Cooperativa Sociale
Rete Telematica
SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Bilancio sociale 2020

Cooperativa Sociale Rete Telematica - Via Volontari del Sangue, 1 - 85100 POTENZA
Registro delle Imprese di Potenza n. Iscrizione RI - Cod.Fisc. - P.IVA 01238680761
Tel. 0971.45455 Cell. 393.8285739 - Fax 0971.51664 –
e-mail: retetelematica@libero.it - www.retetelematica.org

INDICE

OBIETTIVI E DESTINATARI 1
METODOLOGIA 1
LA LETTERA DELLA PRESIDENTE 3
I. L'identità 4
CHI SIAMO E LA NOSTRA STORIA 5
MISSION, VISION E VALORI DELLA COOPERATIVA 7
CONTESTO DI RIFERIMENTO 7
I NOSTRI SERVIZI 10
LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015 12
LA GOVERNANCE 13
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER 16
II. Sociale: persone, obiettivi e attività 18
L'ORGANIGRAMMA 19
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI 20
LA FORMAZIONE 22
L'IMPATTO DELLE NOSTRE ATTIVITA' 23
III. Situazione economico-finanziaria 24
IV. Obiettivi di miglioramento 27

OBIETTIVI E DESTINATARI

"Il bilancio sociale può essere definito come uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio»". E ancora: "Inoltre, il bilancio sociale deve essere visto non solo nella sua dimensione finale di atto, ma anche in una dimensione dinamica come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori".

In parole povere, il bilancio sociale è un documento pubblico rivolto a tutti gli stakeholder interni ed esterni interessati a reperire informazioni e/o alla valutazione delle attività svolte dalla cooperativa.
E' l'esito di un processo mediante il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego delle risorse (in un dato periodo di tempo) al fine di consentire alle diverse parti interessate di conoscere e formulare un proprio giudizio sul modo in cui l'ente interpreta e realizza la sua missione e risponde alle richieste degli stakeholder.
Si configura, quindi, come uno strumento attraverso cui rendicontare e comunicare non solo gli aspetti economici, ma anche sociali della propria organizzazione.

Questo è il primo anno che la nostra cooperativa stila il bilancio sociale.

Redatto secondo le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017", la sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la pubblicazione sul nostro sito, con copie cartacee disponibili a richiesta nella sede per tutte le persone interessate; verso l'interno, ai soci, per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno.

L'obiettivo per gli anni futuri sarà quello di renderlo sempre più chiaro e dettagliato, ma allo stesso tempo sintetico e con un'impaginazione snella e piacevole.

METODOLOGIA

La redazione del Bilancio Sociale avviene secondo una metodologia partecipata che coinvolge i soci e i membri del Consiglio di Amministrazione nonché i responsabili dei vari servizi e lo staff della Cooperativa, che contribuiscono, ognuno secondo le proprie competenze, con l'apporto di dati e le elaborazioni statistiche e dei commenti.
Il bilancio sociale 2020 è stato redatto attenendoci ai seguenti principi di:

- rilevanza: sono state riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento delle attività e dei loro impatti economici, sociali e ambientali, o comunque di tutto ciò che potrebbe influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- completezza: abbiamo identificato gli stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dalla nostra organizzazione e abbiamo inserito tutte le informazioni ritenute utili per consentire loro

di valutare i risultati sociali, economici e ambientali della Cooperativa;

- trasparenza: abbiamo cercato di rendere il più chiaro possibile il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- neutralità: le informazioni sono state rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte, e completa, infatti riguardano sia gli aspetti positivi che negativi della gestione, senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- competenza di periodo: le attività e i risultati sociali rendicontati riguardano solo quelle/i svoltesi/manifestatisi nell'anno di riferimento (dal 01/01 al 31/12/2020);
- comparabilità: abbiamo cercato di rendere possibile il confronto sia temporale (i cambiamenti nel tempo della nostra Cooperativa) sia, per quanto possibile, spaziale (ossia la comparazione con altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- chiarezza: le informazioni sono state esposte in maniera chiara e comprensibile e accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- veridicità e verificabilità: i dati riportati fanno riferimento alle fonti informative utilizzate;
- attendibilità: i dati positivi riportati sono stati forniti in maniera prudenziale e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non sono stati sottostimati; inoltre gli effetti incerti non sono stati prematuramente documentati come certi;
- autonomia delle terze parti: alle terze parti incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, è stata richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.

Dopo una prima stesura in bozza, questa è stata discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci, quest'anno in data 29 ottobre 2021.

LA LETTERA DELLA PRESIDENTE

Care socie e cari lettori,
il 2020 è stato un anno molto "difficile" e redigere il primo bilancio sociale della Cooperativa in riferimento a tale scenario non è stato da meno, ma si è trattata di una bella occasione per ripercorrere tappe e avvenimenti e ripensare a quanto realizzato nonostante le difficoltà, insieme alle persone e per le persone.
Lo scorso anno è stato drammatico, in pochi giorni abbiamo visto la nostra vita, le abitudini e le nostre relazioni trasformarsi e abbiamo dovuto metterci in gioco e costruire, sia personalmente che professionalmente, nuove modalità di relazione e di lavoro con tenacia e determinazione, senza lasciarci sopraffare dalla paura.
I nostri servizi, considerati "essenziali" perché rivolti a categorie di persone fragili che altrimenti sarebbero rimaste sole, non sono mai stati sospesi, ma l'incertezza e la paura hanno reso ancora più arduo il compito.
Per le attività di Teleassistenza abbiamo potuto attivare lo smart-working, continuando ad alleviare la solitudine di molti anziani, ascoltando le loro preoccupazioni e rincuorandoli.
Il servizio di assistenza domiciliare ha subito una lieve riduzione senza grandi conseguenze a livello economico, ma è quello che ha generato maggiore ansia, per l'impossibilità di mantenere le distanze e la difficoltà oggettiva a tutelare la salute di tutti, sia gli utenti che i lavoratori stessi, nonostante l'attuazione di tutti i protocolli di sicurezza previsti.
A tutto ciò si è aggiunta la difficoltà di reperimento di alcuni dispositivi di protezione individuale indispensabili, ma la Cooperativa non ha ceduto e tutto il personale si è industriato per trovare soluzioni adeguate e normativamente conformi.
Fortunatamente non abbiamo avuto necessità di ricorrere ad ammortizzatori sociali e la pandemia non ha causato gravi conseguenze sulla situazione economica della Cooperativa. Le maggiori conseguenze sono state di tipo emotivo, ma tutti i lavoratori e i soci sono stati non solo costantemente monitorati dalla psicologa, ma hanno ricevuto il maggior beneficio dallo spirito cooperativo e di gruppo, sostenuto dalla partecipazione, dai continui aggiornamenti sulle scelte, sull'andamento delle attività e sulle soluzioni condivise ai problemi.
La Cooperativa ne esce rafforzata ed ora tutte le nostre energie si rivolgono al futuro.
In conclusione, voglio esprimere il mio più grande ringraziamento a tutte le socie, a tutti i lavoratori e a quanti hanno collaborato con noi: se in questa grande emergenza, sanitaria e sociale, abbiamo potuto continuare a stare vicino alle persone e a generare valore sociale, ciò è stato possibile solo grazie alla grande professionalità, alla capacità di mettersi in gioco e di ripensarsi, alla caparbietà di continuare ad esserci e al desiderio di voler fare ciascuno la propria parte, evitando di trasformare il distanziamento fisico in distanziamento sociale.

La presidente
Iole Sassano

I. L’identità

CHI SIAMO E LA NOSTRA STORIA

europass

CURRICULUM AZIENDALE

Cooperativa Sociale
Rete Telematica
SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CQY CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015

Informazioni

Ragione Sociale	**Cooperativa Sociale Rete Telematica**
Natura giuridica	Cooperativa sociale
Data di costituzione	26/06/1996
Codice fiscale/Partita IVA	01238680761
Iscrizione Registro Imprese	29/07/1996 – Registro delle Imprese di Potenza
N° iscrizione REA	86109
Numero e data iscrizione All'Albo Società Cooperative	n. A162098 del 06/04/2005 Cooperativa Sociale di tipo A
Data di inizio attività	16/11/1996
Codice ISTAT settore di attività economica (ATECO)	88.99 – Altre attività di assistenza sociale non residenziale 88.1 - Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
Indirizzo sede legale e operativa	Via Volontari del Sangue, 1 – Potenza c/o l'AVIS Comunale
Telefono	0971.45455 — Mobile: 392.9964502 – 393.8285739 solo per comunicazioni e/o richieste urgenti
Fax	0971.51664
E-mail	retetelematica@libero.it – postmaster@pec.retetelematica.org
Sito web	www.retetelematica.org

Oggetto sociale	Servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi
Attività prevalente	Servizi alla persona e alla famiglia Teleassistenza, Telesoccorso e Telecontrollo Assistenza domiciliare e ospedaliera diurna e notturna, generica e infermieristica; accompagnamento e segretariato sociale Telefonia Sociale

La ***Cooperativa sociale Rete Telematica*** nasce nell'estate del 1996 (costituita il 26/06, inizia la propria attività il 16/11) e da allora ha sede amministrativa ed operativa a Potenza, in via Volontari del Sangue n. 1.
Nasce dagli intenti di soci provenienti da diverse esperienze professionali desiderosi di offrire la propria opera in favore di persone anziane e disabili in considerazione di uno scenario sociale in cui i

bisogni di sicurezza, protezione, prevenzione nonché sostegno solidale, sembravano acuirsi sempre più.
Come riportato dallo statuto, lo scopo della società è: *"quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n° 381*".
La Cooperativa prende il nome dal primo servizio ideato: la Teleassistenza, un servizio telematico composto da Telesoccorso e Telecontrollo, che può essere gestito solo creando una "rete" di contatti attorno all'utente.
In brevissimo tempo i servizi sono stati ampliati all'assistenza domiciliare e a tutte quelle attività che possono migliorare la qualità di vita delle persone presso il loro domicilio.
Dopo alcuni anni di incremento economico e sociale, la Cooperativa ha avuto un lungo periodo di stasi, con un costante calo delle attività e del fatturato e una perdita strutturale di entusiasmo da parte dei soci.
Nel 2007 c'è stata una significativa modifica alla compagine sociale in quanto molti dei soci fondatori hanno deciso di dimettersi e prendere strade diverse, lasciando la governance ai soci più motivati.
Questo cambiamento ha determinato un incremento delle attività e del fatturato, grazie ad una maggiore partecipazione e desiderio di trasformazione (ritenendo importante che il patrimonio economico e professionale accumulato in dieci anni di attività non si perdesse e venisse investito in interventi e nuovi progetti di utilità sociale) dei soci e soprattutto dell'allora Presidente e Amministratore Unico Carla Salinardi, persona carismatica, non solo socia fondatrice ma soprattutto lavoratrice e animatrice instancabile della cooperativa.
Nel tempo la compagine sociale si è ulteriormente arricchita con l'arrivo di nuovi soci, appartenenti al settore di intervento e sempre più motivati, e i frutti sono stati visibili sia in termini sociali sia economici.
Nel 2011 la Cooperativa ha purtroppo perso la sua figura di riferimento poiché la sig.ra Salinardi è venuta a mancare dopo lunga malattia, ma i soci e i lavoratori hanno onorato il suo impegno ed i suoi insegnamenti con rinnovata dedizione, continuando fino ad oggi con passione comune ad indirizzare le proprie energie e competenze verso la finalità solidaristica della Rete Telematica, l'interesse generale della comunità e la promozione umana e valorizzando il percorso di qualità dell'esperienza acquisita e mettendo sempre al centro dei servizi la persona e le sue molteplici esigenze.

MISSION, VISION E VALORI DELLA COOPERATIVA

MISSION

Offrire servizi socio-assistenziali a carattere domiciliare a chiunque ne abbia necessità, al fine di migliorarne la qualità di vita nel proprio ambiente di appartenenza (luogo di vita, ma anche e soprattutto famiglia, comunità, cultura, tradizioni, abitudini, ecc .)

VISION

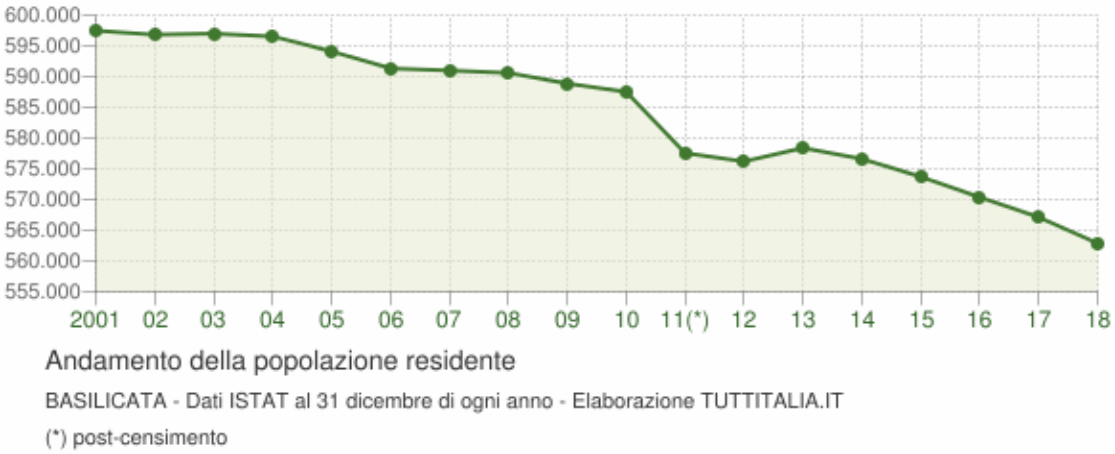
"Costruire" e gestire servizi professionali, integrati, innovativi e di qualità che possano ridurre la solitudine, l'isolamento e l'istituzionalizzazione

VALORI

- Etica
- Professionalità
- Centralità della persona
- Cooperazione e collaborazione
- Capacità di comunicare ed ascoltare

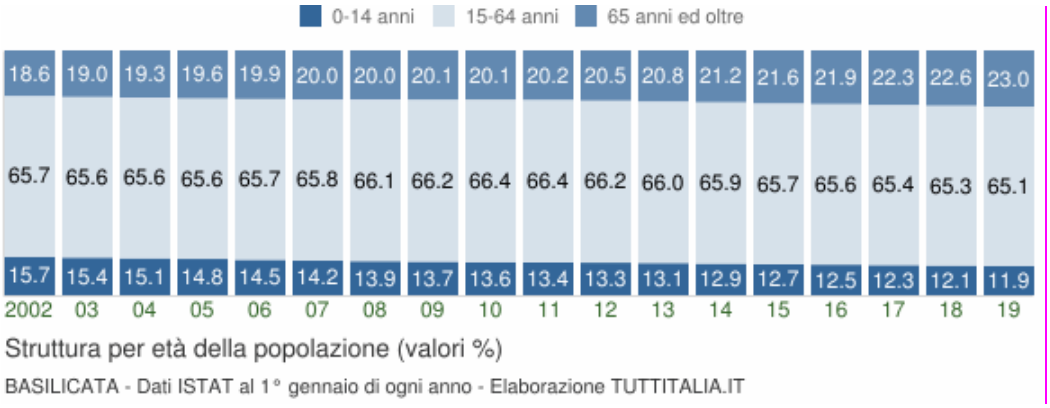
CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il contesto territoriale in cui la ***Rete Telematica*** opera è la regione **Basilicata**, una regione di circa **560.000 abitanti** (dati Istat 2019), caratterizzata dalla presenza di piccoli Comuni dislocati su un territorio prevalentemente montuoso e con una rete stradale carente, una bassa densità ed elevata dispersione della popolazione.
La Basilicata, inoltre, presenta un accentuato declino demografico e la tendenza allo spopolamento non sembra invertirsi.



Tra le inevitabili criticità che lo spopolamento porta con sé, c'è anche il sempre maggiore isolamento delle persone anziane, che perdono giorno dopo giorno quel tessuto di relazioni che

garantisce loro la vicinanza e la socialità.
Ciascuno dei piccoli e piccolissimi Comuni di questa regione ha una sua storia, una sua identità, un suo "modo antico", un suo funzionamento culturale. Il territorio, per molto tempo, ha manifestato carenze proprie di un tessuto periferico amministrativo e istituzionale fragile, di una cultura familistica che se da una parte è una grande risorsa per il territorio, dall'altra può rappresentare un ostacolo all'innovazione.
Un problema costante e significativo rimane quello dell'*invecchiamento della popolazione*, dovuto all'incremento del numero delle persone anziane e della loro proporzione sul complesso della popolazione. La Basilicata è tra le regioni d'Italia con il maggiore indice di vecchiaia (rapporto tra popolazione tra 0-14 anni e over 64): **193,2**, a fronte di una media nazionale di 173,1 e di 158 nel meridione.



I dati Istat degli ultimi anni mostrano chiaramente un incremento sia della popolazione al di sopra dei 65 anni, sia dell'indice di vecchiaia e, conseguentemente, dell'età media della popolazione, come riassunto nella tabella seguente (fonte: Istat):

ANNO	POPOLAZIONE 65+ ANNI	INDICE DI VECCHIAIA	ETA' MEDIA
2013	120.025	158,6	43,5
2014	122.679	164,2	43,8
2015	124.658	170,3	44,1
2016	125.794	175,7	44,4
2017	127.102	181,2	44,7
2018	128.177	186,7	45,0
2019	129.395	193,2	45,3
2020	130.001	200	46,1

Questi incrementi riguardano soprattutto i Comuni più piccoli del territorio e le aree più isolate. Ma anche spostando l'attenzione sul Comune di Potenza, capoluogo di regione, la tendenza, seppur minore, resta la stessa. L'indice di vecchiaia e l'indice di dipendenza strutturale (carico sociale ed economico della popolazione non attiva - 0-14 anni e 65 anni ed oltre - su quella attiva - 15-64 anni) rappresentano, anche in questo caso, indicatori significativi delle criticità relative alla fascia di utenza costituita dalla popolazione anziana che necessita di maggiore attenzione e assistenza, non solo da parte del Sistema Sanitario.

COMUNE DI POTENZA (Fonte Istat – 1° gennaio 2020)				
	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
Totale residenti	67.168	67.211	66.769	66.393
Totale >65 anni	14.888	15.128	15.427	15.698
Indice di vecchiaia %	185,0	189,0	198,1	204,9
Indice di dipendenza strutturale %	51,8	52,4	53,3	54,3

L'introduzione dei Piani Sociali di Zona, l'attribuzione alle politiche sociali di un valore strategico all'interno di una prospettiva più ampia di sviluppo del territorio e gli sforzi di quanti si impegnano per promuovere il miglioramento della qualità della vita, semplificando le modalità di accesso ai servizi essenziali, stanno contribuendo in buona parte a superare tutte queste difficoltà, favorendo l'integrazione e la cooperazione economica, culturale e istituzionale.
Ma la strada da percorrere è ancora lunga e le carenze assistenziali, soprattutto nei confronti di alcune fasce della popolazione, sono ancora numerose. Nel complesso, si tratta di un territorio in cui sono poco presenti, e in alcune aree del tutto assenti, strutture di socializzazione a disposizione degli anziani ai quali, il più delle volte, è garantito l'utilizzo delle strutture pubbliche e convenzionate, che forniscono prestazioni esclusivamente sanitarie le quali, pur necessarie, non sono esaustive per la soddisfazione dei loro bisogni che richiede energie e risorse non espressamente appartenenti alla sanità, ma da ricercare nel mondo della cittadinanza attiva.
Pur non disponendo di dati precisi e dettagliati sulla domanda di servizi alla persona nell'ambito della regione Basilicata, l'elevata percentuale degli ultrasessantacinquenni presenti sul territorio lascia facilmente intuire come molte di queste persone abbiano necessità di servizi di carattere domiciliare, spesso non richiesti per scarsa informazione ai cittadini sui servizi erogati sul territorio, carenze organizzative dei Servizi Sociali o scarse risorse economiche familiari per la domanda di servizi di assistenza domiciliare privata.
Volendo poi considerare anche i dati che riguardano il benessere della persona (l'isolamento, la mancata partecipazione e integrazione con il territorio e il tessuto sociale, ecc.), basti pensare al numero di ultrasessantacinquenni vedovi/e presenti in Regione, che superano il 30%.
Anche in questo caso il settore pubblico non sempre riesce e rispondere all'esigenza di creare condizioni di inclusione e partecipazione per le persone anziane, che hanno una vita sociale limitata e, nel migliore dei casi, relazioni ristrette al nucleo familiare. Attualmente sul territorio le azioni specifiche attuate a favore della lotta all'emarginazione e all'esclusione sociale delle persone anziane sono a cura del privato sociale, attraverso l'intervento di Enti di Terzo Settore. Ma, anche in questo caso, le risorse umane messe in campo non sempre sono sufficienti ed è lecito pensare che, proprio per questo motivo, le attività offerte non soddisfino comunque il totale della domanda.
Inevitabilmente il carico delle azioni quotidiane (di necessità e di svago) che riguardano le persone anziane, ricade interamente sui nuclei familiari (quando presenti), che si trovano a dover sacrificare i loro spazi quotidiani di lavoro e di gestione domestica (la casa, i figli) in una continua e frenetica corsa, con un conseguente peggioramento della qualità della vita dell'intero nucleo familiare.
Una risorsa inestimabile, quella degli anziani, la nostra "memoria storica", che mai come in questo momento, alla luce della devastante emergenza sanitaria che ne ha improvvisamente portato via un numero consistente, rendendoli ancora più fragili e vulnerabili, va protetta e tutelata, con assistenza continua, creando occasioni di integrazione e socializzazione, garantendogli così una vita

dignitosa e serena.

L'emergenza epidemiologica da COVID-19, intervenuta a marzo 2020, ha accentuato le criticità già esistenti e ha comportato un incremento della richiesta di attività domiciliari, reputate più sicure in virtù del ristretto contesto familiare e della necessità e volontà di mantenere il distanziamento sociale.
La Rete Telematica, essendo considerata un'attività essenziale, ha continuato a svolgere le proprie attività anche durante il cosiddetto "lockdown" (marzo-maggio 2020) ed ha, a differenza di molti altri settori produttivi, incrementato, in collaborazione con la rete territoriale dei servizi (costituita dalle associazioni di volontariato, protezione civile, servizi sociali, ecc), soprattutto le attività di segretariato sociale, teleassistenza e compagnia telefonica.
L'applicazione scrupolosa di tutte le misure di contrasto e prevenzione della diffusione del COVID-19 (uso dei dispositivi di protezione individuale, riduzione delle attività differibili, ecc.) messa in atto dalla Cooperativa ha comportato, comunque, una leggera ricaduta in termini economici per l'azienda, sia per la sostituzione dei lavoratori in caso di quarantena, sia per l'acquisto di un numero maggiore di dispositivi di protezione individuale.

I NOSTRI SERVIZI

Le nostre attività sono rivolte a chiunque, per condizione fisica o psicologica, temporanea o cronica, abbia bisogno di sostegno, sicurezza, protezione e prevenzione all'interno del proprio ambiente di vita quotidiano. I beneficiari dei nostri servizi sono però principalmente anziani e disabili, da sempre più a rischio di malattie sia acute che croniche e/o degenerative e anche maggiormente esposti al rischio della solitudine e della depressione, che troppo spesso sfociano inevitabilmente nel circolo vizioso dell'emarginazione e della malattia.
L'obiettivo quindi diventa di fornire servizi completi, specifici e personalizzati in grado di rispondere alle più svariate esigenze con un'attenzione particolare che deve essere al tempo stesso monito e ispirazione: la ferma convinzione che l'anziano ed il disabile devono essere non oggetto passivo di interventi assistenziali, ma individui attivi, portatori di vitalità, memoria storica e valori fondamentali, da proteggere, ma anche e soprattutto da incoraggiare, al fine di mantenere al meglio le loro capacità fisiche e mentali, aiutandoli a restare o a ridiventare attori e protagonisti delle proprie scelte, nel proprio ambiente, nella propria casa e tra le persone a loro care, in un'ottica di arricchimento di tutta la società civile.

I servizi principali offerti dalla Cooperativa sono:

TELEASSISTENZA:
24 ore su 24 e 365 giorni all'anno la Teleassistenza si rivolge a chiunque voglia sentirsi più sicuro ed in particolare a quelle persone che trascorrono gran parte del loro tempo da sole e che, per stato anagrafico, fisico, psichico o patologico, hanno bisogno di assistenza e controllo permanente nel loro normale ambiente di vita (anziani, disabili, ammalati, gestanti, mamme con bambini piccoli, ecc.). A costoro la Teleassistenza garantisce e facilita la permanenza presso il proprio domicilio, evitando inutili istituzionalizzazioni, contribuisce a far affiorare situazioni di isolamento e disagio e crea le condizioni affinché gli utenti siano il più possibile autonomi nel proprio ambiente di vita e di relazione, rendendoli protagonisti delle proprie scelte e non oggetti di intervento assistenziale.
La Teleassistenza si sviluppa nei servizi di Telesoccorso e Telecontrollo.

- Il Telesoccorso assicura un intervento immediato in caso di necessità grazie all'installazione nell'abitazione dell'utente di un terminale corredato di telecomando tascabile. Semplicemente premendo un pulsante e grazie ad un sistema "viva voce", è possibile in pochi secondi mettersi in contatto con l'Operatore della Centrale, il quale provvederà a risolvere emergenze di ogni genere, valutando di volta in volta il tipo di soccorso più idoneo, grazie anche ad una serie di informazioni, precedentemente acquisite, sullo stato di salute dell'assistito, eventuali terapie farmacologiche in corso, nominativi di parenti e vicini di casa, mezzi di soccorso più vicini.
- Il Telecontrollo è il momento centrale della Teleassistenza ed è il punto di partenza per definire e programmare, anche grazie al coinvolgimento di una rete di persone come parenti, amici, volontari, vicini, ecc., un aiuto a seconda delle necessità accertate, prevenire eventuali emergenze, stimolare e favorire la socializzazione e l'autonomia dell'utente. Si tratta di contatti telefonici frequenti tra l'operatore e l'utente. Attraverso un dialogo amichevole, aperto e piacevole, si otterrà il quadro degli eventuali bisogni dell'utente (ad esempio interventi di assistenza domiciliare), gli verranno fornite informazioni utili riguardo agevolazioni fiscali, servizi ed eventi organizzati sul territorio che ne favoriscano la socializzazione, e ci si adopererà affinché l'utente comprenda il funzionamento dell'apparecchio di telesoccorso per poterlo usare correttamente in caso di reale necessità.

ASSISTENZA DOMICILIARE:
L'assistenza domiciliare (o presso strutture di ricovero temporaneo) consiste in tutte quelle attività di aiuto e cura della persona e/o sostegno nella gestione dell'ambiente domestico e può essere integrata da servizi di accompagnamento e segretariato sociale e da prestazioni estetiche o sanitarie.
Si tratta di una vasta gamma di servizi che prevedono una fase di consulenza, mediante un'accurata analisi delle esigenze, al fine di un'organizzazione attenta e ottimizzata delle prestazioni richieste (anche illustrando le opportunità assistenziali al di fuori di quelle offerte dalla Cooperativa), e caratterizzati da una estrema flessibilità che permette di personalizzare ogni prestazione; pertanto l'utente ha possibilità di scegliere e modificare giorni e orari, senza nessuna limitazione (anche domeniche, festivi e orari insoliti) in qualsiasi momento, può richiedere prestazioni saltuarie o continuative e naturalmente ha facoltà di esprimere le proprie preferenze su gli operatori.

La Rete Telematica collabora con alcune Amministrazioni Locali ma soprattutto con Associazioni di Volontariato, altre Cooperative Sociali e Associazioni di Promozione Sociale, promuovendo e partecipando a svariati progetti, poiché riconosce come fondamentale per il Terzo Settore la collaborazione e la creazione di "reti" integrate di servizi che possano offrire a chiunque ne abbia bisogno una risposta semplice, solidale e di accoglienza, che preservi il valore della dignità umana e dell'uguaglianza.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

La cooperativa dal 2010 ha ottenuto la certificazione di qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2018 i processi e le procedure sono state aggiornate per adeguare la certificazione di qualità alla **norma 9001:2015**.
Tale certificazione di qualità interessa tutte le attività della cooperativa (Assistenza Domiciliare, Teleassistenza e Telefonia Sociale).

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CQY CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015

La cooperativa ha definito un modello organizzativo di qualità, dinamico e sempre teso al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza, al fine di accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso risposte adeguate alle loro richieste.
Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dei clienti (utenti, committenti pubblici e privati, ecc) avviene costantemente e attraverso metodi e strumenti diversi:

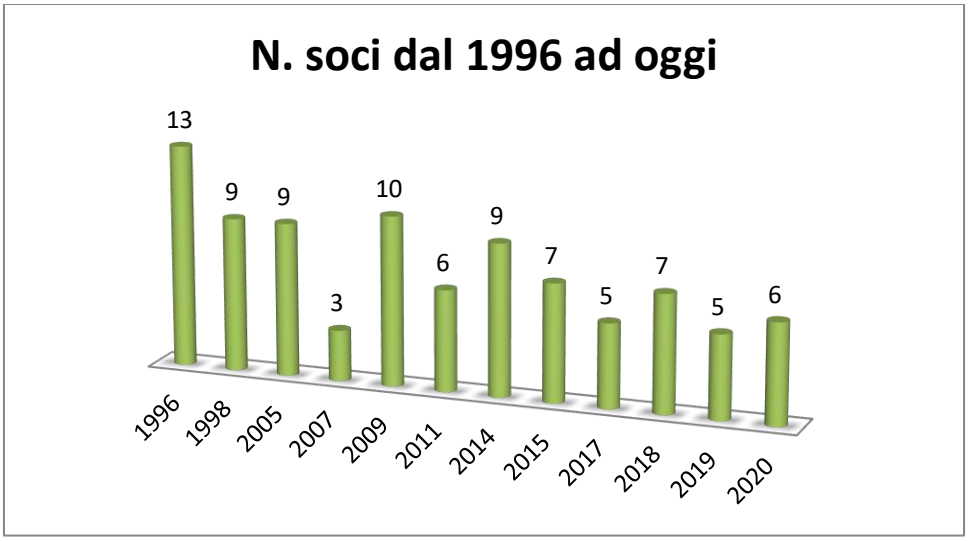
- ✓ la raccolta, l'analisi e la gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- ✓ la somministrazione e l'elaborazione dei questionari di gradimento
- ✓ incontri di verifica del servizio con i committenti
- ✓ monitoraggio e contatti costanti di verifica del servizio con le famiglie

I dati raccolti vengono poi elaborati e vengono messe in atto azioni correttive e/o preventive volte a migliorare la qualità dei servizi in risposta alle richieste espresse dai clienti.

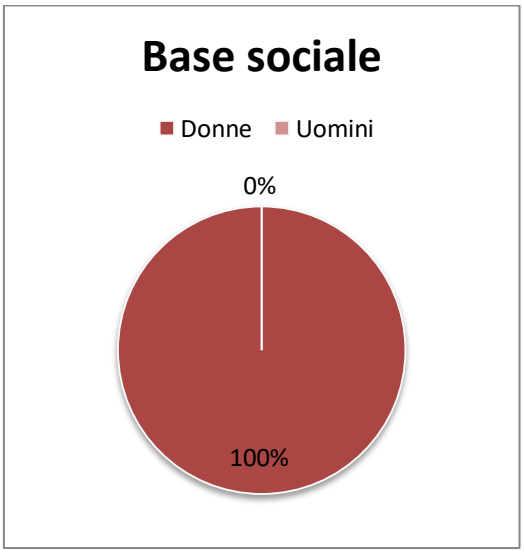
LA GOVERNANCE

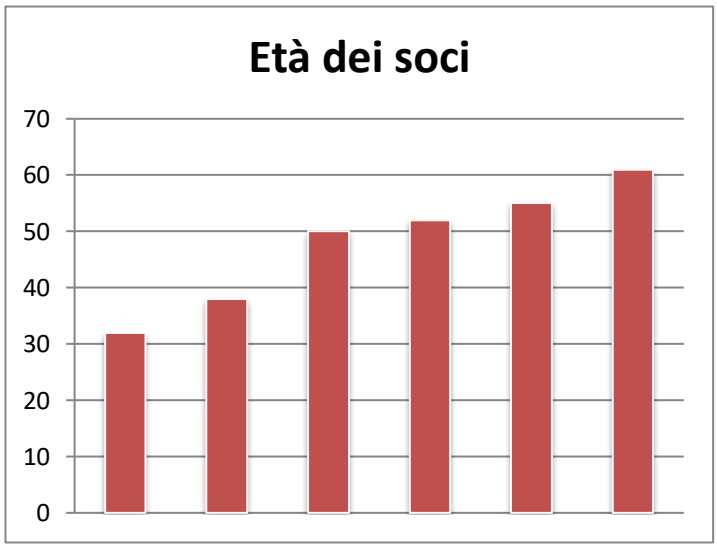
GLI ORGANI SOCIALI

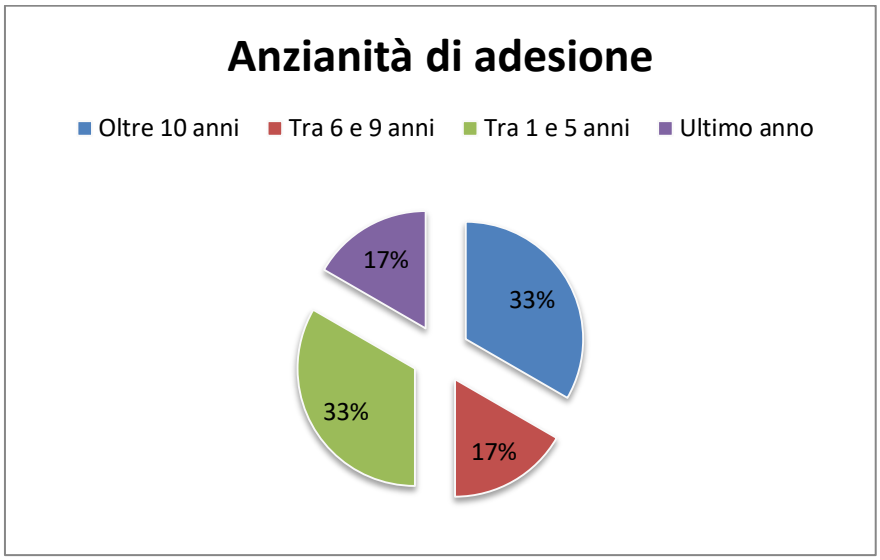
L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. E' composta dai soci della Cooperativa ed i suoi compiti principali sono: l'approvazione del bilancio di esercizio, l'elezione delle cariche sociali, la scelta degli orientamenti sociali da perseguire.
L'Assemblea può essere ordinaria o straordinaria, in base al tipo di decisioni da prendere .
In Assemblea ogni socio ha diritto ad un voto qualunque sia il numero delle quote possedute e le decisioni vengono assunte a maggioranza.



I nostri soci:







Tutti i soci della Rete Telematica sono lavoratori. Non ci sono soci volontari.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo ed esecutivo, cui l'Assemblea dei soci affida la conduzione della vita della cooperativa, nel rispetto della sua mission e dello statuto. E' eletto dall'Assemblea ordinaria dei soci ed è presieduto dal Presidente.
Lo statuto prevede che: "la società è amministrata da un Amministratore Unico o da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre a cinque membri… Essi durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica e sono rieleggibili. La maggioranza degli amministratori è scelta tra i soci cooperatori…"
Ad esso è affidata la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione, a titolo esemplificativo, delibera in merito a: ammissione ed esclusione di Soci; predisposizione dei regolamenti interni; esecuzione delle delibere assembleari; redazione dei bilanci consuntivi e preventivi.
Nel 2015 la Cooperativa ha scelto di sostituire la figura dell'Amministratore Unico con quella del Consiglio di Amministrazione. Esso è composto da tre membri e dovrà essere rieletto nel 2021:

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	N° mandati	Durata carica
Sassano Iole	Presidente	30/06/2015	2	Fino al 2021 (ad approvazione bilancio 2020)
Abruzzese Margherita	Consigliera	10/10/2018	1	Fino al 2021 (ad approvazione bilancio 2020)
Raimondi Carmen	Consigliera	30/06/2015	2	Fino al 2021 (ad approvazione bilancio 2020)

Secondo quanto previsto dall'art. 24 dello Statuto Sociale, al Presidente del Consiglio di Amministrazione spetta la rappresentanza legale della società verso terzi e in giudizio. In qualità di lavoratrice dipendente della società, però, svolge attività estranee alle funzioni inerenti il rapporto organico e a renderle in posizione di subordinazione, pertanto il potere direttivo, di controllo e

disciplinare continua ad essere in capo al Consiglio di Amministrazione.

Nello spirito di servizio e vera cooperazione che deve contraddistinguere l'intera compagine e che è conforme con quanto è sempre stato deciso sull'argomento nei precedenti anni, non viene conferito alcun compenso all'intero Consiglio di Amministrazione per le attività da svolgere e le responsabilità assunte. Tale decisione è stata rinnovata anche nell'ultima assemblea di approvazione del bilancio in data 27 giugno 2020.

Il CdA, nel corso del 2020, è stato fortemente impegnato nella gestione dell'emergenza legata alla pandemia:

- ha garantito a tutti i soci, ai lavoratori e agli utenti la massima tutela della salute, predisponendo protocolli di sicurezza specifici per ogni tipologia di servizio e assicurando la costante disponibilità di dispositivi di protezione e sicurezza;
- ha costantemente monitorato l'andamento economico della cooperativa;
- ha mantenuto un dialogo costante con i propri soci e lavoratori incoraggiandoli a non lasciarsi sopraffare dalla paura, ad utilizzare la crisi come un momento di messa in luce delle difficoltà e ridefinizione dei ruoli e a rimodulare il lavoro, affinché il distanziamento fisico non si trasformasse anche in distanziamento sociale.

Riunioni del Consiglio di Amministrazione nell'anno 2020

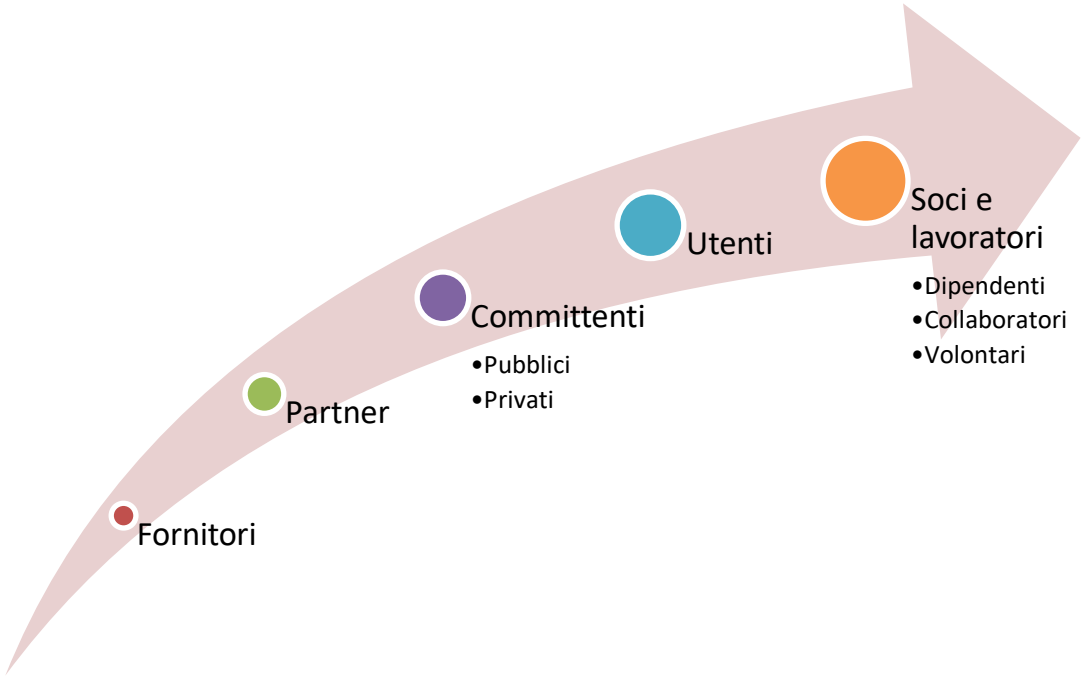
Data	Ordine del giorno	Note
23/03/2020	1. COVID-19 adozione misure urgenti e protocolli; 2. Dispositivi di protezione individuale; 3. Modifica tariffe utenti; 4. Aggiornamento DVR con valutazione rischio COVID-19; 5. Varie ed eventuali	Tutti presenti
20/06/2020	1. Richiesta di ammissione a socia sig.ra Petracca; 2. Conferimento incarico come coordinatore progetto "Io ci sono"; 3. Varie ed eventuali	Tutti presenti

Assemblee sociali nell'anno 2020

In considerazione dell'evolvere dell'emergenza legata al Covid-19, così come previsto dall'art. 106 del DECRETO-LEGGE 17 marzo 2020, n. 18, convertito nella legge 27/2020 abbiamo usufruito dell'allungamento dei tempi per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Data	Tipo	Ordine del giorno	Note
27/06/2020	Ordinaria	6. Presentazione ed approvazione bilancio d'esercizio al 31/12/2019; 7. Compenso annuale spettante agli Amministratori anno 2020; 8. Varie ed eventuali	Tutti presenti, nessuna delega

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Gli *stakeholders* sono i "portatori di interesse" nei confronti della nostra Cooperativa, ossia coloro che possono influenzare o possono essere influenzati direttamente o indirettamente dalle nostre attività.
Sono numerosi gli interlocutori con cui la Rete Telematica si interfaccia, ma abbiamo individuato 5 categorie principali di stakeholders, attribuendo ad ognuno il proprio grado di coinvolgimento (ascolto, consultazione, collaborazione o partecipazione), di rilevanza (potenziale potere o influenza esercitato dallo stakeholder nei confronti delle decisioni dell'organizzazione) e di reattività (velocità con cui lo stakeholder modifica il suo comportamento/atteggiamento nei confronti dell'organizzazione in ragione di determinati avvenimenti positivi o negativi):

- Soci e lavoratori:
  Si tratta di stakeholder interni per i quali la Cooperativa risponde, per sua stessa natura, al bisogno di occupazione.
  Il 100% dei soci della Cooperativa è composto da lavoratori, tutti dipendenti; ci sono poi altri lavoratori dipendenti, collaboratori (per lo più interni) e volontari (principalmente giovani volontari del Servizio Civile Universale).
  I lavoratori sono l'immagine della Cooperativa, sono quelli che hanno costante rapporto con gli utenti nell'erogazione dei servizi o con i loro referenti nella pianificazione delle prestazioni, e i loro pareri e suggerimenti sono ritenuti fondamentali per l'efficacia delle scelte organizzative.

- Utenti:
  Si tratta dei beneficiari dei servizi. Prevalentemente persone anziane o disabili, ma anche tutte quelle persone con difficoltà temporanee o permanenti che necessitano di maggiore sicurezza o aiuto immediato (utenti di Teleassistenza) oppure prestazioni domiciliari di aiuto personale, compagnia, sostegno nella cura dell'ambiente domestico o servizi di welfare leggero o

accompagnamento.
Sono portatori di interesse fondamentali per la Cooperativa in quanto, essendo destinatari delle prestazioni, sono coloro che ne valutano l'efficacia e possono promuovere la Cooperativa e le sue attività verso altri nuovi destinatari.

- Committenti:
  Sono coloro i quali commissionano le attività per conto degli utenti finali. Abbiamo voluto distinguerli dagli utenti perché, pur non usufruendo in prima persona dei servizi, ne valutano la qualità e sono spesso portatori di proposte di miglioramento, pertanto si tratta di interlocutori importanti per la Cooperativa, non solo istituzionali ma operativi.
  I nostri committenti sono sia pubblici sia privati.
  I committenti pubblici sono prevalentemente le Amministrazioni Comunali, che decidono di fornire ai propri cittadini servizi socio assistenziali (prevalentemente la Teleassistenza e la Telefonia Sociale, ma anche prestazioni di assistenza domiciliare come nel caso del progetto Home Care Premium 2019).
  I committenti privati solo a volte coincidono con l'utente stesso, più spesso si tratta di familiari, amministratori di sostegno o anche amici e costituiscono la sfera affettiva della persona oltre che essere i loro caregiver. Con loro viene predisposto il piano di assistenza individuale, determinati gli obiettivi da raggiungere e condivisa la modalità e la tempistica.

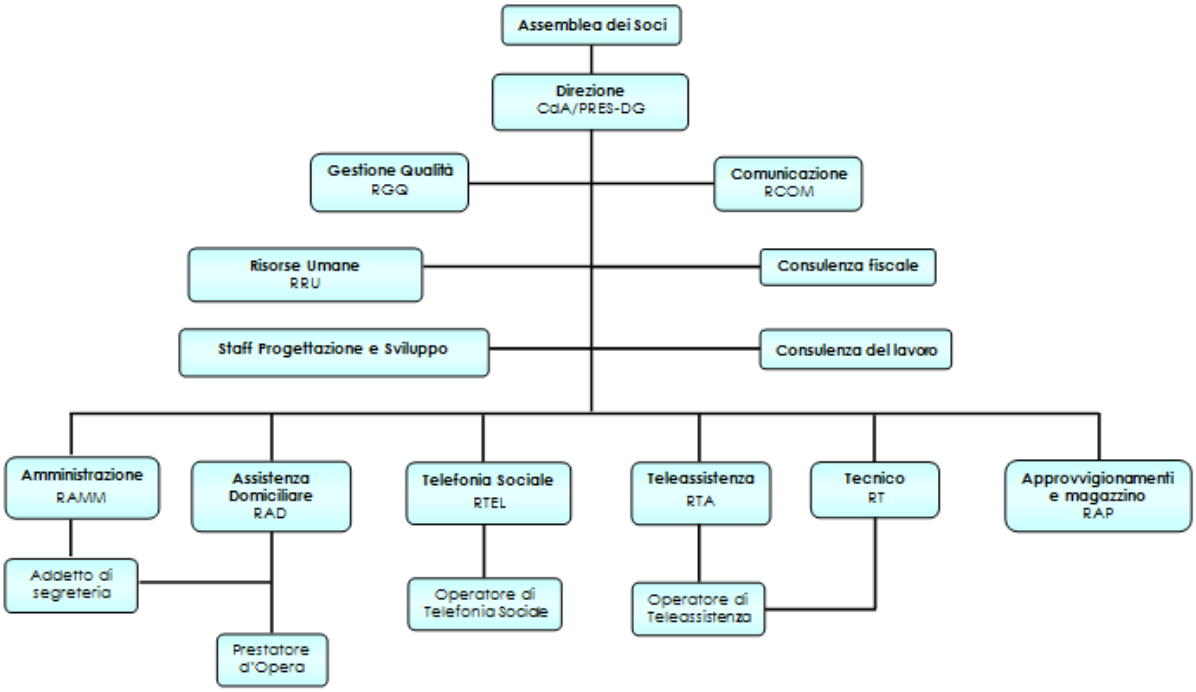
- Partner:
  In un'ottica di rete, la Cooperativa condivide con altri Enti (OdV, ApS, Enti Locali, ecc) alcuni progetti e collabora per promuovere sul territorio attività di utilità sociale. Si tratta di stakeholder prevalentemente istituzionali, con cui vi è spesso consultazione ma che non influenzano le scelte decisionali della Cooperativa.

- Fornitori:
  Alcuni fornitori della Cooperativa sono strategici per la qualità dei servizi, ma si tratta di interlocutori marginali, con cui ci si scambia informazioni, ma che non contribuiscono alle scelte organizzative né le influenzano.

II. Sociale: persone, obiettivi e attività

L'ORGANIGRAMMA

Rete Telematica Cooperativa Sociale SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA	ORGANIGRAMMA					
	Allegato 2 al MGQ	rev. 2	Data: 27-12-2018	pag.	1	1



L'elenco dei lavoratori in forze viene aggiornato periodicamente e archiviato in formato elettronico nelle registrazioni della PQ-02

Le decisioni relative alla gestione della cooperativa, allo sviluppo delle attività, alla gestione del personale e al controllo interno competono al Consiglio di Amministrazione.
L'organizzazione e la gestione delle attività sono in capo ai responsabili dei vari servizi, i quali:

- garantiscono supporto organizzativo e tecnico a tutti gli operatori impegnati nei servizi gestiti;
- garantiscono opportuni collegamenti e integrazione con la rete territoriale dei servizi;
- favoriscono un attento utilizzo delle risorse e determinano le linee degli interventi operativi;
- garantiscono una corretta rendicontazione delle attività svolte;
- contribuiscono a sviluppare, all'interno del gruppo loro affidato, valori, finalità e comportamenti condivisi.

Gli operatori sono l'elemento fondamentale che garantisce il buon funzionamento dei servizi e dei progetti.

SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI

Dati occupazionali al 31/12

	2020	2019	2018
Lavoratori con contratto subordinato	9	8	7
Lavoratori con contratto di collaborazione	11	12	15
Professionisti	5	3	2
TOTALE	*25*	*23*	*24*

Nella tabella sono riportati i lavoratori in attività alla fine del 2020; durante l'anno la Cooperativa ha impegnato anche altri dipendenti e collaboratori, i cui contratti sono però terminati prima del 31/12.

I dipendenti:

Nel 2020 è cessato un contratto a tempo determinato e c'è stata una nuova assunzione sempre a tempo determinato, per un totale di 10 dipendenti nell'anno.
L'indice di turn over (collaborazioni a tempo indeterminato concluse/n° collaborazioni a tempo indeterminato al 01/01) è dello 0%.
Il 60% dei dipendenti sono soci e rappresentano il totale della base sociale.
Tutti i dipendenti sono femmine, è applicato il CCNL delle Cooperative Sociali e solo 1 contratto su 9

è a tempo determinato.
Tutti i contratti in essere sono a tempo parziale e il dato è determinato da più fattori:

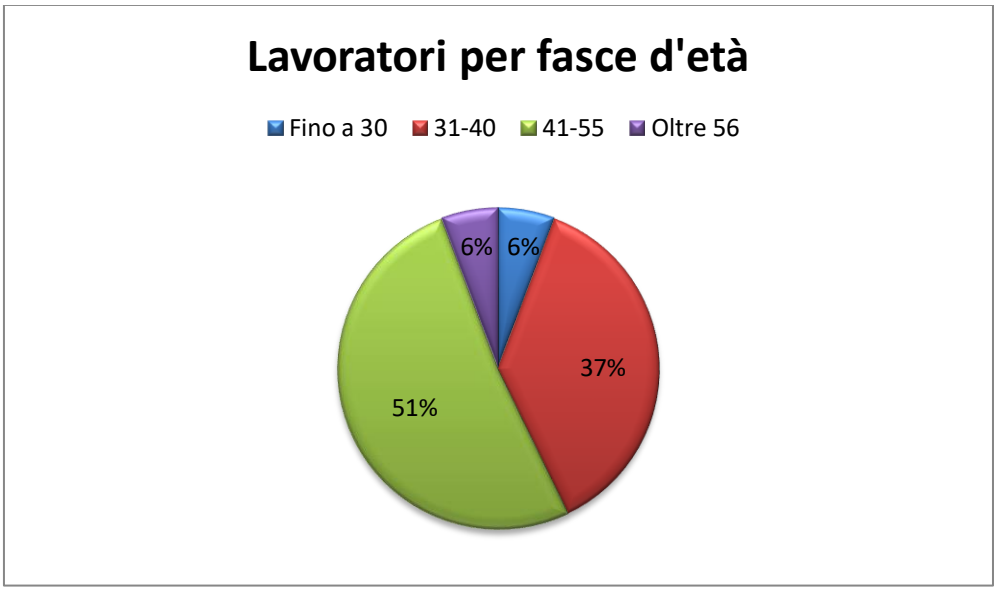
- la grossa componente femminile della cooperativa che necessita di conciliare tempi di vita e tempi di lavoro;
- la tipologia di servizi gestiti che non sempre permette di offrire incarichi a tempo pieno;
- la difficoltà di accorpare per un unico operatore i monte ore di prestazioni effettuate presso utenti diversi e con le loro esigenze di orari non sempre continuativi nella giornata.

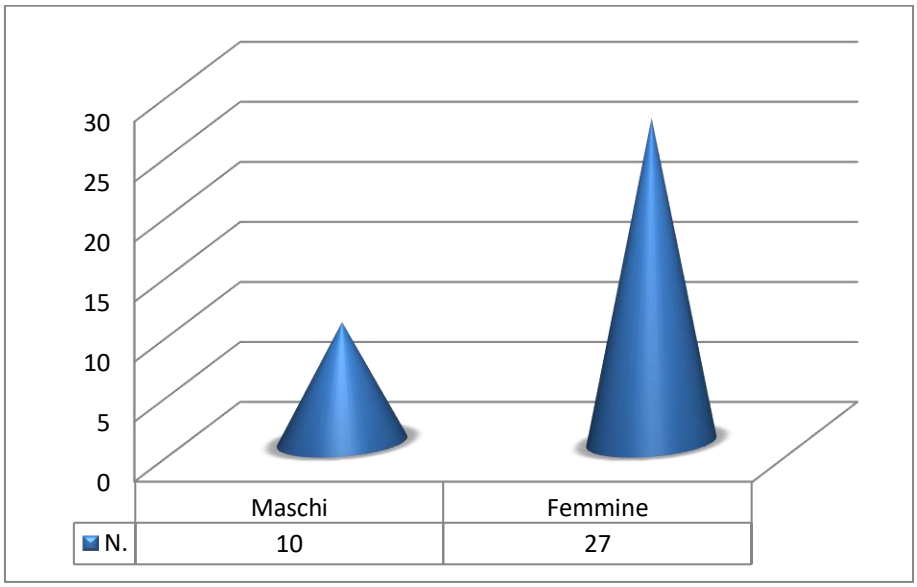
Il numero di full time equivalenti è: 5,33.

Retribuzioni lorde 2020
Valore minimo: 476,89 €
Valore massimo: 1.023,52 €
Tali valori dipendono soprattutto dalla percentuale di part-time contrattuale oltre che dal livello di inquadramento.

Gli altri lavoratori:

Dei 7 professionisti coinvolti, 5 hanno svolto attività direttamente connesse all'oggetto sociale della Cooperativa, 2 attività connesse a progetti in corso.
Le 2 tirocinanti, entrambe donne, destinatarie del REI (reddito minimo d'inserimento), hanno svolto tirocinio finalizzato all'inserimento lavorativo, promosso dall'ARLAB (Agenzia Regionale per il Lavoro Basilicata) e in convenzione con il Comune di Picerno dal 18/12/2019 al 22/08/2020 effettuando le attività in smart-working durante il periodo del lockdown (marzo-maggio 2020) in virtù delle mansioni loro affidate (Teleassistenza e Telefonia Sociale). Solo una delle due ha continuato una collaborazione con la Cooperativa al termine del tirocinio.





La Cooperativa si dimostra da sempre composta in prevalenza da figure femminili. Questo discende in buona misura dal tipo di servizi offerti: si tratta di un'impostazione culturale molto radicata che lega la figura femminile ai ruoli di cura e assistenza.
Il frequente ricorso al contratto part-time si propone come un possibile strumento atto a facilitare la conciliazione tra la sfera lavorativa e la sfera familiare, consentendo alle socie e ai soci lavoratori di vivere al meglio i loro diversi ruoli. Di contro, l'utilizzo del part time e il livello retributivo, che, pur rispettando il contratto nazionale di lavoro, è contenuto, non sono in grado di rispondere ad un bisogno di reddito "pieno". Anche questo contribuisce a tenere gli uomini più lontano delle donne da questa tipologia di lavori.

LA FORMAZIONE

In seguito ad un'accurata selezione del personale, la Cooperativa ritiene fondamentale fornire formazione continua ai suoi operatori, al fine di mantenerli aggiornati e formati affinché possano essere sempre pronti a fronteggiare e gestire i cambiamenti e potenziare le competenze specifiche e generali.
Sul piano annuale di formazione 2020 era stata prevista una formazione interna/esterna sulla Teleassistenza per accrescere le competenze relazionali e di comunicazione dei lavoratori OTA e volontari. L'avvento dell'emergenza sanitaria da COVID-19 a febbraio-marzo 2020 ha reso molto difficile il compito, iniziato con le tirocinanti REI a dicembre 2019, per cui la formazione interna è stata erogata ma con grandi lacune, anche in considerazione dell'attivazione dello smart-working. Nell'anno 2021 verrà attivato il progetto di Servizio Civile con l'impiego di n. 4 volontari ai quali verrà proposta la stessa formazione.
La formazione su "Stress Lavoro-Correlato" e "Sicurezza Sul Lavoro" non sono state erogate sempre a causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19.
Nonostante fosse indispensabile, proprio in quel periodo, questo genere di formazione, non è stato possibile organizzarla poiché i servizi non sono stati sospesi durante il "lockdown" e, anzi, sono aumentati con conseguente maggiore impegno e sforzo da parte di tutti i lavoratori e gli addetti al coordinamento, ma tutto il personale della Rete Telematica, dipendenti e collaboratori, sono stati

contattati e monitorati costantemente dalla psicologa della Cooperativa, attività in quel momento da noi ritenuta più urgente ed importante rispetto ad una formazione invece differibile.
In virtù di quanto appena detto, il piano annuale di formazione è stato riproposto per l'anno 2021.

L'IMPATTO DELLE NOSTRE ATTIVITA'

In questo grafico vengono paragonati i tre aspetti delle aree della Cooperativa:

	Utenti n°	%	Addetti n°	%	Valore della produzione	%
Assistenza domiciliare	89	42,2	31	79,49	€ 131.801,00	74,07
Teleassistenza	107	50,7	5	12,82	€ 29.138,00	16,37
Altro (progetti, ecc.)	15	7,1	3	7,69	€ 17.003,00	9,56
Totale	**211**	**100**	**39**	**100**	**€ 177.949,00**	**100**

Il servizio di assistenza domiciliare è quello che determina i maggiori ricavi e viene svolto prevalentemente in favore di privati ed è quello che occupa la maggior parte dei lavoratori e determina i maggiori costi per il personale e per la gestione delle attività.
Per quanto riguarda il servizio di Teleassistenza i committenti sono prevalentemente pubblici, il numero di utenti beneficiari è superiore a quello dell'assistenza domiciliare, tuttavia questo servizio è meno remunerativo anche se, proporzionalmente, con minori costi.
Nel 2020, nonostante la pandemia, i ricavi sono aumentati rispetto al 2019 poiché i servizi, considerati "essenziali" perché rivolti a categorie di persone fragili che altrimenti sarebbero rimaste sole, non sono mai stati sospesi, e proprio perché i bisogni di sicurezza sociale, aiuto e sostegno e il timore di ricorrere alle istituzionalizzazioni è aumentato.
Ovviamente, all'aumento della produzione, è corrisposto un aumento dei costi, soprattutto per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale (per di più difficilmente reperibili) e per la sostituzione degli operatori in quarantena, ma fortunatamente la Cooperativa non ha fatto ricorso a nessun ammortizzatore sociale né a contributi statali particolari ed ha chiuso l'anno con un utile d'esercizio, a differenza dell'anno precedente, chiuso con una perdita considerevole.

III. Situazione economico-finanziaria

Stato patrimoniale

	31-12-2020	31-12-2019
Stato patrimoniale		
Attivo		
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	750	-
B) Immobilizzazioni		
II - Immobilizzazioni materiali	1.938	2.713
Totale immobilizzazioni (B)	1.938	2.713
C) Attivo circolante		
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	64.822	55.721
Totale crediti	64.822	55.721
IV - Disponibilità liquide	9.879	10.761
Totale attivo circolante (C)	74.701	66.482
D) Ratei e risconti	433	573
Totale attivo	77.822	69.768
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	6.000	5.000
IV - Riserva legale	1.800	4.953
VI - Altre riserve	25.224	31.989
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	2.083	(9.918)
Totale patrimonio netto	35.107	32.024
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	16.478	14.890
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	26.237	22.854
Totale debiti	26.237	22.854
Totale passivo	77.822	69.768

Conto economico

	31-12-2020	31-12-2019
Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	160.945	144.505
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	13.539	2.478
altri	3.465	320
Totale altri ricavi e proventi	17.004	2.798
Totale valore della produzione	177.949	147.303
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.090	2.000
7) per servizi	58.367	60.567
9) per il personale		
a) salari e stipendi	81.086	67.694
b) oneri sociali	20.006	18.469
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	5.769	5.112
c) trattamento di fine rapporto	5.469	4.930
e) altri costi	300	182
Totale costi per il personale	106.861	91.275
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	775	420
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	775	420
Totale ammortamenti e svalutazioni	775	420
14) oneri diversi di gestione	7.327	2.937
Totale costi della produzione	174.420	157.199
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	3.529	(9.896)
C) Proventi e oneri finanziari		
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	29	22
Totale interessi e altri oneri finanziari	29	22
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(29)	(22)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	3.500	(9.918)
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	1.190	-
imposte relative a esercizi precedenti	227	-
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	1.417	-
21) Utile (perdita) dell'esercizio	2.083	(9.918)

IV. Obiettivi di miglioramento

L'avvento della pandemia ha portato con sé una serie di cambiamenti sociali, economici, culturali.
Siamo, ormai, consapevoli che fattori come l'isolamento sociale, la reclusione in casa e il peso dell'incertezza generale hanno colpito duramente le persone e le conseguenze, già ora evidenti, si vedranno per lungo tempo.
Accanto all' inevitabile crisi economica dovuta prevalentemente ai diversi lockdown che ha reso molte persone più vulnerabili e ha generato un forte aumento della povertà, assistiamo anche ad una crisi sociale e al **nascere di nuovi ed impellenti bisogni** a cui, per missione, siamo chiamati a dare risposte adeguate e puntuali.
Alla luce di questo repentino cambiamento di contesto, nel corso del 2020 abbiamo **ripensato e aggiornato costantemente il nostro piano strategico**, con l'obiettivo di renderlo adeguato ai cambiamenti in corso.
Innanzitutto i mutamenti del contesto esterno impongono **una revisione e un efficientamento della struttura e dei processi gestionali di Cooperativa.**
La pandemia ci ha insegnato come sia importante saper lavorare con grande flessibilità e agilità. Per questo gli obiettivi che ci poniamo per il prossimo futuro sono:

- efficientare i processi gestionali;
- promuovere ed incentivare lo sviluppo tecnologico;
- riorientare le risorse umane per raggiungere gli obiettivi di sviluppo e sostenibilità e valorizzare le competenze interne
- promuovere l'inserimento di giovani, portatori di nuove competenze

Parallelamente riteniamo importante:

- introdurre elementi innovativi che aggiungano valore all'esistente ;
- ripensare il modello di funzionamento dei servizi tradizionali per consolidarli e renderli adeguati ai cambiamenti sociali;
- indagare nuovi ambiti di lavoro per generare risposte innovative ai bisogni emergenti;
- diversificare l'offerta dei servizi per offrire risposte differenziate;
- promuovere relazioni e partnership, valorizzando le reciproche competenze;

L'innovazione e gli obiettivi di miglioramento che ci poniamo richiedono risorse ed investimenti, anche economici. Il nostro impegno per disporre di risorse adeguate, anche attraverso bandi e finanziamenti dedicati, sarà costante.