



Bilancio Sociale 2023

ORIZZONTI NUOVI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	4
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	5
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	6
Aree territoriali di operatività.....	6
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	6
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	7
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	8
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	9
Contesto di riferimento.....	9
Storia dell'organizzazione.....	9
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	10
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	10
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	10
Modalità di nomina e durata carica.....	11
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	11
Mappatura dei principali stakeholder.....	11
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	13
Commento ai dati.....	13
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	13
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	13
Composizione del personale.....	14
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	17
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	18
Natura delle attività svolte dai volontari.....	18
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	19

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.....	19
In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito	19
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	20
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	20
Output attività	21
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	25
Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale).....	26
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	27
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	28
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	29
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	29
Capacità di diversificare i committenti	30
8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	31
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	31
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.....	31
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti	31
Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	31
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No	32
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No.....	32
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì	32

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Presentiamo di seguito il quattordicesimo Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale "Orizzonti Nuovi".

Un traguardo importante perchè conferma nel tempo, la volontà della nostra Cooperativa di attivare dei percorsi di qualità che siano in grado di coinvolgere al massimo tutte le persone, gli enti, le imprese e le istituzioni con le quali si rapporta., vale a dire il suo "ambiente."

In questo Bilancio Sociale è raccontata tutta la nostra realtà e il nostro mondo, quello con il quale ci confrontiamo quotidianamente.

Il processo di rendicontazione avviato con la pubblicazione del bilancio sociale dello scorso anno, ha avuto anche per quest'anno un duplice obiettivo: la valutazione del proprio operato e la comunicazione della propria attività, secondo i criteri di completezza e trasparenza informativa.

Consapevole dell'importanza che il bilancio sociale riveste negli organismi senza fini di lucro ed impegnati in scopi sociali, auspichiamo che la lettura del testo dia occasione per fornire suggerimenti, che costituiranno oggetto di approfondimento e miglioramento verso l'obiettivo di una sempre più completa informazione: Non esiste modo più efficace per migliorarsi che l'essere valutati nel proprio agire.

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

La scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha continuato a sostenere e a incoraggiare l'implementazione del documento. La sua redazione è frutto di un processo partecipato, che parte dalla definizione delle linee fondamentali da parte del Consiglio di Amministrazione, e che prevede il coinvolgimento degli stakeholder in termini di apporto di dati, punti di vista e proposte. La bozza è stata discussa dal Consiglio di amministrazione e sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei Soci, tenutasi in seconda convocazione in data 28.05.2024.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	ORIZZONTI NUOVI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.
Codice fiscale	02969420757
Partita IVA	02969420757
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA LEONARDO DA VINCI, 65 - 73042 - CASARANO (LE) - CASARANO (LE)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	3124
Telefono	0833513821-3335867610
Fax	
Sito Web	
Email	INFO@COOPRIZZONTINUOVI.IT;
Pec	cooporizzontinuovi@pec.it
Codici Ateco	96.09.09

Aree territoriali di operatività

La Cooperativa sociale "Orizzonti Nuovi" ha ormai radicato uno stretto legame con i territori nei quali opera ; nella costruzione e nel mantenimento di un adeguato rapporto con le istanze dei bisogni sociali espressi. Opera prioritariamente tramite gara di appalto o analoghe procedure a evidenza pubblica e i committenti sono per lo più Pubbliche Amministrazioni, dislocate sui alcuni territori della Provincia di Lecce. Nello specifico: nel territorio dell'Ambito Sociale Territoriale di Casarano che comprende i Comuni di Casarano, Ruffano, Supersano, Taurisano, Parabita, Collepasso, Matino, Parabita, e nel territorio dell'Ambito terr. Sociale di gallipoli che comprende i Comuni di : Gallipoli, Alezio, Sannicola, Alliste con Fellingine, Taviano, Racale e Melissano.

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

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente: la Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. Ai sensi dell'art.1 lett.a) della Legge 381/91.

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche

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

La Cooperativa, considerato lo scopo mutualistico della società, può:

1. Svolgere attività e servizi di assistenza domiciliare ad anziani, disabili, minorati psichici, famiglie in difficoltà;
2. Svolgere attività di assistenza infermieristica e sanitaria domiciliare, oppure realizzata entro centri di servizio appositamente allestiti, o messi a disposizione di enti pubblici o privati;
3. Prestare assistenza domiciliare, tecnico-specializzata, burocratica, cura della persona, ecc, avvalendosi anche dell'ausilio di ambulanza ed automezzi di trasporto specifici;
4. Prestare assistenza scolastica ai portatori di handicap all'interno di strutture pubbliche;
5. Gestire asili nido e/o scuole materne pubbliche e/o private, ludoteche, case famiglia;
6. Gestire strutture di accoglienza, centri diurni per anziani e/o disabili ed altre strutture a carattere animativo, finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre strutture ed iniziative per la cultura ed il tempo libero degli assistiti, il turismo sociale, servizi integrati per residenze protette;
7. Gestire e realizzare corsi di formazione professionale, seminari, laboratori ecc.;
8. Prevedere e realizzare corsi d'istruzione tecnico-professionale, qualificazione e perfezionamento, coordinamento in tutte le attività effettivamente svolte dalla società;
9. gestire centri socio-riabilitativi, ricreativi di recupero delle tossico dipendenze e/o alcolismo e delle devianze minorili;
10. Effettuare l'attività di trasporto assistito con personale qualificato per anziani, disabili e bambini;
11. Gestire e organizzare ogni attività di sostegno scolastico rivolto anche a minori e soggetti in difficoltà, compreso il trasporto di persone dal proprio domicilio alle strutture sanitarie private e/o pubbliche;
12. Gestire attività e servizi nel settore del turismo sociale;
13. Stipulare contratti o convenzioni con privati, professionisti, studi, ecc. le cui prestazioni siano utili per il raggiungimento degli scopi prefissati;

14. Stipulare contratti , convenzioni con privati o Enti pubblici per lo svolgimento delle attività di cui ai punti precedenti;
15. Dare adesione e partecipazione ad Enti ed organismi economici, consortili e fideiussori diretti a consolidare e sviluppare il movimento cooperativo ed agevolare gli scambi, gli approvvigionamenti ed il credito;
16. La Cooperativa Sociale potrà inoltre usufruire di tutti i mezzi previsti dalle norme della Comunità Europea, dello Stato, delle regioni, e degli organismi locali territoriali e di ogni Ente predisposti per la promozione di tali finalità, e operare in unione e comunione d'intenti con Associazioni e Organizzazioni, che perseguono gli stessi fini statutari, attraverso forme di convivenza comunitaria e di collaborazione, associando le proprie esperienze.
17. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali.
18. Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.
19. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.
20. La Cooperativa potrà altresì assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con particolare riguardo alla facoltà di sostenere lo sviluppo di altre cooperative sociali, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi o elenchi. Il consiglio di amministrazione è autorizzato a compiere le operazioni di cui all'articolo 2529 del codice civile alle condizioni e nei limiti ivi previsti.

La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

nessuna

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

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	2015
Opere di carità di Alessano	2018

Contesto di riferimento

Nel corso dell'anno 2023 l'area territoriale di operatività si è concentrata soprattutto nel contesto locale.

Storia dell'organizzazione

La Cooperativa Sociale "Orizzonti Nuovi" è stata costituita il 23.03.1995 da 9 donne ed 1 uomo, con una pluriennale esperienza nel campo dei servizi socio educativi maturata sull'esperienze di volontariato. A far data dal 1997 e per i successivi 2 anni la Cooperativa organizza e gestito campi estivi con attività prevalentemente ludiche rivolte ai minori e all'integrazione dei diversamente abili.

A partire dal 2000 inizia una fase di crescita in termini di servizi erogati, di sviluppo della base sociale, di incremento occupazionale e di fatturato con l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare, socio sanitari e socio assistenziali ed educativi rivolti agli anziani , ai diversamente abili, a minori.

Negli anni successivi e fino all'anno corrente ha fatto seguito una fase di posizionamento nell'ambito del mercato dei servizi nel territorio di riferimento, un processo riorganizzativo teso all'ottimizzazione delle prestazioni erogate ed una politica del lavoro orientata al pieno rispetto dei contratti collettivi nazionali e a tenere sotto controllo il fenomeno del turn – over; rispetto a quest'ultimo, particolarmente delicato nel settore dei servizi sociali. Nell'anno 2021 la Cooperativa ha ampliato i servizi socio educativi rivolti ai minori con l'aggiudicazione di un nuovo servizio per la gestione integrativa di servizi socio educativi presso l'asilo nido Comunale "Le Giovani Marmotte" di Casarano, proseguita anche nel 2023 per effetto di proroga.

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

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

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

Ai sensi dell'Art. 25 dello Statuto, l'Assemblea dei Soci procede alla nomina del Consiglio di Amministrazione, del presidente e Vice Presidente che restano in carica per n. 3 esercizi finanziari. Ai sensi dell'art. 31 il Consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società. Ai sensi dell'Art. 35 il Presidente del C.d.A. è il legale Rappresentante della Società, la firma sociale spetta al Presidente, o in caso di assenza o impedimento, al Vice Presidente.

Nel Luglio 2021 si è proceduto al rinnovo del Consiglio di Amministrazione ed è così composto:

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratori	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Numero mandati	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente
Marina Assunta Cozza	Si	femmina	52	29/07/2021	6	No	Presidente
Maria Rosaria Malorgio	No	femmina	67	29/07/2021	6	No	Vice Presidente
Cinzia Ferrari	No	femmina	54	29/07/2021	6	No	Consigliere
Emanuele Carone	No	maschio	42	29/07/2021	1	No	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA:

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

Modalità di nomina e durata carica

art. 30 Statuto: La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da tre a 5, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero.

La maggioranza dei componenti del Consiglio è scelta tra i soci operatori. Gli amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi consecutivi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e possono essere rieletti. Il Consiglio elegge nel suo seno il presidente ed il vice presidente.

N. di CdA/anno + partecipazione media

CdA/ anno con partecipazione media del 100%

Partecipazione dei soci e modalità (Anno 2023):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2023	C.D.A.	20.02.23	3	100%	0
2023	C.D.A.	18.04.23	3	100%	0
2023	C.D.A.	15.05.23	2	100%	0
2023	C.D.A.	16.06.23	3	100%	0
2023	C.D.A.	21.08.23	5	100%	0
2023	C.D.A.	04.10.23	4	100%	0
2023	C.D.A.	16.12.23	3	100%	0

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Il coinvolgimento del personale della Cooperativa "Orizzonti Nuovi" è garantito sia dal coordinamento dei servizi, dalle riunioni professionali di Equipe, dai momenti formativi, che attraverso l'uso di questionari somministrati per la valutazione della Mission aziendale e da questionari rilevanti la soddisfazione formativa degli operatori	1 - Informazione
Soci	I lavoratori soci vengono coinvolti nella vita della Cooperativa attraverso i momenti assembleari; partecipano alle riunioni professionali di Equipe, agli incontri di formazione e sono coinvolti nella rilevazione dei questionari di soddisfazione personale e della Mission aziendale.	1 - Informazione
Finanziatori	la Cooperativa Sociale "Orizzonti Nuovi" non ha Enti finanziatori.	Non presente
Clienti/Utenti	Per facilitare l'accesso alle prestazioni e assicurare il principio di compartecipazione, uguaglianza ed imparzialità, la Cooperativa provvede alla divulgazione della Carta dei Servizi. Tale strumento ha lo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente. Oltre a ciò agli utenti è prevista la somministrazione della Scheda Comunicazioni e reclami, nonché un questionario di Customer Satisfaction per la rilevazione della soddisfazione dell'utente.	1 - Informazione
Fornitori	Negli anni la partecipazione dei fornitori è stata promossa tramite l'individuazione di una filiera di fornitori qualificati che, per questo hanno potuto essere coinvolti maggiormente nell'Ambito della Cooperativa a partire da rapporti di fidelizzazione e di ricerca di	Non presente

	sviluppi comuni.	
Pubblica Amministrazione	Il coinvolgimento rispetto ai committenti, La Pubblica Amministrazione, avviene soprattutto con la trasmissione delle relazioni iniziali, trimestrali e finali riguardo ai servizi espletati dalla Cooperativa. Il coinvolgimento avviene anche con la partecipazione alla co-progettazione, tramite la ricerca e l'analisi congiunta dei bisogni territoriali.	1 - Informazione
Collettività	Numerose sono state negli anni le iniziative di svago sul territorio a favore degli anziani e della collettività, oltre alla rendicontazione sociale che la nostra Cooperativa opera tramite lo strumento del Bilancio Sociale e della sua diffusione.	1 - Informazione

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

98 questionari somministrati agli utenti;

60 questionari somministrati ai dipendenti

Commento ai dati

La rilevazione della customer satisfaction è una dimensione fondamentale della performance organizzativa della nostra Cooperativa; viene utilizzata per misurare la qualità percepita che esprime il punto di vista dell'utente sul servizio ricevuto. Può inoltre aiutarci ad individuare i nostri punti di forza e gli aspetti che devono essere migliorati.

Sono stati somministrati questionari anche ai dipendenti sia per la valutazione inerente la formazione ricevuta sia per monitorare il loro grado di soddisfazione all'interno dell'azienda

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
47	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
2	di cui maschi
45	di cui femmine
17	di cui under 35
11	di cui over 50

N.	Cessazioni
6	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
6	di cui femmine
1	di cui under 35
0	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
10	Nuove assunzioni anno di riferimento*
1	di cui maschi
9	di cui femmine
3	di cui under 35
1	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

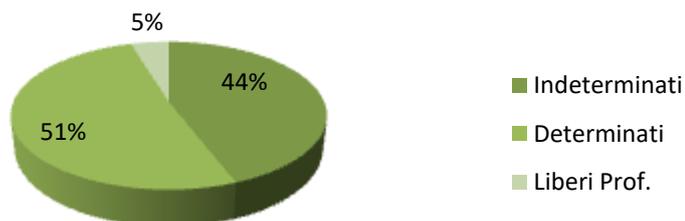
N.	Stabilizzazioni
4	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
4	di cui femmine
2	di cui under 35
1	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale**Personale per inquadramento e tipologia contrattuale al 31.12.23:**

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato	Contratto Prof. Liberi Prof.
Totale	19	22	
Dirigenti	0	0	
Quadri	0	0	
Impiegati	2	0	
Operai fissi	17	22	
Operai avventizi	0	0	
Lavoro autonomo	0	0	2

lavoratori in forze al 31.12.23



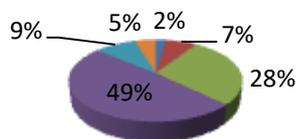
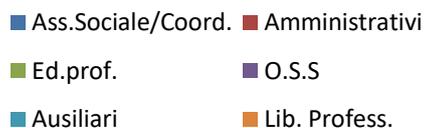
Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza 2022	In forza al 2023
Totale	35	41
< 6 anni	28	33
6-10 anni	4	3
11-20 anni	1	2
> 20 anni	2	3

N. dipendenti	Profili
41	Totale dipendenti
0	Responsabile di area aziendale strategica
0	Direttrice/ore aziendale
1	Ass. Sociali/Coordinatori
3	Amministrativi
12	Educatori Professionali
21	Operatori socio-sanitari (OSS)
4	ausiliari
2	Liberi Professionisti

Liberi professionisti	Profili
1	Laurea in Giurisprudenza
1	Laurea in Psicologia

Profili Professionali



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

N. Tirocini e stage	
0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
6	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
8	Laurea Triennale
15	Diploma di scuola superiore
12	Licenza media
0	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
0	Totale persone con svantaggio	0	0
2	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	2	0
0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

2 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
3	Totale volontari
3	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate**Formazione professionale:**

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione e pro-capite	Obbligatori a/ non obbligatoria	Costi sostenuti
30	Follow-up il lavoro di equipe; potenziamento della Cooperazione e della organizzazione orizzontale all'interno del team di lavoro; la condivisione di emozioni come risorsa per il gruppo.	12	2,5	no	0,00
60	Presentazione nuovo progetto, mansionario aziendale, norma ISO	30	2	no	0,00

	9001:2015,Gestione e comunicazione con l'utente				
42	Organizzazione domiciliare territoriale	14	3		0,00

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria	Costi sostenuti
66	Aggiornamento formazione specifica dei lavoratori art. 37 D.lgs. n. 81/08	11	6	si	990,00
168	Formazione specifica e generale dei lavoratori	14	12	SI	640,00

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

CCNL applicato ai lavoratori: **C.C.N.N.L. delle Cooperative Sociali.**

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
19	Totale dipendenti indeterminato	1	18
2	di cui maschi	0	1
17	di cui femmine	1	16

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
22	Totale dipendenti determinato	0	22
1	di cui maschi	0	1
21	di cui femmine	0	21

Natura delle attività svolte dai volontari

I soci volontari della nostra Cooperativa Sociale sono persone speciali; sono impegnati soprattutto nella progettazione delle gare e aiuto in segreteria ed il loro operato è assolutamente gratuito.

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

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo	Non definito	0,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

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

RETRIBUZIONE	RETR. LORDA MENSILE	RETRIB. LORDA ANNUALE
RETRIBUZIONE MAX	1.660,99	21.592,87
RETRIBUZIONE MIN	1.325,20	17.227,60
RAPPORTO		1,25

Al fine di dare una indicazione più rappresentativa del monte retribuzione della Cooperativa, si è utilizzato, come parametro di calcolo del differenziale retributivo, la retribuzione annuale lorda normalizzata ad un tempo pieno equivalente, al netto degli scatti di anzianità. E' stato utilizzato tale criterio vista l'alta percentuale di lavoratori aventi un contratto part-time.

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

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **I nostri volontari non percepiscono nessun rimborso spese.**

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

La nostra impresa sociale ha favorito il modello di governance multistakeholder, in quanto con questa forma giuridica sono incentivati i processi di inclusione dei differenti stakeholder nella base sociale. Il coinvolgimento degli stakeholder interni avviene in modo più sistematico e frequente rispetto agli stakeholder esterni con la partecipazione diretta degli stessi alla vita della Cooperativa. Nella nostra Cooperativa Sociale inoltre, la percentuale di donne in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti risulta essere del 75%

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (soddisfazione per la propria vita: percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):

I servizi socio assistenziali rivolti agli anziani e ai disabili finalizzati al contenimento del disagio derivante dalla condizione di parziale o completa non autosufficienza, hanno apportato un miglioramento della qualità di vita delle persone da noi assistite; aumentato il ripristino delle loro capacità funzionali e della vita di relazione e socializzazione. Il livello di benessere personale si è verificato attraverso la somministrazione del questionario di soddisfazione. In percentuale il 99% degli intervistati hanno espresso un giudizio molto positivo riguardo al benessere personale.

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

La Cooperativa Sociale "Orizzonti Nuovi" adotta come principi guida delle proprie attività la tutela dell'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dei Soci, degli utenti, ispirandosi al concetto di sviluppo sostenibile. L'attenzione all'ambiente è un ulteriore aspetto dell'impegno preso per dare una risposta alle molteplici esigenze di assistenza, cura e sostegno alle persone anziane e/o disabili.

I nostri aspetti generali della politica ambientale:

- Rispettare gli obblighi di conformità ambientale;
- Prevenire l'inquinamento, privilegiando le azioni di riduzione degli sprechi e dei rifiuti prodotti;

- Migliorare in modo continuo il sistema di gestione ambientale. Gli strumenti adottati per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in ambito di tutela dell'ambiente sono:
 - Operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati all'attività;
 - Definire obiettivi e traguardi di miglioramento ed attuare i relativi programmi, anche attraverso la responsabilizzazione e la formazione del personale coinvolto nei servizi;
 - Garantire una efficace sorveglianza e monitoraggio delle attività svolte;
 - Sensibilizzare tutti i propri fornitori e utenti sul tema della tutela ambientale; Applicare correttamente le procedure di trattamento dei rifiuti prodotti dalla Cooperativa allo scopo di minimizzare gli impianti ambientali.

Output attività

In questo capitolo verranno indicate le attività svolte dalla Cooperativa nell'anno 2023. Ogni attività è stata scomposta nelle sue articolazioni, in modo tale da rappresentare al meglio il lavoro svolto. I paragrafi hanno l'obiettivo di delineare un quadro d'insieme del contesto operativo, rappresentando le attività principali della Cooperativa: i servizi a minori, disabili, anziani. Per ogni area si sono indicate le professionalità coinvolte, i soggetti fruitori del servizio e gli Ambiti Territoriali in cui il servizio viene svolto.

Presentazione e analisi dei servizi erogati nel 2023

Servizi di assistenza domiciliare sociale a diversamente abili, S.A.D

Il servizio di assistenza domiciliare sociale a diversamente abili è quell'insieme di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso il domicilio dell'utente. La finalità del servizio è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale, evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite della sua condizione. Obiettivi prioritari quindi sono:

- permanenza del disabile nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza riducendo il ricorso a ospedalizzazioni improprie ed evitando il ricovero in strutture residenziali;
- la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- la conservazione ed il recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali
- il miglioramento della vita di relazione;
- il supporto in situazioni di emergenza familiare,
- la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale, di solitudine e di bisogno, ed il miglioramento della qualità di vita generale.

Il servizio S.A.D a diversamente abili è attivo dal 02.11.2012 e successivamente con l'aggiudicazione di nuove gare, su tutto il territorio dell'Ambito Territoriale Sociale di Casarano che comprende i Comuni di Casarano, Matino, Parabita, Collepasso, Ruffano, Taurisano Supersano ed è ancora in fase di esecuzione. Nel 2023 le professionalità impegnate nel servizio sono state: n. 12 O.S.S, n. 1 O.S.A., n. 1 Ass.Sociale/coordinatore n. 1 Psicologo in regime di libero professionista.

Servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) a disabili

Il servizio di assistenza domiciliare integrata A.D.I. a diversamente abili assicura prestazioni socio assistenziali, mediche, infermieristiche, riabilitative, erogati a disabili aventi necessità di un'assistenza socio sanitaria continuativa e per le quali la condizione di non autosufficienza sia stata definita mediante la valutazione dell'UVM (Unità di valutazione multidimensionale).

Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, erogato in forma integrata con l'Asl a secondo piani individuali programmati.

L'A.D.I. garantisce in relazione ai bisogni dell'utente, quell'insieme di prestazioni rese a domicilio, nel rispetto di standard minimi di prestazione, in forma integrata . Obiettivi del servizio sono:

- mantenere l'utente per quanto possibile, nel suo ambiente familiare e sociale, evitandone l'istituzionalizzazione;
- limitare i ricoveri ospedalieri per i tempi necessari alla cura dell'acuzie;
- evitare e prevenire la perdita totale di autonomia e dell'autosufficienza;
- garantire l'intervento globale con l'impiego di strumenti ritenuti efficaci, anche con l'apporto del volontariato;
- sostenere in maniera significativa le famiglie e gli altri soggetti che prestano l'assistenza mediante iniziative varie, tra le quali la diffusione intensiva di competenze ed abilità per una loro autonomia di intervento;
- alleviare l'onere di cura delle famiglie con un componente disabile.

Il servizio A.D.I. a div. abili è stato attivato a seguito di convenzione con l'Ambito Terr. Sociale di Casarano (Le) in data 02.11.2012 e successivamente con l'aggiudicazione di nuove gare sino ad oggi. Le professionalità impegnate: n. 15 O.S.S n. 1 Ass.Sociale/coordinatore.

Servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) ad anziani

Il servizio di assistenza domiciliare integrata A.D.I. ad anziani assicura prestazioni socio assistenziali, mediche, infermieristiche, riabilitative, erogati ad anziani ultrasessantacinquenni aventi necessità di un'assistenza socio sanitaria continuativa e per le quali la condizione di non autosufficienza sia stata definita mediante la valutazione dell'UVM (Unità di valutazione multidimensionale).

Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, erogato in forma integrata con l'ASL e secondo piani individuali programmati.

L'A.D.I. garantisce in relazione ai bisogni dell'utente, quell'insieme di prestazioni rese a

domicilio, nel rispetto di standard minimi di prestazione, in forma integrata . Obiettivi del servizio sono:

- mantenere l'utente per quanto possibile, nel suo ambiente familiare e sociale, evitandone l'istituzionalizzazione;
- limitare i ricoveri ospedalieri dell'anziano per i tempi necessari alla cura dell'acuzie;
- evitare e prevenire la perdita totale di autonomia e dell'autosufficienza;
- garantire l'intervento globale con l'impiego di strumenti ritenuti efficaci, anche con l'apporto del volontariato;
- sostenere in maniera significativa le famiglie e gli altri soggetti che prestano l'assistenza mediante iniziative varie, tra le quali la diffusione intensiva di competenze ed abilità per una loro autonomia di intervento;

Il servizio A.D.I. anziani è stato attivato a seguito di nuova aggiudicazione di gara presso l'Ambito Terr. Sociale di Casarano (Le); in data 12.10.2021 è stata firmata la convenzione per la durata di 12 mesi e successivamente prorogata per ulteriori 12 mesi sino al 31.07.2023. Successivamente si è avuta una trattativa diretta sino al 30.06.24. Le professionalità impegnate nel servizio sono state: n. 13 O.S.S, n. 1 Ass.Sociale/coordinatore.

Buoni servizio per assistenza domiciliare (S.A.D) ad anziani e diversamente abili

I Buoni servizio di conciliazione emanati dalla Regione Puglia, si configurano quale misura di contrasto alla povertà e sostegno al reddito delle famiglie, mediante l'acquisto vincolato di prestazioni socio-assistenziali e socio-educative, al fine di sostenere la domanda, ed orientarla verso strutture e servizi a ciclo diurno e domiciliare per anziani e persone con disabilità, che siano autorizzati al funzionamento e di maggiore qualità, nell'ambito di un sistema pubblico di accreditamento.

La finalità del servizio è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale, evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite della sua condizione. Obiettivi prioritari sono:

- permanenza del disabile e/o anziano nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza riducendo il ricorso a ospedalizzazioni improprie ed evitando il ricovero in strutture residenziali;
- la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- la conservazione ed il recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali;
- il miglioramento della vita di relazione;
- il supporto in situazioni di emergenza familiare,
- la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale, di solitudine e di bisogno, ed il miglioramento della qualità di vita generale.

Il servizio, a domanda diretta è stato riattivato nel **Luglio** 2023 a Giugno 2024, presso l'Ambito Terr. Sociale di Casarano per la durata di mesi **8**. Professionalità coinvolte: n. 10 O.S.S. e n. 1 Ass.Sociale/Coordinatore.

Gestione integrativa di servizi socio-Educativi e prolungamento dell'orario presso Asilo Nido Comunale:

il servizio è finalizzato al mantenimento e potenziamento dell'offerta pubblica dei servizi educativi più omogenea sul territorio ed è rivolto ai bambini di età compresa tra i 0 e i 36 mesi al fine di:

- ✓ attuare delle politiche di conciliazione tra vita familiare e lavorativa;
- ✓ soddisfare la richiesta di centri per la prima infanzia;
- ✓ realizzare servizi improntati a criteri di qualità pedagogica e di flessibilità rispondenti alle caratteristiche della specifica fascia di età;

il servizio ha come finalità la creazione di un ambiente confortevole, con particolare attenzione agli spazi ludico-ricreativi volti allo sviluppo cognitivo e motorio del bambino e si pone l'obiettivo di promuovere azioni di socializzazione ed educazione a bambini da 0 a 36 mesi in spazi adeguatamente attrezzati e con personale educativo adeguato.

Il Servizio è stato attivato nel Dicembre 2021 e sino al 30.06.22, prorogato sino al 31.08.22 e successivamente dal 19.09.2022 sino al 31.07.2023, ed ancora dal Sett. 23 sino all'11 Maggio 24 presso l'asilo nido Comunale "Le Giovani Marmotte" di Casarano. Le professionalità coinvolte sono state: n. 10 Educatori Professionali, n. 1 Ass.Sociale/Coordinatore, e n. 3 Ausiliarie.

Sportello per l'integrazione socio sanitaria culturale delle persone immigrate Ambito Terr. sociale di Gallipoli

Lo Sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale rappresenta un luogo di ascolto attivo per il sostegno delle attività di vita quotidiana del cittadino immigrato ed è diretto a promuovere processi di integrazione sociosanitaria e culturale nel territorio cittadino.

Lo Sportello offre un servizio di orientamento ed informazione sulle modalità di accesso ai servizi di Welfare presenti sul territorio, sui servizi socio- sanitari, scolastici, sui percorsi di avviamento al lavoro e di housing sociale. Offre altresì orientamento legale e supporto alle procedure giuridico-amministrative relative ai visti d'ingresso, permessi di soggiorno e ricongiungimenti familiari. Attraverso un colloquio conoscitivo, necessario per la decodifica dei bisogni, avviene la predisposizione e l'avvio di un progetto articolato e individualizzato di integrazione, condiviso con il servizio sociale di riferimento.

Lo Sportello, inoltre, fornisce il servizio di mediazione e di supporto ai colloqui di informazione/orientamento durante le fasi di accompagnamento dell'utenza ai servizi territoriali.

A chi si rivolge.

Sono destinatari dei Servizi forniti dallo Sportello le persone straniere presenti sul territorio dell'Ambito di Gallipoli, con particolare riferimento alle persone vulnerabili.

Per i cittadini italiani, lo sportello, si relazionerà con il pubblico in rete con il segretariato

sociale presso i Municipi, fornendo le indicazioni relative all'accesso ai servizi e relativa modulistica.

Percorso:

- primo ascolto e rilevazione delle richieste specifiche degli utenti;
- orientamento in merito ad aspetti e procedure legislative in materia d'immigrazione e contatti con Enti preposti al rilascio di documentazione per il soggiorno;
- attività di primo orientamento e accompagnamento dei cittadini stranieri immigrati e loro nuclei nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari, dell'istruzione;
- attività di informazione, formazione ed affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura dell'integrazione organizzativa e professionale in favore degli immigrati,
- attività di consulenza tecnica specialistica per supportare i servizi nella costruzione e nella gestione dei progetti personalizzati di intervento, in particolare a supporto del Servizio Sociale Professionale dei Comuni dell'Ambito.

Il servizio è attivo sul Territorio dell'Ambito di Gallipoli nei Comuni di: Gallipoli, Melissano, Taviano, Alliste, Alezio, Sannicola, Tuglie e Racale dal 11.09.23 per la durata di 12 mesi.

Le Professionalità coinvolte sono: n. 1 Mediatore. Linguistico culturale, e n.1 esperto in Diritto dell'immigrazione.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: SAD DISABILI

Numero Di Giorni Di Frequenza: 302

Tipologia attività interne al servizio: Il servizio di Assistenza Domiciliare Sociale (S.A.D.) è finalizzato a favorire la permanenza dei cittadini disabili nel loro ambiente di vita, evitandone l'istituzionalizzazione. Il Servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale di aiuto alla persona e alla rete familiare nello svolgimento delle normali attività quotidiane, di sostegno alla mobilità personale per persone parzialmente non autosufficienti, che a causa di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita. Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto nell'igiene personale e aiuto nella cura dell'alloggio.

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

Nome Del Servizio: ADI DISABILI**Numero Di Giorni Di Frequenza: 302**

Tipologia attività interne al servizio: Le prestazioni nel Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sono quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, cura dell'igiene personale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita

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

Nome del servizio: ADI ANZIANI**Numero di giorni di frequenza : 302**

Tipologia attività interne al servizio: Sono prestazioni del servizio di assistenza Domiciliare Integrata quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle infermieristiche e quelle riabilitative e riattivanti attivate da parte dell'Asl territoriale, da effettuarsi sotto il controllo del personale medico, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita.

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

Nome del servizio: GESTIONE INTEGRATIVA DI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI PRESSO ASILO NIDO COMUNALE:**Numero di giorni di frequenza : 250**

Tipologia attività interne al servizio: Le attività espletate nell'asilo nido riguardano diversi contesti di esperienza psicomotorie, grafico pittoriche, di manipolazione e costruzione, di gioco di finzione e di assunzione dei ruoli, di narrazione, al fine di favorire l'attivazione integrata di relazioni, affetti, competenze e conoscenze da parte dei bambini. Gli spazi sono specificatamente definiti e organizzati per permettere ai piccoli di muoversi in modo autonomo e di sperimentare attivamente le proprie competenze.

N. totale	Categoria utenza
15	Minori

Nome del servizio: SPORTELLO PER L'INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA CULTURALE DEGLI IMMIGRATI:

n. di giorni di frequenza: 208

Tipologia attività interna al servizio:

Lo Sportello offre un servizio di orientamento ed informazione sulle modalità di accesso ai servizi di Welfare presenti nei 8 Comuni dell' Ambito Terr. Sociale di Gallipoli, sui servizi socio- sanitari, scolastici, sui percorsi di avviamento al lavoro. Offre altresì orientamento legale e supporto alle procedure giuridico-amministrative relative ai visti d'ingresso, permessi di soggiorno e ricongiungimenti familiari. Fornisce inoltre, un servizio di mediazione e di supporto ai colloqui di informazione/orientamento durante le fasi di accompagnamento dell'utenza ai servizi territoriali. Lo sportello aperto in data 11.09.23 sarà aperto sino al 10.09.24.

N. totale alla data del 31.12.23	Categoria utenza
37	Immigrati

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

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 (amministrazioni locali, enti, aziende committenti dei servizi; anziani, disabili, famigliari dei minori fruitori i servizi) 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 (in tutti i servizi in itinere e alla fine del servizio)
- incontri di verifica del servizio con i committenti

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 dagli utenti.

In relazione alle proprie politiche e strategie "Orizzonti Nuovi" definisce gli "Obiettivi del sistema qualità" che sono legati ad aspetti di soddisfazione del cliente (es. qualità dei servizi erogati), di prestazione (es. efficacia dei processi, redditività, produttività). L'impegno della Cooperativa "Orizzonti Nuovi" sulla qualità assorbe molte energie ed è concretamente rilevabile in una molteplicità di parametri e di indicatori. La Cooperativa ha agito, sin dalla sua costituzione, nella consapevolezza che i servizi sociali e socio educativi hanno natura pubblica, rispondono a diritti di cittadinanza e dunque, devono essere prodotti, in tutte le fasi, nel miglior modo possibile. In questa ottica la Cooperativa "Orizzonti Nuovi" si avvale di procedure determinate di lavoro, investe in formazione, usa la valutazione come leva di crescita e di sviluppo. Dal 2008 è conforme alla norma ISO 9001:2008; a Luglio 2023 ha rinnovato la validità della Certificazione adeguandola alla norma ISO 9001:2015. Tale certificazione di qualità interessa tutte le linee di servizio nello specifico

- È certificata per ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali- sanitari per anziani e diversamente abili in regime domiciliare. Progettazione ed erogazione di servizi educativi per l'infanzia.
 - Ha promosso e coordinato la costruzione della carta dei servizi all'interno dei servizi domiciliari.
- Il sistema di gestione della qualità è in continua evoluzione e sempre teso alla ricerca del modello organizzativo più efficace ed efficiente.

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

Nel corso del 2023 gli obiettivi che ci siamo posti sono stati ampiamente raggiunti anche perché sono stati costantemente aggiornati.

In particolare nel 2023 :

- abbiamo continuato la realizzazione di iniziative di solidarietà in rete con le realtà del territorio (la distribuzione dei pacchi alimentari)per sostenere le difficoltà sociali ed economiche che i nostri utenti si sono trovati a vivere.
- abbiamo avuto costanti contatti telefonici per il supporto emotivo alle persone con disabilità costretti a rimanere in casa;
- abbiamo comunque continuato il servizio di cura alle persone anziane e/o disabili alleggerendo i carichi familiari e favorendo la permanenza degli stessi nel loro ambiente di vita, evitandone l'istituzionalizzazione.
- Abbiamo garantito i servizi domiciliari a tutti gli utenti continuando a dotare gli operatori socio sanitari di tutti i dispositivi di protezione.
- confermato la certificazione di qualità alla norma ISO 9001:2015;
- abbiamo garantito a tutti i lavoratori un costante aggiornamento professionale.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

Ricavi e provenienti:

	2021	2022	2023
Contributi pubblici	0,00 €	0,00 €	
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	460.390,79 €	598.994,97 €	799.719,49 €
Ricavi da altri	0,00 €	0,00 €	
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	5.006,00 €	8.528,29 €	7.709,96
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	

Patrimonio:

	2021	2022	2023
Capitale sociale	568,15€	774,75 €	1.187,95 €
Totale riserve	257.890,51 €	294.363,11 €	344.495,05 €
Utile/perdita dell'esercizio	38.179,01 €	41.373,13 €	126.372,60 €
Totale Patrimonio netto	296.637,67 €	336.510,99 €	462.055,60 €

Conto economico:

	2021	2022	2023
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	38.179,01 €	41.373,13 €	126.372,60 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2022	2023
capitale versato da soci operatori lavoratori	464,85 €	723,10 €	1.033,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	103,30 €	51,65 €	154,95 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €		
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €		
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €		

Valore della produzione:

	2021	2022	2023
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	490.554,00 €	636.157,00 €	846.373,00 €

Costo del lavoro:

	2021	2022	2023
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	417.363,00 €	513.096,88 €	667.262,11 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	85,08%	80,65 %	78,84%

Capacità di diversificare i committenti**Fonti delle entrate 2023:**

2023	Enti pubblici	privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	799.719,49 €	7.709,96 €	807.429,45 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

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

2023	Enti pubblici	privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	€ 571.412,45	€	€ 571.412,45
Servizi socio educativi	€ 236.017,00	0,00 €	€ 236.107,00

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2023:

	2023
Incidenza fonti pubbliche	99,05 €
Incidenza fonti private	095 %

8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

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

La Cooperativa non ha in atto nessun contenzioso e/o controversie che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

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

Il modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/2001 aggiornato alla Legge 190/2012 che la Cooperativa adotta, come il rispetto del C.C.N.L. e le modalità di selezione e valutazione del personale tendono al rispetto della parità di genere e dei diritti umani nei confronti dei soci, dipendenti e collaboratori.

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

Nelle Assemblee dei Soci per l'approvazione del bilancio partecipano in media il 98% dei soci aventi diritto di voto mentre i membri del consiglio di amministrazione sono sempre presenti con il 100%. Nella maggior parte dei casi il bilancio sociale viene approvato e deliberato in seconda convocazione. Come da Statuto la bozza di bilancio viene deliberata in prima istanza dal Consiglio di Amministrazione unitamente e successivamente depositata presso la sede sociale a disposizione dei Soci.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

Nel corso delle riunioni sono stati trattati e deliberate le seguenti questioni:

- approvazione del bilancio di esercizio
- approvazione bilancio sociale
- ammissione di nuovi soci lavoratori
- Proroga dei servizi in atto
- risultanze visite ispettive da parte di ConfCooperative

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

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

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