



G r u p p o

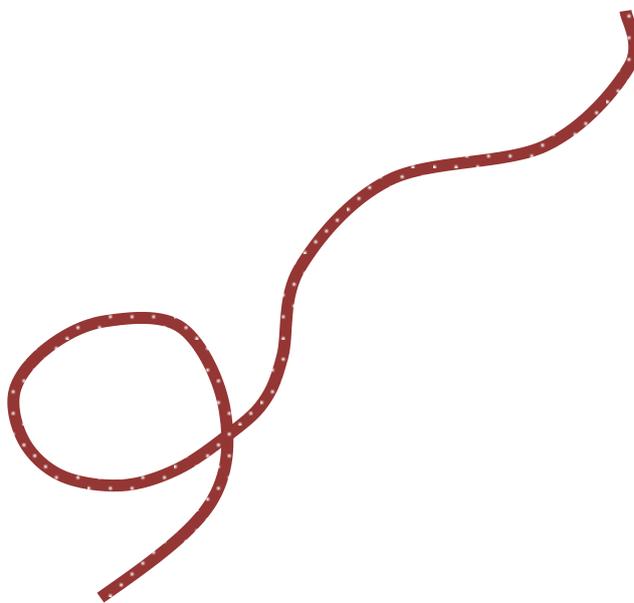
*incontro*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

**BILANCIO SOCIALE**

**2023**

# Indice



1. PREMESSA INTRODUTTIVA.....	3
2. NOTA METODOLOGICA .....	4
3. INFORMAZIONI GENERALI .....	7
4. FINALITA' E ATTIVITA'- I NOSTRI SERVIZI E PROGETTI .....	9
5. STRUTTURA SOCIETARIA .....	28
6. GLI STAKEHOLDERS .....	32
7. LE PERSONE.....	34
8. OBIETTIVI E RISULTATI.....	40
9. SITUAZIONE ECONOMICO -FINANZIARIA.....	55
10. IL MODELLO ORGANIZZATIVO .....	58
11. ALTRE INFORMAZIONI.....	61
12. MONITORAGGIO ORGANI DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE.....	64
LA SINTESI DEI NOSTRI NUMERI.....	65
CONCLUSIONI E RINGRAZIAMENTI.....	70

# 1.

## Premessa Introduttiva

Scopo precipuo del Bilancio Sociale di Gruppo Incontro è quello di fornire una doverosa restituzione a tutti gli stakeholder, esterni ed interni, in merito ai servizi erogati, alle iniziative intraprese e ai progetti realizzati, ma al contempo anche di coinvolgerli e renderli partecipi alla vita dell'Ente, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di fornire risposte sempre più mirate ed efficaci ai mutamenti dei fenomeni sociali, la cui realizzazione non potrebbe rendersi possibile senza il fondamentale contributo che, a vario titolo, detti soggetti forniscono alla Cooperativa.

Destinatari del documento sono pertanto tutti coloro che, coinvolti nelle diverse declinazioni e nelle diverse modalità, accompagnano e sostengono la Cooperativa nel proprio cammino, sovente faticoso e difficile, sia per la complessità dei servizi erogati, sia per la particolare fragilità degli utenti assistiti, sia infine per l'impatto di fattori esterni che hanno condizionato e tuttora condizionano la vita dell'Ente causando un'esponenziale incremento dell'inflazione e, di conseguenza, un diffuso e pesantissimo aumento dei costi di gestione.

Cionondimeno Gruppo Incontro, anche in questi difficili frangenti, ha operato costantemente per garantire un'elevata qualità nell'assistenza rivolta ai propri utenti e per mantenere, se non addirittura incrementare, in ossequio al principio della mutualità, i livelli occupazionali dei propri soci e del proprio personale.

# 2.

## Nota Metodologica

### 2.1 Metodologia di redazione del Bilancio Sociale

Nell'intendimento di fornire agli stakeholders un quadro complessivo dei risultati e dell'andamento della Cooperativa e di aumentare la possibilità di scelta e di valutazione attraverso le informazioni contenute nel documento, la redazione del Bilancio Sociale è stata realizzata utilizzando criteri metodologici come indicati nel grafico che segue.



## 2.2 Modalità di approvazione del Bilancio Sociale

**Organo Proponente** : Consiglio di Amministrazione

**Organo competente per l'approvazione** : Assemblea dei Soci

Il CdA redige il progetto di Bilancio Sociale e ne propone l'approvazione all'Assemblea dei soci nel rispetto delle tempistiche di Legge previste.

Il Bilancio Sociale, analogamente al Bilancio di Esercizio è di norma a disposizione dei soci dal giorno seguente a quello in cui il CdA ha deliberato il progetto predisposto o comunque almeno nei 15 giorni antecedenti la data di convocazione dell'Assemblea di approvazione

## 2.3 Modalità di Pubblicazione e Diffusione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale viene pubblicato e diffuso sul sito web della Cooperativa : [www.incontro.coop](http://www.incontro.coop)

per renderlo disponibile, in forma pubblica, a tutti gli stakeholder . Esso viene peraltro depositato, come previsto per Legge, presso la Camera di Commercio di riferimento, contestualmente al Bilancio di Esercizio e unitamente al Verbale di Assemblea dei soci che lo ha approvato.

Oltre che attraverso il sito web la diffusione alle parti portatrici di interesse può avvenire anche tramite e-mail o inviato sotto forma di stampa.



# Cenni storici

Gruppo Incontro nasce nel 2005 come *“spin off”* della Associazione Genitori Comunità Incontro (AGCI), storica organizzazione di volontariato pistoiese operante nel territorio sin dal 1981 in cui pertanto radica il proprio curriculum e da cui eredita i servizi riabilitativi afferenti al settore delle dipendenze patologiche, le relative convenzioni, i riconoscimenti formali, i beni/risorse strumentali e l'intera pianta organica del personale con il relativo bagaglio di competenze ed esperienza nonché quant'altro necessario per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi.

Nel corso degli anni la Cooperativa ha saputo sviluppare in modo esponenziale l'eredità acquisita, ampliando il numero e il ventaglio dei servizi erogati, attraverso una costante ricerca e diversificazione degli stessi, al fine di fornire risposte sempre più adeguate ed efficaci ai mutamenti e ai bisogni sociali.

Grazie a tali strategie di sviluppo tra cui, fondamentali, le due fusioni per incorporazione della Cooperativa Sociale *“Itaca”* nel 2015 e della Cooperativa Sociale *“La Fenice”* nel 2020, Gruppo Incontro ha incrementato gli ambiti di assistenza e la gamma delle attività offerte che, ad oggi, afferiscono alle aree:

Dipendenze Patologiche, Minori, Salute Mentale Adulti e Minori, Marginalità Sociale, Abitare Sociale, Intercultura Adulti e Minori, Violenza di Genere, Disabilità Cognitiva, Clinica ed Etnoclinica e che hanno consentito alla Cooperativa non solo di ampliare la propria base sociale e lo scambio mutualistico attraverso l'incremento dei livelli occupazionali ma, altresì, di connotarsi come riconosciuto e apprezzato punto di riferimento sia verso i pubblici committenti sia nell'ambito delle reti del privato sociale sia infine nei confronti del territorio e della cittadinanza nel suo complesso



# 3.

## Informazioni Generali

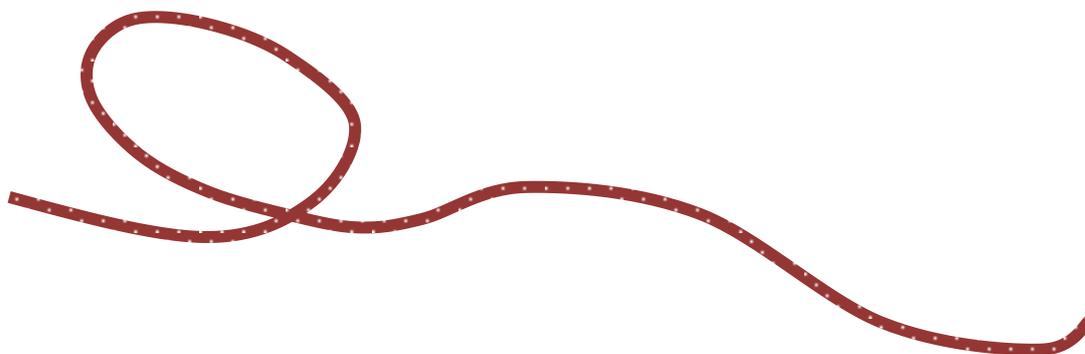
### 3.1 Ragione Sociale e Sedi

<b>Nome dell'ente</b>	GRUPPO INCONTRO - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
<b>Codice fiscale</b>	01576110470
<b>Partita IVA</b>	01576110470
<b>Forma giuridica e qualificazione</b>	COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO A
<b>Sede Legale</b>	VIA DI SAN BIAGIO IN CASCHERI 114 - 51100 - PISTOIA (PT)
<b>Altre Sedi</b>	VIA DI CALABBIANA 9 - PISTOIA (PT)
	VIA DEI CIATTI 23/25/27 - PISTOIA (PT)
	VIA DELLE 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 51 - PISTOIA (PT)
	VIA DEGLI ARMENI 14 - PISTOIA (PT)
	VIA MODENESE 734 (LOC PICCIOLI) - PISTOIA (PT)
	VIA ALDO MORO 19 - LAMPORECCHIO (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 GALLERIA NAZIONALE 41 - PISTOIA (PT)
	VIA PETRINI 6 - PISTOIA (PT)
VIA FLAMINIA 56 - ROMA (RM) (sportello)	

<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A169934
<b>N. Iscrizione RUNTS</b>	6982
<b>Telefono</b>	0573-50431
<b>Fax</b>	0573-975388
<b>Sito Web</b>	www.gruppoincontro.coop
<b>Email</b>	info@incontro.coop segreteria@incontro.coop sistemidigestione@incontro.coop cda@incontro.coop
<b>Pec</b>	gruppoincontro@pec.confcooperative.it
<b>Codici Ateco</b>	88.99   87   87.2   87.9
<b>Numero Iscrizione R.E.A</b>	PT - 161243

### 3.2 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, la convenzione con l'Azienda Usl capofila (Azienda Usl Toscana Centro) è estesa automaticamente a tutte le Aziende del SSN ai sensi del D.P.R. 309/90 e che pertanto, in virtù di tale estensione, le strutture riabilitative dell'Area Dipendenze Patologiche accolgono utenti provenienti da tutto il territorio nazionale. Per questo specifico settore operativo pertanto, 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.



# 4.

## Finalità e Attività

La Cooperativa opera senza finalità di lucro per l'interesse generale e la salute della collettività attraverso l'erogazione dei propri servizi, ispirandosi ai **VALORI** della mutualità, della solidarietà e dell'etica, ad una **VISION** che trae forza dalle idee e a una **MISSION** che, fondandosi sulla **CENTRALITA' DELLA PERSONA**, persegue i seguenti fondamentali obiettivi:

OSSERVAZIONE DEI MUTAMENTI SOCIALI PER INTERPRETARNE IL SIGNIFICATO E FORNIRE RISPOSTE EFFICACI AI FENOMENI EMERGENTI

PROMOZIONE DELLA SALUTE E DELL'AUTONOMIA DELLE PERSONE

ACCOGLIENZA, SOSTEGNO, CURA E INCLUSIONE DELLE PERSONE FRAGILI

EROGAZIONE DI SERVIZI ALTAMENTE PERSONALIZZATI E SUPPORTATI DA EVIDENZE SCIENTIFICHE

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEGLI STANDARD QUALITATIVI

INTEGRAZIONE E SINERGIE CON ENTI PUBBLICI, RETI DEL PRIVATO SOCIALE E IMPRESE DEL TERRITORIO

MIGLIORAMENTO DEL CLIMA ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO LO SVILUPPO PROFESSIONALE DEI LAVORATORI E INIZIATIVE DI WELFARE AZIENDALE

GARANZIA DI SICUREZZA, AMBIENTALE ED EMOTIVA DEL PERSONALE E DELL'UTENZA

### **4.1 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)**

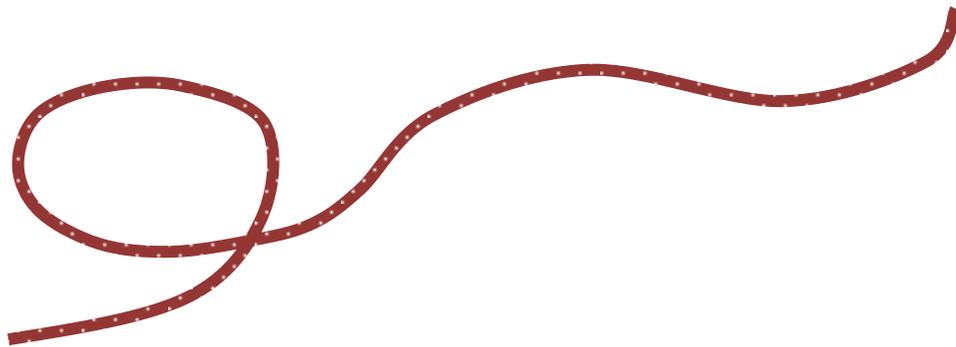
La Cooperativa, con riferimento ai requisiti e agli interessi dei soci, ha come oggetto, sia diretto ed in conto proprio, sia per conto di terzi attraverso appalti e/o convenzioni con Enti Pubblici e Privati in genere, lo svolgimento delle attività nei settori della prevenzione, dell'assistenza sociale, di percorsi di accoglienza e cura socio-sanitari e sanitari, della formazione, dell'educazione e dell'istruzione, delle attività culturali di interesse sociale, dei servizi finalizzati all'autonomia e all'inserimento nel mercato del lavoro di persone vulnerabili, svantaggiate e/o 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.

### **4.3 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 attraverso l'erogazione di servizi e/o la realizzazione di progetti afferenti alle seguenti aree: dipendenze patologiche, disabilità cognitiva, salute mentale, minori, abitare sociale, intercultura, violenza di genere, servizi clinici ed etnoclinici.

I servizi erogati sono pressoché totalmente gestiti in convenzione o con contratto di appalto con le pubbliche amministrazioni che, insieme al Consorzio Co&So 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 e alle Società della Salute di Pistoia e della Valdinevole

I servizi ambulatoriali di psicoterapia, counselling, sostegno psicologico e gruppi giocatori d'azzardo, vengono erogati attraverso un rapporto diretto con le persone che vi accedono.



# I nostri servizi

# DIPENDENZE



dipendenza  
da sostanze

alcoldipendenza

doppia  
diagnosi

disturbo da  
gioco d'azzardo

web addiction

prevenzione

# SALUTE MENTALE



**comunità psichiatriche  
per adulti**

# DISABILITA'



comunità e accoglienza  
residenziale

week end di autonomia

workshop di sostegno a  
familiari di persone  
con disabilità

laboratori di agricoltura  
sociale

uscite guidate per attività  
di socializzazione

attività di autonomia e socializzazione  
per giovani adulti con disabilità e/o  
disturbo dello spettro autistico

# MINORI



**comunità psichiatrica  
per minori**

**comunità socio educativa  
per minori**

**servizi socio – educativi  
diurni**

**attività socio educative  
presso istituti scolastici**

**animazione e laboratori  
pre scuola**

**centri estivi**

# MARGINALITA'



asilo notturno e residenza temporanea  
per persone senza fissa dimora

gruppo appartamento per  
donne con disagio abitativo  
sole o con figli minori

gruppo appartamento  
per giovani adulti  
con disagio abitativo

co-housing sociale persone  
con grave marginalità sociale

sportello casa

# INTERCULTURA



**accoglienza residenziale cittadini  
stranieri beneficiari di protezione  
internazionale**

**accoglienza residenziale  
minori stranieri  
non accompagnati**

**accoglienza abitativa emergenziale  
cittadini stranieri  
privi di protezione internazionale**

# **VIOLENZA DI GENERE**



**Centro Antiviolenza Aiutodonna  
sportello di ascolto e sostegno**

**Centro Antiviolenza Aiutodonna  
casa accoglienza di 2° livello**

# INCLUSIONE SOCIALE



**percorsi empowerment psico-sociale  
inclusione e occupabilità**

**tirocini e stage di agricoltura  
sociale presso aziende agricole  
del territorio**

**sostegno persone  
vulnerabili per accesso al reddito  
all'occupazione e ai servizi  
primari**

**inserimenti in percorsi lavoro**

**percorsi di autonomia abitativa**

# SERVIZI CLINICI



**valutazione e orientamento**

**psicoterapia e sostegno psicologico**

**psicologia e psicoterapia etno-clinica**

**conduzione gruppi giocatori d'azzardo**



# I nostri Progetti

## PROGETTO "SALUTE DIGITALE"

Percorso di educazione rivolto agli alunni, insegnanti, genitori delle scuole secondarie di primo e secondo grado finalizzato al contrasto dei fenomeni di dipendenze tecnologiche e violenza sul web, spazio di ascolto specialistico per nuclei familiari



Il progetto si è svolto nel territorio della provincia di Pistoia e ha interessato le scuole di primo e secondo grado di Pistoia e della Valdinievole e si è reso possibile grazie a mirato finanziamento da parte di **Intesa San Paolo** mediante il programma "Formula" in collaborazione con la **Fondazione CESVI**

**Obiettivo principale del progetto** : realizzazione di un percorso di media education, composto da proposte laboratoriali e attività formativo/informative rivolte ad alunni, insegnanti, genitori e più in generale alla comunità locale sul tema delle dipendenze legate all'uso di internet, computer addiction e fenomeni di violenza sul web (*cyber bullismo, revenge porn, sexting, adescamento on line ecc.*)

**Descrizione del progetto:** Percorso di educazione digitale realizzato attraverso diverse AZIONI

1. PER GLI ALUNNI : laboratori espressivi e multimediali all'interno degli spazi scolastici e all'esterno di essi (manuale per genitori, video clip promozione sociale, web site, escursioni ecc); incontri Gruppo Classe a tema (*circle time, role play*) condotti da esperti.
2. PER INSEGNANTI/GENITORI: Incontri formativo/informativi realizzati da esperti quali psicologi, legale, tecnici web
3. ATTIVITA' SPECIALISTICA: Attività di sportello, di ascolto psicologico e di assistenza legale; linea telefonica dedicata ai nuclei familiari
4. CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE: Diffusione e disseminazione delle esperienze e dei risultati raggiunti tramite convegni, campagne di comunicazione, social network, sito web, video spot, materiale informativo, *gadgets*
5. ATTIVITA' DI RICERCA SCIENTIFICA E PUBBLICAZIONE: somministrazione questionari, raccolta e analisi dei dati

Il progetto ha goduto inoltre di un'ulteriore integrazione rispetto alle azioni sopra elencate, consistenti in realizzazione di attività laboratoriali ed escursionistiche a favore dei giovani alunni aderenti al progetto stesso, da svolgersi nel periodo delle vacanze estive in spazi verdi e parchi cittadini

In riferimento al progetto SALUTE DIGITALE sono stati realizzati due eventi aperti alla cittadinanza: il primo, tenutosi in data 19 Maggio 2023 presso la Biblioteca San Giorgio di Pistoia per la presentazione del progetto e il secondo, in data Dicembre 2023, presso lo spazio "Toscana Fair" - Pistoia, per la disseminazione finale degli esiti del progetto stesso.



Sul tema del gioco d'azzardo la Cooperativa è da sempre impegnata, oltre che nell'erogazione di trattamenti riabilitativi, ambulatoriali e residenziali rivolti a persone con Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA), anche nella realizzazione di iniziative finalizzate alla prevenzione dai rischi correlati a tale fenomeno.

Da molti anni realizza infatti in tale ambito, progetti mirati che, attraverso l'attivazione e l'attuazione di azioni formative/informative e di sensibilizzazione, rivolte a specifici e diversificati target di persone e dei loro contesti di riferimento, sono finalizzati a promuovere nella cittadinanza, una corretta conoscenza del fenomeno e una demistificazione delle credenze e delle distorsioni cognitive che comunemente ruotano intorno alla pratica del gioco d'azzardo.

Nel 2023 la Cooperativa ha collaborato attivamente alla realizzazione di progetti di prevenzione specifici e di ampio respiro di cui alcuni, avviati in anni precedenti si sono conclusi appunto nel 2023 e altri che in tale anno sono stati avviati e che troveranno la loro conclusione nel 2024.

Tutti i progetti in tema di prevenzione dai rischi correlati al Gioco d'azzardo di seguito illustrati, si sono resi possibili grazie all'aggiudicazione della co-progettazione e al relativo affidamento e finanziamento per la loro realizzazione, da parte di **ANCI Toscana** e alla collaborazione con ANCI Toscana stessa

**1) PROGETTO "PRIZE 2" :**  
Prevenzione rischi correlati al gioco d'azzardo  
negli adolescenti

**Destinatari :** Popolazione studentesca nella scuola secondaria di II grado; Famiglie; Docenti, Operatori del Terzo Settore

**Durata del progetto:** Il progetto ha interessato tre anni scolastici, a partire dal 2021/2022 ed estendendosi sino al 2022/2023

**Obiettivi del Progetto :**

- Implementare e monitorare una strategia di intervento di prevenzione dei rischi connessi al gioco d'azzardo sulla popolazione studentesca della scuola secondaria di secondo grado
- Ridurre il comportamento di gioco e ridurre il rischio di comportamento problematico nei ragazzi
- Coinvolgere le figure adulte di riferimento e fare azione di sensibilizzazione sul tema sia all'interno dei contesti scolastici (personale docente, dirigenti etc.) che all'interno delle famiglie
- Fare rete con i servizi territoriali a partire dai contesti scolastici
- 

**Azioni realizzate:** 1) Formazione di un gruppo di operatori/operatrici sul tema del gioco d'azzardo negli adolescenti, al fine di creare un gruppo di professionisti con competenze specifiche per la prevenzione nei contesti scolastici; 2) Incontri preparatori e di monitoraggio con operatori del Ser.D; 3) Rilevazione con gli/le studenti e studentesse per definire la prevalenza e le caratteristiche del comportamento di gioco d'azzardo e relativa severità (pre-test); 4) Rilevazione con i genitori degli studenti /studentesse per rilevare diffusione e comportamenti rispetto al gioco d'azzardo nella popolazione adulta di riferimento; 5) Interventi nelle classi scolastiche, volti ad incrementare negli/nelle adolescenti i fattori protettivi verso il gioco d'azzardo e ridurre i relativi fattori di rischio e le distorsioni cognitive; 6) Monitoraggio alla fine dell'intervento (Post-test); 7) Rilevazione con gli studenti e le studentesse per monitorare l'efficacia dell'intervento a lungo termine (follow-up); 8) *Parental Training* sul tema del gioco d'azzardo in età giovanile rivolto ai genitori degli/delle studenti/esse partecipanti al progetto; 9) Formazione agli insegnanti sulla conoscenza corretta del significato di gioco d'azzardo, videogiochi, Internet e del tema del gioco d'azzardo come argomento trasversale alle discipline scolastiche; 10) Formazione Operatori dei Ser.D; 10) Restituzione dei risultati agli studenti e studentesse e alle scuole che hanno partecipato al progetto; 11) Concorso artistico finalizzato alla produzione di materiale audio-visivo sul tema del gioco d'azzardo da diffondere nelle scuole

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il **C.E.A.R.T** (Coordinamento Enti Accreditati della Regione Toscana) e con diversi enti ad esso aderenti e ha visto l'importante partenariato del **Dipartimento Neurofarba dell'Università degli studi di Firenze**

## 2) PROGETTO "PRATO IN GIOCO" : Prevenzione dai rischi connessi al gioco d'azzardo nella popolazione del territorio pratese

**Destinatari :** Popolazione generale del contesto territoriale di Prato; Operatori del Terzo Settore; Giocatori; Familiari dei giocatori; Popolazione straniera presente a Prato; Gestori di esercizi dedicati al gioco d'azzardo

**Descrizione del progetto:** Il progetto è stato realizzato per rispondere alla necessità di accrescere i fattori protettivi e ridurre i fattori di rischio verso il DGA (disturbo da gioco d'azzardo) nella popolazione del territorio pratese, locale e straniera. Focus specifico del progetto è stato l'approfondimento della percezione sul tema del gioco d'azzardo nella popolazione di tale contesto territoriale e dei vari *stakeholders* coinvolti, compresi i gestori dei punti dedicati al gioco d'azzardo, allo scopo di promuovere in tale ampio target, una maggior conoscenza non solo del fenomeno e dei suoi rischi ma anche delle modalità di interazione in situazioni di criticità

**Obiettivi del Progetto:**

- Incrementare la conoscenza del fenomeno dell'azzardo, in particolare nel territorio di riferimento (particolarmente attivo nel gioco)
- Supportare lo sviluppo del servizio di sportelli d'ascolto attivato tramite il progetto Game L-over
- Attivare i servizi di prossimità e gli stakeholder territoriali al fine di sperimentare azioni sensibilizzazione, informazione e di prevenzione nell'ambito del DGA
- Sensibilizzare e diffondere la conoscenza sul tema nella comunità locale ed in particolare nei gestori ed esercenti dei punti di gioco d'azzardo

**Azioni realizzate:** 1) Ricerca-azione volta alla verifica della validità degli interventi e alla conoscenza dei fenomeni correlati al gioco d'azzardo; 2) Interventi di prevenzione che prevedano anche l'utilizzo delle metodologie dell'operatività di strada: *mapping* della diffusione del gioco d'azzardo tra la popolazione, dei luoghi/contesti e degli *stakeholders* territoriali di riferimento; 3) Lavoro di rete territoriale, facilitazione all'accesso ai servizi e attivazione dello sportello ascolto; 4) Mediazione linguistica e culturale a supporto della comunicazione e del contatto con l'utenza; 5) Formazione specifica degli operatori; 6) Formazione e sensibilizzazione dei gestori di punti eroganti il gioco d'azzardo circa i rischi di *addiction* ad essi correlati; 7) organizzazione di microeventi rivolti alla cittadinanza allo scopo di informare e sensibilizzare un ampio target di persone sui rischi connessi al gioco d'azzardo

Il progetto è stato realizzato nella forma di ATI costituita, oltre che da Gruppo Incontro, dalla Cooperativa Sociale "C.A.T." e dalla Cooperativa Sociale "Pane & Rose" e ha visto l'importante partenariato del Dipartimento Neurofarba dell'Università degli Studi di Firenze

### 3) PROGETTO "GOLD" :

Prevenzione rischi correlati al gioco d'azzardo nella popolazione Over 65 della Regione Toscana

**Destinatari :** Popolazione Over 65 ; Operatori del Terzo Settore; Operatori di Enti che si occupano della popolazione "Over 65"

**Descrizione del progetto:** Il progetto ha inteso realizzare iniziative di formazione/informazione sui rischi connessi al gioco d'azzardo nella popolazione "over 65" della Regione Toscana intercettata nei luoghi di aggregazione per persone appartenente a tale fascia di età. di età superiore a 65 over 65, che hanno dato disponibilità a partecipare al progetto iniziative volte alla formazione e informazione sui rischi connessi alla pratica del gioco d'azzardo ed è rivolto a persone over 65 della Regione Toscana. Gli interventi saranno svolti con persone intercettate nei centri e strutture, quali luoghi di aggregazione di over 65, che hanno dato come finalità la presentazione del progetto alle persone che partecipano e la rilevazione attraverso un questionario delle conoscenze e delle percezioni personali rispetto al gioco d'azzardo; due successivi incontri esperienziali, attraverso attività guidate, confronti con discussioni e approfondimenti volti a incrementare un approccio al gioco d'azzardo più consapevole; un incontro conclusivo di restituzione e rilevazione post-intervento attraverso un questionario che indaga le dimensioni cognitive trattate negli incontri svolti. Parallelamente a questo intervento sarà effettuata un'azione di supporto e/o accompagnamento per quelle persone che manifestano una richiesta di aiuto per sé o loro familiare per problematiche di gioco d'azzardo

**Obiettivi del Progetto:**

- Incrementare la conoscenza del fenomeno dell'azzardo, in particolare nel territorio di riferimento (particolarmente attivo nel gioco)
- Supportare lo sviluppo del servizio di sportelli d'ascolto attivato tramite il progetto Game L-over
- Attivare i servizi di prossimità e gli stakeholder territoriali al fine di sperimentare azioni sensibilizzazione, informazione e di prevenzione nell'ambito del DGA
- Sensibilizzare e diffondere la conoscenza sul tema nella comunità locale ed in particolare nei gestori ed esercenti dei punti di gioco d'azzardo

**Azioni progettuali:** 1) Ricerca-azione volta alla verifica della validità degli interventi e alla conoscenza dei fenomeni correlati al gioco d'azzardo; 2) Interventi di prevenzione che prevedano anche l'utilizzo delle metodologie dell'operatività di strada: *mapping* della diffusione del gioco d'azzardo tra la popolazione, dei luoghi/contesti e degli *stakeholders* territoriali di riferimento; 3) Lavoro di rete territoriale, facilitazione all'accesso ai servizi e attivazione dello sportello ascolto; 4) Mediazione linguistica e culturale a supporto della comunicazione e del contatto con l'utenza; 5) Formazione specifica degli operatori; 6) Formazione e sensibilizzazione dei gestori di punti eroganti il gioco d'azzardo circa i rischi di *addiction* ad essi correlati; 7) organizzazione di microeventi rivolti alla cittadinanza allo scopo di informare e sensibilizzare un ampio target di persone sui rischi connessi al gioco d'azzardo

Il progetto, realizzato stanzialmente nel corso del 2023, si concluderà ufficialmente nel 2024 con un evento pubblico finale aperto alla cittadinanza che si terrà ad Arezzo con il patrocinio dell' assessorato ai servizi sociali dell'amministrazione comunale aretina.

Il progetto è stato svolto nella forma di ATI costituita, oltre che da Gruppo Incontro, dalla Cooperativa Sociale "Pane & Rose", dall' Associazione "Centro di Solidarietà di Arezzo" e dall'Associazione "Centro Italiano di Solidarietà di Livorno" con l'importante partenariato **del Dipartimento Neurofarba dell'Università degli studi di Firenze**

#### 4) PROGETTO "GIACOLAV" :

Prevenzione rischi correlati al gioco d'azzardo nei contesti lavorativi

**Destinatari :** Aziende con più di 15 unità di personale ; Lavoratori operanti in aziende con oltre 15 addetti; RSU

**Descrizione del progetto:** Partendo dalla riflessione che il contesto lavorativo rappresenta un luogo/situazione in cui le persone trascorrono una parte considerevole della propria vita e considerando che quando il gioco d'azzardo assume forme patologiche di *addiction* , inevitabilmente impatta con estrema forza sulla vita sociale dei soggetti e di conseguenza anche sulla loro attività lavorativa fino al punto in cui essa ne può risultare irrimediabilmente compromessa, il progetto GIACOLAV (acronimo di **G**loco d'**A**zzardo nei **C**ontesti **L**avorativi) ha inteso realizzare, in modo specifico all'interno degli ambiti lavorativi aziendali, interventi mirati di informazione e di sensibilizzazione tali da accrescere nei lavoratori l'attenzione, la sensibilità e la conoscenza del fenomeno e favorire in tal modo negli stessi, la capacità di riconoscere comportamenti che potrebbero esporli al rischio di sviluppare un vero e proprio Disturbo da Gioco d'azzardo (DGA) e di poter, di conseguenza, rivolgersi tempestivamente a professionisti del settore nonché incentivare colleghi e datori di lavoro a prendere coscienza del problema e a supportare la persona e l'azienda stessa in cui essa lavora

**Obiettivi del Progetto:**

- Ricostruire la diffusione tra i lavoratori del tema del gioco e dei disturbi ad esso connessi
- Formare i leader dei contesti lavorativi sul tema al fine di sviluppare conoscenze e sensibilità utili a cogliere segnali relativi al rischio di gioco d'azzardo eccessivo e informare sui servizi disponibili sul territorio
- Ridurre le distorsioni cognitive relative al gioco e incrementare i fattori di protezione nei lavoratori
- Promuovere azioni di responsabilità sociale nelle aziende e sul territorio, in particolare in merito ai rischi dell'indebitamento
- Ascoltare e supportare i lavoratori che affrontano difficoltà inerenti ai rischi dell'azzardo

**Azioni progettuali:** 1) Formazione degli operatori sulle modalità di attuazione progettuale; 2) Individuazione e contatto con le aziende del campione; 3) Ricerca-azione: interviste in merito alla percezione dei rischi del gioco d'azzardo ai leader formali e informali degli enti; 4) Ricerca-azione: somministrazione di un breve strumento di rilevazione statistico (questionario); 5) Eventi di sensibilizzazione, informazione e di prevenzione sul tema dell'azzardo e disturbo correlato nei contesti lavorativi; 6) Creazione di sportelli di ascolto nelle sedi sindacali

Il progetto è stato svolto in forma di ATI composta, oltre che da Gruppo Incontro, dalla Cooperativa sociale "C.A.T." e dall'Associazione Centro di Solidarietà di Firenze" e ha visti l'importante partenariato del **Dipartimento di Scienze della Salute dell'Università degli Studi di Firenze**

Il progetto ha preso avvio nel 2023 nel cui corso sono state realizzate molte delle azioni progettuali previste. La conclusione del progetto, con il suo completamento avverrà nel 2024 . E' previsto, a riguardo, un evento convegnistico finale con la presentazione pubblica dei risultati

# 5.

## Struttura Societaria

### 5.1 Il Modello Istituzionale



## 5.2 Base Sociale

Numero Soci al 31.12.2023	Tipologia soci
115	SOCI LAVORATORI
5	SOCI VOLONTARI

**I soci lavoratori rappresentano il 59% dell'intera pianta organica, comprensiva dei lavoratori con contratto autonomo strutturato**

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

## 5.3 Consiglio di Amministrazione

Dati Amministratori del CDA								
Nome Cognome e Carica	Rappresentanza Legale e giuridica della Cooperativa	Sesso	Età	Data prima nomina	Parentela con altri amministratori	Numero mandati	Tipologia Compensi	Presenza in C.d.A. di società controllate
Fabiano Pesticcio Presidente CDA	si	m	53	27/01/2013	nessuna	4	Compenso Ruolo Presidente e gettone presenza a riunioni CDA	no
Patrizia Di Napoli Vice Presidente CDA	si	f	49	22/012/2015	nessuna	3	Compenso Ruolo Vicepresidente e gettone presenza a riunioni CDA	no
Matteo Banti Consigliere	no	m	40	21/06/2019	nessuna	2	Gettone presenza a riunioni CDA	no
Chiara Malucchi Consigliere	no	f	43	11/07/2020	nessuna	2	Gettone presenza a riunioni CDA	no
Ilaria Tonarelli Consigliere	No	m	46	11/07/2020	nessuna	2	Gettone presenza a riunioni CDA	no
Virginia Cafissi Consigliere	No	f	42	31/05/2022	nessuna	1	Gettone presenza a riunioni CDA	no
Francesco Rimediotti Consigliere	No	m	43	31/05/2022	nessuna	1	Gettone presenza a riunioni CDA	no

Composizione CDA	
NUMERO COMPONENTI	MEMBRI
7	TOTALE COMPONENTI
3	di cui uomini
4	di cui donne
7	di cui soci lavoratori

N. di CdA/anno e partecipazione degli amministratori alle adunanze		
anno	numero adunanze effettuate	% presenza amministratori
2021	n. 22	94%
2022	n. 21	92%
2023	n. 19	93%

#### 5.4 Organo di Controllo

Collegio Sindacale	
Sindaci effettivi	Alessandro Colzi – Presidente
	Mauro Borchì
	Roberto Bresci
Sindaci supplenti	Alessandra Cocci
	Giovanni Zanolla

#### 5.5 Compensi ed emolumenti Organo Amministrativo, Organo di Controllo e Dirigenti

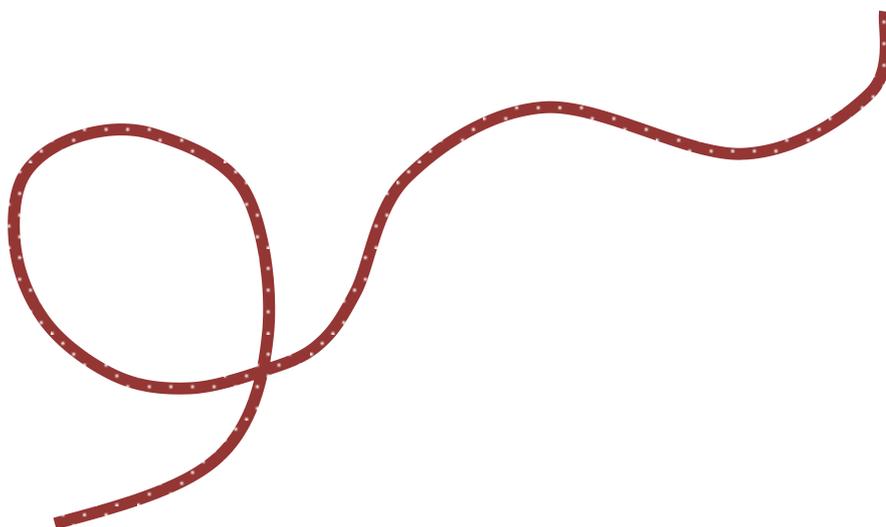
Soggetti	Tipologia Compenso	Totale annuo lordo
Membri Cda	Indennità di carica e gettoni di presenza a riunioni CDA	27.968
Organo di controllo	Onorario professionale	13.420
Dirigenti	NON PRESENTI	

## 5.6 Assemblea dei Soci

Partecipazione dei soci all'Assemblea		
anno	numero adunanze effettuate	% partecipazione media dei soci (in persona o per delega)
2021	n. 3	40%
2022	n. 3	40,5%
2023	n. 3	45%

L'Assemblea dei soci, rappresenta un momento partecipativo di fondamentale importanza e valore per la vita stessa della Cooperativa. 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, chiamati ad esprimere a riguardo, le proprie osservazioni e il proprio punto di vista e a fornire un contributo in termini di preziosi suggerimenti. Infatti, Per quanto per l'Assemblea dei Soci sia chiamata a decidere e a deliberare 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. Le numerose assemblee nel corso dell'anno e la natura, molto ampia, degli argomenti posti all'Ordine del Giorno danno evidenza di quanto il sistematico coinvolgimento dei soci sia rilevante per la vita stessa della Cooperativa, con l'obiettivo di garantire:

- ✓ CIRCOLARITÀ E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI
- ✓ CONSAPEVOLEZZA
- ✓ RADICAMENTO DELLO SPIRITO DI APPARTENENZA E SODDISFAZIONE DEI SOCI
- ✓ DEMOCRATICITÀ INTERNA
- ✓ OCCASIONE DI CRESCITA E SVILUPPO



# 6. Gli Stakeholders

## 6.1 Mappatura Stakeholders



## 6.2 Principali Collegamenti e Sinergie con altri enti del Terzo settore

### LE ADESIONI

C.E.A.R.T. Coordinamento Enti Accreditati Regione Toscana

FONDAZIONE "MAI SOLI"

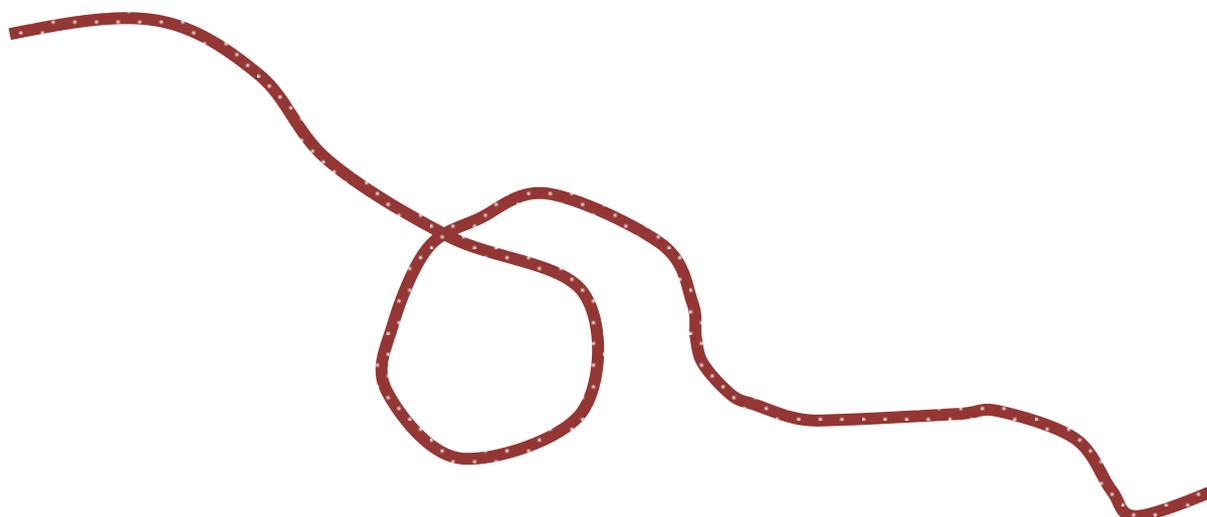
ASSOCIAZIONE "MITO E REALTA'"

COORDINAMENTO "DI POI"

CONSORZIO CO&SO GRUPPO COOPERATIVE SOCIALI

### LE COLLABORAZIONI E LE PARTNERSHIP

Tipologia Enti	Tipo di Collaborazione
<b>TERZO SETTORE</b> Cooperative Sociali , Organizzazioni di Volontariato, Altre Associazioni non profit	ATS, RTI, Protocolli di intesa, Contratti di servizio, Accordi di partenariato, Rapporti Associativi e Consociativi
<b>ENTI PUBBLICI</b> Aziende Sanitarie, Società della Salute, Regione, Comuni, Centri per l'impiego	Convenzioni - Contratti - Accordi di collaborazione
<b>ISTITUZIONI SCOLASTICHE</b> Scuole di ogni ordine e grado, Università, Istituti di specializzazione riconosciuti dal MIUR	Convenzioni
<b>AZIENDE E SOGGETTI DEL TERRITORIO</b> Imprese commerciali , Associazioni di categoria, Sindacati	Accordi e Protocolli
<b>ALTRI ENTI CON FINALITA' SOLIDARISTICHE</b> Enti Religiosi Fondazioni	Accordi



# 7.

## Le persone

### 7.1 Lavoratori Dipendenti

#### Composizione personale dipendente occupato nel corso dell'anno

anno	n. totale occupati nel corso dell'anno	di cui donne	di cui uomini	di cui under 35	di cui over 50
2021	210	143	67	33	63
2022	216	158	58	37	65
2023	217	154	63	48	61

#### Assunzioni

anno	n. totale assunti nel corso dell'anno	di cui donne	di cui uomini	di cui under 35	di cui over 50
2021	29	22	7	5	3
2022	36	32	4	6	5
2023	46	37	9	17	5

#### Cessazioni

anno	n. totale cessati nel corso dell'anno	di cui donne	di cui uomini	di cui under 35	di cui over 50
2021	26	16	10	3	10
2022	30	24	6	10	10
2023	48	34	14	10	17

#### Stabilizzazioni

anno	n. totale stabilizzati nel corso dell'anno	di cui donne	di cui uomini	di cui under 35	di cui over 50
2021	18	14	4	5	3
2022	17	15	2	7	1
2023	20	16	4	12	1

<b>DIPENDENTI IN FORZA AL 31 DICEMBRE 2023</b>		<b>n. 191</b>	<i>DIPENDENTI IN FORZA AL 31 DICEMBRE 2022</i>		<i>n. 186</i>	<b>Variazioni 2023 vs. 2022</b>
di cui donne		139	<i>di cui donne</i>		134	+5
di cui maschi		52	<i>di cui uomini</i>		52	==
di cui under 35		46	<i>di cui under 35</i>		48	-2
di cui over 50		51	<i>di cui over 50</i>		50	===
<b>A TEMPO DETERMINATO</b>		<b>21</b>	<i>A TEMPO DETERMINATO</i>		<i>18</i>	<b>+3</b>
di cui donne		17	<i>di cui donne</i>		15	+2
di cui uomini		4	<i>di cui uomini</i>		3	+1
<b>A TEMPO INDETERMINATO</b>		<b>170</b>	<i>A TEMPO INDETERMINATO</i>		<i>168</i>	<b>+2</b>
di cui donne		122	<i>di cui donne</i>		119	+3
di cui uomini		48	<i>di cui uomini</i>		49	-1
<b>CON ORARIO PART TIME</b>		<b>117</b>	<i>CON ORARIO PART TIME</i>		<i>108</i>	<b>+9</b>
di cui donne		95	<i>di cui donne</i>		87	+8
di cui uomini		22	<i>di cui uomini</i>		21	+1
<b>CON ORARIO FULL TIME</b>		<b>74</b>	<i>CON ORARIO FULL TIME</i>		<i>76</i>	<b>-2</b>
di cui donne		44	<i>di cui donne</i>		46	-2
di cui uomini		30	<i>di cui uomini</i>		30	===

### Anzianità di servizio

anno	meno di 6 anni	da 6 a 10 anni	da 11 a 20 anni	più di 20 anni
2021	96	36	31	21
2022	94	43	30	19
<b>2023</b>	<b>107</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>18</b>

## Ruoli e Profili Professionali Lavoratori Dipendenti in forza al 31 Dicembre 2023

Ruoli Funzionali Esercitati	Profili Professionali	Numero
Direzione Generale associata a carica Presidente	Educatore	1
Responsabili di Area (*)	Psicologo- Psicoterapeuta n. 2	4
	Educatore n. 1	
	Amministrativo n. 1	
Coordinatori	Psicologo - Psicoterapeuti 4	24
	Educatore 15	
	Tecnico/Amministrativo 5	
Psicoterapeuta	Psicologo - Psicoterapeuta	6
Educatori Professionali	Educatore psico pedagogico - Educatore Sanitario - Tecnico Riabilitazione Psichiatrica	33
Assistenti Sociali	Assistente sociale	2
Infermieri	Infermiere	5
OSS	Operatori socio-sanitari	33
Animatori Sociali o Culturale/Espressivo	Educatori e/ o Animatori	10
Operatore Sociale e/o dell'accoglienza	Educatori e/o Operatori sociali	15
Operatore Assistenza di Base	ADB / OSA / Ausiliario/ Addetto Assistenza / Operatore Sociale	44
Addetto alla Portineria	Portiere	5
Amministrativi	Amministrativi	9
<b>TOTALE</b>		<b>191</b>

(\*) Il responsabile dell'Area Dipendenze Patologiche ricopre anche il ruolo di Direttore Tecnico-Sanitario dell'area stessa

### Rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima lavoratori dipendenti

Massima	Minima
40.659,71	17.225,00

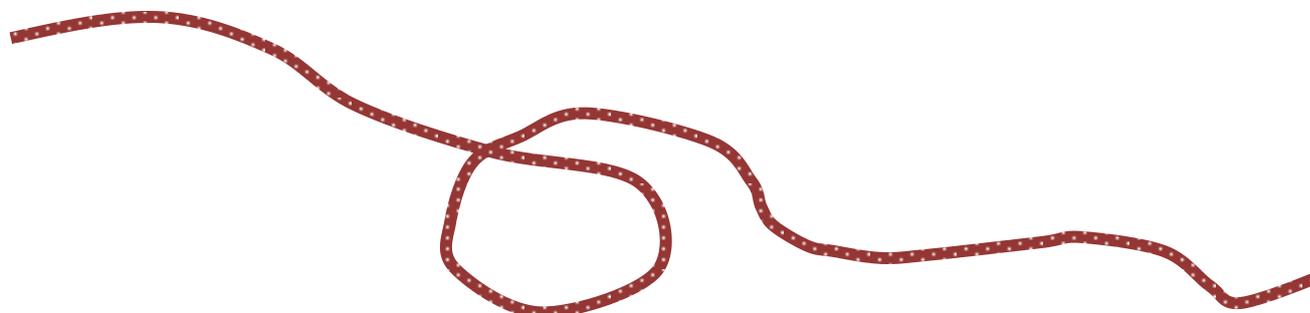
### CCNL applicato ai lavoratori dipendenti

Cooperative Sociali

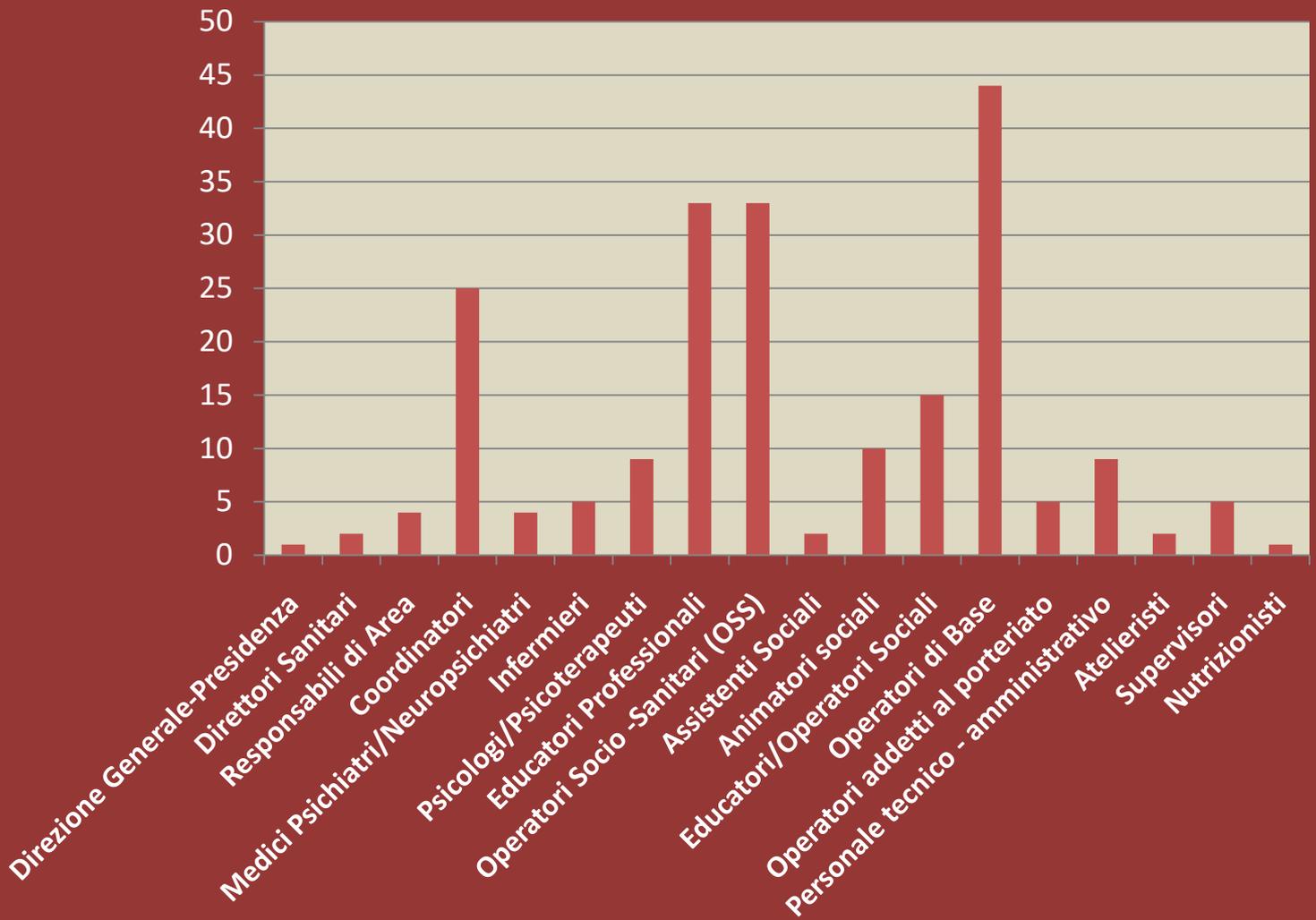
## 7.2 Lavoratori Autonomi

### Composizione e Ruoli Lavoratori Autonomi in forza al 31 Dicembre 2023

Ruolo Funzionale Esercitato	Qualifica Professionale	Numero	Genere
Direzione Sanitaria Servizio Riabilitativo Minori	Medico Psichiatra	1	F
Coordinatore Servizio SVO (Valutazione e Orientamento)	Psicologo - Psicoterapeuta	1	F
Assistenza psichiatrica strutture riabilitative area dipendenze patologiche	Medico Psichiatra	3	2 F
			1 M
Assistenza Neuropsichiatrica Servizio Riabilitativo minori	Medico Neuropsichiatra Infantile	1	M
Assistenza Psicologica/Psicoterapica Servizio riabilitativo minori	Psicologo - Psicoterapeuta	1	M
Valutazione psicologica e orientamento Servizio SVO e Assistenza Psicoterapica Centro Clinico Popolare	Psicologo - Psicoterapeuta	1	F
Psicologo servizio SVO	Psicologo	1	F
Assistenza Nutrizionale	Nutrizionista	1	F
Supervisore	Psicologi - Psicoterapeuti	5	3 F
			2 M
Responsabile CED	Tecnico Informatico	1	M
Conduttore Laboratorio espressivo	Atelierista	1	M
<b>TOTALE</b>		<b>17</b>	
Di cui donne			10
Di cui uomini			7



### 7.3 Distribuzione Ruoli Funzionali in pianta organica



## 7.4 Volontari

Volontari			
Tipologia	Anno 2023	Anno 2022	Variazioni 2023 vs. 2022
Soci Volontari	5	3	+ 2
Volontari Servizio Civile	1	1	===
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>+ 2</b>

## 7.5 Tirocinanti e Stagisti

Tirocini e Stage formativi		
Anno 2023	Anno 2022	Variazioni 2023 vs. 2022
20	20	==

## 7.6 Formazione Professionale

Formazione Tematica				
Tematiche	Ore totali 2023	Partecipanti 2023	Ore totali 2022	Partecipanti 2022
Trattamenti per le dipendenze	676	39	191	20
Intercultura e Etnoclinica	128	8	382	19
Violenza di genere	18	2	42	4
Supervisione	1150	60	1168	59
Rischio clinico	8	4	133	10
Disabilità	0	0	82	4
Minori	67	7	0	0
Marginalità e Inclusione	135	5	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>2182</b>	<b>125</b>	<b>1.988</b>	<b>116</b>
<b>Variazioni 2023 vs 2022</b>	<b>+ 184</b>	<b>+9</b>		

# 8.

## Obiettivi e Risultati

### 8.1 Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

#### Promozione dell' Autonomia delle persone assistite

La crescita delle autonomie personali , sociali e lavorative, rappresenta un obiettivo fondamentale di Gruppo Incontro, nell'ambito dei servizi erogati alla persona. A tale riguardo , accanto alle prestazioni assistenziali , la Cooperativa attiva a favore dei propri utenti, ove pertinente e congruo alla tipologia di percorso e alle caratteristiche delle persone assistite, iniziative e azioni volte a facilitare il loro inserimento nel mondo del lavoro ritenuto elemento essenziale per facilitare il consolidamento dei benefici ottenuti dai percorsi riabilitativi, di accoglienza e assistenziali svolti presso le strutture della Cooperativa nonché per ridurre il rischio di recidive. Nel corso del 2023 le iniziative di promozione finalizzate all'acquisizione di una autonomia economica e/o abitativa delle persone assistite si è tradotta in un contratto di lavoro per 55 persone e nel raggiungimento di una autonomia abitativa per 25 persone.

#### Welfare Aziendale

Nella convinzione che il personale rappresenti una risorsa di fondamentale importanza, è obiettivo prioritario della Cooperativa, compatibilmente con le possibilità economico – finanziarie e le esigenze organizzative dei servizi erogati, favorire quanto più possibile la sicurezza, il benessere e la soddisfazione dei propri lavoratori attraverso azioni e iniziative di welfare aziendale quali:

- Assistenza sanitaria integrativa estesa anche ai componenti del nucleo familiare, mediante l' adesione all'Organizzazione "Cooperazione Salute"
- Trattamento di miglior favore in caso di richieste di acconti sul TFR. Nel corso del 2023 hanno usufruito di tale beneficio n.12 lavoratori
- Attività sistematica di supervisione per la prevenzione e contrasto ai rischi di stress lavoro-correlato e "burn-out" che nel 2023 ha interessato n. 60 unità di personale per un totale di 1.150 ore
- Accordi con fornitori/consulenti di fiducia per applicazione di prezzi agevolati al personale della Cooperativa che intendesse rivolgersi ad essi per acquisizione di beni/servizi/consulenze

- Valorizzazione della professionalità dei lavoratori attraverso:

Formazione professionale tematica per complessive 1.032 ore

Progressioni di carriera per 6 unità di personale

## Resilienza occupazionale: capacità di generare e/o mantenere occupazione

Nonostante l'impennata dell'inflazione e i forti incrementi dei costi di gestione che si sono verificati nel corso dell'esercizio, la Cooperativa ha mostrato un elevato grado di Resilienza Occupazionale che, nel 2023 ha registrato un ulteriore aumento del livello di occupazione del personale rispetto al precedente anno 2022, attestandosi, al 31 Dicembre 2023 a n. 191 unità di personale dipendente in luogo delle 186 unità registrate a fine 2022. Tale dato, se confrontato per il triennio 2021-2023, evidenzia che il trend dei livelli occupazionali è andato costantemente incrementandosi:

31 Dicembre 2023	31 Dicembre 2022	31 Dicembre 2021
n. 191 dipendenti	n. 186 dipendenti	n. 184 dipendenti

## Governance democratica e inclusiva

La Governance di Gruppo Incontro è fortemente inclusiva, democratica e adotta il criterio del c.d. *"stakeholder engagement"* in virtù del quale risulta molto significativa la componente femminile e/o di persone giovani sia all'interno dell'Organo Amministrativo che nei ruoli funzionali apicali (*coordinamento o responsabile area*)

### Governance multistakeholders Organo Amministrativo

Numero membri CdA	Di cui donne	Di cui donne con rappresentanza legale	Incidenza % presenza femminile in CdA	Età media amministratori
7	4	1 (Vicepresidente)	57,14 %	45 anni

### Componente femminile nei ruoli funzionali apicali

Ruolo	Numero complessivo	Di cui donne	Di cui uomini	Incidenza percentuale donne in ruoli apicali
Responsabile di Area	4	3	1	75%
Coordinatore	25	14	11	58,3%
Direttore Sanitario	2	1	1	50%

## 8.2 Output attività erogate

### DIPENDENZE PATOLOGICHE

Servizio	<b>PANDORA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a donne con vissuti traumatici e disturbo da dipendenza patologica anche associata a comorbidità psichiatrica Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	33

Servizio	<b>EOS</b>
Attività erogate	Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a uomini con disturbo di dipendenza patologica e tratti antisociali anche associato a comorbidità psichiatrica Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	34

Servizio	<b>RESTART</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Trattamenti riabilitativi residenziali finalizzati al reinserimento e inclusione sociale di persone di ambo i sessi, con disturbo da dipendenza patologica anche associata a comorbidità psichiatrica Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	33

Servizio	<b>APPRODO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Trattamenti riabilitativi residenziali rivolti a persone con disturbo da dipendenza patologica associata a patologie psichiatriche (Doppia Diagnosi) Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	21

Servizio	<b>MATRIX -DRIVE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Trattamenti riabilitativi residenziali per persone di ambo i sessi con dipendenza - abuso di alcol e/o gioco d'azzardo anche associato a comorbidità psichiatrica Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	54

## MINORI

Servizio	<b>EDOS</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Comunità residenziale socio educativa a dimensione familiare per minori con disagio sociale Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>8</b>

Servizio	<b>OZ</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività diurne extra scolastiche per minori inviati dai Servizi Sociali Giorni di apertura all'anno : <b>104</b>
Utenti 2023	<b>16</b>

Servizio	<b>CENTRI ESTIVI</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Centro Estivo rivolto a bambini fascia di età 3 – 14 anni Giorni di apertura all'anno : <b>40</b>
Utenti 2023	<b>167</b>

Servizio	<b>SCUOLA APERTA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Co - progettazione di servizi innovativi e sperimentali relativi ad attività socio – educative laboratoriali e di socializzazione per il recupero degli apprendimenti, da svolgersi a scuola in orario pomeridiano e dirette alla fascia di età 6 – 13 anni Giorni di apertura all'anno: <b>35</b>
Utenti 2023	<b>183</b>

Servizio	<b>NAVE 13</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di comunità psichiatrica per minori a media intensità assistenziale Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>16</b>

Servizio	<b>CON-TATTO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività educative diurne per minori adolescenti a rischio di devianza inviati dai Servizi Sociali Giorni di apertura all'anno : <b>104</b>
Utenti 2023	<b>17</b>

Servizio	<b>COORDINAMENTO PEDAGOGICO ZONALE E SCOLARE VALDINEVOLE (PEZ SCOLARE)</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di coordinamento operativo per la realizzazione dei Progetti Educativi Zonali, concepiti come risposta integrata ai bisogni dei territori, a supporto dell'erogazione di attività rivolte ai bambini e ragazzi dai 3 mesi ai 18 anni. Nell'ambito dell'età scolare particolarmente centrati sulla prevenzione e il contrasto della dispersione scolastica, sulla promozione dell'inclusione di disabili e stranieri e sul contrasto al disagio scolastico, nonché sulla promozione di esperienze educative/socializzanti durante la sospensione del tempo scuola.
Utenti 2023	<b>167</b>

Servizio	<b>PRE SCUOLA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di animazione e laboratoriali svolte nella fascia oraria antecedente alle attività didattiche della scuola primaria, dirette alla fascia di età 6-10 anni Giorni di apertura all'anno: <b>59</b>
Utenti 2023	<b>15</b>

## ABITARE SOCIALE

Servizio	<b>ALBERGO POPOLARE RICOVERO NOTTURNO</b>	<b>ALBERGO POPOLARE RICOVERO NOTTURNO MODULO RINFORZATO "EMERGENZA FREDDO"</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di pronta accoglienza e ricovero notturno , rivolto a persone senza tetto o senza fissa dimora  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>	Implementazione invernale dell' Albergo Popolare attraverso attivazione , da Ottobre ad Aprile, del modulo "Emergenza Freddo" rivolto all'accoglienza notturna, nei mesi più freddi dell'anno, di persone senza tetto o senza fissa dimora  Giorni di apertura all'anno : <b>180</b>
Utenti 2023	<b>81</b> utenti complessivi accolti	

Servizio	<b>ALBERGO POPOLARE RESIDENZA TEMPORANEA</b>	Servizio	<b>SPORTELLO CASA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di Accoglienza abitativa temporanea (gruppo appartamento), rivolto a uomini senza fissa dimora con disagio sociale e abitativo  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>	Attività erogate e tipologia utenza	servizio rivolto a persone in difficoltà volto a favorire l'accesso alla locazione attraverso l'azione di personale dedicato sia all'incontro tra domanda ed offerta locativa sia alla cura delle relazioni tra locatori e conduttori e tramite agevolazioni per l'accesso.  Giorni di apertura all'anno : <b>104</b>
Utenti 2023	<b>7</b>	Utenti 2023	<b>180</b>

Servizio	<b>ACCOGLIENZA ABITATIVA DONNE</b>	Servizio	<b>ACCOGLIENZA ABITATIVA NUCLEI FAMILIARI</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di Accoglienza abitativa temporanea (gruppo appartamento), rivolto a donne sole o con figli minori con disagio abitativo e rischio marginalità  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>	Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di Accoglienza abitativa temporanea (gruppo appartamento), rivolto a nuclei familiari con disagio abitativo e a rischio di marginalità sociale.  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>6</b> donne e <b>12</b> minori	Utenti 2023	<b>5</b> donne/adulti e <b>3</b> minori

Servizio	<b>ACCOGLIENZA ABITATIVA GIOVANI ADULTI</b>	Servizio	<b>HOUSING FIRST</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio accoglienza abitativa temporanea (gruppo appartamento) rivolto a giovani adulti con disagio abitativo e a rischio di marginalità  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>	Attività erogate e tipologia utenza	Servizio accoglienza abitativa e Co-Housing e integrazione sociale rivolto a persone adulte con grave disagio sociale - abitativo.
Utenti 2023	<b>8</b>	Utenti 2023	<b>4</b>

## SALUTE MENTALE ADULTI

Servizio	<b>ANDARILLO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Comunità Psichiatrica per adulti omosessuali Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>8</b>

Servizio	<b>LO SPECCHIO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Comunità Psichiatrica per adulti omosessuali Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>7</b>

## VIOLENZA DI GENERE

Servizio	<b>CENTRO ANTIVIOLENZA AIUTODONNA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Sportello di ascolto e sostegno psicologico, sociale e legale rivolto a donne vittime di violenza Giorni di apertura all'anno: <i>Sportello: 260</i> <i>Accoglienza e Assistenza Telefonica: 365</i>
Utenti 2023	<b>117</b>

Servizio	<b>CASA ACCOGLIENZA DI 2° LIVELLO AIUTODONNA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di accoglienza abitativa (gruppo appartamento), rivolto a donne con disagio abitativo vittime di violenza, sole o con figli minori Giorni di apertura all'anno: <b>365</b>
Utenti 2023	<b>3</b> donne e <b>4</b> minori

## DISABILITA'

Servizio	<b>CASA SPERANZA - OIKOS</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Comunità di tipo familiare per persone adulte con disabilità cognitiva i  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>10</b>

Servizio	<b>HANDYAMO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Weekend residenziali per lo sviluppo delle autonomie di persone con disabilità cognitiva e workshop famiglie  Giorni di apertura all'anno : <b>42</b>
Utenti 2023	<b>19</b> (9 persone portatrici di disabilità e 10 familiari)

Servizio	<b>COME E' BELLA LA CITTA'</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di socializzazione con uscite guidate per adulti con disabilità cognitiva  Giorni di apertura all'anno : <b>50</b>
Utenti 2023	<b>25</b>

Servizio	<b>VOLARE – LABORATORI AGRICOLTURA SOCIALE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività socio educative di agricoltura sociale per adulti con disabilità cognitiva e giovane con spettro autistico  Giorni di apertura all'anno : <b>78</b>
Utenti 2023	<b>12</b>

Servizio	<b>CI PROVO E MI PIACE - CICLI DI GIORNATE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Cicli di giornate per lo sviluppo di autonomie rivolti a persone adulte con disabilità cognitiva  Giorni di apertura all'anno : <b>44</b>
Utenti 2023	<b>5</b>

Servizio	<b>CASA SPIGA – CI PROVO E MI PIACE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Appartamento per il Durante e Dopo di Noi per persone adulte con disabilità cognitiva (accoglienza abitativa e sostegno socio assistenziale)  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>6</b>

Servizio	<b>SCUOLA DI AUTONOMIA CASA AMICA e CASA ARCOBALENO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Weekend residenziali per lo sviluppo delle autonomie di persone adulte con disabilità cognitiva  Giorni di apertura all'anno : <b>138</b>
Utenti 2023	<b>39</b>

Servizio	<b>LA COMITIVA DI SERRAVALLE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di socializzazione con uscite guidate per adulti con disabilità cognitiva  Giorni di apertura all'anno : <b>66</b>
Utenti 2022	<b>15</b>

Servizio	<b>FUORI TUTTI</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di socializzazione rivolta ad adolescenti e giovani adulti con disabilità cognitiva e/o spettro autistico  Giorni di apertura all'anno : <b>185</b>
Utenti 2023	<b>23</b>

## INTERCULTURA

Servizio	<b>SAI PT</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di accoglienza residenziale, tutela e integrazione rivolto a cittadini di paesi terzi titolari di protezione internazionale  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>22</b>

Servizio	<b>CASA BAOBAB</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di accoglienza abitativa temporanea a favore di cittadini di paesi terzi con disagio abitativo e/o fuori da percorsi di accoglienza istituzionale  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>4</b>

Servizio	<b>SAI Valdinievole</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio di accoglienza residenziale, tutela e integrazione rivolto a cittadini di paesi terzi titolari di protezione internazionale  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>22</b>

Servizio	<b>SAI MSNA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Accoglienza integrata rivolta a Minori Stranieri Non Accompagnati Titolari di Protezione Internazionale  Giorni di apertura all'anno : <b>365</b>
Utenti 2023	<b>14</b>

## INCLUSIONE SOCIALE

Servizio	<b>INCLUSIONE LAVORATIVA-ABITATIVA</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Percorsi di inclusione lavorativa e di autonomia abitativa per persone a rischio di marginalità e di esclusione sociale  Giorni di apertura all'anno : <b>250</b>
n. percorsi attivati nel 2023	<b>237</b>

Servizio	<b>RETICULATE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Attività di inclusione delle persone vulnerabili (senza dimora e famiglie con minori) attraverso la presa in carico di un'équipe multidisciplinare e gestione di un <i>one stop shop- centro servizi</i> per supporto ad accesso ai sistemi di sostegno al reddito, inclusione lavorativa e dei beni e servizi primari.  Giorni di apertura all'anno : <b>200</b>
Utenti 2023	<b>50</b>

Servizio	<b>EMPOWERMENT PSICO-SOCIALE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Equipe multidisciplinare per percorsi di empowerment psico-sociale, inclusione e occupabilità per persone fragili a rischio di esclusione  Giorni di apertura all'anno : <b>215</b>
Utenti 2023	<b>38</b>

Servizio	<b>RICCIO</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Laboratori agricoltura sociale con tirocini e stage presso aziende agricole del territorio rivolte a persone fragili a rischio di esclusione  Giorni di apertura all'anno : <b>80</b>
Utenti 2023	<b>5</b>

## SERVIZI CLINICI

Servizio	<b>ALTRO AZZARDO (GAP)</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Conduzione gruppi ambulatoriali di persone con disturbo da gioco d'azzardo e loro familiari  Giorni di apertura all'anno : <b>48</b>
Utenti 2023	<b>9</b>

Servizio	<b>KAIROS CENTRO CLINICO POPOLARE</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Servizio ambulatoriale a tariffa calmierata , di psicoterapia, sostegno psicologico, rivolto alla cittadinanza appartenente a fasce ISEE deboli  Giorni di apertura all'anno : <b>152</b>
Utenti 2023	<b>19</b>

Servizio	<b>SVO (Servizio Valutazione e Orientamento)</b>
Attività erogate e tipologia utenza	Colloqui clinici di valutazione e orientamento propedeutici all'inserimento in percorsi riabilitativi residenziali sanitari di persone adulte con dipendenza patologica e minori con disturbo psichiatrico Giorni di apertura all'anno : <b>260</b>
Utenti 2023 presi in carico	<b>161</b> adulti con dipendenza patologica e <b>23</b> minori con patologia psichiatrica
Utenti 2023 inseriti in struttura residenziale	<b>82</b> inserimenti adulti in struttura riabilitativa per trattamento dipendenze patologiche <b>12</b> inserimenti minori in struttura riabilitativa per trattamento disturbo psichiatrico

### 8.3 Azioni per integrazione – inclusione sociale , lavorativa e autonomia abitativa

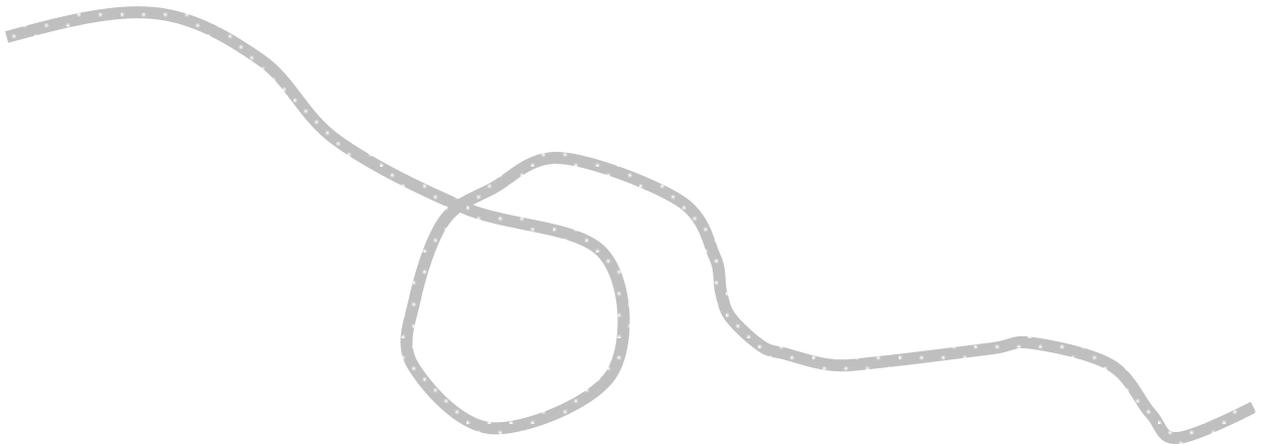
Partecipazione a Bandi di Gara aventi come finalità interventi volti all'integrazione sociale, abitativa, lavorativa di soggetti emarginati o a rischio di esclusione sociale;

Attivazione di sinergie con Enti Pubblici (in particolare Servizi Sociali) , Enti del Terzo Settore (peculiarmente 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. finalizzate ad un effettivo ingresso nel mondo dell'occupazione e l'insaturazione di contratti di lavoro

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 e/o una autonomia abitativa personale degli utenti

Attività di Tutoring nella costruzione dei curricula e di sostegno sociale e di accompagnamento della persona verso l'acquisizione di un adeguato grado di autonomia sociale , economica ed abitativa

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



## 8.4 Iniziative esterne sul territorio e per la collettività

La Cooperativa è molto attenta alla collettività e al contesto territoriale in cui opera e, a tale scopo, promuove e realizza con i propri ospiti assistiti e/o con il proprio personale, eventi e attività in collaborazione con il territorio. Nel 2023 gli eventi, le iniziative e le attività esterne che le varie aree operative hanno realizzato “con” e “per” il contesto territoriale, sono elencate nella tabella che segue:

1	<b>AREA DISABILITA'</b> – Festa di auguri “Natale da Favola” organizzata dal Comune di Monsummano Terme, in collaborazione con la Fondazione “ <i>Mai Soli</i> ”
2	<b>AREA DISABILITA'</b> – Pranzi domenicali con Associazione “ <i>Terza Domenica</i> ”
3	<b>AREA DISABILITA'</b> – Partecipazione partite di basket presso Herons Palaterme – Montecatini Terme
4	<b>AREA DISABILITA'</b> – Partecipazione gara podistica “Sgranar per Colli”
5	<b>AREA DISABILITA'</b> – Partecipazione gara podistica Pistoia – Abetone
6	<b>AREA DISABILITA'</b> – Mercatino presso Fattoria “ <i>Stella</i> ” – Ponte Buggianese
7	<b>AREA DISABILITA'</b> – Uscite in barca a vela in collaborazione con Lega Navale Prato – Pistoia – Firenze
8	<b>AREA DIPENDENZE</b> – Collaborazione con Pro-Loce Valdibrana e Associazione Amo La Montagna – Gruppo Via Francesca della Sambuca per la manutenzione dei tratti di sentiero nelle pertinenze del territorio della CT
9	<b>AREA DIPENDENZE</b> – Collaborazione con Valdibrana UISP “Calcio a 11” nell’ambito delle attività sportive calcistiche
10	<b>AREA DIPENDENZE</b> – Interventi di sensibilizzazione sul tema della dipendenza da alcol con partecipazione alla serata Gruppo Alcolisti Anonimi – Pieve a Nievole – marzo 2023
11	<b>AREA DIPENDENZE</b> – Presentazione evento “Riscrivi la tua storia, riflessioni su conflitto e violenza” presso Teatro Gatteschi, Pistoia – 26 ottobre 2023
12	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> – “APRI LA MENTE” organizzato da Aiutodonna in collaborazione con l’Istituto Comprensivo Statale Nannini di Quarrata (PT) – febbraio 2023
13	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> – Azioni di formazione e prevenzione contro gli stereotipi e la violenza di genere presso il Liceo Scientifico Amedeo di Savoia Duca D’Aosta Pistoia, classi terze e quarte – febbraio/maggio 2023
14	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> – Percorsi di diffusione della cultura di genere e della destrutturazione dello stereotipo di genere nelle scuole organizzato in collaborazione con Provincia di Pistoia POR FSE, corso di formazione rivolto a docenti delle scuole superiori di secondo grado – febbraio/maggio 2023
15	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> – Collaborazione all’iniziativa “SICUREZZA VERA”, organizzata da Confcommercio Pistoia e Prato e Fipe, intervento di Aiutodonna “Violenza di genere e territorio” – 04 maggio 2023
16	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> – Evento Aiutodonna “VIOLENZA DI GENERE: PARLIAMONE INSIEME, in collaborazione con il festival culturale “Estate all’Orsigna”, Pistoia – 14 agosto 2023

17	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> - Giornata di studio “La Riforma Cartabia: figure professionali e strumenti a sostegno delle crisi familiari” . La rete dei professionisti e dei servizi a tutela del minore: ruoli, mandati, multidisciplinarietà e buone prassi. Organizzato da Aiutodonna, SDS Pistoiese, Comune di Pistoia, AIAF Toscana, Fondazione Forense di Pistoia in collaborazione con Tribunale di Pistoia e Procura della Repubblica presso il Tribunale di Pistoia – 20 ottobre 2023
18	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> - Giornata di studio “La Riforma della Giustizia civile in tema di minori e famiglie: nuove interazioni tra le diverse professioni a supporto delle famiglie in crisi.”Organizzato da Aiutodonna, SDS Pistoiese, Comune di Pistoia, AIAF Toscana, Fondazione Forense di Pistoia in collaborazione con Tribunale di Pistoia e Procura della Repubblica presso il Tribunale di Pistoia – 26 ottobre 2023
19	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> - Convegno “La tutela delle vittime di violenza di genere”: Innovazioni in materia civile e penale e il contributo delle singole figure professionali della rete di protezione. Organizzato da Aiutodonna, SDS Pistoiese, Comune di Pistoia, AIAF Toscana, Fondazione Forense di Pistoia in collaborazione con Tribunale di Pistoia e Procura della Repubblica presso il Tribunale di Pistoia – 21 novembre 2023
20	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> - “Violenza di genere: teoria e linee di intervento” organizzato da Aiutodonna in collaborazione con A.C.R Pegaso Polizia Municipale di Pistoia – 23 novembre 2023
21	<b>AREA VIOLENZA DI GENERE</b> - “VIOLENZISSIMA, Le Scuole Mantellate contro la violenza di genere : Intervento di Aiutodonna rivolto agli studenti in plenaria delle scuole Mantellate – 23/24 novembre 2023
22	<b>AREA INTERCULTURA</b> - Uscita guidata presso Museo del Selfie, Firenze – 4 gennaio 2023
23	<b>AREA INTERCULTURA</b> – Visita Museo dell’Opera di Firenze, in collaborazione con Stazione Utopia – 26 febbraio 2023
24	<b>AREA INTERCULTURA</b> - Visita Museo dell’Opera di Firenze (lavorazione foglia oro) – in collaborazione con Stazione Utopia – 19 marzo 2023
25	<b>AREA INTERCULTURA</b> – Festa del Rifugiato con cena al ristorante del Parco di Monte Oliveto di Pistoia – 16 giugno 2023
26	<b>AREA INTERCULTURA</b> – Visita Fabbrica SMI di Campotizzoro, PT – 16 aprile 2023
27	<b>AREA INTERCULTURA</b> - Laboratorio arti marziali presso spazio Dopolavoro Ferroviario di Pistoia (istruttore Yuri Villani) 3 marzo/12 maggio 2023
28	<b>AREA INTERCULTURA</b> – Uscita guidata presso Zoo di Pistoia – 13 luglio 2023
29	<b>AREA INTERCULTURA</b> - Festa del migrante con cena e intrattenimento musicale e balli tradizionali africani presso spazio “Dopolavoro Ferroviario”, Pistoia – 15 dicembre 2023
30	<b>AREA INTERCULTURA</b> - Calcio “PROGETTO RETE” – partecipazione a tornei calcistici Firenze – nel corso del 2023
31	<b>AREA MINORI</b> - mostra espositiva di quadri e elaborazioni artistiche prodotte dai ragazzi della Comunità Nave 13: “13 S-Guardi a vista” presso Dekà caffè letterario di Agliana (PT) – 15 settembre 2023

32	<b>AREA MINORI</b> - “Officina delle opportunità” (presso spazio culturale Melos del Comune di Pistoia: laboratori pomeridiani di composizione musicale/ danza/ spazio compiti)
33	<b>AREA MINORI</b> - Collaborazione con Associazione “ <i>Simpatiche Canaglie</i> ” :Giornata di sensibilizzazione sui temi del bullismo, discriminazione, maltrattamento, abuso, violenza su adolescenti
34	<b>AREA MINORI</b> - Partecipazione ad attività Associazione Castanea (Guida Ambientale: tutela all’ambiente) passeggiate nella natura, escursioni guidate
35	<b>AREA MINORI</b> - Attività sportive esterne presso Palestre territoriali: fitness, Muay thai, Box, ginnastica artistica
36	<b>AREA MINORI</b> – Attività di volontariato dei giovani ospiti presso Associazione Misericordia di Pistoia
37	<b>AREA MINORI</b> – Mostra artistica di pittura realizzata dai giovani ospiti della comunità Eidos presso la galleria Vittorio Emanuele , Pistoia
38	<b>AREA SALUTE MENTALE ADULTI</b> - Comunità Lo Specchio : Cena con familiari e servizi pubblici invianti – settembre 2023
39	<b>AREA SALUTE MENTALE ADULTI</b> – Comunità Andarillo : Pranzo con familiari e servizi pubblici invianti – dicembre 2023
40	<b>ATTIVITA' CONVEGNISTICA</b> – Convegno apertura presentazione progetto: “Salute Digitale” presso Biblioteca San Giorgio Auditorium Terzani, Pistoia – 19 maggio 2023
41	<b>ATTIVITA' CONVEGNISTICA</b> – Convegno di chiusura e disseminazione percorso e risultati del progetto “Salute Digitale” , I giovani nell’epoca dell’ iperconnessione, presso spazio <i>Toscana Fair</i> , Pistoia – 2 dicembre 2023

## 8.5 Outcome attività erogate

### Outcome Utenza Assistita

Nel corso del 2023 la Cooperativa ha preso in carico complessivamente n. 1.800 persone nei propri servizi di assistenza e/o nei propri percorsi di integrazione sociale, la cui efficacia è stata valutata sia attraverso le verifiche sistematiche dei progetti individuali, sia attraverso una indagine di soddisfazione dei diretti beneficiari. Poiché i servizi numericamente più rilevanti sono rappresentati da quelli afferenti all'Area delle Dipendenze Patologiche, la scelta del campione è ricaduta sugli utenti inseriti nelle strutture riabilitative di tale area. Il grado di soddisfazione dei beneficiari diretti e l'outcome prodotto su di essi, è risultato elevato, confermando, se pur con una lieve flessione rispetto al 2022, una percezione decisamente positiva della qualità dei trattamenti ricevuti e della loro efficacia:

n. Utenti Intervistati	63			
Età Media	36,3 anni			
Principali Items indagati	Comprensione dei problemi da parte degli operatori			
	Disponibilità di ascolto da parte dell'équipe			
	Efficacia nella relazione di aiuto da parte degli operatori			
	Gradimento delle sedute			
	Capacità degli operatori nel motivare gli utenti			
	Condivisione con gli operatori degli obiettivi del trattamento			
Strumento Utilizzato	Questionario validato PTQ (Perception Treatment Questionnaire)			
Grado medio di soddisfazione	Dato 2023	3,65	Dato 2022	4,00
Valore soglia minimo discriminante una percezione negativa da una percezione positiva :				2,5

### Outcome Pubblici Committenti

L'outcome prodotto sui Pubblici Committenti è stato anch'esso testato tramite una indagine di soddisfazione condotta on – line. Anche in questo caso il sondaggio è stato effettuato "a campione" e, per le medesime motivazioni sopra indicate, si è rivolto in particolare ai **Dipartimenti per le Dipendenze e ai Dipartimenti di salute mentale**. Dall'indagine è emerso un elevato grado di soddisfazione dei pubblici committenti come illustrato nella tabella che segue:

Servizi Sanitari Pubblici intervistati	Ser.D e DSM delle Aziende Usl toscane ed extra toscane (in prevalenza del Lazio)			
Principali Items indagati	Accessibilità ai trattamenti riabilitativi			
	Chiarezza delle informazioni fornite			
	Tempistiche presa in carico			
	Qualità della comunicazione con operatori delle strutture riabilitative			
	Tempistiche di invio relazioni periodiche			
	Qualità del piano terapeutico individuale ed efficacia dei trattamenti			
	Modalità di gestione e risoluzione di situazioni di emergenza			
	Costruzione progetto post trattamento residenziale			
% di risposte "molto o abbastanza soddisfatto"	Dato 2023	96,5 %	Dato 2022	95,5 %
% di risposte "poco soddisfatto"	Dato 2023	3,5 %	Dato 2022	4,5 %

## Rigenerazione Asset Comunitari : Percorsi per inserimenti lavorativi e/o autonomia abitativa

Progetto/Servizio di Riferimento anno 2023	Numero persone inserite in percorsi di inserimento lavorativo	Contratti di lavoro instaurati	Numero persone inserite in percorsi di autonomia abitativa	Autonomia abitativa raggiunta
Casa Baobab	3	1	0	0
Housing First	5	1	2	2
Reticulate	30	15	5	2
Albergo popolare	6	3	7	0
Gruppo Appartamento Donne/Nuclei familiari	10	5	6	4
Gruppo Appartamento Giovani Adulti	8	8	8	2
SAI Pistoia	22	16	22	5
SAI Valdinievole	17	8	22	4
Restart	10	7	6	4
Casa seconda accoglienza CAV	0 <i>(In quanto le donne accolte nel 2023 avevano già un impiego)</i>	0	3	1
Sportello Centro Antiviolenza	15	5	2	1
Sai MSNA	14	2	14	0
<b>TOTALI</b>	<b>140</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>25</b>

PERCORSI DI INCLUSIONE LAVORATIVA E/O DI AUTONOMIA ABITATIVA ATTIVATI : n. 237

Percentuale raggiungimento autonomia lavorativa : **40%**

Percentuale raggiungimento autonomia abitativa : **26%**

# 9.

## Situazione Economico Finanziaria

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

Ricavi e loro provenienza			
	2023	2022	2021
Contributi pubblici	31.990,00 €	23.587,00 €	2.228,00 €
Contributi privati	460,00 €	3.421,00 €	1.408,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	6.927.313,00 €	6.959.505,00 €	6.618.779,00 €
Ricavi da altri	23.442,00 €	23.961,00 €	46.798,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (es. manutenzione verde, pulizie, ...)	18.700,00 €	18.700,00 €	21.544,00 €
Ricavi da Privati Cittadini	95.127,00 €	51.180,00 €	41.332,00 €
Ricavi da Imprese private	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati Non Profit	141.694,00 €	23.685,00 €	71.350,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	26.134,00 €	12.235,00 €	4.705,00 €

Patrimonio			
	2023	2022	2021
Capitale sociale	239.566,00 €	257.166,00 €	251.481,00 €
Totale riserve	1.005.313,00 €	992.060 €	932.414,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	13.486,00 €	13.671 €	61.483,00 €
Totale Patrimonio netto	1.258.365,00 €	1.262.897 €	1.245.378,00 €

Conto Economico			
	2023	2022	2021
Risultato Netto di Esercizio	13.486,00 €	13.671,00 €	61.483,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	229.468,00 €	153.515,00 €	202.988,00 €

### Composizione Capitale Sociale

	2023	2022	2021
Capitale versato da soci cooperatori lavoratori	236.116,00 €	256.991,00 €	251.306,00 €
Capitale versato da soci cooperatori volontari	3.450,00 €	175,00 €	175,00 €
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

Non sono presenti soci finanziatori e/o sovventori

### Valore della Produzione

	2023	2022	2021
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	7.264.860,00 €	7.116.276,00 €	6.808.144 €

### Costo del lavoro

	2023	2021	2021
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	4.650.716,00 €	4.656.001,00 €	4.447.529,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	1.238.437,00	1.347.213,00 €	1.148.156,00 €
Peso su totale valore di produzione	81,06%	84,36%	82,19 %

### Capacità di diversificare i committenti: fonti dei ricavi 2023

Tipologia	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	3.063.778,00 €	200.255,00 €	3.264.033,00 €
Lavorazione conto terzi	3.863.535,00 €	50.208,00 €	3.913.743,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	18.700,00 €	35.394,00 €	54.634,00 €
Contributi e offerte	31.990,00 €	460,00 €	32.450,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

### Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2023

Fonti	Valore della produzione	Rispettiva Incidenza percentuale sul totale del Valore Produzione
FONTI PUBBLICHE	6.978.003,00 €	96,05 %
FONTI PRIVATE	286.857,00 €	3,95 %

## 9.2 Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi nel 2023

Nel corso del 2023 non sono state realizzate attività di raccolta fondi

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

Le criticità emerse nella gestione nel corso del 2023 e più volte evidenziate dall'Organo Amministrativo nel corso delle adunanze effettuate nonché doverosamente riportate ai soci in occasione delle varie Assemblee effettuate nell'anno, si sono riferite essenzialmente agli effetti negativi prodotti dall'inflazione e al conseguente incremento dei costi di gestione che ha riguardato, in via generale, tutti i beni di consumo e, in modo particolare il costo del denaro, dovuto all'imponente aumento dei tassi di interesse applicati dagli istituti bancari. Per un'organizzazione come la Cooperativa che, operando essenzialmente con committenti pubblici, è fisiologicamente indotta a ricorrere in modo consistente all'anticipazione bancaria delle fatture emesse, il notevole incremento degli oneri finanziari ha pesato molto significativamente sul bilancio di esercizio. A ciò, e per converso, si aggiunge il fatto, anch'esso più volte segnalato dagli amministratori, che la maggior parte degli enti committenti, fatte salve poche eccezioni, non abbia riconosciuto alcun adeguamento dell'indice ISTAT e del "caro vita", né sulle tariffe riguardanti i servizi accreditati e convenzionati né sui budget relativi ai servizi affidati a seguito di aggiudicazione dei bandi di gara.

Preoccupa inoltre l'aumento del costo del lavoro che, stante il rinnovo del CCNL, a decorrere dal mese di febbraio 2024 sino a tutto il 2025, produrrà aumenti stimati in oltre euro 600.000 nel corso del biennio che seguirà.

Per mitigare gli effetti di quanto sopra illustrato e per quanto concerne i possibili correttivi "interni", il CdA ha messo in campo azioni di costante informazione nei confronti del personale volte sia a sensibilizzare lo stesso nel prestare attenzione ai consumi e ad evitare eventuali sprechi sia, sul fronte dei ricavi, ad attivare strategie in grado di migliorare la ritenzione degli utenti presso le strutture riabilitative residenziali e di conseguenza il tasso di presenza media all'interno dei servizi a tariffa giornaliera pro-capite, segnatamente quelli afferenti all'area "Dipendenze Patologiche".

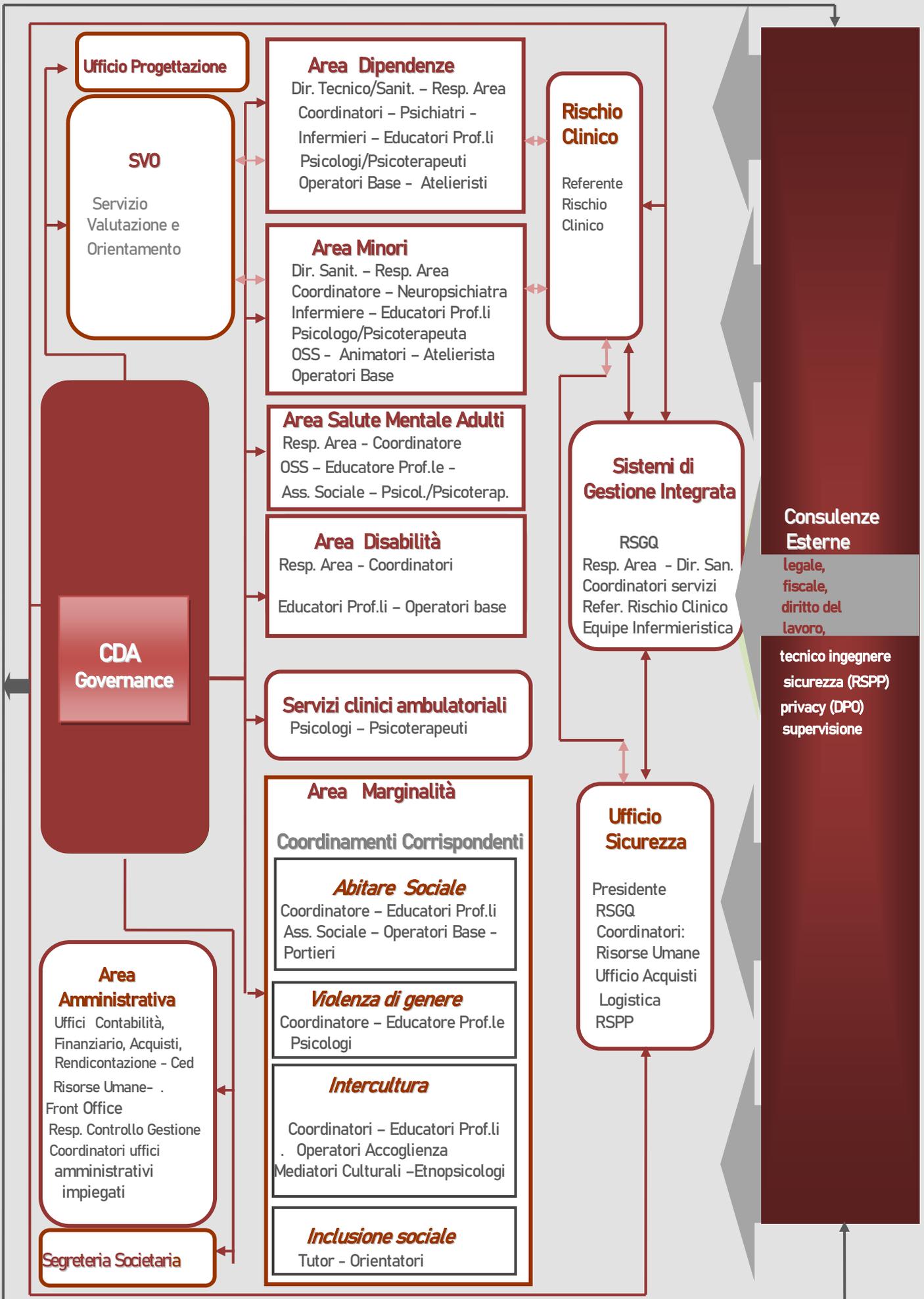
Per quanto concerne le azioni volte all'esterno, il CdA ha già avviato nel 2023 una serie di interlocuzioni con i committenti pubblici e con le stazioni appaltanti finalizzate al riconoscimento sui budget e sui tariffari applicati per i servizi resi dalla Cooperativa, di un adeguamento in linea con l'aumento dei costi a cui si è già assistito nel 2023 causa inflazione e turbolenze nell'eurozona e con quelli, ancora maggiori, che dovranno essere affrontati nel 2024 e nel 2025 a seguito del rinnovo del contratto collettivo di lavoro sopra richiamato.

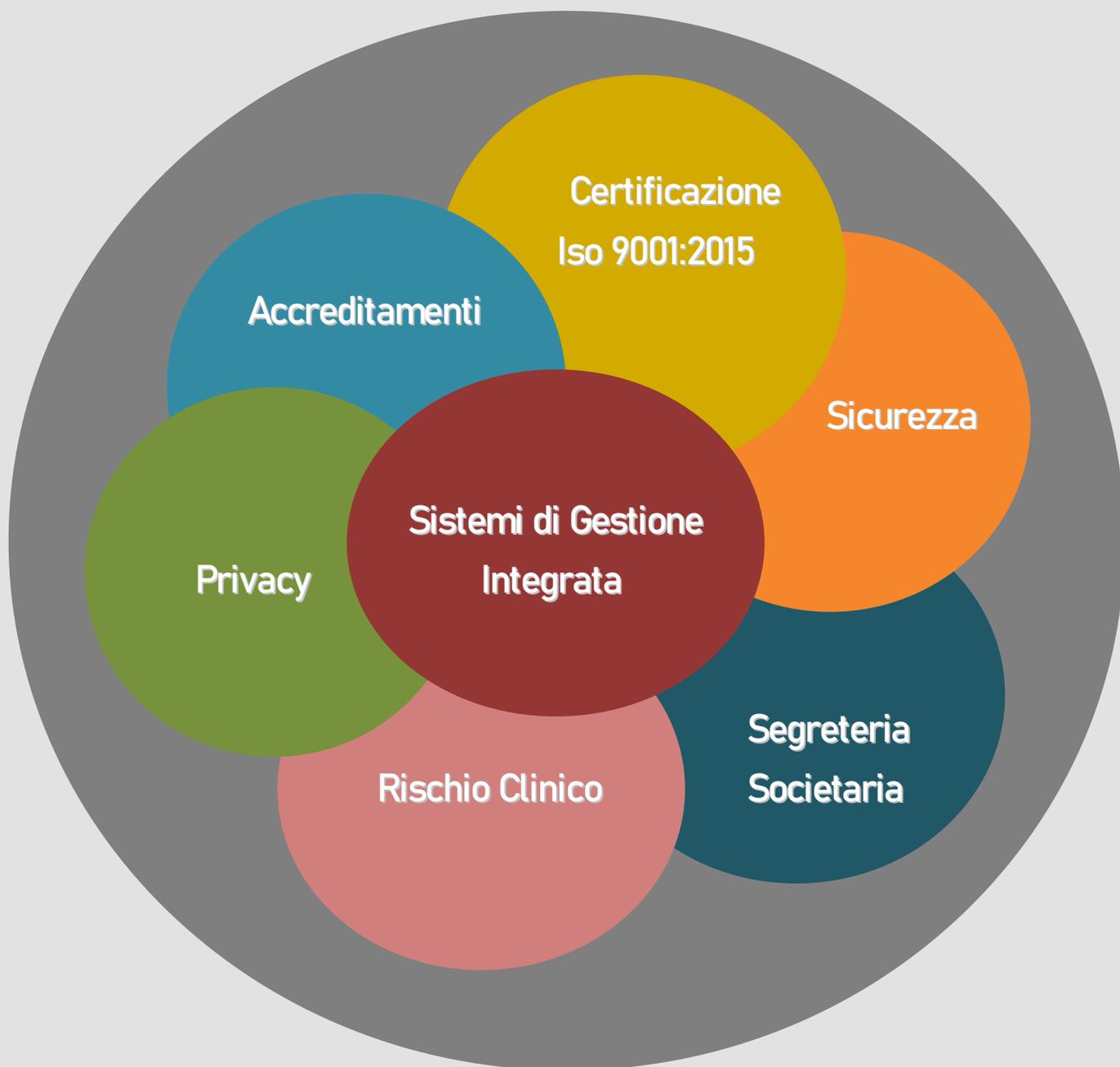
Nel corrente anno 2024 dette interlocuzioni si sono tradotte, per quanto concerne i tariffari dei servizi riabilitativi afferenti all'area Dipendenze Patologiche (che da soli rappresentano circa un terzo del complessivo valore della produzione) in una trattativa, targata CEART, coordinamento di rappresentanza per gli Enti accreditati che erogano tale tipologia di servizi che, attraverso un apposito gruppo di lavoro di cui Gruppo Incontro ha fatto parte fornendo un importante e significativo contributo, ha redatto una proposta economica che è attualmente ed ufficialmente al vaglio della Regione Toscana e che dovrebbe produrre i risultati attesi

**10.**

# **Il modello organizzativo**

## 10.1 Il Funzionigramma





# 11.

## Altre informazioni

### 11.1 Certificazioni e Accreditamenti

Certificazioni	Servizi Certificati
Certificazione Qualità Iso 9001:2015	Progettazione ed erogazione di servizi residenziali Sanitari, socio-sanitari e sociali rivolti al trattamento delle dipendenze patologiche, anche associate a comorbidità psichiatrica e a misure alternative alla detenzione
	Progettazione ed erogazione di servizi sociali residenziali sociali rivolti all'accoglienza di persone in stato di marginalità sociale e disagio abitativo , donne in difficoltà e/o vittime di violenza
	Progettazione ed erogazione di servizi semiresidenziali/territoriali rivolti a minori a rischio di devianza
Accreditamenti Istituzionali	Servizi Accreditati
Accreditamento sanitario Legge R.T. n. 51/09	Accreditamento Istituzionale processo " <b>Dipendenze Patologiche</b> " acquisito nel 2018 e rinnovato dalla Regione Toscana con Decreto n. 13991 del 29.06.2023 per le seguenti strutture:
	"SAN FELICE" (Programma Pandora)
	"UZZO" (Programmi EOS e L'APPRODO)
	"SERRAVALLE" (Programmi MATRIX e DRIVE)
	"CORSO AMENDOLA" (Programma RESTART)
SAN BIAGIO (Programma DIURNO)	
Accreditamento sistema sociale integrato Legge R.T. n. 82/09	Accreditamento della <b>Comunità a dimensione familiare per minori "EIDOS"</b> rilasciato dal Comune di Pistoia - Determina Dirigenziale Comune di Pistoia n. 781 del 24.04.2017
	Accreditamento Altri Servizi alla persona : <b>Servizi di accoglienza abitativa persone senza fissa dimora e a rischio di marginalità sociale</b> – Determina Dirigenziale Comune di Pistoia n. 1513 del 26.08.2015

## 11.2 Monitoraggi

La Cooperativa promuove e realizza sistematiche attività di rilevazione e monitoraggio dei propri processi e degli esiti scaturiti dalle attività erogate. Particolare rilevanza, ai fini di una gestione improntata al miglioramento continuo, rivestono i seguenti monitoraggi:

### **Rischio Clinico**

Rilevazione sistematica di criticità, eventi avversi e "near miss" tramite strumenti standardizzati del Centro Rischio Clinico Regione Toscana (schede "Incident Reporting")

### **Sicurezza nei luoghi di lavoro**

Piani di manutenzioni schede controllo visivo, scadenziario adempimenti sicurezza e formazione obbligatoria, sorveglianza sanitaria

### **Efficacia dei Trattamenti Erogati**

Piani Trattamento Individuale (PTI / PEI/ PTS), Cartella Clinica, Scheda Terapia Unica (STU), Indagine di soddisfazione committenti pubblici e utenti beneficiari)

### **Attrattività dei servizi erogati**

Indagine Soddisfazione Gradimento committenti e beneficiari dei servizi erogati, indice di ritenzione , analisi fenomeno Drop -Out

### **Benessere del Personale**

Indagine Clima Organizzativo interno e soddisfazione del personale

### **Audit**

Attività periodica e sistematica di Audit sui servizi erogati per la verifica della corretta adozione del sistema di gestione per la Qualità

### **Valutazione Fornitori**

La qualità dei fornitori e dei prodotti approvvigionati sono oggetto di periodica valutazione ai fini di iscrizione o conferma all'interno di apposito elenco denominato EFA (Elenco Fornitori Approvati)

### **Gestione Economico - Finanziaria**

Controllo di gestione con redazione di Business Plan Triennali e Bilanci di verifica quadrimestrali, Controllo giornaliero flussi finanziari (cash flow)

### **11.3 Informazioni Ambientali**

Le attività svolte dalla Cooperativa non hanno caratteristiche tali da produrre impatto sull'ambiente e da mettere a rischio la tutela e la salvaguardia dell'eco sistema

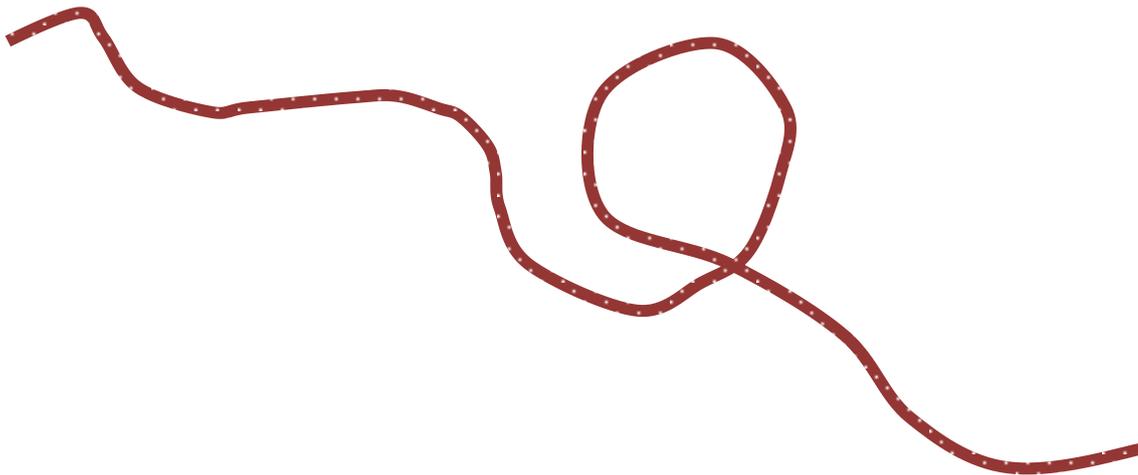
Trattandosi di servizi di assistenza sociale e socio-sanitaria alla persona, non richiedono infatti impiego di energia e materie prime di particolare rilevanza se non quello correlato al contesto di residenzialità degli ospiti, previsto in molti dei servizi erogati, che si sostanziano nel consumo domestico di energia elettrica, di combustibile per riscaldamento / produzione acqua calda e cucina.

### **11.4 Informazioni su contenziosi/controversie rilevanti ai fini della rendicontazione sociale**

Non si sono verificati contenziosi e controversie nel corso dell'esercizio 2023

### **11.5 Informazioni su Reclami**

Non si sono verificati Reclami nel corso dell'esercizio 2023

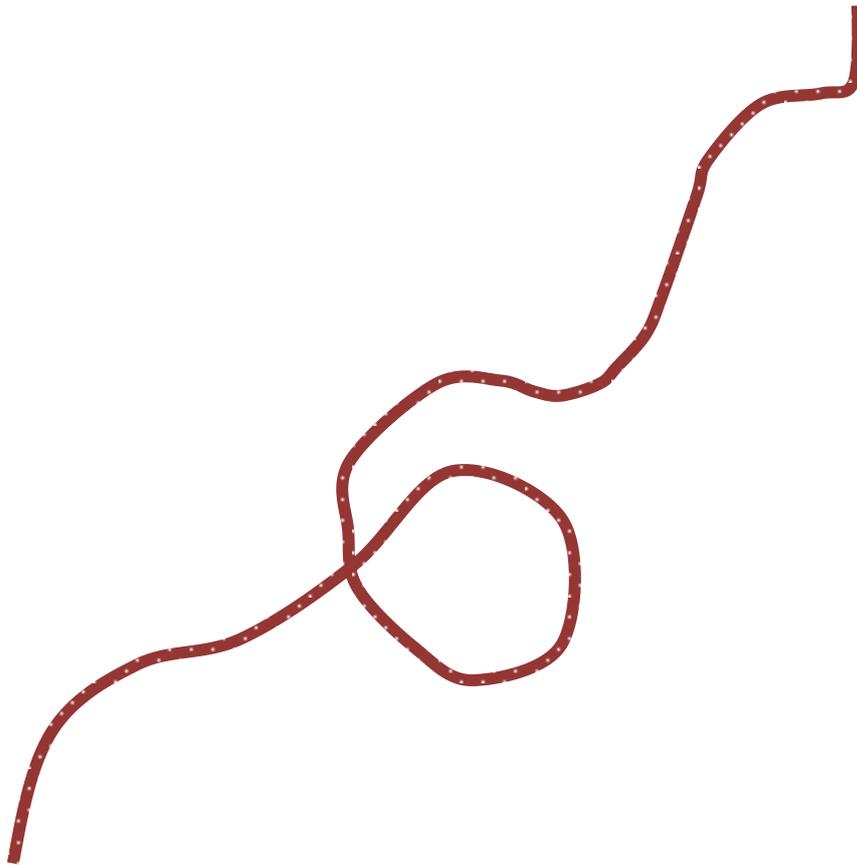


# 12.

## Monitoraggio Organo di Controllo sul bilancio sociale

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.

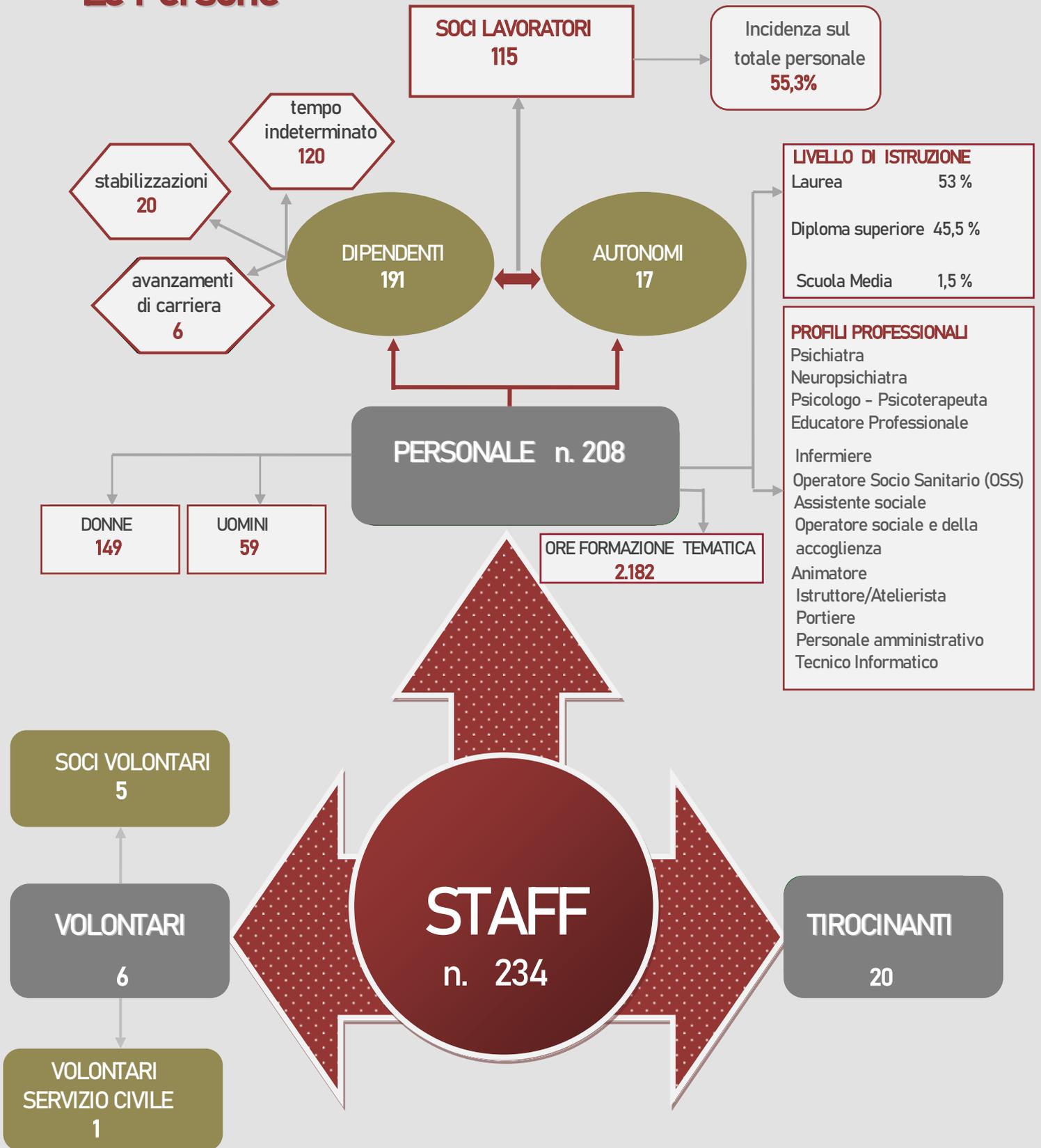
Sul punto detta norma, mutuando l'orientamento espresso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Prot. 2491 del 22 Febbraio 2018 e successiva Nota del 31 Gennaio 2019, ritiene quindi non applicabili, per le Cooperative Sociali, le disposizioni di cui All'Art. 10 del suddetto D.lgs 112/2017 con la conseguenza che nelle Cooperative Sociali, l'Organo di Controllo non è tenuto al monitoraggio sul Bilancio Sociale.





# La sintesi dei nostri numeri

# Le Persone



# I valori economici e patrimoniali



## Da Fonti Private

€ 286.317

Incidenza su v.p.  
3,95 %

## Da Fonti Pubbliche

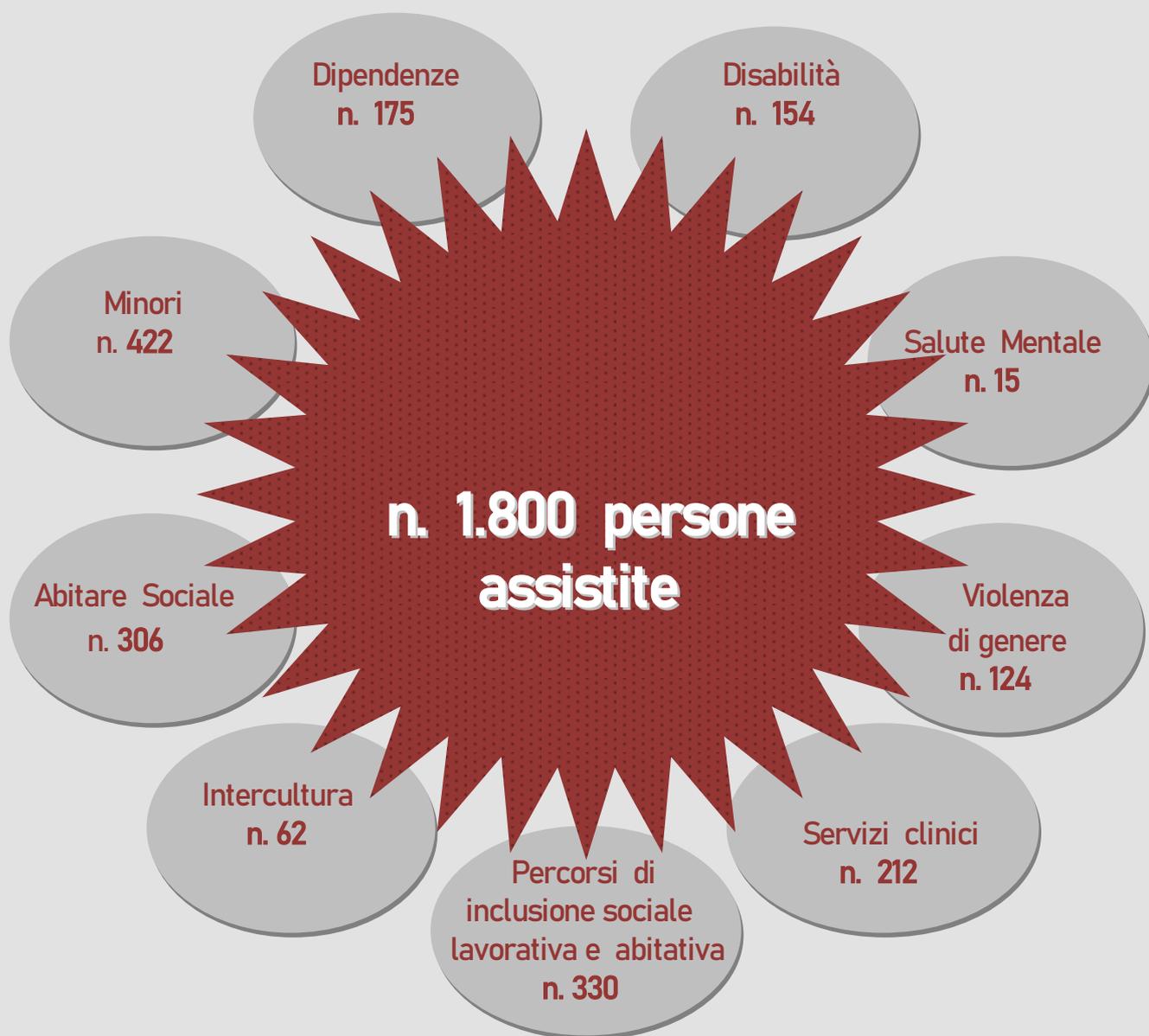
€ 6.978.003

Incidenza su v.p.  
96,05 %



+ 2,09 % rispetto al 2022

# I Servizi e l'utenza assistita



# Le attività esterne



## Conclusioni e ringraziamenti

I risultati conseguiti e sopra illustrati non si sarebbero prodotti senza il fondamentale contributo di tutti quei soggetti che hanno reso possibile il lavoro, la realizzazione e lo sviluppo delle attività della Cooperativa, in primis i soci e il personale tutto, depositari di quei principi solidaristici e mutualistici che essa si pregia di esprimere come Cooperativa "Sociale" e, in secondo luogo, ma non per importanza, gli utenti assistiti, gli Enti Pubblici committenti, il Consorzio di appartenenza Co&So, le altre Cooperative Sociali, Associazioni ed Enti del Terzo Settore, le aziende del territorio, i fornitori e tutte le realtà che hanno affiancato Gruppo Incontro offrendo la loro collaborazione per la realizzazione degli obiettivi sociali

Il Consiglio di Amministrazione, nell'esprimere ad essi i più sinceri ringraziamenti, si augura che all'interno del presente Bilancio Sociale 2023, ciascuno possa ritrovare parte del proprio prezioso contributo.

Per il CDA  
Il Presidente  
Fabiano Pesticcio