COOSS Marche Onlus Soc. Coop. p.a.

Bilancio Sociale 2022

[Digitare il sottotitolo del documento]

Indice

Introduzione 3
La lettera del Presidente 4
Nota metodologica 6
1. Identità 7
1.1 Servizi 8
1.2 Le sedi di COOSS 11
1.3 Storia di COOSS 11
1.4 Mission, vision e valori 12
1.5 Stakeholder 13
2. Governance, partecipazione e condivisione 1
2.1 Il Sistema di Governance 1
2.2 Compagine sociale 3
2.3 La partecipazione 5
2.4 Sviluppo e valorizzazione dei soci 6
3. Qualità, salute, sicurezza, parità 8
3.1 Le Certificazioni ottenute da COOSS 8
3.2 La Qualità dei servizi e il Miglioramento Continuo 10
3.3 La Customer Satisfaction 11
3.4 La comunicazione 13
4. Lavoro 15
4.1 Occupazione 15
4.2 Condizioni lavorative 16
4.3 Salute e sicurezza 17
4.4 Formazione 17
4.5 Welfare Aziendale 19
5. Impatti dell'attività 21
5.1 Ricadute occupazionali 21
5.2 Utenza 24
5.3 Collaborazioni con il territorio 25
5.4 Progetti innovativi 26
5.5 Impatto e responsabilità socio-ambientale 28
6. Situazione Economico-Finanziaria 30
6.1 Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio 31
6.2 Composizione del valore della produzione 31
7. Impegni 32
7.1 Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs 32
7.2 Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale 32
7.3 Obiettivi di miglioramento strategici 34

Introduzione

Il Bilancio Sociale, relativo l'anno 2022, fotografa in modo puntuale il profondo cambiamento che sta interessando questo momento storico, come conseguenza del susseguirsi di eventi di carattere sociale, economico e ambientale.

Dopo un 2021 in cui si è andata gradualmente rafforzando la ripresa dell'attività economica, che non ha consentito, comunque, di recuperare i livelli economici registrati prima della diffusione della pandemia di Covid-19, si è giunti all'inizio del 2022, con l'insorgere del conflitto in Ucraina che ha determinato un brusco aumento dell'incertezza, generando un progressivo deterioramento delle aspettative di molte imprese. La crescita delle disuguaglianze economiche, il diverso modo di percepire la produzione nel lavoro, la crisi energetica, con il rialzo dei prezzi delle materie prime, la difficoltà nel reperimento delle risorse umane specializzate e il rispetto del rinnovo contrattuale, ha messo a dura prova anche la nostra realtà.

L'esigenza di collocarci sul mercato con precisi valori in grado di guidare e indirizzare un modello di crescita, rivolto alle politiche sociali ed economiche sostenibili, appare la strada da perseguire, cercando di stare al passo con i repentini cambiamenti e le diverse trasformazioni.

Nonostante questo particolare scenario, COOSS Marche si distingue presentando un modello democratico e partecipativo, che consente ancora di affermarsi con la propria identità, fornendo ai soci: beni, servizi e opportunità di lavoro.

Per il futuro ci stiamo proiettando verso un modello di cooperazione che intende investire sull'innalzamento delle competenze dei propri soci, sulla garanzia dei posti di lavoro e sulla possibilità di essere portavoce nel territorio, sull'innovazione, per essere presenti e sempre più competitivi nelle realtà dove operiamo e in quelle oggetto di nuove iniziative, sulla trasparenza e sulla legalità, sul benessere delle persone che lavorano in cooperativa e sulla sostenibilità, che è insita nel modello della nostra impresa sociale.

Solo unendo le nostre forze con altre forze, siano esse economiche, infrastrutturali, tecniche e scientifiche, saremo in grado di affrontare con successo il prossimo avvenire, grazie alla ricchezza creata insieme.

La lettera del Presidente

Care Socie e Soci,

l'anno 2022 si è presentato un anno complesso ed impegnativo per tutti noi e per il mondo della cooperazione sociale anche a nazionale. Nonostante lo scenario storico, l'impegno di molti ha permesso di raggiungere obiettivi importanti, che hanno assicurato la tenuta generale del sistema anche se con qualche affaticamento, garantendo al contempo continuità, servizi di qualità e azioni di sviluppo.

Il Bilancio Sociale rappresenta il risultato del nostro lavoro tradotto in numeri. E' la nostra identità e il nostro contributo per una società migliore. Siamo ciò che facciamo ed attraverso questo documento cerchiamo di far conoscere i nostri interventi sul territorio, come lavoriamo e soprattutto la nostra idea di impresa.

L'azione costante ed incisiva nei confronti delle istituzioni locali e della Regione Marche, soprattutto in merito a ristori a favore degli enti gestori dei servizi e rivalutazioni delle tariffe, è stata perseguita con grande determinazione, assicurando un buon recupero. La partecipazione ai tavoli ha permesso di discutere e far valere i diritti della cooperazione sociale. L'impegno attuale è sempre più rivolto a rafforzare il nostro ruolo di leader nel nostro settore, questo è reso possibile anche attraverso i fondi del PNRR per sostenere progetti di rafforzamento dell'attività strutturale e patrimoniale, di innovazione tecnologica e organizzativa, di digitalizzazione e per favorire la sostenibilità sociale, economica e ambientale. La COOSS Marche è diventata in questi anni un importantissimo attore territoriale

Nell'ottica di mantenere il controllo periodico dell'andamento economico della cooperativa, sono stati definiti degli "indicatori di allerta", calcolati e monitorati mensilmente, ponendo il focus sul recupero della marginalità economica dei servizi gestiti e sulla maggiore autonomia finanziaria, fattori essenziali per garantire stabilità, continuità e investimenti.

Prosegue il nostro lavoro con altre cooperative a livello nazionale sia nel campo dell'innovazione dei servizi e la sperimentazione di nuovi modelli di welfare sia nell'adesione ai fondi immobiliari capaci di offrire risorse per nuovi ed ulteriori investimenti.

Nell'ottica del cambiamento, è stata avviata la sperimentazione del nuovo programma informatico con la digitalizzazione delle attività amministrative e la conseguente ottimizzazione dei processi di gestione dei dati. L'impegno di tutti voi sta assicurando il superamento di criticità e offrendo opportunità di sviluppo ed implementazione. La cooperativa si sta sempre più indirizzando verso i processi di digitalizzazione che interesseranno i sistemi di produzione, gestione e governance.

Con l'acquisizione della certificazione UNI/PdR 125:2022, che definisce le linee guida sul sistema di gestione per la Parità di Genere, COOSS ha voluto dare risalto al lavoro che da sempre facciamo su questi temi e per certificare la "diversità" di COOSS rispetto a molte altre imprese. L'impegno preso si traduce e si tradurrà nel mettere in atto politiche per promuovere l'uguaglianza in tutti gli ambiti della vita associata: nella partecipazione politica, nella governance delle imprese, delle realtà del Terzo settore, nell'istruzione, nell'occupazione, nei livelli di retribuzione, nella salute, nonché nella rappresentazione culturale dei ruoli di donne e uomini attraverso il contrasto degli stereotipi. Questa certificazione per COOSS non rappresenta un punto di arrivo, ma un ulteriore stimolo a continuare nel nostro percorso di inclusione e parità di genere.

Nel frattempo, si sono avviati i lavori per la proposta del nuovo CCNL delle cooperative sociali che sempre più focalizza l'attenzione sul consolidamento dei servizi e delle strutture socio sanitarie, socio assistenziali e socio educative. L'evoluzione del contratto verte sul miglioramento di tutele e diritti, qualità delle prestazioni e innalzamento delle retribuzioni. Sarà massimo il nostro impegno

affinché si possa arrivare a soddisfare questi ambiziosi obiettivi, ma l'impegno dovrà essere anche fortemente dimostrato dagli Enti locali e Ambiti Territoriali nella valutazione di appalti e di congrue tariffe, riducendo al minimo il concetto del massimo ribasso.

All'inizio del 2022 abbiamo avviato la trattativa importante per l'integrazione della cooperativa Sociale Vivicare di Jesi, già nostra partner in diverse collaborazioni. Percorso che si è felicemente concluso al 31 dicembre 2022 per avviarsi a pieno nel 2023. Essere maggiormente rappresentativi sui territori è stato il filo conduttore dell'accordo, con l'obiettivo di consolidamento dell'indirizzo strategico locale e regionale.

Ci tengo a ringraziare tutti i soci e tutte le socie, i lavoratori e le lavoratrici di COOSS per il loro prezioso lavoro e per la collaborazione dimostrata, per i suggerimenti e gli stimoli che hanno aiutato la nostra organizzazione a crescere e a migliorarsi.

Guardiamo al 2023 con fiducia aprendoci alle sfide future ed agli importanti processi di trasformazione che ci interesseranno, volgendo sempre più attenzione verso iniziative di sostenibilità.

Auguro a tutti una buona lettura!

Nota metodologica

L'edizione del Bilancio Sociale di COOSS Marche dell'anno 2022 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 comunicare 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 strumento di rendicontazione promosso da Legacoop Sociali, nel quale si ritrovano tutte le indicazioni 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.

Una delle novità del Bilancio Sociale riguarda la Certificazione sulla Parità di Genere, acquisita a dicembre 2022, e in particolare riguarda lo specifico riferimento alla dimensione femminile su alcuni dati.

Il Bilancio Sociale 2022 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.

1. Identità

Ragione Sociale	Cooperativa Sociale COOSS MARCHE ONLUS Società Cooperativa per azioni
Partita IVA/Codice Fiscale	00459560421
Forma Giuridica	Cooperativa sociale tipo A
Settore	Produzione e servizi
Anno Costituzione	1979
Associazione di rappresentanza	Legacoop
Consorzi (al 31/12/2022)	Consorzio Centopercento Consorzio sociale Villa Fastiggi Consorzio Coser Fabriano Consorzio sociale Atmosfera
Reti (al 31/12/2022)	RIBES Rete Italiana Benessere e Salute Residenza Cives Villa Fastiggi
Territorio di intervento	Regione Marche Province di Ancona, Ascoli Piceno, Fermo, Macerata, Pesaro Urbino

COOSS è la più grande cooperativa sociale di tipo A della Regione Marche e gestisce servizi sociali, socio sanitari, sanitari, educativi, assistenziali e formativi. I servizi che COOSS gestisce si rivolgono a tutti coloro che necessitano di supporto, aiuto ed assistenza; anziani, disabili, minori e giovani, adulti in difficoltà o con situazioni di disagio di ogni genere sono i beneficiari e fruitori dei nostri servizi.

La cooperativa gestisce, dopo 45 anni dalla sua costituzione, la totalità delle tipologie dei servizi previste dalle normative nazionali e regionali vigenti, configurandosi come portatore di integrazione e coesione sociale sul territorio della Regione per favorire lo sviluppo di valori identitari e solidali con l'obiettivo di garantire la piena occupazione lavorativa dei soci.

Il contesto economico e sociale nell'ambito del quale la cooperativa ha operato nel corso del trascorso esercizio, ha visto chiudere nel primo semestre del 2022, sia a livello internazionale che nazionale, la situazione di emergenza sanitaria. Gli effetti della pandemia si sono purtroppo confermati anche per tutti il corso del 2022 ed hanno impattato pesantemente e negativamente non solamente da un punto economico finanziario ma anche nella dimensione gestionale, professionale ed umana.

Parallelamente, si registra la perdurante ed accresciuta difficoltà nel gestire i servizi alle condizioni sempre più penalizzanti che il mercato impone da diversi anni. Soprattutto nel settore dei bandi di gara pubblici, si assiste ad una costante riduzione delle risorse disponibili e a una progressiva contrazione dei valori unitari su base oraria a fronte di aumenti di costi gestionali, alimentari, finanziari ed energetici a cui la cooperativa è sottoposta costantemente.

A questo aspetto va sommata la sempre più diffusa non tutela dell'effettiva qualità delle proposte tecniche favorendo, invece, l'eccesso dei ribassi sulle offerte economiche, attraverso un meccanismo che lascia sempre più discrezionalità alle stazioni appaltanti. Ne è testimonianza l'adozione da parte di molti enti di formule per il calcolo del punteggio dell'offerta economica che premiano in modo esagerato e non proporzionato i ribassi consistenti rispetto alla qualità dell'offerta tecnico progettuale.

Questo scenario, non certo incoraggiante, non ha impedito a COOSS di continuare nel percorso di crescita, sviluppo, ricerca, di innovazione e di progettazione di servizi a favore della coesione e dello sviluppo sociale, stringendo ed alimentando per tutto il 2022 alleanze, sinergie e collaborazioni sui

diversi territori dove COOSS opera. Attraverso il monitoraggio dei bandi di gara, la presenza costante dei referenti sviluppo e marketing, la capillare presenza di sedi operative in tutte le province della Regione e l'azione del Dipartimento Ricerca e Formazione, COOSS ha rafforzato la presenza nei territori.

Dalla costa all'entroterra appenninico (cratere sismico e non) COOSS ha implementato per tutto il precedente esercizio la collaborazione e la sinergia con Università, Fondazioni, Associazione, Centri di ricerca, Enti Pubblici e del terzo settore, Ambiti Territoriali Sociali ed Aziende Sanitarie Territoriali.

Lo sviluppo futuro della cooperativa è pertanto orientato a rendere COOSS e tutti il settore dei servizi alla persona sempre più protagonista: promuovendo interventi sempre più diffusi, integrati e più adeguati alle esigenze delle diverse fasce di utenza, in particolare quelle più deboli, all'interno di un percorso di condivisione con tutti gli stakeholders coinvolti e di un processo di ricambio intergenerazionale che la cooperativa ha sostenuto ed implementato nel corso dell'esercizio da poco concluso.

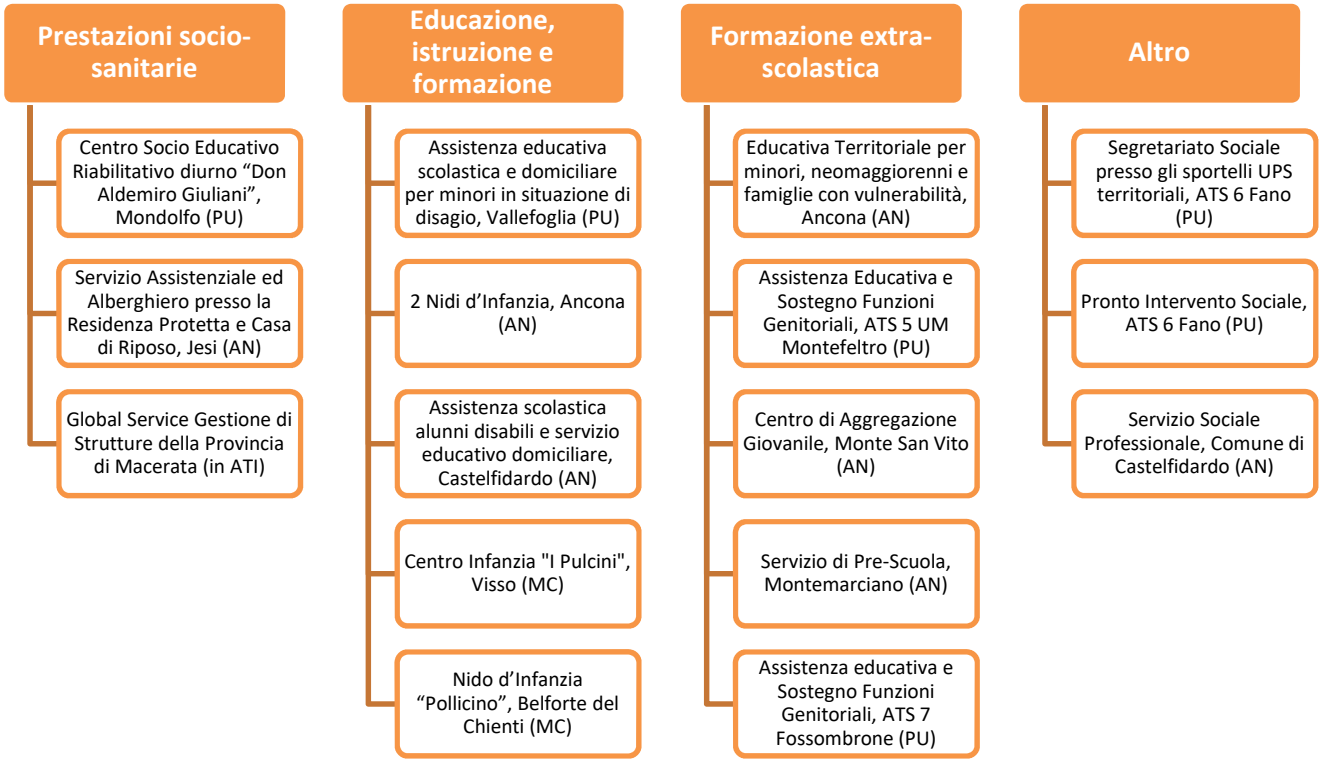
1.1 Servizi

COOSS, in quanto cooperativa sociale di tipo A, eroga servizi socio-sanitari ed educativi alle persone in situazione di necessità; da sempre si impegna nel mantenimento di un elevato livello di qualità dei propri servizi, ricercando anche nuove forme di processo e di gestione.

Gli ambiti di attività nei quali è coinvolta (sulla base delle attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017 sono:

- Interventi e prestazioni sanitarie
- 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
- 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
- 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
- Accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti

In particolare, nel 2022 tra i nuovi servizi attivati, i più significativi sono:



Ambiti di attività:

Terza età

- COOSS Gestisce in prevalenza servizi di assistenza domiciliare e strutture a carattere semiresidenziale e residenziale come ad esempio Centri diurni per demenze, Residenze Protette, Case di Riposo, Residenze Sanitarie Assistive, sia in regime di appalto che attraverso gestioni private.

Disabilità

- COOSS si occupa di assistenza, riabilitazione ed educazione di persone con ogni tipologia di disabilità e di ogni fascia d'età, tramite la gestione di servizi a carattere territoriale (es. servizi di assistenza educativa scolastica e domiciliare) e servizi a ciclo semiresidenziale e residenziale – in particolare Centri Socio Educativi Riabilitativi e Comunità Socio Educative Riabilitative - sia in regime di appalto che attraverso gestioni private.

Salute mentale

- COOSS eroga servizi educativi, riabilitativi, assistenziali e sociosanitari rivolti alle persone in particolari condizioni psichiche e alle loro famiglie, in collaborazione costante con i servizi sociali e sanitari del territorio. Si tratta sia di servizi territoriali (es. Servizi di Sollievo) che residenziali (es. Comunità protette, Strutture Riabilitative Residenziali), gestiti in regime di appalto e privatamente.

Immigrazione

- In collaborazione con numerosi partner locali, COOSS gestisce in regime di appalto molteplici servizi rivolti alle persone immigrate, in particolare Progetti SAI "Sistema di Accoglienza e Integrazione" e SIPROIMI "Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati" (ex SPRAR - "Sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati").

Servizio sociale

- Il personale di COOSS è presente in numerosi Comuni e Ambiti Territoriali Sociali per l'implementazione e il potenziamento di servizi di presa in carico sociale professionale, inserimenti lavorativi, servizi di segretariato sociale, di valutazione multidimensionale, di promozione sociale a favore di cittadini in condizioni di bisogno, di affido familiare/adozioni in regime d'appalto con l'Ente pubblico.

Infanzia

- COOSS gestisce numerosi Nidi, Centri per l'Infanzia e Ludoteche tramite appalti pubblici e concessioni ed eroghiamo varie tipologie di attività ad essi collegate, come servizi di Tempo per le famiglie, centri estivi, sportelli di ascolto per genitori, e progettualità specifiche incentrate sui temi dell'infanzia, dell'educazione, della genitorialità, della povertà educativa (es. attraverso finanziamenti di Impresa Sociale Con i Bambini).

Minori, giovani e famiglie

- COOSS si occupa di diverse tipologie di servizi educativi e informativi tesi a valorizzare il ruolo dei giovani e la loro partecipazione attiva alla vita sociale come Sportelli Informagiovani, Centri di Aggregazione Giovanile e per bambini, servizi di orientamento e lavoro. A questo proposito, COOSS è accreditata Agenzia dei Servizi per il Lavoro presso la Regione Marche. Promuove il benessere delle famiglie attraverso servizi educativi domiciliari per minori a rischio e famiglie con vulnerabilità, e interventi per la prevenzione dell'istituzionalizzazione dei minori (programma P.I.P.P.I.).

Dipendenze

- COOSS eroga servizi volti alla prevenzione e al trattamento delle dipendenze da sostanze, da gioco d'azzardo patologico, delle dipendenze digitali, ecc., ed a supporto di persone in situazioni di dipendenza e delle loro famiglie, attraverso interventi di prevenzione e riduzione del danno (es. Unità di Strada), di informazione e ricerca, diagnosi e cura, in collaborazione con gli Enti Pubblici e le Aziende Sanitarie Territoriali.

Servizio Pronto COOSS

- COOSS fornisce assistenza privata a domicilio attraverso interventi di cura e assistenza della persona, oltre ad interventi di carattere infermieristico, educativo e psicologico.

Tecnologie assistive digitali

- COOSS è attiva nel settore del *Digital Assistive Tech* al fine di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, fornendo opportunità di apprendimento, autonomia e comunicazione attraverso strumenti digitali basati sulla tecnologia. Tali strumenti, supportati dalle prestazioni di personale specialistico e specializzato, vengono implementati nelle scuole, a domicilio e presso strutture quali Centri Socio Educativi Riabilitativi, Comunità Socio Educative Riabilitative e Residenze Protette per anziani.

1.2 Le sedi di COOSS

COOSS è presente in tutte le province:

1.3 Storia di COOSS

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.

1.4 Mission, vision e valori

COOSS Marche è una cooperativa sociale che persegue l'**interesse generale** della comunità alla **promozione umana** e all'**integrazione sociale** dei cittadini. In particolare, COOSS Marche si pone l'obiettivo di 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 Marche intende assicurare il continuo miglioramento dei livelli di **salute e sicurezza** e la salvaguardia dei **diritti etici** dei lavoratori.

COOSS Marche opera nel settore dei servizi alla persona, erogando **servizi sociali, socio-sanitari, assistenziali, educativi e formativi**. Le attività della cooperativa si concretizzano nella **progettazione, erogazione, gestione e valutazione** di interventi sociali sia sotto forma di gestione diretta di strutture sia attraverso servizi territoriali, educativi e domiciliari. Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, COOSS Marche ha implementato, attua e mantiene attivo un **Sistema Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Responsabilità Sociale**.

COOSS Marche si ispira ai valori propri della **cooperazione**, e quindi ai principi di **equità**, **democraticità**, **mutualità** e **pari opportunità**. L'attività di COOSS Marche è orientata inoltre al **miglioramento continuo** della qualità, considerando l'**utente al centro** di ogni processo e favorendo le forme di **partecipazione, condivisione e soddisfazione da parte di tutti gli stakeholder coinvolti.**

Lo sviluppo futuro della COOSS Marche è orientato a rendere la cooperativa e tutto il settore dei servizi alla persona sempre più **protagonista**, promuovendo interventi sempre più **diffusi**, più **integrati** e più **adeguati** alle esigenze delle diverse fasce di utenza, in particolare quelle più deboli, all'interno in un percorso di condivisione con tutti gli stakeholder coinvolti.

Il presente, il passato e il futuro di COOSS si basano su valori condivisi che orientano, guidano e ispirano l'agire cooperativo.

Centralità dell'utente

- l'utente è al centro dei servizi e rappresenta la priorità per la cooperativa; il soddisfacimento della sua esigenza è il fondamento del processo di erogazione del servizio.

Partecipazione e condivisione

- tutto il personale contribuisce allo sviluppo della qualità del servizio e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, condividendo con la cooperativa obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è il confronto continuo con gli stakeholder e la comunità locale, con i quali integrare la propria presenza sul territorio.

Miglioramento continuo

- la qualità del servizio e la garanzia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro vanno ricercati continuamente e costantemente, tendendo verso la massima efficacia ed efficienza, nel rispetto di un solido equilibrio economico-gestionale.

Affidabilità

- la cooperativa agisce all'interno del sistema sociale come soggetto serio, attendibile, credibile, capace di offrire servizi integrati, professionali, innovativi, conformi alle normative e certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità.

Professionalità

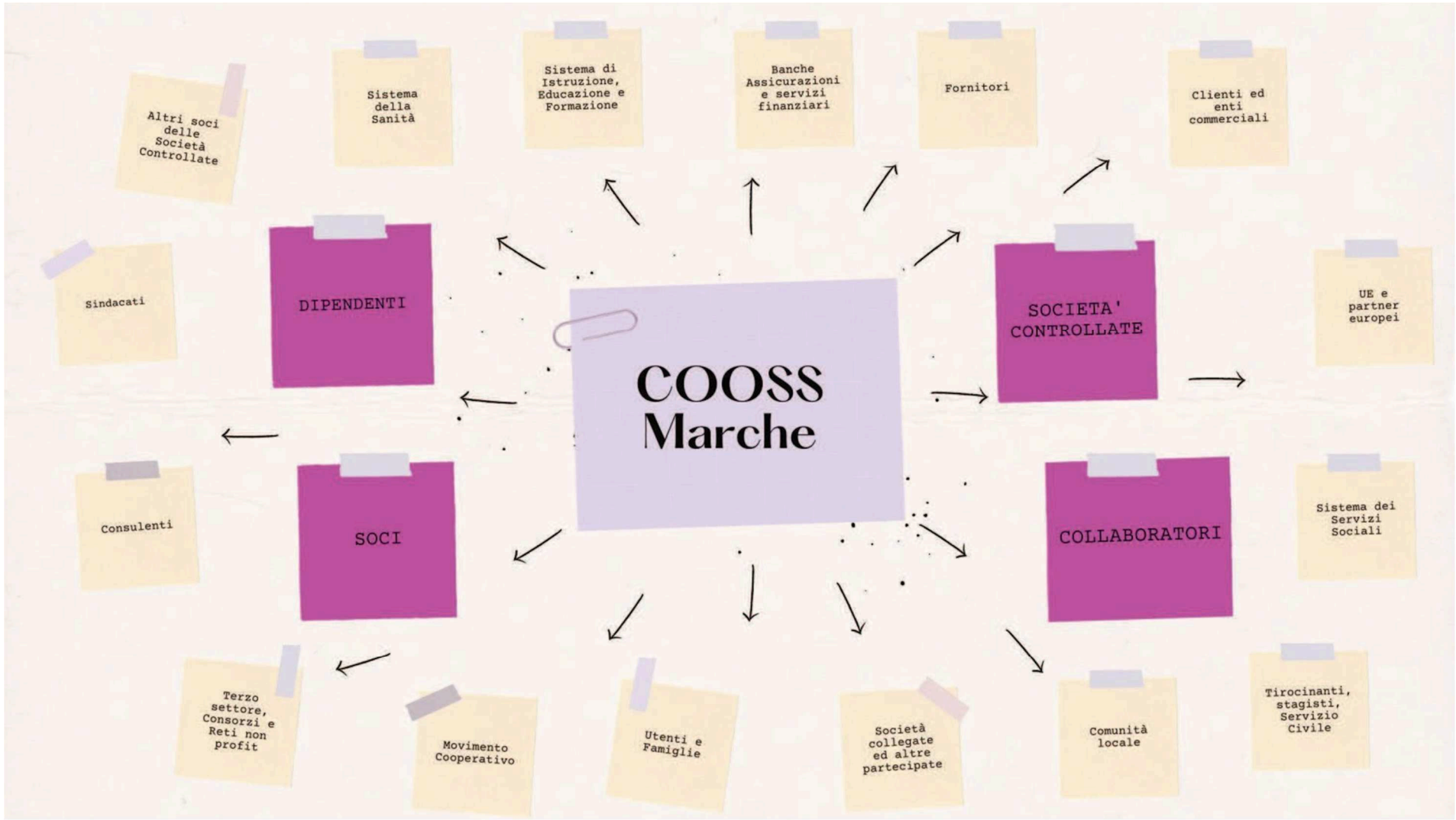
- il personale della cooperativa è composto da professionisti qualificati, competenti e costantemente formati e aggiornati, nella convinzione che la formazione delle risorse umane è una delle condizioni imprescindibili della qualità del servizio erogato.

1.5 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.

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; 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.


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
Consulenti
UE e partner europei
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

2. Governance, partecipazione e condivisione

Il governo dell'impresa riguarda le procedure e le responsabilità che regolano la gestione dell'organizzazione e le relazioni che si instaurano tra i soggetti coinvolti.

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

2.1 Il Sistema di Governance

All'interno di COOSS, la governance è definita dall'assetto istituzionale ed organizzativo.

L'**assetto istituzionale** di COOSS vede nell'Assemblea dei Soci il principale organo decisionale, al quale sono chiamati a partecipare tutti i soci della cooperativa. L'Assemblea dei soci elegge il Consiglio di Amministrazione (CdA), l'organo che gestisce operativamente l'attività della cooperativa. Il CdA è composto da 14 membri, di cui 7 uomini e 7 donne, e di cui il 40% con età inferiore ai 40 anni e il 60% con età tra 41 e 60 anni. Il CdA è coadiuvato dal Collegio Sindacale che controlla la corretta amministrazione della cooperativa; è composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti. Il CdA ha inoltre nominato l'Organismo di Vigilanza, con il compito principale di controllare e aggiornare il Modello di Organizzazione, Gestione e controllo adottato dalla Cooperativa in conformità al D. Lgs. 231/2001. Ha inoltre ha conferito l'incarico per lo svolgimento delle funzioni di controllo contabile per la revisione e certificazione del bilancio d'esercizio.

Un'importante modifica all'interno degli organi Direzionali e di Governo della cooperativa ha avuto luogo nel corso del 2022; a giugno, sono subentrati i nuovi Presidente e Vice Presidente, un cambiamento avvenuto in continuità con gli obiettivi della cooperativa e soprattutto in continuità con il suo pensiero strategico. I precedenti Presidente e Vice Presidente, oltre a rimanere all'interno del CdA, sono anche rimasti nella compagine sociale e lavorativa di COOSS.

Le nuove cariche di Presidente al Dott. Diego Mancinelli e di Vice Presidente al Dott. Giampaolo Gherardi sono espressione della continuità aziendale e della volontà di rafforzamento della governance.

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Mancinelli Diego	Presidente	27-06-2022	2021-2023
Gherardi Giampaolo	Vice Presidente	27-06-2022	2021-2023
Longarini Mariella	Consigliere Delegato	15-06-2021	2021-2023
Caiazza Mirco	Consigliere e Procuratore	15-06-2021	2021-2023
Duranti Amedeo	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Scocchera Andrea	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Manca Ada	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Zepparoni Marta	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Branchesi Patrizia	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Spina Tiziana	Consigliere	15-06-2021	2021-2023

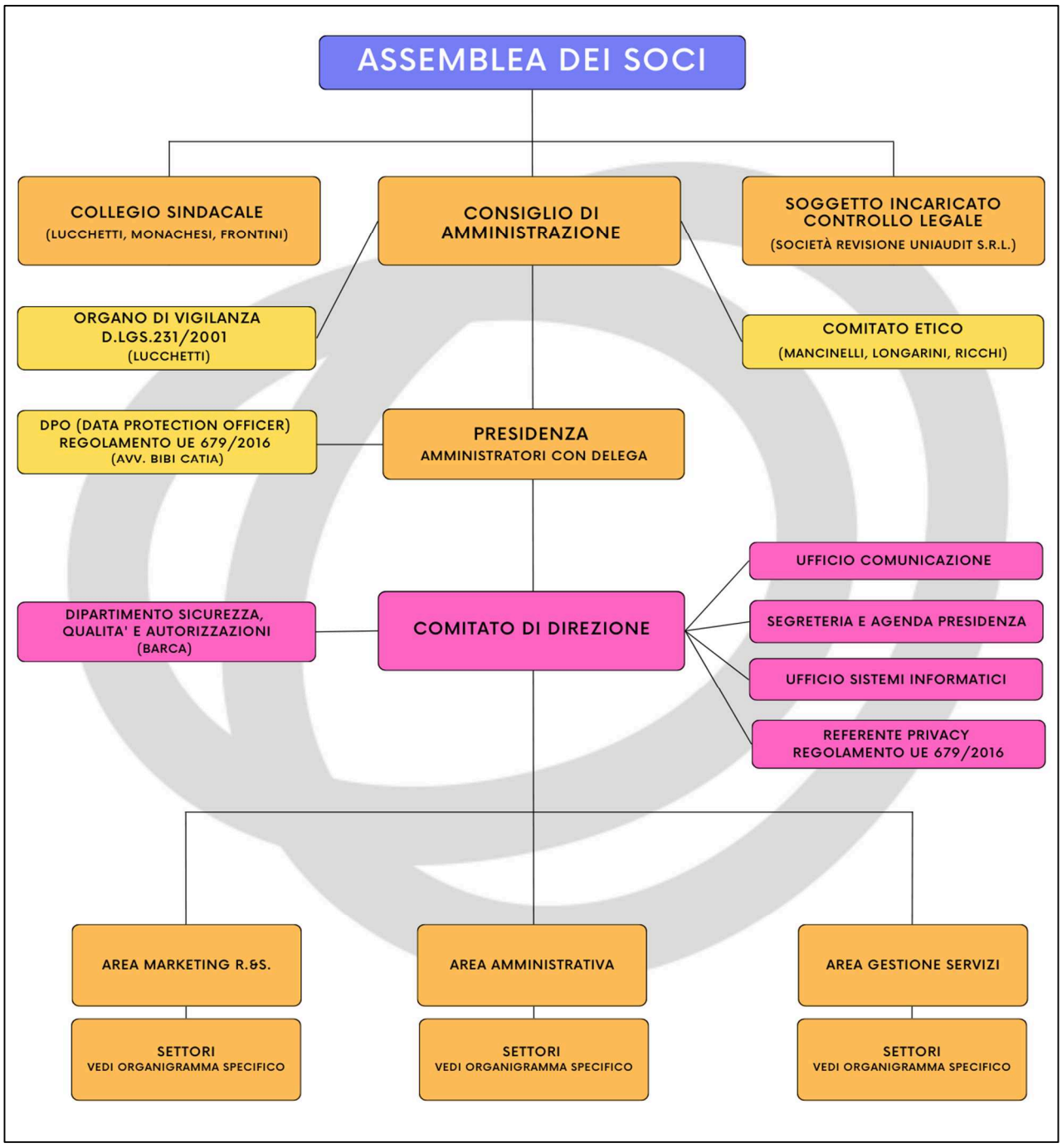
Smerzini Sascha	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Pennisi Marzia	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Barca Alessandro	Consigliere e Procuratore	15-06-2021	2021-2023
Moro Sabrina	Consigliere	15-06-2021	2021-2023
Lucchetti Sandro	Presidente Collegio Sindacale	08-06-2022	2022-2024
Monachesi Andrea	Sindaco Effettivo	08-06-2022	2022-2024
Frontini Fiorenzo	Sindaco Effettivo	08-06-2022	2022-2024
Vacca Gabriele	Sindaco Supplente	08-06-2022	2022-2024
Tota Andrea	Sindaco Supplente	08-06-2022	2022-2024
Uniaudit	Revisore Legale	08-06-2022	2022-2024
Lucchetti Sandro	Organismo di Vigilanza	30-01-2020	2020 -2022

Nel CdA di COOSS, 50% dei consiglieri è donna.

Nel 2022, i compensi e le indennità degli organi di governo è stata:

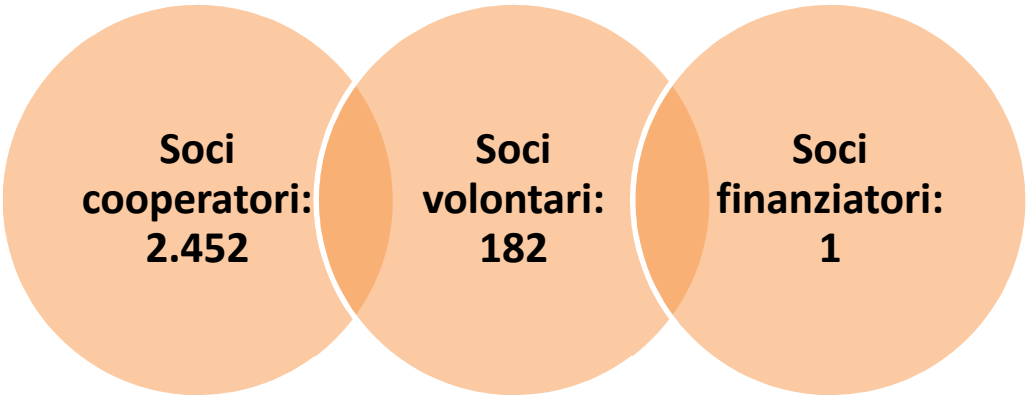
- Compensi CdA: 44.520,00 euro
- Compensi Collegio Sindacale: 26.220,16 euro
- Comenti Organo di Vigilanza Dlgs 231/2001: 3.000,00 euro

Dal punto di vista **organizzativo**, l'organigramma generale di COOSS è strutturato in 3 macro-aree di attività: Marketing, Ricerca e Sviluppo: Amministrativa; Gestione Servizi).



2.2 Compagine sociale

La base sociale di COOSS, al 31/12/2022 è composta da:



Per un totale di soci aventi diritto di voto pari a **2.635**.

La compagine sociale dei **2.452 soci cooperatori** è così caratterizzata:

Tipologia Soci Cooperatori		
Soci Lavoratori	2.450	99,9%
Soci Lavoratori svantaggiati	2	0,1%
Genere Soci Lavoratori		
Uomini	360	15%
Donne	2.092	85%
Età Soci Lavoratori		
Fino a 40 anni	826	34%
Dai 41 ai 60 anni	1.412	57%
Oltre 60 anni	214	9%
Nazionalità Soci Lavoratori		
Nazionalità italiana	2.246	91%
Nazionalità Europea non italiana	72	3%
Nazionalità Extraeuropea	134	6%
Titolo di studio Soci Lavoratori		
Laurea	974	40%
Scuola media superiore	816	33%
Scuola media inferiore	457	19%
Scuola elementare	167	7%
Nessun titolo	38	1%
Anzianità associativa Soci Lavoratori		
da 0 a 5 anni	1.013	41%
da 6 a 10 anni	564	23%
da 11 a 20 anni	597	25%
oltre 20 anni	278	11%

2.3 La partecipazione

Il principale strumento della **partecipazione democratica** dei soci è l'Assemblea dei Soci, momento istituzionale centrale e modalità primaria di espressione della partecipazione societaria.

Nel 2022 si sono tenute l'assemblea ordinaria di giugno e la straordinaria di ottobre, entrambe ad Ancona, con un numero aventi diritto di voto pari a 2.452 soci.

Assemblee 2022	Soci Partecipanti	Deleghe
8 giugno 2022	161	200
27 settembre 2022	164	758

Per consentire una più ampia diffusione dei temi assembleari, come consuetudine da ormai molti anni, anche nel 2022 sono stati organizzati gli incontri pre-assembleari; tali momenti informali consentono ai soci che per motivi lavorativi e logistici non partecipano al momento plenario di conoscere gli argomenti all'ordine del giorno dell'assemblea e partecipare attraverso lo strumento della delega. Nel 2022, il Presidente ha tenuto 4 incontri pre-assembleari in videoconferenza.

Altre forme di partecipazione democratica dei soci sono assicurate dalle attività di formazione e aggiornamento riservate ai soci. La formazione rappresenta infatti un momento di condivisione e riflessione sulle prassi, sui valori e sui principi del lavoro in cooperativa, promuovendo quindi anche il concetto di partecipazione democratica al governo.

La **partecipazione patrimoniale e finanziaria** dei soci si concretizza nel conferimento di quote di Capitale Sociale e nella possibilità di usufruire del Prestito Sociale.

Il capitale sociale è formato da azioni, ciascuna del valore di 25 euro; l'assegnazione del numero di azioni e quindi della quota di capitale sociale è proporzionale alla durata del contratto (determinato o indeterminato), al tipo (tempo pieno o parziale), al numero di ore lavorative, al livello contrattuale, a funzioni e incarichi istituzionali.

Ammontare di **capitale sociale** al 31/12/2022	**9.299.030 €**
Variazione % rispetto all'esercizio precedente	- 0,28%
Ammontare medio quota sociale soci cooperatori	1.980 €
Ammontare medio quota sociale soci volontari	25 €

Il prestito sociale (libretto sociale) è uno strumento di partecipazione finanziaria dei soci che consente loro di depositare i propri risparmi presso la cooperativa, potendo usufruire di tassi più vantaggiosi rispetto al mercato, nel rispetto delle regole e dei vincoli degli organi finanziari nazionali ed europei.

Il servizio di raccolta del prestito sociale prevede la distinzione tra **Soci Oro** - coloro che hanno sottoscritto tutto il capitale sociale deliberato, da ultimo, dall'assemblea del 26/01/2012 e **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.

I rendimenti sono:

SOCI ORO

3,20% lordo per i depositi fino a 5.000 €

4,53% lordo per i depositi superiori a 5.000 €

SOCI ARGENTO

1,87% lordo per i depositi fino a 5.000 €

3,20 %lordo per i depositi superiori a 5.000 €

Prestito Sociale (giacenza media deposito)	17.164 €
Soci interessati al 31/12/2022	65
Ammontare al 31/12/2022	1.115.703 €

Il 71% dei soci che usufruiscono del prestito sociale è donna.

2.4 Sviluppo e valorizzazione dei soci

Chi diventa socio cooperatore può partecipare alle assemblee di COOSS con diritto di voto e beneficia di una serie di interventi volti a valorizzare la loro condizione, con una serie di iniziative e vantaggi concreti ed esclusivi, riferiti a una vasta serie di ambiti e possibilità.

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.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
N. Prestiti	17	32	58	42	50	57	65	104	39	35
Importo Prestiti €	31.800	61.200	108.950	81.000	100.600	120.073	125.000	205.000	73.000	67.000

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

Vantaggi di essere socio

I soci cooperatori possono usufruire di una serie di vantaggi che possono essere diversi in base alla distinzione oro e argento:

- **Prestazioni mutualistiche**

I Soci Cooperatori COOSS sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Cooperativa. 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 attività di assistenza e di consulenza attinenti alla natura dei servizi prestati dalla Cooperativa, questi ultimi ai sensi dell'art. 10 Legge n. 381/91.

- **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 giorno 8 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%.

3. Qualità, salute, sicurezza, parità

3.1 Le Certificazioni ottenute da COOSS

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 **ISO 9001** e **ISO 45001**. 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 delle 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.

Nel dicembre 2022 COOSS ha ottenuto la **Certificazione sul Sistema di Gestione per la Parità di Genere – UNI/PdR 125:2022** mirata al consolidamento di una cultura delle pari opportunità e alla creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, rispettoso delle diversità di genere, privo di ogni forma di discriminazione e che valorizzi le carriere femminili anche ai livelli manageriali.

Dal 2014, inoltre, COOSS è accreditata, presso la Regione Marche, con la sede di Ancona per la progettazione ed erogazione di servizi di supporto alle politiche attive del lavoro. Nel 2015 è stata accreditata anche la sede operativa di San Benedetto del Tronto al fine di coprire meglio il territorio regionale. **COOSS progetta ed eroga i Servizi per il Lavoro nel rispetto del Manuale di Accreditamento Regionale (DGR n. 713 del 13/06/2022 - Approvazione nuova Disciplina regionale per l'accreditamento dei servizi per il lavoro della Regione Marche) e, da gennaio 2023, nel rispetto dei requisiti della norma ISO 9001:2015.** Operativamente è a carico degli operatori COOSS addetti al servizio l'individuazione delle "caratteristiche" e delle esigenze dell'utente al fine di definire il piano personalizzato di intervento per il raggiungimento degli obiettivi condivisi. Per la maggior parte dei casi, COOSS partecipa a bandi regionali che finanziano interventi nell'ambito dei Servizi per il Lavoro per categorie predefinite.

Di seguito sono brevemente descritte le certificazioni che COOSS ha acquisito dal 2005 ad oggi:

Norma UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità

La norma ISO 9001, sempre più spesso richiesta dai bandi di gara pubblici, è lo standard di riferimento per la qualità più diffuso al mondo perché è in grado di assicurare la qualità dei processi garantendo alle organizzazioni un vantaggio competitivo. I principali vantaggi di tale norma sono il miglioramento dei prodotti, dei processi e della qualità del servizio, l'incremento del livello di soddisfazione dei clienti, il miglioramento della produttività. La certificazione ISO 9001 delinea le modalità per raggiungere alte prestazioni mettendo in atto processi che consentono di migliorare l'efficienza operativa a tutti i livelli.

Norma ISO UNI 45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La norma ISO 45001 è lo standard internazionale per la gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro (SSL), compresi tutti gli aspetti della gestione del rischio e della conformità legislativa. In Italia il D.Lgs. 81/08 prevede già procedure obbligatorie in materia di sicurezza, ma la certificazione ISO 45001, oltre ad assicurare e garantire il rispetto di tali adempimenti, consente di adottare misure migliorabili nel tempo grazie ad una valutazione dei rischi ed attraverso una pianificazione delle misure di prevenzione. La politica di gestione della sicurezza definisce i compiti e le responsabilità specifiche, pone in essere azioni correttive e preventive, prestando attenzione alla comunicazione ed al coinvolgimento del personale.

UNI/PdR 125:2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere

La norma UNI/PdR 125:2022 definisce le linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede la strutturazione e l'adozione di un insieme di indicatori prestazionali (KPI) inerenti alle politiche di parità di genere nelle organizzazioni. La UNI/PdR 125:2022 prevede la misura, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere con l'obiettivo di colmare i gap attualmente esistenti nonché incorporare il nuovo paradigma relativo alla parità di genere nel DNA delle organizzazioni e produrre un cambiamento sostenibile e durevole nel tempo.

Norma UNI 10881:2013 – Assistenza residenziale agli anziani

Centro Residenziale Montefeltro – Urbino

La norma UNI 10881 definisce un nuovo concetto di salute in tema di assistenza residenziale per le persone anziane ovvero garantire al soggetto accolto il "massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia funzionale esistenti e rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali ". Tale norma fornisce garanzia di adeguatezza del servizio offerto attraverso procedure di accettazione e accoglienza snelle: personalizzazione dell'intervento socio-sanitario, comfort degli spazi residenziali, pulizia e sicurezza della struttura, disponibilità di servizi accessori, attività di socializzazione, responsabilità del personale sanitario.

Norma UNI 11010:2016 – Servizi socio-sanitari – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle Persone con Disabilità (PcD) - Co.S.E.R Albachiara – Jesi

La norma UNI 11010 si ispira ai principi della Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità e definisce i requisiti dei servizi per l'abitare e dei servizi per l'inclusione sociale di persone con disabilità in età adulta. Tale norma individua i requisiti che l'organizzazione deve soddisfare al fine di offrire una pluralità flessibile e differenziata di servizi orientati alla specificità dei profili di funzionamento delle persone cui sono dedicati, indipendentemente dalla natura e gravità delle loro limitazioni. La certificazione UNI 11010 permette alle strutture di garantire un ulteriore riconoscimento dell'impegno nella tutela della persona con disabilità e prende in considerazione aspetti quali la protezione da abusi/maltrattamenti, gestione farmaci, definizione del progetto di vita della persona.

Norma UNI 11034:2003 - Requisiti servizio assistenza alla prima infanzia

Centro per l'Infanzia 44 GATTI – Jesi

La norma UNI 11034 è lo standard globale per i servizi all'infanzia volto alla tutela e alla sicurezza dei minori, nei luoghi laddove questi trascorrono gran parte del loro tempo. Importante strumento di affidabilità e garanzia, tale certificazione si pone quale strumento di sicurezza nei luoghi

frequentati dai minori, consentendo alle figure genitoriali un riscontro oggettivo circa la struttura deputata al servizio all'infanzia. Certificarsi secondo tale norma significa garantire l'impegno e la volontà professionale dell'intera organizzazione mirati al massimo soddisfacimento del benessere del bambino e degli utenti coinvolti.

3.2 La Qualità dei servizi e il Miglioramento Continuo

Il modello del Sistema di Gestione Integrato adottato e applicato da COOSS segue il **ciclo di Deming,** il quale 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 sistema di gestione 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. COOSS garantisce il miglioramento continuo attraverso:

la definizione di una politica aziendale e di obiettivi concreti, misurabili e coerenti con essa;

- ✓ l'effettuazione di audit interni ed esterni e l'elaborazione e la risoluzione delle criticità emerse da essi;
- ✓ l'accurata raccolta ed analisi dei dati provenienti dai processi e dai servizi;
- ✓ l'adozione di adeguate azioni correttive e/o preventive;
- ✓ l'effettuazione di riesami da parte della direzione;
- ✓ l'indagine tempestiva e l'analisi delle non conformità al fine di determinare i fattori che possono causare o contribuire al verificarsi di esse.

Il sistema di gestione adottato e applicato da COOSS è inoltre guidato dal cliente e mira quindi a comprendere come vengono percepiti i servizi erogati. In tal senso il questionario della *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 molteplici aspetti del servizio erogato suddivisi in 3 aree:

1. **offerta e servizi;**
2. **personale e relazioni;**

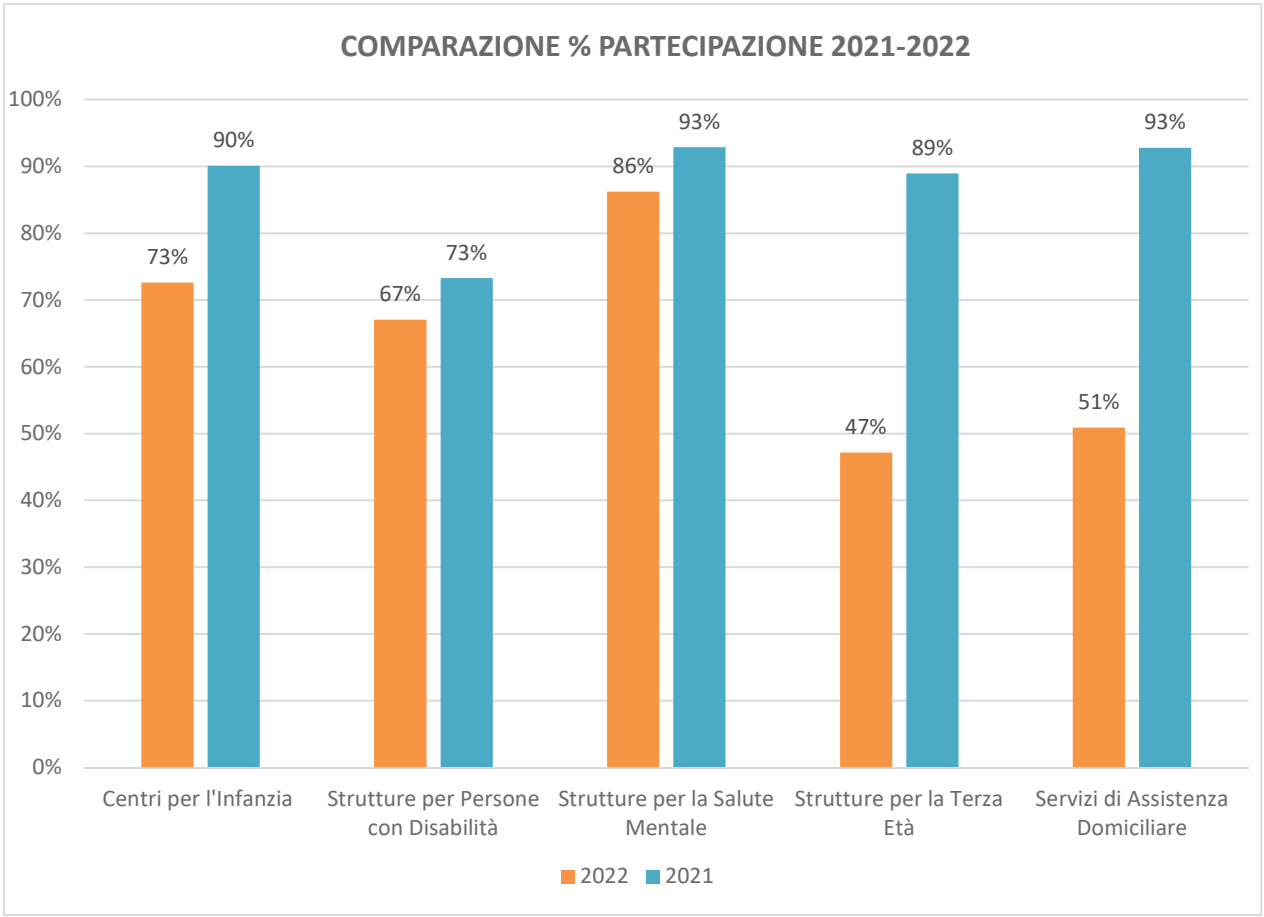
3. **informazioni e risposte.**

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. Ogni servizio condivide con gli utenti e/o familiari/caregivers i risultati dell'analisi della *Customer Satisfaction* e discute con essi eventuali soluzioni e strategie per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. Inoltre, ogni servizio riporta i risultati dell'analisi all'interno del rapporto di valutazione che viene poi trasmesso al Dipartimento Sicurezza, Qualità e Autorizzazioni – Servizio Sistema di Gestione Integrato, il quale relaziona l'insieme dei risultati emersi dalle analisi di *Customer Satisfaction* svolte in tutti i servizi in qualità. I risultati sono condivisi con la direzione in sede di riesame annuale.

3.3 La Customer Satisfaction

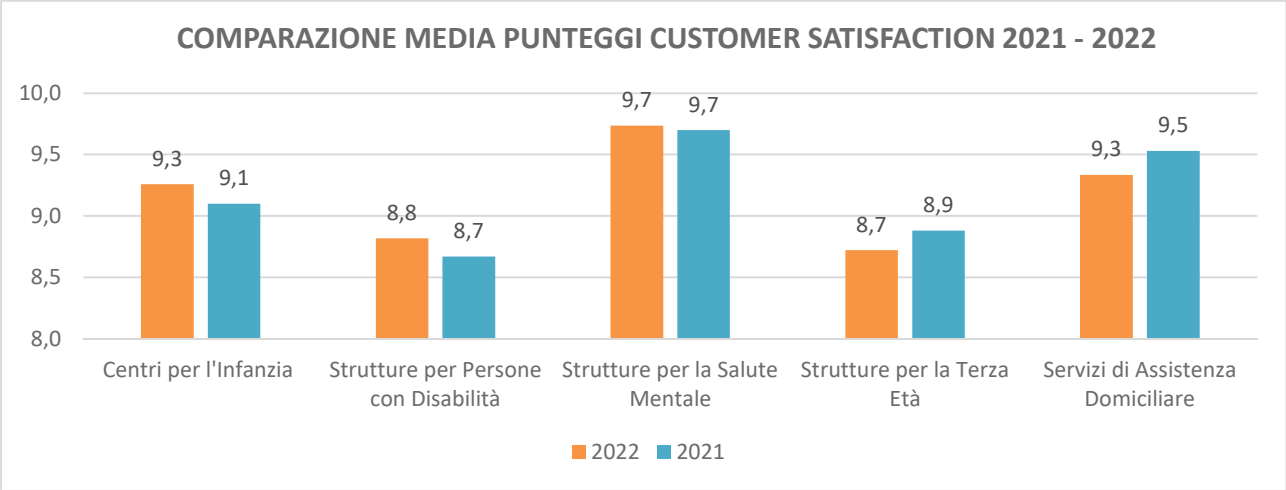
Partecipazione Utenti e/o Familiari/Caregivers – Comparazione dati 2021-2022

Nel 2022 si registra una sensibile diminuzione della partecipazione alla rilevazione della *Customer Satisfaction* degli utenti e/o familiari/caregivers in tutti i servizi e le strutture coinvolti a fronte però di un maggior numero di questionari somministrati. È da segnalare che il numero nettamente inferiore di questionari somministrati nei Centri per l'Infanzia rispetto al 2021 è legato alla cessazione dell'appalto in essere di alcuni servizi.



Media punteggi Customer Satisfaction - Comparazione dati 2021-2022

Per quanto riguarda la media dei punteggi della *Customer Satisfaction* nel 2022 si mantiene il trend dell'anno precedente. I punteggi rilevati mostrano un grado di soddisfazione degli utenti e/o familiari/caregivers che va da ottimo a eccellente.



Customer Satisfaction per singolo servizio

Servizi Area Disabilità	Voto
RSA "Villa Bellini, Ancona	10,00
CSER "Millecolori", Camerino	9,33
CoSER "Rosso di Sera", Serra S.Quirico	9,25
CSER "De Coccio", Jesi	9,25
CoSER "Il Cigno", Ancona	9,11
CSER "Il Maschiamonte", Jesi	9,09
CoSER "Albachiara", Jesi	9,00
CSER "Il Girasole", San Severino	8,75
CEDISER "Arcobaleno", SBT	8,67
CSER "Centro Sì", Falconara	8,47
CSER "Una porta aperta", Cingoli	8,40
CSER "Il Girasole", Staffolo	8,29
COSER "Together", Falconara	8,00
CSER "Laboratori e Mestieri", Ancona	7,83
Servizi Territoriali	**Voto**
SAD San Severino	9,50
SAD Camerino	9,20
SAD Ancona	9,30

Servizi Area Anziani	Voto
CD Demenze "Morosetti", Jesi	9,47
R.S.A. "Montefeltro", Urbino	9,00
RP "Nella Carradorini", Mondolfo	8,69
RP e CA "Ex Savini", Cantiano	8,67
RP "Mordini", Castelfidardo	8,67
C.A. "Montefeltro", Urbino	8,50
R.P. "Stella Maris", Senigallia	8,43
R.P. "Montefeltro", Urbino	8,35
Servizi Area Infanzia	**Voto**
Nido "Brontolo", Mondolfo	9,77
Nido "Il Piccolo Principe", Maiolati Spontini	9,20
Nido "44 Gatti", Jesi	9,16
Nido "Piccola Oasi", Jesi	8,90
Servizi Area Salute Mentale	**Voto**
Com. All. Dist. Mentali "Soteria", Jesi	10,00
Com. Protetta Psich."La Casa Gialla", Ancona	9,47

3.4 La comunicazione

Nel gennaio 2022 l'Ufficio Comunicazione di COOSS è stato potenziato con nuove figure professionali interne all'azienda. Un progetto voluto dalla Direzione della cooperativa che ha coinvolto direttamente alcuni rappresentanti del Dipartimento Ricerca e Formazione e dell'Ufficio Informatica.

Nello specifico, i membri dello staff che hanno cominciato ad occuparsi di comunicazione sono: il Dott. Giacomo Santinelli, la Dott.ssa Maria Cristina Barbini, la Dott.ssa Chiara Bruschini, il Dott. Nicolò Scocchera ed il Dott. Marco Antomarini. Sin dalle prime riunioni è emersa la necessità di mettere a conoscenza i soci ed i dipendenti dell'esistenza di questo gruppo di lavoro per agevolare la diffusione di informazioni riguardanti le attività di COOSS e fare in modo che tutti possano avere sempre un punto di riferimento per comunicare. L'obiettivo primario è dunque quello di informare i lavoratori, i potenziali soci di domani, gli utenti, le famiglie e tutti coloro che manifestano l'esigenza di approfondire i servizi e le offerte proposte da COOSS. Non solo, una buona strategia di comunicazione deve tenere in forte considerazione il percorso di fidelizzazione del dipendente, coinvolgendolo e stimolando la sua curiosità. A tal proposito l'Ufficio Comunicazione ha creato l'indirizzo mail ***comunicazione@cooss.marche.it***, uno strumento fondamentale per divulgare al di fuori della cooperativa, un punto di riferimento per tutti i soci – lavoratori che manifestano il bisogno di comunicare o richiedere informazioni riguardanti la nostra realtà.

La comunicazione dentro e fuori

Le attività del team si sono focalizzate, sin dai primi giorni di vita dell'Ufficio Comunicazione, sul potenziamento dei canali di informazione ufficiali già esistenti e su nuove strategie per organizzare una comunicazione nuova, puntuale, incisiva e completa, sperimentando portali sino a questo momento sconosciuti. Si è dunque prestata grande attenzione sia sugli strumenti divulgativi verso l'esterno (sito internet, Facebook, YouTube, Linkedin, Instagram) sia sui canali riservati ai dipendenti (ConsoleDipe e App), dopo un'attenta analisi sono state evidenziate varie criticità si è così deciso di pianificare tutti gli aggiornamenti ritenuti indispensabili. L'Ufficio Comunicazione ha cercato di promuovere una divulgazione variegata e completa, permettendo alla cooperativa di esprimere tutto il proprio potenziale attraverso molteplici espressioni comunicative. Ciò è possibile attraverso l'impiego di strumenti tradizionali (giornali) e nuovi canali di informazione (social). Gli obiettivi primari che si intende perseguire sono:

- Infondere un senso di appartenenza che vada al di là del semplice rapporto lavorativo
- Saper trasmettere all' esterno il dinamismo che appartiene a COOSS, un aspetto fondamentale per dar seguito alle attività
- Sensibilizzare soci e dipendenti invitandoli a dare la giusta visibilità alle attività della cooperativa che seguono quotidianamente
- Sperimentare nuovi canali di informazione
- Sostenere e potenziare le attività progettuali
- Potenziare i rapporti con gli organi di stampa
- Gestire e favorire il circolo delle informazioni tra i dipendenti

I risultati ottenuti dai diversi canali comunicativi utilizzati sono:

Sito Web

- 122.105 sessioni di navigazione
- 265.544 pagine visualizzate
- 1,48 minuti di permanenza media
- 199 utenti attivi ogni giorno
- 55% tra 18 e 40 anni
- 59% donne
- 41% uomini

Facebook COOSS

- Follower 10765
- Donne 82,1%
- Uomini 17,9%%
- Il 33,2% dei fan ha un'età compresa tra i 35-44 anni
- Il 98,3% dei fan è italiano
- Il 9,8 è di Ancona

Facebook Ricerca e Formazione

- Follower 6187
- Donne 83.9%
- Uomini 16,1%
- Il 39,1% dei fan ha un'età compresa tra i 35-44 anni
- Il 98,1% dei fan è italiano

Instagram (da dicembre 2022)

- Follower 190
- Donne 69,4%
- Uomini 30,6%%
- Il 33,8% dei fan ha un'età compresa tra i 25-34 anni
- Il 97,9% dei fan è italiana
- il 13.7% è di Ancona

4. Lavoro

Obiettivo statutario di COOSS è garantire continuità di occupazione lavorativa per il proprio personale, contribuendo a migliorarne le condizioni economiche, sociali e professionali e assicurando il continuo miglioramento dei livelli di salute e sicurezza.

4.1 Occupazione

Con la fusione per incorporazione della cooperativa sociale Vivicare, il numero degli occupati al 31/12/2022 ha raggiunto quota **3.082 lavoratori**.

Genere	Occupati soci	%	Occupati non soci	%	Totale	%
Uomini	360	11,7%	98	3,2%	**458**	**14,9%**
Donne	2.092	67,8%	532	17,3%	**2.624**	**85,1%**
Totale	**2.452**	**79,5%**	**630**	**20,5%**	**3.082**	**100%**

Età	Occupati soci	%	Occupati non soci	%	Totale	%
Fino a 40 anni	826	26,8%	363	11,8%	**1.189**	**38,6%**
Tra 41 e 60 anni	1.412	45,8%	250	8,1%	**1.662**	**53,9%**
Oltre 60 anni	214	6,9%	17	0,6%	**231**	**7,5%**
Totale	**2.452**	**79,5%**	**630**	**20,5%**	**3.082**	**100%**

Titolo di studio	Occupati soci	%	Occupati non soci	%	Totale	%
Laurea	1.174	38,1%	326	10,6%	**1.500**	**48,7%**
Scuola media superiore	780	25,3%	219	7,1%	**999**	**32,4%**
Scuola media inferiore	457	14,8%	74	2,4%	**531**	**17,2%**
Scuola elementare	3	0,1%	2	0,1%	**5**	**0,2%**
Nessun titolo	38	1,2%	9	0,3%	**47**	**1,5%**
Totale	**2.452**	**79,5%**	**630**	**20,5%**	**3.082**	**100%**

Nazionalità	Occupati soci	%	Occupati non soci	%	Totale	%
Italiana	2.246	72,9%	570	18,5%	**2.816**	**91,4%**
Europea non italiana	72	2,3%	24	0,8%	**96**	**3,1%**
Extraeuropea	134	4,3%	36	1,2%	**170**	**5,5%**
Totale	**2.452**	**79,5%**	**630**	**20,5%**	**3.082**	**100,0%**

Sede	Occupati	%
Sede Ancona	826	27%
Sede Jesi	820	27%
Sede Fano	574	19%

Sede San Benedetto/Fermo	429	14%
Sede Matelica	433	14%
Totale occupati	**3.082**	**100%**

Relativamente al turnover, considerando che il totale delle assunzioni avvenute nel 2022 è pari a 918 unita e che il totale delle cessazioni (per dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, etc.) avvenute nel 2022 è pari a 782, l'organico medio in COOSS nel 2022 è stato di 2.904 unità.

	Assunzioni	%	Cessazioni	%
Uomini	177	19,3%	168	21,5%
Donne	741	80,7%	614	78,5%
Totali	**918**	**100%**	**782**	**100%**

Per quanto riguarda infine i tirocini extracurriculari (TIS, borse lavoro, etc.), questi hanno riguardato 15 uomini e 167 donne, per un totale di 182.

4.2 Condizioni lavorative

Il contratto di lavoro applicato è quello relativo alle Cooperative Sociali.

COOSS predilige la formula del contratto a tempo indeterminato, cercando di favorire la formula del part-time quando richiesta dal lavoratore.

	Tempo pieno	%	Part time	%	Totali	%
Dipendenti a tempo indeterminato	325	10,5%	2.348	76,2%	2.673	86,7%
Dipendenti a tempo determinato	7	0,2%	402	13,0%	409	13,3%
Totali	**332**	**10,8%**	**2.750**	**89,2%**	**3.082**	**100%**

Il 90,6% delle 2.624 lavoratrici COOSS ha un contratto part time, e il 9,4% ha un contratto a tempo pieno.

Altre tipologie contrattuali al di fuori del CCNLL sono limitate a situazioni specifiche e contingentate, quali:

- 3 collaborazioni continuative
- 16 lavoratori autonomi
- 3 altre tipologie di rapporto lavorativo

Rispetto all'inquadramento professionale, gli occupati sono così distribuiti

Livelli	Uomini	% su totale livello	Donne	% su totale livello	Totale
A1 (ex 1° livello)	2	2%	89	98%	91
A2 (ex 2° livello)	7	13%	46	87%	53
B1 (ex 3° livello)	51	11%	407	89%	458
C1 (ex 4° livello)	53	16%	285	84%	338
C2	94	12%	684	88%	778
D1 (ex 5° livello)		0%	1	100%	1
D2 (ex 6° livello)	142	17%	701	83%	843
D3 (ex 7° livello)	69	18%	312	82%	381
E1 (ex 7° livello)		0%	8	100%	8
E2 (ex 8°livello)	14	26%	40	74%	54
F1 (ex 9° livello)	18	30%	42	70%	60
F2 (ex 10° livello)	6	43%	8	57%	14
	458		**2624**		**3.082**

I Responsabili di Funzione in COOSS con ruoli di coordinamento di unità organizzative, sono 7 donne e 1 uomo.

Sulla base del CCNL, la retribuzione annua lorda minima di un lavoratore COOSS è pari a 16.309,67 euro, e la massima è pari a 82.130,88 euro.

4.3 Salute e sicurezza

Dall'analisi annuale degli infortuni emerge una notevole riduzione degli stessi in termini assoluti, che sono scesi da 148 del 2021 ad **84 casi nel 2022**, con una diminuzione del 43%.

La somma degli eventi infortunistici, non direttamente controllabili dalla cooperativa, dovuti a contusione/caduta/ distorsione durante l'orario di lavoro (n. 22) e gli incidenti in itinere (n. 20) è pari al 50% del totale degli infortuni dell'anno.

L'indice di frequenza passa da 90,04 dell'anno 2020 a 18,47 dell'anno 2021, ed a 26,26 per l'anno 2022, evidenziando un aumento degli eventi infortunistici rispetto al numero dei lavoratori.

L'indice di gravità passa da 2,86 dell'anno 2020 a 0,72 dell'anno 2021, ed a 0,63 per l'anno 2022, evidenziando una diminuzione della gravità degli eventi infortunistici.

4.4 Formazione

I servizi formativi riguardano in prevalenza l'ambito dei servizi socio educativi e socio sanitari e sono rivolti ai soci o a soggetti esterni con l'obiettivo di promuovere l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e l'utilizzo delle ICT. Con particolare riferimento al proprio personale, l'area Formazione del Dipartimento Ricerca e Formazione di COOSS propone corsi di aggiornamento professionale e

specializzazione, in collaborazione con l'ufficio di progettazione europea per sperimentare tecniche e didattiche innovative. La costante relazione con i soggetti economici e istituzionali del territorio ha consolidato la competenza formativa nei temi affini alla mission aziendale e aperto nuove prospettive di sviluppo.

Le lezioni si svolgono in aule dislocate nel territorio regionale per facilitare la partecipazione dei discenti. Ai corsi in presenza si aggiungono soluzioni laboratoriali e ICT: blended, online a distanza con fruizione sincrona (piattaforme zoom, meet google, teams) e a - sincrona, privilegiando la piattaforma www.coossacademy.it (moodle).

Il piano formativo aziendale redatto, annualmente, con la collaborazione dei coordinatori dei servizi e delle strutture sociali e socio-sanitarie ripropone una struttura organizzativa composta da due sezioni:

1. professionale, in cui rientrano i corsi volti al miglioramento e al perfezionamento delle competenze dei soci lavoratori;

2. normativa, entro cui rientrano i corsi 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.

Nell'ottica di presidiare i processi formativi (dalla progettazione alla valutazione) delle singole azioni e della formazione nel suo complesso, il servizio si è dotato di strumenti per ampliare l'offerta e per garantire una gestione e restituzione puntuale della qualità.

I corsi proposti e realizzati nel 2022 hanno riguardato

Ambito Formativo	Tipologia	Descrizione	Ore di formazione	Lavoratori formati
Competenze informatiche per la gestione dei processi di lavoro	Aggiornamento professionale	L' iniziativa dedicata allo sviluppo delle competenze informatiche è "COOSS 4.0 – La cooperativa in cloud" per l'acquisizione di strumenti digitali utili per ottimizzare i processi aziendali, tra opportunità e rischi collegati alla cybersecurity. Sono state realizzate 3 edizioni e coinvolto dirigenti, direttori dei dipartimenti, coordinatori e referenti delle strutture dei servizi.	24	101
Competenze parità di genere	Formazione professionale	Un'azione formativa in modalità online a-sincrona sullo sviluppo delle competenze della parità di genere. Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022 che presenta il contesto sociale e normativo relativo al ruolo della donna nel mercato del lavoro, illustra la Prassi e le linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere.	1	341
Sociale	Aggiornamento professionale	Le iniziative in ambito sociale hanno previsto 8 interventi sull'assistenza alle persone anziane rivolte agli operatori dei servizi e delle strutture socio sanitarie sui temi classici della movimentazione, della supervisione e dei trattamenti e medicazioni delle piaghe da decubito.	60	100
Educativo	Aggiornamento professionale	18 le iniziative in ambito educativo, di cui 14 per la disabilità, 2 per l'infanzia/minori, 1 per la salute mentale e 1 per l'orientamento. Tra le azioni di rilievo sono da segnalare le 2 le azioni dedicate all'acquisizione di competenze sull'Autismo con un corso sull'Analisi Applicata del Comportamento (ABA)	180	296

		e 3 edizioni del corso sulle Tecnologie assistive. 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.		
Sanitario	Aggiornamento professionale	5 i corsi di Primo Soccorso di 12 ore e 10 le edizioni di aggiornamento della durata di 4 ore che hanno previsto, come declinato dal decreto ministeriale, la prova pratica con manichino. 1 corso online sulla prevenzione COVID a cui hanno partecipato complessivamente 668 soci.	17	856
Salute e sicurezza	Formazione	L'attenzione alla sicurezza dei soci lavoratori si evidenzia nella realizzazione dei seguenti corsi: - n. 6 antincendio alto e medio rischio (di 16 e 8 ore) per n. 92 formati - n. 1 preposti di 8 ore per n. 20 formati - n. 2 sicurezza generale di 4 ore per n. 307 formati - n. 32 sicurezza medio e alto rischio, di 12 e 8 ore, per n. 395 formati	56	814
Salute e sicurezza	Formazione	Attenzione alla sicurezza dei soci lavoratori viene manutenuta per tutta la durata del rapporto di lavoro e si conta nelle 8 iniziative di aggiornamento suddivise nei corsi: - n. 4 aggiornamenti antincendio medio e alto rischio per n. 24 formati - n. 1 aggiornamenti per preposti per n. 5 formati - n. 1 aggiornamento RLS per n. 6 formati - n. 2 aggiornamento sicurezza medio e altro rischio online, piattaforma Moodle per n. 864 formati	28	899
N. totale dipendenti partecipanti				**2.068**
Ore medie di formazione per addetto				**9,81**
Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione				**20.290**

4.5 Welfare Aziendale

Resta forte anche nel 2022 l'attenzione della Direzione COOSS alle formule di Welfare Aziendale.

PEOPLE CARE

Previdenza Complementare: ai lavoratori e alle lavoratrici della COOSS che aderiscono al Fondo Previdenza Cooperativa viene riconosciuta una quota di contribuzione aggiuntiva pari all'1% (sulla retribuzione utile al Tfr). Nel corso del 2022 gli aderenti al Fondo sono stati 70. SIMONE

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 Marche che opera nel campo sanitario. Lo scopo sociale di Sanidoc è quello di rendere accessibile le cure a tutti applicando tariffe agevolate e concordate, nelle strutture associate e convenzionate, specie nell'odontoiatria. SaniDOC ha un costo fisso annuale per tutti ma è gratuito per i soci cooperatori COOSS. Per ogni informazione è possibile consultare il sito ufficiale di SaniDOC: www.sanidoc.it.

MEDÌ

Il piano d'assistenza di Medì Mutuo Soccorso garantisce ai soci e dipendenti a tempo indeterminato della nostra cooperativa COOSS prestazioni sanitarie agevolate, 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.

5. Impatti dell'attività

L'impatto e l'utilità sociale generata da COOSS nel corso del 2022 si concretizza nell'analisi delle ricadute occupazionali, nell'impatto sulla comunità in termini di utenti raggiunti, di collaborazioni con enti territoriali, di avanzamento della conoscenza e di promozione dell'innovazione sociale, nonché sul rispetto e la tutela dell'ambiente.

5.1 Ricadute occupazionali

L'impatto occupazionale sul territorio è determinato in primis dai servizi gestiti da COOSS e quindi dall'assunzione di figure professionali nell'ambito sociale, socio-sanitario ed educativo.

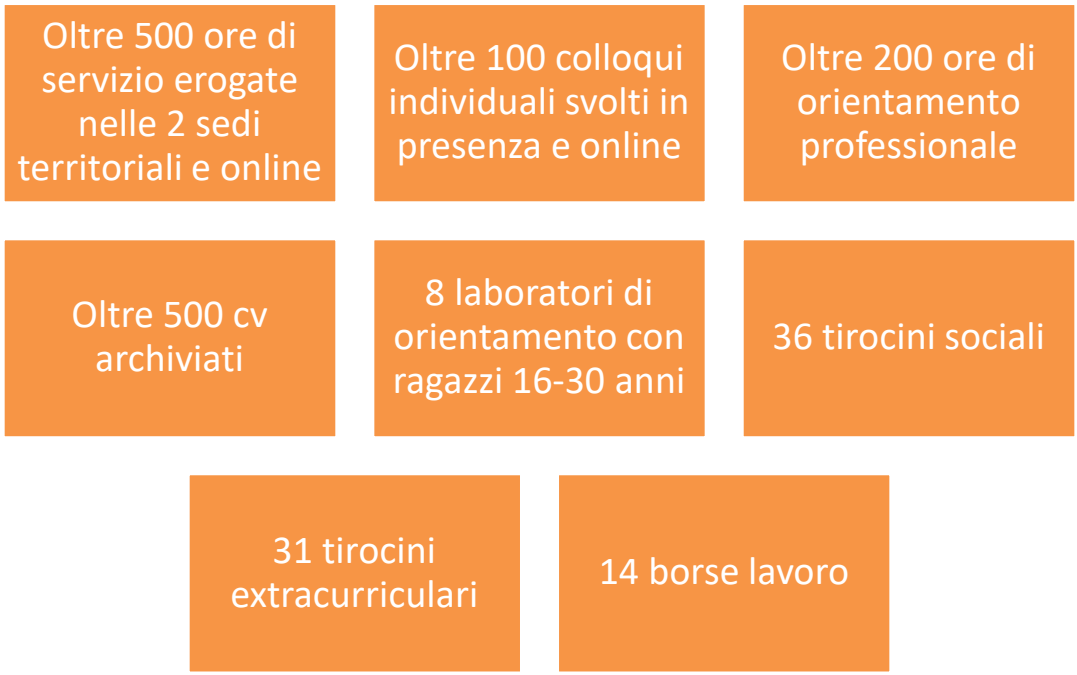
L'andamento degli occupati negli ultimi 3 anni mostra una crescita costante

Occupati 2020	Occupati 2021	Incremento %	Occupati 2022	Incremento %
2.871	2.904	**1,15%**	3.082	**6,13%**

L'impatto occupazionale è generato anche dall'attività di orientamento e accompagnamento al lavoro.

Dal 2014, COOSS è accreditata presso la Regione Marche (DGR.546/2014 - DDPF 191/SIM/2014 Decreto n. 380/SIM del 18.08.2014) quale agenzia privata per l'erogazione di servizi di Orientamento e Lavoro. Attraverso 2 sedi operative e 7 dipendenti accreditati, COOSS fornisce:

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



COOSS fa parte dell'Associazione Temporanea d'Impresa **We Work With You for You** - **www.y4y convenzionata** con la Regione Marche per l'attuazione programma GOL Garanzia Occupabilità Lavoratori – Politiche attive del lavoro per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), finanziato dall'Unione Europea - Next Generatin EU con l'obiettivo di orientare, accompagnare e agevolare l'inserimento delle persone nel mercato del lavoro.

COOSS fa parte dell'Associazione Temporanea d'Impresa **COOPERA -** convenzionata con la Regione Marche per l'attuazione programma GOL Garanzia Occupabilità Lavoratori – Politiche attive del lavoro per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU con l'obiettivo di realizzare interventi formativi di reinserimento lavorativo, aggiornamento (upskilling), riqualificazione (reskillling), lavoro-inclusione e ricollocazione collettiva.

Le ricadute occupazionali sul territorio sono generate anche dalle iniziative formative organizzate da COOSS e rivolte a persone non occupate dalla cooperativa; queste riguardano l'acquisizione di qualifiche spendibili per la ricerca di lavoro. Nel 2022 COOSS ha realizzato 4 edizioni del corso per Operatore Socio Sanitario e 2 azioni dedicate ai DSA e all'Assistive Tech, erogando complessive **49.680 ore formative** a **217 persone.**

Titolo Corso	Ore Corso	N. allievi	Totale ore erogate
Operatore Socio Sanitario - Lotto Formazione	1.010	20	20.200
Operatore Socio Sanitario San Benedetto del Tronto	10	19	190
Operatore Socio Sanitario Marotta	10	19	190
Operatore Socio Sanitario Jesi	1.010	28	28.280
DSA/Assistive Tech		131	820
Totale		**217**	**49.680**

Infine, altrettanto importanti ai fini dell'impatto occupazionale, sono i servizi e le strutture di COOSS

che ospitano tirocini formativi ed universitari, stage, borse di ricerca e Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento. Tale attività, oltre ad investire sul miglioramento della preparazione, della formazione e dell'apprendimento delle generazioni future, restituisce anche un importante valore in termini di collaborazione con le agenzie educative e con il territorio.

A titolo di esempio, l'attività svolta dalla sola sede di Jesi in questo ambito, è riassumibile come di seguito:

Tipologia	n. tirocinanti	n. strutture ospitanti	Strutture e Servizi COOSS coinvolti	n. enti di formazione/ istruzione con cui si è collaborato	Enti di formazione/ istruzione
Tirocini OSS	48	11	CSER I Girasoli di Filottrano, COSER Rosso di Sera di Serra San Quirico, COSER La Compagnia del vicolo di Chiaravalle, Comunità Alloggio Soteria di Jesi, Residenza Protetta Giovanni Paolo II di Cerreto d'Esi, COSER C'era l'acca di Fabriano, COSER Albachiara di Jesi, CSER Il Girasole di Staffolo, CSER Una porta aperta di Cingoli, Centro Diurno Demenze di Jesi, Residenza Protetta Vittorio Emanuele II di Jesi	6	COOSS, Agorà, LAB, Formacoop, Istituti Athena, Go Up Formazione, CFP srl
PCTO	6	6	Nido Il Tingolo di Castelbellino, CSER Il Maschiamonte di Jesi, Servizi di Sollievo di Jesi, Residenza Protetta Giovanni Paolo II di Cerreto d'Esi, Nido Il Piccolo Principe di Moie, CSER I Girasoli di Filottrano	3	IIS Galilei di Jesi; Liceo Classico Vittorio Emanuele II di Jesi; IPSIA Arcevia
Tirocini Universitari	15	11	Nido La Piccola Oasi di Jesi, Nido Il Piccolo Principe di Moie, CSER Il Maschiamonte di Jesi, CSER De Coccio di Jesi, CSER Una porta aperta di Cingoli, Comunità Alloggio Soteria di Jesi, CSER Il Girasole di Staffolo, COSER Rosso di Sera di Serra San Quirico, COSER C'era l'acca di Fabriano, Ufficio sede di Jesi, Struttura residenziale per l'autismo Azzeruolo di Jesi	5	Università di Macerata, Università di Padova, Università di Urbino, Università Niccolò Cusano, Università e-campus
Totale	**69**	**28**	**18 strutture/servizi coinvolti**	**14**	

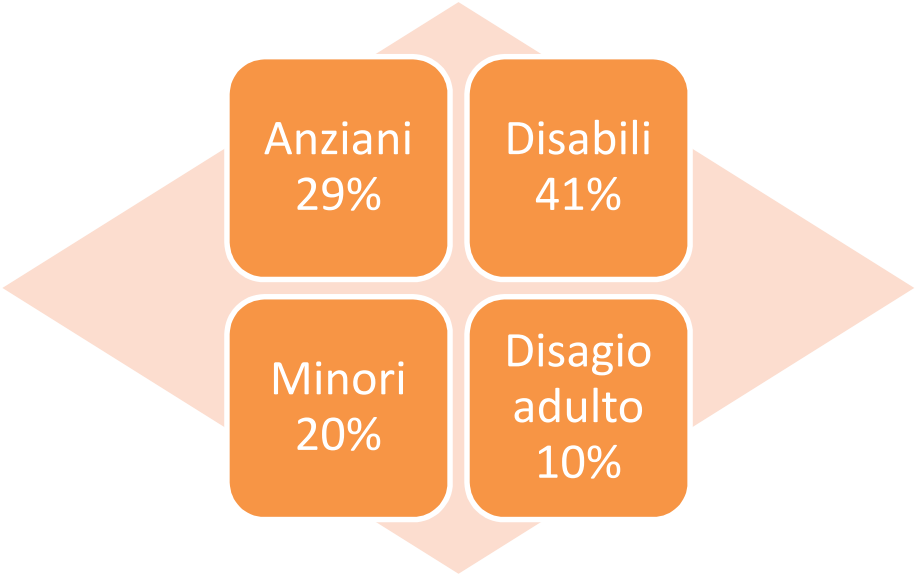
5.2 Utenza

COOSS eroga servizi nei confronti delle aree di utenza di seguito indicate, avvalendosi prevalentemente dell'attività qualificata dei propri soci cooperatori.

Anziani	Disabili adulti e minori	Infanzia e adolescenza (minori in generale)	Disagio adulto
•assistenza domiciliare •assistenza integrata •assistenza infermieristica •gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, sociali e sanitarie •organizzazione di soggiorni estivi •servizi di animazione •servizi ausiliari	•assistenza domiciliare •assistenza educativa •integrativa scolastica •gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, sociali e sanitarie •interventi di orientamento e inserimento lavorativo •trasporto e accompagno	•gestione nidi d'infanzia, centri infanzia, ludoteche •assistenza educativa domiciliare e scolastica •gestione di centri residenziali e diurni •centri informagiovani •unità di strada •centri di aggregazione e centri estivi •interventi di prevenzione •trasporto e accompagno	•gestione di strutture terapeutiche residenziali e semiresidenziali •interventi di orientamento e inserimento lavorativo •unità di strada •accoglienza e assistenza per migranti, rifugiati e richiedenti asilo •gestione centri/servizi per l'integrazione •servizi di sollievo

Nel corso del 2022 COOSS ha erogato servizi a circa 12.200 utenti; tale misurazione prende in considerazione il numero gli utenti effettivi dei servizi territoriali (domiciliari, educativi, scolastici, etc.) e dei servizi residenziali e semiresidenziali (case di riposo, residenze protette, centri diurni, etc.), nonché una stima prudenziale degli utenti dei servizi informativi (es. informagiovani, sportello donna, etc.) e dei servizi di strada (es. unità di strada).

I principali utenti di COOSS sono le persone anziane e disabili. La composizione dell'utenza COOSS distribuita per tipologia di servizio è la seguente:



5.3 Collaborazioni con il territorio

L'impatto e l'utilità sociale che COOSS genera con i propri servizi e nei confronti dei propri utenti beneficiari è possibile anche grazie alla stretta collaborazione con enti ed organizzazioni del territorio. Si genera così un ulteriore dimensione di impatto e di utilità sociale, nei confronti delle comunità nelle quali opera.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

La collaborazione con gli enti locali si concretizza in azioni condivise e in opportunità di scambio, volte a monitorare le azioni e il progresso delle attività, nonché a proporre possibili miglioramenti e iniziative sperimentali.

La partecipazione ai tavoli di lavoro per la programmazione e pianificazione degli interventi finalizzati al miglioramento dell'offerta e dell'accesso ai servizi è una pratica ormai consolidata, e permette di avviare un processo di collaborazione fattivo con tutti gli attori pubblici (Regione Marche, Ambiti Territoriali Sociali, Amministrazioni Comunali, Prefetture, Dipartimenti ed Agenzie, etc.) nei diversi ambiti d'intervento (sanitario, sociale, educativo, di integrazione, di inserimento lavorativo, etc.).

Rapporti con associazioni e organizzazioni

La collaborazione con altre organizzazioni, formali e informali, si apre al mondo del Terzo Settore ma anche a imprese di qualunque dimensione. Nel corso degli anni, COOSS ha sviluppato numerose iniziative in collaborazione con altre realtà del territorio, costituendo partenariati solidi e significativi.

Tali collaborazioni hanno riguardato: interventi e iniziative nell'ambito dei servizi erogati; progetti innovativi sul territorio; introduzione di elementi di innovazione nel sistema dei servizi alla persona; sponsorizzazioni e manifestazioni; concertazioni e collaborazioni nell'ambito del Terzo Settore; gestione partecipata e congiunta di servizi erogati; analisi bisogni territoriali; collaborazioni in ambito di Welfare Aziendale e Responsabilità Sociale d'Impresa; scambio di buone prassi; etc.

Le collaborazioni più significative hanno coinvolto

- Cooperative di tipo A e B, e consorzi di cooperative
- Enti del Terzo Settore, fondazioni, enti religiosi, etc.
- Associazioni di categoria, sindacati, associazioni datoriali, etc.
- Organizzazioni profit, aziende locali e nazionali, start-up innovative, etc.

Rapporti con agenzie educative

La collaborazione con scuole, agenzie formative, università ed enti di ricerca è un ulteriore dimensione di utilità sociale per il territorio nel quale COOSS opera. altre organizzazioni Università

In questo caso, gli ambiti di collaborazione hanno riguardato soprattutto la sfera del miglioramento delle competenze nel sistema dei servizi erogati, ma anche l'introduzione di progetti innovativi sul territorio; l'investimento sulle nuove generazioni; l'analisi dei bisogni formativi ed educativi; l'individuazione delle traiettorie di innovazione; la definizione di percorsi formativi, di stage, di tirocini; lo scambio di buone prassi; etc.

Le collaborazioni più significative hanno coinvolto

- Scuole, istituti comprensivi, istituti superiori, etc

- Agenzie di formazione, organismi deputati all'educazione degli adulti, etc.
- Università locali, nazionali e internazionali
- Enti di ricerca, organismi nazionali e locali di innovazione, spin-off, etc

5.4 Progetti innovativi

Ulteriore dimensione di impatto e utilità sociale per il territorio è quella dei progetti innovativi promossi dal Dipartimento di Ricerca e Formazione di COOSS.

Si tratta di iniziative svolte da COOSS in qualità di capofila e/o di partner, che promuovono l'introduzione di elementi di innovazione, di miglioramento, di avanzamento delle competenze e delle pratiche di intervento, nelle principali tematiche in cui la cooperativa opera: terza età, disabilità, inclusione sociale, formazione professionale, povertà educativa, integrazione migranti, orientamento socio-lavorativo, salute mentale, etc.

Nell'ideazione, elaborazione e realizzazione dei progetti innovativi il coinvolgimento diretto e attivo dei beneficiari diretti nonché degli enti territoriali e dei principali attore chiave è una modalità consolidata che ha consentito, nel tempo, di rafforzare la capacità di innovazione di COOSS.

Nel corso del 2022 il Dipartimento di Ricerca e Formazione di COOSS ha gestito oltre 25 progetti innovativi; tra i più significativi:

Titolo	Descrizione	Finanziamento	Rete
C'era una volta	Sperimentazione, in 12 ATS della Regione Marche, di un modello territoriale di integrazione e collaborazione fra servizi educativi, sanitari e sociali con l'intento di contribuire alla riduzione della povertà educativa minorile nei territori coinvolti. Il modello proposto, inoltre, risponde alle indicazioni contenute nel Piano d'azione nazionale per il sostegno del sistema integrato da 0-6 anni.	Progetto co-finanziato nell'ambito del bando "Comincio da zero" istituito dal Fondo per il contrasto della povertà educativa	17 partner tra soggetti di terzo settore (cooperative e associazioni), comuni, ambiti territoriali sociali
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	Progetto co-finanziato nell'ambito del bando "Un passo avanti" istituito dal Fondo per il contrasto della povertà educativa	Oltre 800 studenti tra i 14-17 anni, 15 ETS, 5 IIS, 1 Università, 5 amministrazioni locali, 2 gruppi informali giovanili, 20 insegnanti
Comunità in Crescita	Potenziamento della rete sociale di supporto rivolta ai minori afghani e alle loro famiglie per un loro stabile inserimento nella comunità. La presa in carico è gestita attraverso il sistema doti-destinatario che permette di realizzare un Piano educativo individualizzato - PEI - per ogni minore in modo continuativo per tutto l'arco dell'intervento.	Progetto co-finanziato nell'ambito del bando "Con i bambini Afghani" istituito dal Fondo per il contrasto della povertà educativa	Circa 100 enti del TS impegnati nel territorio nazionale nell'accoglienza e inclusione dei minori afghani.
Elementi Educativi	Azioni di educazione non formale e informale di attività ludiche per l'empowerment dell'infanzia e dell'adolescenza.	Dipartimento per le politiche della famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri Bando EduCare	Oltre 40 giovani con età tra gli 11 e i17 anni, 2 ETS, 1 accademia universitaria, 4 amministrazioni locali, 2 gruppi informali giovanili,1 parco pubblico, 1 ludoteca, 1 centro giovanile 1 centro polifunzionale, 1

PURPLE	Sperimentazione di interventi a sostegno della ripresa psicologica, motivazionale e fisica delle donne affette da carcinoma mammario che affrontano rilevanti ostacoli nell'accesso e nella permanenza nel mondo del lavoro.	Progetto Regionale, POR Marche FSE 2014-2020 Asse 1 Priorità 8	spazio famiglia UNICAM (Capofila), Associazione Le Orchidee, Area Vasta n.3
SISTEMA MAF	Sperimentazione di un modello di intervento integrato di cura ed assistenza che mantenga e migliori la qualità di vita degli utenti fragili (senior e disabili) attraverso: - l'introduzione di prodotti con probiotici ed integratori; - la consulenza di esperti di alimentazione funzionale; - il monitoraggio dell'aderenza al regime alimentare e della soddisfazione dei prodotti.	Progetto co-finanziato nell'ambito del POR MARCHE FESR 2014/2020 - Promozione della ricerca e dello sviluppo negli ambiti della specializzazione intelligente	4 aziende partner marchigiane; 4 strutture residenziali, 3 centri diurni, due servizi domiciliari per un totale di oltre 200 utenti coinvolti nella sperimentazione
Well Done	Promozione di iniziative di welfare territoriale per il sostegno alle famiglie, attraverso momenti di consulenza, supporto e affiancamento da parte di esperti, per risvegliare le potenzialità delle famiglie e trasformarle in competenze.	Fondazione Cariverona	11 partner tra associazioni sportive e di promozione sociale, volontariato, UNICAM, enti locali.
VR2CARE	Coinvolgimento di persone anziane in attività di fisioterapia, ginnastica adattata e serious games, attraverso sistema di realtà virtuale adattato per televisione supportata da uno specifico dispositivo, che propone un ambiente virtuale in cui gli utenti si vedono rappresentati da un avatar con sembianze umane. L'attività è guidata a distanza da un professionista, che può dialogare ed interagire con gli utenti, anche se distanti fisicamente.	Horizon 2020	Portogallo, Olanda, Italia, Austria
ACTION	Riflessioni, strumenti e risorse in risposta alla difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro di adulti poco qualificati e che necessitano di un accompagnamento particolare e formativo.	ERASMUS + KA2	Belgio, Francia
NS4SFC	Promozione dell'interdisciplinarietà degli operatori dell'inserimento professionale, favorendo l'inclusione e l'integrazione socio-professionale e consentendo alle persone in cerca di lavoro di valorizzare e riconoscere le proprie competenze non tecniche.	ERASMUS + KA2	Belgio, Francia, Lussemburgo, Spagna
EU-NET -	Networking a livello europeo tra organizzazioni attive nel settore dell'apprendimento permanente per aumentare l'accessibilità delle informazioni e delle conoscenze applicabili, fornendo raccomandazioni e risorse pratiche e riutilizzabili, nonché rafforzando lo sviluppo e il rafforzamento del capacity building per operare in ambito internazionale.	ERASMUS + KA2	Polonia, Ungheria, Portogallo, Islanda
COMMUNICARE	Sviluppo e miglioramento delle competenze di relazione e comunicazione degli operatori e professionisti che lavorano nell'ambito dell'assistenza agli anziani, migliorando la qualità della vita degli utenti e contribuendo allo sviluppo del sistema LCT, sulla base delle linee guida EQF.	ERASMUS + KA2	Germania, Grecia, Svezia
INTEGRACARE	Formazione per i diversi professionisti dell'assistenza sociale e sanitaria delle persone non autosufficienti e con varie problematiche per introdurre un modello di assistenza integrata incentrata sul benessere della persona (utente) sia fisico, che mentale e di integrazione sociale (qualità della vita).	ERASMUS + KA2	Spagna, Grecia, Estonia, Polonia
LEADERS in TEACH -	Formazione dei formatori per sviluppare e migliorare le nozioni necessarie per utilizzare la tecnologia digitale in maniera creativa e innovativa, attraverso il miglioramento delle competenze digitali.	ERASMUS + KA2	Spagna, Polonia, Bulgaria

MEDIAWARE	Promozione delle competenze per l'avanzamento della cittadinanza attiva, individuando e affrontando la disinformazione e le fake news con metodi dialogici e responsabilizzanti rivolti agli educatori e ai beneficiari (adulti e giovani vulnerabili).	ERASMUS + KA2	Belgio, Svezia, Spagna, Estonia, Irlanda e Grecia
RAINBOW HUB	Creazione di un Centro Antidiscriminazioni a Fano per il sostegno psicologico, legale, abitativo e lavorativo per soggetti vittime di omolesbobitransfobia; formazione dedicata per operatori e operatrici in materia di linguaggio inclusivo e non discriminante.	Bando UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazione Razziale)	Partner tra soggetti di terzo settore (cooperative e associazioni) e Comune di Fano
MOSAICO	Sviluppo di una piattaforma software innovativa che faciliti la progettazione, gestione e monitoraggio di servizi socio-sanitari rivolti agli anziani nell'ambito di piccole comunità distribuite sul territorio in modo efficace e sostenibile. Promozione di un nuovo modello di assistenza socio-sanitaria per anziani attraverso una piattaforma di servizi basata su tecnologie e persone e soluzioni per l'Ambient Assisted Living.	Progetto co-finanziato dal MISE - Accordo per l'Innovazione	Aziende marchigiane del settore ICT, UNIVPM.
ChAALenge	Promozione di soluzioni tecnologiche age-friendly per l'analisi e la prevenzione del deterioramento fisico e cognitivo di utenti anziani caratterizzati da diversi livelli di autonomia. Le soluzioni si differenziano tra dispositivi tecnologici ambientali, per rilevare cambiamenti significativi nelle attività quotidiane; dispositivi indossabili per il monitoraggio dei parametri in tempo reale; e dispositivi installati per monitorare le capacità di attenzione, orientamento, riflessi, campo visivo.	Progetto co-finanziato dal MISE - Accordo per l'Innovazione	Aziende nazionali, TIM, CNR, UNIVPM.

5.5 Impatto e responsabilità socio-ambientale

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 esempio le 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.

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 di COOSS c'è inserire i propri servizi entro parametri di sussidiarietà e di cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale. COOSS persegue le proprie finalità mediante la gestione di servizi "socio-sanitari, sociali ed educativi" grazie alle seguenti politiche di responsabilità sociale di impresa:

- 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 basato sulla condivisione di valori.
- Attenzione e rispetto per la persona

6. Situazione Economico-Finanziaria

Anche per l'esercizio 2022 le prospettive economiche mondiali e nazionali sono state ancora condizionate dalla residua permanenza della diffusione dell'infezione da SARS Covid-19 ufficialmente riconosciuta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) in data 11/03/2020 quale "pandemia", in considerazione dei livelli di diffusività e gravità raggiunti ed ufficialmente dichiarata terminata in data 05/05/2023. Anche se nel corso dell'anno sono apparsi gli attesi segnali di ripresa, l'intero sistema economico in cui opera la nostra cooperativa è stato comunque ancora condizionato dal prolungamento di alcune misure restrittive necessarie ad arginare l'emergenza epidemiologica, foriere di una lenta ripresa di una parte significativa delle attività di erogazione dei servizi e di altre parziali limitazioni nel commercio. Nel corso dell'anno in commento abbiamo inoltre assistito al notevole aumento dei costi energetici, che scontano, da una parte, gli effetti della ripresa economica post pandemica e dall'altra quelli dell'improvviso conflitto scoppiato nel cuore dell'Europa orientale nei primi mesi dell'anno. Il Consiglio di Amministrazione alla luce di quanto sopra ha posto molta attenzione all'equilibrio economico e finanziario della società facendo leva nei limiti del possibile, sul contenimento dei costi di esercizio e sul rinvio di alcuni investimenti.

Si segnala inoltre che nell'ambito delle operazioni di concentrazione e riorganizzazione della Cooperativa, volte principalmente al conseguimento di obiettivi di integrazione, consolidamento patrimoniale ed alla creazione di organismi aziendali complessi in grado di attuare processi produttivi integrati e di conseguire economie di scala dimensionalmente sempre maggiori, in data 22 dicembre 2022, è stato perfezionato l'atto di fusione per incorporazione tra la Cooperativa Sociale Cooss Marche (incorporante) e la cooperativa sociale Vivicare (incorporata).

Per il tramite della riferita fusione i soggetti partecipanti hanno contribuito alla formazione di un nuovo assetto "aziendale" orientato al conseguimento di una dimensione conveniente, di un'equilibrata struttura economico-finanziaria e di una più efficiente organizzazione.

L'incremento del totale del valore della produzione è stato pari a circa 11.408 migliaia di Euro, in valore assoluto, ed a 16,81 punti in termini percentuali, dei quali 8.433 migliaia di Euro (12,43 punti in termini percentuali) derivanti dalla società incorporata, ed ha interessato principalmente i servizi territoriali, scolastici ed educativi, mentre in misura minore i servizi riferiti alle strutture residenziali per anziani e disabili, a causa delle difficoltà negli ingressi in conseguenza della emergenza sanitaria nei primi tre mesi, ma anche successivamente. La partecipazione alle tradizionali gare di appalto ha comunque consentito alla cooperativa di ottenere la conferma della gran parte dei servizi svolti.

Per quanto riguarda la prevedibile evoluzione della gestione si richiama la situazione straordinaria in cui si trova il paese, relativamente all'emergenza derivante dall'incremento di costi energetici e dall'inflazione, in parte legati allo scoppio degli eventi bellici. Le misure adottate dal Consiglio di Amministrazione per affrontare le problematiche straordinarie della gestione 2020, 2021 e 2022, affiancate a supporti economici pubblici di carattere straordinario, soprattutto destinati a fronteggiare l'aumento dei costi energetici, e alla adozione di criteri più selettivi nella acquisizione dei servizi tramite le tradizionali gare di appalto, dovrebbero essere sufficienti, salvo ulteriori imprevisti, a garantire il superamento del periodo di difficoltà straordinaria più buio della storia della cooperativa, sperando in una successiva ripresa economica, mantenendo il requisito della continuità aziendale.

In questa ottica il Consiglio di Amministrazione è sempre impegnato in tutte le azioni ordinarie di ampliamento della attività e di incremento dei ricavi ed in quelle di contenimento dei costi, non escludendo, perdurando situazioni straordinarie, provvedimenti di carattere straordinario per assicurare la continuità aziendale e la salvaguardia del lavoro dei soci e dei dipendenti.

I prezzi dei servizi hanno fatto rilevare leggeri incrementi nei casi in cui sono state accolte le richieste della cooperativa.

6.1 Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 80.536.515
Attivo patrimoniale	€ 68.107.098
Patrimonio proprio	€ 17.449.483
Perdita di esercizio	€ (1.514.021)

Valore della produzione (in migliaia di euro)

Valore della produzione 2022	Valore della produzione 2021	Valore della produzione 2020
79.258	67.850	63.096

6.2 Composizione del valore della produzione

I ricavi del 2022 derivano come segue:

Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 57.123.322,03
Ricavi da aziende profit	€ 6.884.054,07
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	€ 4.145.040,06
Ricavi da persone fisiche	€ 11.095.707,17
Donazioni (compreso 5 per mille)	€ 9.518,66
Totale	**€ 79.257.642,00**

7. Impegni

Di fronte a sfide sempre più impegnative e a cambiamenti sempre più repentini, COOSS ha individuato una serie di obiettivi strategici, che delineano il percorso da intraprendere per gli esercizi successivi, in materia di sviluppo sostenibile (dal punto di vista ambientale, sociale, economico), di rendicontazione e reporting sociale, e infine di promozione, sviluppo e innovazione.

7.1 Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

La redazione del Bilancio Sociale in chiave Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs Sustainable Development Goals) consente di meglio rappresentare come l'operato dell'organizzazione contribuisce in maniera consapevole, coerente e positiva allo sviluppo sostenibile del territorio e della comunità. Tra gli impegni ed obiettivi futuri di COOSS c'è la volontà di uniformare lo strumento di rendicontazione sociale al modello SDGs, anche con focus di approfondimento e riferimenti diretti al contributo apportato allo specifico Obiettivo.

7.2 Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Misurare e monitorare. Il riscontro dell'operato di COOSS nei confronti degli utenti, dei soci, degli enti committenti ed in generale di tutti gli stakeholder rappresenta l'esercizio costante che permette di verificare la bontà delle scelte e dei servizi. La rendicontazione sociale ha restituito nel tempo l'effettiva funzione che la cooperativa ha svolto nei diversi territori non solo nelle vesti di erogatore /gestore di servizi di welfare ma anche in quello di promotore, sperimentatore e divulgatore di iniziative.

L'impegno di COOSS in questi termini riguarda:

Entro 2023

- Valorizzare maggiormente il ruolo degli stakeholder, come portatori di interesse e di risorse, nella condivisione dei principi e dei valori della cooperativa, perseguendo una governance multilivello, di tipo politico, operativo e territoriale, restituendo valore alla rete. E' l'obiettivo su cui COOSS ha concentrato molte energie negli ultimi anni e sul quale intende moltiplicare i propri sforzi, per rafforzare la sinergia di intenti ed iniziative con partner ed interlocutori dell'economia sociale, e per condividere e creare un modello articolato tra associazioni, enti locali, fondazioni, cooperative, università, aziende private, volontariato, etc. che sia di riferimento come modello di aggregazione di interessi e risorse e soggetto autorevole di riferimento per le istituzioni locali e nazionali.

Entro 2023

- Implementare gli strumenti di comunicazione, interna ed esterna (stakeholder) volti alla massima diffusione delle attività, e di sistemi di feedback sulla qualità, attraverso piattaforme, applicazioni, sondaggi e newsletter. Questo obiettivo rappresenta una sfida decisiva per comunicare, in modo corretto ed efficace, nei confronti della propria base sociale, del mondo esterno e degli stakeholders in particolare. I canali di informazione digitale e informatizzata sono sempre più utilizzati nell'uso comune e questo agevola la comunicazione. In particolare dovremo sviluppare modelli di interazione con i soci sui temi della qualità, della organizzazione aziendale, così come sulla formazione e sulla percezione della qualità. Al tempo stesso COOSS ha la necessità di far conoscere all'esterno le sue attività, i progetti, le iniziative ed i rapporti con i propri partner pubblici e privati.

7.3 Obiettivi di miglioramento strategici

Il principale obiettivo di miglioramento strategico riguarda il consolidamento, la promozione, la ricerca e lo sviluppo di processi innovativi.

Negli ultimi anni è risultato sempre più importante alimentare la competenza tecnica ed organizzativa nella gestione dei servizi con la capacità di progettare e proporre soluzioni in settori complementari e multidisciplinari, attrarre risorse, tracciare percorsi formativi di nuova concezione, creare processi inclusivi nei confronti di associazioni, enti locali, istituzioni scolastiche ed aziende private.

Mantenere quanto già avviato e continuare ad implementare lo sviluppo di azioni, progetti e servizi innovativi, ponendo attenzione ai cambiamenti e all'innovazione sociale e tecnologica. La capacità di consolidare le attività ed i servizi tradizionalmente gestiti e quella di prevedere e sperimentare nuovi modelli e diverse metodologie in funzione delle esigenze, degli indicatori economici e delle innovazioni tecnologiche è stata ed è tutt'ora la competenza che abbiamo cercato di migliorare e perfezionare nel tempo.

COOSS dedica sempre maggiore attenzione alla applicazione delle nuove tecnologie nel settore del welfare, ed elabora progetti sostenibili per favorire la domiciliarità assistita ed il monitoraggio da remoto, sperimentando soluzioni che facilitino l'accesso ai servizi e che rendano sostenibile l'impatto economico per utenti ed istituzioni pubbliche. In questa direzione la partecipazione ai progetti europei e la collaborazione con centri di ricerca ed istituzioni scientifiche ci offre la possibilità di ampliare i nostri orizzonti.

L'impegno di COOSS in questi termini riguarda:

Entro 2023

- L'impegno costante profuso da COOSS è da sempre quello di rafforzare le competenze dei soci lavoratrici e lavoratori e consolidare il modello organizzativo con l'obiettivo di una sempre maggiore funzionalità ed efficienza della cooperativa. Coinvolgere e valorizzare il capitale umano di cui la cooperativa si avvale è il principale obiettivo da raggiungere per offrire consapevolezza e conoscenza delle dinamiche aziendali e migliorare a tutti i livelli la coesione ed il senso di appartenenza.

Entro 2023

- Sostenere la parità di genere come un bene comune, uno strumento condiviso e intergenerazionale che permetta il pieno sviluppo delle intelligenze femminili al servizio di una società più prospera. L'obiettivo è promuovere l'uguaglianza in tutti gli ambiti della vita associata: nella partecipazione politica, nella governance delle imprese, delle realtà del Terzo settore, nell'istruzione, nell'occupazione, nei livelli di retribuzione, nella salute, nonché nella rappresentazione culturale dei ruoli di donne e uomini attraverso il contrasto degli stereotipi.

Entro 2023

- Costruire un sistema di welfare d'impresa mettendo al centro le persone e le loro necessità sempre più complesse e articolate nell'ottica di affrontarle pienamente. Questo tema, sempre più sentito dai soci e recepito dai contratti nazionali di lavoro, rappresenta un ulteriore obiettivo da raggiungere in modo organico condividendo le priorità e le proposte offerte con la base sociale.

Entro 2023

- La collaborazione con il sistema delle imprese (profit e non), è sempre più strategico per lo sviluppo di COOSS e della rete che si intende costruire. Sono numerose le iniziative di co-partecipazione e co-progettazione nell'ambito dei bandi pubblici Regionali, Nazionali ed Europei in partnership con altre cooperative sociali, Fondazioni, imprese private, enti pubblici ed Associazioni, con le quali rappresentare i molteplici interessi e le potenzialità di settori complessi. Il Dipartimento di Ricerca e Sviluppo di COOSS monitora il panorama dei bandi pubblici e si relaziona con i soggetti potenzialmente interessati e disponibili a collaborare su questi temi.

Entro 2023

- Al fine di cogliere il duplice obiettivo di implementare lo sviluppo e le attività ed al tempo stesso di salvaguardare la sostenibilità economica COOSS pone la sua attenzione su tutte le possibili fonti di sostentamento per rendere possibili nuove iniziative ed investimenti. Tra queste stiamo monitorando i canali di crowdfunding e le attività di fundraising. Questi modelli di autofinanziamento, già molto diffusi in tutto il mondo, prevedono la definizione di un progetto definito sul quale attirare risorse spontanee su base volontaria oppure coinvolgendo soggetti pubblici e/o privati a partecipare alla realizzazione dell'iniziativa.