COOSS MARCHE ONLUSSOC COOP PA

Bilancio Sociale 2021

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017. Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

cooss

Parte introduttiva

Introduzione

L'anno 2021 è stato caratterizzato, come l'anno che lo ha preceduto, da forti elementi di instabilità causati direttamente e indirettamente dalla perdurante emergenza sanitaria.

COOSS ha cercato di reagire alle circostanze avverse sia sotto il profilo della tenuta della gestione dei servizi sia nella difesa dei principali fondamentali economici e finanziari. Soprattutto nella prima parte dell'anno la contrazione del volume dei servizi dovuta alla pandemia e la contemporanea difficoltà nell'organizzazione del personale, nel reperimento dei presidi sanitari e nella individuazione di alcune figure professionali sul mercato del lavoro hanno reso la gestione complessiva particolarmente difficile ed onerosa. Con l'arrivo della primavera si è registrata una attenuazione dei fattori pandemici ed una ripresa graduale di tutte le attività.

Allo stesso tempo la Cooperativa ha intensificato l'azione costante ed incisiva nei confronti delle istituzioni locali e delle Regione Marche al fine di vedersi riconoscere i ristori previsti dai provvedimenti di legge per contrastare l'emergenza sanitaria e attenuare gli effetti negativi nei confronti degli operatori economici. Questo impegno continuo mirato alla rendicontazione di tutti i maggiori oneri sostenuti nell'ambito della gestione dei servizi, associato alla dedizione ed al contributo fattivo di tutti i soci e i lavoratori della Cooperativa con il loro apporto, ci ha consentito di superare la grave criticità di quel periodo e riemergere gradualmente dalla fase più negativa. In realtà anche la fine dell'anno 2021 ha riservato una recrudescenza dei contagi ed una improvvisa impennata della pandemia provocando un sensibile impatto sui servizi anche se in forma più circoscritta e controllata. Anche in questi frangenti COOSS ha mantenuto fede alla sua mission originaria ed ai principi fondanti del suo statuto promuovendo nuove iniziative, acquisendo nuovi servizi ed attivando collaborazioni proficue.

In questo contesto caratterizzato dalla precarietà e da imprevedibilità degli eventi COOSS ha mantenuto coerentemente la sua linea di condotta perseguendo gli obiettivi e le modalità deliberate dalle precedenti assemblee dei soci.

La lettera del Presidente

Care Socie e Cari Soci,

teniamo fede, anche quest'anno, all'impegno di redigere il Bilancio Sociale che vuole essere al tempo stesso un documento esplicativo e uno strumento di comunicazione. Lo abbiamo adottato per la prima volta nel 1996 e da allora contiene il messaggio ed il valore che i soci di COOSS trasmettono alla società civile con il loro lavoro quotidiano. Pertanto non riteniamo scontato ribadire l'importanza di affermare i principi e i valori che COOSS ha sempre affermato e di raccontare nei fatti la qualità e la dimensione della nostra realtà.

Sapete bene quanto l'anno 2021 sia stato ancora caratterizzato dalle difficili condizioni a cui l'emergenza sanitaria ci ha costretto. Difficili condizioni che hanno determinato una ricaduta negativa sulla organizzazione e gestione di tutti i servizi. Nonostante ciò, grazie al contributo ed al supporto di tutte le socie ed i soci, COOSS ha mantenuta intatta la credibilità e l'affidabilità nei confronti degli enti locali, degli utenti dei servizi, delle loro famiglie e dell'intero contesto istituzionale dimostrando coerenza e solidità anche nei frangenti più delicati ed imprevedibili a cui siamo stati chiamati a misurarci.

Solo per accennare ai principali motivi di criticità citiamo la drammatica mancanza di personale infermieristico che ha rischiato di interrompere la continuità assistenziale di alcuni servizi e strutture residenziali, la riduzione delle presenze e del tasso di occupazione delle residenze protette, dei centri diurni, degli asili nido, l'aggravio dei costi energetici e dei presidi sanitari.

Guardiamo però con fiducia ed ottimismo ai segnali di parziale ripresa che l'anno 2021 ha fatto intravedere confidando nel definitivo superamento della pandemia. COOSS ha infatti ribadito il suo ruolo istituzionale intensificando la presenza ai tavoli di confronto regionale per avviare insieme agli altri interlocutori del settore la definizione di un nuovo sistema tariffario nel settore socio sanitario ed educativo e concorrere attivamente al regolamento che ha disciplinato il sistema dei ristori a favore degli enti gestori dei servizi. Sul fronte della organizzazione aziendale è stato adottato un nuovo programma informatico che consentirà la digitalizzazione delle attività amministrative ottimizzando i processi di gestione dei dati. Allo stesso tempo abbiamo continuato a perseguire la strategia incentrata sul recupero della marginalità economica dei servizi gestiti e sulla maggiore autonomia finanziaria, fattori essenziali per garantire stabilità, continuità e capacità di investimento.

Oltre a queste priorità, ricordiamo l'impegno sui fronti già aperti negli ultimi anni come l'adesione alle reti nazionali tra cooperative come nel caso di Ribes per l'innovazione dei servizi e la sperimentazione di nuovi modelli di welfare e l'adesione ai fondi immobiliari capaci di offrire risorse per nuovi ed ulteriori investimenti ed infine la preventiva valutazione e progettazione sui bandi emanati dal PNRR in favore dei nostri territori. Alla luce di quanto le donne e gli uomini di COOSS hanno dimostrato anche durante questo anno, manteniamo la priorità del superamento dello stato di crisi e l'obiettivo di raggiungere prima possibile una condizione di maggiore stabilità e crescita futura per garantire a tutti noi anni di proficuo lavoro e benessere.

Il CdA esprime a tutti voi la gratitudine per aver ancora una volta creduto nel vostro lavoro ed aver condiviso con disponibilità, coraggio e sacrificio i valori che COOSS ha sempre promosso e mantenuto immutati. Ancora grazie!

Nota metodologica

L'edizione del Bilancio Sociale di COOSS Marche dell'anno 2021 conferma l'impostazione metodologica degli ultimi anni offrendo tutte le informazioni relative alla composizione della compagine sociale, ai territori in cui è presente e ai suoi obiettivi strategici, alle partecipazioni societarie, ai progetti partecipati.

Con questa edizione COOSS Marche conferma anche la scelta, in continuità con gli anni, di comuni care in modo consapevole e trasparente la propria responsabilità sociale e dunque i programmi, le scelte, le attività, i risultati ottenuti, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come la cooperativa ha agito sotto il profilo economico e sociale interpretando i propri valori e realizzando la propria mission.

Il già consolidato approccio metodologico del Bilancio Sociale di COOSS Marche, si è ben adattato al nuovo strumentodi rendicontazione promossoda LegacoopSociali, nel quale si ritrovano tutte le i ndicazioni e le impostazioni oggetto di studio e di approfondimento negli ultimi decenni. COOSS Marche ha partecipato agli incontri di definizione del modello, beneficiando del confronto con le altre realtà cooperative.

Il lavoro di redazione e realizzazione del Bilancio Sociale è stato svolto internamente alla cooperativa, attraverso il coinvolgendo delle funzioni aziendali che hanno fornito dati ed informazioni e del Consiglio di Amministrazione.

Il Bilancio Sociale 2021 sarà disponibile per soci, lavoratori, clienti/committenti, partner con i quali collabora regolarmente e stabilmente, nuovi soggetti con i quali entra in contatto sul sito internet della cooperativa, al fine di raggiungere il più ampio bacino di interlocutori.

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale	Cooperativa Sociale COOSS MARCHE – ONLUS Società Cooperativa per azioni
Partita IVA	00459560421
Codice Fiscale	00459560421
Forma Giuridica	Cooperativa sociale tipo A
Settore Legacoop	Produzione e servizi
Anno Costituzione	1979
Associazione di rappresentanza	Legacoop

Consorzi

1. Consorzio Centopercento
2. Consorzio sociale Villa Fastiggi
3. Consorzio Coser Fabriano
4. Consorzio sociale Atmosfera

Reti

1. RIBES: Rete Italiana Benessere e Salute
2. VILLA DE VECCHIS CONSORZIO CENTO PER CENTO
3. RESIDENZA CIVES VILLA FASTIGGI

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività b) Interventi e prestazioni sanitarie

Tipologia attività c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni

Tipologia attività d) Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa

Tipologia attività l) Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa

Tipologia attività r) Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

Descrizione attività svolta

I servizi svolti sono rivolti a:

TERZA ETÀ - COOSS valorizza ogni periodo di vita dell'essere umano, credendo nella dignità come valore assoluto e indiscutibile. Attenzione, cura e competenza a casa o nelle nostre residenze specializzate.

SALUTE MENTALE - COOSS lavora a sostegno di ogni individuo. Offriamo opportunità e aiuto e ci occupiamo della progettazione, della realizzazione e della gestione di servizi educativi- riabilitativi, assistenziali e socio-sanitari.

INFANZIA - COOSS sa che per sognare un futuro migliore occorre garantire cura e dedizione al presente dei nostri figli. Per questo ci occupiamo di asili nido e spazi gioco per accompagnare la crescita dei più piccoli.

DISABILITÀ - COOSS crede nelle opportunità per TUTTI. I nostri servizi per l'assistenza educativa, la riabilitazione e l'aiuto alla persona possono essere erogati direttamente a domicilio o nelle nostre strutture.

DIPENDENZE - COOSS si adopera in servizi di prevenzione, informazione, ricerca, diagnosi e cura per far sì che chi si trova bloccato in situazioni di dipendenza possa riprendere in mano il proprio futuro.

MINORI - COOSS s'impegna ogni giorno per valorizzare le potenzialità degli individui, specialmente nell'età giovanile. Proponiamo centri giovanili, informa-giovani e servizi domiciliari.

NUOVE POVERTÀ - COOSS è a sostegno delle persone che si trovano in difficoltà. Offriamo supporto concreto volto a limitare la vulnerabilità sociale di chi si trova a vivere una situazione sfortunata.

IMMIGRAZIONE - COOSS crede nel valore della differenza e dell'inclusione. Per questo ci impegniamo nell'erogazione di servizi rivolti all'autonomia e all'integrazione degli individui e dei gruppi nella comunità locale.

ORIENTAMENTO E LAVORO - Il servizio per aiutarti e orientarti nel mondo del lavoro, attraverso una consulenza specializzata di operatori che ti aiutano a scegliere e a migliorare.

PRONTO COOSS - Assistenza Privata a domicilio con la massima qualità e professionalità. Pronto COOSS è il nuovo servizio territoriale per la cura e l'assistenza domiciliare.

ASSISTIVETECH - progetto pilota di COOSS, ha come obiettivo lo sviluppo di software e tecnologie per migliorare l'autonomia e la qualità di vita delle persone con disabilità.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

Il contesto economico, nell'ambito del quale la cooperativa ha operato nel corso del trascorso esercizio, è stato caratterizzato, sebbene in misura inferiore rispetto all'esercizio precedente, sia a livello internazionale che nazionale, dalla continuazione della situazione di emergenza sanitaria, tanto che dopo il sensibile decremento del prodotto interno lordo registrato nel 2020, che a livello mondiale era stato stimato tra il 3 ed il 4 per cento, e a livello nazionale intorno all'8,9 per cento, nel trascorso esercizio si è registrata una notevole ripresa sia a livello mondiale che nazionale, rispettivamente pari al 6 ed al 6,5 per cento.

L'incremento registrato a livello nazionale non è stato sufficiente per arrivare al pieno recupero del PIL conseguito nel 2019, nel senso che resterebbero da recuperare ancora 3 punti percentuali circa, ma la tendenza positiva registrata avrebbe potuto rassicurare e far sperare alle famiglie ed alle imprese sul graduale recupero futuro della capacità produttiva del paese ed in un ritorno a regole e tenore di vita precedenti l'inizio della pandemia.

Purtroppo però, altri problemi hanno contribuito a creare incertezze e costi di carattere straordinario, rappresentati in particolare sia dall'enorme incremento dei costi di approvvigionamento dell'energia, che dallo scoppio, alla fine del mese di febbraio del corrente esercizio, di un conflitto armato all'interno dell'Europa, tra Russia e Ucraina, ancora in corso alla data di redazione del presente documento e per il quale non è possibile, allo stato attuale, stimarne la durata e gli effetti economici conseguenti. Sono invece evidenti e tangibili gli effetti in termini di perdite di vite umane e di sofferenza della popolazione civile, con fenomeni di migrazioni collettive che non hanno paragoni a far data dall'ultimo conflitto mondiale.

Per quanto riguarda il contesto regionale marchigiano, nell'ambito del quale si svolge quasi esclusivamente l'attività della Cooperativa, dobbiamo riferire che nel corso dell'esercizio in esame la produzione normativa regionale è continuata ad incentrarsi sull'emergenza sanitaria ed effetti derivati, mentre non sono state emanate ulteriori norme per completare la normativa sull'accreditamento e convenzionamento dei servizi.

Regioni

Marche

Province

Ancona, Fermo, Ascoli Piceno, Pesaro e Urbino, Macerata

Sede Legale

Indirizzo - Via Saffi 4

C.A.P. - 60121

Regione Marche

Provincia Ancona

Comune Ancona

Telefono - 071501031

Fax - 07150103206

Email - info@cooss.marche.it

Sito Web - www.cooss.it

Sede Operativa

Indirizzo Comune Fano - C.so Matteotti, 67

Comune Fano

Telefono 0721830385

Email fano@cooss.marche.it

Indirizzo Comune Matelica - Via Grifoni, 27

Telefono 073785338

Email matelica@cooss.marche.it

Indirizzo Comune Jesi --- Viale Della Vittoria, 85 Email jesi@cooss.marche.it

Telefono 0731213660

Email jesi@cooss.marche.it

Indirizzo Comune San Benedetto del Tronto --- Via Piave, 60 Email sanbenedetto4@cooss.marche.it

Telefono 0735586004

Email sanbenedetto4@cooss.marche.it

Indirizzo Comune Ancona --- Via Saffi, 4

Telefono 071501031

Email urp@cooss.marche.it

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

La COOSS Marche nasce ad Ancona nel 1979. L'esordio risale ad anni pionieristici per il no profit, ancora lontano dalla visibilità odierna. È l'impegno a promuovere la dignità umana e a sollecitare un intervento sociale più diffuso e adeguato ai bisogni delle fasce più deboli che, unito alla voglia di creare un lavoro da gestire in modo autonomo per migliorare le proprie condizioni di lavoro e per valorizzare le risorse individuali e collettive, spinge un gruppo di giovani a fondare la cooperativa sociale COOSS Marche.

Negli anni 80 la cooperativa assiste ad un notevole sviluppo della sua operatività grazie anche al mutato quadro normativo e al riconoscimento giuridico ottenuto. Al consolidamento dei servizi si unisce il continuo impegno all'avvio di esperienze innovative, alla creazione di percorsi formativi, alla definizione di migliori standard organizzativi e la costante attenzione riservata alla ricerca e al confronto con partner locali ed europei. Le opportunità di mercato aperte dalla crisi del Welfare, con la riduzione dell'intervento diretto dello Stato nelle materie sociali, e una nuova e più qualificata richiesta nella società rendono il settore no profit sempre più protagonista in qualità di promotore della qualificazione della spesa sociale e della costruzione di una rete integrata di servizi che creerà anche una nuova base occupazionale. Non è un caso che in questi anni stia crescendo l'interesse per il settore no profit in generale e della cooperazione in particolare e si rende sempre più necessario un confronto con le istituzioni e le parti sociali sulla natura e sul ruolo del Terzo Settore.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

COOSS si ispira ai valori propri della cooperazione, ai principi di equità, democraticità, mutualità e pari opportunità. L'attività della Cooperativa è orientata inoltre al miglioramento continuo della qualità, considerando la persona al centro di ogni processoe favorendo le forme di partecipazione, c ondivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Governance

Sistema di governo

La partecipazione dei soci assume la doppiaveste di partecipazione patrimoniale e finanziaria e di p artecipazione al governo della cooperativa.

La partecipazione patrimoniale e finanziaria si concretizza nel conferimento di quote di Capitale

Sociale, nella possibilità di depositare risparmi nello strumento del Prestito Sociale e di ricorrere a prestiti erogati dalla cooperativa ai soci in difficoltà.

Il capitale sociale è dato da azioni, ciascuna del valore di 25 euro; l'assegnazione del numero di azioni è proporzionale alla durata del contratto, al tipo, al numero di ore lavorative, al livello contrattuale, a funzioni e incarichi istituzionali.

Compagine sociale e partecipazione dei soci COOSS

Composizione base sociale al 31/12/2021

Soci cooperatori: 2400 di cui 441 avevano presentato domanda di recesso.

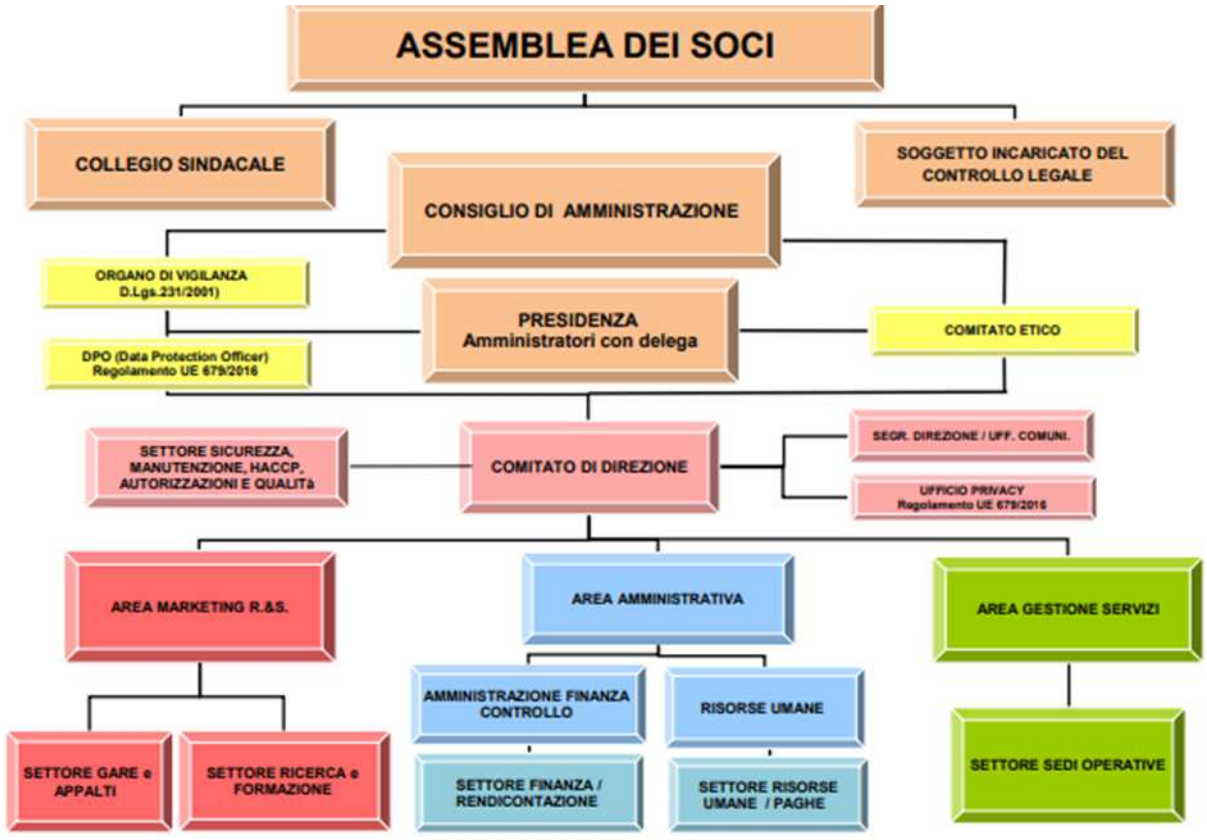
Soci volontari: 181

Soci finanziatori: 1

Partecipazione democratica dei soci Cooss

Assemblee dei soci: 2

Organigramma



UNI EN ISO 9001:2015 – CERTIFICAZIONE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ – DAL 2005 ISO 45001:2018 – CERTIFICAZIONE DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO – DAL 2019 UNI11034 – Nido D'infanzia "LA SIRENETTA" (Falconara Marittima) – DAL 2013 UNI11010 – COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA RIABILITATIVA PER DISABILI "ALBACHIARA" (Jesi) – DAL 2013 UNI1088 – RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER ANZIANI "MONTEFELTRO" (Urbino) – DAL 2013

Responsabilità e composizione del sistema di governo

COOSS ha continuato per l'anno 2021, una revisione dell'organizzazione aziendale, attraverso il conferimento di deleghe di poteri specifici a componenti dell'organo amministrativo o attraverso il rilascio di procure da parte del Presidente o di Consiglieri Delegati a singoli componenti la Struttura Organizzativa. Lo strumento della delega regolamentata ed accettata, per l'attribuzione di responsabilità condivisa, risulta un elemento determinante per il miglior funzionamento e partecipazione di tutta la Struttura Organizzativa.

La Direzione continuerà a promuovere, per i prossimi anni, un ricambio generazionale individuando le risorse che saranno investite della direzione della cooperativa.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo AMEDEO DURANTI

Carica ricoperta PRESIDENTE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo ANDREA SCOCCHERA

Carica ricoperta VICE PRESIDENTE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo MARIELLA LONGARINI

Carica ricoperta CONSIGLIERE DELEGATO

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo CAIAZZA MIRCO

Carica ricoperta CONSIGLIERE E PROCURATORE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo MANCINELLI DIEGO

Carica ricoperta CONSIGLIERE E PROCURATORE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo GHERARDI GIAMPAOLO

Carica ricoperta CONSIGLIERE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo ADA MANCA

Carica ricoperta CONSIGLIERE

Data prima nomina 15-06-2021

Periodo in carica 2021-2023

Nominativo MARTA ZEPPARONI

Carica ricoperta CONSIGLIERE

Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo PATRIZIA BRANCHESI
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo TIZIANA SPINA
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo SMERZINI SASCHA
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo PENNISI MARZIA
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo ANDRENACCI ROBERTO
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo BARCA ALESSANDRO
Carica ricoperta CONSIGLIERE
Data prima nomina 15-06-2021
Periodo in carica 2021-2023
Nominativo SANDRO LUCCHETTI
Carica ricoperta PRESIDENTE COLLEGIO SINDACALE
Data prima nomina 24-05-2019
Periodo in carica 2019-2021
Nominativo ANDREA MONACHESI
Carica ricoperta SINDACO EFFETTIVO
Data prima nomina 24-05-2019
Periodo in carica 2019-2021
Nominativo FIORENZO FRONTINI
Carica ricoperta SINDACO EFFETTIVO
Data prima nomina 24-05-2019
Periodo in carica 2019-2021
Nominativo MAURO TARANTINO

Carica ricoperta SINDACO SUPPLENTE
Data prima nomina 24-05-2019
Periodo in carica 2019-2021
Nominativo ALEPH AUDITING SRL
Carica ricoperta REVISORE LEGALE
Data prima nomina 24-05-2019
Periodo in carica 2019-2021
Nominativo SANDRO LUCCHETTI
Carica ricoperta ORGANISMO DI VIGILANZA
Data prima nomina 24-05-2021
Periodo in carica 2019-2021

Focus su presidente e membri del CDA
Presidente e legale rappresentante in carica
Consiglio di amministrazione
Totale Maschi %0.00
Totale Femmine %0.00
Totale fino a 40 anni %0.00
Totale da 41 a 60 anni %0.00
Totale oltre 60 anni %0.00
Totale Nazionalità italiana %0.00
Nazionalità Europea (non italiana) %0.00
Nazionalità Extraeuropea %0.00

Partecipazione

Vita associativa

La partecipazione dei soci assume la doppia veste di partecipazione patrimoniale e finanziaria e di p artecipazione democratica al governo della cooperativa.

La partecipazione patrimoniale e finanziaria si concretizza nel conferimento della quota sociale al capitale sociale e nella possibilità di usufruire del prestito sociale.

Numero aventi diritto di voto al 31.12.2021:

SOCI COOPERATORI 2400

SOCI VOLONTARI 181

SOCI FINANZIATORI 1

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 2

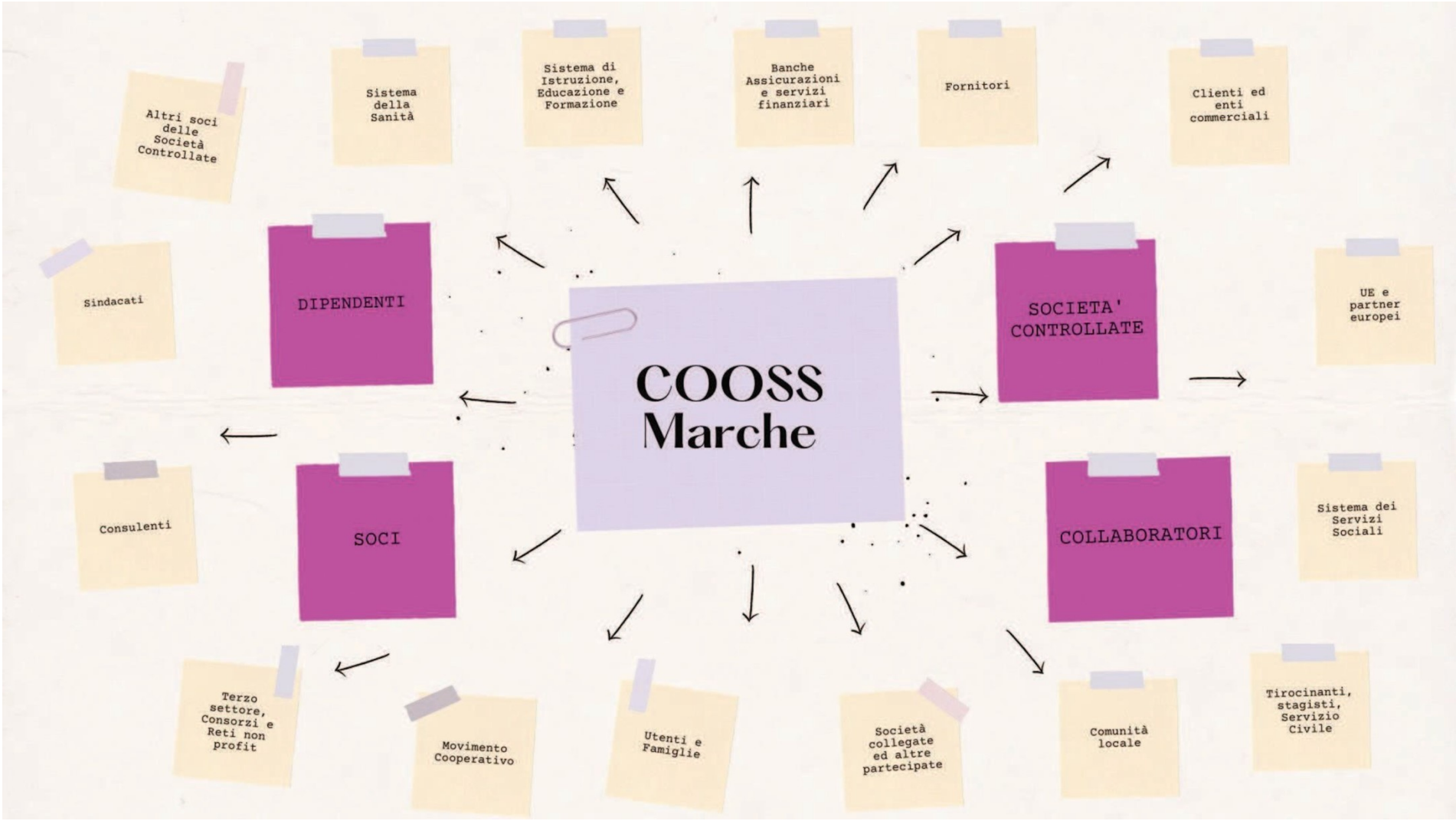
Numero aventi diritto di voto 2582

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 2

Mappa degli Stakeholder

Gli stakeholder di COOSS Marche sono gli interlocutori che in vario modo contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi concordati:

- Gli stakeholder interni sono soci, dipendenti, collaboratori, società controllate che fanno parte di COOSS
- Gli stakeholder esterni pur non facendo parte di COOSS, concorrono alla realizzazione degli obiettivi e sono: comunità locale, tirocinanti/stagisti, sindacati, fornitori, clienti, enti committenti, servizi sociali, utenti/famiglie, terzo settore, banche e assicurazioni, partner europei e non, sanità, sistema dell'istruzione/formazione;


COOSS
Marche
DIPENDENTI
SOCI
SOCIETA' CONTROLLATE
COLLABORATORI
Altri soci delle Società Controllate
Sistema della Sanità
Sistema di Istruzione, Educazione e Formazione
Banche Assicurazioni e servizi finanziari
Fornitori
Clienti ed enti commerciali
Sindacati
UE e partner europei
Consulenti
Sistema dei Servizi Sociali
Terzo settore, Consorzi e Reti non profit
Movimento Cooperativo
Utenti e Famiglie
Società collegate ed altre partecipate
Comunità locale
Tirocinanti, stagisti, Servizio Civile

Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Vantaggi di essere socio: collaborare e avvalersi delle nostre prestazioni mutualistiche.

I Soci Cooperatori COOSS sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Coop erativa. Possono essere ammessi come soci cooperatori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire ed in particolare:

- Coloro che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della
- cooperativa.
- Coloro che intendono comunque collaborare al raggiungimento dei fini sociali.
- Gli esercenti attivitàdi assistenza e di consulenza attinenti alla natura dei serviziprestati dalla Cooperativa, questi ultimi ai sensi dell'art. 10 Legge n. 381/91.

Chi diventa socio cooperatore può partecipare alle assemblee di COOSS con diritto di voto e ottiene una serie di vantaggi concretied esclusivi, riferitia una vasta serie di ambiti e possibilità.

I soci Cooperatori sono distinti in due tipologie: Oro e Argento:

Soci Oro - coloro che hanno sottoscritto tutto il capitale sociale deliberato, da ultimo, dall'assemblea del 26/01/2012.

Soci Argento - coloro che sono stati ammessi alla data del 01/01/2020 da meno di 12 mesi, e coloro che non hanno sottoscritto tutte le quote previste.

Come già anticipato, i soci cooperatori possono usufruire di una serie di vantaggi
che possono essere diversi in base alla distinzione oro e argento. Li presentiamo qui di seguito.

TFR

Il Socio Cooperatore COOSS può richiedere un anticipo del proprio Trattamento di Fine Rapporto con motivazioni previste dalla normativa a condizioni di vantaggio:

- I Soci oro, potranno fare richiesta di anticipo della liquidazione del proprio trattamento di fine rapporto, sino ad un massimo del 90% dell'importo maturato, in caso di spese mediche straordinarie, acquisto della prima casa per sé o per i figli, spese durante il congedo parentale o congedo di formazione anche aziendali.
  I requisiti che il lavoratore deve avere per presentare la domanda di anticipazione del TFR sono almeno 5 anni di servizio.

- I Soci argento, potranno fare richiesta di anticipo delle liquidazioni del proprio trattamento di fine rapporto, sino ad un massimo del 70% dell'importo maturato, in caso di spese mediche straordinarie, acquisto della prima casa per sé o per i figli, spese durante il congedo parentale o congedo di formazione anche aziendali. I requisiti che il lavoratore deve avere per presentare la domanda di anticipazione del TFR sono almeno 5 anni di servizio.

Anticipo sulla retribuzione

I soci della categoria Oro che dovessero avere esigenza di ottenere un anticipo sulla retribuzione potranno richiederla entro il giorno8 del mese.

Sconti familiari

COOSS ha stabilito delle regole della scontistica a soci e loro parenti per quanto riguardala retta delle strutture di proprietà di Cooss Marche, sia per servizi a minori che per quelli ad anziani, applicando il 10% di sconto per i Soci oro e il 5% per i soci argento con le regole di seguito indicate. Per i servizi privati (Pronto COOSS) ai soci e ai parenti dei soci (genitori, suoceri, nonni e figli) verrà applicato uno sconto del 5%.

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari - 2400

Soci volontari - 181

Soci finanziatori - 1

Focus Tipologia Soci

Soci lavoratori 2262

Soci svantaggiati 0

Soci persone giuridiche 0

Focus Soci persone fisiche - Genere

Maschi	344	%15
Femmine	1918	%85

Totale 2'262.00

Focus Soci persone fisiche - Età

fino a 40 anni	814	%35.99
Dai 41 ai 60 anni	1291	%57.07
Oltre 60 anni	157	%6.94

Totale 2'262.00

Nazionalità

Nazionalità italiana	2110	%93.28
Nazionalità Europea non italiana	70	%3.09
Nazionalità Extraeuropea	82	%3.63

Totale 2'262.00

Studi

Laurea	758	%33.51
Scuola media superiore	985	%43.55
Scuola media inferiore	425	%18.79
Scuola elementare	4	%0.18
Nessun titolo	90	%3.98

Totale 2'262.00

Anzianità associativa

da 0 a 5 anni 897 %39.66	da 6 a 10 anni 437 %19.32	da 11 a 20 anni 627 %27.72	oltre 20 anni 301 %13.31

Totale 2'262.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Il contratto di lavoro applicato è quello relativo alle Cooperative Sociali. Resta forte anche nel 2021 l'attenzione della Direzione COOSS alle formule di Welfare Aziendale.

I soci cooperatori possono usufruire di diversi vantaggi.

Welfare aziendale

Welfare aziendale

Servizio raccolta prestito sociale

SOCI ORO *

- 1,90% lordo per i depositi fino a 5.000 €
- 2,90% lordo per i depositi superiori a 5.000 €

SOCI ARGENTO

- 0,90% lordo per i depositi fino a 5.000 €
- 1,90% lordo per i depositi superiori a 5.000 €
- Soci "Oro" : i soci che si sono adeguati a tutti gli inviti delle assemblee dei soci all'adeguamento della quota sociale mentre appartengono alla seconda definizione Soci "Argento" gli altri.

Prestiti ai soci in difficoltà

Dal 2010 i soci cooperatori che dovessero trovarsi in situazioni di difficoltà hanno la possibilità di richiedere alla Cooperativa dei prestiti a condizioni agevolate. PRESTITI AI SOCI IN DIFFICOLTÀ Complessivamente sono stati concessi530 prestiti per un ammontaredi circa 1 milion e di euro.

PRESTITI SOCI IN DIFFICOLTÀ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N. Prestiti	17	32	58	42	50	57	65	104	39
Importo Prestiti €	31.800	61.200	108.950	81.000	100.600	120.073	125.000	205.000	73.000

I soci nella maggioranza hanno prevalentemente richiesto un prestito di 2.000€ e di restituirli in un massimo di 40 mesi.

PEOPLE CARE

Previdenza Complementare: ai lavoratori e alle lavoratrici della COOSS che aderiscono al Fondo Pr evidenza Cooperativa viene riconosciuta una quota di contribuzione aggiuntiva pari all'1,5% (sulla retribuzione utile al Tfr). Nel corso del 2021 gli aderenti al Fondo sono stati 76.

PRONTOSERENITÀ

Prontoserenità è un modello di erogazione di servizi nato per proporre alle famiglie, agli anziani e ai soggetti fragili soluzioni di sostegno,
assistenza e cura. Ideato e condotto da affermate realtà nell'assistenza socio sanitaria, Prontoserenità è monitorato e sovrinteso dalla Fondazione Easy Care che lo ha validato
e concretizzato con la collaborazione del Centro di Ricerche sulla Gestione dell'Assistenza.

SANIDOC

SaniDOC è un'associazione di promozione sociale,
regolarmente riconosciuta dalla Regione Marcheche opera nel campo sanitario. Lo scopo socialedi Sanidoc è quello di rendere accessibile le cure a tutti applicando tariffe agevolate e concordate, nell e strutture associatee convenzionate, specie nell'odontoiatria. SaniDOCha un costo
fisso annuale per tutti ma è gratuitoper i soci cooperatori COOSS.
Per ogni informazione è possibile consultare il sito ufficialedi SaniDOC: www.sanidoc.it.

MEDÌ

Il piano d'assistenza di Medì MutuoSoccorso garantisce ai soci e dipendenti a tempo indeterminato della nostra cooperativa COOSS prestazioni sanitarieagevolate, rimborsi e notevoli vantaggi.
I soci possono ottenere rimborsi per spese sanitarie per sé e, su richiesta, per la propria famiglia, e possono accedere a strutture sanitarie pubbliche e private con tariffe agevolate. Sono previsti rimborsi per spese sanitarie destinate a cure o prevenzione, per ricoveri ospedalieri e interventi chirurgici oltre a rimborsi per assistenza socio sanitaria, per maternità, visite specialistiche, esami di alta diagnostica, e tanto altro ancora. I rimborsi possono essere richiesti presso le sedi, i presidi e gli sportelli territoriali di Medì Mutua o tramite l'area web personale sul sito: www.medimutua.org.

Numero Occupati

2726

Occupati soci e non soci

occupati soci maschi 344

occupati soci femmine 1918

Totale 2'262.00

occupati non soci maschi 73

occupati non soci femmine 391

Totale 464.00

occupati soci fino ai 40 anni 814

occupati soci da 41 a 60 anni 1291

occupati soci oltre 60 anni 157

Totale 2'262.00

occupati NON soci fino ai 40 anni 270

occupati NON soci fino dai 40 ai 60 anni 180

occupati NON soci oltre i 60 anni 14

Totale 464.00

Occupati soci con Laurea 758

Occupati soci con Scuola media superiore 985

Occupati soci con Scuola media inferiore 425

Occupati soci con Scuola elementare 4

Occupati soci con Nessun titolo 90

Totale 2'262.00

Occupati NON soci con Laurea 222
Occupati NON soci con Scuola media superiore 170
Occupati NON soci con Scuola media inferiore 60
Occupati NON soci con Scuola elementare 2
Occupati NON soci con Nessun titolo 10
Totale 464.00
Occupati soci con Nazionalità Italiana 2110
Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana 70
Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea 82
Totale 2'262.00
Occupati NON soci con Nazionalità Italiana 421
Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana 25
Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea 18
Totale 464.00

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati Maschi 0
Volontari Svantaggiati Femmine 0
Volontari NON Svantaggiati Maschi 15
Volontari NON Svantaggiati Femmine 166
Totale svantaggiati
Totale non svantaggiati 181.00
Tirocinanti Svantaggiati Maschi 0
Tirocinanti Svantaggiati Femmine 0
Tirocinanti NON Svantaggiati Maschi 0
Tirocinanti NON Svantaggiati Femmine 0
Totale svantaggiati
Totale non svantaggiati

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Maschi 5
Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine 80
Totale 85.00

A2 (ex 2° livello)

Centralinista 5
Centralinista Femmine 6
Totale 11.00
Operai generici Femmine 42

Totale 42.00

B1 (ex 3° livello)

OSS non formato Femmine 1

Totale 1.00

Autista con patente B/C Maschi 6

Totale 6.00

Addetto all'infanzia con funzioni non educative Femmine 29

Totale 29.00

Addetto alla segreteria Femmine 3

Totale 3.00

46

348

Totale 394.00

C1 (ex 4° livello)

Autista con patente D/K/autista soccorritore/ accompagnatore Maschi 5

Autista con patente D/K/autista soccorritore/ accompagnatore Femmine 1

Totale 6.00

Cuoco Maschi 1

Cuoco Femmine 21

Totale 22.00

Impiegato d'ordine Maschi 1

Impiegato d'ordine Femmine 9

Totale 10.00

Operaio specializzato Maschi 1

Operaio specializzato Femmine 2

Totale 3.00

50

236

Totale 286.00

C2

OSS Maschi 70

OSS Femmine 529

Totale 599.00

D1 (ex 5° livello)

Educatore Maschi 115

Educatore Femmine 608

Totale 723.00
Animatore qualificato Maschi 2
Animatore qualificato Femmine 2
Totale 4.00
13
50
Totale 63.00

D2 (ex 6° livello)

Impiegato di concetto Maschi 8
Impiegato di concetto Femmine 13
Totale 21.00
Educatore professionale Maschi 15
Educatore professionale Femmine 71
Totale 86.00
Assistente sociale Maschi 2
Assistente sociale Femmine 40
Totale 42.00
Infermiere professionale Maschi 27
Infermiere professionale Femmine 106
Totale 133.00
Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...) Maschi 9
Terapista della riabilitazione (logopedista, fisioterapista...) Femmine 18
Totale 27.00
2
13
Totale 15.00

D3 (ex 7°livello)

E1 (ex 7° livello)

Coordinatore/ capo ufficio Maschi 13
Coordinatore/ capo ufficio Femmine 33
Totale 46.00

E2 (ex 8°livello)

Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi Maschi 2
Coordinatore di unità operativa/ servizi complessi Femmine 7
Totale 9.00
Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Maschi 4

Psicologo/ Sociologo/ Pedagogista Femmine 14
Totale 18.00
6
11
Totale 17.00

F1 (ex 9° livello)

Responsabile di area aziendale Maschi 4
Responsabile di area aziendale Femmine 3
Totale 7.00

F2 (ex 10° livello)

Direzione/ responsabili Maschi 2
Direzione/ responsabili Femmine 1
Totale 3.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto- Contratto di lavoro delle Cooperative sociali

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 234
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 2139
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 2
Dipendenti a tempo determinato e a part time 316
Collaboratori continuative 0
Lavoratori autonomi 0
Altre tipologie di contratto 35
Totale 2'726.00

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima 16550
Retribuzione annua lorda massima 81183
Rapporto 4.91

Organo di amministrazione e controllo

Nominativo CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Tipologia compensi
Importo 46175
Nominativo COLLEGIO SINDACALE
Tipologia compensi
Importo 27540
Nominativo ORGANO DI VIGILANZA DLGS 231/2001

Tipologia compensi

Importo 3120

Dirigenti

Tipologia indennità di carica

Importo 0

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali 0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso 0

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12) 162

Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12) 465

Organico medio al 31/12 (C) 2711

Rapporto % turnover %23

Malattia e infortuni

DATI Nel corso del 2021 si sono registrate 148 denunce per infortunio che rispetto al 2020 (n. 262 denunce) risulta diminuito del - 43,51%

Occorre tenere presente che, nel corso dell'anno 2020, delle 262 denunce di infortunio ben 176 sono legate al contagio da Coronavirus. Mentre nel 2021 le denunce di infortunio legate al Coronavirus sono state 60.

Indice di frequenza: 18,47

Indice di gravità: 0,72

Le denunce di malattie professionali nel corso del 2021 sono state 14, di cui 7 non riconosciute e 7 non ancora definite.

N. infortuni professionali: 148

N. malattie professionali: 14

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali 148

N. malattie professionali 14

Totale 162.00

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

L'annuale piano formativo aziendale, redatto con la collaborazione dei coordinatori dei servizi e delle strutture sociali, socio-sanitarie e socio-educative gestite dalla cooperativa ripropone la struttura consolidatasi nel corso dell'ultimo triennio composta di due sezioni: - professionale, in cui rientrano i corsi volti al miglioramento e al perfezionamento delle competenze delle figure professionali. - normativa, entro cui rientrano i percorsi volti al mantenimento dei requisiti di sicurezza e tutela dei lavoratori. Le azioni formative combinano le esigenze dei soci, con le esigenze aziendali e le richieste del committente quando presente.

Le lezioni si svolgono in aula e in sedi dislocate nel territorio regionale per facilitare la partecipazione dei soci. Ad integrazione delle lezioni in presenza, si propongono corsi in formati alternativi: blended, online a distanza con fruizione sincrona (piattaforme zoom, meet google, teams) e a - sincrona, privilegiando la piattaforma www.coossacademy.it (moodle).

Il proseguo della pandemia e delle conseguenti limitazioni relazionali, pur incidendo sulle opportunità di accesso alla formazione si è rivelata funzionale per familiarizzare con nuove competenze digitali e per introdurre strumenti innovativi e coinvolgenti utili a responsabilizzare il discente nel processo di apprendimento.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo Altro

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Altro Ambito formativo: Specificare COMPETENZE INFORMATICHE PER LA GESTIONE DEI PROCESSI LAVORO

Breve descrizione (facoltativo)

Le iniziative dedicate all'aggiornamento delle competenze informatiche per la gestione dei processi lavoro sono state 3 e coinvolto coordinatori e referenti delle strutture dei servizi e del servizio formativo.

n. ore di formazione 38

n. lavoratori formati 22

Ambito formativo Sociale

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Breve descrizione (facoltativo)

Le iniziative in ambito sociale hanno previsto 5 interventi sull'assistenza alle persone anziane.

n. ore di formazione 27

n. lavoratori formati 63

Ambito formativo Educativo

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Breve descrizione (facoltativo)

18 le iniziative in ambito educativo, di cui 9 per la disabilità, 7 per l'infanzia/minori e 2 per la salute

mentale. L'analisi e la gestione della relazione nel processo lavoro continua ad essere al centro del processo di crescita professionale degli educatori ed è bisogno trasversale rilevabile in ogni servizio. E' stato inoltre realizzato un percorso specifico per l'acquisizione di competenze sull'Autismo con un corso sull'Analisi Applicata del Comportamento (ABA)

n. ore di formazione 219

n. lavoratori formati 189

Ambito formativo Sanitario

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Breve descrizione (facoltativo)

In ambito sanitario sono state realizzate 5 corsi di primo Soccorso BLSD e 3 iniziative con crediti ECM dedicate alle figure sanitarie ognuno della durata di 8 ore:
-"Le epidemie da retaggio del passato a minaccia per il futuro
"Le parole che curano"
"Demenze e Alzheimer"
n. ore di formazione 64

n. lavoratori formati 66

Ambito formativo Salute e sicurezza

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) FORMAZIONE

Breve descrizione (facoltativo)

L'attenzione alla sicurezza dei soci lavoratori si evidenzia nella realizzazione di n. 44 azioni suddivise nei corsi:
n. 6 antincendio alto e medio rischio (5 + 1);
n. 6 primo soccorso;
n. 2 preposti
n. 15 sicurezza generale
n. 15 sicurezza medio e alto rischio (9 + 6)
n. ore di formazione 320

n. lavoratori formati 1246

Ambito formativo Salute e sicurezza

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica) FORMAZIONE

Breve descrizione (facoltativo)

Attenzione alla sicurezza dei soci lavoratori viene manutenuta per tutta la durata del rapporto di lavoro e si conta nelle 27 iniziative di aggiornamento suddivise nei corsi:

n. 11 aggiornamenti antincendio medio e alto rischio

n. 12 aggiornamenti primo soccorso

n. 2 aggiornamenti per preposti

n. 1 aggiornamento sicurezza medio e altro rischio online, piattaforma Moodle.

n. ore di formazione 144

n. lavoratori formati 516

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione

812

Totale organico nel periodo di rendicontazione

2711

Rapporto

Feedback ricevuti dai partecipanti

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

Per realizzare la propria *mission* aziendale, COOSS ha implementato, attua e mantiene attivo da diversi anni un **Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, Salute e Sicurezza** sul lavoro rispondente ai requisiti delle norme internazionali **UNI EN ISO9001** e **ISO45001**. Tale sistema si pone l'obiettivo di migliorare le performance dell'azienda; raggiungere gli obiettivi aziendali; migliorare la qualità dei servizi; assicurare la soddisfazione dei propri clienti; garantire la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, dei clienti e di altre parti interessate.

Oltre alle certificazioni del SGI, COOSS ha ottenuto tre certificazioni specifiche dell'erogazione del servizio in altrettante strutture dell'area terza età, disabilità ed infanzia.

Di seguito sono elencate le certificazioni che abbiamo acquisito nel corso degli ultimi anni:

- **UNI EN ISO 9001:2015 – CERTIFICAZIONE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ – DAL 2005**
- **ISO 45001:2018 – CERTIFICAZIONE DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO – DAL 2019**
- **UNI11034 – NIDO D'INFANZIA "LA SIRENETTA" (Falconara Marittima) – DAL 2013**
- **UNI11010 – COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA RIABILITATIVA PER DISABILI "ALBACHIARA" (Jesi) – DAL 2013**
- **UNI1088 – RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER ANZIANI "MONTEFELTRO" (Urbino) – DAL 2013**

ISO 9001:2015 – SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Scopo primario della **ISO 9001:2015** è il perseguimento della soddisfazione dei clienti in merito ai prodotti e servizi forniti, nonché del miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e dei servizi erogati. La Qualità è uno strumento innovativo che innalza gli standard delle organizzazioni pubbliche e private al fine di migliorare le prestazioni e favorire il recupero della competitività tramite l'adozione di modelli organizzativi più efficienti ed orientati al cliente. L'applicazione di tale norma comporta il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti impegnati nell'erogazione dei sevizi, nonché una riorganizzazione dei processi e l'introduzione di un ciclo di apprendimento tendente al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dei lavoratori e dei propri clienti. Tale norma rappresenta quindi un validissimo strumento dato che l'obiettivo di COOSS è tendere all'eccellenza e al miglioramento continuo.

ISO 45001:2018 – SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Scopo primario della **ISO 45001:2018** è garantire un adeguato controllo sulla Sicurezza e la Salute dei lavoratori, dei clienti e di altre parti interessate, oltre al rispetto delle norme cogenti. Il conseguimento della certificazione dimostra l'impegno di COOSS a realizzare un ambiente lavorativo sicuro e protetto, dove il benessere del personale e dei propri clienti è prioritario. La certificazione consente inoltre di attestare la conformità ai più rigorosi standard per la gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori, dei clienti e di altre parti interessate, di migliorare la propria immagine e competitività, con conseguente miglioramento della soddisfazione dei dipendenti, dei clienti e di altre parti interessate.

Il Ciclo di DEMING

Il modello del Sistema di Gestione Integrato (SGI) adottato da COOSS segue il **ciclo di DEMINING**

Il ciclo di Deming si distingue in quattro fasi:

- **pianificazione (plan);**
- **azione (do);**
- **controllo (check);**
- **correzione/miglioramento (act)**

Si tratta di un flusso di azioni ripetute che descrive il processo formativo del *learning by doing*, "imparare facendo". L'idea di fondo è imparare attraverso le proprie stesse azioni, il giusto compromesso tra uno studio teorico e l'agire per tentativi. Ne deduce che il SGI adottato e applicato da COOSS è un sistema organizzativo che deve essere continuamente sorvegliato e periodicamente revisionato affinché la sua dinamica ciclica conduca al miglioramento continuo anche al variare dei fattori interni ed esterni al Sistema. La principale modalità di controllo e valutazione della qualità del servizio è la **misurazione degli indicatori** che COOSS ha recentemente rinnovato sulla scia delle indicazioni fornite dalla ISO 9001:2015 al fine di misurare l'efficacia del processo, la sua efficienza, adattabilità e affidabilità. Lo scopo degli indicatori è orientato al ***benessere dell'utente***, alla ***qualità del servizio*** e alla ***miglior gestione delle risorse umane.***

Sistema Qualità Customer-Driven

COOSS adotta e applica un **Sistema Qualità guidato dal cliente** con l'obiettivo di capire come vengono percepiti i servizi erogati, comprendere le necessità dei clienti e focalizzarsi sull'interazione con loro. In tal senso il **Questionario Customer Satisfaction** è uno strumento fondamentale per il controllo della qualità dei servizi e per la rilevazione della soddisfazione dei clienti in relazione alla:

- *Qualità prevista: cosa desidera e cosa si aspetta il cliente?*
- *Qualità progettata: cosa si vuole offrire al cliente?*
- *Qualità prestata: cosa concretamente viene fatto?*
- *Qualità percepita: cosa percepisce il cliente in relazione a ciò che viene offerto/fatto?*

Il questionario della *Customer Satisfaction* prevede la valutazione di 15 item suddivisi in 3 aree:

1. **offerta e servizi;**
2. **personale e relazioni;**
3. **informazioni e risposte.**

I clienti (utenti e/o familiari/caregivers) hanno la possibilità di esprimere il proprio giudizio per ogni item con un punteggio su scala *Likert* tra 1 e 5 ed è inoltre previsto uno spazio per annotazioni e suggerimenti. Il questionario è anonimo e la trattazione dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy. È prevista la **convocazione di un'assemblea annuale con la partecipazione dei familiari**, in cui vengono presentati i risultati e discusse eventuali soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Ogni servizio riporta i risultati della propria analisi della soddisfazione dei clienti all'interno del **Rapporto di Valutazione della *Customer Satisfaction*.** I contenuti del Rapporto vengono poi trasmessi all'Ufficio SGI che ha il compito di relazionare l'insieme dei risultati emersi dalle analisi di soddisfazione svolte in tutti i servizi certificati. L'Ufficio SGI, infine, condivide i risultati della Customer Satisfaction con la Direzione in sede di Riesame annuale.

Servizi/Strutture che hanno partecipato alla rilevazione Customer Satisfaction 2021

Nel 2021, visto il permanere dello stato di crisi sanitaria da Covid-19, non è stato possibile distribuire i questionari della Customer Satisfaction in tutti i servizi.

Nel 2021 si registra comunque un sensibile aumento della somministrazione e partecipazione alla rilevazione Customer Satisfaction rispetto all'anno 2020.

2021	Nidi d'Infanzia	Centri per Persone con Disabilità	Strutture Psichiatriche e Sanitarie	Strutture Sociali per Anziani	Servizi di Assistenza Domiciliare	Totale
Utenti coinvolti 2021	344	117	0	181	125	767
Questionari rientrati 2021	310	93	0	161	116	680
%	90,12%	79,49%	0,00%	88,95%	92,80%	88,66%

Servizi/Strutture che hanno partecipato alla rilevazione Customer Satisfaction 2021

Servizi Area Disabilità

CoSER "Rosso di Sera" Serra S.Quirico	**Voto** 10,00
CoSER "Il Cigno" Ancona	**Voto** 9,56
CSER "Millecolori" Camerino	**Voto** 9,25
CSER "Il maschiamonte" Jesi	**Voto** 8,91
CSER "I Girasoli" Filottrano	**Voto** 8,91
CoSER "Albachiara" Jesi	**Voto** 8,50
CSER "Una porta aperta" Cingoli	**Voto** 8,40
CSER "Il Girasole" Staffolo	**Voto** 8,29
CSER "De Coccio" Jesi	**Voto** 8,25
CSER "Laboratori e Mestieri" Ancona	**Voto** 8,00

Servizi Area Infanzia

Nido "Brontolo" Mondolfo	**Voto** 9,64
Nido "Arcobaleno" Fabriano	**Voto** 9,57
Nido "44 Gatti" Jesi	**Voto** 9,50
Nido "Cucciolo" Pesaro	**Voto** 9,47
Nido "Snoopy" Falconara	**Voto** 9,39
Nido "La Sirenetta" Falconara	**Voto** 9,38
Nido "Qui-Quo-Qua" Fabriano	**Voto** 9,22
Nido "Aquilone" Falconara	**Voto** 9,18
Nido "Pollicino" Grottammare	**Voto** 8,89
Nido "Piccola Oasi" Jesi	**Voto** 8,83
Nido "Arcobaleno" M.S.Vito	**Voto** 8,52
Nido "Il Piccolo Principe" Maiolati Spontini	**Voto** 7,60

Servizi Area Anziani

RSA "Villa Bellini	**Voto** 8,00
Centro diurno demenze "Le chiavi della memoria"	**Voto** 9,73
CR "Casa Amarena" Cantiano	**Voto** 9,63
C.A. "Don Tonucci" Fano	**Voto** 9,40
C.A. "Montefeltro" Urbino	**Voto** 9,00
RP e CA "Ex Savini" Cantiano	**Voto** 8,80
R.S.A. "Montefeltro" Urbino	**Voto** 8,75
R.P. "Don Tonucci" Fano	**Voto** 8,67
R.P. "Stella Maris" Senigallia	**Voto** 8,33
R.P. "Montefeltro" Urbino	**Voto** 7,57

Servizi Territoriali

SAD UM S.Severino	**Voto** 9,55
SAD/ADI Ancona	**Voto** 9,51

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 b) interventi e prestazioni sanitarie; c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni; d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa; l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa; r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

n. utenti diretti 1480

n. utenti diretti

Bambini frequentanti nidi e servizi per l'infanzia

Tipologia Servizio Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

n. utenti diretti 1128

n. utenti diretti

Disabili minori fisici e psichici e minori a rischio

Tipologia Servizio Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

n. utenti diretti 527

n. utenti diretti

Anziani autosufficienti

Tipologia Servizio Servizi residenziali

n. utenti diretti 6048

n. utenti diretti

Anziani non autosufficienti e Adulti con disabilità fisichee psichiche

Tipologia Servizio Servizi Sanitari

n. utenti diretti 1379

n. utenti diretti

Adulti psichiatrici

Tipologia Servizio Istruzione e Servizi scolastici

n. utenti diretti 365

n. utenti diretti

Minori con disabilità fisiche e psichiche

Tipologia Servizio Altri Servizi

n. utenti diretti 1294

n. utenti diretti

Disagio e immigrazione

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

Nell'anno 2021 resta molto forte la presenza femminile all'interno della cooperativa: le donne sono infatti 2309. Ancona si conferma, anche nel 2021, la sede più numerosa con 786 occupati.

Distribuzione per sede totali

GESTIONALE ANCONA	786
GESTIONALE JESI	553
GESTIONALE FANO	543
GESTIONALE SAN BENEDETTO/FERMO	446
GESTIONALE MATELICA	398

Totale complessivo

2726

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione

2711

Media occupati (anno -1)

2936

Media occupati (anno -2)

2913

Rapporto con la collettività

I progetti innovativi promossi dal Dipartimento di Ricerca e Formazione si rivolgono necessariamente alla comunitàe alla collettività del territorio in cui opera COOSS. Gli attori locali s ono quindi costantemente coinvolti, sia come partner che come beneficiari diretti delle azioni; i diversi membri della collettività rappresentano il principale stakeholder nonché destinatario degli interventi.

Le iniziative realizzate sul territorio sono quindi progettualità innovative svolte da COOSS in qualità di capofila e/o di partner, e riguardano tematiche quali: terza età, inclusione sociale, formazione professionale, povertà educativa, integrazione migranti, orientamento socio-lavorativo, salute mentale, salute e benessere, welfare, etc.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Azioni condivise:

- Coprogettazione di attività da svolgere nell'ambito dei servizi finalizzati a rispondere ai problemi socio sanitari, educativi e formativi nel territorio;
- Coprogettazione di attivitànell'ambito dei servizifinalizzati a rispondere alle problematiche d i gruppi in condizione di svantaggio sociale;
- Ripartizione delle risorseumane, economiche e strutturali messe a disposizione da ognuno de gliattori coinvolti

Momenti di scambio:

Organizzazione di incontri con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione per monitorare le a zioni, il progresso delle attività e proporre possibili miglioramenti.

Ambito attività svolta Pi anificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, formativi e di e ducazione	Descrizione attività svolta Partecipazione ai tavoli di lavoro per la programmazione e pianificazione delle azioni e degli interventi finalizzati al miglioramento dell'offerta e dell'accesso ai servizi.	Denominazione P.A. coinvolta SERVIZI SANITARI ASUR REGIONE MARCHE
Ambito attività svolta Pi anificazione per rispondere, in generale, ai problemi sociali del territorio	Descrizione attività svolta Partecipazione ai tavoli di lavoro per la programmazione e pianificazione delle azioni e degli interventi finalizzati al miglioramento dell'offerta e dell'accesso ai servizi.	Denominazione P.A. coinvolta REGIONE MARCHE SERVIZI SOCIALI ENTI TERRITORIALI
Ambito attività svolta Ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine di percorsi di assistenza	Descrizione attività svolta Partecipazione ai tavoli di lavoro per la programmazione e pianificazione delle azioni e degli interventi finalizzati al miglioramento dell'offerta e dell'accesso ai servizi.	Denominazione P.A. coinvolta REGIONE MARCHE UFFICIO SERVIZI SOCIALI MINORILI PREFETTURE CENTRI PER L'IMPIEGO

Impatti ambientali

La cooperativa è soggetta all'applicazione del Dlgs 102/2014 in quanto rientrante nel gruppo di "grandi imprese energivore". Tale decreto insiste per le misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica che concorrono al conseguimento dell'obiettivo nazionale di risparmio energetico e che contribuiscono all'attuazione del principio europeo che pone l'efficienza energetica "al primo posto". Ogni 4 anni la cooperativa, effettua una diagnosi energetica con lo scopo di valutare i consumi degli immobili definendo gli interventi di riqualificazione energetica, valutando le convenienze economiche ed i "ritorni dell'investimento".

Con tale principio vengono effettuate ad esempi ole sostituzioni delle attrezzature/impianti ritenuti ormai obsoleti da punto di vista energetico con altre più innovative, soprattutto per quello che riguarda gli impianti di illuminazione indiretta.

Ambito attività svolta: Consumo energetico

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Nel corso dell'esercizio trascorso la cooperativa ha continuato a risentire degli effetti economici conseguenti all'emergenza sanitaria, seppure in misura minore rispetto all'esercizio 2020, ma anche per il trascorso esercizio vanno evidenziate le disposizioni di chiusura dei servizi territoriali di assistenza ed educativi, i servizi scolastici, i servizi di asili nido, ed i servizi semiresidenziali per anziani, disabili e minori, ma soprattutto nel caso della gestione delle strutture residenziali per anziani e disabili, sia a titolarità diretta che indiretta, va riferito che hanno risentito della minore presenza degli ospiti a seguito della impossibilità di nuovi ingressi, dovute, in qualche caso, anche alla carenza delle figure infermieristiche completamente fagocitate dai servizi pubblici di assistenza sanitaria.

Il totale del valore della produzione conseguito nel trascorso esercizio, che tiene conto anche di variazioni positive e negative di servizi avviati o cessati, non derivanti direttamente dall'emergenza sanitaria, presenta un recupero rispetto al 2020, ma è ancora in regresso rispetto all'esercizio ancora precedente. In particolare la voce del Conto Economico A) – Valore della produzione – 1) – Ricavi delle vendite e delle prestazioni è stata pari, nel 2021 a 64,3 milioni di Euro mentre la stessa voce negli esercizi 2020 e 2019, era stata pari, rispettivamente a 58,3 e 67,3 milioni di Euro, con un recupero quindi di 6 milioni di Euro rispetto al 2020 ma con un decremento ancora persistente rispetto al 2019 di 3 milioni di Euro, ma per valutare il decremento effettivo, come vedremo successivamente, è necessario depurare i ricavi del 2021 dei proventi per ristori e rimborsi di cui alle varie norme speciali di cui la cooperativa ha usufruito nel corso dell'esercizio.

Parallelamente a questo parziale recupero del valore della produzione, i costi hanno subito, in generale, un aumento proporzionale, a partire dal costo del lavoro sino agli altri costi direttamente collegati all'incremento dei servizi, mentre i costi direttamente collegati alla emergenza sanitaria sono da considerarsi ancora straordinari e non sopportabili in una gestione ordinaria senza interventi pubblici, anche questi di carattere straordinario.

I suddetti costi sono rappresentati da:

- costi per l'acquisizione e fornitura di dispositivi di protezione individuale, che continuano ad essere anomali rispetto agli esercizi precedenti, con maggiori costi sostenuti nel 2021, rispetto al 2019 di oltre 634 migliaia di Euro importo comunque notevolmente inferiore rispetto ai maggiori costi sostenuti nel 2020 che erano stati pari a 1.014 migliaia di Euro;
- costi gli esami diagnostici periodici al personale, pari a circa 163 migliaia di Euro,
- costi per le operazioni di sanificazione, pari a circa 93 migliaia di Euro,
- maggiori costi per lo smaltimento dei rifiuti speciali, pari a circa 50 migliaia di Euro,
- costi rimasti a carico della cooperativa per quanto riguarda il personale che ha dovuto usufruire delle misure a sostegno del reddito, di seguito più precisamente quantificati, il maggiore carico di lavoro che è stato necessario fornire per l'assistenza necessaria agli utenti in caso di contagio che viene quantificato, sicuramente in difetto, in misura pari agli importi risultanti dalla applicazione dei parametri adottati dall'ASUR per determinare i ristori da corrispondere, a tale titolo, alle strutture residenziali private accreditate di cui alle delibere 1597/2021, 382/2022 e 483/2022;
- costi retributivi aggiuntivi del personale infermieristico che è stato necessario sostenere per cercare di contrastare le interruzioni dei rapporti di lavoro per rispondere alle chiamate dagli Enti Pubblici, con maggiore costo del lavoro sostenuto pari a 958 migliaia di Euro, comprensivi degli oneri riflessi, considerando sia l'indennità aggiuntiva collegata

allo stato di emergenza che l'ulteriore indennità corrisposta dal mese di agosto 2020, e stimando in 80 migliaia di Euro il maggior costo delle prestazioni onerose fornite dal Sistema Sanitario Regionale, da società di lavoro interinale e da singoli professionisti.

Anche nell'esercizio 2021 la Cooperativa è dovuto ricorre a misure di sostegno del reddito a favore dei lavoratori (soci e dipendenti) occupati in servizi oggetto di chiusure temporanee, parziali o totali, di servizi a seguito di ordinanze finalizzate al contrasto della diffusione del contagio da COVID-19.

In continuità con l'esercizio precedente la cooperativa ha scelto di anticipare le somme ai soci e dipendenti con successivo recupero nei confronti dell'INPS in occasione del versamento mensile dei contributi, recupero che, al 31/12/2021, doveva essere ancora completato per un importo di circa 52 migliaia di Euro.

nell'ambito delle iniziative adottate dalla Cooperativa al fine di contenere gli effetti economici dell'emergenza sanitaria, l'assemblea dei soci, con le vicende richiamate nella Relazione degli amministratori sulla gestione relativa al precedente esercizio, ha deliberato di adottare le misure di contrasto alla crisi di impresa straordinaria derivante da pandemia COVID-19 (più dettagliatamente descritte nella Relazione degli amministratori sulla gestione relativa al precedente esercizio) tramite attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 11 del Regolamento Interno e di cui all'articolo 35 dello statuto sociale e per l'adozione dei provvedimenti di cui all'articolo 6, comma 2, lettera d) ed e) della legge 142/2001, per il periodo dal 01/07/2020 al 31/12/2021.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€64.653.520,00
Attivo patrimoniale	€68.509.833,00
Patrimonio proprio	€18.263.151,00
Utile di esercizio	€27.295,00

Valore della produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione 67.849.786	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1) 63.096.357	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) 70.925.307

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)

Valore della produzione- Ripartizione % ricavi

Ricavi da Pubblica Amministrazione	49.739.283
Ricavi da aziende profit	5.396.689
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	3.422.974

Ricavi da persone fisiche	9.284.916
Donazioni (compreso 5 per mille)	5.924

Totale 67'849'786.00

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi

Fatturato

b) interventi e prestazioni sanitarie;	6.577.130
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;	46.817.482
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	9.705.577
l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;	381.818
r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;	1.171.513

Totale

64.653.520.00

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Cooperare rende corresponsabili tutti i soci, ciascuno per il proprio ruolo e per le proprie competenze, ugualmente partecipi dei progetti e degli obiettivi dei servizi erogati. Tra le finalità della Cooperativa c'è quella di inserire i propri servizi entro parametri di sussidiarietà e di cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale. La Cooperativa intende perseguire le proprie finalità mediante la gestione di servizi "socio-sanitari, sociali ed educativi" grazie alle seguenti politiche di impresa sociale:

- Valorizzazione delle risorse umane mediante il coinvolgimento dei lavoratori nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni attraverso la costante applicazione del contratto, del regolamento interno e della gestione democratica e partecipata.
- Promuovere la collaborazione attiva di tutti i lavoratori nella gestione dei servizi, ispirandosi ai principi della solidarietà, dello spirito comunitario e all'insegna della qualità del servizio alla persona.
- Costruire con gli enti affidatari dei servizi un partenariato basatosulla condivisione di valori.
- Attenzione e rispetto per la persona

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner Associazioni no profit

Denominazione Partnership Enti del Terzo Settore organizzazioni formali e informali di volontariato e associative

Tipologia Attività

Per interventi e iniziative nell'ambito dei
servizi erogati; per progettiinnovativi sul territorio; per sponsorizzazioni e manifestazioni;
per concertazioni e collaborazioni nell'ambito del Terzo Settore; etc.

Tipologia Partner Cooperative

Denominazione Partnership Cooperative di tipo A e B, Consorzi di cooperative

Tipologia Attività

Per gestione partecipata e congiunta di
servizi erogati; per progetti innovativi sul territorio; per concertazioni e collaborazioni nell'ambito del sistema dei servizi alla persona e del Terzo Settore; per analisi bisogni territoriali;
per individuazione traiettorie di innovazione; etc.

Tipologia Partner Associazioni di categoria

Denominazione Partnership Partnership Sindacati, associazioni datoriali, etc

Tipologia Attività

Per sviluppo e gestione di progetti innovativi sul territorio; per concertazioni e
collaborazioni nell'ambito del sistema dei servizi alla persona e del Terzo Settore; etc.

Tipologia Partner Enti di ricerca

Denominazione Partnership Organismi nazionali e locali di ricerca, spin-off, etc

Tipologia Attività

Per sviluppo e gestione progetti innovativi sul territorio; per introduzione di elementi di innovazione nel sistema dei servizi alla persona; per analisi bisogni territoriali; per individuazione traiettorie di innovazione; etc.

Tipologia Partner Università

Denominazione Partnership Università locali, nazionali e internazionali

Tipologia Attività

Per sviluppo e gestione progetti innovativi sul territorio; per introduzione di elementi di innovazione nel sistema dei servizi alla persona; per analisibisogni territoriali; per individuazione traiettorie di innovazione; per collaborazioni nella definizione di percorsi formativi, stage, tirocini; etc.

Tipologia Partner Organizzazioni profit

Denominazione Partnership Aziende locali e nazionali, start-up innovative, etc

Tipologia Attività

Per sviluppo e gestione progetti innovativi sul territorio; per introduzione di elementi di innovazione nel sistema dei servizi alla persona; per collaborazioni in ambito di RSI; etc.
Tipologia Partner Pubblica amministrazione

Denominazione Partnership Enti locali, ambiti, aziende sanitarie, etc.

Tipologia Attività

Per concertazioni e collaborazioni nell'ambito della gestione dei servizi (in appalto); per progetti innovativi sul territorio e sui servizi; per approfondimenti di analisi dei bisogni territoriali; per individuazione traiettorie di innovazione; etc.

Tipologia Partner Enti internazionali

Denominazione Partnership Università ed enti di ricerca in Europa, imprese sociali e aziende profit in Europa

Tipologia Attività

Per sviluppo e gestione progetti innovativi sul territorio; per introduzione di elementi di innovazione nel sistema dei servizi alla persona; per scambio di buone prassi; per individuazione traiettorie di innovazione; etc.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Politiche e strategie

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Gli stakeholder interni sono soci, dipendenti, collaboratori, società controllate che fanno parte di COOSS. La politica di coinvolgimento verso questi stakeholder:

- modalità “monodirezionali” di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio socialea tutti);
- azioni di tipo “consultivo” (Es: invio del questionario di valutazione);
- azioni “bidirezionali” (Es.:focus group);
- azioni “collettive” (Es. eventi, giornate di sensibilizzazione).

Gli stakeholder esterni pur non facendo parte di COOSS, concorrono alla realizzazione degli obiettivi e sono: comunità locale, tirocinanti/stagisti, sindacati, fornitori, clienti, enti committenti, servizi sociali, utenti/famiglie, terzo settore, banche e assicurazioni, partner europei e non, sanità, sistema dell’istruzione/formazione.

Il coinvolgimento degli stakeholder è un’attività chiave all’interno di un processo di rendicontazione e responsabilità sociale. Il coinvolgimento di utenti (e loro familiari) e degli occupati (soci, dipendenti, altri collaboratori) è un impegno costante di COOSS Marche; è realizzato attraverso indagini, incontri, focus group, momenti formativi e informativi, occasioni di confronto; il coinvolgimento di enti pubblici e committenti è realizzato con attività di consultazione, concertazione e collaborazione; il coinvolgimento della comunità locale, del territorio e del mondo cooperativo e del non profit è realizzato attraverso forme di collaborazione nella gestione di iniziative formative, incontri, seminari, lavoro di rete, progetti congiunti.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

COOSS dal 2014 è accreditata presso la Regione Marche – con DGR.546/2014 - DDPF 191/SIM/2014 Decreto n. 380/SIM del 18.08.2014 – come agenzia privata per l'erogazione di servizi di Orientamento e Lavoro.

I DATI DEL SERVIZIO (2 sedi operative e 7 dipendenti COOSS accreditati)

- Oltre 500 ore di servizio erogate nelle 2 sedi territoriali e online
- Oltre 100 colloqui individuali svolti in presenza e online
- Oltre 200 ore di orientamento professionale
- Oltre 500 cv archiviati
- 12 laboratori di orientamento con ragazzi 16-30 anni
- 40 tirocini sociali
- 40 tirocini extracurriculari
- 2 borse lavoro

I SERVIZI ALLE PERSONE

- Informazione
- Accoglienza
- Analisi del bisogno
- Consulenza orientativa
- Bilancio delle competenze
- Accompagnamento lavoro
- Incrocio domanda/offerta
- Rapporti con la rete

COOSS fa parte dell'ATI (Associazione Temporanea d'Impresa) **Labjob.it** convenzionata con la Regione Marche per l'attuazione del programma GARANZIA GIOVANI MARCHE. Questa impresa è impegnata a orientare ed accompagnare i giovani nella ricerca di un'opportunità personalizzata di incontro con il mondo del lavoro. Grazie all'utilizzo dei fondi comunitari, il giovane potrà usufruire di servizi professionali e competenti senza alcun esborso di denaro.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa

Ripartire - Promozione della partecipazione civica di ragazze/i e di tutta la comunità educante attraverso il rafforzamento di competenze cognitive relazionali e sociali che possano incidere sul legame tra esclusione sociale e povertà educative

Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa

Sociale, ambientale, culturale, educativo, sanitario, sportivo, internazionale, definizione delle politiche territoriali, pianificazione per rispondere ai problemi occupazionali del territorio, pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari formativi e di educazione, pianificazione

per rispondere in generale ai problemi sociali del territorio ricerca di sinergie con altre imprese del territorio, Ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine di percorsi di assistenza, partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, altre iniziative di sensibilizzazione e o promozione

Tipologia attività svolta

Iniziative, progetti, eventi, manifestazioni, tavoli di lavoro, focus group, co-progettazione

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Progetto co-finanziato nell'ambito del bando "Un passo avanti" istituito dal Fondo per il contrasto della povertà educativa

Reti o partner coinvolti Oltre 800 studenti tra i 14-17 anni, 15 organizzazioni di terzo settore, 5 Istituti Istruzione Superiore, 1 Università, 5 amministrazioni locali, 2 gruppi informali giovanili, 20 insegnanti

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa

Elementi Educativi

Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa

Sociale, ambientale, culturale, educativo, sanitario, sportivo, internazionale, definizione delle politiche territoriali, pianificazione per rispondere ai problemi occupazionali del territorio, pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari formativi e di educazione, pianificazione per rispondere in generale ai problemi sociali del territorio ricerca di sinergie con altre imprese del territorio, Ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine di percorsi di assistenza, partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, altre iniziative di sensibilizzazione e o promozione Tipologia attività svolta

Iniziative, progetti, eventi, manifestazioni, tavoli di lavoro, focus group, co-progettazione

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati

Progetto finanziato dal Dipartimento per le politiche della famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri Bando EduCare per realizzare azioni di educazione non formale e informale di attività ludiche per l'empowerment dell'infanzia e dell'adolescenza.

Reti o partner coinvolti Oltre 40 giovani con età tra gli 11 e i17 anni, 2 organizzazioni di terzo settore, 1 accademia universitaria, 4 amministrazioni locali, 2 gruppi informali giovanili,1 parco pubblico, 1 ludoteca, 1 centro giovanile 1 centro polifunzionale, 1 spazio famiglia

Cooperazione

Il valore cooperativo

COOSS è una cooperativa sociale che fonda e costruisce i suoi principistatutari sui valori della pro mozione sociale di ogni individuo, della cura e dell'assistenza ai soggetti più fragili, del diritto al lavoro per i soci e lavoratori con l'obiettivo di garantire a tutti la migliore qualità della vita possibile. Tutto ciò è svolto nel rispetto delle normative vigentie in ossequio ai dettamirichiamati da lla Costituzione Italiana. Per raggiungere questi importanti obiettivi, da 40 anni, cerchiamo soluzion iinnovative per il benessere delle persone, aggiorniamo le nostre competenze, studiamo e lavoriamo costantemente per migliorare i nostri servizi, le nostre specializzazioni e professionalità.

Abbiamo sempre cercato di valorizzare le persone portatrici di cura: la tutela dei soggetti fragili è la mission di COOSS.

Riteniamo che gli individui siano unici e vadano protetti come patrimonio del nostro capitale umano. Ci occupiamo di assistenza e cura della persona, di servizi educativi all'infanzia, di sostegno e inserimento lavorativo e sociale alle fasce emarginate e povere della popolazione, di servizi di riabilitazione alle persone diversamente abili, di ricerca e formazione professionale. Siamo promotori d'integrazione e coesione sociale sul territorio della nostra Regione Marche, e delle regioni limitrofe, per favorire lo sviluppo di valori identitari solidali con l'obiettivo di garantire la piena occupazione lavorativa ai nostri soci.

COOSS perseguel'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione socia le dei cittadini. In particolare, COOSS vuole garantire continuità di occupazione lavorativa per il proprio personale, contribuendo a migliorarne le condizioni economiche, sociali e professionali; inoltre, nei confronti dei propri soci e dipendenti, COOSS intende assicurare il continuo miglioramento dei livelli di salute e sicurezza e la salvaguardia dei diritti etici dei lavoratori.

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

La Rendicontazione sociale, ha una duplice finalità: dichiarare quanto realizzato in termini di proces si attivati e risultati raggiunti e orientare le scelte future in termini di priorità da perseguire nel futuro.

Obiettivo Altro

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Potenziare la valorizzazione delle risorse umane interne al fine di rafforzare l'organizzazione

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023

Obiettivo Altro

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Valorizzare maggiormente il ruolo degli stakeholder interni ed esterni nella condivisione dei principi e dei valori della cooperativa

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023

Obiettivo Altro

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Individuare nuove modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti, ampliando il campione di risposte ai questionari di customer satisfaction

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Sviluppare azioni, progetti e servizi innovativi, ponendo attenzione ai cambiamenti e all'innovazione sociale e tecnologica

Entro quando verrà raggiunto 31-12-2023

Obiettivo Altro

Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo

Potenziare il ruolo di interlocutore con i territori ed in particolare con gli Ambiti Sociali Territoriali.

Obiettivo raggiunto In progress