



Cooperativa Sociale
Rete Telematica

SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Bilancio sociale

2021

Cooperativa Sociale Rete Telematica - Via Nitti, snc - 85100 POTENZA
Registro delle Imprese di Potenza n. Iscrizione RI - Cod.Fisc. - P.IVA 01238680761
Tel. 0971.45455 Cell. 393.8285739 - Fax 0971.45455
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	28

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 secondo 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 2021 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 31/12/2021);
 - 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 espone 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 prudentiale 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 20 giugno 2022.

LA LETTERA DELLA PRESIDENTE

Care socie e cari lettori, questo è il secondo bilancio sociale che la nostra Cooperativa redige. Si riferisce al 2021, un anno ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria da COVID-19, meno drammatico e sconvolgente del 2020, ma ancora difficile per l'adattamento a nuove abitudini, sia personali che professionali, e a nuove modalità di relazione e di lavoro.

Anche quest'anno la redazione di questo documento si è rivelata una bella occasione per ripercorrere tappe e avvenimenti e ripensare a quanto realizzato nonostante le difficoltà, insieme alle persone e per le persone.

Abbiamo visto crescere la domanda dei nostri servizi, rivolti a categorie di persone fragili bisognose di compagnia, ascolto, aiuto e sostegno, spaventate dal ricorso ad istituzionalizzazioni o anche solo da contatto sociale e fisico, per loro necessario, ma senza garanzie di tutela. A queste esigenze abbiamo cercato di rispondere con comprensione, sensibilità e tenacia, ponendo la massima attenzione alla salvaguardia della salute di tutti, sia gli utenti che i lavoratori stessi, mediante l'applicazione scrupolosa di tutti i protocolli di sicurezza previsti.

Tutto ciò dimostra quanto la Cooperativa sia uscita rafforzata da un terribile anno come il 2020 e quanto le energie siano state investite e rivolte al futuro, grazie allo spirito cooperativo e di gruppo, sostenuto dalla partecipazione, dai continui aggiornamenti sulle scelte, sull'andamento delle attività e sulle soluzioni condivise ai problemi.

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 caparbità 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



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	
Iscrizione al RUNTS	21/03/2022 – Sezione imprese sociali n. repertorio 5479	
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 Nitti, snc – Potenza	
Telefono	0971.45455	Mobile 393.8285739 - 392.9964502 solo per comunicazioni e/o richieste urgenti
Fax	0971.45455	
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.

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.

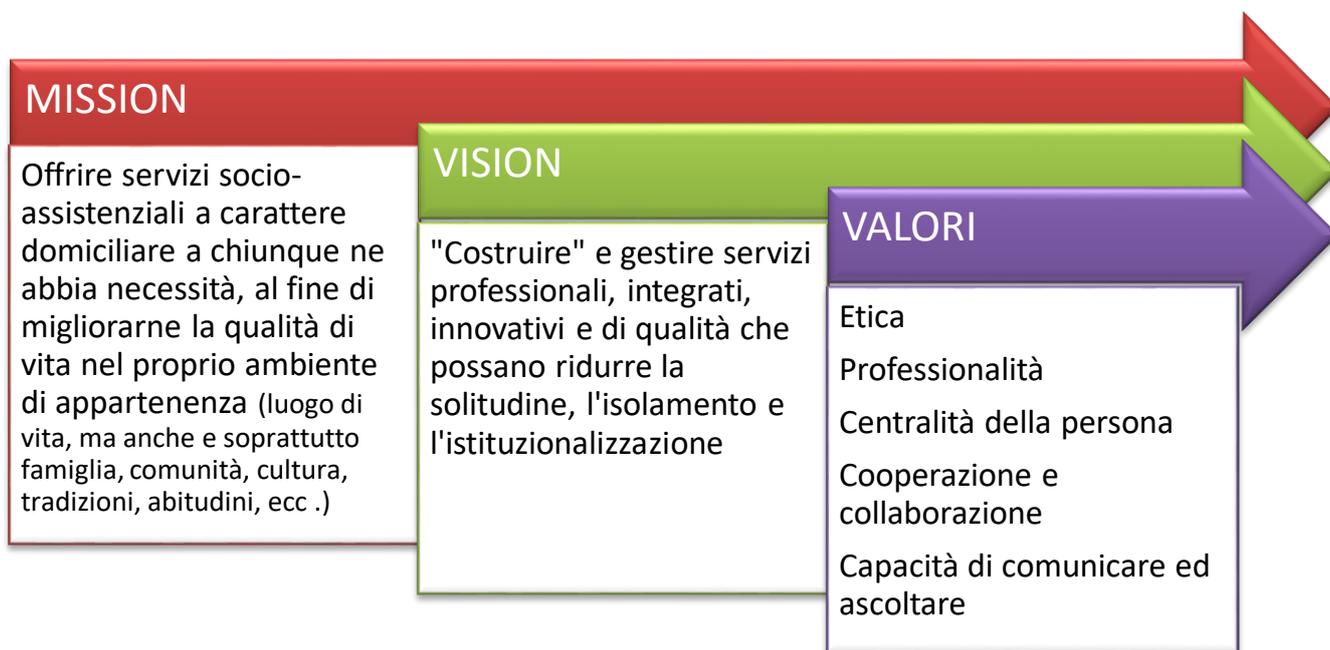
Nel 2007 c’è stata una significativa modifica alla compagine sociale in quanto molti dei soci fondatori hanno deciso di dimettersi e prendere strade diverse, lasciando la governance ai soci più motivati.

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.

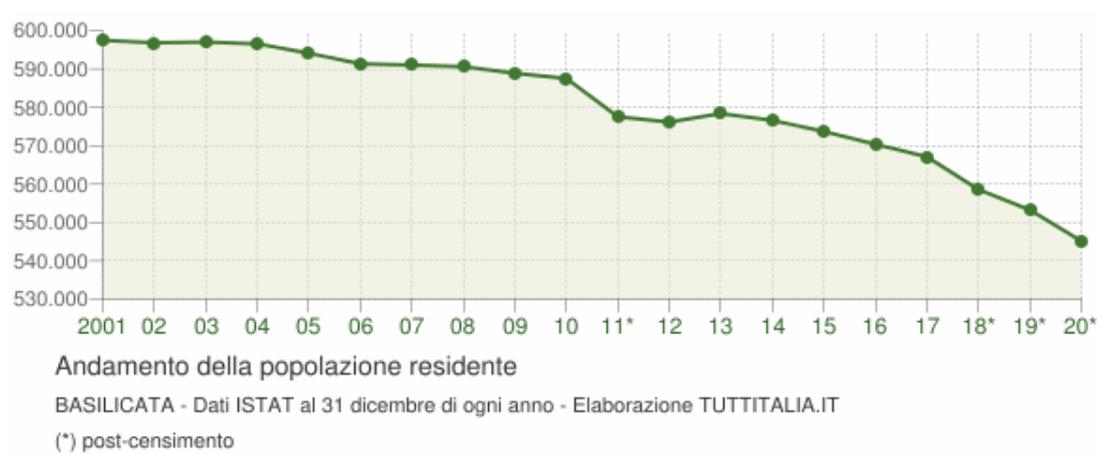
MISSION, VISION E VALORI DELLA COOPERATIVA



CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il contesto territoriale in cui la **Rete Telematica** opera è la regione **Basilicata**, una regione di circa **545.000 abitanti** (dati Istat 2021), 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.

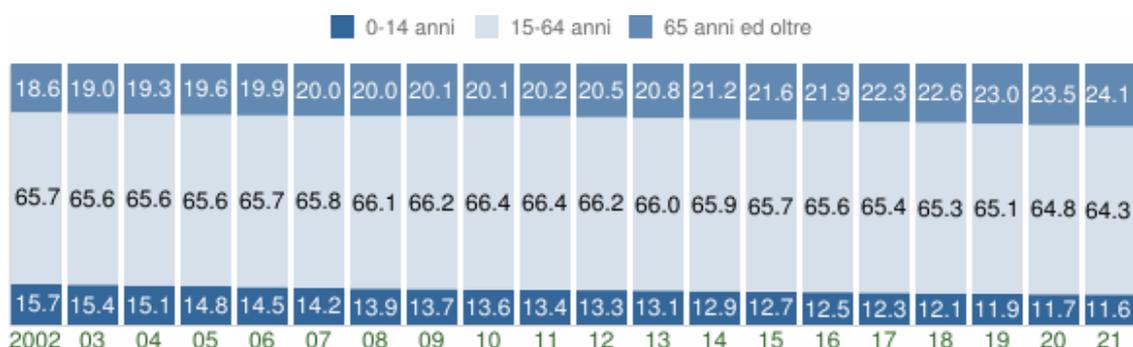


Tra le inevitabili criticità che lo spopolamento porta con sé, c'è anche il sempre maggiore isolamento delle persone anziane, che perdono giorno dopo giorno quel tessuto di relazioni che

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): **206,6** a fronte di una media nazionale di 182,6.



Struttura per età della popolazione (valori %)

BASILICATA - Dati ISTAT al 1° gennaio di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

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	44
2014	122.679	164,2	44,3
2015	124.658	170,3	44,6
2016	125.794	175,7	44,9
2017	127.102	181,2	45,2
2018	128.177	186,7	45,5
2019	129.395	193,2	45,8
2020	130.001	200	46,2
2021	131.267	206,6	46,5

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 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
Totale residenti	67.211	66.769	66.393	65.420
Totale >65 anni	15.128	15.427	15.698	15.931
Indice di vecchiaia %	189,0	198,1	204,9	210,4
Indice di dipendenza strutturale %	52,4	53,3	54,3	56,1

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 a 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, repute 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



Cooperativa Sociale
Rete Telematica
SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

0971.45455 
Reperibilità 24 ore su 24

TELEASSISTENZA

- Telesoccorso (servizio telematico per la gestione delle emergenze 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno)
- Telecontrollo (telefonate periodiche per monitorare lo stato psicofisico, fare compagnia e rilevare eventuali bisogni)

ASSISTENZA DOMICILIARE E CURA DELLA PERSONA

- Sostegno e aiuto nell'igiene personale e durante i pasti
- Collaborazioni domestiche
- Compagnia e assistenza notturna
- Interventi a sostegno del recupero/mantenimento dell'autonomia
- Parrucchiere ed estetista
- Baby-sitting
- Affidamento e cura degli animali domestici
- Integrazione badante

ACCOMPAGNAMENTO E SEGRETARIATO SOCIALE

- Accompagnamento, con auto o a piedi, per commissioni, visite mediche, passeggiate o altro, anche fuori città.
- Sostegno nello svolgimento di varie commissioni:
 - ritiro prescrizioni mediche e farmaci, pagamento bollette, spesa, ecc.
 - prenotazioni CUP, pagamento ticket e pratiche ASL

ASSISTENZA OSPEDALIERA

- Assistenza diurna e notturna presso ospedale o altra struttura (casa di riposo, RSA, ecc.)
- Somministrazione pasti
- Dimissioni assistite

SERVIZI SANITARI

- Assistenza infermieristica
- Fisioterapia e Logopedia
- Consulenza psicologica e Nutrizionista

Servizi di qualità dal 1996
retetelematica@libero.it - www.retetelematica.org
Via Volontari del Sangue, 1 - 85100 Potenza



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 monitorata e ispirata: 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 costo zero 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).



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.

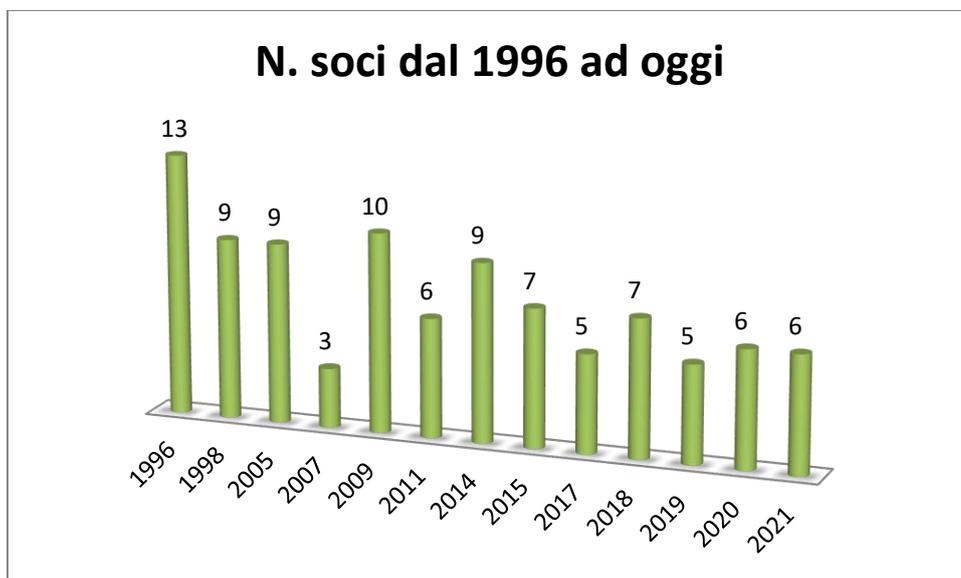
LA GOVERNANCE

GLI ORGANI SOCIALI

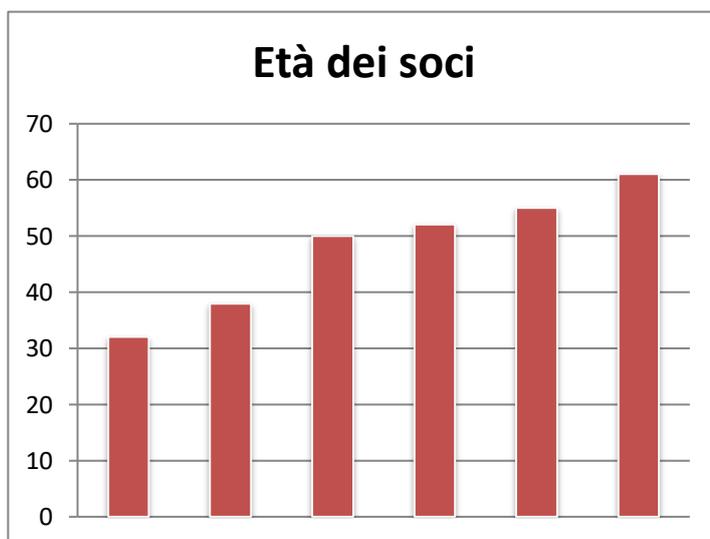
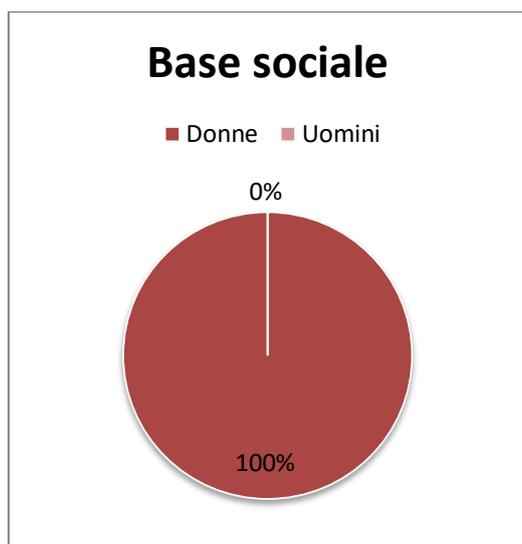
L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. E' composta dai soci della Cooperativa ed i suoi compiti principali sono: l'approvazione del bilancio di esercizio, l'elezione delle cariche sociali, la scelta degli orientamenti sociali da perseguire.

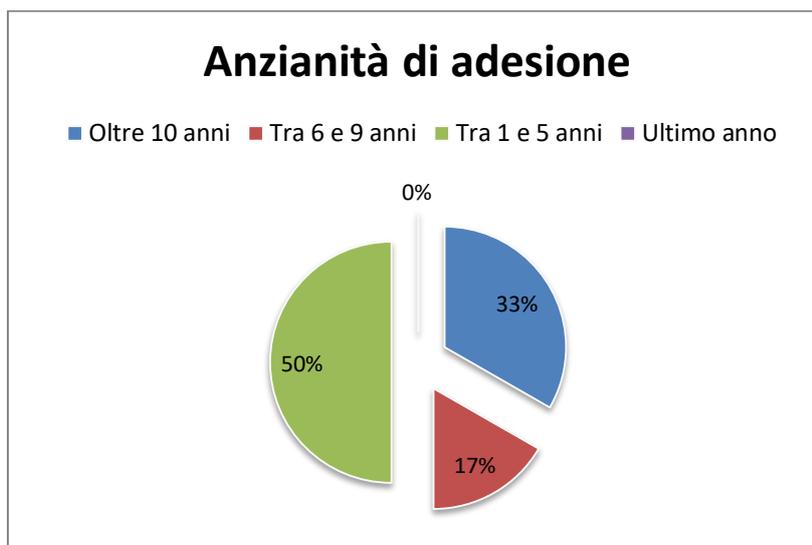
L'Assemblea può essere ordinaria o straordinaria, in base al tipo di decisioni da prendere .

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 ed è stato nominato nel 2021:

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	N° mandati	Durata carica
Sassano Iole	Presidente	30/06/2015	3	Fino al 2024 (ad approvazione bilancio 2023)
Abruzzese Margherita	Consigliera	10/10/2018	2	Fino al 2024 (ad approvazione bilancio 2023)
Petracca Antonella	Consigliera	06/10/2021	1	Fino al 2024 (ad approvazione bilancio 2023)

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 nomina degli amministratori del 6 ottobre 2021.

Il CdA, nel corso del 2021, ha continuato ad essere impegnato nella gestione dell'emergenza legata alla pandemia:

- ha garantito a tutti i soci, ai lavoratori e agli utenti la massima tutela della salute, monitorando l'utilizzo dei protocolli di sicurezza specifici per ogni tipologia di servizio, assicurando la costante disponibilità di dispositivi di protezione e sicurezza e mantenendo con loro un dialogo costante;
- ha costantemente monitorato l'andamento economico della Cooperativa.

Riunioni del Consiglio di Amministrazione nell'anno 2021

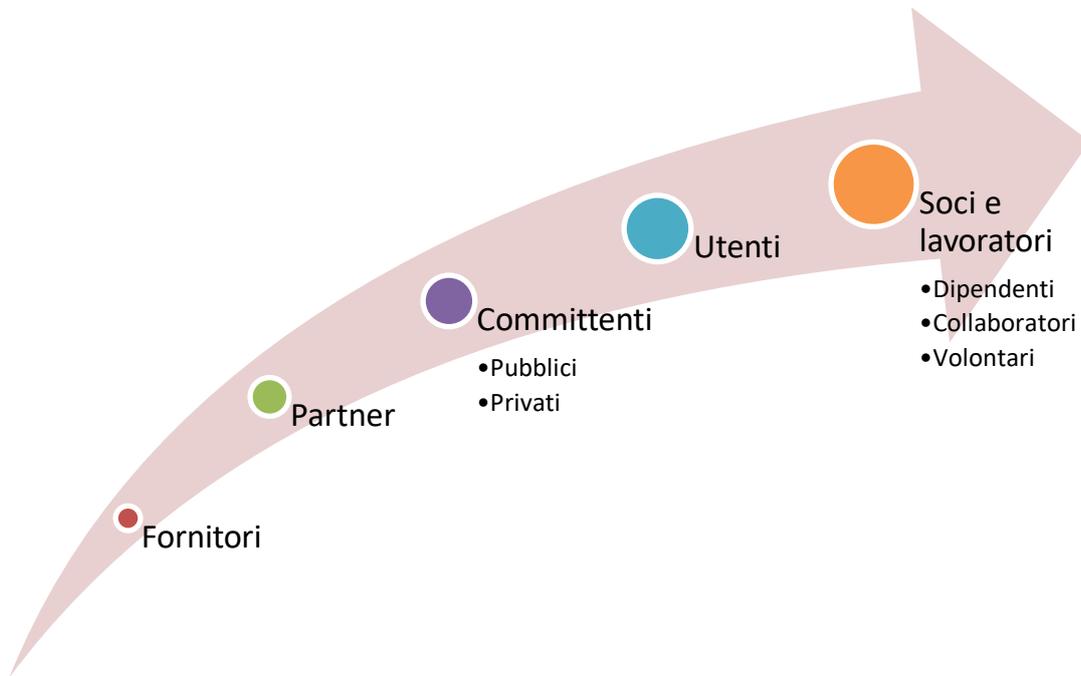
Data	Ordine del giorno	Note
27/03/2021	1. Presentazione bozza del bilancio d'esercizio al 31/12/2020; 2. Presentazione bozza del bilancio sociale al 31/12/2020; 3. Varie ed eventuali.	Tutti presenti

Assemblee sociali nell'anno 2021

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
29/06/2021	Ordinaria	1. Presentazione ed approvazione bilancio d'esercizio al 31/12/2020; 2. Compenso annuale spettante agli Amministratori anno 2021; 3. Nomina dei nuovi amministratori della società; 4. Nomina del Presidente – Rappresentante Legale; 5. Varie ed eventuali.	Tutti presenti, nessuna delega
29/06/2021	Ordinaria	1. Presentazione ed approvazione bilancio sociale al 31/12/2020.	Deserta
06/10/2021	Ordinaria	1. Nomina dei nuovi amministratori; 2. Nomina del Presidente e rappresentanza della società; 3. Determinazione dell'eventuale compenso spettante agli amministratori; 4. 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:**

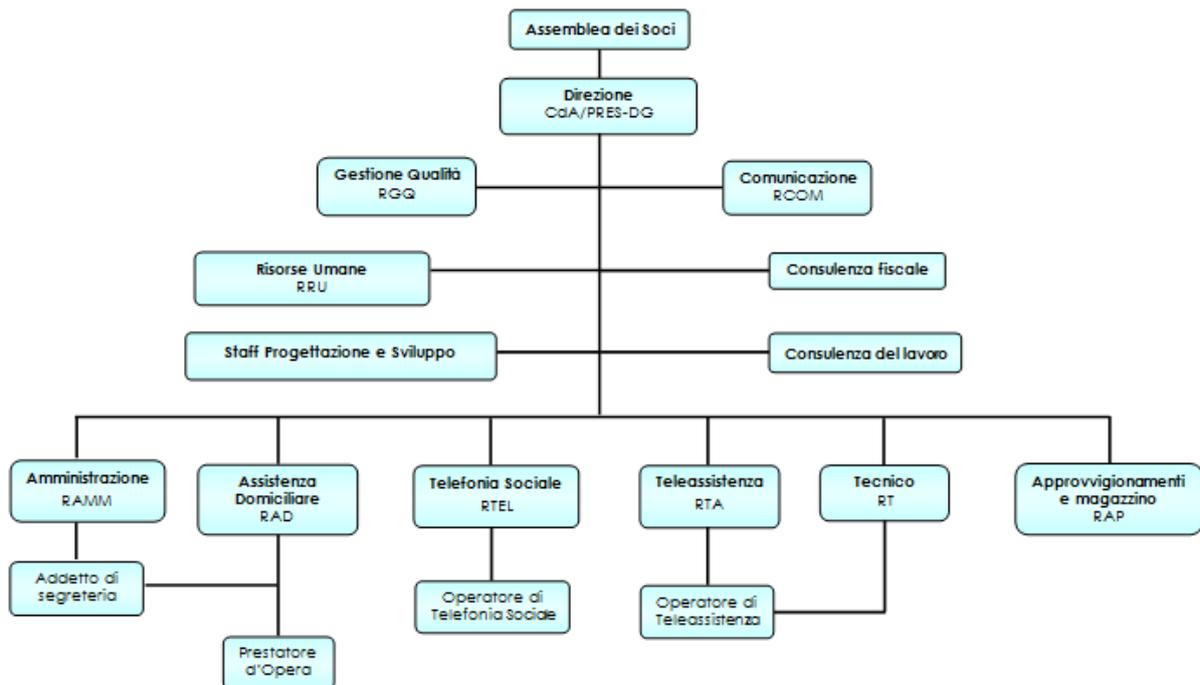
Alcuni fornitori della Cooperativa sono strategici per la qualità dei servizi, ma si tratta di interlocutori marginali, con cui ci si scambia informazioni, ma che non contribuiscono alle scelte organizzative né le influenzano.



II. Sociale: persone, obiettivi e attività

L'ORGANIGRAMMA

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



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

	2021	2020	2019	2018
Lavoratori con contratto subordinato	13	9	8	7
Lavoratori con contratto di collaborazione	13	11	12	15
Professionisti	4	5	3	2
TOTALE	30	25	23	24

Nella tabella sono riportati i lavoratori in attività alla fine del 2021; 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 2021 sono stati assunti 4 nuovi dipendenti, 2 dei quali con contratto a tempo determinato. C'è stata, inoltre, un'ulteriore assunzione a tempo determinato iniziata e cessata durante l'anno, per un totale di 14 dipendenti nell'anno.

L'indice di turn over (n° collaborazioni a tempo indeterminato concluse/n° collaborazioni a tempo indeterminato al 01/01) è dello 0%.

Il 46% 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 2 contratti su 13 sono 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 accorpate per un unico operatore i monte ore di prestazioni effettuate presso utenti diversi con le loro esigenze di orari non sempre continuativi nella giornata.

Il numero di full time equivalenti è: 7,14.

Retribuzioni lorde 2021

Valore minimo: 247,66 €

Valore massimo: 1.254,62 €

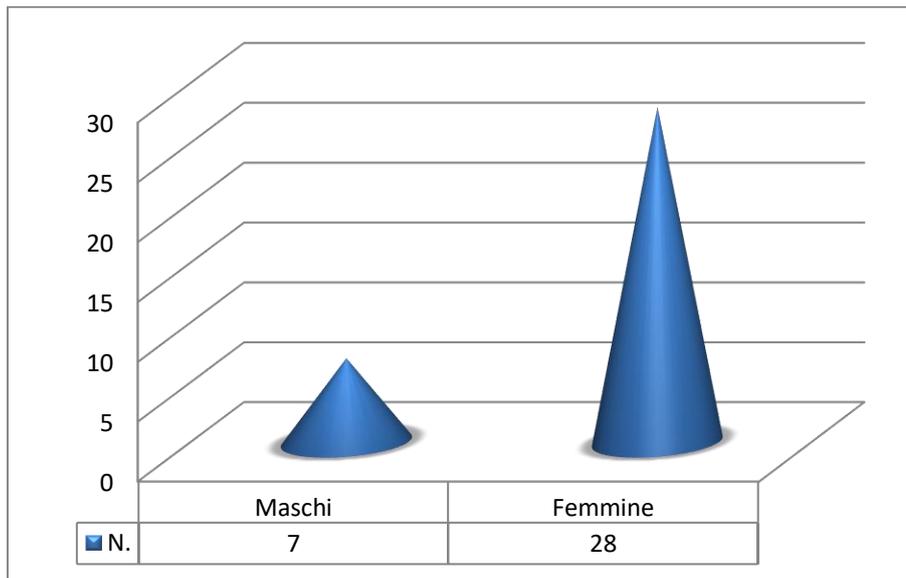
Tali valori dipendono principalmente dalla percentuale di part-time contrattuale, oltre che dal livello di inquadramento.

Gli altri lavoratori:

Dei 5 professionisti coinvolti, 4 hanno svolto attività direttamente connesse all'oggetto sociale della Cooperativa, 1 attività connesse a progetti in corso.

Dal 24/06/2021 ad oggi la Rete Telematica accoglie e gestisce n. 4 volontari di Servizio Civile nell'ambito del progetto "Mai Più Soli", presentato dal CSV Basilicata in qualità di Ente di Servizio Civile Nazionale con la Cooperativa in qualità di Ente di Accoglienza. I 4 volontari, 2 maschi e 2 femmine, svolgono attività di Teleassistenza e Telefonia Sociale, compagnia, accompagnamento e segretariato sociale in favore degli utenti della Cooperativa; il progetto terminerà il 23/06/2022.





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 2021 era stata prevista una formazione interna/esterna sulla Teleassistenza per accrescere le competenze relazionali e di comunicazione dei lavoratori OTA e volontari. Tale formazione è stata regolarmente effettuata dal Responsabile della Teleassistenza in favore dei 4 volontari di Servizio Civile, arrivati a giugno 2021, e di tutti gli altri OTA.

Non è stato possibile effettuare ulteriore formazione, seppur importante ed indispensabile, a causa di svariati imprevisti connessi al protrarsi dell'emergenza sanitaria da COVID-19.

In virtù di quanto appena detto, parte del piano annuale di formazione è stato riproposto per l'anno 2022.

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	134	57,02	37	86,05	€ 200.803,73	84,68
Teleassistenza	101	42,98	6	13,95	€ 26.001,98	10,97
Altro (progetti, contributi, ecc.)	0	0	0	0	€ 10.322,51	4,35
Totale	235	100	43	100	€ 237.128,22	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.

Gli altri ricavi sono spesso relativi a progetti in corso e/o a contributi pubblici ottenuti tramite la partecipazione ad avvisi regionali o altro.

Nel 2021, nonostante il protrarsi della pandemia, i ricavi sono aumentati rispetto al 2020 (e al 2019) poiché i bisogni di sicurezza sociale, aiuto e sostegno e il timore di ricorrere alle istituzionalizzazioni sono aumentati e, con essi, la richiesta di servizi "essenziali" per tutte le persone fragili e a rischio di isolamento.

Ovviamente, all'aumento della produzione, è corrisposto un aumento dei costi, soprattutto per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale 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.

III. Situazione economico- finanziaria

Stato patrimoniale

	31-12-2021	31-12-2020
Stato patrimoniale		
Attivo		
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	0	750
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	0	0
II - Immobilizzazioni materiali	1.163	1.938
III - Immobilizzazioni finanziarie	0	0
Totale immobilizzazioni (B)	1.163	1.938
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	0	0
Immobilizzazioni materiali destinate alla vendita	0	0
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	74.044	64.822
esigibili oltre l'esercizio successivo	0	0
imposte anticipate	0	0
Totale crediti	74.044	64.822
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0
IV - Disponibilità liquide	18.841	9.879
Totale attivo circolante (C)	92.885	74.701
D) Ratei e risconti	514	433
Totale attivo	94.562	77.822
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	6.000	6.000
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	2.425	1.800
V - Riserve statutarie	0	0
VI - Altre riserve	26.618	25.224
VII - Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	0	0
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0	0
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	2.097	2.083
Perdita ripianata nell'esercizio	0	0
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio	0	0
Totale patrimonio netto	37.140	35.107
B) Fondi per rischi e oneri	0	0
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	17.194	16.478
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	40.228	26.237
esigibili oltre l'esercizio successivo	0	0
Totale debiti	40.228	26.237
E) Ratei e risconti	0	0
Totale passivo	94.562	77.822

Conto economico

31-12-2021 31-12-2020

Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	226.817	160.945
2), 3) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e dei lavori in corso su ordinazione	0	0
2) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	8.838	13.539
altri	1.485	3.465
Totale altri ricavi e proventi	10.323	17.004
Totale valore della produzione	237.140	177.949
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.015	1.090
7) per servizi	75.212	58.367
8) per godimento di beni di terzi	0	0
9) per il personale		
a) salari e stipendi	118.005	81.086
b) oneri sociali	24.888	20.006
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	8.595	5.769
c) trattamento di fine rapporto	7.923	5.469
d) trattamento di quiescenza e simili	0	0
e) altri costi	672	300
Totale costi per il personale	151.488	106.861
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	775	775
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	0	0
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	775	775
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0
d) svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0	0
Totale ammortamenti e svalutazioni	775	775
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0	0
12) accantonamenti per rischi	0	0
13) altri accantonamenti	0	0
14) oneri diversi di gestione	4.587	7.327
Totale costi della produzione	233.077	174.420
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	4.063	3.529
C) Proventi e oneri finanziari		

17) interessi e altri oneri finanziari		
verso imprese controllate	0	0
verso imprese collegate	0	0
verso imprese controllanti	0	0
verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti	0	0
altri	53	29
Totale interessi e altri oneri finanziari	53	29
17-bis) utili e perdite su cambi	0	0
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(53)	(29)
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie		
18) rivalutazioni		
a) di partecipazioni	0	0
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0	0
c) di titoli iscritti all'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0	0
d) di strumenti finanziari derivati	0	0
di attività finanziarie per la gestione accentrata della tesoreria	0	0
Totale rivalutazioni	0	0
19) svalutazioni		
a) di partecipazioni	0	0
b) di immobilizzazioni finanziarie che non costituiscono partecipazioni	0	0
c) di titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0	0
d) di strumenti finanziari derivati	0	0
di attività finanziarie per la gestione accentrata della tesoreria	0	0
Totale svalutazioni	0	0
Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18 - 19)	0	0
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	4.010	3.500
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	1.913	1.190
imposte relative a esercizi precedenti	0	227
imposte differite e anticipate	0	0
proventi (oneri) da adesione al regime di consolidato fiscale / trasparenza fiscale	0	0
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	1.913	1.417
21) Utile (perdita) dell'esercizio	2.097	2.083

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 2021 abbiamo **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.