



Bilancio Sociale

2016

**“Perseguire l’interesse
generale della comunità alla
promozione umana ed alla
integrazione dei cittadini”**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La realizzazione del bilancio sociale ha permesso alla SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE "L'IMPRONTA" di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria mission, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Il bilancio sociale si propone infatti di rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che non possono essere ricondotte alla sola dimensione economica.

In particolare per questa edizione del bilancio sociale, la Società Cooperativa Sociale L'Impronta ha deciso di evidenziare le valenze

- Di comunicazione
- Di relazione
- Informativa

Al fine di:

- Favorire la comunicazione interna
- Fidelizzare i portatori d'interesse
- Informare il territorio
- Misurare le prestazioni dell'organizzazione
- Rispondere all'adempimento della regione

Il Bilancio sociale è uno strumento integrativo di valutazione dell'aspetto sociale dell'attività aziendale, di verifica della coerenza rispetto agli scopi statutari, di comunicazione del valore creato per i Soci e la comunità, essenziale, in particolare per una società cooperativa. Ha quindi lo scopo di fornire notizie in merito all'assetto istituzionale della società, ai suoi valori di riferimento, ai collegamenti tra valori dichiarati, politiche e scelte compiute e offre - anche attraverso numeri e non soltanto descrittivamente - il rendiconto di quanto in concreto la Cooperativa ha contribuito allo sviluppo della base sociale e del territorio nel quale opera.

Attraverso la redazione del bilancio sociale la Cooperativa, intende confermare il proprio impegno nel:

- verificare i risultati raggiunti. non perdendo mai di vista i destinatari finali dei servizi realizzati;
- elaborare percorsi di verifica finalizzati alla realizzazione di procedure di contabilità sociale in base alle quali migliorare le proprie strategie operative;
- mostrare l'impatto sociale del suo operato attraverso la rielaborazione dei dati acquisiti dalle varie aree di attività dell'impresa;
- trasmettere un'idea di valore d'impresa e di qualità dei servizi alla persona che sia conforme alla natura delle cooperative sociali, che hanno "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla

promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (Legge 381/91).

Attraverso il Bilancio Sociale inoltre è possibile verificare la ricchezza sociale prodotta e distribuita, la valutazione del contributo sociale raggiunto e delle performance d'impresa, con l'obiettivo di evidenziarne le potenzialità e le criticità. In questo senso, il Bilancio Sociale diviene strumento di programmazione delle attività della cooperativa che, se opportunamente condiviso, permette un adeguato collegamento tra la base sociale e la dirigenza. Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui L'Impronta farà tesoro per essere sempre di più legittimato e riconosciuto dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

L'amministratore Unico

ARPAIA PATRIZIA

PREMESSA

La Cooperativa L'Impronta è un'impresa sociale che opera dal 2008 nel settore delle attività SOCIO-ASSISTENZIALI offrendo i propri servizi per salvaguardare soggetti che vivono situazioni di disagio: minori, portatori di abilità diverse ed anziani, con le rispettive famiglie, che vivono condizioni di disagio lieve o grave, ma anche immigrati, accolti sul territorio italiano e che necessitano di accoglienza e di cure. Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche presenti sul territorio dell'Ambito Sociale di riferimento e di altre zone limitrofe. La Cooperativa annovera, infatti, un numero notevole di collaborazioni e di rapporti con Enti pubblici e privati che operano nel Terzo settore e altri protagonisti del non-profit sociale. Molteplici sono le collaborazioni avviate con altre società cooperative per lo sviluppo di nuovi progetti. L'idea della partecipazione con partners cooperativi nella conduzione dei servizi ha portato numerosi vantaggi e ha sviluppato una consapevolezza di sistema e di messa in rete delle conoscenze di ciascuno.

L'OGGETTO SOCIALE

La cooperativa, conformemente all'art. 1 della legge 381/1991 non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini mediante lo svolgimento di attività diverse, agricole, industriali, commerciali o di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui alla lettera b) dell'art. 1 della legge 381/1991. Inoltre la Cooperativa è retta e disciplinata dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere tramite la gestione in forma associata continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavorativi.

Per realizzare il suo scopo la cooperativa si propone di operare, inoltre, nelle seguenti attività:

servizi socio-sanitari, diurni, residenziali o domiciliari d'assistenza, sostegno e riabilitazione di persone svantaggiate quali minori, anziani, persone con disabilità, immigrati, tossicodipendenti, donne vittime di violenza;

servizi per persone detenute, internate e prive della libertà personale; servizio civile nazionale;

servizi di assistenza e prevenzione area dipendenze in qualsiasi forma essa si verifichi;

servizi telematici di informazione e di collegamento di rete tra le istituzioni pubbliche e private tramite l'utilizzo di tecnologie di avanguardia;

servizi di riabilitazione e formazione finalizzati al reinserimento sociale e lavorativo di persone in stato di disagio di cui alla legge n. 381/91;

servizi di welfare di accesso quali, a titolo indicativo e non esaustivo, segretariato sociale e

servizio sociale professionale, pua, azioni di sistema, funzionamento ufficio di piano;

servizi per la promozione dell'affido e delle adozioni;

servizi socio educativi ed assistenziali in favore dell'infanzia 0-36 mesi quali asili nido, ludoteche e spazi bambino-baby sitting, ecc.;

servizi assistenza scolastica e di pre e post scuola, al fine di favorirne il recupero ed il reinserimento sociale, superando ogni forma di emarginazione;

servizi ausiliari all'interno di istituti scolastici ed assistenziali quali trasporto, pulizia, portierato e custodia;

servizi di assistenza e di rieducazione ai soggetti con handicap psichiatrici;

servizi socio-assistenziali ai ciechi e ai sordomuti;

servizi di assistenza infermieristica presso le strutture sanitarie pubbliche e private, nei centri di recupero e riabilitazione nonché presso il domicilio degli utenti e in tutti quei contesti ove si ritenesse necessaria;

valorizzazione delle esperienze educative e socializzanti attraverso la realizzazione di servizi ricreativi per il tempo libero, tutoraggio educativo, educativa di strada;

servizi di video-assistenza e videosorveglianza in favore di anziani, disabili, persone con handicap;

servizi di fisioterapia e riabilitazione a favore di anziani, minori, portatori di handicap, disabili;

case famiglia, comunità alloggio e strutture residenziali per minori, immigrati, richiedenti protezione internazionale, anziani, soggetti con handicap psichiatrico e fisici;

servizi di mediazione penale;

pronto intervento sociale, borse lavoro, tirocini formativi, orientamento;

contributi economici ad integrazione del reddito familiare;

case di riposo, case di riposo protette, comunità alloggio per anziani;

assistenza domiciliare ospedaliera soggetti disagiati;

case di accoglienza per gestanti, ragazze madri e donne vittime di violenza, gestione di centri antiviolenza di genere;

centri di riabilitazione e cura per disabili fisici e psichici;

mediazione familiare ed assistenza alla genitorialità;

servizi di accoglienza per soggetti richiedenti protezione internazionale, servizi di mediazione linguistico – culturale e servizi informativi per i rimpatri;

comunità di accoglienza residenziale per minori stranieri non accompagnati ed utenti immigrati, centri interculturali; attività artistiche teatrali, musicali e culturali;

attività sportive e gestione di impianti sportivi;

attivazione di lavori socialmente utili;

servizi di contrasto alla povertà

attività di formazione professionale;

assunzione di lavori, anche per conto terzi, nelle attività industriali e artigianali;

manutenzione e cura del verde, dell'arredo urbano, del ripristino ambientale anche attraverso azioni volte alla valorizzazione e recupero di aree verdi, sentieri, aree boschive e non, dal punto di vista ambientale, paesaggistico e turistico;

gestione di attività nel settore turistico e della ristorazione collettiva;

servizi di segreteria; attività editoriali e informatiche;

attività agricole e di fattoria sociale.

Ai fini della erogazione di percorsi formativi e di orientamento di qualsiasi tipo finanziati con il concorso di risorse economiche di fondi, programmi, azioni, servizi educativi destinati alla formazione ed alla istruzione, interventi della Unione Europea, gli utili prodotti attraverso l'impiego di tali finanziamenti, saranno reinvestiti nella stessa tipologia di attività.

La cooperativa, nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate, e compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali, nonché:

- a) avvalersi di uffici e recapiti senza limiti territoriali, che in ogni caso faranno capo alla sede centrale dalla quale direttamente dipendono;
- b) compiere tutte le operazioni commerciali e finanziarie passive non nei confronti del pubblico, mobiliari e immobiliari ritenute dall'organo amministrativo necessarie o utili per il conseguimento dell'oggetto sociale;
- c) stipulare convenzioni con altre organizzazioni, con professionisti, studi ed altri, le cui prestazioni siano utili per il raggiungimento degli scopi sociali;
- d) costituire fondi per lo sviluppo tecnologico, per la ristrutturazione, per il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale;
- e) usufruire nell'espletamento delle sue attività, di contributi erogati da enti pubblici, quali unione europea, stato, regioni, province, comuni e loro consorzi o associazioni, enti vari, nazionali ed internazionali, nonché da enti privati;
- f) assumere, solo come attività marginale, ma comunque strumentale al raggiungimento degli scopi sociali, direttamente ed indirettamente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, enti ed associazioni, specie se svolgono attività analoghe e in ogni caso accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati requisiti, specificamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi e comunque al fine del collocamento;
- g) partecipare a consorzi di qualsiasi natura e concorrere alla formazione di società consortili che l'organo amministrativo ritenga utile per il raggiungimento degli scopi sociali.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate, per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi e possono essere prestate anche a favore dei propri soci fruitori o utenti.

La Cooperativa potrà partecipare a gare d'appalto indette da Enti Pubblici o Privati, direttamente o indirettamente anche in A.T.I., per lo svolgimento delle attività previste nel presente Statuto; potrà richiedere ed utilizzare le provviste disposte dalla CEE, dallo Stato, dalla Regione, dagli Enti locali o da organismi Pubblici o Privati interessati allo sviluppo della cooperazione.

Per il raggiungimento degli scopi indicati la cooperativa è, altresì, impegnata ad integrare, in modo permanente o secondo le opportunità contingenti, la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo e aderendo a consorzi e altre organizzazioni ispirate all'associazionismo cooperativo.



DATI ANAGRAFICI

DENOMINAZIONE	SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE L'IMPRONTA
INDIRIZZO SEDE LEGALE	VIA VISITAZIONE, N. 148 SANTA MARIA LA CARITA' (NA) CAP 80050
INDIRIZZO SEDE LEGALE SECONDARIA	VIA MADONNA DEL CARMINE SNC PALMOLI (CH) CAP 66050
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA VISITAZIONE N. 251 SANTA MARIA LA CARITA' CAP 80050
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA SAN VITO N. 124 ERCOLANO
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA RAJOLA RENATO N.44 CASTELLAMARE DI STABIA NA
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA STABIANA N. 16 POMPEI NA CAP80045
INDIRIZZO SEDI OPERATIVE	VIA VISITAZIONE, N. 251 SANTA MARIA LA CARITA' (NA) CAP 80050
FORMA GIURIDICA E MODELLO DI RIFERIMENTO	SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE
CAPITALE SOCIALE	€. 3.200,00

DATA DI COSTITUZIONE	16/01/2008
CF/P.IVA	05958071218
REA	NA786255
N° ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE	A189450
N° ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI	n. 988 del 14/11/2016
TEL FAX	Tel. 0818744289 Fax: 0810093365
E-MAIL	cooplimpronta@hotmail.com
ADESIONE A CONSORZI DI COOPERATIVE	Adesione al Consorzio Matrix, Società Consortile dal 20/11/2009
CODICE ATECO	Cod. 88.1 – cod. 88.91 – cod. 87.9

LA MISSION

“Perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini” è lo scopo istituzionale, che ci lega agli altri soggetti del “Terzo settore”, volontariato e associazionismo e viene perseguito attraverso gli strumenti e le pratiche dell’ IMPRESA SOCIALE.

Alla base della missione della cooperativa sociale vi sono i principi di DEMOCRAZIA e PARTECIPAZIONE interna che devono integrarsi con l’impegno nel perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione dei cittadini.

Le attività della cooperativa, rivolgendosi alle categorie di cittadini cosiddetti “svantaggiati”, esprimono di per sé un valore sociale in quanto il loro scopo primario è l’aiuto alla promozione delle condizioni di vita o il sostegno a percorsi di crescita e di formazione umana. Le attività sono svolte da gruppi di lavoro nei quali gli obiettivi sono fissati e verificati collegialmente

Crediamo infine che l’insieme di queste azioni produca un esito sociale significativo, sia per le singole persone che per gli Enti che la normativa prepone all’assistenza sociale.

La Cooperativa promuove una serie di interventi/strumenti per raggiungere i propri scopi sociali nel rispetto di alcuni riferimenti importanti che ne caratterizzano quotidianamente l’attività:

1. Porre al centro di ogni attività quotidiana, di ogni pianificazione e strategia di sviluppo la persona, con le sue capacità e possibilità;
2. Essere presenza attiva e significativa sul territorio, con la conseguente volontà di saper leggere i bisogni emergenti e sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali;
3. Essere momento di transizione tra il disagio e la normalità, favorendo il passaggio delle persone inserite verso il mercato del lavoro grazie all’acquisizione di competenze, professionalità, affidabilità e status del lavoratore, agendo in una duplice direzione: generare nei lavoratori la capacità di superare la soglia di accesso al mercato del lavoro, e consentire l’abbassamento della soglia minima di accesso;
4. Garantire la massima attenzione alla qualità degli inserimenti lavorativi, attraverso la qualità del clima e delle relazioni tra i lavoratori e dalla qualità del progetto individuale di inserimento lavorativo mirato ad una reale mansione;
5. Raggiungere e mantenere un punto di equilibrio negli inserimenti lavorativi attivati così da ottimizzare il rapporto tra la produttività dell’impresa e il ruolo sociale dell’impresa stessa;
6. Accettare quotidianamente la sfida ad essere realtà produttiva impresa sociale del territorio, competitiva grazie all’attività di persone generalmente allontanate dal mondo del lavoro, capace di attivare nicchie di lavoro ad hoc, rispondenti ad una specifica lettura delle opportunità del mercato del lavoro e in grado di valutare e investire le possibilità/capacità delle persone coinvolte;

7. Creare ed essere un luogo di lavoro che "sa condividere", capace in questo clima di valorizzare le risorse dei soggetti in essa coinvolti;
8. Promuovere, stimolare e favorire la partecipazione attiva della base sociale, e dei soci lavoratori in particolare, contraddistinta da una condivisione di responsabilità nella gestione delle attività quotidiane così come nei momenti decisionali e di attivazione di nuove strategie di intervento all'interno della cooperativa stessa e/o sul territorio;



PORTATORI DI INTERESSI

Riportiamo nella tabella la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

Portatori di interesse esterni

	<i>Tipologia di relazione</i>
<i>Altri consorzi (non soci)</i>	<i>collaborazione</i>
<i>Banca Prossima</i>	<i>prestiti - finanziamenti</i>
<i>PA (comune, Provincia, Regione, Stato,ASL, ecc.)</i>	<i>committenti</i>
<i>Comunità locale</i>	<i>collaborazione</i>
<i>Committenti/clienti</i>	<i>ente/utente</i>
<i>Fornitori</i>	<i>fornitore/cliente</i>
<i>Rete di terzo Settore (volontariato, associazionismo, ecc.)</i>	<i>collaborazione</i>

GOVERNO E STRATEGIE

I soci e il personale della cooperativa:

La Cooperativa prima ancora che rendere conto al suo pubblico esterno, deve sottoporre i suoi risultati economici e sociali al giudizio dei propri soci. Essi infatti sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività poiché esercitano due funzioni fondamentali e vitali per la nostra organizzazione: ne sono i legittimi proprietari (la cooperativa è, per definizione, proprietà dei soci) e attraverso la messa a disposizione delle loro risorse (lavoro, tempo, denaro, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività della cooperativa ed il conseguimento dello scopo sociale comune. Portano quindi interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.



TITOLI SOCI E LAVORATORI	NUMERO
ASSISTENTI SOCIALI	16
EDUCATORI	9
AMMINISTRATIVI	6

OPERATORI SOCIALI	32
OPERATORI SOCIO SANITARI	6
MEDIATORE	5
SOCIOLOGO	5
PSICOLOGA	2

FIGURE PROFESSIONALI COLLABORATORI OCCASIONALI

TITOLI	NUMERO
LAUREA IN PSICOLOGIA	3
LAUREA IN GIURISPRUDENZA	2
LAUREA IN BIOLOGIA	1
LAUREA IN SCIENZE MOTORIE	3
LAUREA IN SOCIOLOGIA	2
LAUREA IN MEDICINA	3
LAUREA IN PEDAGOGIA	2
LAUREA IN STORIA E FILOSOFIA	2
WEB MASTER	2

CONSULENZE ESTERNE

TITOLI	NUMERO
COMMERCIALISTA	2
PSICOLOGO	2
TECNICO ESPERTO INFORMATICA	1
AVVOCATO	2

TIROCINI FORMATIVI

La Cooperativa ha attivato nel corso del 2015, *n. 5 tirocini formativi* promossi dalla Regione Campania, attraverso il Regolamento Regionale 2 Aprile 2010, N. 9 modificato con DGR n. 243 del 22/07/2013, Par Campania Garanzia Giovani DGR n.117 del 27/04/2014.

PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2015 è la seguente: è presente la figura dell'Amministratore Unico, ci sono i soci ordinari, soci lavoratori e volontari e l'assemblea dei soci.

Per le attività amministrativa la società si avvale dell'opera di professionisti esterni.



STRATEGIE E OBIETTIVI

In armonia con le parti precedenti del Bilancio Sociale, la SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE L'IMPRONTA ha perseguito, nell'anno sociale 2015, l'obiettivo di implementare la rete dei suoi servizi per la tutela delle persone appartenenti a fasce deboli, il sostegno della famiglia e sviluppare progetti finalizzati al pieno successo del reinserimento sociale. In questo modo la Cooperativa contribuisce ad arricchire l'offerta sociale nel territorio locale e della Provincia e al tempo stesso offre a condizioni vantaggiosi servizi alle realtà istituzionali. I fondi necessari a questa importante operazione saranno reperiti attraverso la presentazione di progetti alle Fondazioni, ai bandi della comunità Europea e al procacciamento di attività lavorative presso le Istituzioni Pubbliche, Aziende Private, Enti e Privati.

TIPOLOGIA DI GOVERNO

Nome e cognome	Carica	Altri dati
PATRIZIA ARPAIA	Amministratore Unico dal 2008	socio ordinario rappresentante legale dal 16/01/08

L'organo amministrativo è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati per legge o per statuto all'assemblea ed ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale.

Spettano all'organo amministrativo, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- convocare l'assemblea ordinaria e straordinaria dei soci;
- curare l'esecuzione delle deliberazioni dell'assemblea;
- redigere i bilanci consuntivi e gli eventuali bilanci preventivi;
- predisporre i regolamenti interni previsti dallo statuto;
- assumere e licenziare il personale, fissandone l'inquadramento, le mansioni ed il trattamento economico e normativo;

- nominare eventuali direttori, procuratori ad negotia e mandatari in genere per determinati atti o categorie di atti, fissando le relative condizioni, con l'osservanza dei limiti imposti dalla legge;
- deliberare l'ammissione, la decadenza e l'esclusione dei soci;
- autorizzare e compiere ogni e qualsiasi operazione presso istituti di credito di diritto pubblico o privato, aprire, utilizzare od estinguere conti correnti; compiere qualsiasi operazione bancaria compresa l'apertura di sovvenzioni e mutui concedendo tutte le garanzie anche ipotecarie; cedere, accettare, emettere, girare, avallare, scontare, quietanzare crediti ed effetti cambiari e cartolari in genere;
- concorrere a gare d'appalto per lavori, opere e servizi inerenti all'attività sociale, da assegnare alle associate per l'esecuzione o, in via eccezionale, eseguirle direttamente;
- deliberare l'istituzione di succursali, agenzie e rappresentanze;
- deliberare di costituire e partecipare, sotto qualsiasi forma, in consorzi o in società di qualsiasi tipo ed oggetto, designando gli amministratori che vi dovranno partecipare.

PROCESSI DECISIONALI E DI CONTROLLO

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'idea-guida della nostra attività è la solidarietà sociale: il nostro compito inizia con la percezione del bisogno sociale e si sviluppa nella capacità di investire tempo, competenze, sensibilità e risorse a beneficio dei destinatari in un'ottica solidale. Inoltre cerchiamo di studiare il territorio in ottica anticipatrice di nuovi servizi. Operiamo a vantaggio di molteplici categorie di soggetti in stato di disagio, bisogno o rischio, con risorse complessivamente limitate e con grande impegno del personale. I nostri parametri di riferimento sono la capacità operativa, il numero di beneficiari, la sinergia con altri soggetti privati e pubblici, la disponibilità di entrate.

Nella fase di erogazione dei servizi assicuriamo continuità, efficienza ed efficacia, valutazione. Tendiamo ad esprimere una propensione alla progettazione e specializzazione più che all'agire sulla base delle emergenze, potenziamento dell'assetto organizzativo-gestionale, più campi di intervento e specializzazioni, più associati e più professionisti nei gruppi. Vogliamo evolvere verso servizi specialistici con una crescente professionalizzazione delle competenze interne e una crescita operativa inevitabile nei nostri ambiti di intervento offrendo collaborazione per la progettazione degli interventi per la comunità e disponibilità a entrare a far parte di una coalizione territoriale con il fine di ottimizzare il rapporto tra la spesa e la qualità dei servizi offerti. Tali orientamenti devono ritrovarsi in ciascuno dei progetti che sviluppiamo e nel lavoro

quotidiano degli operatori e dei volontari con i quali attiviamo uno scambio sociale basati su elementi immateriali quali lealtà, onestà, attaccamento alla propria missione, e soprattutto l'interesse per l'altro. Gli obiettivi citati vengono trasformati in indicatori misurabili, assegnati ed aggiornati almeno annualmente. La Cooperativa Sociale L'Impronta, consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di gestione per la Qualità riconosciuto in ambito nazionale, al fine di garantire l'eccellenza dei servizi erogati, raggiungere la soddisfazione dei propri committenti e dei cittadini, ha ritenuto opportuno conformare il proprio Sistema di gestione per la Qualità al modello proposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008. La Cooperativa è costantemente impegnata a:

- Tenere continuamente sotto controllo l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità ed il raggiungimento/scostamento dagli obiettivi definiti.
- Garantire la disponibilità delle risorse umane e degli strumenti necessari a sostenere un Sistema di gestione per la qualità adeguato e capace di assicurare la soddisfazione del cliente, attraverso una attenta programmazione e gestione delle stesse.
- Formare e addestrare sistematicamente il personale coinvolto sia sulle modalità di attuazione del Sistema di gestione per la qualità che sugli aspetti specialistici di competenza.
- Monitorare la soddisfazione dei committenti, degli utenti e del personale interno, anche attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti.
- Garantire che il personale operi costantemente nel rispetto delle norme del Sistema di gestione per la Qualità definite nel Manuale della Qualità e nelle procedure aziendali.
- Assicurare che tutti gli operatori ed i volontari conoscano e siano messi in condizione di rispettare le norme di legge comunitarie, nazionali e locali di settore.

La Direzione della Cooperativa L'Impronta verifica periodicamente (almeno annualmente, in occasione del riesame) la capacità delle risorse dell'azienda di soddisfare i requisiti di qualità. Tale verifica, basata prevalentemente sull'Analisi delle Non Conformità rilevate sui reclami avanzati dai clienti, permette di definire gli obiettivi associativi, e di dimensionare l'organizzazione in modo tale che da essa siano soddisfatti tutti i portatori d'interesse. Pertanto gli Organi Direttivi stabiliscono che siano opportunamente dimensionate le varie aree operative e ove necessario si impegna affinché:

- Siano assegnate adeguate risorse umane a tutte le aree per il corretto svolgimento e la verifica delle attività. Tale adeguatezza deve poter essere misurata sia in termini di numero di operatori che a livello di competenze professionali (istruzione, addestramento, esperienza);

- Siano rese disponibili tutte le risorse tecniche necessarie per l'adeguata conduzione delle attività gestionali e operative nell'ambito di ciascuna area aziendale;
- Sia predisposto un Manuale della Qualità ove viene descritto il Sistema di Gestione per la Qualità;
- Siano formalmente emesse ed applicate le Procedure Gestionali e le Istruzioni Operative che trasformano i criteri del Manuale in prescrizioni applicabili;
- Sia addestrato il personale al fine di portarlo a conoscenza degli obiettivi della Politica per la Qualità e degli strumenti predisposti nell'ambito del Sistema di Gestione;
- Venga assegnato ai servizi personale adeguatamente addestrato professionalmente;
- Siano eseguite le Verifiche Ispettive interne tali da assicurare che le attività si svolgano in modo conforme alle prescrizioni;
- Sia incaricato da parte del Vertice un Rappresentante della Direzione che assuma il compito di gestire e coordinare tutte le attività necessarie per sviluppare il Sistema Qualità della Società e che riporti al vertice stesso circa il suo andamento.

L'IMPRONTA assicura che le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio siano svolte da personale competente, ove la competenza è valutata in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità ed esperienza accertata.

COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO

In riferimento a quanto sopra, la Cooperativa ha individuato e definito la competenza necessaria per il personale che svolge attività che hanno influenza sulla qualità; inoltre per il personale che per qualche ragione non rientra in tali competenze:

- ✓ Fornisce l'addestramento necessario per dette esigenze;
- ✓ Valuta l'efficacia dell'addestramento fornito registrandone l'abilitazione nella relativa "Scheda del personale";
- ✓ Conserva le registrazioni relative al grado di istruzione, addestramento, qualifiche ed esperienza del suddetto personale nella relativa "Scheda del personale", insieme alle eventuali evidenze delle abilitazioni ricevute.

Inoltre il Responsabile Qualità assicura che il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità mediante incontri informativi opportunamente verbalizzati.

La Cooperativa inoltre, prevede di realizzare un Piano di sviluppo delle proprie risorse professionali, pianificando attività formative destinate ai propri associati e collaboratori. A tal proposito, in sede di Riesame della direzione, viene elaborato un Piano di formazione e addestramento, che tiene conto delle esigenze di addestramento preventivabili. Inoltre, esigenze di addestramento specifiche, vengono rilevate dai responsabili dei servizi e segnalate alla Direzione che, insieme personale interessato definisce e pianifica le attività formative necessarie. Un periodo di addestramento inoltre viene applicato a tutti i nuovi collaboratori per il profilo professionale per cui sono stati aggregati all'organico.



STRATEGIE e OBIETTIVI

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura organizzativa	La struttura organizzativa della Cooperativa, opera in un'ottica di collaborazione e con tutto il resto della base sociale dell'organizzazione	consolidamento della struttura organizzativa già esistente
I soci e le modalità di partecipazione	i soci collaborano con l'organo centrale della cooperativa realizzando parte dei servizi gestiti e collaborando in attività collaterali	Implementare il numero di commesse e di servizi gestiti
Ambiti di attività	Servizi socio-assistenziali a persone svantaggiate, servizi alle imprese sociali	Implementare il numero di commesse e il numero di clienti
L'integrazione con il territorio	l'integrazione con il territorio si attualizza attraverso un lavoro di concertazione con le stazioni appaltanti, e attraverso convenzioni e protocolli di intesa con associazioni ed enti di formazione	implementare le collaborazioni con le associazioni e curare i rapporti con le stazioni appaltanti
La produzione , le caratteristiche o la gestione dei servizi	la realizzazione dei servizi socio-assistenziali avviene attraverso un continuo lavoro di equipe, in quanto permette di attuare una presa in carico globale degli utenti	l'obiettivo è quello di dare stabilità ai servizi gestiti
La rete	la rete rappresenta il punto focale del settore socio-assistenziale, come elemento di promozione, dove reperire risorse, sostegno e solidarietà	l'obiettivo è quello di implementare le collaborazioni con gli enti presenti sui territori di attuazione dei servizi gestiti

La pianificazione economico - finanziaria	la pianificazione economico-finanziaria avviene sempre partendo dalle risorse in possesso della cooperativa	l'obiettivo è quello di mantenere sempre in attivo il bilancio della cooperativa
Inserimento lavorativo	l'inserimento lavorativo avviene nel rispetto delle normative vigenti e degli inquadramenti contrattuali, nell'ottica di una crescita sempre costante del personale assunto	

Nell'anno di riferimento la cooperativa L'Impronta ha raggiunto i seguenti obiettivi:

1. Dal punto di vista finanziario, incremento del fatturato globale;
2. Aumento delle commesse gestite;
3. Incremento delle collaborazioni territoriali con enti e associazioni;

La definizione degli obiettivi e delle strategie della Cooperativa avviene attraverso un continuo lavoro di monitoraggio, verifica e valutazione che viene svolto nella gestione dei servizi erogati. È un processo, seguito ed analizzato dai vertici aziendali, ma che ha un carattere democratico, che parte dal basso. E' un processo di raccolta di informazioni, di criticità, di notizie, attraverso focus group, interviste, questionari di gradimento e di valutazione, ecc....che investe gli utenti, gli operatori e i referenti dei servizi realizzati. tutto ciò arriva alla direzione aziendale che, attraverso riunioni collegiali con gli organi direttivi, stabilisce gli obiettivi e le strategie aziendali.





ATTIVITÀ SVOLTE

Nel corso del tempo le proprie attività si sono evolute e ampliate e nel corso del 2015 sono stati svolti i seguenti servizi

SERVIZIO “CENTRO DIURNO PER MINORI”

La Cooperativa ha svolto, dal 2011 e fino ad aprile del 2015, come cooperativa esecutrice del “Consorzio Matrix” Società Cooperativa Sociale, presso l’Ambito Territoriale di Lecce, l’attività socio-educative per minori, presso il Centro diurno VOLARE ALTO.

SERVIZIO “SERVIZIO DI BABY-SITTING”

La Cooperativa ha svolto, da ottobre 2014 a ottobre 2015, in ATI con la Cooperativa Sociale Pianeti Diversi, presso l’Ambito Territoriale n 26 Comune di San Giuseppe Vesuviano capofila, il Servizio di Baby - Sitting perseguendo obiettivi specifici che si riferiscono ai bambini della fascia di età 0-36 mesi, al nucleo familiare, al territorio e ai servizi. Attraverso l’offerta di questo servizio, la Cooperativa si è posta come sostegno della

famiglia nel suo percorso di vita quotidiana, aiutando a conciliare tempi di vita e di lavoro e condividendo con i genitori il peso dell'accudimento.

SERVIZIO: SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE, SOCIALE ed INTEGRATA, ANZIANI E DISABILI

La Cooperativa svolge, in continuità dal 2013, come consorziata esecutrice del “Consorzio Matrix”, presso l'AMBITO SOCIALE N32 (Agerola, Casola di Napoli, Gragnano, Lettere, Pimonte, Pompei, Santa Maria la Carità, Sant'Antonio Abate comune capofila), il Servizio di assistenza Domiciliare , sociale ed integrata, a favore di anziani e disabili che vivono situazioni di disagio socio-economiche, con l'obiettivo di Sostenere in maniera significativa le famiglie e gli altri soggetti che prestano assistenza alla persona e aiutare gli utenti a non isolarsi, ma ad integrarsi nel tessuto sociale di appartenenza;

SERVIZIO: SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE RIFUGIATI – GESTIONE DI CENTRI DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA _ UTG DI CHIETI

La Cooperativa L'Impronta dall'aprile del 2015, svolge per l' UTG di Chieti, come consorziata esecutrice del Consorzio Matrix, il servizio di accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Obiettivo delle attività svolte è quello di promuovere l'integrazione sociale dei soggetti Richiedenti/Titolari protezione internazionale e profughi, attraverso la sistematizzazione di un processo di accoglienza qualificata.

SERVIZIO: SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE RIFUGIATI – GESTIONE DI CENTRI DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA _ UTG DI CAMPOBASSO

La Cooperativa L'Impronta, dal mese di Luglio del 2015, offre per l' UTG di Campobasso un servizio di accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Il servizio è offerto, in ATI con la Società Cooperativa Sociale “Pianeti Diversi”, capofila del raggruppamento, e la “Cooperativa Marinella”, presso la Struttura Alberghiera “Happy family”. La fatturazione, per questo servizio, è in capo alla Società capofila del raggruppamento temporaneo

SERVIZIO: SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE RIFUGIATI – GESTIONE DI CENTRI DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA _ UTG DI NAPOLI

La Cooperativa dal mese di agosto del 2015 offre, come capofila dell'ATI composto dalla "Cooperativa Marinella" e la Società Cooperativa Sociale "Pianeti Diversi," per l' UTG di Napoli, un servizio di accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, nella struttura Alberghiera "Hotel Belvedere" sita ad Ercolano in Via San Vito. Sono accolti e assistiti ogni giorno in media 96 immigrati.

PROGETTO "SU LE MANI ... CHE..." finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

La Cooperativa L'impronta, in qualità di soggetto promotore capofila, dell'Ats formato da Cooperativa Sociale Pianeti Diversi - Associazione Nuovi Orizzonti, è risultata aggiudicataria di un Cofinanziamento di €200.000,00 all'esclusivo scopo di concorrere al compimento delle attività indicate nel "Progetto Su le Mani..che" presentato dallo stesso raggruppamento. La Convenzione è stata firmata in data 30 settembre 2015 e le attività sono iniziate, come da comunicazione regolarmente inviata al Ministero, in data 23/10/2015 e termineranno il 23/04/2017



VALORE DELLA PRODUZIONE

	2015	2016
Valore della Produzione	€ 978.227,86	€ 2.065.916,00

PROSPETTIVE COOPERATIVA

Gli obiettivi a medio-breve termine della cooperativa possono essere brevemente riassunti nei punti seguenti:

La Cooperativa intende proseguire il proprio percorso di crescita nella gestione di servizi socio-assistenziali ad utenti svantaggiati e di servizi. In un'ottica di miglioramento e di crescita aziendale, la Cooperativa Sociale intende perfezionare le procedure di erogazione dei servizi che gestisce attraverso metodologie identificate improntate ad una qualità sempre maggiore. Inoltre intende puntare alla crescita della formazione per gli operatori attraverso l'attivazione di percorsi appositamente progettati per i dipendenti.

IL FUTURO DEL BILANCIO SOCIALE

Rispetto alla prossima edizione del bilancio sociale la cooperativa si propone alcune azioni specifiche: il lavoro per questa prima edizione del bilancio sociale ci ha permesso di evidenziare in modo analitico i vari aspetti societari, organizzativi ed economici della cooperativa in un unico strumento, creando un momento di sintesi che fa emergere spunti di lavoro e di riflessione.

Nelle prossime edizioni del bilancio sociale sarà sicuramente possibile un lavoro su tali spunti più accurato e approfondito proprio perché attuato in modo continuativo durante l'anno.

PROSPETTIVE FUTURE

La società intende proseguire lungo il percorso tracciato ed evidenziato in precedenza.

IL FUTURO DEL BILANCIO SOCIALE

Il lavoro per questa edizione del bilancio sociale ci ha permesso di evidenziare in modo analitico i vari aspetti societari, organizzativi ed economici della cooperativa in un unico strumento, creando un momento di sintesi che fa emergere spunti di lavoro e di riflessione.

Nelle prossime edizioni del bilancio sociale sarà sicuramente possibile un lavoro su tali spunti più accurato e approfondito proprio perché attuato in modo continuativo durante l'anno.

Cooperativa Sociale L'impronta
Sede Legale/Amministrativa
Via Visitazione 251
80050 S. M. la Carità (NA)
Tel. 0818744289 Fax 0810093365
coopl'impronta@hotmail.com

