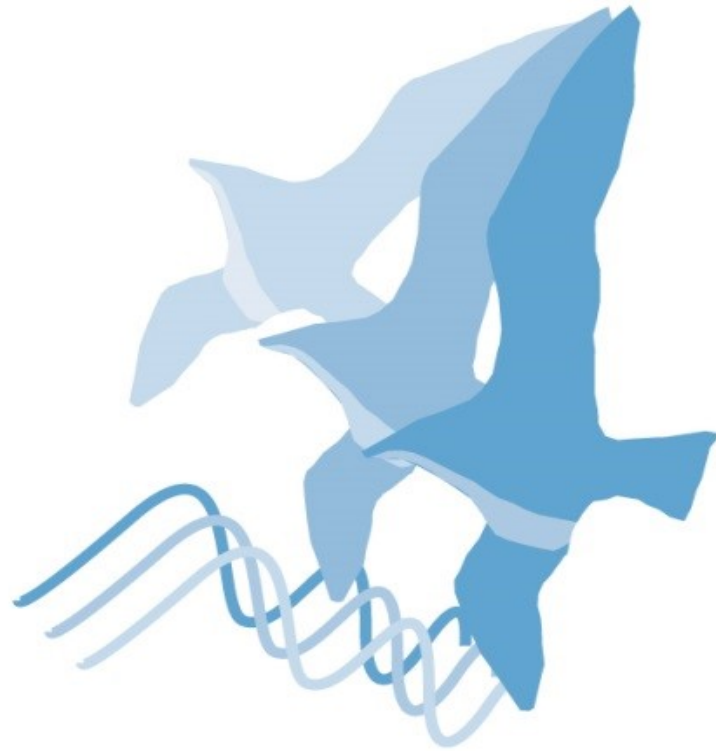


# 3-BILANCIO SOCIALE AL 31/12/2021



**Maria Cecilia**  
Società Cooperativa Sociale *ONLUS*

12/05/2022

# Nota metodologica

- ▶ Adozione del Sistema di Gestione Qualità
- ▶ Redazione di Relazioni/Rendicontazioni di progetti e servizi
- ▶ Somministrazione di Questionari di soddisfazione

## LE ATTIVITA' STATUTARIE



## PREMESSA

Principali elementi che hanno caratterizzato il 2021

- ▶ Aggiornamento protocollo interno COVID (introduzione obbligo vaccinale e greenpass)
- ▶ Prosecuzione attività di riorganizzazione interna
- ▶ Avvio processo digitalizzazione servizi
- ▶ Somministrazione questionario soddisfazione interna

# LA STORIA

1989

- Nascita di Maria Cecilia

1997

- La Cooperativa inizia ad occuparsi di "disagio sociale"

2000

- Adesione alla rete consortile "Il Filo da Tessere"

2003

- Prime esperienze nell'ambito dell'assistenza e dei servizi rivolti a persone anziane

2011

- Inizia l'impegno verso l'accoglienza di persone migranti attraverso la gestione del primo CAS

2019

- Fusione con la Cooperativa Il Cammino. Da questo momento Maria Cecilia diventa una cooperativa a scopo plurimo.

2020

- -Avvio percorso di riorganizzazione interna, che durerà per tutto il 2021

2021

- Riconoscimento di Maria Cecilia come Ente Anti-Tratta

# Struttura, Governo e Amministrazione



## LA BASE SOCIALE... 109 SOCI

- 80 soci cooperatori lavoratori
- 25 soci cooperatori volontari
- 4 soci sovventori e finanziatori

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- ▶ ROSSI Tiziana
- ▶ PANUCCIO Elisa
- ▶ MOSCA Fabrizio
- ▶ GHELLER Maria Cristina
- ▶ MO Roberta

Rinnovato nel 2021

## 11 riunioni di CDA nel 2020

90% partecipazione dei consiglieri

6 Assemblee dei soci negli ultimi 3 anni, partecipazione 19,95% dei soci

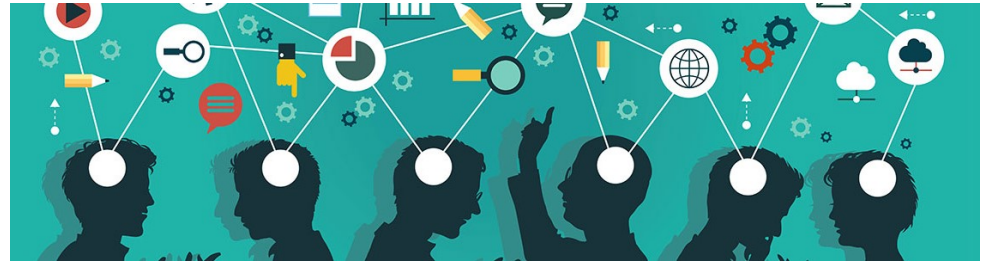
## IL COLLEGIO SINDACALE

- ▶ NICOLO Emanuela (revisore)
- ▶ FOGGIO BONDA Andrea
- ▶ SALINO Cesare

Scadenza nel 2022

- MEMBRI CDA: indennità di carica per un totale di 10.800 € lordi/annui
- ORGANI DI CONTROLLO: compensi per un totale di 5.200€ annui
- DIRIGENTI: nessun compenso
- COSTO DEL PERSONALE: 2.278.665,96 €

# Le Persone



## ASSUNZIONI... 27

DI CUI 7

### STABILIZZAZIONI!

16 maschi      11 femmine  
6 under 35      9 over 50

LAVORATORI SUB.      99  
33 MASCHI      66 FEMMINE  
19 UNDER 35      50 OVER 50

TIROCINI, STAGE, SERV CIV  
10  
Volontari 25

## CESSAZIONI ... 42

12 maschi      30 femmine  
10 under 35      50 over 50

- 81 tempo indeterminato
- 18 tempo determinato
- 10 operatori full time
- 61 con meno di 6 anni di servizi
- 12 dipendenti con svantaggio

### LE PROFESSIONI PIU' DIFFUSE

- OSS: 23
- Addetti Pulizie: 18
- Educatori e AS: 12
- Operatori Accoglienza: 13
- Operatori generici: 7
- Altre figure: assistenti di territorio, animatori, orientatori, autisti, addetti cucina, addetti amministrazione, infermiere, fisioterapista

## LA FORMAZIONE

### OBBLIGATORIA

Formato dipendenti  
per 764 h

### FACOLTATIVA

Formato dipendenti per  
208 ore

**CONSULENZA** per gruppo dirigenti



# OBIETTIVI ED ATTIVITA'

## OBIETTIVI DI IMPATTO

- Presenza femminile negli organi decisionali: 73%
- Incidenza degli occupati sopra i 70 anni del 7% sul totale dei dipendenti
- Continuità lavorativa/stabilizzazioni: il 21% di persone assunte a tempo determinato, nell'arco di 12 mesi sono state assunte a tempo indeterminato
- Qualità e accessibilità dei servizi: modello di co-partecipazione alla spesa; diffusione delle informazioni
- Progetti di co-progettazione, che vedono il coinvolgimento diretto del Pubblico attraverso la formula dei Patti di Sussidiarietà
- Gestione rifiuti (raccolta abiti usati e rifiuti derivati dagli sgomberi)



## OUTPUT DI PROCESSO

- **All'interno**
  - Favorire la comunicazione
  - Flessibilità gestione turni di lavoro
  - Piano formativo annuale
  - Procedure riconosciute dal sistema qualità per la gestione del personale svantaggiato
  - Percorsi di addestramento e formazione per nuovi inserimenti
- **All'esterno**
  - Costruzione copartecipata degli interventi con l'utenza (analisi del bisogno, definizione degli obiettivi, progetto, monitoraggio e analisi risultati raggiunti)
  - Elaborazione di tariffari/preventivi sostenibili ed integrati (partecipazione alla spesa di più soggetti)



## OUTCOME SUI BENEFICIARI

- maggiore partecipazione/condivisione: % maggiore soci alle assemblee, ripresa incontri equipe
- Possibilità di conciliazione casa/lavoro
- conservazione dei posti di lavoro e della continuità occupazionale
- Rilevazione qualità percepita (all'interno ed all'esterno della cooperativa, attraverso somministrazione di questionari)

# OBIETTIVI ED ATTIVITA'

## LE TIPOLOGIE DI SERVIZI

## I BENEFICIARI





# OBIETTIVI ED ATTIVITA'

## **Organizzazione forte e funzionante**



sistema di controllo di gestione puntuale - momenti di verifica intermedi dell'amministrazione con i referenti dei diversi progetti/servizi.

## **Generare nuovi obiettivi strategici**



Inizio lavori di progettazione del "Belsit", quale progetto multi-area e luogo aperto al territorio e per il territorio.

## **Valorizzare i talenti**



colloqui individuali con il personale annuali



**1. capacità di gestire il budget**

**2. maggiore presenza di Maria Cecilia all'esterno (presenza all'interno della rete)**

**3. miglioramento della qualità dei servizi promuovendo uno sviluppo "dal basso"**

**4. uniformare gli stili di gestione tra aree e progetti**



### **RISCHI**

- Risorse umane spesso insufficienti
- Precarietà di alcuni progetti
- Rischi ed opportunità specifici (dei progetti/attività avviati nel corso dell'anno)

2021

2022



# Questionario lavoratori

## «Lavorare in Maria Cecilia»

- L'88,5% delle persone che hanno risposto al questionario ha un'anzianità di servizio inferiore ai 10 anni (di queste il 25% è inferiore ai 12 mesi).
- Per Maria Cecilia un elemento valoriale ritenuto importante è la **fiducia reciproca**, per questo tra le prime domande poste ai propri lavoratori, si è voluto raccogliere un feedback riguardo il livello di fiducia nutrito negli organi di direzione. L'84,5% si è espresso in maniera favorevole (11,5% abbastanza, 40,4% molto ed il 32,7% moltissimo) e l'88,5% ritiene che ci sia coerenza tra le azioni compiute dalla direzione e gli obiettivi strategici prefissati.
- Il 9.6% (5 lavoratori) invece hanno dichiarato di non aver maturato fiducia nella Cooperativa e ritiene che i livelli di **comunicazione** non siano adeguati. Il tema della comunicazione è riconosciuto anche come punto di debolezza della cooperativa per cui i lavoratori richiedono l'attivazione di azioni di miglioramento. Riguardo alla gestione delle responsabilità ed in generale delle attività all'interno dei servizi, il 69,3% ritiene che i **carichi di lavoro** siano adeguatamente distribuiti. Sempre il 9.6% non è soddisfatto della **ripartizione del lavoro e delle responsabilità**, il 21.2% lo è poco.
- In merito invece alle informazioni necessarie per lo svolgimento delle proprie attività l'86.3% si ritiene soddisfatto dei processi in atto. L'80,8% dei lavoratori è soddisfatto circa il livello di **attenzione che la cooperativa riserva ai propri lavorati**, scende a 7,7% la percentuale di persone che non sono soddisfatte.
- All'interno dei servizi, il 65,4% partecipa regolarmente a **riunioni di equipe**. Il 20% circa, invece, non si ritiene soddisfatto nella mancanza di momenti di incontro e/o della frequenza con cui questi vengono realizzati. *Si evidenzia che anche per gran parte del 2021 non è stato possibile organizzare momento di incontro/equipe in presenza causa le restrizioni in materia di sicurezza ancora vigenti. Alcuni servizi hanno ripreso gli incontri da settembre 2021, altri invece da gennaio 2022 (es. Equipe in RSA). Inoltre per alcuni servizi (es servizi territoriali in cui gli operatori lavorano in autonomia/semi-autonomia) sono previsti incontri individuali di confronto con il coordinatore/responsabile del servizio, ma non momenti di condivisione allargata.*
- Col questionario si è voluto indagare anche sull'impatto che Maria Cecilia ha sulla vita dei propri lavoratori. Si è chiesto di mettere in ordine di priorità gli elementi ritenuti importanti per sé, nella quotidianità.
- Il 67% mettono la famiglia al primo posto ed il 90% la include nei primi tre posti della propria scala di priorità. La Salute è al primo posto per il 25 %, il 40% la mette al secondo posto ed il 13% al terzo. Il lavoro invece è al primo posto per il 2% ed ai primi tre posti per il 48%. La stabilità economica è al primo posto per il 4%, ai primi tre posti per il 25%. Il 31% inserisce il lavoro come priorità dopo il 3 posto, dando sempre precedenza alla famiglia, alla salute ed alla stabilità economica.

# Questionario lavoratori

## «Lavorare in Maria Cecilia»

- L'impatto di Maria Cecilia sulle priorità dei lavoratori che hanno partecipato al questionario, risulta essere positivo. L'80.4 % ritiene che la cooperativa riesca a rispondere alle proprie esigenze (il 49% molto), favorendo di conseguenza anche un **buon livello di conciliazione tra la vita lavorativa e quella familiare** (l'84.4% si ritiene soddisfatto).
- Un altro dato interessante è anche l'attenzione dei lavoratori all'**ambiente**, in quanto il 93.8% è soddisfatto delle scelte della cooperativa di utilizzare, là dove possibile, prodotti di materiale biodegradabile.
- In merito all'aspetto tecnologico il 92.3% è interessato allo **sviluppo tecnologico**, in particolar modo alla crescita delle proprie competenze in tale ambito. Dal 2021 è iniziato un processo di digitalizzazione delle anagrafiche e delle timbrature che dovrebbe arrivare a conclusione entro la fine del 2022. Delle persone che hanno risposto, il 70.6% non è ancora stato coinvolto in questo processo di digitalizzazione. Per il 2022 si intende passare da un 30% di utilizzatori, all'80%, attraverso l'ampliamento dell'utilizzo del sistema DayCare (per gli operatori dei servizi di trasporto e quelli dell'area produzione) e l'introduzione della timbratura digitale per le RSA.
- Un ultimo punto riguarda gli **spostamenti**. Degli operatori coinvolti, il 76.9% risiede a meno di 20km dalla propria sede operativa e si sposta con auto propria. Per l'88% sono previsti spostamenti intermedi nell'arco della giornata che vengono gestiti con auto propria e/o utilizzando i mezzi messi a disposizione della cooperativa. A riguardo il 71% non si ritiene soddisfatto dei mezzi in uso, per cui la cooperativa per il 2022, sta valutando la sostituzione di almeno 1 mezzo, con un veicolo a minor impatto ambientale.
- Raccolti anche punti di forza e debolezza, si è chiesto quali potessero essere i suggerimenti per migliorare la propria attività, che sono:
  - **Investire maggiormente sul personale e promuovere la sua partecipazione a momenti decisionali**
  - **Migliorare la comunicazione interna ed esterna**
  - **Meglio definire i ruoli ed i carichi di lavoro.**