del mondo. Il Centro si è caratterizzato negli anni anche come luogo di scambio di informazioni, di confronto tra le diverse esperienze che le famiglie degli utenti si trovano a vivere.

Venerdì 28 Aprile abbiamo organizzato una giornata presso la fattoria didattica ASINOMANIA di Introdacqua (AQ) con attività di contatto con gli asini.

Giovedì 28 Settembre 2017, in occasione del mese mondiale dell'Alzheimer, la NOS è stata presente tra i tanti eventi programmati sul territorio nazionale aprendo le porte del Centro Diurno e portare la città e il territorio nel cuore di un servizio la cui finalità principale è quella di ritardare il ricorso al "ricovero" della persona affetta dalla malattia di Alzheimer, attraverso l'accoglienza quotidiana ed un lavoro costante di mantenimento delle capacità residue, attenuando l'impatto della patologia nei piccoli ma fondamentali gesti quotidiani. L'Open Day del 28 Settembre è stata un'occasione per fare il punto sulla situazione e un'opportunità per noi per far conoscere in nostro lavoro aprendoci alla città e al territorio con la realizzazione di un laboratorio di Terapia Occupazionale e un laboratorio musicale dimostrativo delle attività quotidiane del centro.

#### AREA DI LAVORO: MINORI

##### Servizi educativi per l'infanzia e l'adolescenza.

La NOS ha un'esperienza quasi ventennale nella gestione di servizi

educativi per l'infanzia e l'adolescenza. In particolare nell'erogazione del servizio di Asilo Nido, servizio socio-educativo di interesse pubblico che accoglie i bambini da 3 a 36 mesi, vengono profusi maggiori sforzi ed energie. Scopo principale è quello di offrire ai bambini un ambiente sereno e rassicurante di socializzazione e di stimolo alle loro capacità cognitive, psicomotorie e affettive: il servizio collabora con le famiglie nella cura dei figli, favorendo una continuità educativa. La cultura pedagogica applicata vede nell'Asilo Nido non solo un luogo di socializzazione, ma anche di educazione e di apprendimento in un'ottica di relazioni positive fra diversi interlocutori: bambino, famiglia, educatrici e comunità. **Da Novembre 2016 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione UNI 11034 relativa ai Servizi alla Prima Infanzia.**

La Cooperativa gestisce le seguenti strutture:

#### N°4 Asili Nido:

Comune di Sulmona (AQ)

Asilo Nido "Isola Felice", Via Morronese (Bivio Badia) - può accogliere fino a un max di 55 bambini

**Numero bambini frequentanti: media mensile 50**

**Numero giorni di apertura 249 (comprese le giornate di nido estivo)**

Comune di Pratola Peligna (AQ)

Asilo Nido "D. Ciaglia", Via Colaiacovo -

può accogliere fino a un max di 33 bambini

**Numero bambini frequentanti: media mensile 28,4**

**Numero giorni di apertura 227**

Comune di Manoppello (PE)

Asilo Nido Comunale "Zig Zag", Via Michetti -

può accogliere fino a un max di 40 bambini

**Numero bambini frequentanti: media mensile 28,6**

**Numero giorni di apertura 227**

Comune di Torricella Sicura (TE)

Asilo Nido Comunale "TIRAeMOLLA", Frazione Piano Grande -

può accogliere fino a un max di 30 bambini

**Numero bambini frequentanti: media mensile 11**

**Numero giorni di apertura 227**

N 1 Micronido:

Comune di Sulmona (AQ) - Via L'Aquila -

può accogliere fino a un max di 20 bambini

Orari del servizio: l'attività dei Micronidi si svolge, da settembre a luglio; il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.

**Numero utenti 20**

**Numero giorni di apertura 227**

### Beneficiari diretti

Sono i bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nei Comuni e negli Ambiti Territoriali di riferimento.

### Beneficiari indiretti

La Cooperativa si adopera affinché l'Asilo Nido sia un punto di riferimento per tutta la comunità, capace di **incrementare i legami sociali** fra i genitori e i familiari dei bambini inducendo un effetto positivo sulla qualità di vita di tutti coloro che ne sono coinvolti (in particolare sui bambini e sui genitori) e sulla relazione genitore-bambino.

Inoltre l'offerta di servizio a tempo pieno risulta strategica rispetto **alle politiche di conciliazione e di sviluppo dell'occupazione femminile**, permettendo alle famiglie che necessitano di un servizio giornaliero di non dover ricorrere a risorse informali per l'accudimento dei figli al di fuori dell'orario del nido, oppure ad un'attività lavorativa esclusivamente part-time.

La gestione dei servizi di nido e micronido avviene secondo il rispetto delle procedure del Sistema di Gestione della Qualità e delle disposizioni previste dalla Norma UNI 11034 - Servizi all'Infanzia.

L'organizzazione e l'erogazione del servizio avvengono in modo puntuale attraverso procedure ben rodute; la Coordinatrice, le educatrici e le ausiliarie sono in grado di lavorare in team e tale modalità di lavoro viene facilmente trasmesso alle nuove strutture che ci troviamo a gestire ex novo. La compilazione dei moduli in uso avviene con regolarità, così come risulta immediata la comunicazione con le famiglie. Quest'anno anche gli Asili Nido di Pratola Peligna e di Manoppello hanno raggiunto la loro capienza massima in ordine ai bambini frequentanti.

QUALITÀ	
<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	Pulizia dei locali - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino - Partecipazione attiva dei genitori alla vita del nido - Adeguate competenze professionali degli educatori - Formazione continua del personale - Capacità di sostituire il personale in tempo reale - Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio - Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio
<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>	- Cartella utente costantemente aggiornata - 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio - 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa - Erogazione del servizio 5 giorni su 7
<b>PROPOSTE E RECLAMI</b>	Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti. Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio

### Valore Generato

I Servizi per la Primissima Infanzia inducono i genitori ad assumere stili di comportamento più partecipativi anche nei contesti di vita extrafamiliari, in particolar modo nell'ambito dei servizi a cui essi affidano i loro figli, talvolta anche per molte ore al giorno ogni settimana. Si può dire pertanto che, se da un lato i servizi per l'infanzia hanno fortemente stimolato i genitori a riflettere sulle proprie scelte educative (contribuendo a renderli più preparati e più esigenti rispetto al passato), dall'altro lato i genitori hanno concorso a suscitare fra gli stessi addetti ai lavori una riflessione sulla qualità dei servizi per l'infanzia, intesa sempre più in senso relazionale e collegata a una visione più ampia e complessa dell'attività che essi svolgono nei confronti dei bambini, dei genitori e della comunità intorno.

La NOS gestisce inoltre, nell'ambito dei servizi Socio-Ricreativi rivolti ai minori:

#### N° 1 Centro Ricreativo Pomeridiano Per Minori - Creargiocando

Comune di Sulmona - Via L'Aquila

Il Centro Ricreativo "Creargiocando" si colloca nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori di età compresa tra i 4 e i 10 anni, residenti nel Comune di Sulmona e persegue la promozione del benessere attraverso interventi educativi nell'ambito dell'aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e sociale. E' uno spazio pensato per accogliere bambini promuovendo per loro occasioni di crescita e formazione, di aggregazione e partecipazione attiva.

Il 14 Settembre 2017 la Cooperativa è stata partner locale nell'Open-Day delle Ferrovie dello Stato che si è tenuto presso l'officina manutenzione della Stazione Ferroviaria di Sulmona curando la gestione degli atelier creativi per i bambini figli dei dipendenti. La nostra selezione è avvenuta da parte della Fondazione "Bet She Can" che ci ha trovato attraverso una ricerca on line a cui è seguito un contatto telefonico e l'analisi del nostro curriculum specifico.

**Numero utenti 50**

**Numero giorni di apertura 154**

#### N° 1 Centro Di Aggregazione Giovanile - Giò

Comune di Sulmona - Via de Sangro

Il CAG - Centro di Aggregazione Giovanile - Giò è un luogo di incontro e aggregazione in cui fare esperienza di convivenza con i pari e con gli adulti, beneficiare di un ambiente che propone un modo alternativo di stare insieme, evitando il rischio dell'isolamento e della solitudine. Ha una valenza fortemente preventiva e promozionale del benessere dei giovani e rappresenta un polo dal quale si dipartono delle riflessioni sulla condizione giovanile, utile non solo ai giovani ma anche agli adulti che svolgono funzioni di carattere educativo (genitori, insegnanti, operatori dei servizi).

**Numero utenti 100****Numero giorni di apertura 154****Colonia Marina estiva per minori**

Comune di Montorio al Vomano

Iniziativa promossa da Comune di Montorio al Vomano (TE) che vuole essere una forma di esperienza al contempo ricreativa ed educativa incentrata sui bisogni dei bambini, protagonisti attivi, e, altresì, dare alle famiglie, soprattutto quelle più disagiate, la possibilità per assicurare ai propri figli momenti alternativi di svago. Quella del 2017 è la 4° colonia che la Cooperativa organizza gestisce per il Comune di Montorio.

**Numero di partecipanti al primo turno: n 168 bambini****Numero di partecipanti al secondo turno: n 133 bambini****Area di lavoro: Handicap**

I servizi di Assistenza Scolastica Specialistica (A.S.S.), di Assistenza Domiciliare (A.D.H.) e di Trasporto Scolastico (T.S.) sono rivolti agli alunni e alle persone riconosciute disabili ai sensi della Legge 104/92 art. 3. Essi, attraverso specifici progetti di intervento individualizzati promuovono l'individuazione di un percorso globale individuale di vita, continuativo e inclusivo, definito per obiettivi a breve, medio e lungo termine. Il progetto di intervento tiene conto delle particolarità di ogni singolo utente ed è condiviso con la famiglia, con le Istituzioni e con i soggetti che a vario titolo interagiscono nel progetto di vita della persona (ASL, Ente Locale, Scuola, Associazioni di Volontariato...). I servizi rispondono ai bisogni specifici dell'utente, della dignità della persona e della sua privacy e vedono il territorio quale luogo di distribuzione e ramificazione degli interventi che si vanno ad integrare con la rete globale dei servizi stessi.

Servizi gestiti dalla Nuovi Orizzonti Sociali:

**Assistenza Specialistica Scolastica**

Comune di Sulmona (AQ)

**Numero utenti 29 - Ore erogate 12.723,50**

Comune di Teramo A.T.I. Dati relativi alla Coop NOS

**Numero utenti 40 - Ore erogate 26.385,33 inferiori****Numero utenti 11 - Ore erogate 4.782 superiori**

Comune di Subiaco (RM)

**Numero utenti 26 - Ore erogate 5.161,5**

Comune di Lanuvio (RM)

**Numero utenti 46 - Ore erogate 13.022,5**

Il servizio di Assistenza Specialistica Scolastica consiste nell'affian-

care l'utente diversamente abile nel suo percorso scolastico al fine di **garantirne** il diritto all'istruzione, **favorirne** lo sviluppo delle potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione, **migliorarne** la capacità di vivere la vita all'interno della scuola in maniera costruttiva, collaborativa e produttiva. La Cooperativa avvia la relazione di aiuto con la presa in carico dello studente diversamente abile, attivando una mediazione sociale e culturale tra l'alunno ed il contesto esogeno (corpo docenti, personale ausiliario, gruppo dei pari), anche con ulteriori azioni complementari ed incluse nel sistema di rete globale, finalizzate al perseguimento dell'integrazione e della socializzazione, anche in ambito extrascolastico.

<b>QUALITÀ</b>	
<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progetto utente individualizzato</li> <li>- Coinvolgimento di tutti gli attori delle reti formale e informale</li> <li>- Adeguate competenze professionali degli operatori</li> <li>- Formazione continua del personale</li> <li>- Capacità di sostituire gli operatori in tempo reale</li> <li>- Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio</li> <li>- Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio</li> </ul>
<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartella utente costantemente aggiornata</li> <li>- 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio</li> <li>- 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa</li> <li>- Erogazione del servizio 6 giorni su 7 nell'arco delle dodici ore (8.00 - 20.00)</li> <li>- Rispetto dei tempi di attivazione del servizio</li> </ul>
<b>PROPOSTE E RECLAMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario.</li> <li>- Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti.</li> <li>- Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio</li> </ul>

**Trasporto Scolastico**

Comune di Sulmona (AQ)

**Numero utenti 7 - Numero trasporti 1.680**

Il servizio si fa carico del trasporto giornaliero, casa-scuola-casa, di alunni portatori di handicap che frequentano le scuole di ogni ordine e grado. Esso mira a far superare le difficoltà connesse all'espletamento delle usuali funzioni della vita quotidiana e quindi di relazione. Il trasporto scolastico è in grado di alleviare la gravità della gestione quotidiana della persona in difficoltà, sia dal punto di vista dell'impegno di energie fisiche e temporali, sia come fattore di attenuazione e contenimento delle necessità della stessa e dei propri familiari.

QUALITÀ	
<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalizzazione degli interventi</li> <li>- Coinvolgimento di tutti gli attori della rete (formale ed informale)</li> <li>- Adeguate competenze professionali degli operatori</li> <li>- Formazione continua del personale</li> <li>- Capacità di sostituire gli operatori in tempo reale</li> <li>- Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio</li> <li>- Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio</li> </ul>
<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartella utente costantemente aggiornata</li> <li>- 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio</li> <li>- 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Coop.</li> <li>- Erogazione del servizio 6 giorni su 7 (dalle ore 7.30 ca - alle ore 14.00 ca)</li> <li>- Rispetto dei tempi di attivazione del servizio</li> </ul>
<b>PROPOSTE E RECLAMI</b>	<p>Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti. Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio</p>

### Assistenza domiciliare H

Comune di Sulmona (AQ)

**Numero utenti 55 - Ore erogate 16.489,10**

Trasporto sociale

**Numero utenti 24 - Numero trasporti 3.600**

HCP (Home Care Premium) H - Accredimento Comune di Sulmona

**Numero utenti 23 - Ore erogate 870,46**

Il servizio di assistenza domiciliare, rivolto alle persone diversamente abili in situazione di gravità, è costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio-assistenziali e socio-educative coordinati ed integrati fra loro. Gli interventi vengono erogati nel rispetto del ruolo primario della famiglia, sostenuta e agevolata nello svolgimento dei compiti che le sono propri senza mai sostituirsì ad essa, ma promuovendone la responsabilizzazione e la collaborazione di tutti i membri. Le attività organizzate sono rese in rapporto alle possibilità di autonomia della persona diversamente abile.

QUALITÀ	
<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalizzazione degli interventi</li> <li>- Coinvolgimento di tutti gli attori della rete (formale ed informale)</li> <li>- Adeguate competenze professionali degli operatori</li> <li>- Formazione continua del personale</li> <li>- Capacità di sostituire gli operatori in tempo reale</li> <li>- Verifiche mensili e trimestrali da parte della Cooperativa sull'andamento del servizio</li> <li>- Indagini presso l'utente per la valutazione della soddisfazione rispetto al servizio</li> </ul>
<b>STANDARD DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione di un progetto utente individualizzato</li> <li>- Cartella utente costantemente aggiornata</li> <li>- 1 incontro mensile tra Operatori e Coordinatore di servizio</li> <li>- 1 incontro mensile tra il Coordinatore di Servizio e lo staff della Cooperativa</li> <li>- Erogazione del servizio 6 giorni su 7 nell'arco delle dodici ore (8.00 - 20.00)</li> <li>- Rispetto dei tempi di attivazione del servizio</li> </ul>
<b>PROPOSTE E RECLAMI</b>	<p>Sondaggi annuali per la valutazione della soddisfazione dell'utente attraverso apposito questionario. Raccolta e analisi di tutti i reclami pervenuti.</p>
Trasmissione delle informazioni raccolte al Comune attraverso le relazioni periodiche di servizio	

### Beneficiari diretti

I servizi sono rivolti alla popolazione con handicap in situazione di gravità (L.104/92) residenti nei Comuni e/o negli Ambiti Territoriali di riferimento. Le domande vengono presentate direttamente agli Enti Committenti che provvedono a comunicare alla Cooperativa i dati degli utenti dei vari servizi.

### Beneficiari indiretti

Beneficiari indiretti sono sia le Famiglie degli Utenti, che vedono alleggerito il proprio carico assistenziale, sia la Comunità locale, in cui viene promossa una cultura dell' integrazione. Attraverso l'inclusione sociale di soggetti più deboli è possibile sensibilizzare ed educare i cittadini al concetto di diversità "come risorsa", occasione di riflessione generale sulla diversità delle persone disabili come portatori di potenzialità, capaci di costituire uno stimolo di arricchimento e un canale per comunicare "andando oltre". Il confronto con il mondo della disabilità è possibile nella vita di ciascuno di noi, non solo per coloro che già si occupano di persone diversamente abili per motivi professionali, nelle attività di volontariato o perché direttamente coinvolti in impegnative e spesso dolorose esperienze personali o familiari, ma anche per i cosiddetti "abili". L'obiettivo vincente è quello di riuscire ad eliminare tutte quelle barriere, fisiche e non, che la società pone



davanti alla disabilità, in maniera da passare da una cultura dell'handicap ad una cultura della normalità che afferma la diversità di ogni essere umano come condizione normale.

### Valore Generato

La Cooperativa si è impegnata negli anni sia per la crescita professionale degli operatori addetti, attraverso corsi di formazione e di aggiornamento, sia per la crescita della qualità del servizio offerto, facendosi promotrice di laboratori rivolti alle persone diversamente abili con lo scopo di offrire momenti di socializzazione, educativi e ricreativi, tesi ad allontanare i ragazzi da esclusivi contesti di riabilitazione e cure mediche.

### Attività organizzate

Attività Estive "Vacanze per tutti... anche per noi"

Nell'anno 2017, dal 17 al 26 Agosto, alla NOS è stata affidata la gestione del progetto "Vacanze per tutti... anche per noi" che ha visto la partecipazione n. 25 ragazzi e d adulti con disabilità fisiche, cognitive, sensoriali e relazionali, residenti nei Comuni di Castelli, Isola del Gran sasso e Montorio al Vomano (TE). Il Progetto è stato finanziato dai Comuni coinvolti e dal B.I.M. di Teramo. Si sono riconfermati sostenitori del progetto la Comunità Montana del Gran Sasso, l'Associazione "L'Isola che c'è", l'ASD Pescatori del lago di Corazzano e sono nate nuove collaborazioni con le società sportive Montorio 88 e Alba Montairei.

Tra le attività proposte al gruppo, alcune giornate sono state dedicate a località balneari individuate nel Lido D'Abruzzo presso Roseto degli Abruzzi, Lido Fand presso Giulianova e La Rosa Blu-Anffas presso Martinsicuro, strutture selezionate in quanto attrezzate per la presenza di utenza con disabilità mediante adeguate passerelle e bagni per disabili, e munite delle apposite carrozzine per agevolare l'entrata in mare delle persone in carrozzina. Un'ulteriore destinazione è stata una fattoria presso la quale gli ospiti hanno avuto la possibilità di godere di un ambiente sicuro e naturale, trascorrendo la giornata tra attività creative, sportive e a contatto con gli animali.

Una giornata è stata trascorsa presso la località montana di Prati di Tivo dove il gruppo ha avuto l'opportunità di usufruire dell'impianto di risalita.

Riconfermata una destinazione molto attesa dagli utenti, vale a dire il parco divertimenti acquatico

Acquapark Onda Blu di Tortoreto.

Come ogni anno la giornata conclusiva si è svolta presso il lago di Corazzano, struttura attrezzata per la pesca sportiva, in cui gli utenti hanno avuto la possibilità di praticare la pesca, ospiti dell'ASD Pescatori del lago di Corazzano di Castel Castagna. Il pranzo si è svolto nel vicino agriturismo scelto in considerazione della vicinanza del luogo ai Comuni di residenza dei partecipanti, in modo tale da permettere

la partecipazione alle famiglie, le quali numerose hanno condiviso la giornata insieme al gruppo. Lo svolgimento delle attività progettuali si è svolto in modo regolare grazie alla consolidata conoscenza circa le problematiche dei partecipanti che, con le loro differenti problematiche ed esigenze, rendono necessaria una accurata organizzazione. L'intera equipe ha lavorato con entusiasmo nel rapportarsi con l'utenza. Sono stati perseguiti con successo gli obiettivi progettuali proposti: gli aspetti di socializzazione ed integrazione dei partecipanti, i quali hanno avuto la possibilità di vivere un periodo ricreativo in un contesto differente rispetto al quotidiano ambiente familiare, hanno avuto l'opportunità di vivere momenti di svago in compagnia di persone conosciute negli anni precedenti ed hanno conosciuto nuove persone; grazie alle attività progettuali è stata offerta la possibilità di sperimentare luoghi ed attività nuovi rispetto alla vita ordinaria. Infine anche le famiglie hanno tratto beneficio dall'iniziativa affidando con fiducia i loro familiari all'equipe e avendo di conseguenza la possibilità di godere di momenti di riposo. Il progetto ha dunque raggiunto con soddisfazione anche l'obiettivo di fornire supporto alle famiglie nella gestione quotidiana della persona non autonoma, in modo particolare in un periodo, quale il periodo estivo, ed in particolare il mese di Agosto, in cui i vari servizi territoriali (Scuole, centri diurni, centri di riabilitazione, centri di aggregazione) sono sospesi.

### Progetto Hacca Teatro

Nato nel 2015, vede **tutti i cittadini, diversamente abili e non**, protagonisti di un percorso creativo ed inclusivo.

Il laboratorio, realizzato con il contributo dei partecipanti, è un'occasione di formazione e di ricerca, di ricognizione e riflessione sulle arti espressive, teatrali e culturali che si orientano verso tematiche sociali e in particolare intorno ai Teatri delle diversità. L'iniziativa, implicitamente, propone anche una profonda riflessione sull'arte teatrale contemporanea e sui nuovi linguaggi legati alla disabilità, alla diversità, alle differenti modalità di intendere ed interpretare il teatro.

Gli incontri, della durata di due ore, sono a cadenza settimanale con possibilità di intensificare o diradare l'intervento nei periodi in cui le attività lo richiedano.

In questi ambiti si fa esperienza di diverse tecniche teatrali per approfondire e migliorare le proprie capacità relazionali e comunicative. Il corso propone un percorso fatto di esercizi teatrali presentati in forma di gioco.

"Sentire e scoprire" il proprio corpo; "sentire e scoprire" la propria voce sono le basi di partenza di questo laboratorio teatrale che intende dare grande importanza all'energia di ogni singolo partecipante.

Le attività verranno organizzate in modo tale che ognuno dei partecipanti potrà sperimentare un percorso formativo che ha i seguenti obiettivi:

- stimolare la creatività di ognuno;



- favorire lo sviluppo consapevole di abilità legate alla gestualità;
- relazionare le capacità individuali a quelle del gruppo e viceversa;
- creare percorsi volti a contaminare i vari ambiti del sapere.

Desideriamo, attraverso il GIOCO DEL TEATRO, costruire un'occasione sia per guardare a quel teatro che negli ultimi anni si è occupato di valorizzare le differenti qualità nel campo delle pratiche sceniche rivolte al sociale, che per sviluppare, attraverso un percorso creativo, una diversa e più consapevole capacità di relazione con le "diverse diversità".

Partecipanti n. 20

Il giorno 30 maggio 2017 è stato messo in scena lo spettacolo di fine laboratorio "Filemone e Bauci, uniti per sempre" presso il Piccolo Teatro di Via Quatrario. Le attività per il nuovo ciclo di corso sono ripartite il 26/09/2017.

### Progetto Hacca bottega

Il lavoro è una componente importante per la realizzazione del progetto di vita di ogni individuo, nessuno escluso e, per questo motivo la NOS ha deciso di provare a realizzare un **laboratorio protetto**. Grazie al lavoro, vogliamo offrire l'opportunità un "lavoro vero", retribuito, con tempi di consegna da rispettare e controlli per la qualità del prodotto. Il progetto viene portato avanti in collaborazione con la Sintab srl e la Cooperativa di tipo B Creaservice.

Attraverso una macchina a taglio laser vengono realizzati tagli e incisioni di diversi materiali. Principalmente utilizzando fogli di cartone provenienti da imballaggi destinati allo smaltimento a cui viene data una nuova vita, una nuova opportunità.

Realizziamo gadget, packaging, giochi, complementi d'arredo, gioielli e tutto ciò che proviene dalla nostra creatività e dalla creatività dei nostri clienti. Ogni oggetto è personalizzabile in funzione delle richieste del cliente e trova ampio uso nel mondo della comunicazione.

Le attività si sono svolte tutti i lunedì e i venerdì dalle 10:00 alle 12:00 presso i locali della Sintab srl.

Nell'anno 2017 le creazioni natalizie di Hacca Bottega sono state presentate ai Mercatini di Natale di Pacentro (8 e 9 Dicembre 2017) e di Prezza (13 Dicembre).

Partecipanti n. 7

### AREA DI LAVORO : SEGRETARIATO SOCIALE

**Segretariato Sociale - Servizio Sociale Professionale Ente d'ambito n.19**

**(Servizio gestito in ATI)**

**Sportello Segretariato Sociale Home Care Premium - Comune di Sulmona**

**Presentazione del servizio:**

Il servizio consiste in attività di ascolto, di informazione, di orientamento e accompagnamento, di accesso, anche diretto, ai servizi, di promozione sociale, di osservatorio per indirizzare i cittadini verso i

servizi presenti sul territorio idonei a soddisfare effettivamente i bisogni degli stessi.

Il personale addetto al servizio è in possesso di qualifica di Assistente Sociale con iscrizione all'Albo professionale.

**Comune di Sulmona - Sportello HCP - Ore erogate 2.214**

**Comunità Montana Alto Sangro - Ore erogate 1.198**

### Obiettivi

- informare il cittadino sull'esistenza di servizi/risposte adeguate al suo bisogno;
- organizzare ed indirizzare presso i servizi la domanda avanzata dal cittadino;
- osservare e documentare l'evoluzione dei bisogni del territorio;
- osservare e documentare l'offerta dei servizi del territorio.

### Personale impiegato:

Mansione	Personale
Assistente Sociali	4

### Valore Generato

Il servizio rappresenta la risposta istituzionale al diritto dei cittadini di ricevere informazioni che permettano una libera scelta tra le risorse sociali disponibili, nonché sul modo più adeguato per fruirne. E' inoltre una fonte aggiornata di dati circa la qualità e la quantità della domanda e dell'offerta sociale di un territorio.

### SERVIZIO ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE.

Da Marzo 2016 la Cooperativa gestisce un CAS (Centro di Accoglienza Straordinaria) presso l'ex Park Hotel di Sulmona (AQ), per conto della Prefettura dell'Aquila, autorizzato per accogliere fino a n. 100 cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Nel corso dell'anno abbiamo ospitato una media di **98,72** ragazzi, con una punta massima di n. 113 ospiti.

### Servizi di ingresso e gestione tecnico-amministrativa

All'arrivo di nuovi ospiti si procede con la registrazione, la consegna del primo kit per l'igiene personale comprensivo di primi indumenti e la visita medica da parte della ASL territoriale; successivamente al Mod C/3 si procede con la registrazione presso il Servizio Sanitario Regionale con relativa richiesta del Medico di base, la registrazione anagrafica presso l'ufficio Residenza e poi Anagrafe del Comune.

L'ufficio presente presso il CAS svolge i seguenti compiti:

Cura i rapporti con Questura e Prefettura, Polizia Locale, Carabinieri,

ASL, Distretto Sanitario di Base, Agenzia delle Entrate, Comune, Commissione Territoriale, CAS e Progetti SPRAR; Cura i rapporti con Medici di Base, Legali degli ospiti, Associazioni, Enti. Si rende noto che, in seguito a democratica decisione in sede di riunione tra operatori e ospiti, l'erogazione del Pocket Money avviene regolarmente ogni due settimane.

### **Servizi di assistenza generica alla persona**

Dal punto di vista legale i nostri ospiti hanno la possibilità di rivolgersi al nostro legale di riferimento che offre, oltre all'eventuale assistenza in sede di Ricorso e Appello, assistenza nella preparazione ad affrontare l'audizione presso la Commissione Territoriale, e assistenza per qualsiasi necessità dei ragazzi, a titolo gratuito.

Nel mese di Dicembre 2 giorni di presenza dell'Avvocato in loco per risolvere questioni legali degli ospiti, per prendere in carico ricorsi e per colloqui di **orientamento legale** per i nuovi arrivi (Avv. Chiara Maiorano Ass. Ubuntu).

### **Servizio di assistenza socio sanitaria**

L'operatrice addetta all'area socio sanitaria procede con l'iscrizione -o il rinnovo di questa- degli ospiti al Sistema Sanitario Regionale, con relativa richiesta del Medico di Base, e successivamente con la richiesta di copia Tessera Sanitaria presso L'Agenzia delle Entrate, dove si reca anche per comunicare i cambiamenti di codice fiscale dovuti a modifiche sui documenti.

Gli ospiti che necessitano di cure mediche, e quindi, di interagire con i Medici di Base o di recarsi in Ospedale, vengono costantemente assistiti e/o accompagnati, anche per garantire la mediazione linguistica; si recano in ufficio a segnalare il malessere o la problematica e si procede dunque col contattare il Medico o col recarsi in Ospedale.

In struttura, e nello specifico nell'ufficio, è presente una piccola scorta di medicinali da banco e medicinali specifici per garantire la possibilità di un primo intervento in loco, per evitare che gli ospiti abusino di medicinali (non essendo in grado di leggere i bugiardini), per monitorare le terapie eventualmente segnate; ogni somministrazione è registrata su un apposito modulo che vede il nome dell'ospite, il medicinale con quantità e posologia, cause della richiesta e operatore che consegna il farmaco. Inoltre, è presente una cassetta di primo intervento con cui si può intervenire se necessario.

### **Servizi di pulizia e igiene ambientale**

La pulizia degli spazi comuni quali piano terra (fatta eccezione per la sala mensa e parte del piano terra, la cui pulizia è affidata ad un'operatrice della cucina), esterno, scale e corridoi dei piani è affidata agli ospiti con la supervisione e l'aiuto degli operatori; gli ospiti curano la pulizia delle proprie camere a cui si aggiunge ogni due settimane una pulizia, che possiamo definire di sanificazione, curata dalle due ope-

ratrici addette al servizio di pulizia. Vengono, inoltre, periodicamente acquistati materiali per le pulizie che consegniamo agli ospiti.

Il servizio di lavanderia è affidato alla lavanderia EverClean di Sulmona; avendo un grande numero di ospiti avviene uno scambio continuo e ciclico di kit da lavare e nuovi kit che ci consente di coprire 2 cambi al mese per ospite. Il kit comprende: due lenzuola, una federa, un telo da bagno e uno da viso; periodicamente il servizio copre la pulizia di copriletto e piumoni.

Periodiche demuscazioni, disinfestazioni e derattizzazioni sono affidate alla ditta Biblion.

### **Erogazione dei pasti**

Eroghiamo regolarmente colazione, pranzo e cena per tutti gli ospiti presenti in struttura con i seguenti orari:

colazione dalle 8:00 alle 8:45;

pranzo dalle 13:00 alle 13:30;

cena dalle 20:00 alle 20:30.

L'erogazione viene effettuata dal cuoco con la supervisione dell'operatore di turno -tutti gli operatori del centro sono in possesso dell'Attestato di formazione per addetti alla manipolazione di alimenti-.

### **Fornitura di beni**

Forniamo con regolarità prodotti per l'igiene personale tenendo un registro, firmato dagli ospiti, che ci consente di monitorare la situazione avendo fissato una quota numerica mensile per ogni prodotto a ospite. Forniamo altresì prodotti per le pulizie quando richiesti dagli ospiti. Forniamo penne e quaderni necessari per la scuola, e a richiesta di insegnanti e ospiti, anche fotocopie di materiale didattico.

### **Servizi per l'integrazione**

Assicuriamo l'iscrizione degli ospiti ai corsi offerti dal CPIA, con lezioni riprese a Settembre. Gli ospiti seguono lezioni in base ai livelli nei pomeriggi dal lunedì al venerdì presso la Sede delle lezioni del CPIA, ovvero il Liceo Scientifico Enrico Fermi in via Togliatti a Sulmona.

Per il servizio di mediazione culturale siamo al momento sprovvisti di una figura accreditata data la non presenza sul territorio di figure del genere. Cerchiamo di sopperire a questa mancanza con l'intervento di un nostro operatore proveniente dal Senegal, con grandi capacità di mediazione. Tutti gli operatori del centro hanno preso parte a un corso di formazione regionale per mediatori culturali, che ha visto il suo termine a fine luglio e per cui sono stati sostenuti gli esami finali nelle date del 11 e del 12 Ottobre. Grazie alla collaborazione con alcune associazioni della zona riusciamo a garantire alcuni servizi per l'integrazione che si caratterizzano soprattutto dal punto di vista legale e da quello sportivo, con l'organizzazione di incontri sia sportivi che di supporto (Ass. Ubuntu, Ass. Altrementi); dal mese di Maggio sono iniziati gli incontri sportivi settimanali, che proseguono, e che vedono

l'alternanza d'uso dei campi sportivi del centro, quello di Bagnaturo e quello di Pettorano sul Gizio.

## Personale

### Coordinatrice di Progetto - Reperibilità 24/24h 7/7g.

Rapporti con Questura e Prefettura: come unico referente di entrambi gli enti ha il compito di comunicare con la Questura per tutti gli aspetti riguardanti i documenti degli ospiti e con la Prefettura per tutti gli aspetti riguardanti trasferimenti e tutto ciò che è connesso con la Prefettura.

Nello specifico, per quanto riguarda la Questura ha il compito di:

- prendere appuntamenti per rinnovi di permessi di sei mesi, per richiesta di permessi sussidiari e per motivi umanitari e per titoli di viaggio, nonché la preparazione di tutta la documentazione relativa agli stessi (preparare liberatoria e modello per richiesta passaporto, pagare i bollettini presso gli uffici postali, comprare marche da bollo controllando preventivamente le dichiarazioni rese in sede di stesura di Mod. C/3 presso la Questura, preparare dichiarazione di ospitalità ed allegare ordinanza del Tribunale -per ogni ospite-;
- comunicare tempestivamente le decisioni di Commissione e Tribunale in sede di Ricorso e Appello, allegando copia di verbali e ordinanze ottenute dalla Polizia o dagli Avvocati degli ospiti;
- risolvere problematiche relative agli errori nei permessi di soggiorno (passando prima per la Questura e solo successivamente per il locale Commissariato di Polizia;
- mediare tra Questura e Avvocati (per esempio reperire dagli avvocati le informazioni necessarie a sbloccare l'uscita dei permessi di soggiorno sospesi);
- programmare incontri per richiesta di Protezione Internazionale con Mod. C/3, ed eventualmente prestarsi come interprete di lingua inglese in questa sede;
- aggiornare file anagrafici;
- controllare il portale Vestanet per seguire i ricorsi e gli appelli degli ospiti;
- accompagnare gli ospiti all'Aquila nel caso di impossibilità degli operatori, o quando espressamente richiesto dalla Questura;
- confrontarsi per qualsiasi altra questione (consulenze ad altri CAS, fermi alla frontiera, ecc.).

Per quanto riguarda la Prefettura ha il compito di:

- a) aggiornare in merito ad ottenimento o meno di responsi di commissione e Tribunali per procedere con invio ordinanze, invio dichiarazione di accettazione o meno delle misure di accoglienza da parte degli ospiti, ed informare su ritiro di Permessi e/o titoli di viaggio;
- b) richiedere trasferimenti, prendere contatti per trasferimenti e preparare la documentazione a riguardo (schede socio sanitarie e relazioni ad personam da inviare preventivamente, per poi procedere

con la consegna del cartaceo;

- c) aggiornare la Prefettura su ricoveri, presenza di nuclei e di minori, e di Eritrei e nel caso partire con la procedura per la richiesta di Rilocalizzazione;
- d) aggiornare i file anagrafici in caso di nuovi arrivi;
- e) preparazione e controllo registro presenze mensili;
- f) conteggio e consegna Pocket Money;
- g) comunicare allontanamenti e termine accoglienza e nel caso notificare e inviare conferma di notifica agli ospiti;
- h) relazionare su comportamento ospiti e casi particolari;
- i) Organizzazione e viaggio per presa in carico di nuovi arrivi da Sicilia e Calabria, se necessario;
- l) confrontarsi per qualsiasi altra questione concernente la Prefettura (come per esempio rimborsi, lavoro uffici pubblici, Tratta, ecc.).

### Rapporti con Commissione Territoriale di Ancona:

come unico referente ha il compito di:

- a) segnalare, con apposito modulo, i casi particolari (minori, anziani, donne in stato di gravidanza, donne sole con figli minori, vittime di violenza) per richiesta di audizione anticipata;
- b) segnalare errori come i casi in cui in sede di audizione Mod. C/3 l'interprete richiesto sia diverso da quello effettivamente necessario;
- c) ottemperare a qualsiasi richiesta da parte della Commissione che utilizza come numero per le comunicazioni il 3206130264 (come per esempio organizzare una seconda audizione per vittime di tratta, produrre documentazione medica, ecc);
- d) accompagnamento ospiti, quando necessario.

### Rapporti con Commissariato di Polizia:

come unico referente ha il compito di:

- a) fissare appuntamenti per rinnovo Permessi di Soggiorno ed emissione Permessi per Motivi umanitari, per ritiro documenti, per fotosegnalamento, per ritiro notifiche di convocazione Commissione Territoriale, per ritiro notifiche di cessazione delle misure di accoglienza;
- b) accompagnamento, per le attività del punto a), degli ospiti in caso di impossibilità da parte degli operatori, o quando espressamente richiesto da Commissariato e/o Questura;
- c) fare da interprete per la lingua inglese;
- d) ottemperare ad altre richieste (accompagnamento come tutore e interprete in caso di interrogatori, predisposizione viaggio vittime di tratta sotto richiesta del Commissariato, ecc).

### Rapporti con i Carabinieri: come unico referente ha il compito di:

- a) inviare mensilmente un aggiornamento della lista anagrafica degli ospiti;
- b) ottemperare ad altre richieste (accompagnamento per ritiro notifiche di denuncia, risoluzione problematiche relative ad altri CAS).

*Rapporti con l'Ufficio Anagrafe del comune di Sulmona:*

come unico referente ha il compito di:

- a) consegnare copia di ogni permesso rinnovato al momento del rinnovo, con aggiornamento lista anagrafica dei rinnovi, dei permessi prossimi alla scadenza, degli allontanati;
- b) accompagnare ospiti per registrazione anagrafica e richiesta documento di identità.

*Lavoro d'Ufficio:*

- a) aggiornamento anagrafica e file allontanamenti e trasferimenti, e aggiornamento registro presenze giornaliere e registro elargizione Pocket Money;
- b) tenuta di Registro e Archivio di Protocollo;
- c) aggiornamento cartella Modulistica e tutta la modulistica presente in struttura;
- d) controllo finale firme e conteggio assenze;
- e) calcolo e consegna bisettimanale Pocket Money;
- f) aggiornamento e controllo contenuto cartelle personali ospiti;
- g) turnazione operatori, piano ferie, piano sostituzioni;
- h) rapporti con Ufficio Ass. Sociali Comune di Sulmona;
- i) intervento presso gli uffici pubblici quando necessario;
- l) rapporti con avvocati degli ospiti;
- m) accompagnamento ospiti c/o medici e ospedali, per visite e/o ricoveri, quando necessario, con relativo interpretariato;
- n) rapporti con Enti e/o Associazioni che si interfacciano con il CAS (SPRAR, Ass. Ubuntu, Ass. Bicincontriamoci, Ass. Altrementi, Società sportive, ASGI);
- o) supervisione degli operatori del CAS;
- p) rapporti con Asl;
- q) supervisione attività (come per esempio Scuola di Italiano, con raccolta firme o preparazione documentazione -cfr CPIA-);
- r) ricerca, analisi e studio di Riferimenti di Legge e Normative in materia di Migrazione, con creazione di piccolo archivio presente in struttura ad uso, eventuale, degli operatori o di chi ne faccia richiesta;
- s) organizzazione trasferimenti (rapporti con Prefettura, con CAS e SPRAR di riferimento, preparazione documentazione, organizzazione materiale);
- t) aggiornamento giornaliero Diario Report e compilazione Report mensile;
- u) contatti e rapporti con tecnici e manutentori quando necessario;
- v) accoglienza nuovi ospiti;
- z) cancelleria ufficio.

*Altro:*

- a) organizzazione e pulizia stanza prodotti e stanza vestiti;
- b) somministrazione medicinali agli ospiti e compilazione relativo registro;
- c) ascolto e valutazione problematiche mediche, con responsabilità di decidere se e come intervenire);
- d) ascolto e consultazioni su problematiche legali, burocratiche, riguardanti i documenti degli ospiti;
- e) ascolto costante ospiti;
- f) mediazione tra ospiti e tutor;
- g) pulizia camere in caso di trasferimenti e necessità di posti;
- h) controllo periodico di camere ospiti e piani;
- i) spesa prodotti igiene e pulizia;
- l) farmacia quando necessario;
- m) consulenze per ASGI;
- n) mediazione con ass. On the Road;
- o) consegna prodotti igiene e pulizia;
- p) consegna e ritiro kit lavanderia;
- q) pulizia spazi comuni quali hall, scale, office, sala da pranzo, quando necessario;
- r) pulizia ufficio e bagno operatori;
- s) valutazione su interventi da fare in struttura, su macchinari e necessario da comprare, supervisione dei lavori;
- t) medicazioni ospiti e operatori;
- u) per casi particolari (di ordine o medici) presenza in sede, in polizia o in ospedale a qualsiasi ora e giorno;
- v) mediazione tra datori di lavoro, privati, società o consorzi, e ospiti, con consulenze sulle modalità contrattuali e di pagamento;
- z) ricerca fondi, progettazione attività extra e attività lavorative e/o formative per gli ospiti;
- varie ed eventuali.

**Operatrice addetta alla Situazione Sanitaria - Reperibilità 12/24h 7/7g**

• **Agenzia delle Entrate:** consegna di modulistica debitamente compilata e fatta firmare da ogni ospite per la richiesta di certificato di attribuzione di codice fiscale, duplicato di Tessera Sanitaria per mancata ricezione della stessa, tesserino di Codice Fiscale, modifica dell'attuale indirizzo di recapito delle Tessere Sanitarie per ogni ospite per più volte consecutive.

• **Distretto Sanitario di Base:** iscrizione degli ospiti al Servizio Sanitario Nazionale consegnando negli uffici preposti il permesso di soggiorno, il certificato di attribuzione di codice fiscale, la dichiarazione di residenza e la dichiarazione d'indigenza - necessaria per l'ottenimento dell'esenzione - debitamente compilata e fatta firmare da ciascun ospite; in seguito effettuazione della scelta dei medici di base per gli ospiti del CAS oltre che quella del pediatra qualora fosse necessario. Nel momento del rinnovo del permesso di soggiorno si reca

al Distretto Sanitario di Base con il nuovo documento al fine della richiesta di una nuova Tessera Sanitaria con nuova data di scadenza.

• **Studi dei Medici di Base:** i medici curanti degli ospiti del CAS sono due e frequenta i loro studi- compatibilmente con i loro orari e giorni di ricevimento -ogni qual volta ci sia bisogno di: visite di ordine generale agli ospiti, richiesta di consulenze, prescrizioni mediche e impegnative per visite. Qualora ci sia la necessità fa da interprete per la lingua inglese e per la lingua francese.

• **CUP, Centro Unico Prenotazioni** per timbrare le impegnative del medico curante prima di poter effettuare le visite specialistiche, i ricoveri o le analisi nei presidi ospedalieri.

• **Presidi Medico-Ospedalieri:** accompagnamento gli ospiti durante le visite ospedaliere e i ricoveri, o Pronto Soccorso. In questa categoria rientra il Rapporto costante con la Asl territoriale.

• **Farmacia:** gestione dell'armadietto dei medicinali e della somministrazione dei farmaci - previa consultazione dei due medici di base - e dell'assortimento della cassetta di primo soccorso; compilazione del relativo Registro per la somministrazione dei medicinali.

#### Lavoro d'Ufficio

- Controllo periodico del Portale sistema TS per verificare lo stato di emissione della Tessera Sanitaria per ogni ospite;
- Consegna bisettimanale del Pocket Money;
- Tenuta di Registro e Archivio di Protocollo;
- Aggiornamento cartella Modulistica;
- Aggiornamento e controllo contenuto cartelle personali ospiti;
- Ricerca, analisi e studio di Riferimenti legislativi e normativi in materia di Migrazione in relazione agli aspetti Sanitari con creazione di piccolo archivio presente in struttura ad uso degli operatori;
- Aggiornamento quotidiano del Diario Report con la responsabile del CAS Sara di Sciullo e compilazione del Report Mensile;
- Cancelleria d'ufficio.

Altro:

- Ascolto costante degli ospiti;
- Organizzazione e pulizia stanza prodotti e stanza vestiti;
- Mediazione tra ospiti e tutor;
- Pulizia camere nel caso di trasferimenti e necessità di posti;
- Spesa prodotti igiene e pulizia;
- Consegna prodotti igiene e pulizia;
- Consegna e ritiro kit lavanderia;
- Pulizia degli spazi comuni quali hall, scale, office, sala da pranzo, se necessario;
- Pulizia ufficio e bagno operatori;
- Medicazioni ospiti e operatori;
- Ricerca fondi, progettazione attività extra e attività lavorative e/o formative per gli ospiti del CAS.

## OPERATORI

### Tutor

Mansioni tutor in struttura:

- a) distribuzione prodotti di igiene personale;
- b) distribuzione kit lavanderia;
- c) supervisione pulizie camere;
- d) supervisione/effettuazioni pulizie;
- e) supervisione caldaie;
- f) gestione rifiuti;
- g) contatti con lavanderia;
- h) contatti per ordini BTZ e relativo controllo del livello (controllo ogni due giorni);
- i) pulizia camere in caso di trasferimenti e necessità di posti;
- l) controllo periodico di camere ospiti e piani;
- m) spesa prodotti igiene e pulizia;
- n) pulizia spazi comuni quali hall, scale, office, sala da pranzo, quando necessario;
- o) valutazione su interventi da fare in struttura, su macchinari e necessario da comprare, supervisione dei lavori;
- p) ascolto ospiti soprattutto per problematiche relative alle camere (chiavi, guasti, necessità), ai pasti, alla struttura);
- q) interventi di manutenzione;
- r) supervisione piani e camere;
- s) contatti e rapporti con tecnici e manutentori;
- t) supervisione situazioni mediche attenzionate e relativa consegna medicinali concordata con la coordinatrice di progetto e l'operatrice addetta all'area socio-sanitaria;
- varie ed eventuali

### Mansioni tutor fuori struttura:

- a) accompagnamento degli ospiti presso la Questura dell'Aquila;
- b) viaggio per presa in carico di nuovi arrivi da Sicilia e Calabria, se necessario;
- c) accompagnamento ospiti presso la Commissione Territoriale di Ancona;
- d) accompagnamento ospiti per rinnovo Permessi di Soggiorno ed emissione Permessi per Motivi umanitari, per ritiro documenti, per fotosegnalamento, per ritiro notifiche di convocazione Commissione Territoriale, per ritiro notifiche di cessazione delle misure di;
- e) accompagnamento ospiti c/o medici e ospedali, per visite e/o ricoveri, quando necessario (mansione regolare in assenza della coordinatrice di progetto e dell'operatrice addetta all'area Socio-Sanitaria);
- f) altri tipi di accompagnamenti sporadici.

**OPERATORI CUCINA**

Addetta alle pulizie cucina

- a) Pulizia cucina;
- b) Pulizia utensili utilizzati in cucina;
- c) Aiuto nella preparazione dei pasti;
- d) Distribuzione pasti in sostituzione di tutor assenti o impegnati in altro;
- e) Pulizia spazi comuni (sala pranzo e zona anticucina/lavanderia).

**Cuoco**

Mansioni per la cucina:

- a) rapporti con i fornitori;
- b) sistemazione prodotti;
- c) rispetto sistema HCCP;
- d) preparazione pasti;
- e) distribuzione pasti

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

Per le aree di lavoro sopradescritte, disponiamo di apposite schede ("Valutazione Soddisfazione Cliente" - M01/SEZ06) che sottoponiamo periodicamente agli utenti e che ci consentono di acquisire indicazioni sulla percezione della qualità del servizio offerto. Il modello da cui si evince il gradimento prevede dei parametri di valutazione rispetto a:

- Accettazione: informazione e accoglienza
- Servizio Erogato: cortesia, disponibilità e sensibilità, competenza, professionalità
- Concorrenza - Suggerimenti, Commenti e Lamentele.

La scala di valutazione

Parametri di valutazione	Totalmente Insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
	1	2	3	4	5

I questionari compilati possono essere restituiti nei seguenti modi: direttamente alla Segreteria della Cooperativa; tramite Coordinatore Servizio della Cooperativa; via fax al numero 0864 - 31807; per posta all'indirizzo di Viale delle Metamorfosi, 33/A - Sulmona (AQ); via e-mail all'indirizzo:

**info@cooperativanuoviorizzontisociali.it - coop.nos@gmail.com**

Riportiamo di seguito i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza svolta relativamente all'anno in esame.

AREA		ANNO	SOMM	REST	MEDIA
SADA		2017	40	30	4,95
ALZ (MAX 8)		2017	10	9	77
H DOMICILIARE (MAX 5)		2017	36	36	4,67
H SCOLASTICA (MAX 5)		a.s. 2017/ 2018	26	26	4,82
ASI (MAX 5)		a.s. 2017/ 2018	22	31	4,28



## Il rendiconto economico

Questa parte del bilancio sociale prende in considerazione i dati economici, non tanto per la loro entità ma in quanto sintesi delle attività realizzate nel corso dell'anno nonché espressione della capacità dell'azienda di produrre valore.

A tal fine risulta particolarmente funzionale, e coerente alle finalità di un documento come il bilancio sociale, procedere con la cosiddetta riclassificazione del bilancio economico secondo lo schema del valore aggiunto.

Il valore aggiunto che la riclassificazione del bilancio mette in evidenza corrisponde al valore economico che l'impresa è stata capace di generare attraverso il suo processo di lavoro e la capacità di organizzazione delle risorse, ed è dato dalla differenza tra il valore della produzione e i costi esterni sostenuti dall'azienda. Esso costituisce perciò l'incremento di valore che l'azienda aggrega al valore dei beni e dei servizi che acquista da altre imprese. In buona sostanza è una misura che, sostanzialmente, equivale a quella, omonima, impiegata nella contabilità nazionale per misurare il prodotto interno lordo di un settore o di un sistema economico.

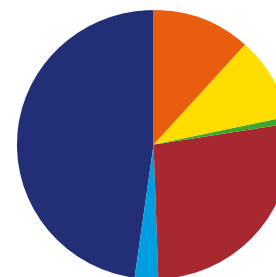
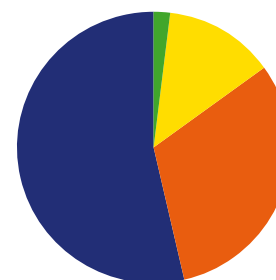
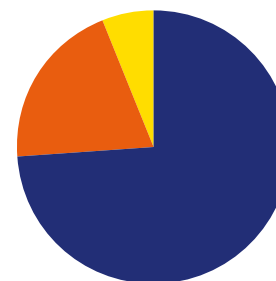
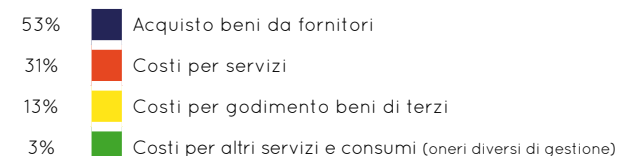
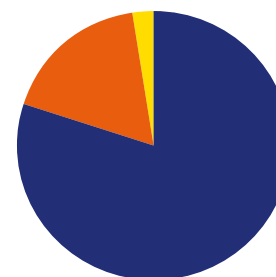
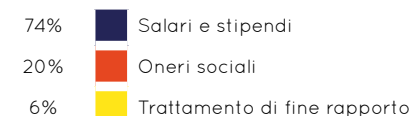
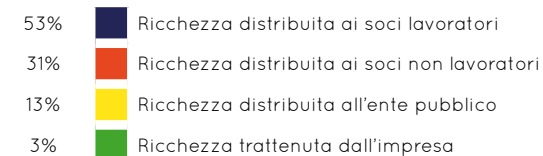
Muovendo dal valore aggiunto prodotto dall'azienda si passa alla ripartizione dello stesso tra i diversi portatori di interesse (ad esempio: gli apportatori di lavoro dipendente, il fisco e la Cooperativa stessa). L'analisi delle grandezze economiche, attraverso lo schema del valore aggiunto, permette dunque di mostrare la destinazione sociale della ricchezza prodotta. Tale analisi privilegia una logica sociale e mette in secondo piano una disposizione dei conti che contrapponga costi e ricavi con la finalità di mostrare l'utile o la perdita di esercizio.





**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ANNO 2017**

<b>A - VALORE TOTALE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>4.069.425</b>
<b>RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI:</b>	<b>3.966.995</b>
<b>Area Operativa Disabili</b>	<b>1.940.240</b>
Da Enti Pubblici	1.926.255
Da privati	13.985
<b>Area Operativa Anziani</b>	<b>471.783</b>
Da Enti Pubblici	461.513
Da privati	10.270
<b>Area Operativa Minori</b>	<b>421.704</b>
Da Enti Pubblici	227.441
Da privati	194.263
<b>Area Operativa Segreteria Sociale</b>	<b>33.372</b>
Da Enti Pubblici	33.372
Area Operativa Accoglienza	1.099.235
Da Enti Pubblici	1.099.235
Altre voci	661
<b>ALTRI RICAVI E PROVENTI:</b>	<b>102.430</b>
Contributi in conto esercizio	99.177
Altri	3.253
<b>B - Costi - Consumi di Produzione e Gestione (Consumi intermedi)</b>	<b>1.880.008</b>
Acquisto beni da fornitori	1.005.558
Costi per servizi	588.498
Costi per godimento beni di terzi	242.677
Costi per altri servizi e consumi (oneri diversi di gestione)	43.275
<b>VALORE AGGIUNTO GESTIONE CARATTERISTICA A - B</b>	<b>2.189.417</b>
<b>COSTO DEL LAVORO</b>	<b>2.158.079</b>
Costo del lavoro lavoratori non soci	371.602
<b>ARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>31.338</b>
Ammortamenti e svalutazioni	6.712
<b>REDDITO OPERATIVO</b>	<b>24.626</b>
Risultati della gestione finanziaria	270
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE ORDINARIA</b>	<b>24.896</b>
<b>REDDITO AL LORDO DELLE IMPOSTE</b>	<b>24.896</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio (correnti, differite e anticipate)	22.078
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>2.818</b>

**Valore della Produzione per Aree Operative****Costi-Consumi di produzione e gestione (consumi Interni)****Costo del Lavoro (lavoratori soci e non soci)****Riparazione del valore aggiunto**

<b>COSTO DEL LAVORO (SOCII LAVORATORI E NON SOCII)</b>	<b>2.158.079</b>
Salari e stipendi	1.600.530
Oneri sociali	437.492
Trattamento di fine rapporto	120.057
<b>RICCHEZZA DISTRIBUITA AI SOCII LAVORATORI</b>	<b>1786458</b>
Stipendi soci lavoratori	1.324.919
Oneri sociali	362.156
Accantonamenti TFR soci lavoratori	99.383
<b>RICCHEZZA DISTRIBUITA AI LAVORATORI NON SOCII</b>	<b>371621</b>
Stipendi lavoratori non soci	275.611
Oneri sociali	75.336
Accantonamenti TFR lavoratori non soci	20.674
<b>RICCHEZZA DISTRIBUITA ALL'ENTE PUBBLICO</b>	<b>22.302</b>
Imposte e tasse	22.302
<b>RICCHEZZA TRATTENUTA DALL'IMPRESA</b>	<b>2.818</b>
Utile d'esercizio	2.818

# Indici di Bilancio

## Indice di Liquidità:

Immobilizzazioni finanziarie + Crediti Esigibili entro l'esercizio successivo + Disponibilità liquide

Debiti a scadenza entro esercizio successivo + Ratei e Risconti Passivi

$$\frac{263.774 + 2.802.119 + 213.660}{1.377.379 + 331.362} = 1,9192$$

L'indice di liquidità ha lo scopo di valutare se l'impresa ha una soddisfacente situazione di liquidità. Un'impresa viene considerata solvibile se riesce a far fronte nel breve periodo agli impegni sorti con la gestione aziendale. La situazione ottimale si ha quando il valore è prossimo all'unità. Ciò significa che le disponibilità presenti corrispondono ai debiti a breve termine (se uguale ad uno), oppure sono sufficienti anche per far fronte ad eventuali imprevisti (se maggiore di uno). Nel caso della Cooperativa Nuovi Orizzonti Sociali un valore dell'indice di liquidità che si avvicina a 2 denota una considerevole solidità finanziaria.

## Margine di tesoreria:

Margine di tesoreria = Liquidità immediate + crediti a breve - passività correnti

$$213.660 + 2.802.119 - 1.377.379 = 1.638.400$$

Il margine di tesoreria è un indicatore finanziario della liquidità dell'impresa e misura la capacità dell'azienda di far fronte alle passività a breve scadenza utilizzando le disponibilità liquide e quelle prontamente liquidabili. Anche tale indice denota la stabilità finanziaria della Cooperativa.

## Incidenza del costo del personale sul valore della produzione:

Costo del personale

Valore della produzione

$$\frac{2.158.079}{4.069.425} = 0,53$$

La caratteristica principale dell'attività della Cooperativa Nuovi Orizzonti Sociali è di essere labour-intensive, di conseguenza il costo del lavoro rappresenta nei fatti di gran lunga la voce di costo principale. Nell'esercizio preso in esame il costo del lavoro incide sul valore della produzione nella misura del 53%.

## Valore della produzione per addetto:

Valore della produzione

Numero tot. addetti medio esercizio

$$\frac{4.069.425}{180} = 22.608$$

Tale indice evidenzia il valore che in media ha prodotto ogni operatore e nel caso della Cooperativa questo è di notevole importanza. Così come la generalità delle cooperative di servizi anche la NOS ha la caratteristica di essere labour intensive e ciò si traduce nel fatto che il valore della produzione trova origine primariamente nelle risorse umane, alle quali vanno, quindi, i meriti maggiori per le performance aziendali.

## Grazie a tutti gli operatori per l'esperienza vissuta insieme...

ADAMOLI ALESSANDRA  
 APPODIA RITA  
 AQUILANTI MILENA  
 BALDINI BIANCA  
 BATTISTA BARBARA  
 BELGIOVINEANDREA  
 BRUNETTI LAURA  
 BUCCI ASSUNTA  
 BUTERA LETIZIA  
 CALVARESE MARTINA  
 CAMPANELLA ILARIA  
 CAMPITELLIMARTINA  
 CAMPOMIZZI FIORELLA  
 CANCELMO MARIA PIERA  
 CAPUTO ALESSIA  
 CAPUTO MASSIMILIANO  
 CARBONE SERENA  
 CARDELLI CINZIA  
 CARGINI FABIO  
 CARUSO MICHELINA  
 CASASANTA PALMINA  
 CASOLANI ANTONELLA  
 CASTALDOFRANCESCA  
 CATITTI MARZIA  
 CELANI BARBARA  
 CELESTE LUCA  
 CELESTE MARISTELLA  
 CERASARI DONATELLA  
 CESARONE CLAUDIA  
 CIMINI MILENA  
 CIPRIANI ARMANDO  
 COCCO MADDALENA  
 COLANGELI SARA  
 COLANTONI MARCO  
 COLASANTI LISA  
 CORDONE OLGA  
 CORDONI FRANCA  
 CORSETTI MILVIA  
 COSTANTINO FLORIANA  
 CROCE DANILO  
 CROCIFRANCESCA  
 CUFARI VALENTINA  
 D'ABATE CANDIDA  
 D'ABATE DOMENICA  
 D'AGOSTINO FLAVIA  
 D'ALESSANDRO FLORINDA  
 D'ALESSANDRO MELANIA  
 D'AMICO DANIELA  
 D'AVERSA LUANA  
 D'INNOCENZO CHIARA  
 D'ITRI DANIELA  
 DANTE MANOLA

DE CATERINI MAURA  
 DE DONATO MAURIZIO  
 DE MARCELLIS ESTER  
 DE MARZI FRANCA  
 DE STEFANO LUCIA  
 DEL CONTE JESSICA  
 DELLA PIANA BARBARA  
 DI BACCO CAROLINA  
 DI BERARDINO OTTAVIA  
 DI BIAGIO CARLA  
 DI CENSO FLAVIA  
 DI CESARE DOMENICO  
 DI CESARE MARINA  
 DI CESARE DOMENICO  
 DI CRISTOFARO SARA  
 DI DIONISIO DENA  
 DI FELICE KATIA  
 DI FEO SILVIA  
 DI FRANCESCO STEFANIA  
 DI GENNARO DARIO  
 DI GENOVA GIUSEPPINA  
 DI GENOVA MARTINA  
 DI GENOVA ROBERTA  
 DI GIALLONARDO EMANUELA  
 DI GIANDOMENICO LUIGIA  
 DI GIANNANTONIO BRUNA  
 DI GIUSEPPE STEFANIA  
 DI LEONARDO GILDA  
 DI LUCENTE ANTONELLA  
 DI MARCO MARIA  
 DI MARCO VALENTINA  
 DI MARTINO MARIA LORETA  
 DI NINO FRANCESCA  
 DI NINO SARA  
 DI NUZZO NICOLETTA  
 DI PAOLO VANIA  
 DI RAMIO FEDERICA  
 DI SALVATORE LOLA  
 DI SCIULLO SARA  
 DI TEODORO ALESSANDRA  
 PATRIZIO GABRIELLA  
 DRLJEVIC MAJLA  
 EPIFANO ELENA  
 EVANGELISTA COSTANZO  
 FABBRI ERICA  
 FACCHIANO DONATINA  
 FEJZA DELI  
 FORGIONE MARIA LETIZIA  
 FRAGASSI RANIERA ELENA  
 FRANCESCHELLI NOEMI  
 FRANCIOSA ANTONIO  
 FRATTAROLI ALESSIA

GELSUMINO MARILENA  
 GENTILE ANTONELLA  
 GENTILE VALERIA  
 GIACCARI CINZIA  
 GIOVANNUCCI CLAUDIA  
 GRECO GESSICA  
 GUGLIELMI SEBASTIAN  
 IACHETTI ALESSANDRA  
 IACOVISSI GIADA  
 IANNAMORELLI GIUSEPPINA  
 INCORVATI CORINNE  
 LANTI JESSICA  
 LEOMBRUNI GIOVANNI  
 LEON DEISY ELIZABETH  
 LEONE IDA ANNA  
 LEONE STEFANIA  
 LIBERATORE DONATA  
 LIBERATORE VALENTINA  
 LOMBARDI NADIA  
 LUCIANI ANTONELLA  
 LUONGO SILVIA  
 LUPOLI FRANCESCA  
 MAGGI MARIA ELENA  
 MANILII ELVIRA  
 MARÀ MARIA CRISTINA  
 MARESCA MIRKA  
 MARINI MONICA  
 MARSILI BRENDA  
 MARTELLA SONIA  
 MARTUFI GIULIA  
 MASTRODDI CRISTINA  
 MATANI BARBARA  
 MATTONE SUSANNA  
 MAZZOTTA GIORGIA  
 MBAYE DIJUF  
 MECCA VALENTINA  
 MELCHIORRE RICCI LUCIANA  
 MELONE MARTA  
 MICHINI LOREDANA  
 MONTANARI PAOLA  
 NAGNI ALESSIA  
 NANNI FRANCA  
 NARCISI ADRIANA  
 NARCISI LORETA  
 NOVELLI GIULIA  
 NUSTRIANI FABIOLA  
 ODDI MARIA ANGELA  
 OLIVIERI ANNALISA  
 ORTOLANI VALENTINA  
 ORZELLA CHIARA  
 PAGANO ANNARITA  
 PAOLINI CLAUDIA

PASSALACQUA PAOLA  
 PELUSO GIANLUCA  
 PEPERONI ANTONELLA  
 PIERGIOVANNI ROBERTA  
 PIZZOLA VALERIO  
 PONTICELLI PATRIZIA  
 PROSPERI SONIA  
 QUADROZZI LORENA  
 RAIMONDI IRENE  
 RANALLI ROBERTA  
 RANUCCI FORTUNATINA  
 RAPONE ANNA RITA  
 RAPONE GIULIANO  
 RENZETTI CARLA MARIA  
 RESTAINO DALILA VIRGINIA  
 RICCI SILVIA  
 RIGHINI CELESTE  
 ROCCHI DANIELA  
 ROMAGNOLI ELEONORA  
 ROMANELLI ANNA CHIARA  
 ROMANI LORENA  
 ROMANI MARILENA  
 ROSSO BARBARA  
 ROTOLONI ALESSANDRA  
 SACKKEY ERIC  
 SANELLI MARIANNA  
 SANTICCHIA ANGELA  
 SANTILLI ANNA LUCIA FILOMENA  
 SANTILLI SESTINA  
 SCALZILLI FRANCESCA  
 SCIAMANNA ROSSELLA  
 SCOSCINA PATRIZIA NADIA  
 SEGATORI MARTINA  
 SERVILIO STEFANO  
 SIGNORIELLO MONIA  
 SPINOZZI ROBERTA  
 STAIBANO SERENA  
 STODUTO FRANCESCA  
 STUCCHI JACOPO  
 TAVANI MARIA LUISA  
 TINA ROSALIA  
 TOMASSI SANDRA  
 TONDO PAOLO  
 TRIBUIANI ANNA  
 TURRIZZIANI ALESSIA  
 VALERII CATIA  
 VALYUK SVITLANA  
 VARESI SANDRA  
 VERNAROLI GIOIA  
 VERROCCHI ALESSANDRA  
 VITI EMILIANO  
 ZAVARELLA PATRIZIA

ABATE GIORGIA	DI GIAMMARCO SIMONA	MINNUCCI IDA
ACETO CRISTINA	DI GIANNANTONIO PASQUALE	MONACO FEDERICO
ANTINONE GIUSEPPINA	DI GIRGI DANILO	MOSCHELLA VALERIA
ASSETTA VINCENZINA	DI GIULIO PINA	NARCISI ADRIANA
ATIGHIR MONICA ALEXIS	DI IORIO DAVIDE	NERI STEFANO
AVIGNONE GUERINO	DI LISIO ROSANNA	NOCE FEDERICA
BELLINI GABRIELLA	DI MEO MARTINA	NOVELLI FEDERICA
BENDIA NICO	DI NISIO EMILIANO	NUSTRIANI FABIOLA
BIFFI ALESSANDRO	DI PANFILO GIANNANTONIA	PACE SIMONETTA
BONGIORNO TIZIANO	DI PAOLO MICHELA	PACIFICO STEFANIA
BRIGIDA MARIA GRAZIA	DI PIETRO ELEONORA	PANETTA MARINA
CALABRESE FABRIZIA	DI ROCCO ANTONELLA	PAOLINI ILARIA
CAPUANI SIMONE	DI SAVERIO ANNALISA	PEDICONE DOMENICA
CENTOFANTI BARBARA	DI TECCO ALESSANDRA	PERCIANTE MANUEL
CIAMEI ANNA OLGA	DIAO IBRAHIMA	PESCARA ELEONORA
CICCHELLI PAOLA	DOMENICANO MASSIMO	PIERMARINI NOEMI
CIOCA DANIELA	D'ULISSE MANUELA	PITASSI MARIA CRISTINA
CIOCI DANILA	ESPOSITO ALESSANDRA	PIZZOLA ALIDA
CONGIONTI ANNA	FARINA FRANCESCA	PODARU GABRIELLA
CORUZZI MARIA LETIZIA	FEDELE GABRIELLA	RADOMIR MARIA
COSTANTINI PAOLO	FARRETTI ANGELICA	RESTAINO TIZIANA
CROCETTI GIORGIA	FERRONI ANNAMARIA	RICCI MARIANNA
D'AGOSTINO DEBORA	FINESSI ANDREA	RISIO LUCA
DAMOAH COLLINS	FLAMMINI PASQUALE	ROLI DIRISTA
DE CHELLIS MAURA	FOGLIA MARCO	RUBERTO MILENA
DE DOMINCIS SANDRO	FRACASSI MARIA DOMENICA	SACCOCCIA LORENA
DE MAGGI MARIAPAOLA	FRANCHI CAMILLA	SALVATORE VALENTINA
DELLA SABINA DANIELA	LUNA	SCIUBA GIORGIA LINA
DELLA VALLE ANNA	GABRIELE ANNA MARIA	SECONDO RITA
DI BACCO FRANCESCA	GARSONE MARIA GRAZIA	SEGATORI CRISTINA
DI BARTOLOMEO FABIO	GRILLI VALENTINA	SHALAMBRIDZE MARINA
DI BATTISTA ILARIA	IPPOLITI LUCIANA	SHEIKH MAMUN
DI BERARDINO MARTA	ISOPO SILVIA	SIMONESCHI MARTA
DI BONAVENTURA MATTEO	LATTANZI DEBORA	SPINOSA MARTA
DI CARLANTONIO MARISA	LUT ZHANNA	STUCCHI JACOPO
DI CARLO MARINA	MALAGESI ILENIA	TAGIROVA ZEFIRA
DI DOMENICANTONIO LORENZO	MANARI DANIELA	TOLONE CLELIA
DI DONATO GIADA	MARCACCI MARTINA	TOSCANI ANNARITA
DI FEDERICO MARIAGRAZIA	MARIANI VALENTINA	TOZZI SARA
DI FONSO VALERIO	MARINI MONICA	TRAFICANTE CATIA
DI FRANCESCO FEDERICO	MARRONCINI CRISTINA	TROMBINI LAURA
DI GENNARO ROBERTA	MASCIOLETTI ROBERTO	TRONCA DE RANALLI SILVANA
DI GENOVA PATRIZIA	MICACCHIONI ADELINA	VALERI RITA
DI GIACOMO ANNALIA	MICACCHIONI ALESSIA	VENDITTI DANIELA

**...grazie a tutti i portatori di interesse con cui abbiamo avuto l'onore di collaborare.**

---

Cooperativa Sociale  
NUOVI ORIZZONTI SOCIALI  
Viale delle Metamorfosi 33/A  
67039 Sulmona AQ  
Tel. 0864.31807

E-mail  
[info@cooperativanuoviorizzontisociali.it](mailto:info@cooperativanuoviorizzontisociali.it)  
[coop.nos@gmail.com](mailto:coop.nos@gmail.com)

Pec  
[coop.nos@pec.it](mailto:coop.nos@pec.it)

[www.cooperativanuoviorizzontisociali.it](http://www.cooperativanuoviorizzontisociali.it)