Bilancio Sociale
2020

GRUPPO INCONTRO - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Gruppo
incontro
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE 5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE 6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE 9
Aree territoriali di operatività 10
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo) 10
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991) 12
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale 15
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...) 15
Contesto di riferimento 16
Storia dell'organizzazione 17
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE 19
Consistenza e composizione della base sociale/associativa 19
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi 20
Modalità di nomina e durata carica 22
N. di CdA/anno + partecipazione media 23
Tipologia organo di controllo 24
Mappatura dei principali stakeholder 31
Presenza sistema di rilevazioni di feedback 37
Commento ai dati 37
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE 39
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario) 39
Composizione del personale 39
Attività di formazione e valorizzazione realizzate 42
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori 43
Natura delle attività svolte dai volontari 43
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati" 44
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente 44

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito 44
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ 46
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto 46
Output attività 54
Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti 67
Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse 67
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti) 69
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati 70
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni 75
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA 76
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati 76
Capacità di diversificare i committenti 77
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista) 78
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse 78
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi 78
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI 79
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte 79
Politiche e modalità di gestione di tali impatti 79
Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi 79
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI 80
Tipologia di attività 80
Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione 80
Caratteristiche degli interventi realizzati 81
Coinvolgimento della comunità 81
Eventi/iniziative di sensibilizzazione sul tema della rigenerazione degli asset comunitari 81
Indicatori 81
10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE 82

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale 82
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. 82
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti 82
Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni 83
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No 84
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No 84
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì 84
11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti) 85
Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8) 85
Relazione organo di controllo ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

L'obbligo di redazione del Bilancio Sociale, disposto dal DM del 04.07.2017 in attuazione della Riforma del Terzo Settore (Dlgs n. 117 del 03.07.2017), costituisce per Gruppo Incontro un'occasione per dare una veste più formale e istituzionale all'attività di rendicontazione sociale nei confronti dei propri soci e del proprio personale, nonché dei vari stakeholders esterni (committenti, beneficiari dei servizi, partner , enti del privato sociale, imprese del territorio, associazioni di categoria, fornitori, comunità locale) che il CDA della Cooperativa ha sempre puntualmente assolto attraverso la redazione sistematica di un "Documento annuale di Trasparenza" diffuso a corollario e ad integrazione del bilancio di esercizio, nell'intendimento di fornire a tutti gli interlocutori le dovute informazioni in merito al proprio operato nella gestione complessiva dell'Ente.
L'opportunità di poter seguire chiare e specifiche "linee guida" impartite dalla norma ha, in particolare, consentito al CDA di offrire una restituzione più articolata e ricca ai destinatari del documento e, a tale riguardo , di dare particolare risalto agli aspetti di inclusività e democraticità assunti da Gruppo Incontro come valori fondanti del proprio essere Cooperativa Sociale.
Convinti che l'informazione, la partecipazione e il concreto coinvolgimento di tutte le persone e di tutti gli attori che collaborano quotidianamente alla realizzazione degli obiettivi e degli scopi sociali dell'Ente, siano elementi imprescindibili per la vita stessa della Cooperativa, nella redazione del presente Bilancio Sociale , ampio spazio è stato rivolto alla illustrazione degli output relativi alle attività, servizi, progetti e azioni messe in campo e dell' "outcome" che tali attività hanno riverberato sui vari soggetti portatori di interesse (beneficiari diretti e indiretti, lavoratori, soci, etc.). Esaustiva illustrazione è stata dedicata anche al grado di conseguimento degli obiettivi programmati, avendo cura di esplicitare le motivazioni che ne hanno ostacolato o impedito la realizzazione e i fattori più rilevanti che ne hanno consentito il conseguimento tra cui si evidenzia indubbiamente lo spirito di responsabilità, la dedizione e l'impegno profuso da tutto il personale nell'adempimento delle proprie funzioni e che ha operato instancabilmente , riuscendo a tenere alta la motivazione e ad esprimere in modo esemplare il proprio valore professionale pur nel contesto della drammatica situazione di difficoltà e complessità prodotta dalla Pandemia Covid 19 e a cui vanno i sinceri ringraziamenti di tutto il Consiglio di Amministrazione.

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il coinvolgimento dei propri soci e del proprio personale nella partecipazione attiva alla vita della Cooperativa, rappresenta per Gruppo Incontro un elemento fondante di prioritaria importanza per la compiuta realizzazione e per il pieno dispiegarsi di quello spirito cooperativistico senza il quale l'Organizzazione non troverebbe la sua ragione d'essere.
Per tale motivo la costante e sistematica divulgazione e diffusione del proprio operato non costituisce e non vuole costituire per la Cooperativa solo un momento informativo bensì un'occasione di condivisione in cui il processo di rendicontazione , lungi dall'essere fine a se stesso , rappresenti un volano per la nascita di nuove idee e di nuovi stimoli, una leva propulsiva per la crescita e lo sviluppo della Cooperativa stessa al fine di accrescere il benessere dei propri aderenti, dei propri assistiti e, conseguentemente , della collettività.
Ancorché non redatto - almeno sino ad oggi - nella forma di Bilancio Sociale inteso in senso stretto, la Cooperativa ha sempre e sistematicamente elaborato e diffuso attraverso diversi canali di comunicazione (e-mail, sito web, social network, assemblee e incontri) un "Documento di trasparenza" attraverso cui rendere conto ad aderenti e stakeholders, delle attività svolte, dei loro risultati e della loro efficacia, degli obiettivi raggiunti o mancati analizzandone le cause e le ragioni, delle strategie di sviluppo, delle politiche perseguite e delle aspettative attese.
Nella convinzione che sotto il profilo metodologico non possa essere realizzata una corretta ed esaustiva rendicontazione senza aver prima esercitato un accurato monitoraggio dei propri processi e che pertanto il controllo, la verifica e la misurazione di detti processi costituiscano pre-requisiti essenziali funzionali alla rendicontazione stessa, la Cooperativa nel corso degli anni si è dotata di strumenti atti a monitorare i processi strategici, organizzativi e funzionali, sottesi alle proprie attività . Le modalità di monitoraggio sono state oggetto di verifica in sede di certificazione Sistema Qualità ISO 9001: 2015 nonché in sede di Accreditamenti Istituzionali rilasciati dalla Regione Toscana ai sensi delle norme LRT 51/09 e LRT 41/05 e ss.mm.ii.
Il monitoraggio viene svolto attraverso tracciamento e raccolta dei dati, successivamente elaborati e misurati in funzione di una loro fruibilità sia di tipo conoscitivo sia, soprattutto, finalizzata alla individuazione e realizzazione di azioni di miglioramento continuo degli standard qualitativi.
A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di monitoraggio riguardano in particolare:
- Sistema Sicurezza sui Luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08 (profilo manutentivo, risoluzione di eventuali criticità e non conformità, mitigazione/rimozione dei rischi, formazione obbligatoria del personale con tenuta sotto controllo dei relativi scadenzari, vigilanza sanitaria.
- Sistema Gestione Rischio Clinico , attraverso rilevazione sistematica di criticità, eventi avversi e "near miss" su strumenti standardizzati in base al Modello del Centro Rischio Clinico regione Toscana (schede di "incident reporting") e attività di Audit SEA e/o M&M e/o FMECA ;
- Monitoraggio attività cliniche e riabilitative e loro efficacia, attraverso l'utilizzo di strumenti codificati quali Piano Terapeutico Individuale (PTI), Cartella Clinica, Scheda Terapia

Unica (STU) nonché delle attività socio-educative e socio- assistenziali attraverso l'utilizzo e il sistematico aggiornamento dei PEI (Piano Educativo Individuale)
- Rilevazione indice di ritenzione dell'utenza presso le strutture che fornisce informazioni sull'attrattività dei servizi erogati e contestuale monitoraggio del fenomeno degli abbandoni volontari (drop- out) rispetto agli ingressi , al fine di analizzare e identificare le correlazioni causali del fenomeno stesso e definire le azioni correttive/migliorative ;
- Rilevazione della percezione della qualità e del gradimento dei programmi e dei trattamenti erogati da parte dei servizi pubblici committenti e degli utenti beneficiari attraverso l'utilizzo di specifici strumenti di indagine tra cui, in particolare per gli utenti, il questionario PTQ (Perception Behaviour Questionnaire) , strumento validato dalla comunità scientifica e somministrato in forma anonima;
- Gestione Amministrativa attraverso un sistema di Controllo di gestione per Centri di Costo (Contabilità Industriale) e di monitoraggio sistematico dei flussi finanziari (Cash Flow)

Oltre ai già descritti canali di comunicazione per la veicolazione e la diffusione del rendiconto, quali e-mail, sito web, social network , incontri e assemblee, un efficace strumento comunicativo è costituito anche dagli Audit effettuati per il monitoraggio dell'applicazione del sistema Qualità. Detti Audit sia quelli interni effettuati dalla Cooperativa e periodicamente dal sistema Multisito Consorzio Co&SO a cui l'Organizzazione aderisce, sia quelli di "terza parte" effettuati dall'Ente di certificazione RINA, sono efficaci strumenti di informazione/formazione interattiva e ottimi facilitatori di consapevolezza e interiorizzazione dei modelli strategici di gestione e funzionamento.

Nel corso del 2020 l'esplosione dell'emergenza sanitaria causata dalla pandemia Covid 19, ha indubbiamente inciso sugli aspetti correlati al processo di rendicontazione.
Sotto il profilo delle propedeutiche azioni di monitoraggio e misurazione dei processi, il fenomeno non ha mutato in modo particolare il perimetro e i metodi di rilevazione e misurazione. Da questo punto di vista esso ha prodotto semmai più un aumento degli aspetti da tenere sotto controllo, piuttosto che la necessità di modificare "la ratio" dei metodi di rilevazione, già efficacemente sperimentati con l'acquisizione della certificazione di Qualità e dell'accreditamento istituzionale.
La necessità di elaborare e aggiornare costantemente i protocolli anti contagio da parte della "task force" , appositamente istituita già all'indomani del primo DPCM del Marzo 2020, ha interessato infatti una mole enorme di ulteriori processi da tenere sotto controllo, processi peraltro sempre in rapida evoluzione (andamento curva pandemica, variazioni delle normative, ordinanze e linee guida di riferimento, monitoraggio degli screening periodici posti in essere, rilevazione e reporting eventuali infezioni etc.)
I cambiamenti più rilevanti prodotti dalla pandemia hanno invece riguardato le modalità di diffusione della rendicontazione e in sostanza quindi la modalità stessa di rendiconto. L'impossibilità di operare in presenza non ha infatti consentito di avvalersi di quegli strumenti di condivisione e diffusione da sempre privilegiati dalla cooperativa, rappresentati da incontri, riunioni, assemblee, staff etc. , con la conseguente necessità di doversi avvalere in modo massiccio di modalità di comunicazione a distanza tramite l'utilizzo di piattaforme on-line che, per quanto fondamentali e preziose in questo difficile frangente, sono state comunque penalizzanti sotto il profilo dell'interazione.
Nel Febbraio del 2020 la Cooperativa ha realizzato un importante e strategico progetto di fusione per incorporazione della Cooperativa sociale "La Fenice" . Anche in questo caso la grave emergenza sanitaria ha prodotto i suoi effetti incidendo sul processo di integrazione e

armonizzazione delle reciproche modalità gestionali, ivi comprese quelle relative ai criteri di monitoraggio dei processi e di conseguente rendicontazione. Il percorso , che per sua natura sarebbe stato facilitato dalla possibilità di operare sinergicamente in presenza, non si è naturalmente interrotto ma l'esigenza di dover operare costantemente e pressoché esclusivamente in modalità a distanza, ha senz'altro reso più complesso e difficile il percorso stesso.

L'Organo competente per l'approvazione del Bilancio Sociale è l'Assemblea dei Soci, su proposta del Cda che lo redige.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	GRUPPO INCONTRO - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	01576110470
Partita IVA	01576110470
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA DI SAN BIAGIO IN CASCHERI 114 - 51100 - PISTOIA (PT) - PISTOIA (PT)
[Altri indirizzi]	VIA DI CALABBIANA 9 - PISTOIA (PT)
	VIA DEI CIATTI 23/25 - PISTOIA (PT)
	VIA DEI CIATTI 27 - PISTOIA (PT)
	VIA DELE VILLE (SNC) - SERRAVALLE PISTOIESE (PT)
	CORSO AMENDOLA 6 (PIANO 1° E 2°) - PISTOIA (PT)
	CORSO AMENDOLA 6 (PIANO TERRA) - PISTOIA (PT)
	PIAZZA DELLA RESISTENZA 55 - PISTOIA (PT)
	VIA FONDA N. 4 - PISTOIA (PT)
	VIA MAZZINI 29 - PISTOIA (PT)
	VIA DEI CALABBIANA 13 - PISTOIA (PT)
	VIA DEI CANCELLIERI 24 - PISTOIA (PT)
	VIA CASTEL DI PIAZZA (SNC) LOC. PIAZZA - PISTOIA (PT)
	VIA DESIDERI 4 - PISTOIA (PT)
	CORSO GRAMSCI 52 - PISTOIA (PT)
	VIA DEGLI ARMENI 14 - PISTOIA (PT)
	VIA GONFIANTINI 5 - PISTOIA (PT)
	VIA MODENESE 734 (LOC PICCIOLI) - PISTOIA (PT)
	VIA VECCHIA FIORENTINA 169 (LOC. PIUVICA) - PISTOIA (PT)
	VIA LAZIO 2 - PIEVE A NIEVOLE (PT)
	VIA DELLA COLONNA 3 - PIEVE A NIEVOLE (PT)
	VIA MARRUOTA 222 - MONTECATINI TERME (PT)
	VIA FRIULI 11 - MONTECATINI TERME (PT)
	VIALE MARCONI 51 - MONTECATINI TERME (PT)

	VIA AMENDOLA 42/B - UZZANO (PT)
	VIA DELLA SPIGA 13 - PONTE BUGGIANESE (PT)
	VIA PROVINCIALE LUCCHESE 96 (LOC.PONTE ALL'ABATE) - PESCIA (PT)
	VIA BELVEDERE (PARCO VILLA ANKURI) - MASSA E COZZILE (PT)
	VIA FLAMINIA 56 - ROMA (RM)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A169934
Telefono	0573-50431
Fax	0573-975388
Sito Web	www.gruppoincontro.coop
Email	cda@incontro.coop
Pec	gruppoincontro@pec.confcooperative.it
Codici Ateco	87.20.00
	87
	87.9
	87.2

Aree territoriali di operatività

Gruppo Incontro opera prevalentemente nell'ambito della Regione Toscana con particolare riferimento alla Provincia di Pistoia. Il bacino toscano rappresenta pertanto l'area territoriale elettiva di riferimento per la propria operatività.
Si specifica tuttavia che per quanto riguarda i servizi riabilitativi erogati nell'area delle Dipendenze Patologiche, che sono peraltro oggetto di accreditamento regionale sanitario e di convenzione con l'Azienda Usl di riferimento (Azienda Usl Toscana Centro), detta convenzione, ai sensi del DPR 309/90 (Testo Unico in materia di Dipendenze) è automaticamente estesa a tutte le Aziende Usl del SSN. Le strutture della Cooperativa in cui vengono svolti tali servizi sanitari accolgono pertanto utenti provenienti da tutto il territorio nazionale e pertanto, per questo specifico settore, le aree territoriali di operatività ricomprendono, o possono ricomprendere, tutte le regioni italiane con una maggiore incidenza della Regione Lazio, motivo per il quale la Cooperativa ha da molti anni attivato un presidio ambulatoriale presso la città di Roma.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

LA MISSION
La mission di Gruppo Incontro si fonda su un insieme di valori che rappresentano il nucleo della propria identità.
Gruppo Incontro ritiene infatti che accogliere in modo aperto e solidaristico chiunque chieda

aiuto, senza alcuna limitazione se non quella della competenza di intervento e della capacità di essere in grado di rispondere positivamente e criticamente ai bisogni espressi, sia uno dei valori guida della propria mission.
La Mission di Gruppo Incontro focalizza la propria attenzione sulla centralità della persona e sulla soddisfazione del cliente, sia esso esterno, rappresentato dai committenti dei servizi erogati e dagli utenti beneficiari, sia esso interno rappresentato dalle risorse umane che operano a vario livello nell'Organizzazione
A tale scopo Gruppo Incontro ritiene fondamentale osservare con cura i mutamenti sociali per interpretarne i cambiamenti ed i fenomeni, allo scopo di fornire risposte adeguate ai bisogni emergenti e porre in essere appropriate strategie d'intervento finalizzate a:

- assicurare percorsi d'inclusione sociale per fasce di popolazione che esprimono comportamenti patologici ed a rischio di devianza e/o di marginalità ed esclusione sociale
- promuovere la salute, le competenze e stili di vita adeguati alle aspettative sociali
- erogare servizi individualizzati, in base a criteri di efficienza ed efficacia supportati da evidenze scientifiche
- garantire e generare un alto livello di sviluppo delle professionalità e delle competenze, mediante la formazione continua del personale
- Garantire alle proprie risorse umane e ai propri utenti la massima sicurezza in merito ai rischi per la salute intesa nel senso più ampio del termine, siano essi derivanti dall'ambiente fisico e dal contesto organizzativo, siano essi derivanti dal pericolo della diffusione di infezioni.

I VALORI
La Cooperativa è retta dai principi della mutualità, della solidarietà e della legalità.
Tali principi trovano la loro concreta espressione nei valori della coerenza, della trasparenza, dell'etica, della legalità, della cooperazione, della competenza professionale, della responsabilità, della metodologia scientifica, della ricerca e della innovazione, dell'efficacia, della qualità e del miglioramento continuo.

LE FINALITA'
Conformemente all'art. 1 della Legge 381/1991, la Cooperativa non persegue alcuna finalità di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all' integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari , socio-sanitari socio-assistenziali e socio – educativi
La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale della comunità si propone di cooperare attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.
La Cooperativa realizza i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all'apporto dei soci – l'autogestione responsabile dell'impresa.
La Cooperativa, nel rispetto delle disposizioni della Legge 381/91, è creata e gestita sul modello dell'impresa sociale e dell'organizzazione multi-stakeholders rispettando le prerogative di mutualità interna ed esterna.
La Cooperativa assicura ai propri soci, mediante la gestione in forma associata dell' azienda sociale cui essi partecipano apportandovi la propria attività lavorativa, continuità di

occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, compatibilmente con la salvaguardia degli equilibri economici aziendali.
La tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla Cooperativa nell' ambito delle leggi in materia, dello statuto sociale e dei regolamenti interni.
Per il raggiungimento dei propri scopi la Cooperativa è inoltre impegnata ad integrare - in modo permanente o secondo contingenti opportunità - la propria attività con quella di altri enti cooperativi ed associazioni od organismi del privato sociale , promuovendo ed aderendo a Consorzi o ad altre organizzazioni frutto dell' associazionismo cooperativo e rendendosi partecipe del rafforzamento del movimento cooperativo nazionale ed internazionale.
La Cooperativa svolge prevalentemente la propria attività con i soci ma può svolgerla anche con terzi, ivi compresi altri Enti Cooperativi, Imprese Sociali e Organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.
Costituisce prerogativa essenziale della Cooperativa, operare per la promozione di interventi orientati verso l'empowerment dell'individuo, dei gruppi e delle comunità, in una visione olistica in cui la persona possa essere aiutata, nella sua complessità, a trovare nuove soluzioni e sostegni alle varie forme di disagio esistenziale.
A norma della legge 3 Aprile 2001 n.142 e successive modificazioni e integrazioni, il socio lavoratore stabilisce successivamente all'instaurazione del rapporto associativo, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma, consentita dalla legislazione vigente, compreso il rapporto di associazione in partecipazione, con cui contribuisce comunque al raggiungimento dello scopo sociale. Per quello che concerne la regolamentazione del rapporto di lavoro, si rimanda al regolamento aziendale che determinerà il rapporto tra Cooperativa e soci lavoratori e/o dipendenti.
Riguardo ai rapporti mutualistici la cooperativa rispetta il principio della parità di trattamento fra i soci cooperatori.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

La Cooperativa, con riferimento ai requisiti e agli interessi dei soci, ha come oggetto, sia diretto ed in conto proprio, sia per conto di terzi attraverso appalti e/o convenzioni con Enti Pubblici e Privati in genere, lo svolgimento delle attività nei settori della prevenzione dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, della formazione e dell' educazione dell'istruzione, delle attività culturali di interesse sociale, dei servizi finalizzati all'inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro, dei lavoratori e delle persone svantaggiate e disabili di cui all' art. 1, comma primo, della Legge 8 novembre 1991 n. 381 incluse le attività di cui all'Art. 2 comma 1, lettere a), b), c), d), l), e p), del Decreto Legislativo n. 112 del 3 Luglio 2017, nonché dalle Leggi, dai regolamenti e dalle direttive in materia, ivi compresi quelli europei.
A titolo esemplificativo e non esaustivo, potrà svolgere le seguenti attività:
1) Gestione e gestione di servizi, strutture e centri di riabilitazione e cura di carattere socio-
sanitario, sanitario, educativo ed assistenziale, rivolti anche a soggetti disabili o portatori di handicap psichico, fisico e sensoriale;
2) Gestione di centri di accoglienza educativi e di socializzazione diurni e residenziali;
3) Gestione di centri diurni e/o residenziali ed altre strutture a carattere animativo e del

tempo libero, finalizzate al miglioramento della qualità della vita;
4) Gestione di servizi di accoglienza abitativa e di sostegno sociale rivolti a persone a rischio di marginalità ed esclusione sociale e/o vittime di violenza
5) Gestione di servizi socio-sanitari e/o di accoglienza e sostegno sociale, rivolti a minori a rischio di devianza e/o con disagio sociale e familiare e/o vittime di violenza
6) Gestione di asili nido, scuole materne, centri estivi e centri socio-educativi rivolti a minori in età scolare o a giovani adulti;
7) Gestione di servizi socio-sanitari e/o di accoglienza e sostegno sociale nell'area del disagio femminile. In tale contesto la Cooperativa opera attività di contrasto alla violenza di genere, tutelando i diritti di donne e minori nonché garantendo alle vittime di violenza familiare ed extra familiare, servizi di accoglienza, protezione, sostegno e cura e svolge interventi volti al contrasto e all'interruzione della violenza ai danni delle donne, garantendo un collegamento con i servizi territoriali per la prima e la seconda accoglienza, la rilevazione e valutazione della pericolosità della situazione, la presa in carico dei bisogno di sostegno e di cura specifica. Detti servizi e interventi sono rivolti specificamente in favore di donne vittime di violenza fisica, psicologica, sessuale, economica, di atti persecutori di stalking nonché a favore di minori vittime di violenza assistita e di donne adulte abusate in minore età.
8) Gestione di servizi di accoglienza abitativa , di sostegno sociale e di percorsi volti all'integrazione socio-culturale di minoranze etniche e più in generale di attività socio-sanitarie e/o socio-educative nell'area dell'intercultura e della multiculturalità, ivi inclusa l'attività di accoglienza sociale e umanitaria ed integrazione sociale di migranti richiedenti asilo e beneficiari di provvedimenti di protezione internazionale di primo e di secondo livello.
9) Gestione di servizi domiciliari, assistenziali, animativi, educativi, di sostegno e riabilitazione,
effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza, asili nido, centri diurni e centri di servizio appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
10) Attività di assistenza infermieristica, riabilitativa e sanitaria a carattere domiciliare o realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti dalla Cooperativa ovvero messi a disposizione da Enti Pubblici o privati;
11) Strutture di accoglienza per persone anziane autosufficienti e/o non auto sufficienti sia di tipo residenziale che semiresidenziale diurno, nonché di servizi integrati per residenze protette;
12) Attività di animazione e di turismo a scopo sociale e didattico-educativo, rivolto ad anziani, minori, portatori di handicap e disabilità, a persone svantaggiate a rischio di marginalità sociale, ivi comprese le vittime di violenza, nonché altre attività rivolte alla popolazione e al territorio nel loro complesso, finalizzate alla promozione della salute, del benessere e di un sano stile di vita
13) Interventi terapeutici individuali e di gruppo di riabilitazione psicosociale e psicopedagogica, servizi ambulatoriali per l'erogazione di interventi psicodiagnostici, prestazioni
di assistenza psichiatrica, prestazioni psicoterapiche individuali, familiari e di gruppo, consulenza nutrizionale, attività di counselling individuale e di gruppo;
14) Promozione, attivazione e realizzazione di percorsi , attività e progetti di prevenzione primaria e secondaria e di educazione alla salute, rivolti al mondo della scuola, del lavoro ed in generale al territorio nonché di attività prevenzione:

a) primaria, mirata ad una riduzione dell'insorgenza del disagio dell'individuo, del gruppo e della comunità;

b) secondaria, finalizzata ad una precoce individuazione e ad un immediato trattamento del disagio in modo da ridurne durata e gravità;

c) terziaria, finalizzata ad impedire il progredire del disagio attenuandone le conseguenze

attraverso:

- Attività di sensibilizzazione e attuazione di progetti e percorsi di integrazione scolastica e supporto alle scuole di vario ordine e grado;
- Servizi di consulenza e di attività di sostegno a strutture scolastiche e didattiche pubbliche e private;
- Servizi e attività di promozione al legame tra generazioni;
- Forme varie di assistenza e sostegno agli insegnanti e studenti e loro famiglie

15) Promozione, attivazione e realizzazione di percorsi formativi:

percorsi formativi volti alla qualificazione umana e culturale

- percorsi di orientamento e recupero scolastico;
- percorsi di orientamento professionale, clinico, riabilitativo e inerenti le tecniche di comunicazione
- interventi e percorsi di supporto per DSA e BES

16) Attività formative nell'area psicologica, psicoterapica, educativo – formativa e medica per il tramite – tra l'altro – di metodologie di intervento sulle crisi, tecniche di auto-aiuto, psicologia dell'età evolutiva, psicologia di comunità, psicologia sociale, strategie di empowerment individuale, familiare, di gruppo e sociale; metodologie di analisi dei bisogni individuali, familiari, di gruppo e sociali; teorie e tecniche delle dinamiche di gruppo, psichiatria e igiene mentale;

17) Attività di gestione delle risorse umane e materiali nell'ambito della formazione, dell'educazione e della comunicazione;

18) Attività di ricerca, anche attraverso attività di consulenza e divulgazione scientifica, organizzazione di congressi, conferenze, concerti, seminari di studio, convegni, workshop, manifestazioni culturali e sportive, nonché attraverso la realizzazione di strumenti informatici ed editoriali;

19) Promozione di una permanente attività di studio e di ricerca attorno ai problemi sociali e culturali che interessano la collettività;

20) Studi su argomenti socio-sanitari, culturali, legislativi e didattici;

21) Attività di sensibilizzazione e animazione della comunità in cui si opera, finalizzata alla promozione della legalità e di una cittadinanza attiva più consapevole e disponibile all'attenzione e alla accoglienza delle persone in stato di bisogno;

22) Attività di promozione e sensibilizzazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;

23) Interventi volti alla promozione della salute fisica e psichica della comunità;

24) Attività di analisi organizzativa multidimensionale, progettazione, organizzazione e realizzazione di strategie utili a divulgare gli scopi e i progetti della Cooperativa;

25) Attività di progettazione di spazi di vita, ambienti fisici e comportamento umano;

26) Attività di sostegno, selezione e consulenza verso Aziende ed Enti Pubblici e Privati;

27) Istituzione e gestione, ai soli fini natura terapeutica, socio- riabilitativa e di inclusione socio-lavorativa, di Aziende Agricole, Florovivaistiche, Agristuristiche, nonché esercizi e laboratori artigianali;

28) Attività a favore dei propri soci e del proprio personale quali:

- Servizi di supporto e di consulenza gestionale e tecnico-amministrativa e quant'altro necessario o utile ai propri soci e al proprio personale, per migliorare la loro efficacia operativa, nonché la loro soddisfazione e motivazione professionale;
- Attività di coordinamento delle iniziative di sviluppo sociale dei propri soci e del rapporto con gli Enti Pubblici;
- Attività di studio, progettazione e gestione delle attività di orientamento, formazione ed aggiornamento professionale;
- Attività di gestione e organizzazione di attività di orientamento e addestramento, di corsi di formazione., realizzati anche con l'ausilio della Regione Toscana e del Fondo Sociale Europeo volte a sollecitare , stimolare e accrescere la coscienza cooperativistica nonché specifiche competenze e professionalità dei soci e di quanti partecipano alla vita della Cooperativa;
- Attività di welfare aziendale finalizzate al benessere dei soci e delle risorse umane di cui si avvale nel perseguimento delle proprie finalità sociali

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La cooperativa può inoltre compiere qualunque altra attività connessa e affine a quelle previste statutariamente (principali e secondarie) nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni, (anche eventualmente di natura immobiliare, mobiliare, finanziaria), che si rendano necessarie o anche solo utili alla realizzazione degli scopi sociali e, comunque, sia direttamente che indirettamente attinenti agli scopi sociali stessi.
La Cooperativa può organizzare campagne di raccolta fondi espressamente finalizzate alla realizzazione dei propri scopi sociali

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	**Anno**
C.E.A.R.T. Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana	2006
CONFCOOPERATIVE	2006
FONDAZIONE "MAI SOLI"	2018
MITO E REALTA'	2016
COORDINAMENTO "DI POI"	2019

Consorzi:

Nome
CO&SO GRUPPO COOPERATIVE SOCIALI

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	**Quota**

Contesto di riferimento

Il ventaglio dei servizi alla persona offerto da Gruppo Incontro è ampio e diversificato. Essa opera infatti nei settori sanitario, socio-sanitario, sociale , socio - assistenziale, socio-educativo a cui afferisce una composita serie di servizi, residenziali e semiresidenziali, rivolti a diversi target di riferimento : dipendenze patologiche, disabilità adulti e minori, salute mentale adulti e minori, accoglienza e integrazione multiculturale, marginalità sociale e disagio abitativo, inclusione sociale e socio-lavorativa, disagio femminile e violenza di genere, centri estivi per bambini, servizi ambulatoriali di psicoterapia, counselling, sostegno psicologico, nutrizionale, psichiatrico, conduzione gruppi giocatori d'azzardo patologico.
I servizi semiresidenziali e residenziali erogati nelle aree funzionali sopra descritte sono gestiti in convenzione o contratto di affidamento in appalto con le pubbliche amministrazioni che, insieme al Consorzio Co&So Gruppo Cooperativo, attraverso il quale Gruppo Incontro eroga alcuni dei suddetti servizi nella forma del general contractor, rappresentano pertanto il contesto di riferimento dei principali stakeholders invianti quali : Aziende Usl di tutto il Servizio Sanitario Nazionale, Regione Toscana, Amministrazioni comunali, con particolare riferimento ai Comuni della provincia di Pistoia, Società della Salute della Valdinevole e Società della Salute pistoiese.
I servizi ambulatoriali sopra richiamati , svolti in misura marginale, non sono erogati attraverso contratti o convenzioni con gli enti pubblici bensì in forma privata con i diretti cittadini interessati.
Sotto il profilo dell'utenza assistita, il contesto di riferimento riguarda i seguenti target: adulti con disturbo da dipendenza di sostanze e/o gioco d'azzardo anche in comorbilità con disturbo psichiatrico (c.d "doppia diagnosi"), adulti con patologie psichiatriche, adulti con disabilità mentale, adulti senza fissa dimora e disagio abitativo, donne a rischio di marginalità sociale e/o vittime di violenza, sole o con figli minori, adulti stranieri beneficiari di protezione internazionale, adulti stranieri vulnerabili, minori con problematiche socio-familiari e socio-educative, minori a rischio di devianza, minori con patologie psichiatriche, minori con disabilità mentale e/o affetti da autismo, minori stranieri non accompagnati, infanzia afferente a centri estivi, famiglie e/o tutori e/o amministratori di sostegno dell'utenza beneficiaria dei servizi erogati, cittadini de territorio.
Oltre che incentivare e promuovere sinergie con gli Enti Pubblici nel criterio dell'alta integrazione pubblico-privato e della sussidiarietà orizzontale, è principio di fondamentale importanza per Gruppo Incontro, sviluppare sinergie con altre organizzazioni del terzo settore, con la Diocesi e altre organizzazioni caritatevoli con cui stabilire percorsi di partenariato, sostegno, collaborazioni e co-conduzione di attività) . Detti soggetti rappresentano pertanto il contesto di riferimento degli stakholders afferenti alle proprie reti sinergiche territoriali.
Collaborazioni e sinergie vengono inoltre attivate anche con imprese del territorio e associazioni di categoria, sia finalizzate allo sviluppo di percorsi rivolti all' inserimento sociale e lavorativo dell'utenza assistita, sia per dare visibilità sul territorio dei servizi erogati dalla Cooperativa di cui la collettività può beneficiare, sia infine per ampliare ulteriormente il bacino di diffusione e di rendicontazione del proprio operato nei confronti dei cittadini.

Storia dell'organizzazione

Gruppo Incontro è una cooperativa sociale costituita formalmente nel 2005 ma che radica il proprio curriculum, la propria esperienza ed il proprio "Know How" , nella storia della Associazione Genitori Comunità Incontro, storica organizzazione di volontariato pistoiese, costituita nell'Aprile del 1981 che , a seguito di una esponenziale espansione - nel corso degli anni - dei propri servizi nel settore delle dipendenze patologiche e della conseguente necessità di dotarsi di un modello organizzativo più evoluto e di una veste giuridica più idonea a garantire la corretta e qualificata gestione di un sistema divenuto oltremodo complesso ed articolato, ha ritenuto opportuno promuovere la costituzione dell'attuale Cooperativa Gruppo Incontro e trasferire a questa stessa le attività sino ad allora svolte, le relative convenzioni, i riconoscimenti formali, i beni e le risorse, umane e strumentali, necessari a garantire ad essa la continuità dei servizi in essere, la loro formale legittimazione e la loro corretta gestione.
Detto trasferimento è stato operato in base a specifico decreto della Regione Toscana, attraverso cui è stata disposta l'iscrizione della Cooperativa all'Albo Regionale degli Enti Ausiliari ed il conseguente trasferimento della convenzione con l'Azienda Usl di Pistoia, avente effetto, ai sensi del DPR 309/90, nei confronti di tutte le aziende Usl del SSN.
Nel corso degli anni la Cooperativa ha saputo ulteriormente sviluppare l'eredità acquisita, ampliando ulteriormente le proprie strutture, la pianta organica, il proprio assetto organizzativo e, attraverso una costante ricerca di diversificazione in risposta ai bisogni sociali e socio-assistenziali emergenti nel territorio, ad incrementare esponenzialmente gli ambiti di assistenza e il ventaglio delle attività offerte e. Tali strategie di sviluppo, unitamente alle due fusioni per incorporazione delle Cooperative sociali "Itaca " e "La Fenice" avvenute rispettivamente nel 2015 e nel 2020 , Gruppo Incontro annovera ad oggi, oltre ai servizi storici nel settore delle Dipendenze Patologiche, altri importanti e articolati servizi afferenti alle aree della Marginalità Sociale , delle Nuove Povertà, del Disagio Abitativo, dei Minori , dell'Intercultura, nonché della Salute Mentale e della Disabilità portate rispettivamente in dote dalle suddette Cooperative incorporate "Itaca" e "La Fenice", ampliando contestualmente la propria base sociale e la propria pianta organica, migliorando il proprio posizionamento territoriale e connotandosi come riconosciuto e apprezzato punto di riferimento sia nei confronti degli stakeholders pubblici che del privato sociale.

03 Novembre 2005

Costituzione della Cooperativa

15 Dicembre 2015

Fusione per incorporazione Cooperativa Sociale "Itaca"

14 Febbraio 2020

Fusione per incorporazione Cooperativa Sociale "La Fenice"

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	**Tipologia soci**
122	Soci cooperatori lavoratori
3	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

rappresentati sia da lavoratori con contratto subordinato che da lavoratori con contratto autonomo,
Nell'ambito di tali soci è rappresentata la prevalenza delle professionalità e delle qualifiche presenti nella complessiva pianta organica strutturata e stabile di Gruppo Incontro:

- Psicologi/Psicoterapeuti
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori di base (ADB)
- Amministrativi
- Personale tecnico
- Personale tecnico-informatico

nonché dei ruoli gestionali di responsabilità ricoperti dal personale incaricato di assolvere a funzioni direttive/di coordinamento quali:

- Responsabili di Area (secondo declaratoria contrattuale Direttore area strategica aziendale)
- Responsabile Qualità e Sistemi di gestione
- Referente Rischio Clinico
- Coordinatori aree servizi assistenziali (sanitari, socio-sanitari, socio-assistenziali, socio-educativi, sociali sia residenziali che semiresidenziali che ambulatoriali, afferenti alle varie Aree operative di intervento)
- Coordinatore Responsabile Controllo di gestione amministrativo
- Coordinatori Uffici Amministrativi (Ufficio finanziario, Ufficio Acquisti, Ufficio Vendite, Risorse Umane)
- Coordinatore Ufficio Manutenzioni
- Coordinatore Ufficio Progettazione
- Referente CED

Ai sensi di Statuto il Presidente del CdA e tutti i componenti dell'Organo Amministrativo devono essere soci della Cooperativa (lavoratori o volontari) . Tutti i membri dell'attuale Consiglio di Amministrazione in carica sono soci lavoratori della Cooperativa.
L'adesione alla compagine sociale della Cooperativa è naturalmente e in osservanza delle

norme, del tutto libera e volontaria. A tale proposito si ritiene importante evidenziare che , fermo restando il perseguimento degli obiettivi di mutualità sociale, detta adesione non è mai vincolata all'instaurazione di un rapporto di lavoro.
Ai fini di un concreto e reale arricchimento in termini di contributo sociale e spirito cooperativistico, l'adesione alla compagine sociale dei soci lavoratori su richiesta del lavoratore interessato, si instaura usualmente dopo un periodo di rapporto lavorativo sufficientemente lungo da consentire alla persona, di sviluppare un proprio radicamento nel tessuto della Cooperativa e una concreta motivazione ad aderire alla sua base associativa, elementi imprescindibili a garanzia di una partecipazione piena, consapevole e convinta alla vita sociale, funzionale e operativa dell'Organizzazione. Per tale motivo non sono attualmente presenti. nella base sociale della cooperativa, i soci lavoratori "categoria speciale" in formazione ancorché contemplati nel Libro Soci come possibile categoria di associati, come previsto dalla normativa vigente in materia.
I soci cooperatori lavoratori rappresentano oltre il 60% dell'intera pianta organica, comprensiva dei lavoratori con contratto autonomo.

Nella compagine sociale della Cooperativa sono presenti anche soci cooperatori volontari che si rendono disponibili a prestare il proprio a titolo completamente gratuito, salvo il rimborso delle spese sostenute nell'esercizio di tale attività volontaristica.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
FABIANO PESTICCIO	Sì	maschio	51	27/01/2013	NESSUNA	3	COMPENSO PER RUOLO DI PRESIDENZA E LEGALE RAPPRESENTANZA STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI	No	PRESIDENTE CDA
PATRIZI	Sì	femm	4	20/12/2	NESSU	3	COMPENSO	No	VICEPRESID

A DI NAPOLI		ina	7	015	NA		AMMINISTRATORI STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE AD ADUNANZE DEL CDA		ENTE CDA
ANDREA FRANCHI	No	maschio	57	30/04/2011	NESSUNA	4	COMPENSO AMMINISTRATORI STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE ADUNANZE DEL CDA	No	CONSIGLIERE CDA
DONATELLA CARRADORI	No	femmina	55	21/06/2019	NESSUNA	1	COMPENSO AMMINISTRATORI STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE ADUNANZE DEL CDA	No	CONSIGLIERE CDA
MATTEO BANTI	No	maschio	38	21/06/2019	NESSUNA	1	COMPENSO AMMINISTRATORI STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE ADUNANZE DEL CDA	No	CONSIGLIERE CDA
CHIARA MALUCCHI	No	femmina	41	11/07/2020	NESSUNA	1	COMPENSO AMMINISTRATORI	No	CONSIGLIERE CDA

							STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE ADUNANZE DEL CDA		
ILARIA TONARELLI	No	femmina	44	11/07/2020	NESSUNA	1	COMPENSO AMMINISTRATORI STABILITO DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI PER PARTECIPAZIONE ADUNANZE DEL CDA	No	CONSIGLIERE CDA

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	**Membri CdA**
7	totale componenti (persone)
3	di cui maschi
4	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
7	di cui persone normodotate
7	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Ai sensi dell'Art. 40 del vigente Statuto, la nomina degli amministratori e del Presidente del CdA, è di competenza dell'Assemblea Ordinaria dei soci.
La modalità di nomina avviene pertanto attraverso voto assembleare in osservanza del quorum previsto all'Art. 41 dello Statuto come di seguito indicato:
I quorum stabiliti per la seconda convocazione valgono anche per le eventuali convocazioni successive.
L'assemblea ordinaria in prima convocazione è regolarmente costituita con la presenza di

tanti soci che rappresentino almeno la metà dei voti e delibera a maggioranza assoluta degli intervenuti.
L'Assemblea ordinaria in seconda convocazione è regolarmente costituita qualunque sia il numero dei soci e i voti di cui gli stessi sono portatori e delibera a maggioranza assoluta degli intervenuti.
L'Assemblea straordinaria in prima convocazione è regolarmente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino più della metà dei voti e delibera col voto favorevole di tanti soci che rappresentino più della metà dei voti spettanti in Assemblea.
L'Assemblea straordinaria in seconda convocazione è regolarmente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino oltre un terzo del capitale sociale e delibera con il voto favorevole di almeno due terzi dei soci presenti o rappresentati.
In ottemperanza dell'Art. 43 del vigente Statuto, per le votazioni si procederà normalmente col sistema della alzata di mano e pertanto a voto palese. Resta salva la facoltà dell'Assemblea di stabilire l'opportunità di procedere a votazione segreta. In ogni caso dovranno essere comunque adottati procedimenti che consentano la chiara individuazione dei soci favorevoli, contrari o astenuti.

I soci potranno esercitare il diritto di voto in Assemblea, ivi compreso quello per la nomina degli Amministratori , a condizione che siano iscritti da almeno 90 giorni nel Libro Soci.

N. di CdA/anno + partecipazione media

Il Consiglio di Amministrazione si riunisce di norma ogni due settimane, salvo la sospensione per il periodo festivo, solitamente effettuata durante il mese di Agosto
Nel corso dell'esercizio l'Organo Amministrativo effettua in media dalle 20 alle 22 adunanze.
Di seguito sono indicate:
- il numero di adunanze del CDA effettuate nel triennio 2018-2020
- la presenza media degli amministratori alle adunanze del suddetto triennio
- il valore percentuale presenza amministratori alle adunanze del suddetto triennio.

Esercizio 2018:
Numero adunanze del CdA effettuate: 20
Presenza media amministratori alle adunanze : 5,7 su 7 amministratori
Valore percentuale presenza amministratori alle adunanze 2018: 85%

Esercizio 2019:
Numero adunanze del CdA effettuate: 22
Presenza media amministratori alle adunanze primo semestre: 6,1 su 7 membri
Presenza media amministratori alle adunanze secondo semestre: 4,5 su 5 membri
Valore percentuale presenza amministratori alle adunanze 2019: 92%

Esercizio 2020:
Numero adunanze del CdA effettuate: 22
Presenza media amministratori alle adunanze primo semestre: 5 su 5 membri
Presenza media amministratori alle adunanze secondo semestre: 6,8 su 7 membri
Valore percentuale presenza amministratori alle adunanze 2020: 98%

Persone giuridiche:

Nominativo	Tipologia

Tipologia organo di controllo

L'Organo di controllo della Cooperativa è rappresentato dal Collegio Sindacale composto da 3 sindaci effettivi e da 2 sindaci supplenti.

Tra i tre sindaci effettivi uno ricopre la carica di Presidente del Collegio.

Il Collegio Sindacale è nominato, come da Statuto, dall'Assemblea dei soci che, in sede di nomina, stabilisce anche i relativi compensi professionali

Il compenso annuo lordo per la terna dei sindaci effettivi in carica è stato stabilito dall'Assemblea ordinaria dei soci tenutasi in data 14/07/2020 , contestualmente alla

nomina per il rinnovo dell'Organo di Controllo giunto alla sua naturale scadenza. Esso prevede un compenso complessivo di euro 12.500,00 lordi annui di cui Euro

5.500,00 spettanti al Presidente del Collegio ed Euro 3.500,00 spettante a ciascuno dei due membri effettivi.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	Assemblea Ordinaria	04/02/2018	1.Comunicazioni 2. Presentazione Bozza modello organizzativo propedeutico a percorso progetto aggregazione con Cooperativa sociale "Il Girasole"	40,00	5,00
2018	Assemblea Ordinaria	25/06/2018	1. Comunicazioni 2. Approvazione Bilancio Esercizio chiuso al 31.12.2017 Aggiornamento percorso progetto di aggregazione con Cooperativa	49,00	16,00

			Sociale "Il Girasole"		
2018	Assemblea Ordinaria	22/09/2018	1. Aggiornamento percorso progetti di aggregazione e e condivisione elementi per redazione piano strategico aziendale 2. Presentazione bilancio verifica infra annuale (al 30.06.2018)	53,00	15,00
2018	Assemblea Ordinaria	09/12/2018	1. Comunicazioni 2. Presentazione bilancio infra annuale (al 31/08/2018) 3. Revisione modello organizzativo della governance e della tecno struttura	36,00	19,00
2019	Assemblea Ordinaria	15/04/2019	1. Comunicazioni del Presidente in merito a: a) Piano strategico di sviluppo - consolidamento b) Attività di co-progettazione intrapresa con Cooperativa sociale "La Fenice 2. Presentazione bozza bilancio	41,00	11,00

			al 31.12.2018 3. Autorizzazione all'iscrizione di ipoteca su immobile "Villa Leopoldina" per accesso a finanziamento Banca Prossima a sostegno dello sviluppo e delle start- up		
2019	Assemblea Ordinaria	21/06/2020	1. Presentazione documento di fine mandato 2. Approvazione bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2019 3. Elezione del Consiglio di Amministrazione 4. Elezione del Presidente del CdA 5. Determinazioni in merito ai compensi degli amministratori	59,00	23,00
2019	Assemblea Ordinaria	14/10/2019	1. Comunicazioni 2. Aggiornamento situazione economico-finanziaria 3. Aggiornamento percorso di fusione con Cooperativa Sociale "La Fenice"	60,00	15,00

2019	Assemblea Straordinaria	10/11/2019	1. Approvazione Progetto di fusione per incorporazione cooperativa sociale "La Fenice"	65,00	32,00
2019	Assemblea Ordinaria	17/11/2019	1. Comunicazioni 2. Aggiornamento situazione economico - finanziaria al 31.08.2019 3. Linee guida piano industriale 2020-2021 : orientamenti e determinazioni	49,00	20,00
2019	Assemblea Ordinaria	01/12/2019	1. Comunicazioni 2. Piano Industriale 2019-2021 : Determinazioni	57,00	27,00
2020	Assemblea Ordinaria	11/07/2020	1. Comunicazioni del Presidente 2. Approvazione Bilancio esercizio chiuso al 31.12.2019 3. Proposta aumento numero amministratori del Consiglio di Amministrazione (ex progetto di fusione con Cooperativa "La Fenice" 4. Nomina amministratori ad integrazione	40,00	19,00

			del CdA 5. Nomina del Collegio Sindacale 6. Determinazioni compenso collegio sindacale		
2020	Assemblea Ordinaria	19/10/2020	1. Comunicazioni con specifico riferimento a: a) patto in deroga a patto associativo con Consorzio Co&So Gruppo Cooperativo b) Ipotesi novazione accordo transattivo 2014 con società Toscana Energia Green c) Aggiornamento sistemi di gestione integrata con particolare riferimento alle misure di contrasto alla diffusione Covid 19 2. Aggiornamento situizone economico - finanziaria	41,00	6,00

L'Assemblea dei soci, lungi dal rappresentare per Gruppo Incontro un mero adempimento normativo, limitato quindi alla canonica adunanza per l'approvazione del Bilancio di Esercizio, rappresenta per Gruppo Incontro un momento partecipativo di fondamentale importanza e valore per la vita stessa della Cooperativa.
Ne danno evidenza non solo le numerose assemblee che ogni anno vengono effettuate ma

anche la natura degli argomenti posti all'Ordine del Giorno.
Il CdA esercita ovviamente in modo pieno ed esaustivo le prerogative ascrittegli dalla Legge, dallo Statuto e dalla delega conferita ad esso dai soci attraverso la nomina di rappresentanza e di governo ma ritiene essenziale rendere conto ai soci, in modo costante e sistematico, del proprio operato e degli orientamenti strategici assunti ai fini di garantire una corretta e positiva gestione dell'Ente e una sua crescita quantitativa e qualitativa.
Tutte le più importanti scelte strategiche , anche quelle che statutariamente rientrerebbero sotto la totale giurisdizione dell'Organo Amministrativo, per scelta di questo stesso sono sempre costantemente condivise e discusse con i soci che sono chiamati ad esprimere , a riguardo, le proprie osservazioni e il proprio punto di vista e a fornire un contributo in termini di preziosi suggerimenti.
Oltre a garantire circolarità, consapevolezza, radicamento dello spirito di appartenenza e soddisfazione dei soci, tale approccio orizzontale fornisce peraltro occasioni di crescita e sviluppo della Cooperativa grazie al prezioso contributo dei soci alla discussione e all'approfondimento sui grandi temi che riguardano la vita dell'Ente, la sua crescita e, conseguentemente, il benessere di tutti i soggetti , oltre ai soci stessi, che fruiscono direttamente o indirettamente dei servizi, progetti e attività erogati da Gruppo Incontro.
In ragione di quanto sopra, non si è mai verificato che i soci avvertissero l'esigenza di richiedere al CdA eventuali integrazioni all'Ordine del Giorno delle Assemblee con l'inserimento di argomenti specifici rispetto ai quali ritenessero di dover ricevere maggiori informazioni.
La varietà, la ricchezza e la pregnanza degli argomenti oggetto di informazione, discussione, dibattito ed approfondimento in Assemblea possono essere facilmente desunti dagli Ordini del Giorno delle varie adunanze nonché dall'esaustività dei relativi verbali redatti.

La Cooperativa è particolarmente attenta a rendere effettivo e concreto il principio fondante della democraticità interna. A tale riguardo ha ritenuto essenziale che le buone pratiche di coinvolgimento, partecipazione, interscambio, informazione diffusa e principi di democraticità equità e trasparenza fossero sostenuti e resi attuativi e cogenti dai due fondamentali documenti, approvati dai soci ed atti a normare e regolamentare la vita della Cooperativa: lo Statuto e il Regolamento Sociale di cui alla Legge 142/2001 relativa alla disciplina dei rapporti tra le Cooperative e i propri soci.
Per quanto riguarda lo Statuto esso prevede infatti:

a) l'effettuazione di almeno tre Assemblee annue in luogo dell'unica Assemblea che il Codice Civile prescrive come obbligatoria ai fini dell'Approvazione del Bilancio annuale di esercizio;

b) L'elezione diretta del Presidente da parte dell'Assemblea anziché in seno all'Organo Amministrativo come generalmente previsto negli Statuti della maggior parte delle Società, anche di tipo Cooperativo;

c) La non applicazione della formula di "cooptazione" da parte del CdA, in caso di defezione di qualcuno dei suoi membri. In caso di vacanza anche di un solo amministratore, spetta infatti sempre e comunque all'Assemblea la prerogativa di procedere all'elezione del membro o dei membri che dovranno essere integrati nell'organo di governo.

Ricorrendo la necessità di procedere alla integrazione di uno o più dei suoi membri, il CdA provvede senza indugio alla convocazione dell'Assemblea dei Soci affinché questa

proceda alla nomina del/dei membro/i vacante/i.

d) La prerogativa, conferita all'Assemblea dei soci, di deliberare eventuali iscrizioni di mutui ipotecari sugli immobili di proprietà della Cooperativa.

Secondo i dettati del Regolamento Sociale ex Lege 142/2001:

a) I soci vengono sistematicamente informati, tramite e-mai aziendale, delle date previste per l'effettuazione delle adunanze del CdA e dei relativi argomenti posti all'Ordine del

Giorno;

b) Ai soci vengono trasmesse le determinazioni del CdA in merito agli argomenti trattati nell'ordine del Giorno, per quella parte che attiene al dispositivo degli atti deliberativi ,

salvo quelli che non possano essere divulgati in osservanza della normativa in materia di privacy. La divulgazione di tali dispositivi avviene o tramite Sito Web, nella sezione

"Area Riservata" o attraverso applicativi disponibili sulla casella di posta elettronica aziendale.

c) Il Presidente e gli amministratori del CdA si impegnano ad incontrarsi, di norma, almeno una volta l'anno con i vari settori, servizi ed aree funzionali della Cooperativa per

affrontare le varie problematiche e tematiche che ogni singolo servizio presenta e per una migliore comunicazione;

d) Il CdA si impegna , su tematiche specifiche riguardanti lo sviluppo e l'innovazione o la ridefinizione di assetti strutturali di rilevanza generale per la Cooperativa, a promuovere

tra i soci la costituzione di gruppi di lavoro possibilmente eterogenei per composizione, a cui viene chiesto di discutere ed elaborare progetti e proposte, da sottoporre al CdA

e all'Assemblea ;

e) Tutti i soci hanno la facoltà di promuovere ed organizzare momenti strutturati di incontro, confronto e informazione. Su iniziativa di almeno cinque soci , questi stessi

potranno convocare all'interno dei locali della Cooperativa, un incontro con gli altri soci, su temi riguardanti la vita sociale dell'Ente. La convocazione dell'incontro, sottoscritta

dai cinque soci promotori dell'iniziativa, corredata degli argomenti oggetto di discussione , dovrà essere trasmessa a tutti i soci e al CdA con un preavviso di almeno 5 giorni.

Qualora gli incontri abbiano la precipua finalità di acquisire informazioni approfondite riguardo a situazioni o eventi su cui i soci ritengano importante disporre di maggiori

delucidazioni e informazioni da parte del CdA , gli amministratori si impegnano ad essere presenti, almeno con un proprio membro a ciò delegato, al fine di fornire in modo

corretto le informazioni richieste.

f) Qualora in sede di approvazione del bilancio annuale di esercizio, l'Assemblea deliberi il riconoscimento di Ristorni, il 40% del valore stabilito dovrà essere riconosciuto in modo

equanime e pertanto in ugual misura a tutti i soci.

Sotto il profilo della prassi partecipativa :

a) E' consentita, per espressa determinazione assunta dal CdA, la libera partecipazione dei soci alle adunanze dell'Organo Amministrativo, previa loro richiesta. Per motivi

organizzativi detta partecipazione è limitata a non più di tre soci per ogni adunanza e fermo restando che non vengano dibattuti argomenti che riguardino dati personali

soggetti alla tutela della privacy, secondo la normativa vigente.

b) Il CdA estende l'invito alle proprie adunanze a personale socio e non socio per la trattazione di argomenti pertinenti al ruolo e alle funzioni a questi assegnate affinché possano
relazionare in merito ed esprimere le proprie valutazioni e proposte a riguardo.

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	**Modalità coinvolgimento**	**Intensità**
Personale	Il personale, sia socio che non socio, viene largamente e diffusamente coinvolto nella vita della Cooperativa sia attraverso un processo costante e sistematico di informazione (incontri, e-mail etc) sia attraverso l'indizione di riunioni e incontri specifici, sia attraverso la costituzione di specifici gruppi di lavoro finalizzati alla elaborazione di proposte progettuali. I lavoratori rappresentano stakholder interni di prioritaria importanza ed il loro valore partecipativo costituisce un elemento di imprescindibile e fondamentale importanza per l'Organizzazione	4 - Co-produzione
Soci	La Cooperativa coinvolge i propri soci attraverso varie e diversificate modalità: - Assemblee dei soci effettuate in modo frequente ed elevato nel corso dell'anno e comunque, mai in numero inferiore almeno a tre adunanze, come specificamente previsto dallo Statuto; - Invito dei soci alle adunanza del CdA affinché espongano ed esprimano i propri report, le proprie valutazioni e le proprie proposte operative e organizzative su temi specifici in relazione alle proprie funzioni e al proprio ruolo operativo; - Libera partecipazione dei soci alle adunanze del CdA	3 - Co-progettazione

	dietro richiesta di questi stessi. Per motivi meramente organizzativi e non limitativi, il numero dei soci partecipanti alle riunioni dell'Organo Amministrativo è di norma previsto nella misura massima di tre soci per volta. In ossequio alla normativa in materia di privacy, la presenza dei soci non è consentita ove gli argomenti all'Ordine del Giorno trattino di persone e dei relativi loro dati personali. - Coinvolgimento dei soci in gruppi di lavoro per l'analisi e l'elaborazione di documenti di importanza sociale (es. Carta Etica, Codice Deontologico etc) da sottoporre al CdA e al voto dell'Assemblea - Informazione sistematica ai soci circa le date delle adunanze del CDA e i relativi argomenti posti all'Ordine del Giorno; - Trasmissione ai soci dei dispositivi delle delibere assunte dal Consiglio di Amministrazione (con l'eccezione di atti deliberativi riguardanti dati personali in osservanza della tutela privacy) - Trasmissione Report e documenti informativi sia attraverso canali informatici (mail aziendale, sito web, social network etc.) che cartacei (es. affissione in bacheca)	
Finanziatori	Non sono al momento presenti soci finanziatori o sovventori nella compagine sociale della Cooperativa	Non presente

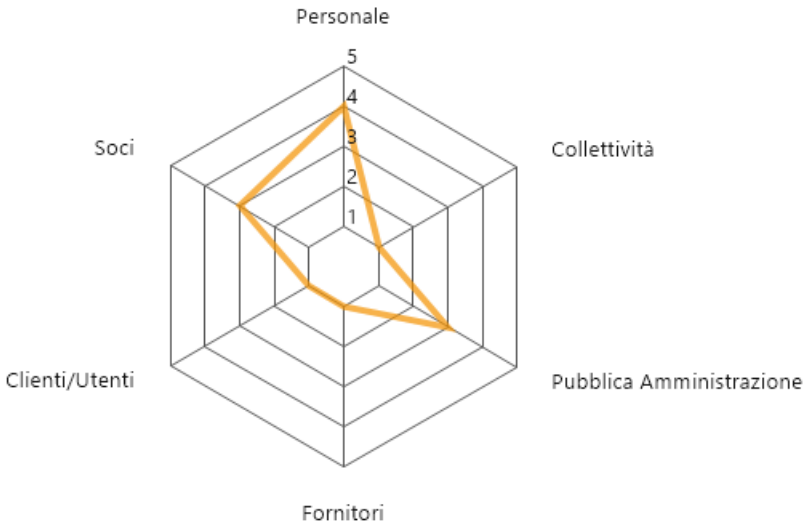
Clienti/Utenti	Nel criterio della massima trasparenza , gli utenti beneficiari dei servizi erogati dalla Cooperativa sono sistematicamente e diffusamente informati sia in relazione alle procedure e ai regolamenti adottati dalla Cooperativa a cui si chiede di fornire il consenso, sia in relazione a tutti gli aspetti connessi con il percorso da essi intrapreso all'interno dei servizi stessi in cui, oltre alle doverose informazioni, essi sono attivamente coinvolti e partecipi	1 - Informazione
Fornitori	Gruppo Incontro ha da tempo adottato un sistema di gestione per la Qualità , oggetto di formale certificazione ISO 9001:2015 da parte dell'Ente di certificazione RINA. In osservanza di tale certificazione i fornitori, con particolare riguardo a quelli più strategici e significativi , vengono accuratamente selezionati, testati, e iscritti in apposito Elenco EFA (Elenco Fornitori Approvati) . Essi sono oggetto di costante monitoraggio e di valutazione annuale (o infrannuale se di recente iscrizione all'EFA) , attraverso strumenti di valutazione in cui vengono analizzati "items" di particolare rilevanza e significato per la Cooperativa ed in cui viene utilizzato un sistema di valutazione e misurazione dei risultati, basato su una scala Likert. Benché la certificazione di qualità ISO 9001:2015, per scelta della Cooperativa, riguardi formalmente solo alcune tipologie di servizio, la gestione dei fornitori declinata sulla norma ISO 9001 si applica - come per altri aspetti gestionali - in modo ubiquitario e pervasivo su tutte le forniture. Questo modello di gestione, oltre garantire forniture con standard qualitativi più elevati, attiva forme di forte fidelizzazione e condivisione con i fornitori e una loro approfondita conoscenza della Cooperativa, estremamente vantaggiosa per un'analisi congiunta circa le migliori soluzioni da adottare in merito a forniture di beni, servizi e consulenze di particolare importanza strategica per la Cooperativa (a titolo di indicativo: manutenzioni, sicurezza sui luoghi di lavoro,	1 - Informazione

	formazione, consulenza legale, del lavoro, fiscale, etc.)	
Pubblica Amministrazione	Gruppo Incontro è particolarmente attenta alle interlocuzioni e ai rapporti con le Pubbliche Amministrazioni. Tale attenzione si esprime attraverso diverse attività: • Incontri finalizzati all'ascolto e all'analisi dei bisogni emergenti sui territori • Incontri di verifica e restituzione sulla gestione dei servizi commissionati al fine di apportare eventuali miglioramenti in risposta a variabili sui bisogni emergenti • Incontri finalizzati a proposte per la progettazione, programmazione e realizzazione di servizi innovativi • Attività di co-progettazione	3 - Co-progettazione
Collettività	Premesso che nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria Covid 19 non è stato possibile organizzare eventi rivolti alla collettività, è prassi consolidata di Gruppo Incontro coinvolgere la collettività sia allo scopo di fornire informazioni e illustrazione in merito alle attività, progetti e servizi posti in essere, sia per dare ad essa il dovuto ascolto in merito a bisogni e istanze sociali/territoriali emergenti al fine di promuovere una cultura della salute e del benessere sociale. Le modalità di coinvolgimento della collettività, adottate dalla Cooperativa negli ultimi anni vertono principalmente : • Cene sociali a tema • Presentazione di spettacoli ed eventi culturali, produzioni di materiale editoriale aperti alla cittadinanza, mostre fotografiche etc. • Programmazione e realizzazione di workshop ed eventi seminariali e convegnistici; • Partecipazione a incontri tematici con	1 - Informazione

	realtà territoriali rappresentative della società civile : pro-loco, associazioni di categoria, associazioni culturali, partiti politici, scuole , associazioni culturali etc. • Comunicazione e informazione sistematica a mezzo stampa, sito web, social network, TV locali circa le attività svolte, le iniziative realizzate o le progettualità da realizzare	

Percentuale di Partnership pubblico: 15,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:
1 - Informazione
2 - Consultazione
3 - Co-progettazione
4 - Co-produzione
5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	**Tipologia soggetto**	**Tipo di collaborazione**	**Forme di collaborazione**
ENTI TERZO SETTORE	Cooperativa sociale	Accordo	ATS

ENTI DEL TERZO SETTORE	Cooperativa sociale	Accordo	CONSORZIO
ENTI DEL TERZO SETTORE	Organizzazione di volontariato	Protocollo	SINERGIE E PARTNERSHIP
ENTI DEL TERZO SETTORE	Cooperativa sociale	Accordo	COLLABORAZIONI E PARTNERSHIP
ENTI DEL TERZO SETTORE	Altri enti senza scopo di lucro	Altro	RAPPORTO ASSOCIATIVO
REGIONE	Ente pubblico	Convenzione	SERVIZIO CIVILE ; PROGETTI
AZIENDE SANITARIE	Ente pubblico	Convenzione	EROGAZIONE SERVIZI
COMUNI	Ente pubblico	Convenzione	EROGAZIONE SERVIZI
SOCIETA' DELLA SALUTE	Ente pubblico	Convenzione	EROGAZIONE SERVIZI
ATENEI	Ente pubblico	Convenzione	RAPPORTO COLLABORAZIONE ATTIVAZIONE TIROCINI POST LAUREA O I PRE LAUREA
FONDAZIONI	Fondazione	Accordo	RAPPORTO ASSOCIATVO
SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	Altro	Convenzione	RAPPORTO COLLABORAZIONE ATTIVAZIONE TIROCINI PER SPECIALIZZANDI IN PSICOTERAPIA
ENTI RELIGIOSI	Altro	Accordo	EROGAZIONE SERVIZI
IMPRESE TERRITORIALI	Imprese commerciali	Accordo	INSERIMENTI LAVORATIVI- STAGE FORMATIVI
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Altri enti senza scopo di lucro	Altro	INSERIMENTI LAVORATIVI - STAGE FORMATIVI ASSISITITI DALLA COOPERATIVA
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Imprese commerciali	Altro	INSERIMENTI LAVORATIVI - STAGE FORMATIVI

			ASSISITITI DALLA COOPERATIVA

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

97 questionari somministrati

97 procedure feedback avviate

Commento ai dati

A corollario delle informazioni fornite dai dati complessivamente riportati, si ritiene opportuno fornire un commento ai dati riguardanti i criteri adottati in tema di democraticità e trasparenza. Nello specifico e in riferimento ai dettati statutari improntati ad un approccio di tipo orizzontale e non verticistico e finalizzati a garantire alla base sociale massima partecipazione, condivisione, inclusione, trasparenza e tutela, si evidenzia che:
1. La determinazione di effettuare almeno tre Assemblee annue rappresenta per il CDA un impegno costante di informazione e coinvolgimento dei soci alla vita della Cooperativa, soprattutto in relazione a tre importanti momenti dell'esercizio: primo trimestre/quadrimestre onde ragguagliare i soci dell'andamento economico-finanziario infrannuale e condividere con i soci la programmazione delle strategie e delle attività che si intendono porre in essere o che sono in fase di analisi e progettazione; metà anno per l'approvazione del bilancio di esercizio e del bilancio sociale e per l'aggiornamento dell'andamento dei servizi , attività e progetti in corso; terzo trimestre per dare conto ai soci dell'andamento complessivo dell'anno, sia sotto il profilo degli aspetti economico - finanziari sia degli esiti delle attività svolte. Preme sottolineare che nel corso degli anni, le Assemblee dei soci effettuate, sono state in realtà - ad eccezione del 2020 a causa della pandemia Covid 19 - sempre superiori alle tre adunanze statutariamente previste. Nel corso dell'esercizio 2018 si sono tenute infatti 4 Assemblee e nel 2019 sono state effettuate ben 6 adunanze assembleari di cui 5 ordinarie e una straordinaria per l'approvazione del progetto di fusione con la Cooperativa sociale "La Fenice" e l'approvazione contestuale delle variazioni statutarie. Come sopra accennato, la grave emergenza sanitaria esplosa a Marzo del 2020 non ha consentito di ottemperare a quanto previsto e si è reso possibile effettuare solo due Assemblee dei Soci. Data la straordinarietà della situazione e l'oggettivo impedimento alla realizzazione delle adunanze assembleari programmate, il ridotto numero di Assemblee è stato pienamente giustificato sia dal Collegio Sindacale che dal revisore di Confcooperative.
2. La prerogativa dell'Assemblea di eleggere direttamente il Presidente del CDA, trova le sue motivazioni nella convinzione che un profilo e un ruolo così importante e rappresentativo come quello del Presidente , debbano necessariamente essere espressione di un consenso largo della base che, diversamente, risulterebbe mitigato con l'adozione del più consueto criterio di nomina del Presidente nel seno dell'Organo Amministrativo.
3. Una motivazione analoga è a sostegno del criterio di riservare all'Assembla dei soci la nomina diretta di amministratori del CdA in caso di defezione di uno o più dei suoi membri, anziché ricorrere al meccanismo della "cooptazione", pur legittimo e consentito sotto il profilo normativo.
4. Tenendo sempre presente che la Cooperativa appartiene innanzitutto ai soci che ne fanno parte, si è ritenuto doveroso, etico e di maggior tutela verso questi stessi, che lo Statuto prevedesse che , eventuali iscrizioni ipotecarie sul patrimonio immobiliare dell'Ente, siano

approvate e autorizzate dall'Assemblea dei Soci anziché dal CdA che, in tali casi, rappresenta l'Organo deputato ad avanzare motivata proposta all'Assemblea stessa.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
218	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
76	di cui maschi
142	di cui femmine
58	di cui under 35
66	di cui over 50

N.	Cessazioni
37	Totale cessazioni anno di riferimento
16	di cui maschi
21	di cui femmine
14	di cui under 35
9	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
78	Nuove assunzioni anno di riferimento*
17	di cui maschi
61	di cui femmine
24	di cui under 35
14	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
17	Stabilizzazioni anno di riferimento*
8	di cui maschi
9	di cui femmine
5	di cui under 35
4	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	162	19
Dirigenti	0	0
Quadri	2	0
Impiegati	87	2
Operai fissi	73	17
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	**In forza al 2019**
Totale	181	118
< 6 anni	93	30
6-10 anni	35	35
11-20 anni	32	32
> 20 anni	21	21

N. dipendenti	**Profili**
181	Totale dipendenti
4	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
1	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
21	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
32	di cui educatori
24	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
1	operai/e
0	assistenti all'infanzia
0	assistenti domiciliari
7	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
5	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
0	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
0	cuochi/e
0	camerieri/e
3	Infermieri/e
1	Assistenti Sociali
53	Operatori di base (ADB)
11	Operatori dell'accoglienza
6	Portieri
6	Amministrativi Impiegati d'Ordine
3	Impiegati di concetto con specifiche funzioni amministrative

1	Direzione Generale esercitata nell'ambito della carica di Presidente del CDA
1	Applicato di segreteria

Di cui dipendenti Svantaggiati	
0	Totale dipendenti
0	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
10	Totale tirocini e stage
3	di cui tirocini e stage
7	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
60	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
28	Laurea Triennale
90	Diploma di scuola superiore
1	Licenza media
2	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	**Tipologia svantaggio**	**di cui dipendenti**	**di cui in tirocinio/stage**
2	Totale persone con svantaggio	2	0
0	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L	0	0

	381/91		
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0
2	persone beneficiarie L.104/92 in ordine a condizioni di salute	2	0

2 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

0 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	**Tipologia Volontari**
10	Totale volontari
3	di cui soci-volontari
7	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	**Tema formativo**	**N. partecipanti**	**Ore formazione pro-capite**	**Obbligatoria/ non obbligatoria**	**Costi sostenuti**
2800	accreditamento sanitario e sistemi gestione	50	56,00	No	0,00
120	Intercultura	20	6,00	No	0,00
48	Vissuti traumatici	6	8,00	No	0,00
2160	Supervisione clinica	90	24,00	No	15000,00
4	Aggiornamento normativa in materia di autorizzazione e accreditamento sanitario LRT	1	4,00	No	0,00

	51/09 e suo regolamento attuativo n. 79/R/2016				

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
144	BLSD	24	6,00	Si	200,00

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
162	Totale dipendenti indeterminato	68	94
54	di cui maschi	30	24
108	di cui femmine	38	70

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
19	Totale dipendenti determinato	1	18
5	di cui maschi	0	5
14	di cui femmine	1	13

N.	Stagionali /occasionali
1	Totale lav. stagionali/occasionali
1	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
16	Totale lav. autonomi
3	di cui maschi
13	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

Supporto amministrativo/segretariale
Attività di animazione
Affiancamento operatori nell'erogazione dei servizi alla persona

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	**Totale Annuo Lordo**
Membri Cda	Indennità di carica	27956,00
Organi di controllo	Emolumenti	12500,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **Cooperative sociali**

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

40659,00/17227,00

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **1150,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **2**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **In osservanza dei dettati normativi di settore, l'attività prestata dai volontari (soci e non soci es. volontari del servizio civile) è svolta a titolo completamente gratuito. Spetta ad essi solo il rimborso delle spese a piè di lista, comprovate quindi dall'esibizione dei giustificativi di spesa sostenute per l'attività di volontariato erogata.**
Può essere riconosciuto il rimborso spese a fronte di autocertificazione, anche nella modalità "a forfait" solo nei casi in cui oggettivamente, per le modalità di svolgimento della prestazione di volontariato, non sia possibile per il volontario produrre i giustificativi di spesa (es. attività in cui il volontario abbia dovuto utilizzare mezzi propri , a titolo indicativo e non esaustivo : consumo toner, carta, energia elettrica, telefonate dal proprio cellulare per necessità connesse all'attività prestata etc. etc.) In tali circostanze l'autocertificazione prodotta dovrà contenere informazioni circostanziate in merito all'importo del rimborso richiesto e alle relative modalità di calcolo utilizzate.
E' inoltre prevista la possibilità di presentare autocertificazione laddove il rimborso richiesto riguardi spese di viaggio sostenute attraverso l'utilizzo del proprio automezzo. A tale riguardo i volontari dovranno presentare autodichiarazione su apposita modulistica indicando data e ora dello spostamento, il percorso effettuato, il motivo dello spostamento e il numero dei Km percorsi che sarà oggetto di rimborso nella misura di Euro 0,20 a Km.
Per le eventuali spese di pedaggio i volontari dovranno allegare al modulo di richiesta rimborso chilometrico, gli scontrini di pedaggio autostradale ovvero, ove essi utilizzassero il proprio telepass, la stampa scaricata dal sito web Autostrade o siti similari, riportante il costo del pedaggio per la tratta percorsa.

Le spese per la ristorazione , ove essa si rendesse necessaria od opportuna nel corso dell'attività prestata dai volontari, potranno essere assolti dalla Cooperativa anche attraverso l'erogazione di buoni pasto ovvero attraverso pagamento diretto dell'esercizio di ristorazione che sarà indicato ai volontari dalla Cooperativa stessa.
I volontari che prestano la propria attività presso servizi residenziali ove è attivo , potranno usufruire dei pasti somministrati presso la struttura.
Nel 2020 l'attività di volontariato è stata svolta totalmente dai volontari del servizio civile. Quelli operanti presso le strutture sanitarie e socio-sanitarie residenziali hanno usufruito dei pasti erogati nella struttura. Ai volontari del servizio civile che hanno operato presso i servizi della sede Legale e Amministrativa, presenti nel 2020 in numero di 2 unità, è stato riconosciuta l'erogazione di buoni pasto giornalieri per tutti i giorni della settimana e per la durata del periodo in cui essi hanno svolto la propri attività presso la sede. A causa delle restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria Covid 19, l'attività dei volontari del servizio civile, in osservanza dei DPCM che si sono susseguiti e delle relative Ordinanze Regionali, è stata interrotta in data 09 Marzo ed è stata ripristinata dalla data del 1° Giugno 2020.

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico, attivazione di risorse economiche "comunitarie" e aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:
Nell'ambito dei servizi erogati alla persona , Gruppo Incontro pone un particolare accento sugli aspetti legati alla crescita delle autonomie personali dei propri assistiti attivando, ove pertinente e congruo in base alla tipologia di servizio e alle caratteristiche dell'utenza, percorsi volti a facilitare il loro inserimento nel mondo del lavoro ritenuto elemento essenziale a corollario dei percorsi riabilitativi, e/o educativi e/o sociali erogati ad essi erogati nel corso della loro permanenza presso i servizi dell'Ente.
Tale importante obiettivo riverbera effetti positivi anche riguardo alla capacità di generare valore aggiunto economico sia per la persona che viene inserita in circuiti lavorativi o socio - lavorativi , sia - più globalmente – per il territorio nel suo complesso in virtù di una autonomizzazione, anche economica, delle persone che accedono a tali occasioni di lavoro che si traduce pertanto in un arricchimento e un maggior benessere per la collettività.
Nel corso del 2020, hanno avuto la possibilità di accedere a tali inserimenti socio/lavorativi n. 46 utenti afferenti ai servizi della Cooperativa, di cui 14 donne e 32 uomini. Di questi, 13 si sono tradotti nell'instaurazione di contratti di lavoro subordinato con aziende del territorio.
La capacità di generare valore aggiunto e aumento dello sviluppo economico del territorio è inoltre riferita all'incremento dei livelli occupazionali dei lavoratori in forza alla Cooperativa che, nel 2020, nonostante le grosse difficoltà legate alla grave emergenza sanitaria prodotta dalla Pandemia Covid 19 , ha visto un aumento di personale, rispetto al dato rilevato al 31/12/2019, di ulteriori 63 unità assunte con contratto subordinato e di ulteriori 5 lavoratori con contratto autonomo strutturato. Nel corso del 2020 sono stati inoltre effettuati avanzamenti di carriera con relativo aumento della retribuzione.
Oltre che nella dimensione di valore "Sviluppo Economico del territorio" i dati relativi all'incremento dei livelli occupazionali e alla progressione di carriera del personale, genera un impatto positivo anche sulla dimensione valore "Resilienza Occupazionale" trattata nel prosieguo dell'illustrazione degli obiettivi di impatto realizzati .

Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):
La Governance di Gruppo Incontro è fortemente inclusiva, democratica e adotta il criterio del c.d. "stakeholder engagement"
A tale riguardo preme evidenziare che :
a) La presenza di donne è sempre stata significativa all'interno del Consiglio di Amministrazione ed è andata incrementandosi ulteriormente nel corso degli anni divenendo prevalente rispetto a quella maschile. L'attuale Organo Amministrativo in carica vede infatti la presenza di quattro donne, di cui una con la carica di Vicepresidente, rispetto a tre

amministratori maschi . L'incidenza percentuale di donne all'interno del CdA rappresenta quindi il 57% dell'intero Organo di governo.

b) La forte spinta inclusiva e democratica è peraltro ulteriormente arricchita dal fatto che due donne elette alla carica di amministratore del CdA provengano dalla Cooperativa Sociale "La Fenice" incorporata da Gruppo Incontro nel 2020.

c) Anche sotto il profilo dell'età anagrafica si è assistito nel corso del tempo ad un sensibile abbassamento dell'età media degli amministratori. Tra il 2018 e il 2020 essa è andata infatti riducendosi significativamente , passando da una media di 54,7 anni - rilevata nel 2018 - ad una età media dei suoi attuali membri, di 47,2 anni

d) Molto rilevante è inoltre la presenza di donne in ruoli funzionali apicali come di seguito rappresentato:

- Il 75% dei Responsabili di Area Aziendale Strategica è rappresentato da donne (tre Responsabili di Area su quattro) che esercitano il proprio ruolo rispettivamente nell'Area Amministrativa/Sistemi di Gestione, nell'Area Disabilità e nell'Area Minori/Salute Mentale. Unico uomo con tale funzione è il Responsabile dell'Area Dipendenze Patologiche.
- Per le sue caratteristiche di elevata eterogeneità, l'Area Inclusione Sociale non prevede la figura di un Responsabile di Area, bensì una organizzazione per "Coordinamenti Corrispondenti" in cui il ruolo di coordinatore vede una netta prevalenza della componente femminile che esprime il 75% dei quattro coordinatori presenti (tre donne e un uomo)
- Anche nella più complessiva compagine di tutte le figure di coordinamento previste nei vari servizi e nelle varie strutture afferenti alle aree sopra indicate, (Area Inclusione Sociale compresa), la funzione di coordinatore è prevalentemente svolta da donne presenti in tale ruolo in numero di 12 rispetto ai complessivi 22 coordinatori e rappresentando percentualmente un valore del 54%
- Dei due Direttori Sanitari presenti nei servizi con accreditamento sanitario ex L.R.T. 51/09, uno di essi è rappresentato da una donna medico psichiatra (50%).

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella

professione sul totale degli occupati):
La Cooperativa ritiene che la prima e più importante risorsa, sia rappresentata dai lavoratori che operano al suo interno. A tale riguardo è obiettivo prioritario della Cooperativa, compatibilmente con le proprie risorse economiche e il proprio assetto organizzativo, individuare ed attivare azioni di welfare aziendale , a tutela dei lavoratori stessi e del loro benessere.
Oltre a favorire un costante coinvolgimento e una attiva partecipazione del personale (socio e non socio) alla vita della Cooperativa, attraverso istituzione di gruppi di lavoro tematici, diffusione di report informativi, incontri con i vari gruppi di lavoratori etc. le iniziative intraprese in tema di welfare aziendale al fine di aumentare il benessere personale dei lavoratori riguardano in particolare:
a) Attivazione per tutti i lavoratori e per il loro nucleo familiare, di un'assistenza sanitaria integrativa,
attraverso l'adesione all'Organizzazione "Cooperazione Salute".
b) Trattamento di miglior favore in caso di richieste del personale, di poter fruire di acconti su TFR.
Solo nel corso del 2020 l'erogazione di acconti sul TFR ha riguardato 13 lavoratori/lavoratrici che ne
hanno fatto richiesta all'Organo Amministrativo;
c) Disponibilità all'accoglimento delle istanze dei lavoratori – sempreché compatibili con la
funzionalità del servizio e nel rispetto del lavoro degli altri colleghi – in merito a orario lavorativo e
organizzazione dei turni, richiesti per far fronte a necessità familiari, personali e di studio;
d) Attività sistematica di supervisione per il personale che opera nei servizi sanitari, socio – sanitari e
socio-assistenziali prevenzione e contrasto dal rischio di stress lavoro-correlato e "burn-out";
e) Accordi con fornitori/consulenti di fiducia (segnatamente assistenza legale, assistenza tecnica,
assistenza informatica, ditte per la manutenzione edile, impianti elettrici e impianti idrotermo
sanitari, autofficina meccanica, gommista) per applicazione di scontistiche e condizioni
migliorative al personale della Cooperativa che intendesse rivolgersi ad essi per acquisizione di
beni/servizi/consulenze;
f) Valorizzazione della professionalità dei lavoratori attraverso iniziative di formazione mirata
definite nei piani di formazione annuali proposti dai Responsabili di Area in condivisione con i
propri coordinatori ed approvati dal CdA
g) Avanzamenti di carriera con inquadramento a mansioni e qualifiche professionale superiori che,
nel 2020, hanno interessato 8 unità di personale

Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione e aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno dalavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavoriinstabili al tempo t0):
Nel 2020 la Cooperativa è riuscita ad incrementare di 63 unità il numero dei propri lavoratori con contratto subordinato. Per 35 lavoratori assunti con contratto subordinato, l'incremento è stato prodotto dall'incorporazione della Cooperativa Sociale "La Fenice" mentre l'aumento delle altre 28 unità di personale è da ascriversi all'attivazione di nuovi servizi e , in particolare, del servizio di comunità psichiatrica per minori, denominato "Nave 13". L'incremento di n. 5 lavoratrici con contratto autonomo strutturato è legato invece all'acquisizione in affidamento pubblico, del servizio Centro Anti Violenza - Aiutodonna.
La fascia di età che è stata interessata in modo più rilevante dall'incremento occupazionale, sia ti tipo subordinato che autonomo, si colloca tra i 35 e i 50 anni.
Oltre all'aumento del livello di occupazione, nel corso del 2020 sono inoltre stati stabilizzati 17 lavoratori con passaggio da contratto a tempo determinato a contratto a tempo indeterminato.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:
In quanto Cooperativa di tipo A, Gruppo Incontro non ha obbligo di garantire all'interno della propria pianta organica, una percentuale definita di lavoratori svantaggiati.
Nell'ambito della compagine dei lavoratori sono tuttavia presenti unità di personale beneficiari di Legge 104 e pertanto fragili e/o che, a fronte del proprio stato di salute, sono stati dichiarati dal medico competente non idonei alla mansione o idonei con limitazioni. Per tali lavoratori la Cooperativa ha provveduto prontamente a individuare soluzioni operative e/o logistiche (es. ridefinizione del mansionario, idonea assegnazione logistica, spostamento di servizio etc) tali da consentire ad essi una piena inclusività nel tessuto funzionale della Cooperativa e pertanto un mantenimento/incremento della loro soddisfazione professionale garantendo ad essi, al tempo stesso , le condizioni più idonee e tutelanti rispetto allo svantaggio rilevato e la dovuta attenzione al loro benessere personale.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (soddisfazione per la propria vita: percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per lavita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):
Per quanto riguarda gli utenti , le persone che afferiscono ai servizi della Cooperativa, siano essi sanitari, socio-sanitari , sociali o socio-assistenziali, sono per definizione persone con svantaggio, portatrici di disagio in ordine ad aspetti psicologici, psichici, sociali, familiari, economici e abitativi.
I servizi ed i relativi trattamenti e prestazioni erogate, pur nella diversa declinazione e nei diversi modelli di intervento adottati in base alle caratteristiche del target di riferimento e all'eventuale quadro psicopatologico presentato, hanno come denominatore comune

l'obiettivo di produrre un miglioramento della qualità della vita della persona assistita e, conseguentemente, dei loro familiari che vengono infatti coinvolti nel complessivo percorso del proprio figlio/figlia o congiunto. Le strategie utilizzate sono diverse e diversificate in base alla tipologia di utenti trattati. Strumento principe per monitorare l'andamento dei trattamenti erogati e dei percorsi di sostegno sociale e familiare è rappresentato dalla presenza di piani terapeutici o socio-educativi altamente personalizzati in grado di rispondere ai bisogni specifici della persona e di accompagnarla in tal modo verso una emancipazione dallo stato di disagio o quantomeno, per i casi più gravi, verso una stabilizzazione compensativa della patologia, tale da migliorare quanto più possibile la qualità della loro vita e quella dell'entourage di riferimento.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento qualità della vita (familiari) e riduzione dell'indice di asimmetria del lavoro familiare (tempo dedicato al lavoro familiare dalla donna di 25-44 anni sul totale del tempo dedicato al lavoro familiare da entrambi i partner per 100):
non presente

Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato:
L'organizzazione flessibile della Cooperativa e il modello di intervento fondato sulla centralità della persona e sull'approccio multidisciplinare integrato, consentono alla Cooperativa di offrire ai propri utenti e ai servizi pubblici invianti, un'offerta integrata dei servizi che, accanto al percorso riabilitativo e/o sociale/socio sanitario, e/o socio - educativo/socio – assistenziale, pone sempre in essere strategie volte al coinvolgimento della rete di riferimento del paziente/utente (familiare, sociale, lavorativo, territoriale) e al consolidamento /incremento dei risultati ottenuti, attraverso l'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita, all'autonomizzazione della persona e alla sua inclusione/reinserimento nel tessuto sociale e lavorativo. A tale riguardo fondamentale importanza rivestono

- l'approccio improntato al criterio dell'alta integrazione pubblico/privato e alla funzione di sussidiarietà orizzontale che la Cooperativa incarna nei confronti dei servizi pubblici invianti, collaborando con essi alla programmazione e alla realizzazione di progetti integrati di presa in carico e di reinserimento sociale e abitativo degli utenti giunti al termine della loro permanenza presso i vari servizi e strutture della Cooperativa;
- Le numerose sinergie e collaborazioni attivate sia con altri Enti del Terzo settore, in particolare con le Cooperative di tipo B - sia con aziende e imprese del territorio, anche attraverso il coinvolgimento dei Centri per l'Impiego e delle Associazioni di categoria, al fine di costruire con essi, percorsi personalizzati di inserimento dei propri assistiti, in tirocini, stage formativi, borse lavoro etc.

Come già evidenziato nel presente Bilancio Sociale nell'ambito della disamina relativa

all'obiettivo
di impatto correlato all' "incremento del benessere economico della persona", le azioni poste in
essere hanno consentito, nel 2020, pur nella situazione di estrema difficoltà non solo sanitaria ma
anche economica e sociale causata dalla Pandemia Covid 19, di realizzare n. 46 inserimenti di
utenti in progetti/circuiti lavorativi con riconoscimento di emolumento/contributo economico, di
cui 13 si sono positivamente tradotti in contratti di lavoro subordinato.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, attivazione di processi di community building e aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

Per le motivazione più volte evidenziate nella redazione del presente bilancio sociale, legate essenzialmente alla pandemia Covid 19, la Cooperativa non ha potuto attivare quei processi di "community building" rivolti alla comunità territoriale e alla collettività, attraverso i molti eventi finalizzati ad una concreta e fattiva partecipazione sociale, analoghi a quelli realizzati negli anni precedenti all'esplosione dell'emergenza sanitaria.
Le azioni poste in campo si sono pertanto indirizzate soprattutto all'interno della rete sinergica degli stakeholders , pubblici e privati con cui la cooperativa collabora e si rapporta.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, trasparenza nei confronti della comunità e aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

non presente

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, sviluppo e promozione del territorio e aumento della consistenza del tessuto urbano storico (% di edifici in ottimo o buono stato di conservazione sul totale degli edifici abitati costruiti prima del 1919) oppure riduzione dell'insoddisfazione per il paesaggio del luogo di vita (% di persone di 14 anni e più che dichiarano che il paesaggio del luogo di vita è affetto da evidente degrado sul totale delle persone di 14 anni e più):

non presente

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione e aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

La propensione allo sviluppo imprenditoriale e alla progettazione di servizi innovativi costituisce un tratto caratteristico della Cooperativa che affonda le sue origini nella storia dell'Associazione Genitori, storico ente di volontariato pistoiese dalla cui costola essa è nata nel 2005.
Nel corso degli anni Gruppo Incontro ha dato vita a numerosi servizi caratterizzati da un elevato grado di innovazione e promosso azioni volte al proprio sviluppo quali-quantitativo.
Nell'arco del triennio 2018-2020 la Cooperativa ha attivato importanti servizi caratterizzato

da un elevato grado di innovazione. Due di questi, in particolare, entrambi autorizzati al funzionamento sanitario e accreditati dalla Regione Toscana ai sensi della L.R.T. n. 51/09 e ss.mm.ii, meritano una speciale menzione:
- Servizio riabilitativo rivolto al trattamento residenziale di persone con dipendenza da gioco d'azzardo
patologico (programma Drive)
- Servizio riabilitativo a media intensità assistenziale, rivolto al trattamento residenziale di minori con
disturbo psichiatrico. (Programma NAVE 13)
Benché non sia stata condotta un'analisi tesa a alla comparazione del grado di innovatività rispetto a servizi promossi e attivati da altri competitors, risultano evidenti e oggettivi gli elementi innovativi dei suddetti servizi. Per quanto riguarda il servizio DRIVE, Gruppo Incontro rappresenta la prima Organizzazione del privato sociale che ha dato vita e attuazione a a trattamenti riabilitativiper giocatori d'azzardo, di tipo "residenziale" (comunità terapeutica per gamblers)
Rispetto al servizio "Nave 13" l'elemento dell'innovazione è espressamente desumibile dal parere di compatibilità e funzionalità, rilasciato dalla Regione Toscana con formale decreto, nelle more del percorso di autorizzazione e di accreditamento istituzionale sanitario.
Nel suddetto atto, la Regione Toscana attesta infatti la necessità di attivazione di tale tipologia di servizio in quanto vacante nel territorio di Pistoia.
La propensione all'imprenditorialità e allo sviluppo quali-quantitativo dell'Organizzazione è inoltre resa evidente dal fatto che nel giro di quattro anni e mezzo, essa abbia realizzato due importanti fusioni per incorporazione con la Cooperativa Sociale "Itaca", a Dicembre del 2005, e con la Cooperativa Sociale "La Fenice" nel Febbraio del 2020, conseguendo un significativo incremento del proprio Know How , della propria visibilità, del proprio valore della produzione tramite l'acquisizione di strategici servizi afferenti all'area della Salute Mentale e all'area della Disabilità portati in dote rispettivamente dalle due cooperative incorporate , nonché della base sociale e della pianta organica.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, propensione imprenditoriale e aumento dell'incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (isced 5,6, 7 e 8) in professioni scientifico-tecnologiche (isco 2-3) sul totale degli occupati):
non presente

Conseguenze sulle politiche pubbliche, risparmio per la p.a. e aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:
I servizi erogati dietro committenza dei servizi pubblici hanno generato indubbiamente un valore positivo per la pubblica amministrazione sia in termini di restituzione nei confronti della collettività, sia verosimilmente, in termini di risparmio economico qualora esse avessero dovuto provvederne direttamente all'erogazione o attivare delocalizzazioni degli invii di utenti presso strutture fuori Regione o fuori Provincia a costi più elevati.
Conseguenza diretta dell'output positivo prodotto dalle attività svolte dalla Cooperativa è in prima istanza rappresentato dal servizio reso alla collettività. Conseguenza indiretta ma di rilevante importanza, è la possibilità di riallocazione , a favore del territorio e della comunità, di risorse economiche derivanti dai risparmi conseguiti dalle P.A.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, rapporti con istituzioni pubbliche e aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:
La forte collaborazione e le strette sinergie attivate con le Pubbliche Amministrazioni hanno sempre caratterizzato l'operato della Cooperativa.
Nel 2020 molte sono state le iniziative progettuali che hanno visto una intensa collaborazione con gli Enti Pubblici, con particolare riferimento a progetti in tema di nuove povertà, inclusione sociale, marginalità sociale e disagio abitativo, violenza di genere.
Il proficuo rapporto con le Istituzioni Pubbliche e l'incremento delle sinergie e dei processi di co-programmazione, co-progettazione e co-produzione dei servizi, pone Gruppo Incontro, nel generale contesto delle organizzazioni del terzo settore, come solido e autorevole riferimento per le P.A.

Sostenibilità ambientale, attività di conservazione e tutela dell'ambiente e aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):
Non presente

Sostenibilità ambientale, promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale (% di persone di 14 anni e più molto o abbastanza soddisfatte della situazione ambientale (aria, acqua, rumore) della zona in cui vivono sul totale delle persone di 14 anni e più):
non presente

Sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:
La Cooperativa detiene da moltissimi anni un rapporto di lavoro strutturato e stabile con socio lavoratore esperto in tecnologie informatiche. All'interno della Cooperativa è pertanto istituito un Centro Elaborazione Dati (CED) che ha prodotto, direttamente in seno all'Organizzazione, diversi software gestionali personalizzati tra cui in particolare :

- Programma denominato "Check" finalizzato alla gestione delle presenze e degli spostamenti degli utenti, in grado di elaborare i dati necessari alla emissione delle relative fatture attive. Il software consente inoltre di archiviare tutta la documentazione relativa agli utenti (dati sanitari, cartella clinica, Piani di Trattamento individuale, anagrafica etc.) rendendoli disponibili nella rete geografica. Il software è oggetto di sistematico aggiornamento. In particolare, nel 2020 esso è stato oggetto di un "upgrade", necessario ad una più efficiente ed efficace gestione , aggiornamento e archiviazione dei Piani di Trattamento Individualizzati che, ai fini dell'adozione di un sistema di gestione per la Qualità nonché per una rispondenza ai requisiti di accreditamento istituzionale sanitario, rappresentano documenti fondamentali per l'erogazione dei servizi.
- Programma QS : Software personalizzato per la gestione del personale, ivi compreso il monitoraggio della formazione obbligatoria e della sorveglianza sanitaria erogata dal medico competente. Nel 2020 il software è stato ulteriormente aggiornato e implementato per poter gestire aspetti manutentivi legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'efficientamento tecnologico dei software sopra citati ha notevolmente migliorato l'efficacia del sistema di monitoraggio e di gestione dei dati.

A seguito della grave pandemia Covid 19 e dell'impossibilità di operare in presenza in moltissime situazioni, si è reso necessario ricorrere in modo significativo ad una modalità di

lavoro in "smart working" nonché all'utilizzo di piattaforme on –line per gestire incontri, riunioni, lavoro di gruppo.
Per quanto l'adozione di tali misure si sia reso necessario a fronte di un evento drammatico e di eccezionale gravità, l'adozione di nuove tecnologie mai utilizzate prima ha consentito di sviluppare un notevole "know-How" in tema di competenze tecnologiche che anche nel momento in cui la grave emergenza sanitari verrà superata, saranno comunque preziose non solo in termini di efficienza ed efficacia del sistema di comunicazione e di organizzazione del lavoro ma anche sotto il profilo dell'impatto ambientale e del consumo energetico.

Output attività

Nel 2020 l'emergenza sanitaria ha avuto un pesante impatto sui servizi erogati. Molti di essi hanno visto una sospensione durante i periodo di Lockdown nazionale e altri, rimasti costantemente attivi anche durante i mesi caratterizzati dalle più rigide restrizioni, hanno subito una significativa contrazione legata in gran parte all'esigenza di osservare rigide linee guida dettate dalla task force delle pubbliche amministrazioni committenti rispetto alle quali, dovendo contingentare ingressi e numero di presenze presso le varie strutture, non si è rso possibile , soprattutto per quanto riguarda i servizi riabilitativi dell'Area Dipendenze Patologiche, utilizzare a pieno regime la disponibilità dei posti letto presenti nelle varie strutture e soddisfare appieno le richieste di ingresso.
Ciononostante nel 2020 , anche grazie alla stretta osservanza di rigorosi protocolli anti contagio approntati e costantemente dalla Cooperativa che hanno contribuito ad impedito lo svilupparsi di focolai infettivi, rischio molto elevato in contesti di stretta convivenza residenziale, i servizi sono stati erogati con elevati standard di qualità e la presenza media degli utenti presso i servizi, ancorché sottodimensionata rispetto alle potenzialità ricettive, si è mantenuta abbastanza stabile e di poco inferiore alla media registrata nel 2019
Si ritiene particolarmente importante, nel novero dei vari servizi e delle varie attività svolte dalla Cooperativa nel 2020 dare risalto, in particolare, a quelli che in termini di output, hanno prodotto innovazione e un'importante spinta per l'ulteriore sviluppo qualitativo e quantitativo dell'organizzazione nonché riverberi positivi per i propri stakeholders interni ed esterni:

- Completamento della riqualificazione di nuova struttura finalizzata all'erogazione del servizio di comunità psichiatrica adulti, "Andarillo" e conseguente suo trasferimento dalla precedente sede non più adeguata e non più rispondente ai requisiti logistici per l'erogazione di trattamenti così complessi. In assenza di tale rilevante sforzo organizzativo ed economico, il rischio di chiusura di detto servizio sarebbe stato verosimilmente molto elevato con conseguente nocumento per gli utenti assistiti, per l'Azienda Usl committente e, di riflesso, per la collettività territoriale;
- Conversione della sede "Le Panche" da struttura dedicata all'accoglienza emergenziale di 1° livello di cittadini stranieri richiedenti asilo, in struttura rivolta a servizio SAI – Sistema di accoglienza internazionale (ex Siproimi – Sprar) finalizzato all'accoglienza, integrata di cittadini stranieri adulti, titolari di protezione internazionale
- Aggiudicazione e affidamento del servizio bandito dal Comune di Pistoia e denominato : MSNA - Progetto di accoglienza integrata per Minori Stranieri Non Accompagnati nell'ambito del sistema Siproimi, (Sistema di Protezione per titolari di protezione internazionale)

• Aggiudicazione e Affidamento del servizio bandito dalla Società della Salute Pistoiese e denominato "Centro Antiviolenza Aiutodonna (CAV)", rivolto a donne vittime di violenza. Il servizio offre:

a) un'attività di sportello in cui viene fornita una prima accoglienza telefonica e, attraverso colloqui, assistenza psicologica, sociale e legale. E' rivolta alle residenti degli undici comuni dell'area pistoiese (Pistoia, Serravalle, Marliana, Sambuca, Quarrata, Montale, Agliana, Abetone, Piteglio, San Marcello Pistoiese e Cutigliano) che hanno subito o subiscono violenze, maltrattamenti fisici, psicologici, economici, sessuali e stalking.

b) Una casa di seconda accoglienza per donne vittime di violenza che, in ordine a tale problematica, si trovano in una situazione di disagio abitativo. Il gruppo appartamento offre accoglienza non solo alle donne ma anche ai loro figli minori, spesso vittime di violenza assistita;

• Aggiudicazione e affidamento del servizio bandito dalla Società della Salute Pistoiese denominato "Housing Fisrt", progetto di co-housing sociale finalizzato al contrasto di situazioni di grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora.

• Attivazione di una seconda struttura residenziale finalizzata all'accoglienza e assistenza di persona con disabilità mentale (Casa Spiga – Progetto "Ci provo e mi piace"

• Accreditamento sanitario ai sensi della LRT 51/09 e attivazione di nuovo servizio residenziale di comunità psichiatrica a media intensità assistenziale per minori denominato "Nave 13". Il servizio, particolarmente complesso e delicato, anche in ordine al target di riferimento e alle patologie presenti nei giovani pazienti, ha visto una genesi lunghissima che dalla fase di progettazione, iniziata tra la fine del 2017 e l'inizio del 2018 è stato oggetto di numerosi ostacoli e difficoltà in ordine alla necessità di ottenere la preventiva autorizzazione al funzionamento da parte del SUAP, il rilascio di parere di compatibilità e funzionalità da parte della Regione Toscana, l'acquisizione dell'accreditamento istituzionale, sempre rilasciato dalla regione Toscana, il vaglio rappresentato dalla manifestazione di interesse pubblicato dalla committente Azienda Usl Toscana Centro a cui la Cooperativa ha dovuto partecipare, l'istruttoria per la redazione, la stesurae e la sottoscrizione della Convenzione con la suddetta Azienda Sanitaria e, nella fase più squisitamente operativa, l'avvio di una complessa e difficile start-up.

L'emergenza sanitaria Covid 19 ha indubbiamente reso più complicato e lungo il percorso in cui l'attivazione del servizio, prevista inizialmente entro il 2019 e successivamente entro i primi mesi del 2020, è stata realizzata operativamente a decorrere dal Settembre 2020. L'avvio del servizio "Nave 13" rappresenta per la Cooperativa la realizzazione di un ambito obiettivo strategico di estrema importanza sia per le sue caratteristiche innovative, sia perché conferma un ulteriore consolidamento e riconoscimento da parte degli stakeholdes pubblici circa le competenze dell'Organizzazione nella progettazione e nella gestione di servizi rivolti a minori, sia infine per il suo forte contributo in termini di sviluppo aziendale e di importante volano per l'incremento dei livelli occupazionali.

• Realizzazione di fusione per incorporazione della Cooperativa sociale "La Fenice", formalizzata con rogito notarile in data 14/02/2020. Il raggiungimento di tale obiettivo, che ha visto l'acquisizione di importanti servizi nell'area disabilità, portati in dote dalla Cooperativa La Fenice, costituisce per la Cooperativa una fondamentale occasione di

sviluppo e di
incremento del Know How, di miglioramento del proprio posizionamento e della propria visibilità nel panorama delle Organizzazioni del Terzo Settore e nei confronti dei pubblici committenti, di diversificazione e ampliamento nell'offerta dei servizi erogati, di ampliamento della base sociale e di incremento del valore di produzione.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: PANDORA
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a donne con vissuti traumatici e disturbo da dipendenza patologica anche associata a comorbilità psichiatrica.

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
50	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: APPRODO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a persone con disturbo da dipendenza patologica associata a patologie psichiatriche (Doppia Diagnosi)

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
26	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: EOS
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a uomini con disturbo di dipendenza patologica e tratti antisociali

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

0	soggetti con disabilità psichica
45	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: MATRIX - DRIVE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali per persone di ambo i sessi con dipendenza/abuso di sostanze alcoliche (programma MATRIX) o con dipendenza da gioco d'azzardo (Programma DRIVE)

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
51	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: RESTART
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali finalizzati al reinserimento e inclusione sociale, familiare e lavorativa di persone di ambo i sessi, con disturbo da dipendenza patologica

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
36	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: EIDOS
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Comunità residenziale socio educativa a dimensione familiare per minori

N. totale	**Categoria utenza**

0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
10	Minori

Nome Del Servizio: NAVE 13
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Trattamenti riabilitativi residenziali a media intensità assistenziale rivolta a minori con disturbo psichiatrico

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
6	Minori

Nome Del Servizio: LO SPECCHIO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Comunità residenziale psichiatrica per adulti

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
7	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: ANDARILLO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Comunità Terapeutica Psichiatria per adulti

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
5	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)

0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: ALBERGO POPOLARE - ACCOGLIENZA NOTTURNA
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Servizio di accoglienza e ricovero notturno rivolto a persone di ambo i sessi senza fissa dimora.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
117	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: SERVIZIO EMERGENZA FREDDO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 180
Tipologia attività interne al servizio: Servizio di accoglienza e ricovero notturno rivolto a persone senza fissa dimora. Il servizio rappresenta un modulo rinforzato dell'Albergo Popolare, che viene attivato nel periodo invernale al fine di incrementare la capacità di offrire ricovero a senza tetto nel corso dei mesi più freddi dell'anno in cui la domanda di ricovero notturno rileva un forte aumento.

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
25	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: STRUTTURE RICETTIVE PER DONNE CON DISAGIO ABITATIVO SOLE O CON FIGLI MINORI
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza a bassa intensità assistenziale rivolta a donne con disagio abitativo sole o con figli minori (Gruppo Appartamento)

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione

9	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
14	Minori

Nome Del Servizio: CENTRO ANTIVIOLENZA - CASA DI SECONDA ACCOGLIENZA
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Servizio di accoglienza rivolta a donne con disagio abitativo vittime di violenza, sole o con figli minori (gruppo appartamento)

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
4	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
3	Minori

Nome Del Servizio: CENTRO ANTIVIOLENZA -SPORTELLO DI ASCOLTO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 0
Tipologia attività interne al servizio: Ascolto e sostegno psicologico, sociale e legale rivolto a donne vittime di violenza

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
109	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: RESIDENZA TEMPORANEA ALBERGO POPOLARE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza abitativa temporanea di persone senza fissa dimora o con disagio abitativo (gruppo appartamento)

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
12	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: OIKOS - CASA DELLA SPERANZA
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Comunità socio-assistenziale residenziale rivolta a persone con disabilità mentale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
7	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: CASA SPIGA - CI PROVO E MI PIACE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Gruppo appartamento per accoglienza persone con disabilità mentale per il "Durante e Dopo di Noi"

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
2	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: SCUOLA AUTONOMIA CASA AMICA - CASA ARCOBALENO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 70
Tipologia attività interne al servizio: Weekend residenziali per lo sviluppo delle autonomie disabili adulti

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
40	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: HANDYAMO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 56
Tipologia attività interne al servizio: Weekend residenziali per lo sviluppo delle autonomie

disabili adulti (comprende anche workshop per le famiglie degli utenti)

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
8	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: COME E' BELLA LA CITTA'
Numero Di Giorni Di Frequenza: 52
Tipologia attività interne al servizio: Attività di socializzazione disabili adulti con uscite guidate una volta alla settimana

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
27	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: COMITIVA DI SERRAVALLE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 52
Tipologia attività interne al servizio: Attività di socializzazione disabili adulti con uscite guidate una volta alla settimana

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
14	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: FUORI TUTTI
Numero Di Giorni Di Frequenza: 192
Tipologia attività interne al servizio: Attività socializzazione adolescenti e giovani adulti disabili e spettro autistico

N. totale	Categoria utenza

0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
20	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: MOSALD 2
Numero Di Giorni Di Frequenza: 192
Tipologia attività interne al servizio: Attività di accompagnamento al lavoro laboratorio di agricoltura e ristorazione sociale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
9	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: CENTRO ESTIVO MONTECATINI
Numero Di Giorni Di Frequenza: 43
Tipologia attività interne al servizio: Centro estivo rivolto a bambini fascia 3- 11 anni

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
55	Minori

Nome Del Servizio: CENTRO ESTIVO LAMPORECCHIO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 43
Tipologia attività interne al servizio: Centro estivo rivolto a bambini fascia 6-14 anni

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)

0	Anziani
14	Minori

Nome Del Servizio: KAIROS - CENTRO PSICOTERAPIA POPOLARE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 50
Tipologia attività interne al servizio: Prestazioni di psicoterapia e sostegno psicologico rivolte alla cittadinanza. Il servizio prevede l'applicazione di tariffe popolari al fine di consentire l'accesso a percorsi psicoterapici anche a persone in stato di difficoltà e/o indigenza economica. Le tariffe vengono stabilite sulla base dell'ISEE presentato dall'utenza che chiede di accedere alle prestazioni del centro.

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
3	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: CENTRO CLINICO POPOLARE
Numero Di Giorni Di Frequenza: 192
Tipologia attività interne al servizio: Prestazioni di psicoterapia , sostegno psicologico, counselling, assistenza psichiatrica, assistenza nutrizionale rivolti alla cittadinanza.
Il servizio applica tariffe particolarmente contenute al fine di consentire anche alle persone con difficoltà economica, di accedere ai percorsi di cura erogati dal centro

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
27	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: SAI PISTOIA (ex Siproimi - SPRAR)
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Servizio accoglienza abitativa e percorsi integrazione socio culturale rivolto a cittadini stranieri beneficiari di protezione internazionale

N. totale	**Categoria utenza**
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e

	post-detenzione
20	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: SAI VALDINIEVOLE (ex Siproimi - SPRAR)
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Servizio accoglienza abitativa e percorsi integrazione socio culturale rivolto a cittadini stranieri beneficiari di protezione internazionale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
20	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: HOUSING FIRST
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Servizio accoglienza abitativa e Co-Housing con attivazione di percorsi di integrazione sociale rivolto a persone con disagio abitativo a rischio di esclusione sociale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
7	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: MIND
Numero Di Giorni Di Frequenza: 144
Tipologia attività interne al servizio: Presa in carico di cittadini stranieri vulnerabili che prevede l'erogazione di di prestazioni etnocliniche e percorsi di integrazione socio-culturale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
32	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani

0	Minori

Nome Del Servizio: GAP
Numero Di Giorni Di Frequenza: 48
Tipologia attività interne al servizio: Trattamento riabilitativo ambulatoriale rivolto a giocatori d'azzardo patologici. Conduzione gruppi giocatori d'azzardo

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
14	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: ACCOGLIENZA EMERGENZIALE RICHIEDENTI ASILO
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza abitativa di 1° livello, sostegno psico-sociale e percorsi di integrazione a favore di cittadini stranieri richiedenti asilo.
Il servizio prevede la definizione di progetti personalizzati finalizzati alla allocazione degli utenti, in percorsi più avanzati e strutturati, in base alle caratteristiche della persona

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
42	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

Nome Del Servizio: SIPROIMI MSNA
Numero Di Giorni Di Frequenza: 365
Tipologia attività interne al servizio: Accoglienza integrata rivolta a Minori Stranieri Non Accompagnati nell'ambito del Circuito Siproimi - Sistema di Protezione per Titolari di Protezione Internazionale

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
6	Minori

Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Numero attività esterne: 1

Tipologia: A fronte dell'emergenza Covid 19 non si è reso possibile dare vita, nel 2020 alle consuete iniziative esterne che ogni anno ed in particolare negli ultimi 4/5 anni la Cooperativa ha realizzato in modo significativo. La realizzazione di attività esterne si è limitata alla realizzazione e alla disseminazione di un progetto denominato "Labirinti" specificamente rivolto a minori in fascia adolescenziale.
La realizzazione del progetto ha visto la creazione di un laboratorio fotografico e multimediale a cui hanno partecipato giovani in fascia 13-18 anni , sia inseriti nel servizio semiresidenziale socio educativo Diurno affidato dalla società della Salute della Valdinievole alla Cooperativa sia giovani studenti frequentanti l'Istituto Professionale "Marchi" di Pescia (PT) con cui è stata costruita una importante e positiva sinergia. Oltre a un'importante e positiva esperienza di socializzazione, condivisione e amicizia il progetto, durato circa un anno, ha consentito ad essi di acquisire e di approfondire competenze nell'utilizzo degli strumenti e nelle tecnologie multimediali che si è operativamente tradotta nella produzione di un video, realizzato dai giovani stessi.
Il progetto, che ha ottenuto un fondamentale contributo da parte della Fondazione Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia, è stato realizzato in collaborazione con la Fondazione "Collodi", di Pescia. Le azioni progettuali e i risultati del progetto, anche in termini di "outcome" verso i soggetti beneficiari, è stato oggetto di evento pubblico ed ha riscosso notevole plauso e riconoscimento da parte delle famiglie e degli insegnanti dei giovani partecipanti al progetto stesso, nonché dagli stakeholders pubblici e privati .

Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti

non presente

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Nell'ambito del cospicuo ventaglio di servizi e progetti (residenziali, semiresidenziali , ambulatoriali) erogati dalla Cooperativa, afferenti alle varie aree funzionali e alle varie tipologie di intervento e di target, la Cooperativa, nel corso del 2020 ha preso in carico, trattato e assistito complessivamente 964 utenti . Ad essi vanno aggiunte le attività di sostegno e di assistenza alle rispettive famiglie che, complessivamente portano il numero delle persone assistite nell'anno in esame, a oltre 1.300 soggetti beneficiari diretti dei servizi di assistenza resi alla persona.
Nel novero dei beneficiari , ancorché indiretti, rientrano gli enti pubblici committenti dei servizi erogati , rappresentati da Aziende Usl del SSN, Società della Salute e Comuni della Provincia di Pistoia nonché da altri soggetti committenti che costituiscono stakeholders esterni di fondamentale importanza e significato per l'Ente. L'insieme di questi stakeholders è composto da circa 50 soggetti rispetto ai quali si registra un outcome estremamente positivo.
Tale risultato è reso evidente dall'esito delle indagini di "customer satisfaction" condotta a campione su utenti beneficiari dei servizi e su enti pubblici committenti.
Rientrano a buon diritto tra gli stakeholders su cui valutare l'outcome prodotto dalla

Cooperativa nella gestione delle proprie attività, i lavoratori che operano quotidianamente al suo interno

OUTCOME UTENZA ASSISTITA

Rispetto alla rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, è stato utilizzato il questionario TPQ (Treatment Behaviour Questionnaire), strumento validato dalla Comunità Scientifica europea.

Il questionario di soddisfazione è stato somministrato ad un totale di 67 pazienti in trattamento presso le strutture sanitarie riabilitative dell'Area Dipendenze Patologiche, di cui 37 uomini e 30 donne nonché a 2 giovani utenti inseriti nel servizio socio-educativo diurno (servizio semiresidenziale-territoriale) denominato CON-TATTO.

Il campione di utenza su cui è stata indagato il grado di soddisfazione per le prestazioni ricevute è stato volutamente selezionato tra gli ospiti inseriti in servizi oggetto di certificazione di Qualità ISO 9001:2015 , con particolare riguardo ai servizi sanitari dell'Area Dipendenze Patologiche che rappresentano il "core business" della Cooperativa e che, oltre alla Certificazione di Qualità, sono in possesso anche di Accreditamento Sanitario Istituzionale, rilasciato con apposito decreto, dalla Regione Toscana .

I risultati dell'indagine, relativi al 2020, confermano un ottimo livello di livello di qualità percepita. A fronte di un valore di 2,5 punti, considerato il "cut off" che discrimina lo spartiacque tra una percezione positiva e una percezione negativa, la media totale dei punteggi rilevata è infatti di 3,87 punti, ulteriormente migliorata rispetto ai 3,75 punti registrati nel precedente anno 2019 e significativamente superiore ai 3,48 punti rilevati nel 2018 .

OUTOCOME PUBBLICI COMMITTENTI

Per quanto riguarda la rilevazione del livello di gradimento dei pubblici committenti , l''indagine a campione è stata condotta su 19 Aziende USL invianti, di cui 10 della Regione Toscana e 9 della regione Lazio e altre Regioni. L'indagine è stata effettuata con la metodologia dell'intervista on-line.

La maggior parte delle risposte agli items dello strumento di indagine è stata "Molto" o "Abbastanza soddisfatto" e non compaiono risposte che indicano insoddisfazione.

Rispetto alla tempestività nel processo di reporting da parte delle strutture riabilitative verso i committenti, che costituisce un aspetto di grande rilevanza nella percezione di questi stessi rispetto all'efficienza/efficacia dell'Organizzazione nell'erogazione dei servizi, emergono risposte in prevalenza positive con la presenza, da parte di una piccola percentuale di soggetti intervistati, di alcuni rilievi e suggerimenti di miglioramento.

OUTCOME LAVORATORI

A fronte del forte incremento della pianta organica, prodotto in modo rilevante dalla fusione per incorporazione della Cooperativa sociale "La Fenice" , avvenuta a Febbraio del 2020 e della start – up del nuovo servizio sanitario "Nave 13", volto al trattamento riabilitativo di minori con disturbo psichiatrico, tenuto conto della della significativa eterogeneità della pianta organica e, non ultimo, dell'emergenza a sanitaria Covid – 19, non si è reso possibile condurre un'indagine di soddisfazione del personale.

Il grado di soddisfazione dei lavoratori è tuttavia desumibile indirettamente dalla loro significativa partecipazione ad incontri, assemblee e riunioni nonostante le difficoltà di non poter effettuare tali adunanze in presenza e la conseguente esigenza di dover utilizzare forme di comunicazione a distanza, palesemente meno coinvolgenti e accattivanti rispetto

alla partecipazione di persona. A tale riguardo, nell'anno che ha visto la drammatica esplosione della Pandemia da Sars Cov 2, si evidenzia che a fronte di una situazione estremamente difficile e complessa per la quale si richiedeva al personale un'osservanza strettissima di protocolli anti-contagio rigorosissimi, in cui la fatica di mantenere alta una motivazione per se stessi e per gli ospiti inseriti nei servizi è stata indubbiamente molto pesante ed in cui la tensione e il timore di assistere allo sviluppo di focolai infettivi tra gli ospiti e di contrarre l'infezione erano molto elevati, la risposta dei lavoratori è stata esemplare ed improntata alla massima disponibilità, presenza e responsabilità, a conferma di un alto livello di fidelizzazione e attaccamento all'Ente e di motivazione al lavoro. L'indagine di soddisfazione nei confronti del lavoratori attraverso strumenti di misurazione resta comunque obiettivo specifico che la Cooperativa conta di realizzare nel 2021

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

CERTIFICAZIONI DI QUALITA'
Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 relativa a:
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI: RESIDENZIALI, SANITARI, SOCIO-SANITARI, SOCIALI RIVOLTI AL TRATTAMENTO DELLE DIPENDENZE PATOLOGICHE, ANCHE ASSOCIATE A COMORBILITÀ PSICHIATRICA E A MISURE ALTERNATIVE ALLA DETENZIONE; SERVIZI RESIDENZIALI E SOCIALI VOLTI ALL'ACCOGLIENZA DI PERSONE IN STATO DI MARGINALITÀ SOCIALE E DISAGIO ABITATIVO, DONNE IN DIFFICOLTA' E/O VITTIME DI VIOLENZA. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE
DI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI/ TERRITORIALI RIVOLTI A MINORI A RISCHIO DI DEVIANZA.

ACCREDITAMENTI ISTITUZIONALI:
a) Accreditamento della Comunità a dimensione familiare per minori EIDOS, Via G.Mazzini n. 29 - Pistoia, rilasciato dal Comune di Pistoia ai sensi della Legge Regione Toscana n. 82/2009 e ss.mm.ii con Decreto Dirigenziale n. 781 del 24/04/2017
b) Accreditamento Istituzionale relativo al processo delle Dipendenze Patologiche, relativo alla struttura sanitaria "SAN FELICE" (Programma Pandora), Via di Calabbiana n. 9 - Pistoia, rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09 e ss.mm.ii, con Decreto Dirigenziale n. 6538 del 02/05/2018
c) Accreditamento Istituzionale relativo al processo delle Dipendenze Patologiche, relativo alla struttura sanitaria "UZZO" (Programmi Eos e Approdo) , Via dei Ciatti 23/25/27 - Pistoia, rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09 e ss.mm.ii, con Decreto Dirigenziale n. 6537 del 02/05/2018
d) Accreditamento Istituzionale relativo al processo delle Dipendenze Patologiche, relativo alla struttura sanitaria "CORSO AMENDOLA" (Programma Restart), Corso Amendola n. 6 -Pistoia, rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09, con Decreto Dirigenziale 6535 del 02/05/2018
e) Accreditamento Istituzionale relativo al processo delle Dipendenze Patologiche, relativo alla struttura sanitaria "SAN BIAGIO" (Programma Diurno Terapeutico-Riabilitativo) Via San Biagio in Cascheri n. 114 - Pistoia, rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09, con Decreto Dirigenziale 6539 del 02/05/2018
f) Accreditamento Istituzionale relativo al processo delle Dipendenze Patologiche, relativo alla struttura sanitaria "SERRAVALLE (Programmi Matrix e Drive) , Via Delle Ville - Serravalle Pistoiese (PT), rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09, con

Decreto Dirigenziale 6536 del 02/05/2018
g) Accreditamento Istituzionale relativo al processo Salute Mentale - struttura residenziale psichiatrica a media intensità assistenziale per Minori, "VILLA LEOPOLDINA"
(Programma Nave 13), Via di Calabbiana n. 13 - Pistoia, rilasciato dalla Regione Toscana ai sensi della LRT n. 51/09 e ss.mm.ii, , con Decreto Dirigenziale n. 1150 del 06/02/2020

RECLAMI
Non si sono verificati reclami da parte della committenza né degli utenti/beneficiari dei servizi

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Gestione Emergenza Sanitaria Covid 19	Assenza di i focolai infettivi	n. di focolai infettivi	100%	

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Sistema Gestione Qualità e Accreditamento	assenza di N.C.	n. di N.C.	100%	

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Gestione Rischio Clinico	Assenza di eventi avversi con danno grave o di eventi sentinella	n. di eventi avversi gravi o eventi sentinella	100%	

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Gestione privacy e trattamento dati personali (Reg. EU 679/2016)	Assenza di N.C. e reclami	n. di N.C. e/o reclami	100%	

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Gestione Risorse Umane somministrazione	Indagine sul clima interno			

(Benessere del personale)

questionario di soddisfazione del personale — Obiettivo non raggiunto

AREA/PROCESSO — OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE — MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Gestione Risorse Umane : Formazione/aggiornamento Professionale
n. Attestati
n. presenze Registro
Partecipazione di almeno 40 unità di personale a eventi formativi
100%

AREA/PROCESSO — OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE — MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Gestione Risorse Umane : Formazione Obbligatoria
n. Attestati
Formazione di 20 unità di personale corso BLSD
100%

AREA/PROCESSO — OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE — MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Gestione Risorse Umane : Personale neo assunto
Presenza modello di piano formativo/valutativo o neo-inserito
Realizzazione modello piano inserimento/valutazione personale neo assunto/inserito
100%

AREA/PROCESSO — OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE — MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Strategia di impresa : Atto di fusione
Fusione con Cooperativa "La Fenice"
100%

AREA/PROCESSO — OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE — MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Strategia di impresa
Delibera di nomina assunta dalla Assemblea dei Soci
(Processo integrazione persone provenienti dalla cooperativa incorporata
n. di lavoratori provenienti
a) Nomina alla carica di amministratore di 2 soci provenienti
100
b) inserimento nei servizi
100%

dell'incorporante di almeno dalla Cooperativa La Fenice
6 unità di
personale provenienti inseriti nei servizi di Gruppo
dalla Cooperativa incorporata

Incontro

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE	MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	
Strategia di impresa	Attivazione servizio
Servizio Attivo	100%
Attivazione nuovi servizi	Comunità Psichiatrica per Minori

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE	MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	
Strategia di impresa	Acquisizione servizio
Servizio attivo	100%
Attivazione nuovi servizi	Centro Antiviolenza Aiutodonna

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE	MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	
Strategia di impresa	Acquisizione affidamento
Servizio attivo	100%
Acquisizione nuovi servizi	servizio Siproimi MSNA

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE	MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	
Erogazione Servizi	Contenimento % Drop-out
% di drop -out	100%
(Presa in carico pazienti)	utenti nel nei primi tre mesi dall'ingresso (< /= al 25%)

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO
INDICATORE	MISURA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	
Erogazione Servizi	Incremento di almeno
n. utenza media	obiettivo non raggiunto
(Presenza media utenza)	6 utenti medi giornalieri
giornaliera	
servizi Area Dipendenze	rispetto al dato del 2019
Patologiche	(risultato atteso: 78/80 presenze medie giornaliere)

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Erogazione servizi (Gestione Piani Trattamento Individuali Area Dipendenze Patologiche)	Ameno 80% di PTI correttamente aggiornati	% di PTI correttamente aggiornati	100% rispetto a Sez. A dei PTI (anagrafiche obiettivi generali)	68% medio rispetto a Sez. B (progetto individualizzato e a Sez. C (verifiche intermedie e valutazione efficacia dei trattamenti - Obiettivo raggiunto parzialmente

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Erogazione dei servizi (Attività di Reporting pubblici invianti in relazione Area Dipendenze Patologiche)	Soddisfazione committenti pubblici attività di reporting periodica	assenza o riduzione rilievi espressi dai servizi vs. servizi invianti al debito informativo	95%	(Report/Relazioni periodiche)

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Gestione Amministrativa	Redazione bilanci infrannuali per centri di costo a cadenza trimestrale	n. di bilanci infrannuali	75%	

AREA/PROCESSO	OBIETTIVO PREVISTO	INDICATORE	MISURA	RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO
Rapporti consortili	Revisione Patto Associativo Consortile	Presenza Patto Associativo revisionato	100%	

e formalizzato

L'elevato grado di realizzazione degli obiettivi programmati, soprattutto a fronte delle difficoltà prodotte dall'emergenza sanitaria Covid 19, è da ascriversi all'intenso lavoro svolto a livello istituzionale e gestionale dall'Organo Amministrativo, che rappresenta l'Alta Direzione e che ha visto coinvolti in modo costante tutti i suoi membri; al fondamentale impegno quotidiano profuso dai lavoratori operanti all'interno dei vari servizi dell'Ente; alla capacità dell'Organizzazione di attivare e consolidare sinergie con le pubbliche amministrazioni, anche in direzione di una significativa attività di confronto e di co-progettazione; alle sinergie attivate con altri enti del privato sociale e con altri soggetti del territorio nonché alla stretta collaborazione con il Consorzio di appartenenza. L'insieme di questi fattori è risultato rilevante ai fini dei risultati conseguiti rispetto al piano degli obiettivi programmati.

Rispetto agli obiettivi mancati si ritiene opportuno dare specifica evidenza ai fattori che hanno impedito o comunque ostacolato in modo significativo la loro realizzazione.
In primis la situazione di grave emergenza sanitaria Covid 19 che non ha consentito di realizzare l'auspicato obiettivo di incremento del livello di presenza media giornaliera dell'utenza all'interno delle strutture riabilitative dell'Area Dipendenze Patologiche.
Nell'esigenza di dover contingentare i nuovi ingressi e di dover adibire ad uso singolo camere dotate di 3/4 posti letto onde garantire misure di isolamento e quarantena precauzionale ad ogni nuovo ospite, si è reso impossibile poter usufruire in modo pieno della disponibilità di posti letto presenti nella varie strutture e far fronte alla forte domanda di ingresso, penalizzando pertanto in modo molto rilevante l'ottimo "trend" di presenza media giornaliera registrato nei primi due mesi dell'anno grazie alle azioni migliorative attivate dalla Cooperativa già a partire dall'ultimo bimestre del 2019.
Il mancato incremento della presenza media di utenti presso i centri di comunità terapeutica è stato tuttavia parzialmente mitigato dal buon risultato relativo alla diminuzione dei "drop-out" precoci che nel 2020 si è attestato al 17%, al di sotto dunque del 20% di abbandoni volontari rilevato nel 2019 e molto inferiore alla soglia del 25% prevista come obiettivo 2020 e considerato già più che adeguato.
Si ritiene comunque importante dare evidenza al fatto che la Cooperativa, grazie ad una attenta e sistematica attività di redazione e aggiornamento di rigorosi protocolli anti-contagio, all'incessante lavoro della "task force" appositamente costituita per gestire la fase di emergenza già all'indomani del DPCM che disponeva le misure di lockdown nazionale e alla scrupolosità e responsabilità dimostrata da tutto il personale nella stretta osservanza delle misure di prevenzione e contrasto alla diffusione dell'infezione disposte nei suddetti protocolli anti Covid, la Cooperativa è riuscita ad evitare l'insorgenza di focolai infettivi che nel contesto di vita comunitaria e di stretta convivenza presenti nei molti servizi residenziali, costituiva oggettivamente un rischio molto elevato in grado di produrre, con effetto "domino" esiti disastrosi . Nel piano degli obiettivi programmati per il 2020 la mancata insorgenza di focolai infettivi da Sars Cov 2 costituiva, non a caso, l'obiettivo prioritario da conseguire.
L'emergenza sanitaria, che ha assorbito in modo estremamente elevato l'attenzione e gli sforzi di tutta l'Organizzazione, unitamente alla fusione con la Cooperativa Itaca e alla difficile e complessa start-up del nuovo servizio di comunità psichiatrica per minori che hanno prodotto un significativo aumento di personale e una correlata eterogeneità della pianta organica, non hanno consentito la possibilità di definire, approntare e utilizzare un

adeguato strumento di rilevazione del clima interno e del grado di soddisfazione/motivazione/benessere dei lavoratori che è stato pertanto possibile desumere solo in modo indiretto attraverso la risposta che tutto il personale ha fornito sotto il profilo della partecipazione, della presenza e della responsabilità.
La Cooperativa conta di poter realizzare tale importante obiettivo, entro il 2021.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

Il fattore che più di ogni altro potrebbe compromettere o comunque interferire negativamente con il raggiungimento dei fini istituzionali, continua ad essere rappresentato dall'emergenza sanitaria Covid 19 che costituisce una variabile indipendente non controllabile dall'Organizzazione se non nella adozione di misure volte alla mitigazione, ove possibile, degli effetti negativi da questa prodotti .
L'evoluzione della curva epidemica e i suoi effetti permangono infatti incognite molto pericolose pur nell'auspicio che con la campagna vaccinale , che la Cooperativa si è impegnata e si impegnerà a promuovere , si renda possibile un ritorno a una situazione di normalità sebbene graduale e con tutte le cautele del caso.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2020	**2019**	**2018**
Contributi pubblici	63.629,00 €	97.619,00 €	95.814,00 €
Contributi privati	15.485,00 €	7.871,00 €	22.642,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	5.820.055,00 €	5.614.287,00 €	6.214.440,00 €
Ricavi da altri	8.431,00 €	120.985,00 €	47.943,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	488,00 €	1.584,00 €	528,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	81.809,00 €	10.090,00 €	60.667,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	7.079,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	70.150,00 €	12.000,00 €	17.000,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	4.497,00 €	0,00 €	0,00 €

Patrimonio:

	2020	**2019**	**2018**
Capitale sociale	261.898,00 €	201.944,00 €	205.971,00 €
Totale riserve	918.446,00 €	867.558,00 €	853.138,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	14.400,00 €	-55.483,00 €	13.980,00 €
Totale Patrimonio netto	1.194.744,00 €	1.014.019,00 €	1.073.089,00 €

Conto economico:

	2020	**2019**	**2018**
Risultato Netto di Esercizio	14.400,00 €	-55.483,00 €	13.980,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	14.400,00 €	-55.483,00 €	13.980,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	**2020**	**2019**	**2018**
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	258.498,00 €	196.807,00 €	202.571,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	3.400,00 €	5.137,00 €	3.400,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	**2020**
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2020	**2019**	**2018**
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	6.071.451,00 €	5.972.427,00 €	6.469.786,00 €

Costo del lavoro:

	2020	**2019**	**2018**
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	3.763.790,00 €	3.495.772,00 €	3.422.741,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	984.188,00 €	1.093.060,00 €	1.312.743,00 €
Peso su totale valore di produzione	78,20 %	76,83 %	73,32 %

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020:

2020	**Enti pubblici**	**Enti privati**	**Totale**
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	2.491.913,00 €	0,00 €	2.491.913,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	3.550.809,00 €	0,00 €	3.550.809,00 €
Altri ricavi	13.244,00 €	0,00 €	13.244,00 €
Contributi e offerte	15.485,00 €	0,00 €	15.485,00 €

Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:

2020	**Enti pubblici**	**Enti privati**	**Totale**
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	5.884.172,00 €	96,92 %
Incidenza fonti private	187.279,00 €	3,08 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:

Non sono state realizzate iniziative di raccolta fondi nel 2020 a causa della grave emergenza sanitaria Covid 19

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

Non presente in quanto non sono state realizzate, nel periodo di riferimento, campagne e iniziative di fund rising a fronte dell'emergenza sanitaria Covid 19

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Indicare se presenti:

Fermo restando le fisiologiche difficoltà operative prodotte dall'emergenza sanitaria Covid 19,20 non sono emerse segnalazioni degli amministratori in merito a criticità nella gestione

8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Educazione alla tutela ambientale:

Tema formativo	**Ore totali**	**N. partecipanti**	**Personale/comunità locale**

Eventi/iniziative di sensibilizzazione su temi ambientali:

Titolo Eventi/iniziative	**Tema**	**Luogo**	**Destinatari**

Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi

Indice dei consumi:

	Consumi anno di riferimento	**Unità di misura**
Energia elettrica: consumi energetici (valore)		
Gas/metano: emissione C02 annua		
Carburante		
Acqua: consumo d'acqua annuo		
Rifiuti speciali prodotti		
Carta		
Plastica: Kg Plastica/imballaggi utilizzati		

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI

Tipologia di attività

integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (es. minori, disabili, migranti...)

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

a) Partecipazione a Bandi di Gara aventi come finalità interventi volti all'integrazione sociale, abitativa, lavorativa di soggetti emarginati o a rischio di esclusione sociale;
b) Attivazione di sinergie con Enti Pubblici (in particolare Servizi Sociali) , Enti del Terzo Settore (in particolare Cooperative Sociali di tipo B), Centro per l'impiego, Associazioni di categoria, Imprese del territorio per costruzione e programmazione di iniziative di inserimento di persone emarginate o a rischio di esclusione sociale, in percorsi socio-lavorativi, tirocini, stage formativi, borse lavoro etc.
c) Ricerca sul territorio, anche attraverso contatti con agenzie immobiliari o proprietari di immobili al fine di reperire ed acquisire strutture/appartamenti/spazi abitativi in cui attivare progetti di co-housing sociale e Gruppi Appartamento
d) Attività di sostegno sociale e di accompagnamento della persona verso l'acquisizione di un adeguato grado di autonomia sociale , economica ed abitativa
e) Monitoraggio sull'andamento delle azioni progettuali, condotto di concerto ed in costante collaborazione/confronto con i Servizi Pubblici che hanno in carico la persona emarginata o a rischio di esclusione sociale

IMPATTO CONSEGUITO ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI INTEGRAZIONE SOCIALE POSTE IN ESSERE:
Nel 2020 la Cooperativa ha gestito i seguenti programmi/servizi/progetti di integrazione sociale rivolti a persone emarginate o a rischio di esclusione sociale

- Servizio Albergo Popolare (modulo Residenza Temporanea) con presa in carico e accoglienza abitativa di 12 utenti
- Progetto "Housing First" con presa in carico e accoglienza abitativa di 7 utenti
- Gruppi appartamento donne con disagio abitativo, sole o con figli minori con presa in carico di 13 donne e dei loro figli minori (17 bambini complessivamente)
- SAI Pistoia e SAI Valdinievole : servizi accoglienza integrata e di cittadini adulti titolari di protezione internazionale. Utenti presi in carico : 40 utenti
- Siproimi MSNA: Servizi di protezione e accoglienza integrata rivolta Minori Stranieri Non accompagnati . Utenti minori presi in carico : 6 utenti
- Accoglienza emergenziale cittadini stranieri richiedenti asilo. Utenti presi in carico :42 utenti

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Coinvolgimento della comunità

Come ampiamente evidenziato in altre sezioni del presente Bilancio Sociale, a causa dell'emergenza sanitaria Covid 19, non si è reso possibile attivare iniziative volte ad un più espansivo coinvolgimento della collettività rispetto alla quale, in riferimento ad attività finalizzate alla rigenerazione degli Asset Comunitari , consistenti per Gruppo Incontro nell'attivazione di percorsi e progetti di integrazione sociale, abitativa e lavorativa di persone emarginate o a rischio di esclusione sociale , l'azione si è dovuta forzatamente limitare all'attivazione di rapporti con imprese del territorio, finalizzate ad inserimenti in percorsi lavorativi /tirocini di formazione al lavoro e con agenzie immobiliari/soggetti privati proprietari di unità immobiliari per la ricerca di spazi abitativi in cui inserire persone senza fissa dimora o comunque con disagio abitativo.

Eventi/iniziative di sensibilizzazione sul tema della rigenerazione degli asset comunitari

Titolo Eventi/iniziative	**Tema**	**Luogo**	**Destinatari**

Indicatori

Rispetto ai servizi e ai progetti realizzati e descritti in tema di integrazione sociale di persone emarginate o a rischio di esclusione sociale, nel 2020 sono stati realizzati complessivamente n. 46 inserimenti socio-lavorativi /tirocini/stage formativi di avviamento al lavoro che hanno interessato 14 donne e 32 uomini a cui è stato riconosciuto un contributo economico o borsa lavoro.
Di tali inserimenti in circuiti socio-lavorativi 13 si sono tradotti in contratti di lavoro subordinato.

10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Non si sono verificati contenziosi e controversie nel corso dell'esercizio 2020

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

Gli aspetti di natura sociale, l'attenzione alla parità di genere, i valori improntati al rispetto dei diritti umani, il portato etico e democratico espresso dalla Cooperativa sono già stati oggetto di ampia ed esaustiva illustrazione nel presente Bilancio Sociale, alle sezioni:
a) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE - Paragrafo " Valori perseguiti"
b) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE - Paragrafo "Approfondimento Democraticità" e Paragrafo "Commento ai dati"
c) OBIETTIVI E ATTIVITA' - Dimensione Valore "Governance Democratica e Inclusiva" - Obiettivo di Impatto "Aumento presenza donne/giovai/altre categorie negli organi decisionali e nelle posizioni apicali

Per la verifica e la consultazione dei contenuti di cui sopra si rimanda pertanto ai relativi punti del suddetto elenco

-

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

Le informazioni riguardanti le riunioni degli organi deliberanti deputati alla gestione (CDA) e all'approvazione (ASSEMBLEA DEI SOCI) del Bilancio, le modalità di convocazione e di tenuta delle adunanze dell' Organo Amministrativo e dell'Assemblea, i relativi "quorum" costitutivi e deliberativi nonché la consistenza del numero di partecipanti, sono già stati ampiamente descritti ed esplicitati nel presente Bilancio Sociale, alle sezioni:
STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE paragrafi:
a) Sistema di Governo e Controllo, Responsabilità, Articolazione e Composizione degli Organi
b) Modalità di nomina e durata carica
c) Numero CdA + Presenza media amministratori
d) Modalità di partecipazione dei soci

Per la verifica e la consultazione dei contenuti relativi ai temi alle informazioni in oggetto si rimanda pertanto ai punti sopra elencati

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

Oltre agli argomenti e alle decisioni che statutariamente devono essere sottoposti al vaglio e all'approvazione dell''Assemblea dei Soci, il CdA pone particolare attenzione e sollecitudine nel garantire ad essi informazioni e approfondimenti costanti e sistematici sulla vita della Cooperativa, sull'andamento delle attività , sulle strategie di sviluppo dell'Ente, sulle politiche per la Qualità e i Sistemi di gestione integrata, sulle sinergie e le partnership attivate con stakeholders esterni pubblici e privati, sulle politiche di gestione del personale , sulle politiche imprenditoriali, sugli orientamenti relativi agli assetti organizzativi e funzionali, sulla progettazione, sui rapporti esterni, sulle normative di settore e sugli aggiornamenti periodici della situazione economico - finanziaria.
Il processo informativo nei confronti dei soci non si limita mai a una mera esposizione divulgativa ma è arricchito costantemente dall'elemento "consultivo" che l'Assemblea dei soci è chiamata e invitata ad esprimere all'interno di un dibattito aperto, inclusivo e democratico. Ogni Assemblea dei Soci rappresenta inoltre un concreto momento di rendicontazione sociale da parte dell'Organo Amministrativo, circa il proprio operato istituzionale, gestionale e rappresentativo. Supporta questo intenso e coinvolgente rapporto con la base sociale, l'elevato numero delle adunanze assembleari effettuate ogni anno e comunque mai in numero inferiore a tre, come previsto dal dettato statutario.
L'elencazione degli argomenti all'Ordine del Giorno delle Assemblee dei Soci, riportata pedissequamente nel presente Bilancio Sociale alla Sezione : STRUTTURA GOVERNO E AMMINISTRAZIONE - Paragrafo :"Partecipazione dei soci e Modalità (Ultimi 3 Anni)

Per quanto l'Assemblea sia chiamata a decidere e a deliberare, attraverso l'esercizio del voto, solo sugli argomenti previsti dalla Legge o dallo Statuto, l'aspetto consultivo di cui sopra rappresenta per il CDA un importante elemento di valutazione e di riflessione nell'assunzione delle determinazioni di sua competenza.

ORGANO AMMINSITRATIVO (CDA)
Il Consiglio di Amministrazione – come da Statuto - è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa (esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo Statuto) ed ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale.
Il Consiglio di Amministrazione applica anche su di sé il criterio della massima democraticità e collegialità.
Per quanto previsto e consentito dallo Statuto, non sono infatti presenti all'interno dell'Organo Amministrativo di Gruppo Incontro, neppure per quanto riguarda la figura del Presidente e/o del Vicepresidente che esercitano la rappresentanza legale dell'Ente, Amministratori Delegati a cui siano stati conferiti "di default" parte dei poteri attribuiti all'Organo nel suo complesso che pertanto dibatte sugli argomenti all'Ordine del Giorno e assume a riguardo gli opportuni atti deliberativi sempre in modo collegiale.
In ordine a tale approccio, il CDA effettua le proprie adunanze con frequenza molto elevata, di norma ogni due settimane, fatta salva la sospensione dei lavori nel corso del mese di Agosto.
L'Ordine del Giorno delle adunanze del CDA è di norma strutturato in due macrofasi:
La prima, relativa alla approfondita disamina e trattazione di tematiche di ampio respiro riguardanti lo sviluppo strategico dell'Ente e le politiche strategiche da adottare a riguardo.
Tra gli argomenti previsti in modo sistematico e costante nell'Ordine del Giorno delle

riunioni del CDA è infatti pressoché sempre contemplata una approfondita disamina riguardante Politiche per la Qualità; Sistemi di gestione integrata (certificazioni Qualità, Accreditamenti, Sicurezza, Privacy, Rischio Clinico etc.); Adesione e partecipazione a Progetti, Bandi e Gare; Politiche per lo sviluppo e l'efficientamento; Relazioni esterne e partnership, Assetti organizzativi, Approfondita attività di reporting in merito all'andamento dei vari servizi al fine di individuare e approntare eventuali azioni correttive/migliorative, Analisi della situazione economico-finanziaria.
La seconda è riferita alla trattazione e all'assunzione di atti deliberativi in merito all'ordinaria amministrazione : Acquisizione beni e servizi, Ratifiche, Gestione Personale (Rinnovi contrattuali, assunzioni, cessazioni, orari di servizio) , Richieste del personale, Varie ed eventuali.
Ad ogni riunione il CdA provvede inoltre ad approvare il verbale della precedente riunione.

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì

11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);