



**Cooperativa Sociale
Rete Telematica**
SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Bilancio sociale 2023

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.....	8
CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	8
I NOSTRI SERVIZI	11
LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	13
LA GOVERNANCE	14
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER	17
II. Sociale: persone, obiettivi e attività	19
L'ORGANIGRAMMA	20
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI	21
LA FORMAZIONE	24
L'IMPATTO DELLE NOSTRE ATTIVITA'	25
III. Situazione economico-finanziaria	26
IV. Obiettivi di miglioramento	30

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 quarto 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 2023 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 31/12/2023);
- 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 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 7 giugno 2024.

LA LETTERA DELLA PRESIDENTE

Care socie e cari lettori,
questo è il quarto bilancio sociale che la nostra Cooperativa redige e si riferisce al 2023.

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.

Il 2023 per noi è stato un anno di assestamento, la cosiddetta "quiete dopo la tempesta".

Il 2022, infatti, era stato un anno di cambiamento poiché, dopo 26 anni, avevamo dovuto lasciare la nostra sede storica e trasferirci. Il trasloco era stato difficile e sofferto, così come la successiva fase di adattamento ad un nuovo ambiente. Lo scorso anno, invece, siamo finalmente riusciti a prendere le misure e trovare la nostra dimensione nella nuova sede di via Nitti, in un quartiere diverso, ma pieno di nuove opportunità, ma restando accanto ai nostri amici dell' Avis comunale di Potenza, che ringraziamo ancora una volta per l'ospitalità, e agli amici dell'Associazione Dopo di Noi, con cui condividiamo sede e intenti, e tanta voglia di continuare a dare il meglio di noi. Come pensavamo e speravamo, abbiamo semplicemente portato con noi altrove la nostra storia, i nostri ricordi, la nostra passione e le nostre competenze, in un nuovo luogo da abitare e in cui continuare a scrivere la nostra storia.

Nel frattempo, abbiamo continuato a svolgere il nostro lavoro con dedizione e propositività e abbiamo visto crescere la domanda dei nostri servizi, rivolti a categorie di persone fragili bisognose di compagnia, ascolto, aiuto e sostegno. A queste esigenze abbiamo cercato di rispondere con comprensione, sensibilità e

tenacia.

Ancora una volta abbiamo la dimostrazione di quanto la Cooperativa sia capace di uscire rafforzata dai cambiamenti e quanto le energie vengano investite e rivolte 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 per 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 caparbia di continuare ad esserci e al desiderio di voler fare ciascuno la propria parte.

La Presidente
Iole Sassano

I. L'identità

CHI SIAMO E LA NOSTRA STORIA

	
CURRICULUM AZIENDALE	
 Cooperativa Sociale Rete Telematica SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA	
	
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	n. A162098 del 06/04/2005
All'Albo Società Cooperative	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
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 giugno, inizia la propria attività il 16 novembre) 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.

Il 2020, con l'arrivo della pandemia da COVID-19, è stato un anno 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 neanche durante il lockdown, 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.

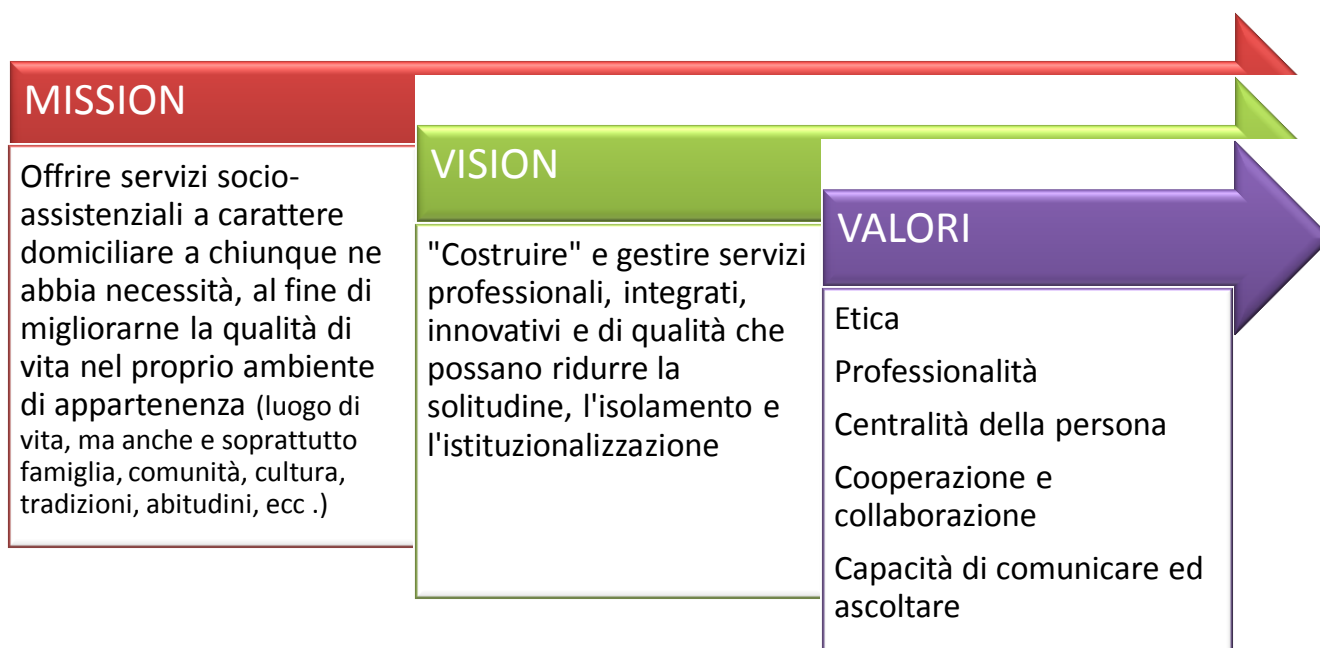
Fortunatamente non abbiamo avuto necessità di ricorrere ad ammortizzatori sociali e la pandemia non ha causato gravi conseguenze sulla situazione economica della Cooperativa. Le maggiori conseguenze sono state di tipo emotivo, ma tutti i lavoratori e i soci sono stati non solo costantemente monitorati 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 è uscita rafforzata e tutte le nostre energie sono state subito rivolte al futuro, continuando a stare vicino alle persone e a generare valore sociale, grazie alla grande professionalità, alla capacità di mettersi in gioco e di ripensarsi, alla caparbia di continuare ad esserci e al desiderio di voler fare ciascuno la propria parte, evitando di trasformare il distanziamento fisico in distanziamento sociale.

Nel 2022, un anno finalmente con meno restrizioni legate all'emergenza sanitaria da COVID-19, abbiamo dovuto affrontare un nuovo cambiamento: dopo 26 anni, abbiamo dovuto lasciare la nostra sede storica di via Volontari del Sangue per trasferirci a rione Lucania in via Nitti.

Il trasloco è stato difficile e sofferto, ma abbiamo portato con noi altrove la nostra storia, i nostri ricordi, la nostra passione e le nostre competenze, in un nuovo luogo da abitare e in cui continuare a scrivere la nostra storia.

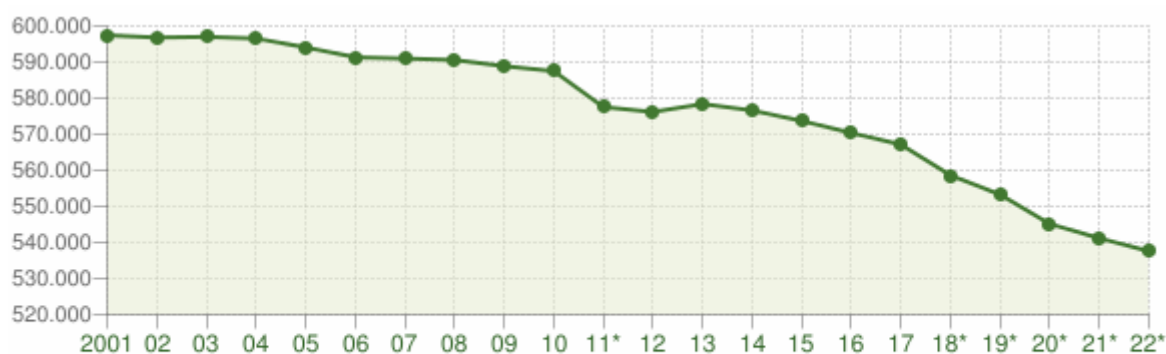
MISSION, VISION E VALORI DELLA COOPERATIVA



CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il contesto territoriale in cui la **Rete Telematica** opera è la regione **Basilicata**, una regione di circa **537.500 abitanti** (dati Istat al 31/12/2022), 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.



Andamento della popolazione residente

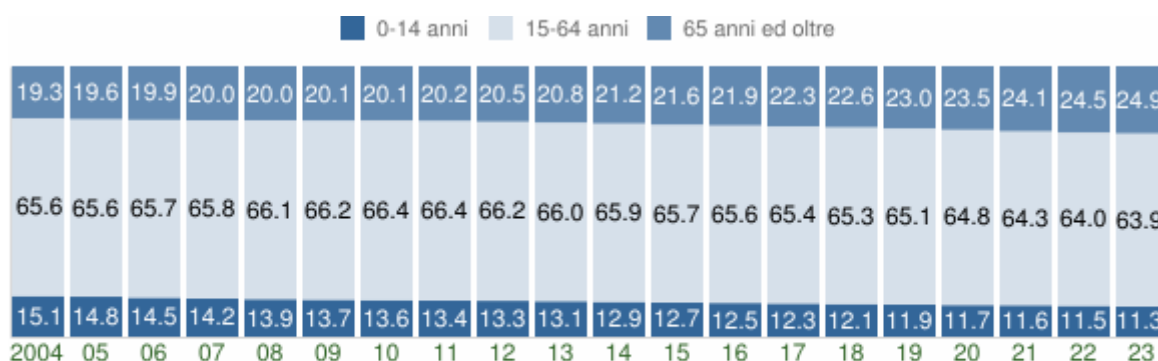
BASILICATA - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

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 over 64 e 0-14 anni): **220,6 %** a fronte di una media nazionale di 193,1 % (dati Istat al 01/01/2023).



Struttura per età della popolazione (valori %) - ultimi 20 anni

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 dati Istat al 1° gennaio di ogni anno):

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
2022	132.704	214,1	46,8
2023	133.711	220,6	47

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 di ogni anno)					
	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023
Totale residenti	66.769	66.393	65.420	64.850	64.470
Totale >65 anni	15.427	15.698	15.931	16.207	16.328
Indice di vecchiaia %	198,1	204,9	210,4	219,10	224,7
Indice di dipendenza strutturale %	53,3	54,3	56,1	57,2	57,7

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.

Inoltre, 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.

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.

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.

Anche l'emergenza epidemiologica ha evidenziato la carenza di servizi pubblici e l'importanza della sussidiarietà e della presenza di enti del Terzo Settore, oltre che della famiglia, per tutelare, dare aiuto e garantire una vita dignitosa e serena ai nostri anziani, "memoria storica" e risorsa inestimabile.

I NOSTRI SERVIZI



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 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).



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.

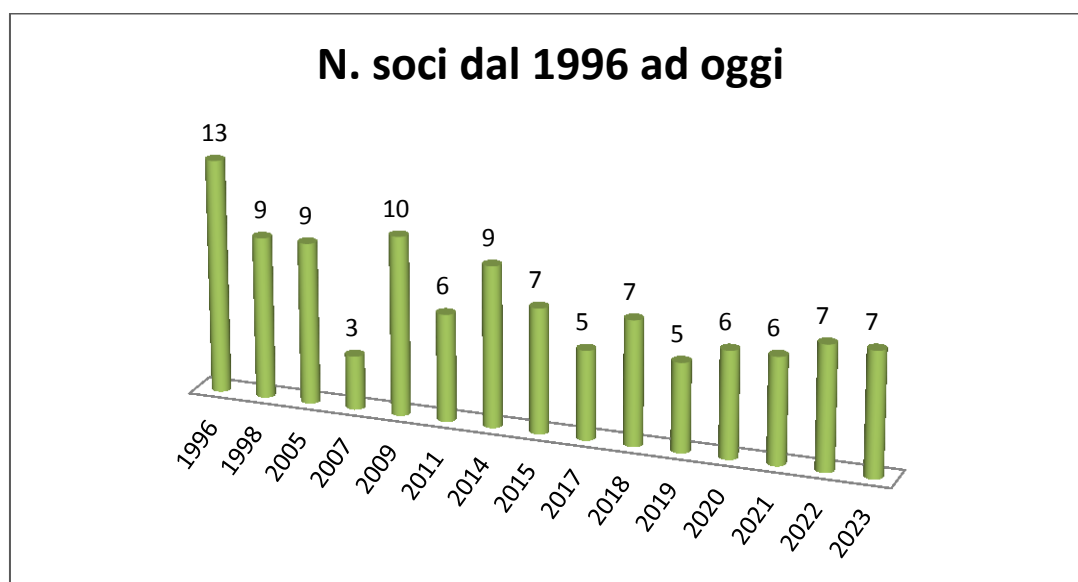
LA GOVERNANCE

GLI ORGANI SOCIALI

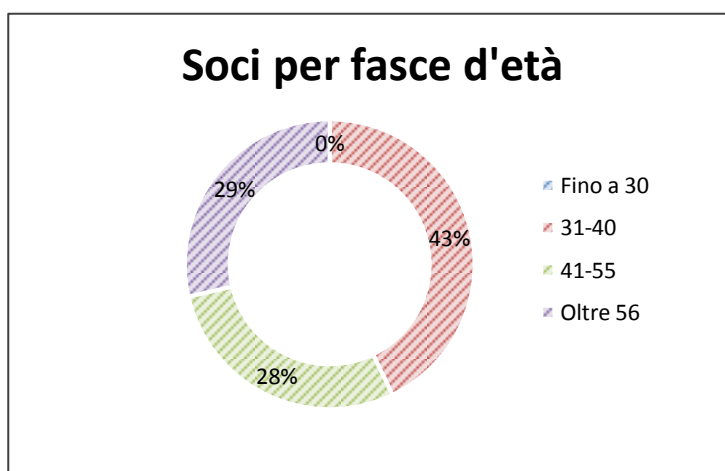
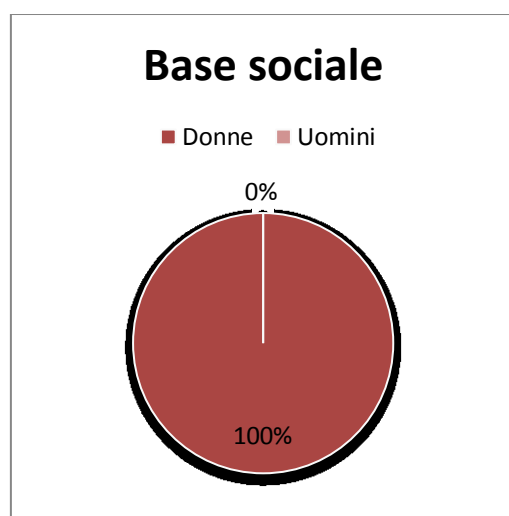
L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. E' composta dai soci della Cooperativa ed i suoi compiti principali sono: l'approvazione del bilancio di esercizio, l'elezione delle cariche sociali, la scelta degli orientamenti sociali da perseguire.

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.

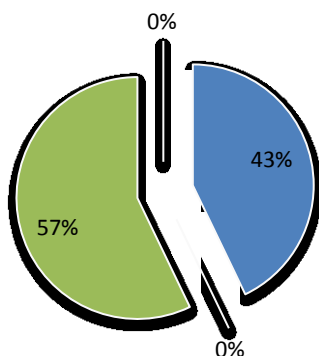


I nostri soci:



Anzianità di adesione

■ Oltre 10 anni ■ Tra 6 e 9 anni ■ Tra 1 e 5 anni ■ Ultimo anno



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 2023 ha continuato nel suo compito di monitoraggio costante dell'andamento economico e delle attività della Cooperativa, ponendo particolare attenzione al miglioramento continuo e ad una gestione organizzativa sempre più efficace ed efficiente.

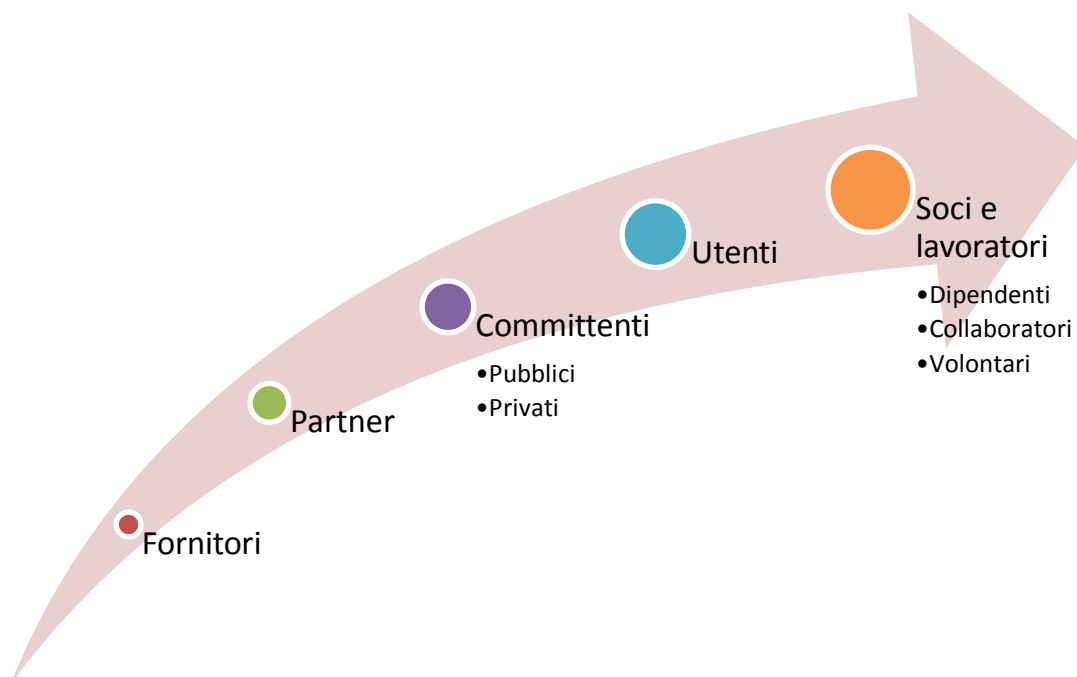
Riunioni del Consiglio di Amministrazione nell'anno 2023

Data	Ordine del giorno	Note
29/03/2023	1. Presentazione bozza del bilancio d'esercizio al 31/12/2022; 2. Presentazione bozza del bilancio sociale al 31/12/2022; 3. Varie ed eventuali.	Tutti presenti
07/11/2023	1. Organizzazione percorso formativo pianificato; 2. Difficoltà organizzative e strategie; 3. Metodo di verifica della soddisfazione dei lavoratori.	Tutti presenti

Assemblee sociali nell'anno 2023

Data	Tipo	Ordine del giorno	Note
29/04/2023	Ordinaria	1. Presentazione ed approvazione bilancio d'esercizio e del bilancio sociale al 31/12/2022; 2. Compenso annuale spettante agli Amministratori anno 2023; 3. Varie ed eventuali.	Deserta
30/06/2023	Ordinaria	1. Presentazione ed approvazione bilancio d'esercizio al 31/12/2022; 2. Compenso annuale spettante agli Amministratori anno 2023; 3. Presentazione ed approvazione bilancio sociale al 31/12/2022; 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 (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 2022).

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:**

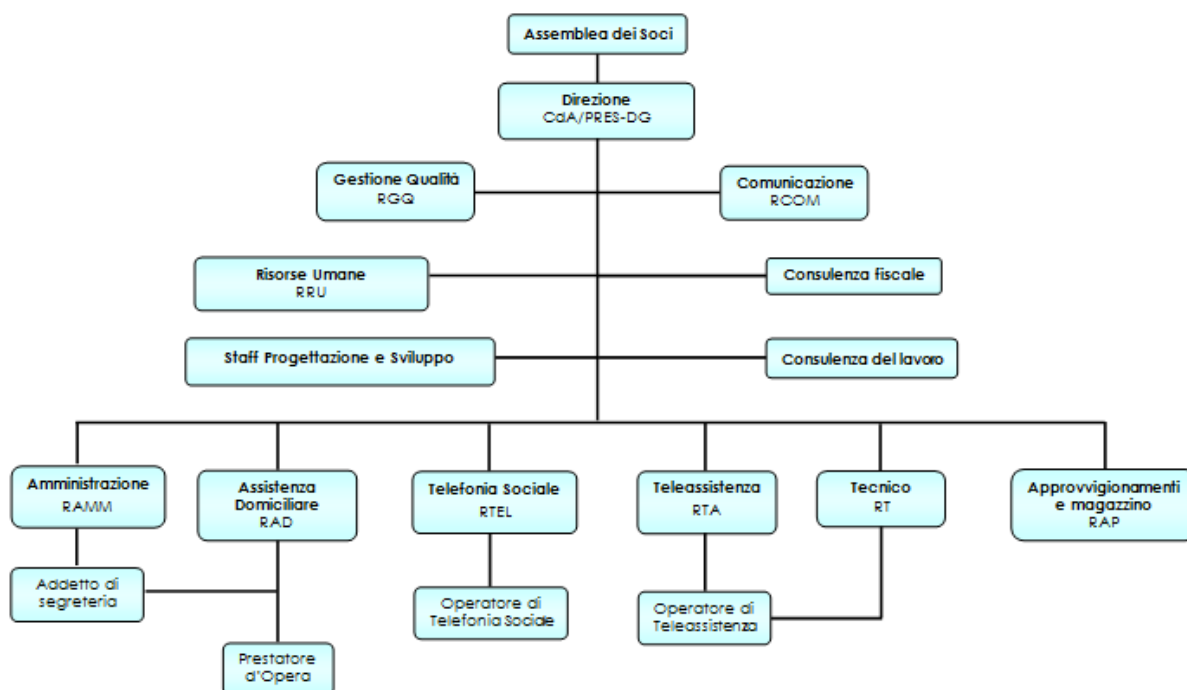
Alcuni fornitori della Cooperativa sono strategici per la qualità dei servizi, ma si tratta di interlocutori marginali, con cui ci si scambia informazioni, ma che non contribuiscono alle scelte organizzative né le influenzano.



II. Sociale: persone, obiettivi e attività

L'ORGANIGRAMMA

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

	2023	2022	2021	2020	2019
Lavoratori con contratto subordinato	16	17	13	9	8
Lavoratori con contratto di collaborazione	14	13	13	11	12
Professionisti	3	3	4	5	3
TOTALE	33	33	30	25	23

Nella tabella sono riportati i lavoratori in attività alla fine del 2023; durante l'anno la Cooperativa ha impegnato anche altri dipendenti e collaboratori, i cui contratti sono però terminati prima del 31/12 (il totale è riportato nel diagramma in alto).

I dipendenti:

Nel 2023 sono stati assunti 2 nuovi dipendenti, entrambi con contratto a tempo determinato. C'è stata, inoltre, un'ulteriore assunzione a tempo determinato iniziata e cessata durante l'anno. In totale nel 2023 la Cooperativa ha impiegato 20 dipendenti, ma sono rimasti in 16 al 31/12 poiché 2 lavoratori hanno rassegnato le proprie dimissioni per motivi strettamente personali e un altro lavoratore ha deciso di dimettersi al termine del contratto a tempo determinato. Di questi 3 lavoratori, 2 hanno comunque deciso di rimanere nella squadra e prestare la propria opera sotto forma di collaborazione occasionale (nel diagramma in alto sono conteggiati in entrambe le categorie).

L'indice di turn over complessivo (n° collaborazioni a tempo indeterminato concluse/n° collaborazioni a tempo indeterminato al 01/01)x100 è dello 7,6%.

Il 44% dei dipendenti sono soci e rappresentano il totale della base sociale.

Dei 16 dipendenti, 15 sono femmine, è applicato il CCNL delle Cooperative Sociali e solo 4 contratti 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 e la necessità 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 con le loro esigenze di orari non sempre continuativi nella giornata.

Il numero di full time equivalenti è: 11,05.

Part-time minimo: 17%

Part-time massimo: 83%

Gli altri lavoratori:

I collaboratori sono una risorsa importante per garantire la continuità delle prestazioni di assistenza domiciliare e di Teleassistenza e sostengono i dipendenti nella gestione delle attività ordinarie, anche se in maniera saltuaria e temporanea. Dei 28 collaboratori avvicendatisi nell'anno, 3 hanno contribuito alla realizzazione del Progetto Welcome 2, un progetto dell'Istituto Penale per i Minorenni di Potenza per lo svolgimento di attività in favore dei minori e giovani adulti in carico all'Istituto e delle rispettive famiglie. I collaboratori hanno svolto attività di accompagnamento e ludico-ricreative con finalità educative e socializzanti per i minori e giovani ospiti dell'IPM di Potenza, che beneficiano di permessi premio di breve o media durata. Il progetto è terminato il 31/12/2023.

Solo 10 dei collaboratori del 2023 continuano tutt'oggi a collaborare stabilmente e 2 sono diventati a fine 2023 lavoratori dipendenti, in virtù della loro diponibilità e capacità.

Dei 3 professionisti coinvolti, tutti hanno svolto attività direttamente connesse all'oggetto sociale della Cooperativa.

La persona che svolgeva tirocinio dal 18/07/2022 ha terminato il progetto il 13/07/2023 ed è rimasta fino ad ottobre come collaboratrice per svolgere attività di segreteria.

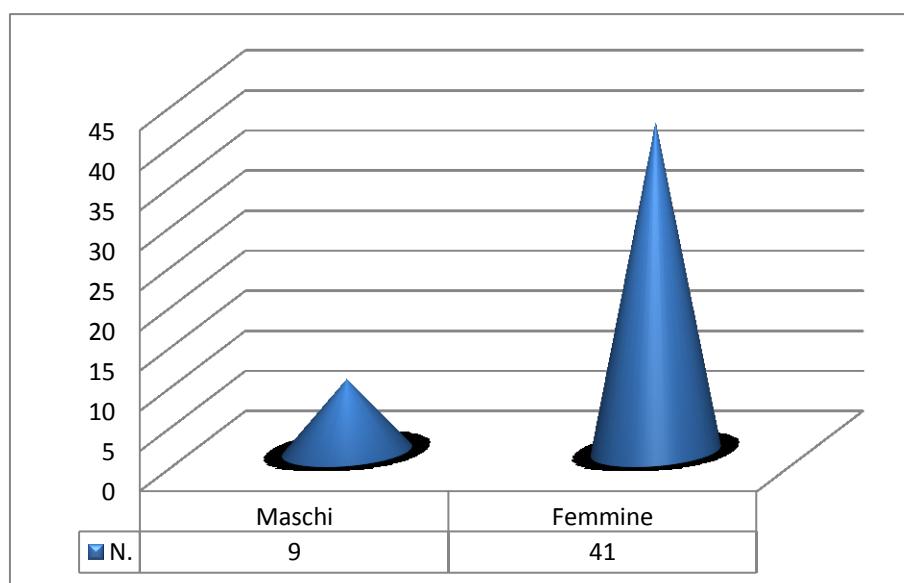
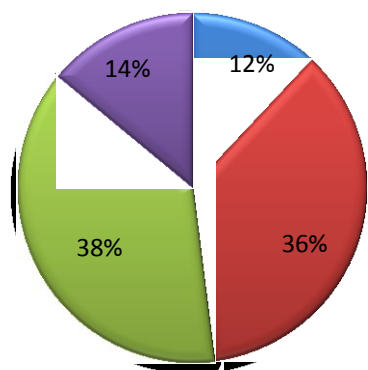
Dal 19/09/2023, inoltre, la Rete Telematica accoglie e gestisce n. 1 volontaria di Servizio Civile nell'ambito del progetto "Super Mario", presentato dal CSV Basilicata in qualità di Ente di Servizio Civile Nazionale con la Cooperativa in qualità di Ente di Accoglienza. La volontaria svolgerà fino al 18/09/2024 attività di Teleassistenza e Telefonia Sociale, compagnia, accompagnamento e segretariato sociale in favore degli utenti della Cooperativa.

Un nuovo progetto di Servizio Civile sarà avviato nel 2024.

A novembre 2023 l'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni del Dipartimento di Giustizia Minorile e di Comunità ha proposto alla Cooperativa di aderire al progetto di messa alla prova di un giovane per 6 mesi. Il minore ha iniziato l'attività di volontariato a dicembre 2023 e terminerà a maggio 2024.

Tutti i lavoratori per fasce d'età

■ Fino a 30 ■ 31-40 ■ 41-55 ■ Oltre 56



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.

L'elaborazione dei contenuti formativi deriva da un approccio multidisciplinare e privilegiamo metodologie che prevedono l'interazione tra i partecipanti e la valorizzazione dei vissuti.

La nostra idea di formazione è:

- **ATTIVA:** l'esperienza partecipata favorisce il cambiamento e l'apprendimento
- **CIRCOLARE:** l'incontro formativo è un'occasione di scambio di esperienze e competenze che crea l'arricchimento reciproco
- **PERSONALIZZATA:** ogni progetto è "cucito su misura" a partire dall'ascolto dei bisogni e delle aspettative fino alla rimodulazione in itinere
- **ATTUALE:** le nostre proposte formative nascono dall'attenzione ai cambiamenti sociali che viviamo quotidianamente nelle realtà in cui operiamo.

Durante tutto l'anno la Rete Telematica ha continuato ad organizzare incontri periodici di equipe per la supervisione delle attività e la valutazione dei casi specifici.

Da novembre 2023 i dipendenti hanno intrapreso la partecipazione al piano formativo "SOCIALE: SOft skills e Competenze Innovative per l'Assistenza e L'Educazione", finanziato dal Fondo Fon.Coop ed erogato dalla Soc. Coop. I.Re.Forr. L'attività formativa, composta da vari corsi per un totale di 96 ore, affronta i seguenti argomenti:

- ✓ sostenibilità, innovazione sociale e nuovi servizi: laboratori formativi;
- ✓ competenze di auto efficacia, fronteggiamento e gestione dello stress: la sfida della sostenibilità;
- ✓ la relazione d'aiuto: competenze relazionali e metodologie operative e dinamiche di gruppo;
- ✓ percorsi innovativi per un welfare di comunità.

Il piano formativo terminerà nel 2024.

Le difficoltà organizzative nella pianificazione di giornate di formazione per tutti gli operatori compatibilmente con i loro impegni lavorativi e la loro vita privata, oltre che le difficoltà economiche dovute alla necessaria esternalizzazione dell'attività formativa, permangono, ma nel 2024 saranno organizzati nuovi corsi di formazione per l'aggiornamento delle competenze dei lavoratori.

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	137	66	44	88	€ 294.715,51	92,1
Teleassistenza	66	32	3	6	€ 19.802,20	6,2
Altro (progetti, contributi, ecc.)	4	2	3	6	€ 5.333,00	1,7
Totale	207	100	50	100	€ 319.850,71	100

Il servizio di assistenza domiciliare è quello che determina i maggiori ricavi e viene svolto prevalentemente in favore di privati (solo l'11% deriva da prestazioni in favore di committenti pubblici) 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 e il numero di utenti beneficiari è inferiore a quello dell'assistenza domiciliare; questo servizio è visibilmente meno remunerativo ma, proporzionalmente, è quello che comporta minori costi, quindi è il servizio economicamente più vantaggioso.

Gli altri ricavi, relativi a progetti in corso e/o a contributi pubblici ottenuti tramite la partecipazione ad avvisi regionali o altro, nell'anno 2023 riguardano la realizzazione del Progetto Welcome 2, un progetto dell'Istituto Penale per i Minorenni di Potenza per lo svolgimento di attività in favore dei minori e giovani adulti in carico all'Istituto e delle rispettive famiglie che beneficiano di permessi premio di breve o media durata.

Nel 2023 i ricavi sono aumentati rispetto al 2022 (e l'aumento è costante di anno in anno dal 2019 ad oggi) 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 il personale impiegato, essendo aumentati gli utenti di assistenza domiciliare e diminuiti quelli di Teleassistenza, che comporta un minor impiego di risorse umane.

Pertanto, nonostante l'aumento dei ricavi, non avendo neanche fatto ricorso a contributi statali particolari e avendo in più dovuto fronteggiare spese accessorie per delle miglie da apportare alla nuova sede oltre che per il rinnovo di alcuni strumenti di lavoro, la Cooperativa ha chiuso l'anno con una perdita d'esercizio.

III. Situazione economico- finanziaria

Stato patrimoniale

	31-12-2023	31-12-2022
Stato patrimoniale		
Attivo		
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	0	0
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	1.374	1.832
II - Immobilizzazioni materiali	0	388
III - Immobilizzazioni finanziarie	0	0
Totale immobilizzazioni (B)	1.374	2.220
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	0	0
Immobilizzazioni materiali destinate alla vendita	0	0
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	75.047	77.675
esigibili oltre l'esercizio successivo	0	0
imposte anticipate	0	0
Totale crediti	75.047	77.675
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0
IV - Disponibilità liquide	6.051	4.280
Totale attivo circolante (C)	81.098	81.955
D) Ratei e risconti	1.294	368
Totale attivo	83.766	84.543
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	7.000	7.000
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0
IV - Riserva legale	3.054	3.054
V - Riserve statutarie	0	0
VI - Altre riserve	19.309	28.023
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	(3.023)	(8.714)
Perdita ripianata nell'esercizio	0	0
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio	0	0
Totale patrimonio netto	26.340	29.363
B) Fondi per rischi e oneri	0	0
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	21.632	19.939
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	35.794	35.241
esigibili oltre l'esercizio successivo	0	0
Totale debiti	35.794	35.241
E) Ratei e risconti	0	0
Totale passivo	83.766	84.543

Conto economico

31-12-2023 31-12-2022

Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	319.886	298.539
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	0	0
altri	1.981	2.083
Totale altri ricavi e proventi	1.981	2.083
Totale valore della produzione	321.847	300.622
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	799	1.346
7) per servizi	71.514	62.261
8) per godimento di beni di terzi	0	0
9) per il personale		
a) salari e stipendi	193.623	186.253
b) oneri sociali	38.195	39.144
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	12.878	13.794
c) trattamento di fine rapporto	12.224	13.266
d) trattamento di quiescenza e simili	0	0
e) altri costi	654	528
Totale costi per il personale	244.696	239.191
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	1.342	1.623
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	458	458
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	884	1.165
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	1.342	1.623
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	3.700	2.926
Totale costi della produzione	322.051	307.347
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	(204)	(6.725)
C) Proventi e oneri finanziari		
15) proventi da partecipazioni		
da imprese controllate	0	0
da imprese collegate	0	0
da imprese controllanti	0	0
da imprese sottoposte al controllo delle controllanti	0	0
altri	0	0
Totale proventi da partecipazioni	0	0
16) altri proventi finanziari		

a) da crediti iscritti nelle immobilizzazioni		
da imprese controllate	0	0
da imprese collegate	0	0
da imprese controllanti	0	0
da imprese sottoposte al controllo delle controllanti	0	0
altri	0	0
Totale proventi finanziari da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	0	0
b), c) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono partecipazioni e da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0	0
b) da titoli iscritti nelle immobilizzazioni che non costituiscono partecipazioni	0	0
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante che non costituiscono partecipazioni	0	0
d) proventi diversi dai precedenti		
da imprese controllate	0	0
da imprese collegate	0	0
da imprese controllanti	0	0
da imprese sottoposte al controllo delle controllanti	0	0
altri	0	0
Totale proventi diversi dai precedenti	0	0
Totale altri proventi finanziari	0	0
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	123	92
Totale interessi e altri oneri finanziari	123	92
17-bis) utili e perdite su cambi	0	0
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(123)	(92)
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)	(327)	(6.817)
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	2.696	1.877
imposte relative a esercizi precedenti	0	20
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	2.696	1.897
21) Utile (perdita) dell'esercizio	(3.023)	(8.714)

IV. Obiettivi di miglioramento

Le principali trasformazioni socio-demografiche in atto (l'invecchiamento della popolazione, il calo delle nascite e la mobilità umana a livello globale) impattano profondamente sui bisogni a cui i sistemi di welfare sono chiamati a rispondere e, in Italia, si accompagnano alla revisione della condizione di anziano e in generale con una ridefinizione delle età e del corso di vita, con al centro del dibattito la questione del rapporto fra le generazioni e le culture. Parallelamente l'inesorabile frammentazione dei legami familiari e comunitari si traduce nell'aumento della vulnerabilità di porzioni della popolazione.

Assieme ai tradizionali interventi di carattere "assistenzialistico" si rende necessario affrontare la questione dell'impiego delle **tecnologie per promuovere la qualità della vita delle persone anziane**, concentrandosi sull'invecchiamento attivo legato alla cittadinanza digitale e all'acquisizione di competenze strumentali e funzionali alla piena partecipazione.

Nei prossimi anni saranno necessari **una revisione e un efficientamento della struttura e dei processi gestionali e un aggiornamento costante del piano strategico.**

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.