



La cooperazione per costruire insieme il futuro

Indice

- Introduzione del Presidente
- L'identità
- Andamento della gestione 2016
- Il valore della produzione
- Le risorse umane
- Rapporti con il territorio
- Il sistema di gestione della qualità
- Obiettivi 2017

Introduzione del Presidente

La cooperativa nell'anno 2016 ha raggiunto dei traguardi importanti: la continuità di molti servizi nei territori della Provincia di Salerno e Avellino, l'avvio di nuovi servizi quali le ludoteche per la prima infanzia, l'ampliamento dei servizi nelle strutture residenziali per disabili, la partecipazione a bandi regionali per lo sviluppo del territorio in partenariato con altri soggetti del terzo settore e con imprese profit.

Un dato rilevante dell'andamento delle attività del 2016 è un aumento di nuove unità rispetto al 2015 di (+14) con la maggioranza degli assunti costituita da donne. La *mission* aziendale di creazione di nuovi posti di lavoro è stata onorata anche nell'anno 2016 con il coinvolgimento in tutte le attività sociali della cooperativa. Inoltre, si è creata occupazione maggiormente stabile, essendosi allungata la fascia di appartenenza dei dipendenti alla durata superiore all'anno.

I risultati della *performance* economica riportati nel nostro bilancio, rispecchiano il risultato finale quantitativo ma soprattutto qualitativo, con una gestione efficiente e razionale dovuta a una costante e accorta attività dei nostri operatori. Particolare cura nella gestione sociale è stata prestata ai rapporti con gli utenti dei servizi erogati, l'impegno nelle relazioni e la disponibilità all'ascolto e allo scambio sono politiche a cui la cooperativa pone molta attenzione da sempre.

Un dato rilevante è l'aumento del fatturato rispetto al 2015 , dovuto sia all'aumento delle commesse ma anche al recupero di somme dovute da parte della P.A. alla cooperativa di servizi erogati negli anni precedenti.

Nell'anno 2016 si è investito nei percorsi di aggiornamento e formazione, in particolare nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro e gestione della qualità.

L'identità



La storia

La cooperativa Gea si è costituita nel 1989 e da allora opera prevalentemente in provincia di Salerno e Avellino, territori in cui è radicata e nei quali è in grado di valorizzare al meglio i legami creati nel corso degli anni con le diverse comunità locali.

In questi anni ha gestito per conto delle pubbliche amministrazioni servizi socio-assistenziali, socio-educativi, ristorazione collettiva, pulizie. La cooperativa ha inoltre, attivato l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate nella gestione dei vari servizi.

La base sociale della Cooperativa nel 2016 è stata composta da 208 lavoratori di cui 121 soci. I soggetti svantaggiati 9 e i volontari 3.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 3 soci-lavoratori.

I nostri principi

Rispetto dei principi contenuti nella “Dichiarazione di identità cooperativa” approvata dall’Alleanza Cooperativa Internazionale al 31°Congresso di Manchester nel settembre 1995

“una cooperativa è un’associazione autonoma di individui che si uniscono volontariamente per soddisfare i loro comuni bisogni e aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale attraverso un’impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente”

Rispetto dei principi di democraticità, partecipazione e valorizzazione delle risorse umane, del lavoro di rete, dell’efficacia degli interventi e trasparenza, radicamento territoriale

Carattere *multistakeholder* (interni ed esterni)

Nell'erogazione dei servizi la cooperativa rispetta cinque principi essenziali:

- **Eguaglianza e imparzialità:** i servizi sono forniti secondo obiettività, imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, opinioni politiche e grado di istruzione.
- **Continuità:** erogare i servizi in continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto del calendario annuale, dell'orario di apertura al pubblico e delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** il cittadino, là dove è consentito dalla normativa vigente, ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.
- **Partecipazione:** garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio.
- **Efficacia ed efficienza:** la cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi, adottando un monitoraggio continuo e soluzioni procedurali più idonee per il raggiungimento della massima qualità del servizio e di soddisfazione dell'utente.

La mission e i valori

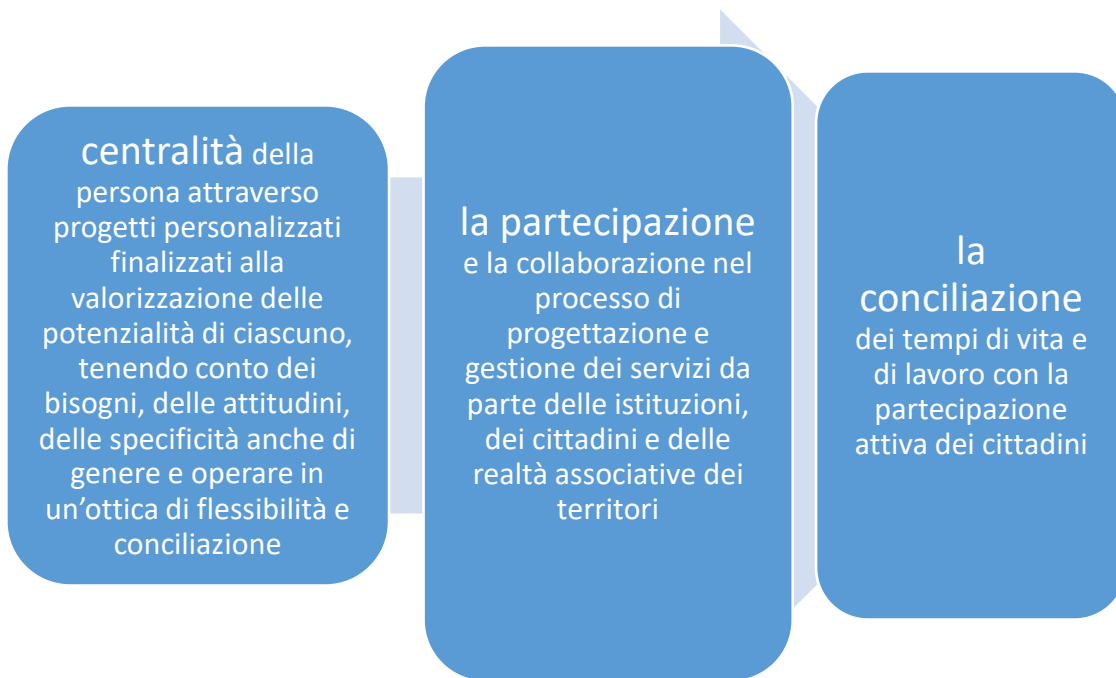
Le finalità istituzionali della cooperativa corrispondono all'intento di realizzare l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

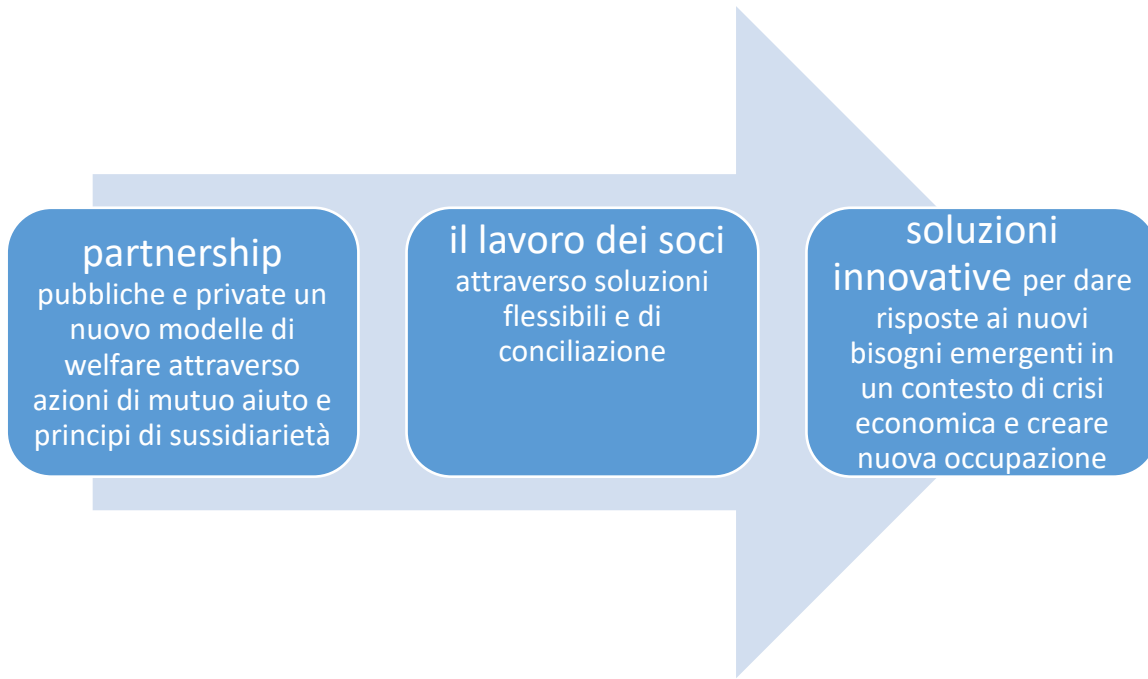
- la gestione di servizi sociali ed educativi;
- lo svolgimento di attività di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

La Cooperativa persegue l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di diverse attività: servizi sociali, socio-sanitari, servizi di ristorazione collettiva, servizi di pulizia e sanificazioni. Tali servizi sono finalizzati all'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati e alla costruzione di relazioni con la comunità di appartenenza. La Gea, infatti, in quanto Cooperativa Sociale, ottempera alla L. 381/91 che prevede: "la promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa delle persone disabili nel

mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato". Questo, non soltanto per un obbligo normativo ma bensì per volontà precisa della cooperativa, considerandola un principio ispiratore. Attualmente nell'organico della cooperativa sono presenti molti soci diversamente abili con disabilità fisiche e mentali, impiegati nei vari settori (manutenzione, servizi sociali, ristorazione) anche se non specificamente richiesto dalla convenzione/contratto di affidamento.

La nostra attività è orientata nel **promuovere**:





favorire l'assunzione di responsabilità da parte dei soci nella gestione del governo dell'impresa

- la cooperativa :

garantire la qualità dei servizi attraverso un monitoraggio continuo e sistemi di qualità avendo come punto di riferimento la soddisfazione degli utenti, degli operatori e del committente

Struttura organizzativa e governance

Il Consiglio di amministrazione è composto da un numero di 3 membri eletti dall'Assemblea. Gli amministratori durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Il Consiglio di amministrazione nella sua prima seduta, nomina fra i propri componenti il Presidente della Cooperativa e il Vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di impossibilità di questi a esercitare le proprie competenze. Il consiglio di amministrazione può affidare specifici incarichi a singoli amministratori o a un comitato esecutivo, delegando loro i necessari poteri e precisando i contenuti, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Il Consiglio di amministrazione provvede, in conformità alla legge e allo Statuto, alla gestione della Cooperativa, di cui ha l'esclusiva competenza e responsabilità, per il miglior conseguimento dello scopo mutualistico e dell'oggetto sociale, compiendo tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano espressamente demandati, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea. Ove si verificassero i presupposti di legge, la cooperativa procede alla nomina del collegio sindacale, composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti dall'assemblea. I sindaci durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili. Il collegio sindacale deve vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento. A tal fine, i sindaci possono in qualsiasi momento procedere, anche individualmente, ad atti di ispezione e di controllo, avendo inoltre la facoltà di chiedere agli amministratori notizie, anche con riferimento a società controllate, sull'andamento delle operazioni sociali o su determinati affari. Possono scambiare informazioni con i corrispondenti organi delle società controllate in merito ai sistemi di amministrazione e controllo e all'andamento generale dell'attività sociale.

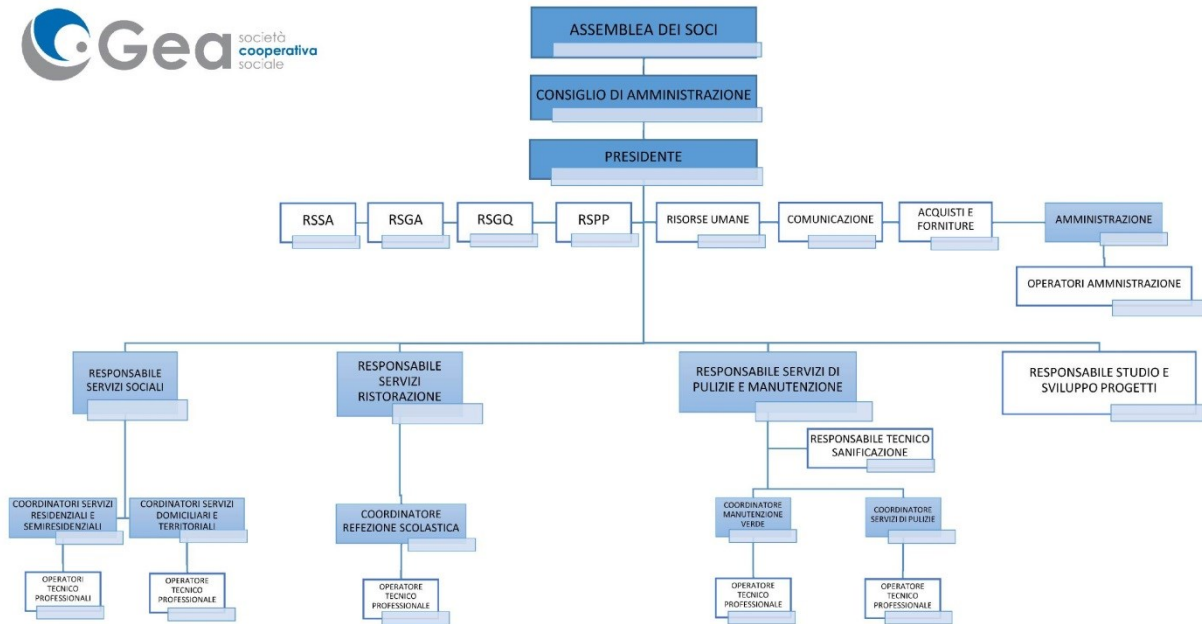
Il controllo contabile è esercitato da un revisore contabile. L'incarico di controllo contabile è conferito dall'assemblea, sentito il collegio sindacale ove nominato. L'incarico ha durata di tre esercizi, con scadenza alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio dell'incarico. Il soggetto incaricato del controllo contabile dovrà in ogni caso rispondere ai requisiti di legge.

Il revisore:

- verifica nel corso dell'esercizio e con periodicità almeno trimestrale, la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- verifica se il bilancio di esercizio e, ove redatto, il bilancio consolidato corrispondono alle risultanze delle scritture contabili e degli accertamenti eseguiti e se sono conformi alle norme che li disciplinano;
- esprime con apposita relazione un giudizio sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato, ove redatto.

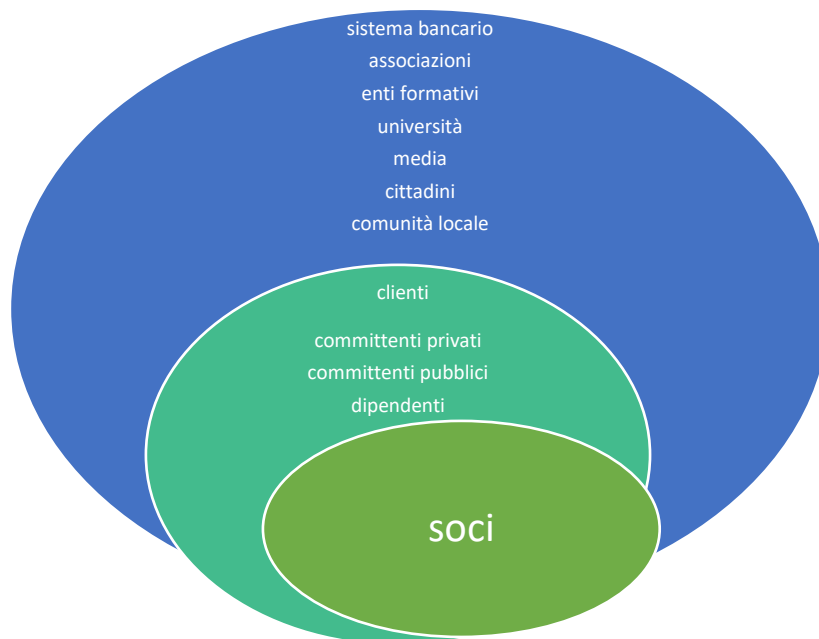
Il presidente del Consiglio di Amministrazione è Claudio Romano.

Organigramma



Mapa dei stakeholder

Gli stakeholder, o portatori di interesse, rappresentano gli interlocutori privilegiati e influenti nei confronti della Cooperativa. La mappa è costruita in base all'intensità delle relazioni che intercorrono tra la Cooperativa e i vari portatori di interesse e alla loro capacità di incidere sulla gestione/azione della Cooperativa.





SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

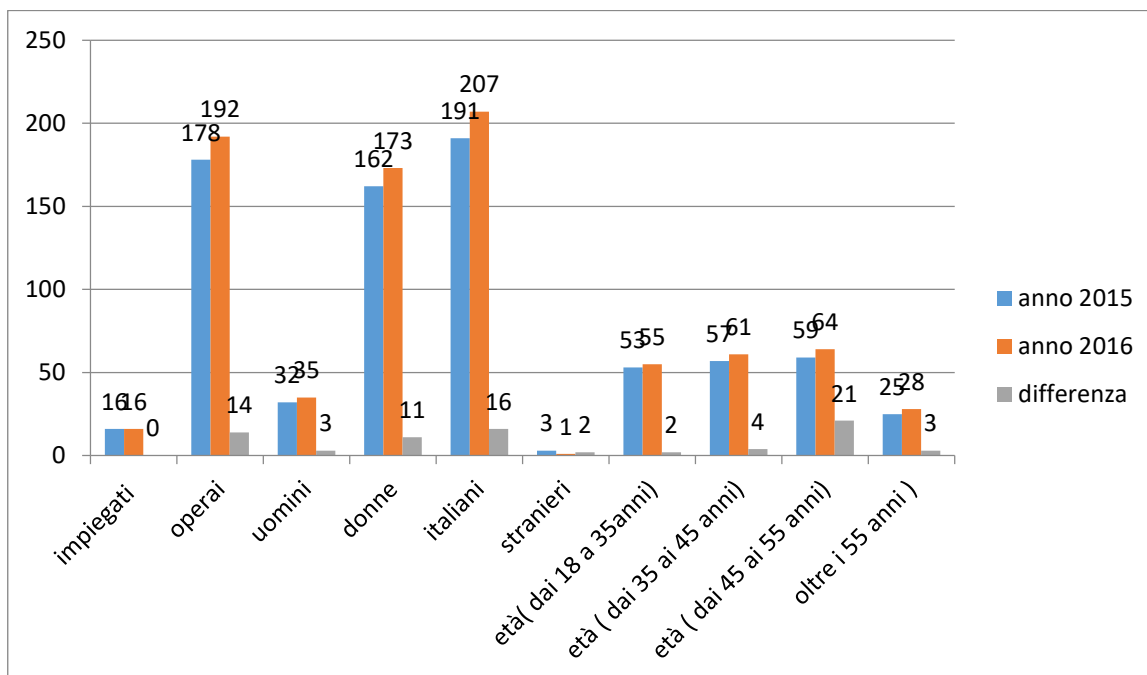
La Gea ha sedi accreditate per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale Volontario e il Servizio Civile Garanzia Giovani. I ragazzi di età compresa tra i 18 e i 28 anni, volenterosi e motivati di approcciarsi al contesto lavorativo della Cooperativa, possono contattare la stessa che li informerà rispetto ai bandi ed alle scadenze. Nell'anno 2016 sono stati 4 i ragazzi impegnati.

I volontari sono da supporto agli operatori nelle varie attività nei servizi di: Asilo Nido, Servizi Residenziali per persone adulte e anziani. L'inserimento dei volontari nell'organico ha una duplice valenza, consentire alla Cooperativa di poter contare su personale motivato e favorire l'acquisizione e lo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze professionali adeguate per una collocazione sul mercato del lavoro. Questa forte valenza educativa e formativa è un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva ed un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del Paese.

Il Personale

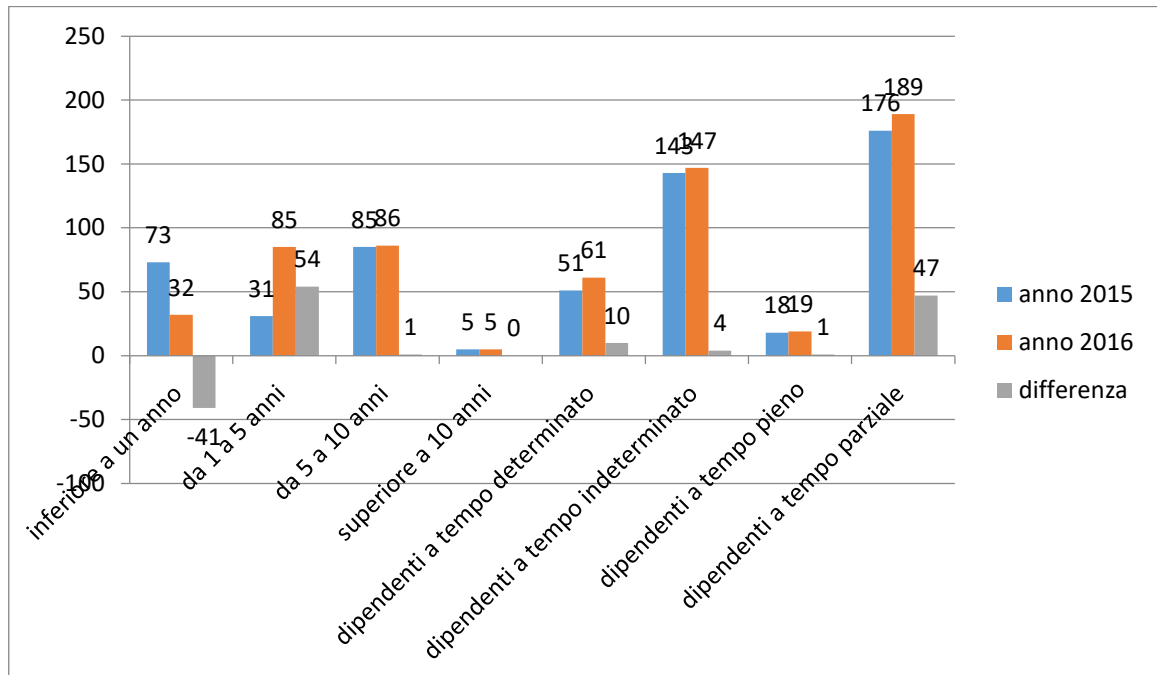


Grafico 1. Composizione del personale: tipologia, sesso, nazionalità, fascia di età



Come si evince dal grafico la cooperativa Gea è una cooperativa al femminile con 173 donne, 11 in più rispetto al 2015. L'aumento del personale di 14 unità è stato trasversale: un aumento di 5 unità nella fascia di età 45-55; un aumento di 4 unità nella fascia 35-45; un aumento di 2 unità nella fascia 18-35 e di 3 unità nella fascia oltre i 55 anni. La maggioranza dei dipendenti ,lavora nell'erogazione dei servizi al cittadino, 16 unità lavorano nel settore amministrativo della cooperativa.

Grafico 2. Anzianità di servizio del personale



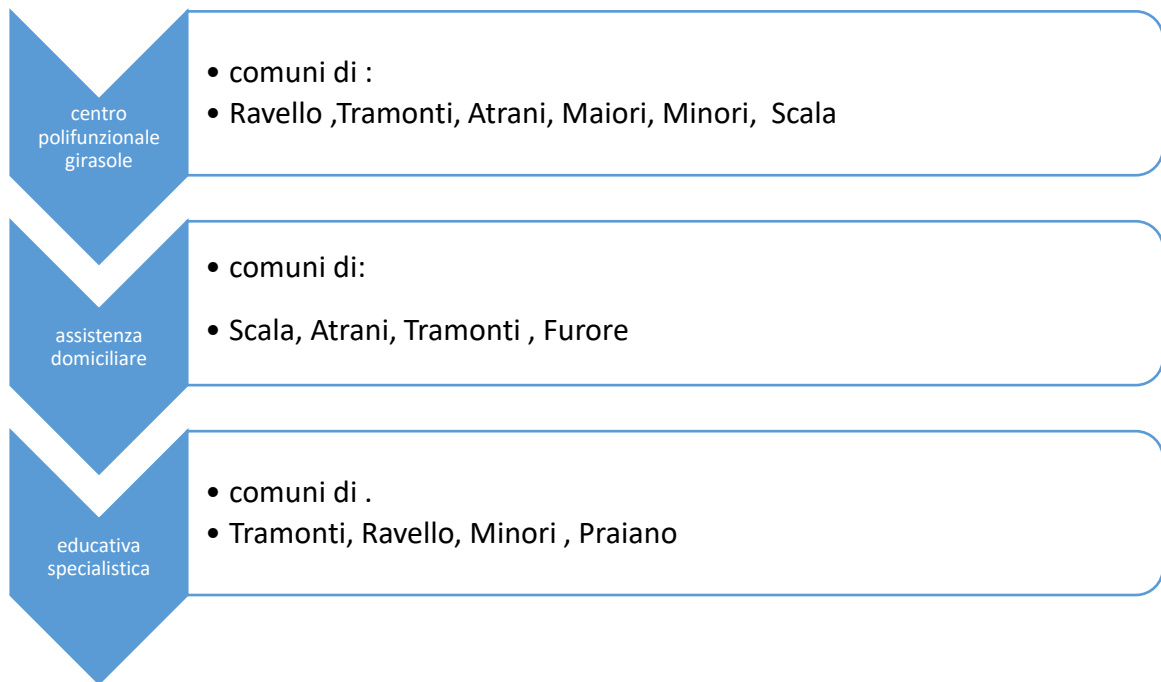
I dati sulla composizione del personale della cooperativa manifestano lo sforzo condotto, anche nel 2016, per la creazione di nuovi posti di lavoro, essendosi registrati un incremento di n.14 unità rispetto al 2015 con un aumento notevole dell'impiego delle donne. Un altro dato da considerare è l'aumento dell'anzianità di servizio di un anno, ciò indica che la cooperativa continua ad assumere persone nuove nel corso dell'anno. Sono aumentati anche nel 2016 i contratti a determinato di + 10. Anche i contratti a tempo indeterminato che sono la maggioranza sono aumentati di 4 unità.

La cooperativa è stata attenta a tutti i rapporti con i suoi lavoratori, soci e non soci, conducendo apposite politiche di formazione e aggiornamento del personale, attuando strategie di tutela e di sicurezza dei luoghi di lavoro, implementando periodicamente il sistema di qualità incentrato sulla buona prassi di organizzazione delle risorse umane.

Andamento della gestione



L'anno 2016 ha registrato un andamento positivo delle attività, ciò connota un'affidabilità della Cooperativa nella gestione dei servizi e una continuità delle prestazioni per i cittadini.



Gare d'appalto 2016

Ristorazione

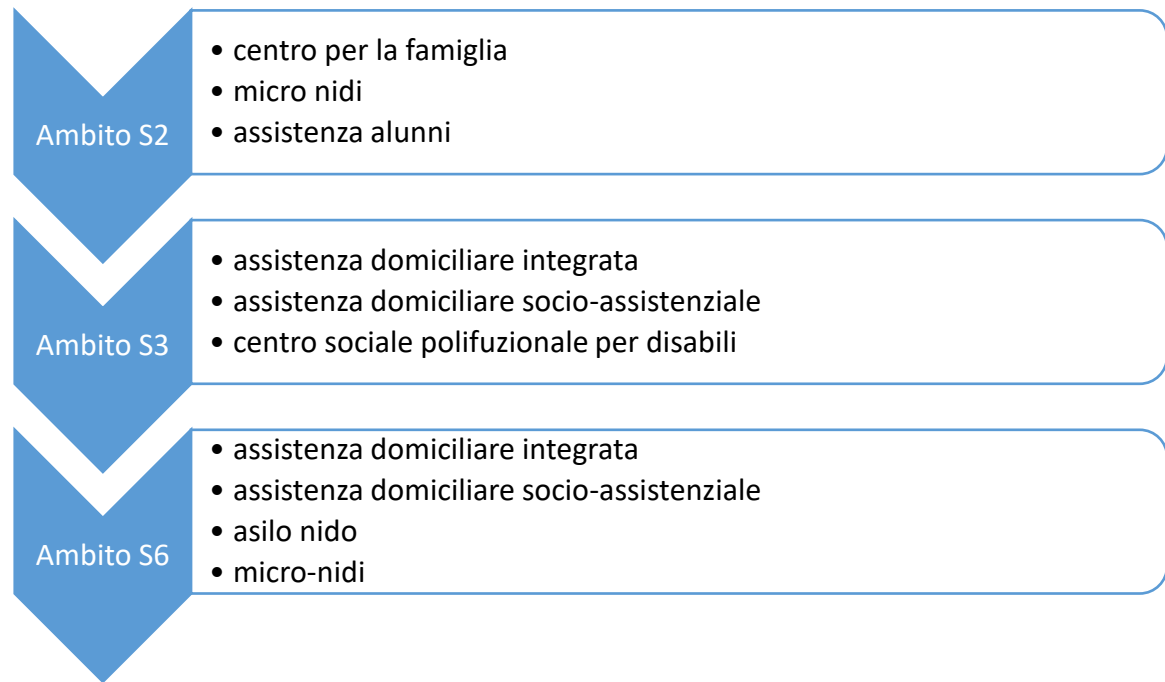
mensa scolastica

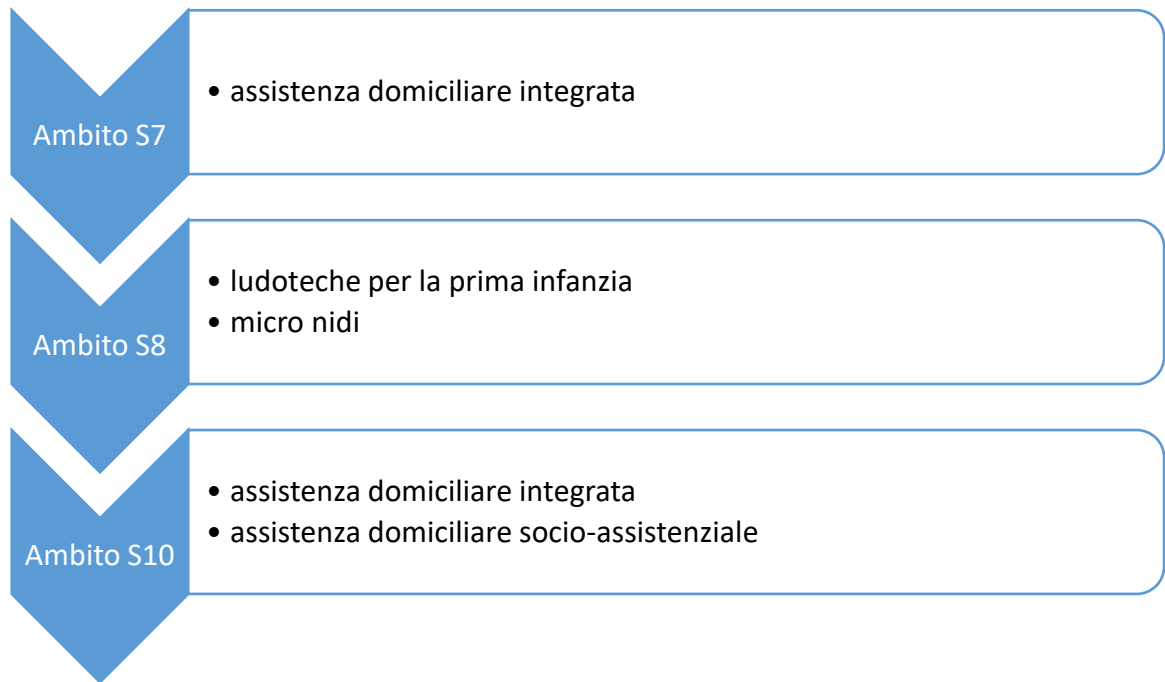
- comune di Tramonti

mensa scolastica

- comune di Ravello

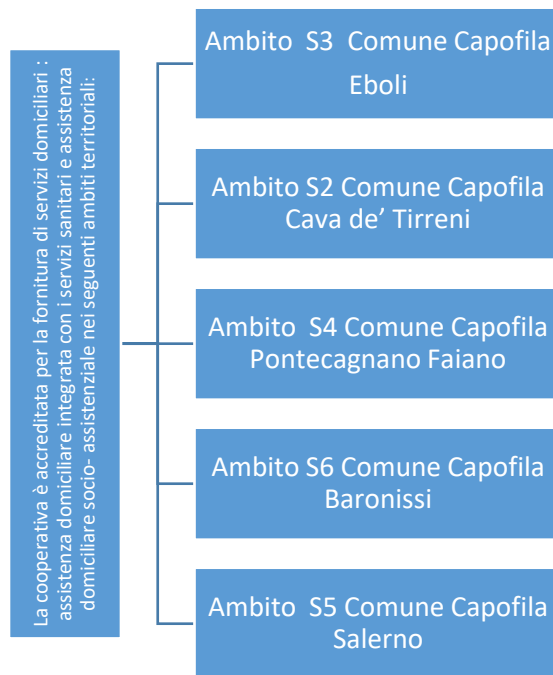
Servizi sociali





La Cooperativa ha partecipato a n. 22 gare d'appalto indette da vari enti della Regione Campania, aggiudicandosene n. 17. I servizi sono rivolti agli anziani, disabili e minori. La tipologia di intervento è sia domiciliare che semi-residenziale. La cooperativa ha avuto il finanziamento del Progetto Sprizza la mente a valere sull'avviso UNRRA 2016.

Accreditamenti

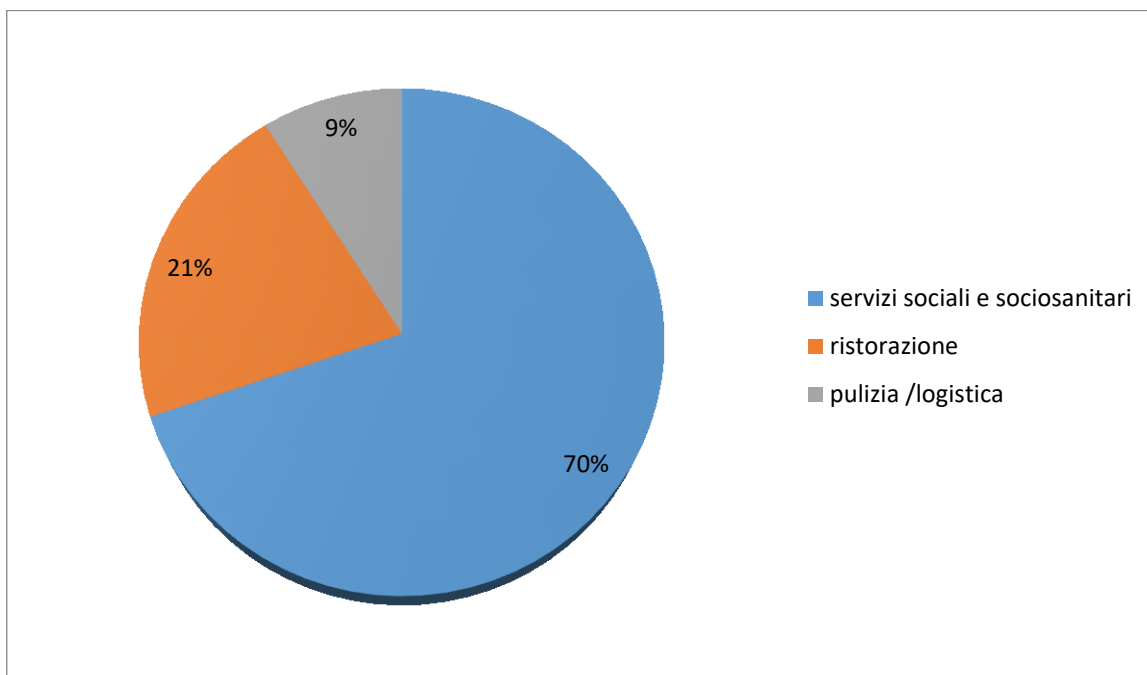


La cooperativa è autorizzata al funzionamento e accreditata per i servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali in tutti i territori in cui opera in base al Regolamento Regionale n. 4 del 7 aprile 2014.

Il valore della produzione

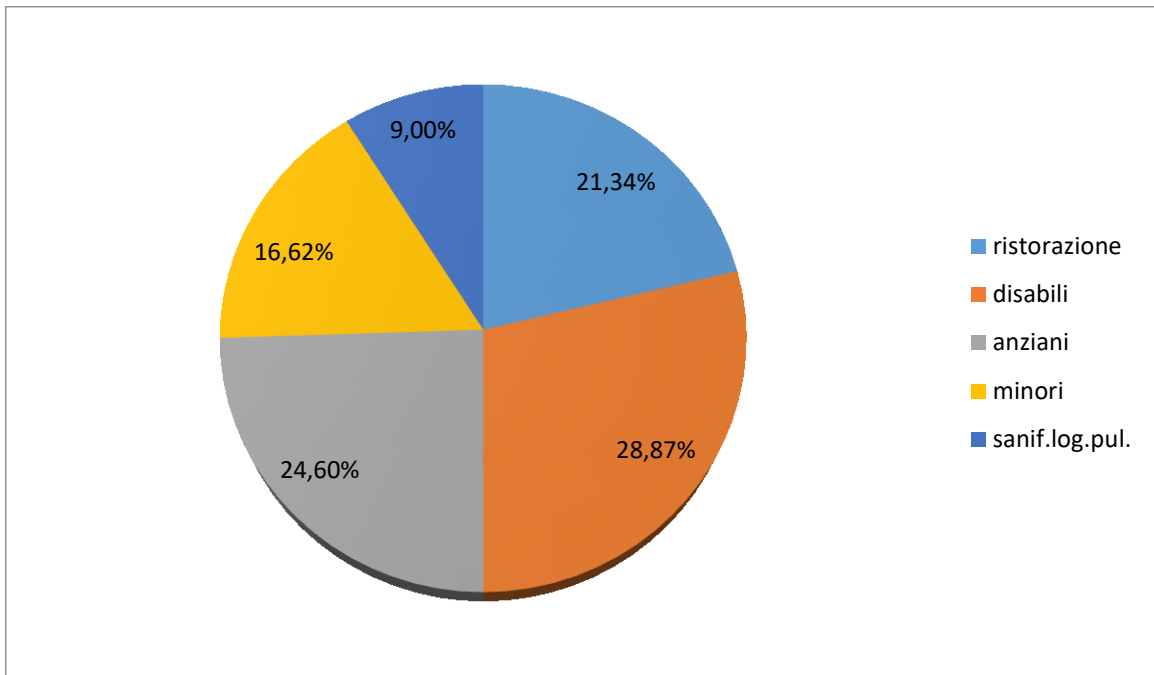


Grafico 3. Fatturato per macro area



Come si evince dal grafico 3, la maggior parte del fatturato della cooperativa, deriva dal settore dei servizi sociali e socio-sanitari (70 %). Segue il fatturato derivante dall'area ristorazione che comprende le mense scolastiche e distribuzione pasti ospedalieri (21%), logistica e pulizia (9 %). Rispetto al 2015 vi è stato un aumento nel settore dei servizi sociali e una leggera diminuzione negli altri settori

Grafico 4. Fatturato per settori



Nel grafico 4 si è intende evidenziare il fatturato per singolo settore rispetto al valore della produzione. Rispetto all'andamento dei settori , si evince come il settore dei disabili è il settore con il fatturato più alto (28,87 %) rispetto al valore della produzione, ciò è dovuto ai servizi socio-sanitari gestiti con l'Asl Salerno sulla disabilità mentale.

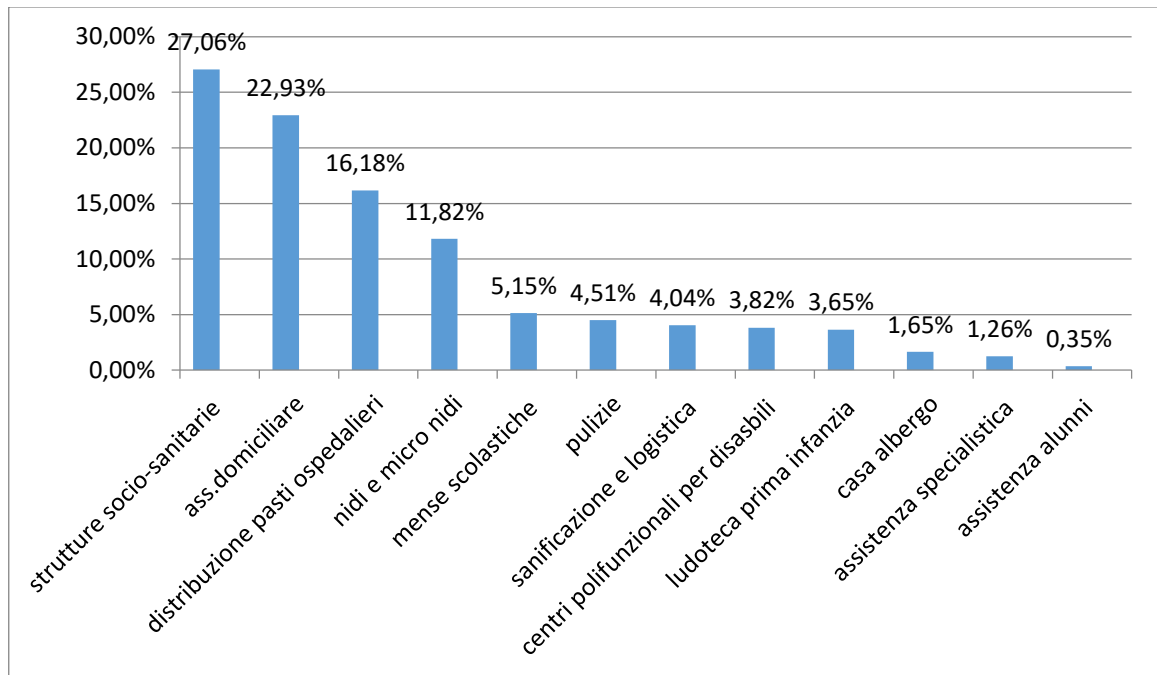
Nel settore degli anziani vi è stato un aumento del fatturato rispetto al 2015, dovuto all'implementazione dei fondi PAC, Piano di azione e coesione per gli anziani non autosufficienti e per l'accreditamento dei servizi in vari territori della Provincia di Salerno.

Anche nel settore dei minori rispetto al 2015 vi è stato un aumento del fatturato con l'apporto di nuove risorse dovute ai Fondi PAC per la prima infanzia.

Nel settore della ristorazione vi è stata una leggera flessione dle fatturato.

Nel settore della sanificazione , logistica e pulizia si è confermato l'andamento del 2015.

Grafico 5. Fatturato per servizi



Nel grafico 5 si intende evidenziare i servizi con il fatturato più rilevante rispetto al valore della produzione. Il servizio con il fatturato più alto rispetto al valore della produzione è la gestione delle strutture socio-sanitarie SIR gestite con l'ASL Salerno (27,06%).

Il servizio sociale con il fatturato più alto è l'assistenza domiciliare che comprende sia l'assistenza domiciliare integrata che socio-assistenziale per persone non autosufficienti con il (22,93 %).

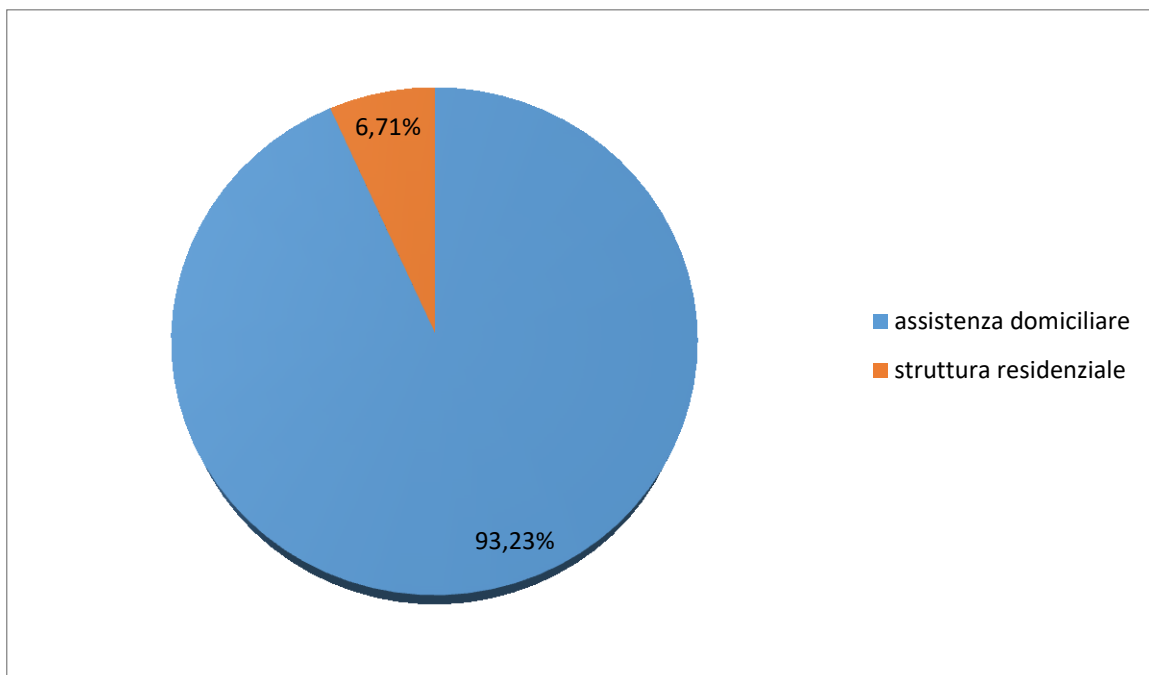
Il servizio di distribuzione pasti ospedalieri si conferma un settore portante della cooperativa con il 16,18 % del fatturato.

Il servizio di nido e micro nido si mantiene stabile rispetto al 2015.

Il servizio di logistica e sanificazione ha un calo rispetto al 2015.

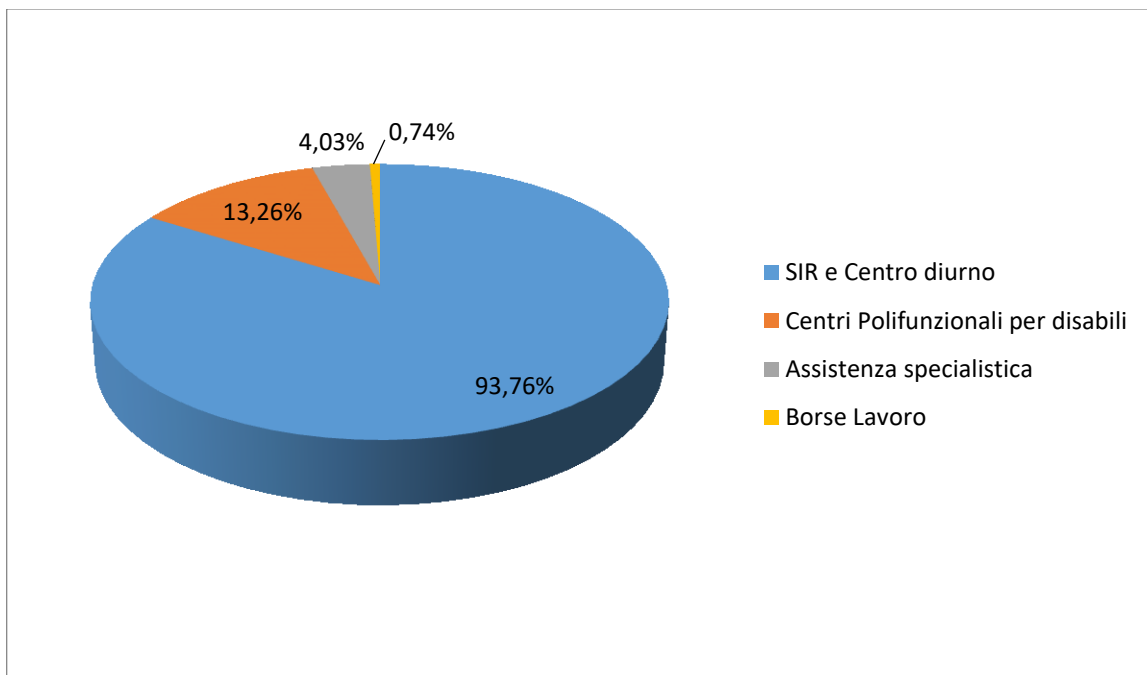
Il servizio mensa rispetto al valore della produzione (5,15%) è stato in aumento rispetto al 2015.

Grafico 6. Fatturato dei servizi settore anziani



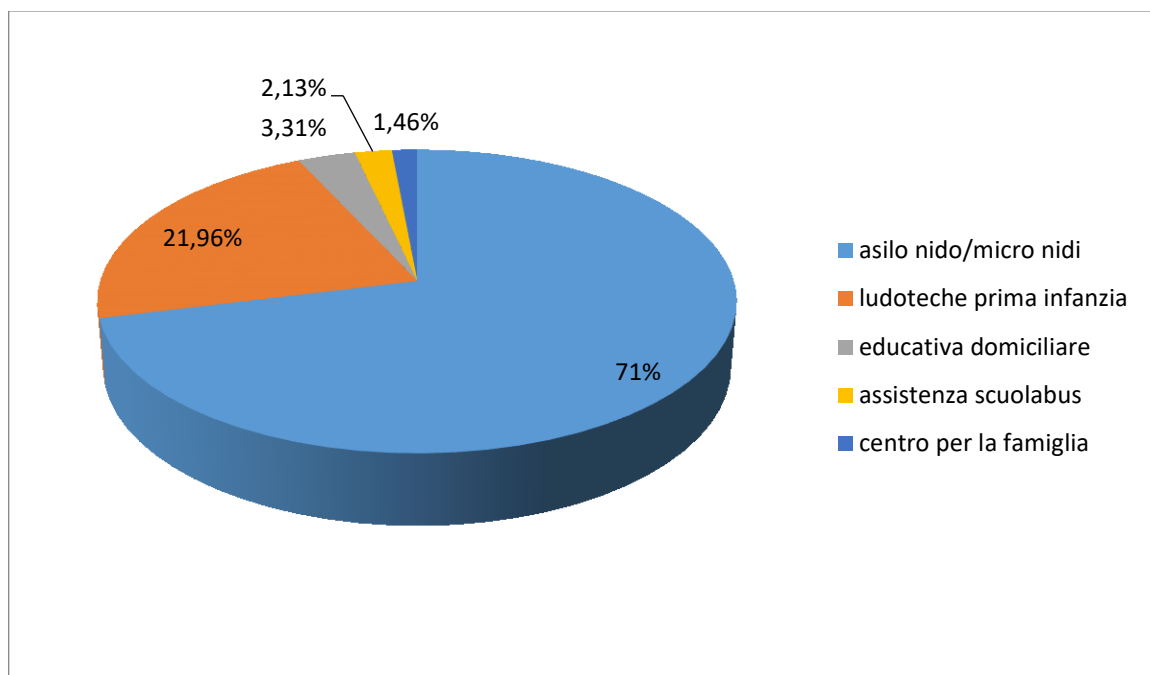
Nel grafico 6 si evidenzia che nel settore anziani la percentuale più alta è il servizio di assistenza domiciliare socio- assistenziale. La Comunità tutelare “Maria Grazia Gargano” ubicata nel Comune di Sant’Angelo del Lombardi, con l’accoglienza di persone anziane nell’anno 2016 ha confermato un andamento stabile del servizio.

Grafico 7. Fatturato dei servizi settore disabili



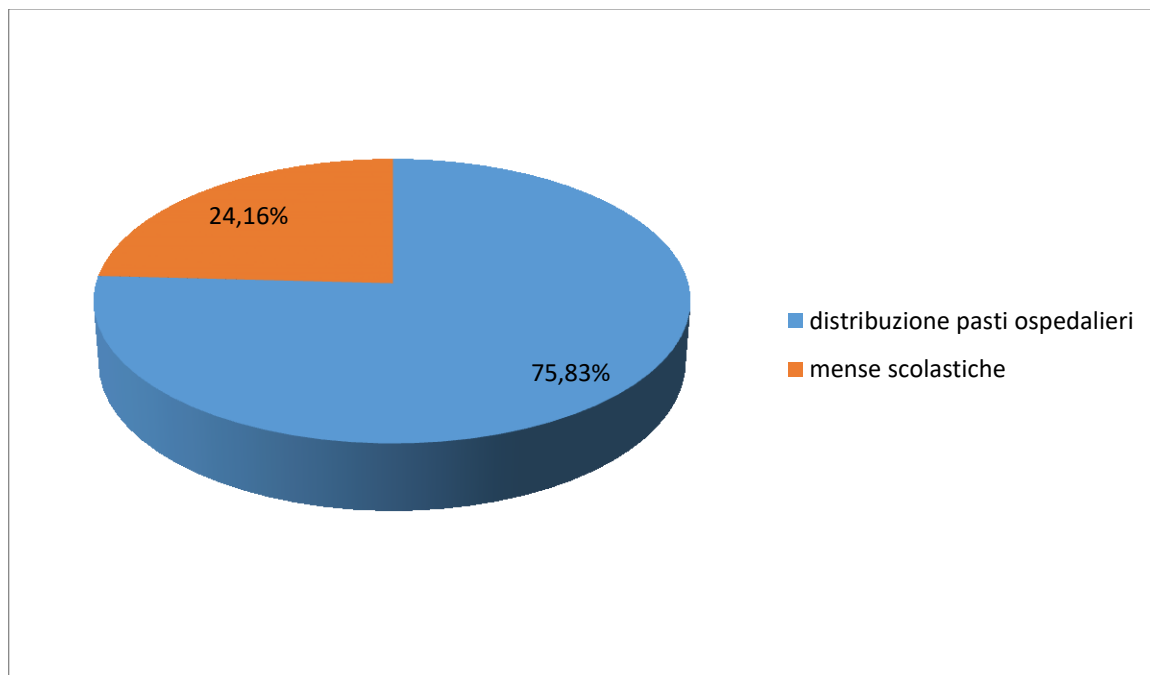
Nel settore disabili i servizi che hanno la percentuale più alta sono i servizi residenziali e semiresidenziali: servizi socio-sanitari, la SIR e il Centro Diurno/ Polo Adolescenti gestito presso il Dipartimento di Salute Mentale di Salerno e i Centri Polifunzionali Girasole con sede a Tramonti e C'era l'Acca con sede a San Gregorio Magno. Seguono i servizi di assistenza alle persone con disabilità, nei comuni della Costiera Amalfitana, nell'ambito dell'inclusione scolastica e sociale.

Grafico 8. Fatturato servizi settore minori



Nel settore dei minori i servizi semiresidenziali di asilo nido e micro nidi, sono i servizi portanti del settore, la cooperativa gestisce varie strutture sia comunali, Baronissi, Lioni, che negli ambiti territoriali della provincia di Avellino e Salerno. L'impulso dato al settore è pervenuto dai fondi del Piano di Azione e Coesione PAC, fondi destinati all'implementazione dei servizi per la prima infanzia.

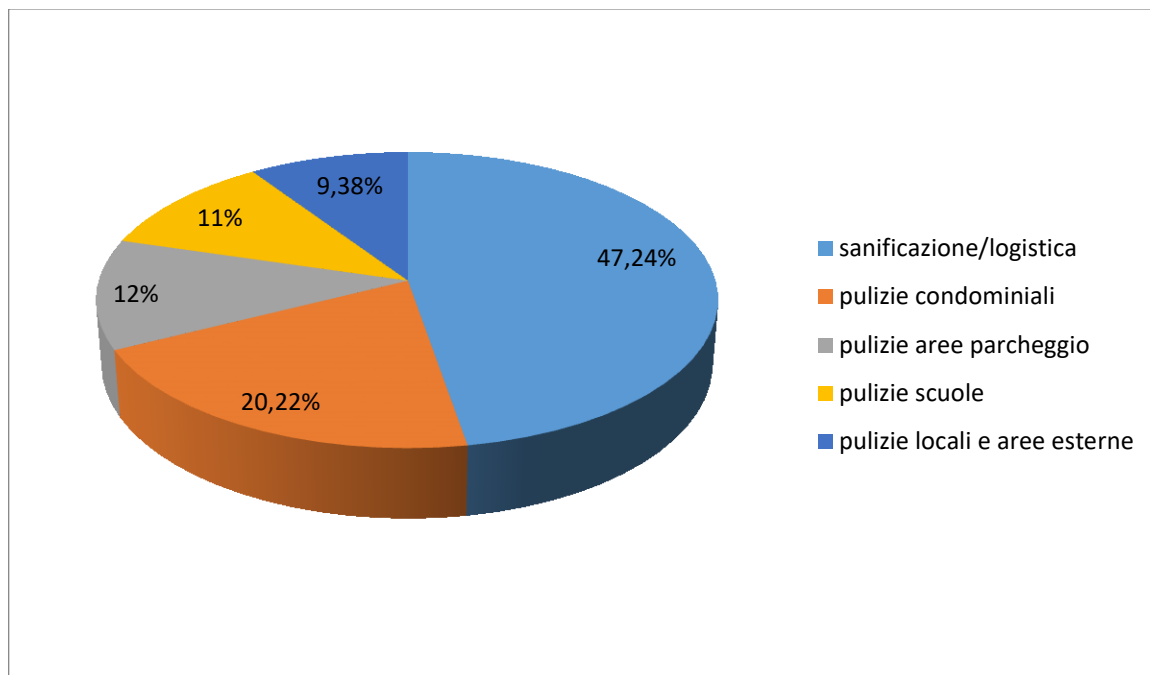
Grafico 9. Fatturato servizi settore ristorazione



Nel settore della ristorazione si registra anche per l'anno 2016 l'andamento positivo del servizio di distribuzione pasti ospedalieri fornito in varie strutture ospedaliere della Provincia di Salerno.

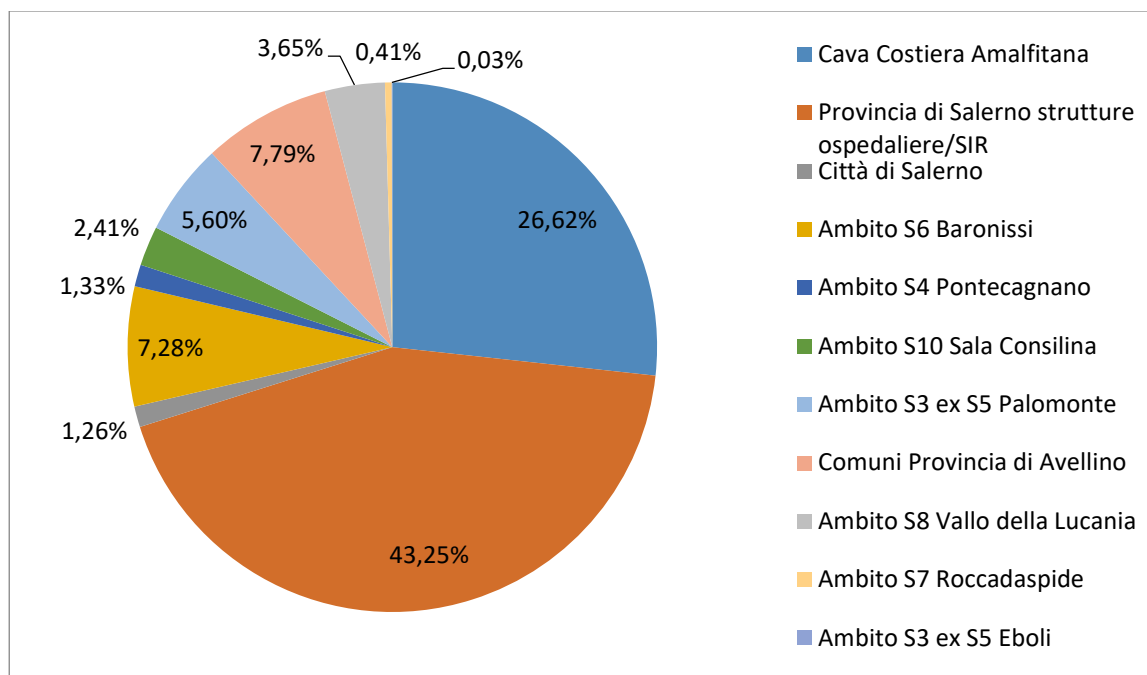
Anche il servizio mensa scolastica nei Comuni di Tramonti e Ravello si conferma un asse portante del settore, contribuendo alla buona gestione del servizio con particolare attenzione alle materie prime e ai menù specifici per i bambini.

Grafico 10. Fatturato servizi settore sanificazione /logistica e pulizie



Nel settore della logistica, pulizie e sanificazione , il servizio che mantiene stabilmente un posto rilevante è la sanificazione e logistica presso la struttura ospedaliera di Castiglione. Altro settore storico della cooperativa è la pulizia dei condomini che mantiene stabilmente un fatturato anche nell’anno 2016. Il servizio nel Comune di Salerno della pulizia dei parcheggi anche nell’anno 2016 ha mantenuto costante il fatturato.

Grafico 11. Distribuzione del fatturato per territori

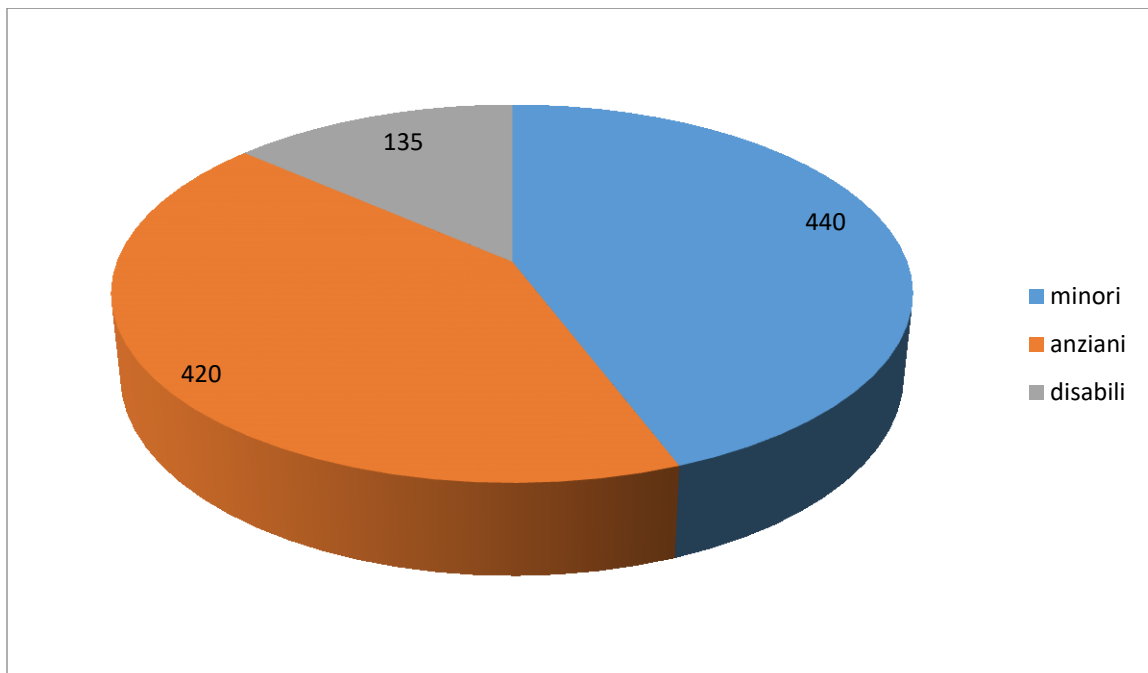


Dal grafico 11 si evince che la cooperativa gestisce i servizi prevalentemente nei territori della Provincia di Salerno, con il 43,25 % di fatturato per la gestione della distribuzione pasti ospedalieri e delle SIR sul territorio e con il 26,62% nel territorio della Costiera Amalfitana e Cava dè Tirreni, territorio dove la Cooperativa è nata e dove ha investito nell'ambito dei servizi sociali, in particolare per il supporto alle persone con disabilità con il Centro Polifunzionale Girasole, che da molti anni per le famiglie del territorio è un punto di riferimento per le attività di inclusione sociale. La cooperativa, inoltre in questo territorio ha investito nel settore delle mense scolastiche, delle pulizie e logistica, divenendo punto di riferimento per competenza e professionalità per le amministrazioni locali.

L'utenza dei nostri servizi

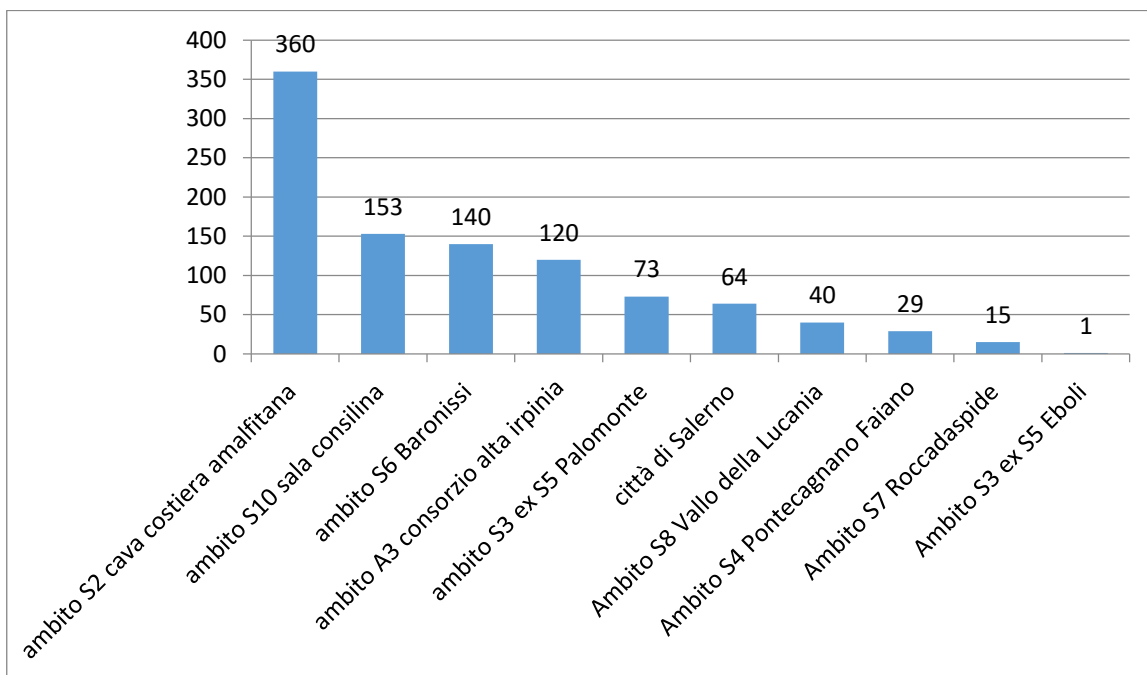


Grafico. 12 Utenti Servizi Sociali (valori assoluti). Anno 2016



Nell'anno 2016 gli utenti serviti nel settore dei servizi sociali è stato di 995, in crescita rispetto al 2015 e l'aumento si è registrato in tutte le tipologie di utenza.

Grafico 13 . Utenti serviti per Ambito territoriale (valori assoluti). Anno 2016



La maggior parte degli utenti serviti, rientrano nell'ambito S2 con capofila il comune di Cava de' Tirreni, dovuto maggiormente per il numero di anziani in assistenza domiciliare (200) Seguono gli ambiti di Sala Consilina e Baronissi.

Grafico 14. Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S2 Cava de' Tirreni (valori assoluti).

Anno 2016

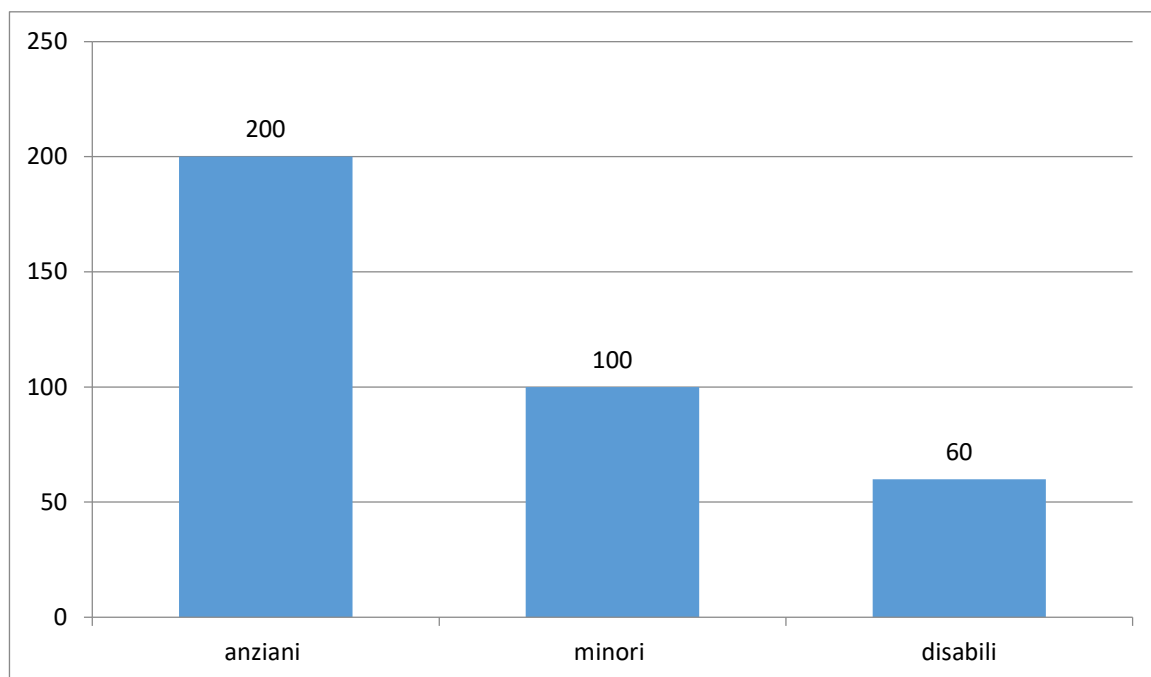
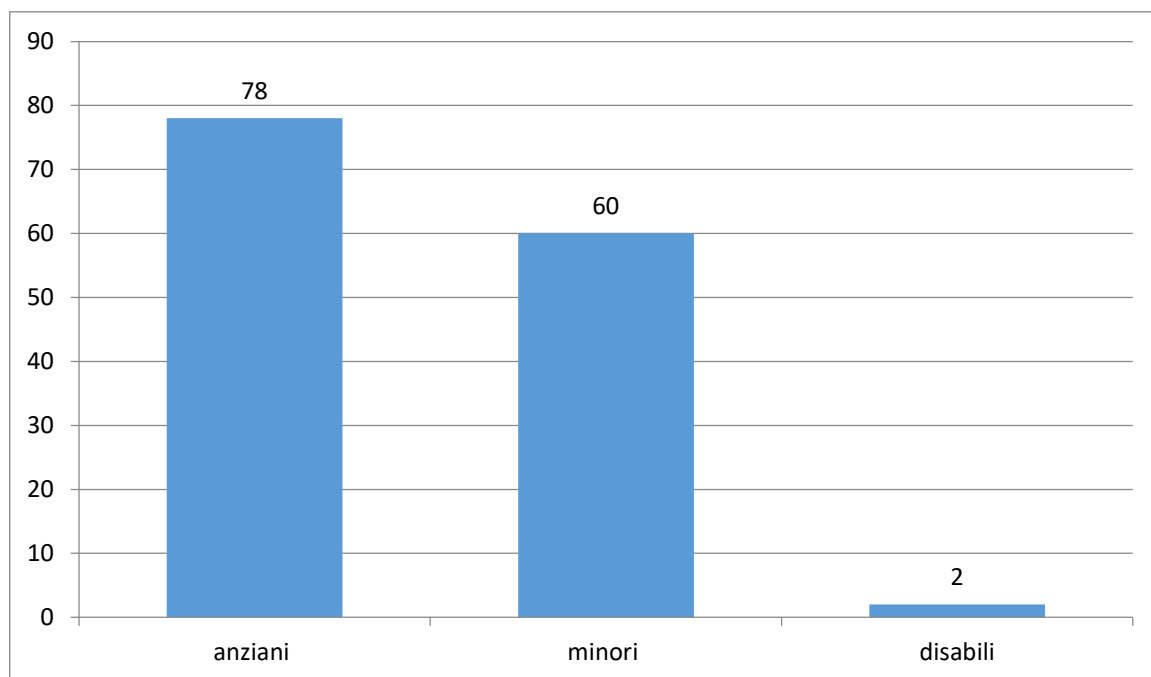


Grafico 15 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S6 Baronissi (valori assoluti).

Anno 2016



**Grafico 16 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S10 Sala Consilina (valori assoluti).
Anno 2016**

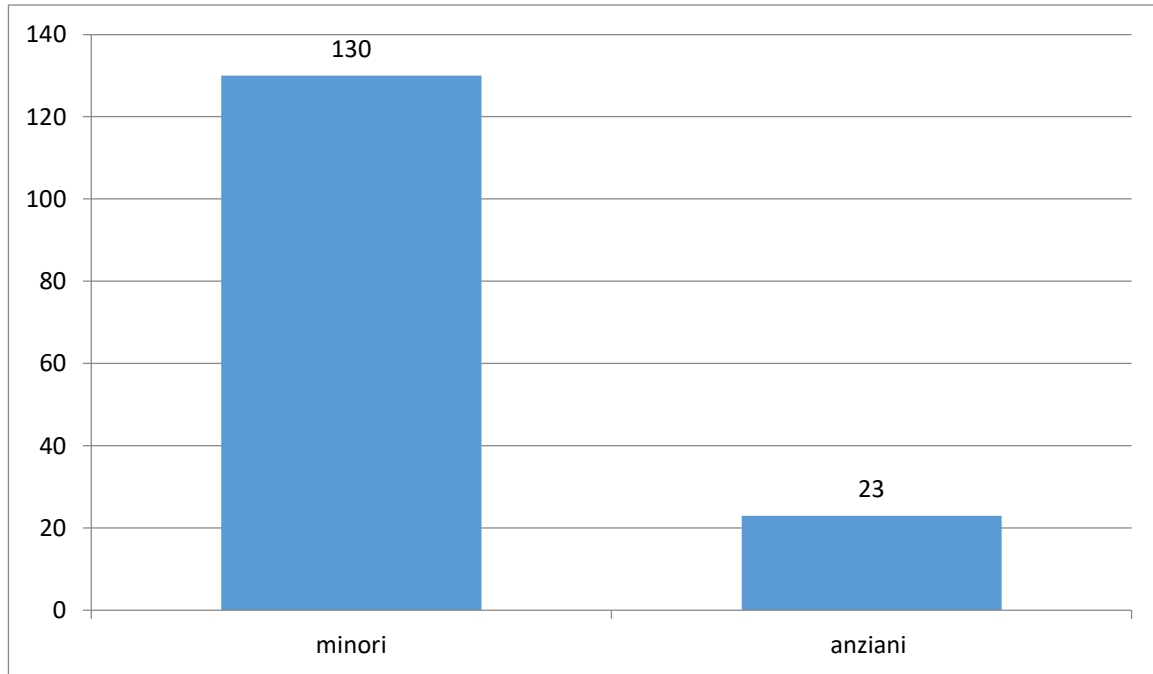


Grafico 17 . Tipologia Utenti serviti Ambito territoriale S3 Palomonte (valori assoluti). Anno 2016

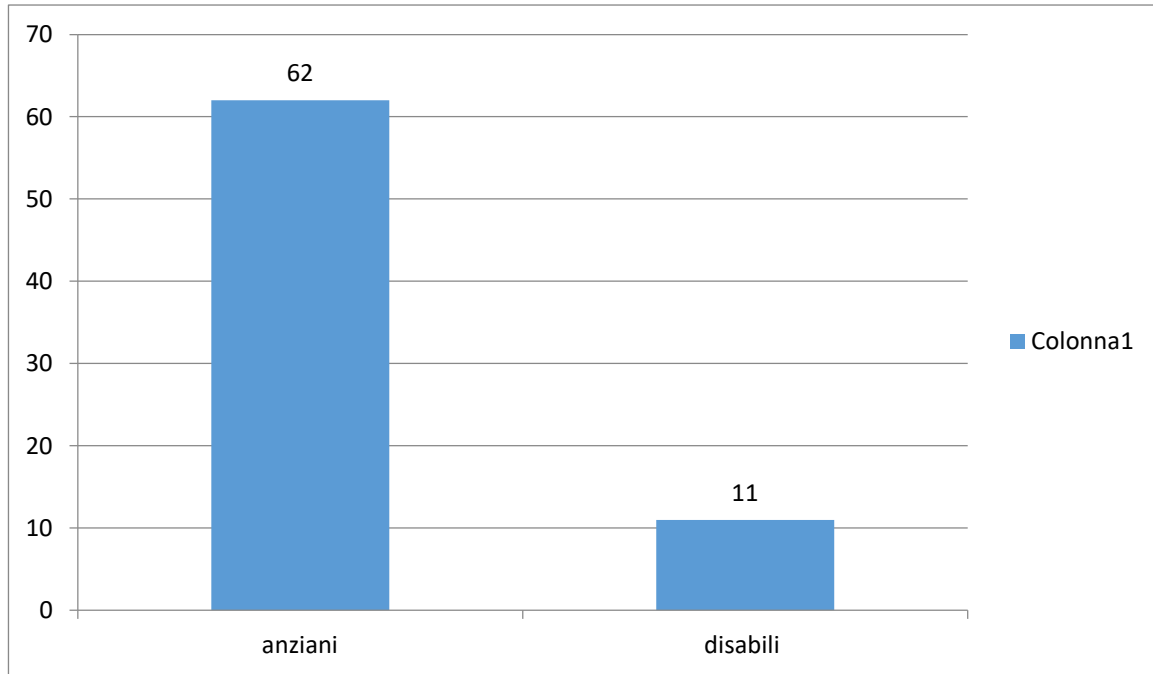


Grafico 18. Tipologia Utenti serviti Alta Irpinia (valori assoluti). Anno 2016

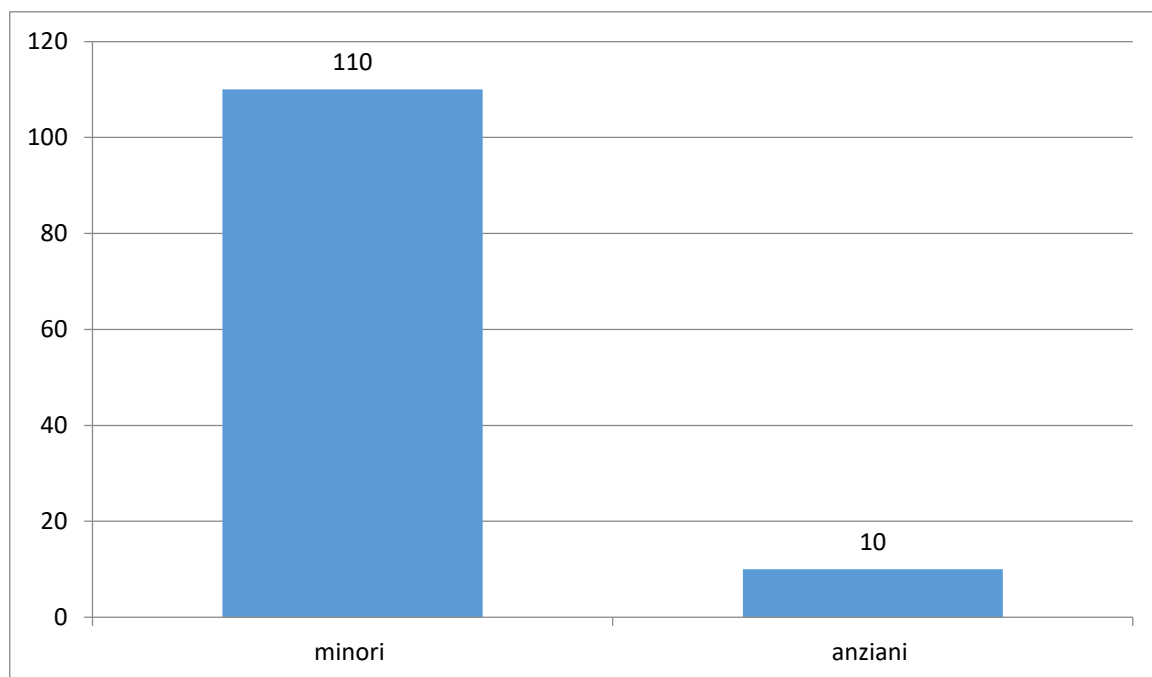


Grafico 19 Tipologia Utenti serviti Altri ambiti territoriali (valori assoluti). Anno 2016

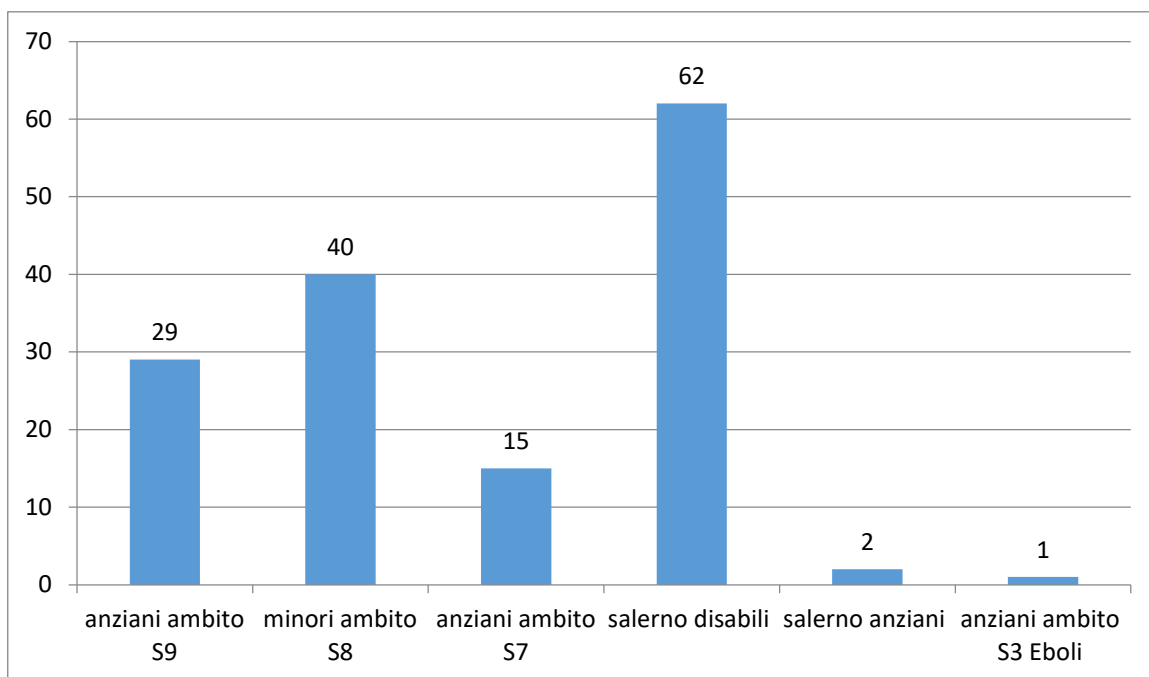
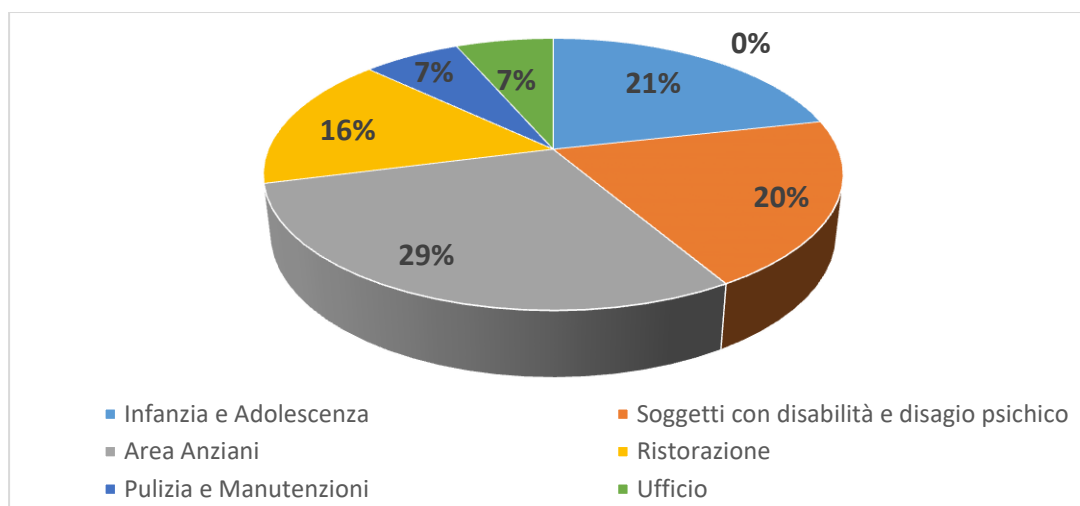


Grafico 20 . Risorse umane Impiegate per categorie di servizio (%). Anno 2016



Il grafico 20 riporta in maniera agglomerata le categorie di servizio nelle quali sono impiegate le risorse umane della cooperativa. Rispetto al 2015 non vi sono state variazioni percentuali.

Come si evince, la maggior parte degli operatori sono impegnati nell'area sociale; in particolare una discreta percentuale si registra per coloro che sono impiegati nel settore "Infanzia e Adolescenza" (21%) seguiti da coloro che lavorano a contatto con soggetti affetti da disagio psichico (18%). Il 7% è impegnato nel settore "Pulizie e manutenzioni", eguale punteggio che si evince per il personale impiegato in lavori di ufficio. Per ciò che concerne l'area sociale, dal grafico emerge con ulteriore chiarezza la corretta ripartizione delle categorie dei servizi; la maggior parte delle risorse umane è impiegata nell'"area anziani" (29%).

Formazione del personale

Nell'anno 2016 sono stati realizzati n. 30 corsi di formazione e aggiornamento per il personale della cooperativa impegnato nei vari servizi. I corsi hanno riguardato i seguenti argomenti: Sicurezza sui luoghi di lavoro; Corso Antincendio; Manuale HACCP; Aggiornamento Sistema Gestione della Qualità. Hanno partecipato ai corsi n.120 dipendenti.

Rapporti con il territorio

La cooperativa è radicata sul territorio campano e da anni collabora con soggetti pubblici e del privato sociale .

Collabora con:

- Consorzio Nazionale di Servizi di Bologna
- RIBES Rete Italiana per il Benessere con sede a Milano
- Antea Società Cooperativa Sociale
- Progetto 2000 Cooperativa Sociale
- Associazione di promozione sociale Onimic
- Associazione di Volontariato Il Punto.
- Associazione di Volontariato La Misericordia

Collaborazioni con Enti Pubblici

La cooperativa collabora prioritariamente con i Comuni della Provincia di Salerno, Avellino, la Città di Salerno, gli ambiti territoriali della Provincia di Salerno e Avellino, gli Istituti Comprensivi .

Collabora con Università degli Studi di Salerno, Università degli studi Suor Orsola Benincasa sede di Napoli e Salerno.

Il sistema di gestione della qualità

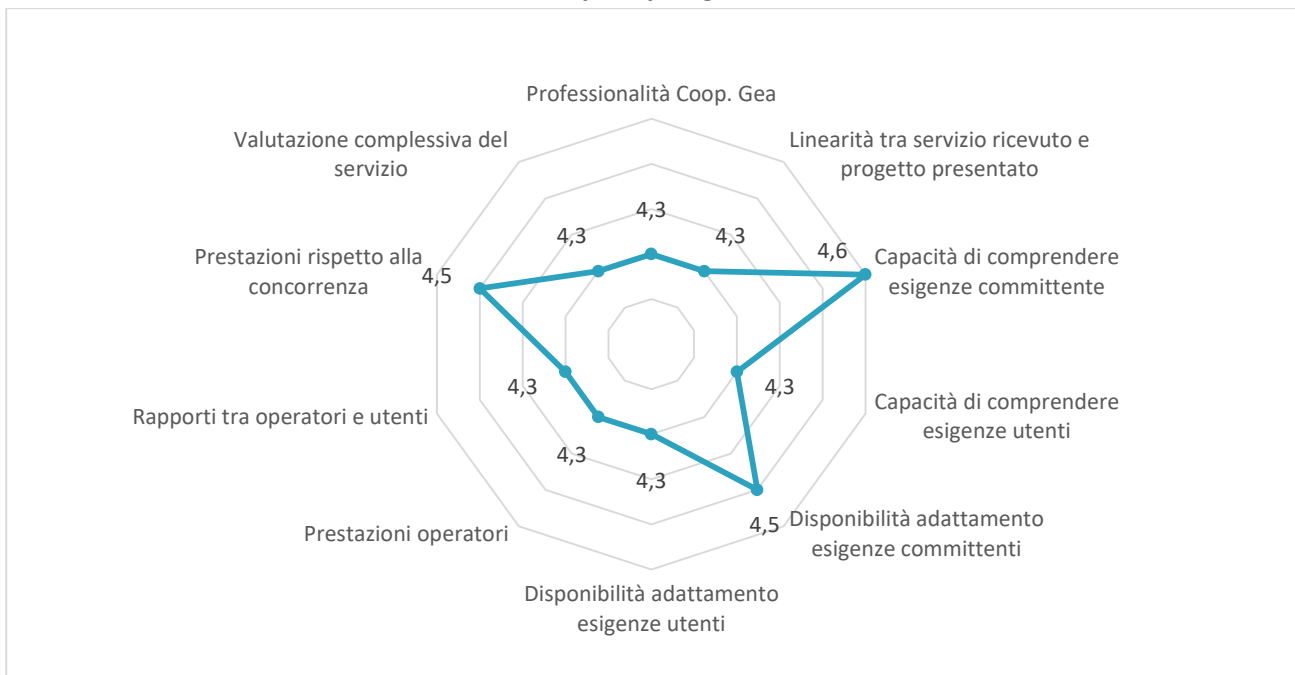


La cooperativa Gea è in possesso di idonee certificazioni di Qualità : Sistema di Gestione della Qualità UNI ISO 9001:2008, Sistema di Gestione Ambientale UNI ISO 14001:2008 , Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare UNI ISO 22000:2005, tali sistemi consentono di assicurare che i propri prodotti e servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità e rispondono alle normative previste. La Direzione ha istituito un Sistema di Gestione della Qualità documentato che viene costantemente aggiornato per assicurare che i servizi forniti siano conformi ai requisiti e alle aspettative della clientela, per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La stessa direzione si mostra particolarmente interessata rispetto al grado di soddisfazione dell'utenza, concepita come indicatore dell'ottimale erogazione dei servizi; non di meno la soddisfazione degli operatori che vi lavorano, segno tangibile che il personale opera in un clima sereno e non per ultimo, la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dal punto di vista di chi commissiona il servizio. Per tale ragione è stato utilizzato come strumento, un questionario, diversificato in relazione alla tipologia di soggetto con cui la cooperativa dialoga. Tale diversificazione è stata realizzata con lo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno al servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati viene elaborato ogni anno un report che, oltre a rappresentare un valido strumento di misurazione del grado di soddisfazione dei soggetti che interagiscono con la cooperativa, rappresenta altresì un punto di partenza per il miglioramento continuo. Il report ha l'obiettivo di essere uno strumento utile a valutare la situazione in cui l'amministrazione va ad operare, verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto ai soggetti esterni, fornire nuovi punti di riferimento per stimare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento. Il valore aggiunto dell'indagine è il vantaggio che presenta in termini di efficienza ed efficacia organizzativa. Gli strumenti di analisi statistica e la rappresentazione dei dati sotto forma di grafico, hanno lo scopo di rendere ancora più immediata la lettura e l'interpretazione dei risultati dell'indagine. Di seguito si riportano i risultati della *customer satisfaction* relativi ai committenti dei servizi, quali enti pubblici come gli Ambiti Territoriali , i comuni, ma anche presidi ospedalieri, istituti scolastici, senza tralasciare gli organismi del terzo settore.

Soddisfazione committenti

Il grado di soddisfazione dei committenti, ossia di quei soggetti che operano sia nel pubblico che nel privato e con i quali la cooperativa si interfaccia per l'erogazione dei servizi. Il campione al quale è stato somministrato il questionario, coincide in realtà con l'intero universo di riferimento dato che lo strumento è stato utilizzato per tutti i committenti che hanno rapporti con la cooperativa. La finalità della somministrazione di un questionario strutturato si pone l'obiettivo di cogliere il relativo grado di soddisfazione. Appare utile precisare che il questionario si struttura attraverso dieci dimensioni, ognuna delle quali riflette una modalità della relazione che intercorre tra la cooperativa e l'ente committente. La modalità di risposta prevede l'espressione di un giudizio, codificato attraverso una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il giudizio maggiormente negativo e 5 quello più positivo.

Grafico 21. Soddisfazione committenza per tipologia di dimensione



Nel grafico 21, si riporta l'esito rispetto al grado di soddisfazione dei committenti che si interfacciano con Gea, analizzando una serie di dimensioni. Considerando i vari aspetti che caratterizzano la relazione tra committenti e Gea ed in particolare gli elementi che ne fanno trasparire il grado di soddisfazione, si evince dal grafico 21 che su punteggi discretamente elevati si attestano la maggior parte degli indicatori (4,3). I

valori più alti emergono per la variabile “capacità di comprendere le esigenze della committenza (4,6); mentre “capacità di comprendere le esigenze dell’utenza” e “disponibilità di adattamento alle esigenze dell’utenza” e “prestazioni rispetto alla concorrenza” si attestano su 4,5. ; valori in ogni caso elevati considerando che sfiorano quasi il punteggio più alto.

Nell’ottica di approdare al conseguimento di risultati sempre più ottimali, risulta opportuno fare sia un confronto rispetto all’obiettivo prefissato, che rispetto ai valori emersi per la soddisfazione della committenza nell’anno 2015. Motivo per cui si registrano punteggi maggiormente elevati rispetto alla precedente rilevazione per ciò che concerne specifiche dimensioni, quali: “Capacità di comprendere esigenze committente”, “Capacità di comprendere esigenze utenti”, “Disponibilità adattamento esigenze utenti”, “Disponibilità adattamento esigenze committenti”” Prestazioni rispetto alla concorrenza”(nella rilevazione recedente rispettivamente: 4,2, - 4,2 - 4,8 - 4,2 - 4,2). L’unica dimensione per cui nel precedente report si evidenziavano punteggi più alti, stranamente è quella relativa alla valutazione complessiva del servizio (4,61 valutazione precedente rispetto al 4,3 di quella attuale).

Per ciò che concerne il raggiungimento dell’obiettivo per il secondo semestre dell’anno 2016, ancora una volta per questa tipologia di rilevazione si registra un punteggio complessivo maggiormente elevato rispetto a quello raggiunto nella rilevazione precedente (4,39 rispetto al 4,22 che ci si era prefissati di raggiungere).A testimonianza del fatto che i committenti dei servizi, identificano la Gea società cooperativa, come una valida impresa sociale in grado di garantire qualità ed affidabilità delle prestazioni erogate.

Soddisfazione operatori

Le risorse umane impiegate nei vari servizi vengono considerate come il punto di forza della cooperativa, soprattutto nell’ottica del raggiungimento degli obiettivi e delle finalità della stessa, ma anche per il continuo miglioramento delle prestazioni. Monitorare costantemente il grado di soddisfazione del personale impiegato nei vari servizi, è ritenuto di cruciale importanza anche nell’ottica di individuare azioni di miglioramento.

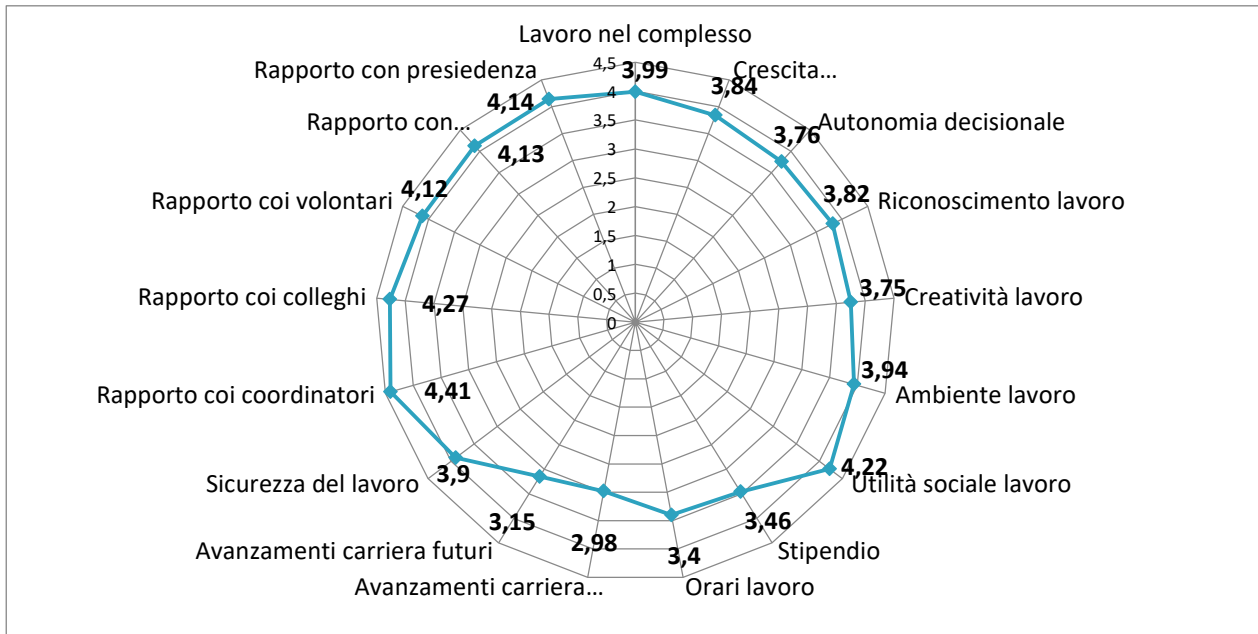
Misurare la soddisfazione del comparto aziendale, infatti, favorisce la comprensione dei (dis) funzionamenti, delle dinamiche di partecipazione, oltre che quelle di collaborazione. Essa riposa sull’idea che tanto più gli operatori sono riconosciuti (e si riconoscono) in un’organizzazione, tanto più la stessa risulta produttiva.

Nell’organico della cooperativa sono presenti varie figure professionali inquadrare all’interno di un organigramma e che pertanto svolgono diverse tipologie di mansioni. Molte di esse si contraddistinguono per un grado di formazione maggiormente elevato, altre per l’acquisizione di maggiori competenze

acquisite al di fuori del contesto universitario. Rientrano nella prima categoria: sociologi, psicologi, educatori, infermieri professionali, fisioterapisti, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione psichiatrica. Nella seconda, invece: assistenti di base, quelli scolastici, operatori sociosanitari, operatori socio-assistenziali, animatori di comunità, operatori per l'infanzia, cuochi, addetti alla preparazione dei cibi, addetti al trasporto dei cibi, addetti alle pulizie, addetti alla sorveglianza, autisti.

A tal proposito, per rilevare il grado di soddisfazione degli operatori, è stato utilizzato uno specifico questionario, che strutturato attraverso una serie di dimensioni, ha consentito di rilevare lo specifico gradimento dei dipendenti inseriti nella cooperativa rispetto alle tipologie di servizi in cui sono impiegati. L'analisi è stata condotta per fare luce sia sugli aspetti relativi alle caratteristiche strutturali del lavoro, che a quelli relazionali. Come nel questionario rivolto ai committenti, le modalità di risposta hanno previsto l'espressione di un giudizio su una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il più basso livello di soddisfazione dell'intervistato e 5 quello più alto.

Grafico 22 . Soddisfazione Operatori per tipologia di dimensione



Come visibile dal grafico 22 , i valori più alti si attestano sugli aspetti relazionali quali “rapporto con i coordinatori”, (4,41) e “rapporti con i colleghi” (4,27). Alquanto positivo è emerso il giudizio rispetto al rapporto con l’amministrazione (4,13) e con la presidenza (4,14). Tali risultati rispecchiano una notevole positività rispetto alla relazione tra i dipendenti e i coordinatori e colleghi e pure le relazioni rispetto ai rapporti con presidenza e amministrazione non sono di certo negativi. Il segno positivo emerge in maniera preponderante se si confrontano tali dati con quelli emersi nella precedente rilevazione. Da un lato infatti sono aumentati i punteggi rispetto alla relazione con colleghi e coordinatori e parallelamente anche rispetto alla categoria “rapporti con la presidenza” (4,14 rispetto a quello della scorsa rilevazione pari a 4,9) Segno tangibile che la modalità organizzativa e gestionale su base piramidale, rappresenta una strategia efficace, che si rispettano ruoli e mansioni e che si restituisce una certa rilevanza agli aspetti relazionali tra le varie risorse.

Dallo stesso grafico continuano attestarsi su punteggi più bassi rispetto a quelle analizzate sin ora, le dimensioni “avanzamenti di carriera futuri” e “avanzamenti di carriera ottenuti”, rispettivamente 2,98 e 3,15 (contro i punteggi di 2,86 e 2,94 della precedente rilevazione) ma di certo più positivi rispetto a quelli della precedente rilevazione appunto. Questa variazione è indicativa del fatto che i dipendenti della cooperativa si sentono più gratificati rispetto alla propria posizione e contano di poter avere migliori prospettive future.

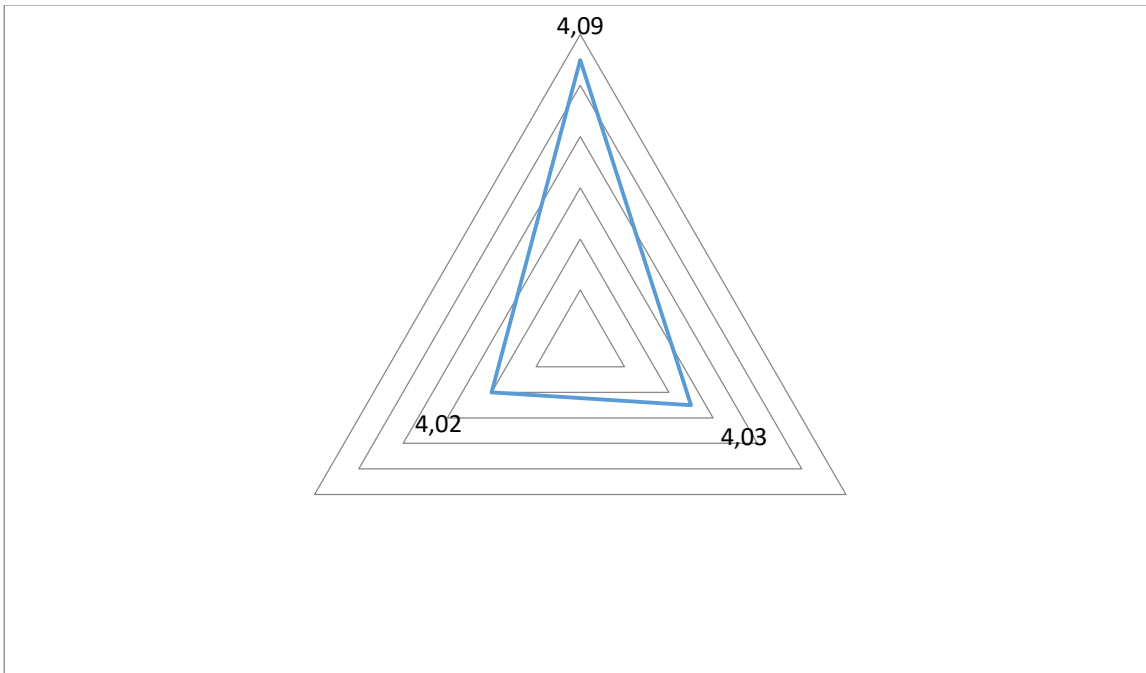
Se da un lato emergono valori molto positivi rispetto, ad esempio, alla dimensione “utilità sociale del lavoro”, a testimonianza che gli operatori credono in ciò che fanno e sono ben consapevoli del valore aggiunto che possono investire nell’erogazione delle prestazioni (4,22 contro i 3,91 della precedente

rilevazione), dall'altro cadono i punteggi relativi alla variabile "orari di lavoro" (3,46) mentre più positivi rispetto alla valutazione precedente emergono i valori relativi all'indicatore "crescita formativa" (3,84), rispettivamente contro i punteggi 3,80 e 3,47 relativi alla valutazione effettuata nell'anno 2014.

Soddisfazione utenti

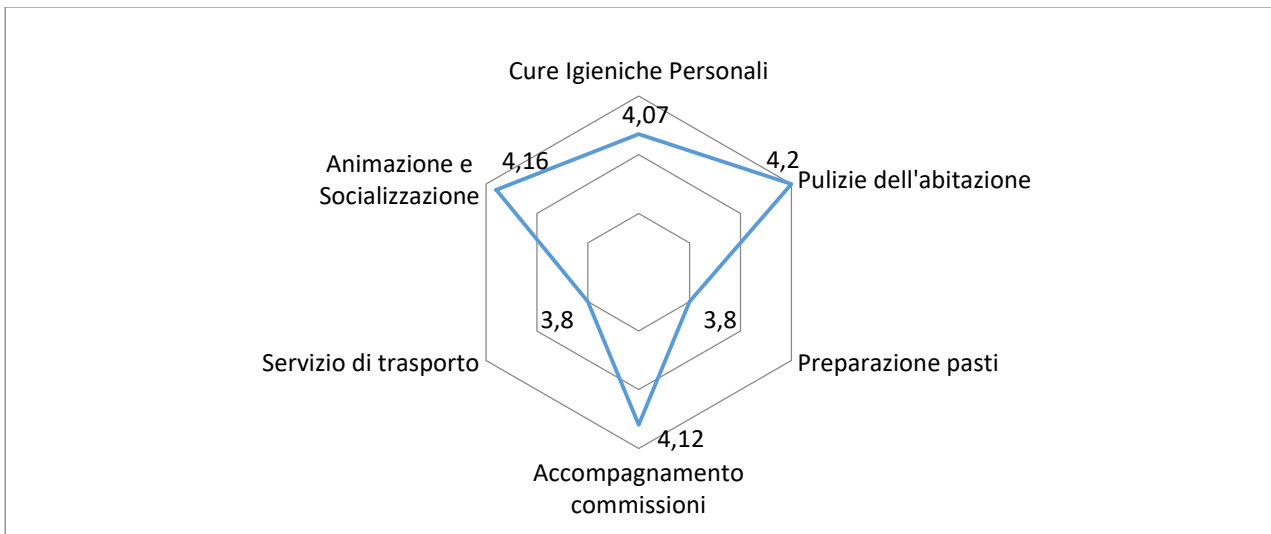
La cooperativa Gea con l'erogazione dei servizi attraverso gli operatori sociali e/o strutture ad hoc, non si limita ad una mera erogazione delle prestazioni, ma assume spesso un ruolo di facilitatore nel rapporto tra il soggetto che necessita di una prestazione ed il sistema istituzionale dei servizi sul territorio. Agendo senza fini di lucro, la cooperativa opera attraverso la gestione e l'erogazione delle diverse tipologie di servizi, che vanno dai centri prima infanzia alle strutture residenziali, dai centri diurni all'assistenza domiciliare, di base ed integrata, senza tralasciare quella scolastica; considerando altresì l'utenza che usufruisce dei servizi della mensa scolastica. Risulta chiaro comprendere come sfaccettata è la categoria degli utenti ai quali si fornisce la prestazione, ma che ancor di più si ritiene doveroso conoscere; nell'ottica di approdare a livelli di soddisfazione sempre crescenti, infatti, si ritiene necessario intervenire con strumenti e metodologie maggiormente adeguate. Gli strumenti di rilevazione approntati, infatti, sono finalizzati al conseguimento dei massimi livelli di qualità e di efficienza, ma anche di gratificazione, sia per le risorse impiegate all'interno della cooperativa che per l'utenza. Il Sistema di Gestione della Qualità, fortemente voluto dalla direzione e costantemente aggiornato, regola i processi svolti all'interno della Gea Società Cooperativa Sociale ed avviene in modo pianificato, documentato e teso a garantire la massima attenzione alla centralità della persona e adeguare i servizi rispetto ai bisogni segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente. Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato, quindi, dalla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio. Proprio su quest'aspetto, è opportuno soffermarsi per chiarire le modalità attraverso le quali si è proceduto per la valutazione del grado di soddisfazione. Anche in questo caso, lo strumento utilizzato è un questionario costituito da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (da 1 a 5, dove 1 sta ad indicare un punteggio scarso e 5 un valore molto alto).

Grafico 23. Soddisfazione utenza per tipologia di dimensione



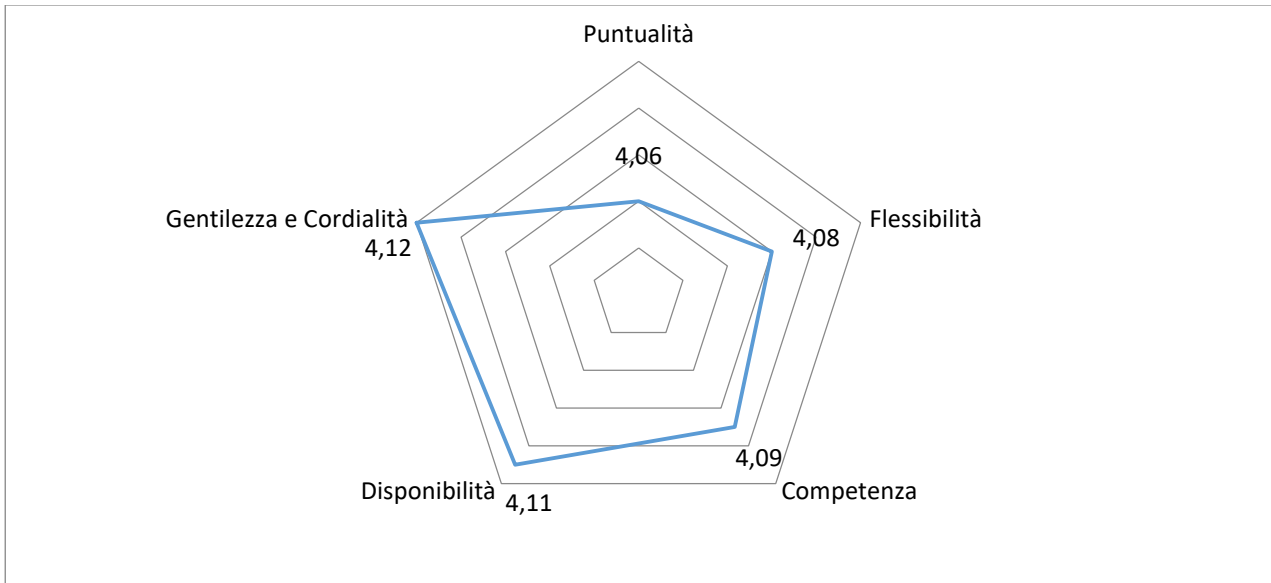
Per ciò che concerne gli aspetti generali del servizio, che raggruppano le dimensioni significative, si denota dal grafico 23, come l'utenza attribuisce punteggi più alti in riferimento alla dimensione della relazione con gli operatori (4,09), dimostrando quanto si ritiene importante l'aspetto relazionale e quanta fiducia si ripone nella cooperativa, che riesce attraverso le prestazioni che eroga costantemente, a soddisfare i bisogni dell'utenza (4,02). Un punteggio discreto viene attribuito all'organizzazione degli orari del servizio (4,03).

Grafico 24 . Soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni socio-assistenziali



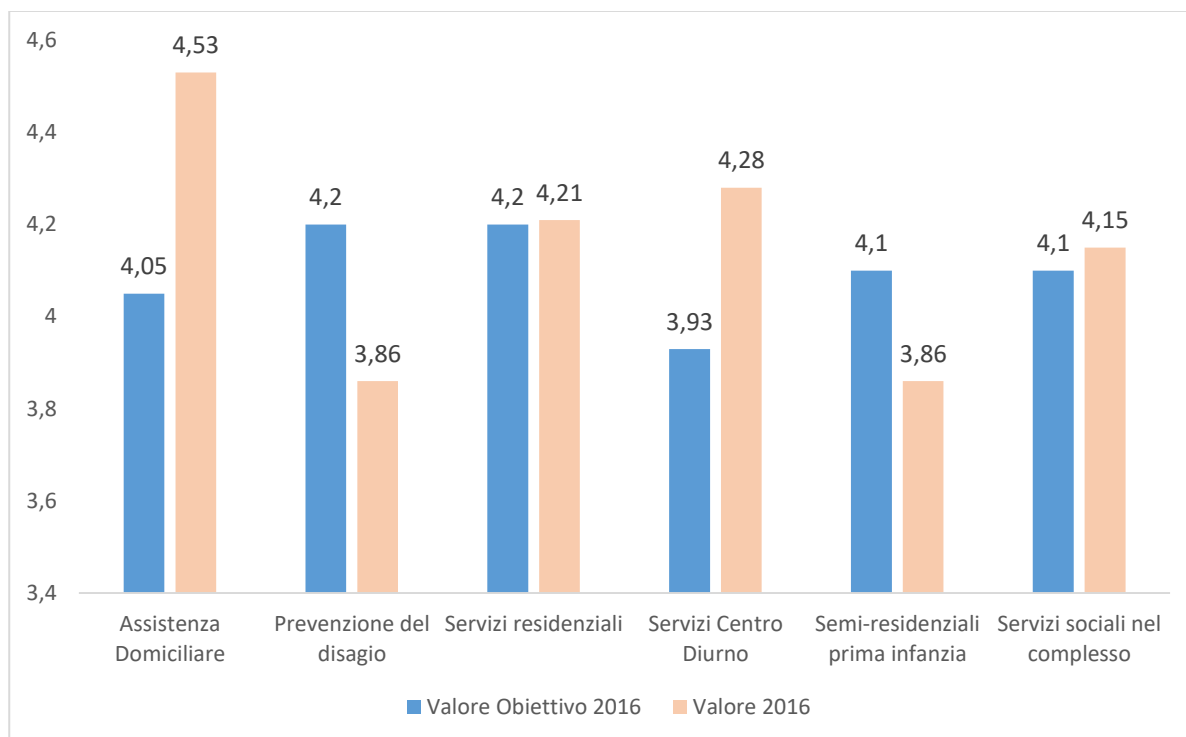
Come si evince dal grafico 24 , per ciò che concerne prettamente l'operato dei lavoratori impiegati nei servizi sociali, si evince che i punteggi più alti si registrano per la voce "animazione e socializzazione" (4,16) e "accompagnamento e commissioni"(4,12); segno tangibile del fatto che il lavoro prestato dal personale impiegato non si traduce in mero svolgimento delle faccende domestiche, quanto piuttosto in un concreto sostegno sia all'utente che al relativo nucleo familiare. Il fatto che questi punteggi siano alti, fa trasparire quanta importanza viene data all'aspetto relazionale, al sostegno emotivo e psicologico. Alti sono anche i valori che si riferiscono alla cura e all'igiene personale e dell'abitazione (rispettivamente 4,07 e 4,02).

Grafico 25 . Soddisfazione dell'utenza rispetto alle relazioni con gli operatori



Attraverso il grafico 25, si è andati ad analizzare nello specifico i vari aspetti che caratterizzano la relazione con gli operatori, così come viene percepita dall'utenza. Si nota come il punteggio più alto si registra rispetto alla dimensione che abbraccia l'aspetto umano e relazionale, indicativo delle doti empatiche degli operatori. Le dimensioni "gentilezza e cordialità" e "disponibilità", infatti, si atteggiano su punteggi rispettivamente di 4,12 e 4,11.

Grafico 26 . Soddisfazione dell'utenza rispetto alla tipologia di servizio



Si è ritenuto altresì interessante comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla tipologia di servizio, fornendo un valore aggiunto, scaturito dal confronto immediato tra l'obiettivo postosi per l'anno 2016 e i dati emersi nello stesso anno attraverso la somministrazione dei questionari. Da quanto si evince dal grafico 26, la tipologia di servizio che registra un punteggio maggiore è quella dell'assistenza domiciliare (4,53) e quella dei servizi centro diurno (4,28). Un punteggio medio, viene invece attribuito alla soddisfazione rispetto ai servizi residenziali (4,21). Il valore più basso si evince per i servizi di prevenzione del disagio (3,86) seppure rappresenta un buon punteggio. Ad ogni modo la soddisfazione rispetto ai servizi sociali nel complesso, è da ritenersi molto positiva, soprattutto se si confronta il valore obiettivo con il valore reale dell'anno 2016.

La Carta dei servizi

Un ulteriore elemento della qualità dei servizi offerti dalla cooperativa è la Carta dei Servizi. Un documento adottato dalla Cooperativa per far conoscere i servizi offerti e le modalità di accesso. La Carta dei servizi ha lo scopo non solo di informare adeguatamente i cittadini sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, ma costituisce un contratto con i cittadini attraverso il quale si definiscono i diritti e i doveri reciproci. L'obiettivo è quello di stabilire per i vari servizi, le caratteristiche e le modalità di accesso al fine di tutelare i diritti soggettivi di ciascun utente, fornendo forme e strumenti per attivare reclami nei confronti dei responsabili della gestione. Ulteriore elemento di qualità è l'aggiornamento e la verifica costante che rendono la Carta un documento dinamico e in [evoluzione continua per adeguarsi alle esigenze della committenza e dei cittadini.](#)

Obiettivi 2017

L'obiettivo per l'anno 2017 è elevare la qualità dei servizi offerti in un contesto economico e sociale difficile. Aumentare l'offerta dei servizi nell'ambito della residenzialità attraverso l'apertura della comunità alloggio per persone adulte e anziane "Villa San Gallo" in Roccabascerana, stabilizzare i servizi per la prima infanzia. Predisporre le procedure per ottenere le certificazioni di qualità SA8000 per garantire nei nostri servizi ulteriori indicatori di qualità, efficacia ed efficienza rispetto agli utenti e al committente. Avviare un percorso di comunicazione della cooperativa attraverso il sito e nuova veste grafica, con un piano di comunicazione interno ed esterno. Aumentare la presenza nei territori attraverso l'implementazione di servizi innovativi e flessibili. Aumentare le opportunità lavorative per i soci lavoratori e dipendenti.