



Bilancio Sociale 2024

"Il Cigno Cooperativa Sociale" s.c. a r.l.

Indice



1. INTRODUZIONE	6
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	8
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	10
Chi siamo	
I nostri servizi	
Le Aree territoriali di operatività	
La Storia dell'Organizzazione	
I nostri Valori	
Le nostre caratteristiche identitarie	
La Vision	
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	25
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	
Tipologia organo di controllo	
Organigramma della Cooperativa	
Mappatura dei principali stakeholder	
Presenza di un sistema di rilevazione della qualità e feedback degli stakeholder	
5. IL CAPITALE UMANO.....	36
Tipologie, consistenza e composizione delle Risorse Umane	
Identikit della forza lavoro	
Formazione	
Salute e Sicurezza dei Lavoratori	
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	45
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	
Trasparenza nei confronti della comunità, sviluppo territoriale e aumento della fiducia generalizzata.	
I progetti e le attività di animazione	
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)	
Innovazione, sostenibilità e tecnologia	
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità	
D.Lgs, n. 231/2001, Codice Etico e Rating di legalità	
Analisi degli obiettivi raggiunti	

7. INNOVAZIONE, SOSTENIBILITA', TECNOLOGIA.....	56
8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	62
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	
9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	65
Informazioni generali	
10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO.....	67

1.

Introduzione

L'esercizio chiuso al 31/12/2024 rappresenta il 39° esercizio dell'attività della Cooperativa e la nona edizione di redazione del bilancio sociale che ci ha permesso di affiancare al tradizionale bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione sulla performance dell'organizzazione, non solo in termini di risultati economici, ma anche riguardo all'impatto che ha sulla società e sulle persone coinvolte dalle attività dell'organizzazione stessa.

In questo 2024 abbiamo lavorato intensamente per migliorare quotidianamente il servizio di cura alla persona basato sul nostro modello organizzativo fatto di processi, regole e rispetto delle norme, ma anche di personalizzazione del servizio di assistenza nella presa in carico dei nostri ospiti, di valori espressi attraverso la cura degli utenti più fragili.

Un aspetto su cui abbiamo posto grande attenzione è, come sempre, la valorizzazione delle persone cercando di coinvolgere anche le famiglie perché riteniamo fondamentale che l'esperienza possa essere vissuta insieme in un'ottica di trasparenza e condivisione.

Proprio nell'ottica di un continuo miglioramento per poter perfezionare i nostri servizi, abbiamo continuato a lavorare sul consolidamento del MOA, il nostro modello organizzativo aziendale, già ampiamente sperimentato gli anni scorsi, proprio perché da noi ritenuto assolutamente uno strumento vincente e necessario per la qualità dei servizi che offriamo.

L'anno si è contraddistinto anche per un forte investimento nella formazione delle nostre Risorse Umane. La Cooperativa ha deciso infatti di investire nel 2024 oltre che sulla formazione tecnica per migliorare le competenze pratiche delle proprie Risorse Umane, anche sulla formazione relazionale e comunicativa.

La formazione è considerata dalla Cooperativa fondamentale leva di sviluppo del proprio capitale umano perché arricchisce l'individuo e permette di scoprire orizzonti nuovi di azione. Lo scambio continuo di conoscenze rinnova l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

Il Cigno ha continuato nel suo percorso di promozione del benessere dei dipendenti e dei collaboratori sviluppando ulteriormente il piano di welfare aziendale volto al miglioramento della qualità della vita e all'aumento del grado di soddisfazione dei propri dipendenti e collaboratori.

La Cooperativa continua nel suo piano di investimenti dando il via ai lavori di ristrutturazione dell'immobile di San Fortunato di Covignano di Rimini che termineranno nei primi mesi del 2026.

L'anno 2024 si è contraddistinto anche per l'acquisizione e l'attivazione di nuovi appalti e servizi socio-sanitari che hanno interessato l'Emilia Romagna, il Lazio e il Veneto.

Da questo documento emergono alcune importanti indicazioni per il futuro in un'ottica di miglioramento continuo, di cui la Cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli stakeholders interni ed esterni come partner serio e qualificato nel territorio in cui opera.

Il Presidente
Roberto Campacci

2.

Nota metodologica e
modalità di approvazione,
pubblicazione e diffusione
del bilancio sociale

Egregi Signori,

il presente documento costituisce il Bilancio Sociale 2024 della Cooperativa Sociale Il Cigno ed è stato redatto facendo riferimento alle "linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore" emanato con Decreto del 4 luglio 2019 dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

Il bilancio rispetta i principi di chiarezza, completezza, rilevanza, trasparenza, veridicità, coerenza, periodicità ed ha come obiettivo di comunicare gli aspetti principali che caratterizzano la nostra Cooperativa, non solo dal punto di vista economico, ma anche mettendo in luce i valori e le linee guida che guidano i nostri collaboratori nell'offrire un servizio che mette al centro la Persona e orientato al rispetto e alla dignità dell'individuo.

Il gruppo di lavoro che ha contribuito alla redazione di questo documento, appartiene alle varie aree aziendali che hanno permesso di mettere in evidenza il modello organizzativo che grazie a processi, istruzioni, regole e rispetto delle norme, vuole garantire gli interessi di tutti gli stakeholders.

I destinatari di questo documento sono tutti i portatori d'interesse con i quali la Cooperativa si relaziona nel suo operare.

In particolare nel documento viene approfondito il **rapporto della Cooperativa con i propri dipendenti e collaboratori**, professionisti competenti e preparati inseriti in un programma di formazione continua, volto a garantire un alto livello di servizio per i nostri utenti e riconosciuto dalle famiglie.



La metodologia

Le informazioni contenute in questo documento sono state estrapolate dai bilanci aziendali depositati e dai relativi allegati, dai dati contabili e amministrativi e dai dati gestionali delle diverse aree aziendali.

Da sempre la Cooperativa si è dotata di strumenti di gestione e di KPI aziendali per il monitoraggio costante, non solo dei dati finanziari ed economici, ma anche del livello di servizio offerto, come prescritto nel nostro modello aziendale. L'analisi costante di questi indicatori aziendali consente di identificare le aree di sviluppo del sistema e di intervenire con immediatezza con azioni correttive.

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei Soci
- Sito Internet della Cooperativa

3.

Informazioni generali
sull'Ente

Chi siamo

Il Cigno è una Cooperativa Sociale che opera sul territorio dal 1985 per fornire servizi socio sanitari primari e per rispondere alle esigenze delle persone in situazioni di fragilità, assicurando la loro integrazione sociale e sanitaria.

Nata in Emilia-Romagna, il Cigno opera anche in altre regioni d'Italia, in sinergia con enti pubblici e privati. Oggi è tra le realtà più rappresentative del settore riunendo sotto un'unica visione molteplici competenze e diverse tipologie di servizi. Da sempre i suoi punti di forza sono il rapporto umano e la professionalità a cui si unisce una spiccata capacità di innovazione.

I nostri servizi

La Cooperativa gestisce Case Residenze per Anziani, Centri Diurni, Strutture per Senza Dimora e richiedenti asilo, Servizi di assistenza domiciliare, Servizi di supporto educativo, Comunità alloggio, gruppi appartamento e Co-Housing per utenti con disagio.

Le tipologie dei servizi sono:

Case Residenza per Anziani

Le Case Residenza per Anziani, di proprietà o in gestione, sono il fiore all'occhiello della Cooperativa "Il Cigno". Le residenze accolgono ospiti non autosufficienti, in convenzione o in regime privato. Sono dotate di tecnologie all'avanguardia e sono strutturate per essere completamente fruibili in sicurezza. Accanto alle prestazioni sociosanitarie sono presenti attività di animazione di vario tipo per creare un ambiente stimolante, sereno e familiare.

Centri diurni

Individuare approcci sempre più efficaci alla gestione delle persone anziane non autosufficienti e offrire un valido supporto alle loro famiglie. È lo scopo dei centri diurni che mettono a disposizione spazi e assistenza per affrontare le necessità quotidiane, costruendo un percorso personalizzato e stimolante per gli ospiti, al fine di promuovere la relazione. I centri della Cooperativa "Il Cigno" offrono attività di assistenza, ristorazione e di animazione.

Senza dimora e richiedenti asilo

Le strutture destinate all'accoglienza e alla socializzazione di persone senza dimora e dei richiedenti asilo rappresentano una risposta importante all'emergenza sociale e un contributo significativo per garantire sicurezza a chi è isolato. Agli ospiti delle strutture sono destinati non solo servizi di assistenza e sostegno socio alloggiativo temporaneo, ma anche progetti di intervento diversificati per promuovere l'inserimento professionale e una maggiore inclusione e realizzazione personale.

Servizi di assistenza domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio di carattere continuativo che ha l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita autonome della persona presso il luogo di vita abituale, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per coloro che se ne prendono cura. Le prestazioni sono svolte sulla base delle esigenze del singolo utente e sono funzionali al raggiungimento degli obiettivi indicati nei piani di assistenza individualizzati.

Servizi di supporto educativo

Il servizio si propone di garantire ai beneficiari un supporto al loro sviluppo psico-fisico, alla capacità di apprendimento, di socializzazione e all'acquisizione di autonomie funzionali e relazionali, in stretta collaborazione con gli organismi scolastici, le famiglie di riferimento, le Aziende USL, in un'ottica di progettazione partecipata. Le finalità sono quelle di promuovere e sviluppare le potenzialità di ogni alunno nel campo dell'autonomia personale.

Comunità alloggio, gruppi appartamento e co-housing per utenti con disagio

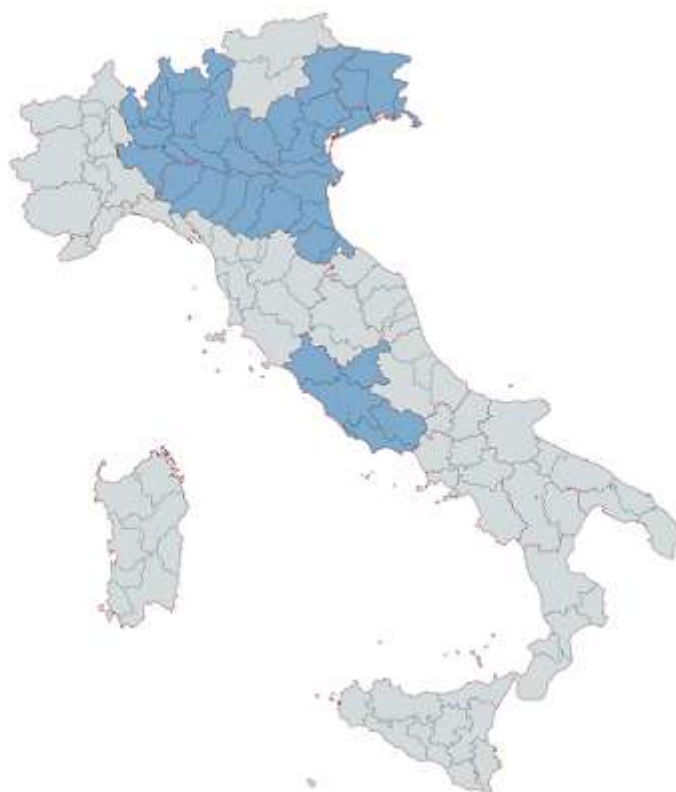
Le comunità alloggio, i gruppi appartamento e i co-housing sono realtà che condividono un obiettivo comune: il reinserimento sociale e il recupero dell'autonomia degli utenti anche con disagio psichiatrico.

Le comunità alloggio sono un ambiente protetto e supervisionato 24 ore su 24, dove persone con differenti livelli di autonomia possono ricevere il sostegno di cui hanno bisogno. Percorsi riabilitativi personalizzati aiutano a sviluppare le loro capacità e a raggiungere nuovi traguardi, favorendo il benessere e l'indipendenza.

I gruppi appartamento rappresentano un passo successivo, un ponte verso la vita indipendente. In un contesto più simile ad una casa-famiglia, gli utenti con maggiore autonomia possono mettere alla prova le proprie capacità e ricevere un supporto educativo e assistenziale mirato all'inserimento sociale e lavorativo.

I co-housing sono delle soluzioni abitative che hanno l'obiettivo di rendere più autonomi gli ospiti e di aiutarli a sviluppare una maggiore interazione.

Le aree territoriali di operatività



Aree territoriali di operatività. **Il Cigno Cooperativa Sociale opera in Emilia Romagna, nel Veneto, nel Lazio, in Lombardia e in Friuli Venezia Giulia.**

La Storia dell'organizzazione

Il Cigno Cooperativa Sociale nasce il **21 Ottobre del 1985 a Sarsina** da un gruppo di nove giovani tra i 18 e i 25 anni frequentanti un corso per addetti all'assistenza il cui obiettivo era portare aiuto là dove venivano meno le condizioni ideali per una vita serena.

Dopo la costituzione, la Cooperativa Il Cigno muove **i primi passi** nella Vallata del Savio, poi nel Comune di Cesena, fino ad ampliare il raggio d'azione, in particolar modo nell'area anziani, a tutto il territorio della Provincia di Forlì- Cesena e successivamente nella Provincia di Rimini.

Nel 1995 la Cooperativa decide di provare ad uscire dal territorio locale cimentandosi anche in **altre Province e Regioni** dove poter concretizzare l'esperienza accumulata fino ad allora; aver lavorato e fatto esperienza nella Regione Emilia Romagna, territorio d'eccellenza nell'erogazione dei servizi sociali, ha aiutato molto e ha costituito un punto di forza.

Aver avuto l'opportunità di **confrontarsi da subito con parametri molto elevati**, ha consentito alla Cooperativa di acquisire professionalità ai livelli più alti e di prepararsi al meglio per affrontare le difficili sfide del mercato anche fuori dell'Emilia Romagna.



Per dare una risposta concreta ai bisogni del territorio, Il Cigno ha adottato una politica di investimenti che ha portato alla realizzazione di Case Residenze Anziani anche di proprietà. In quest'ottica, nel 2000 viene realizzata la Casa Residenza per Anziani "La Meridiana" di S.Andrea in Bagnolo, la prima struttura della Cooperativa che ha permesso di creare un modello di erogazione del servizio globale e certificato e nel 2005, dopo una ristrutturazione importante, apre **il suo primo Asilo Nido** "Piccole Stelle" sito a Ponte Pietra di Cesena (FC); si tratta di una prima sinergia tra pubblico e privato per dare risposte ai bisogni e di una novità estremamente importante per la cooperativa Il Cigno che, dopo 20 anni di esperienza nel settore degli anziani, si mette alla prova anche nel settore educativo.

Successivamente, nell'anno 2020 e nell'anno 2022, vengono realizzate le strutture di proprietà, CRA "La Meridiana 2" a Bellaria -Igea Marina e CRA "La Meridiana 3" a Miramare di Rimini.

Oggi Il Cigno Cooperativa Sociale gestisce direttamente in accreditamento, 9 Case Residenze per Anziani nella Provincia di Forlì-Cesena e Rimini:

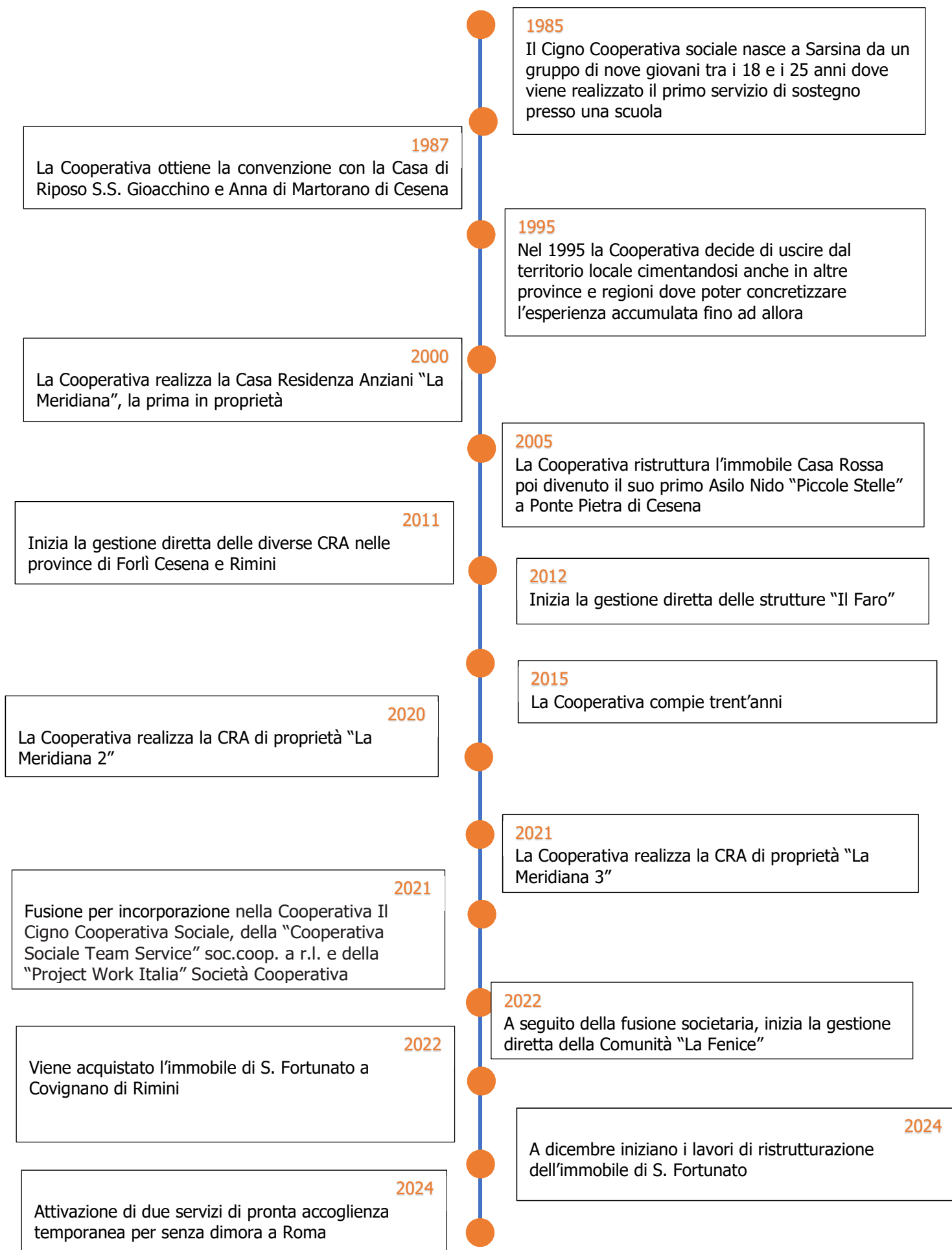
Oltre a queste strutture il Cigno gestisce direttamente 1 Centro Diurno e 5 Centro Diurni integrati nelle Case Residenze Anziani.

La nostra attenzione alla cura della persona, da sempre rivolta alle **fasce più deboli della popolazione**, si estende anche ai giovani in situazioni di disagio o devianza, incorporando alla fine del 2012 la Cooperativa "Il Faro" di Cesena, cooperativa con decennale esperienza in questo ambito, e acquisendo altre strutture dedicate a questa tipologia di servizi sociali;

Attualmente Il Cigno Cooperativa Sociale ha in **gestione** le seguenti Strutture:

- **Comunità Alloggio "Il Faro"** dedicata a persone con disturbi psichiatrici ma con potenziale di miglioramento, che intraprendono un percorso di riabilitazione psico-sociale e lavorativo.

-
- **Gruppo Appartamento "Il Faro"** dedicata a persone che presentano un sufficiente grado di autonomia personale, segnalati dal Centro di Salute Mentale di riferimento per un percorso riabilitativo personalizzato di reinserimento familiare, lavorativo e sociale.
 - **Centro di Accoglienza per Profughi "La Fenice"** è una struttura di prima accoglienza rivolta a Cittadini Stranieri temporaneamente presenti sul territorio e nasce per rispondere alle misure straordinarie di accoglienza dei migranti che arrivano sul territorio nazionale
 - **Il centro di prima accoglienza e mensa sociale "Madre Teresa di Calcutta"** è un servizio gestito dalla Cooperativa nella Regione Lazio. Destinatari degli interventi sono persone italiane e straniere e apolidi in situazioni di emergenza, prive alle volte di una rete di riferimento familiare e reti socio sanitari di supporto, per i quali le condizioni climatiche avverse o precarietà sociosanitaria potrebbero cagionare danni irreversibili per la propria incolumità.
 - **Accoglienza temporanea persone Senza Dimora in condizioni di estrema vulnerabilità** Nel 2024 sono stati realizzati 2 servizi di pronta accoglienza temporanea per persone Senza Fissa Dimora a Roma: una prima esperienza da gennaio a marzo 2024 e una seconda iniziata il 20 Dicembre 2024 che durerà ben 15 mesi.
 - **Il Centro di Pronta Accoglienza "San Michele"** è un servizio di accoglienza h 24, è gestito dalla Cooperativa nella Regione Lazio ed ha la finalità di assicurare l'accoglienza immediata per tutti gli adulti in situazione di grave emergenza e di disagio sociale e abitativa.
 - **Casa di riposo Buoizzi del Comune di Roma.** La stazione appaltante ha affidato i servizi necessari alla cura degli ospiti e alla gestione della struttura denominata Casa di Riposo "BRUNO BUOZZI". I servizi oggetto dell'affidamento sono: socio assistenziale, lavanolo, smaltimento rifiuti speciali e ristorazione.



I Nostri Valori

La Cooperativa Il Cigno è presente nel mercato dei servizi alla persona con una identità fondata su valori forti e condivisi. Entrando in Cooperativa ogni collaboratore è investito del compito di aderirvi, farli suoi e concretizzarli nei fatti del proprio agire quotidiano.

La persona sempre al centro. La persona e la sua inviolabile dignità sono al centro delle nostre azioni e dei nostri servizi personalizzati e declinati sulla persona nella sua interezza fisica, sociale e psicologica, per rispondere sino in fondo ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie.

Abbiamo a cuore la crescita personale, professionale ed umana dei nostri collaboratori e la sosteniamo con comportamenti corretti e trasparenti nei loro confronti. A loro volta essi fanno propria questa sensibilità nell'agire quotidiano con le persone assistite, le loro famiglie e con i colleghi.

Impegno e responsabilità. Il nostro impegno è di operare con senso di responsabilità e di dimostrare affidabilità nei comportamenti. Diamo fiducia ai nostri collaboratori, ci sentiamo responsabili dell'esito del nostro fare e ci impegniamo per il miglioramento e lo sviluppo continuo.

Organizzazione collaudata. Crediamo che i migliori risultati nel lavoro si conquistino non solo con la buona volontà e le migliori intenzioni, ma anche attraverso un collaudato e rigoroso sistema organizzativo. Per questo non lasciamo nulla all'improvvisazione: definiamo i nostri processi organizzativi, i ruoli e la loro integrazione, determiniamo con chiarezza compiti e responsabilità e ci confrontiamo con indicatori oggettivi che misurano la qualità del lavoro. In questo modo rispondiamo in maniera ottimale alle aspettative di qualità del servizio da parte di utenti, famiglie e committenti.

Integrità e correttezza. Nel nostro lavoro siamo guidati dai principi di integrità, trasparenza e rispetto delle regole e ci preoccupiamo che diritti e tutele di tutti siano garantiti.

Le nostre caratteristiche identitarie

I pilastri su cui si fondano le nostre caratteristiche identitarie sono:

→ **MODELLO ORGANIZZATIVO** *Un Modello Organizzativo costruito sui bisogni delle persone e orientato al miglioramento continuo*

Azienda dotata di un Modello Organizzativo (processi, istruzioni, regole, rispetto delle norme) volto a garantire gli interessi di tutti gli stakeholders. In particolare la "Persona" è al centro di tutti i nostri

interventi, orientati quanto più possibile al rispetto e alla dignità dell'Individuo, considerato nella sua interezza fisica, sociale e psicologica con Piani d'intervento Personalizzati.

Azienda in cui il Modello Organizzativo è conosciuto e condiviso da tutti, basato sul controllo costante e la misurazione delle performance, orientato allo sviluppo e al miglioramento continuo

→ **INNOVAZIONE** *L'innovazione al servizio delle persone*

Azienda fortemente orientata all'innovazione tecnologica, finalizzata a migliorare la performance, la prestazione e la sicurezza nel servizio

→ **COLLABORATORI** *I nostri collaboratori sono il bene più prezioso per l'azienda*

La politica di gestione delle Risorse Umane dell'azienda è fondata su principi di correttezza, coerenza, meritocrazia, serietà e affidabilità. Le Persone operano in un luogo di lavoro rispettoso delle norme di sicurezza e in team costituiti da gruppi di lavoro stabili e motivati.

Le Persone lavorano in un ambiente attento allo sviluppo delle loro competenze e sono ascoltate, valorizzate anche nelle diversità Azienda caratterizzata da professionisti competenti e tecnicamente preparati inseriti in un programma di formazione continua.

→ **RISORSE ECONOMICHE** *Un uso efficiente e senza sprechi delle risorse*

Azienda solida: capace di mantenere uno sviluppo economico dell'impresa nel tempo, attenta nell'usare in maniera responsabile ed efficiente le risorse, senza sprecarle.

Azienda che vuole contribuire allo sviluppo della Comunità locale in cui opera, adottando una politica di gestione nel rispetto della sostenibilità.

→ **FAMIGLIE** *La soddisfazione delle famiglie è il motore che ci spinge a fare sempre meglio*

La famiglia viene coinvolta perché prendersi cura per noi significa tenere conto degli affetti e del vissuto della persona per accompagnarla nel quotidiano.

Il nostro più grande orgoglio è la soddisfazione delle famiglie che raccontano i nostri valori e il nostro modo di operare che da sempre ci contraddistinguono.

→ **TERRITORIO** *Siamo parte attiva e riconosciuta nel Territorio dove operiamo*

Il territorio ci riconosce un ruolo attivo nel sistema dei servizi alla persona. La Comunità identifica i nostri servizi come aperti a cui partecipare.

La Comunità ci riconosce il ruolo di partner affidabile, autorevole, serio, trasparente e solido, in grado di investire e dare risposte concrete ai bisogni del territorio

La Vision

La forza della nostra Cooperativa è rappresentata dalla voglia di fare bene il nostro lavoro con entusiasmo, accompagnata dalla volontà di essere protagonisti, organizzandosi in modo da **rispondere ai bisogni del territorio**.

In questi anni la strategia perseguita, che ha consentito di **consolidare la Cooperativa**, è stata quella di cogliere l'opportunità fornita dalla Regione Emilia-Romagna in materia di accreditamento e gestione diretta dei servizi socio-assistenziali.

La certificazione di qualità che possiede la nostra Cooperativa (UNI EN ISO 9001), conferma che il nostro modello organizzativo è capace di **erogare un servizio di qualità** per andare incontro ai bisogni dei nostri utenti.

C'è infatti un aspetto che non può facilmente ricevere riconoscimenti ufficiali e che comunque rappresenta un obiettivo fondamentale: **"il rapporto umano"**. Questo è caratterizzato da ciò che si instaura tra utente e personale; è un elemento non quantificabile, in quanto realizzabile attraverso l'**empatia** che si instaura tra gli utenti e gli operatori.

Vedere sempre "l'uomo" dietro le necessità, più o meno manifeste, è un obiettivo dei nostri gruppi di lavoro; ed è proprio qui che le **sinergie**, che i nostri team organizzativi mettono in campo, fanno ottenere dei risultati positivi proprio perché le procedure, le istruzioni e la documentazione, che il nostro sistema organizzativo prevede, e che sono indispensabili per la registrazione, l'analisi ed il controllo del servizio, non hanno un fine arido e burocratico, ma rappresentano **un valido ed indispensabile mezzo per raggiungere l'obiettivo sopra espresso**.

Codice Comportamentale dell'operatore, espressione dell'identità de "Il Cigno Cooperativa Sociale"

La Cooperativa Sociale Il Cigno richiede che ogni operatore si impegni concretamente a rendere i luoghi di vita e le attività di cura degli ospiti quanto più possibile orientati alla persona nella sua interezza. La personalizzazione e l'umanizzazione delle cure è parte fondante e imprescindibile dei valori della Cooperativa.

VERSO GLI UTENTI

- 1.** Il nostro operatore assiste l'utente attraverso un programma personalizzato che soddisfa il suo bisogno di assistenza e cura, e risponde ai suoi bisogni psicologici, sociali e culturali, nel pieno rispetto dell'individuo
- 2.** Il nostro operatore valorizza e stimola l'autonomia residua della persona assistita, dandogli le occasioni per scegliere e agire in autonomia e, ove possibile, non si sostituisce se non strettamente necessario
- 3.** L'operatore riconosce il valore, la dignità, il decoro ed i bisogni individuali della persona e rispetta l'appartenenza religiosa, etnica, politica e sociale dell'individuo
- 4.** L'operatore presta la massima attenzione alla persona assistita, garantendo un'assistenza improntata all'ascolto attivo e al dialogo con l'utente
- 5.** L'operatore riconosce il diritto di autodeterminazione della persona, che deve poter esprimersi in maniera indipendente, libera e consapevole con riferimento alle scelte di vita e alle decisioni principali che lo riguardano
- 6.** L'operatore ha il dovere, oltre all'obbligo, di tutelare il pudore e la riservatezza della persona
- 7.** L'operatore si rivolge alla persona assistita con educazione e rispetto, adottando un atteggiamento maturo e non infantile, chiamando l'utente con il proprio nome
- 8.** Nell'assistenza al morente l'operatore rispetta la dignità umana e si preoccupa dell'accompagnamento emotivo dell'anziano e della famiglia

VERSO I CLIENTI E LE FAMIGLIE

- 9.** Il nostro operatore risponde sempre con gentilezza alle domande della persona assistita e della sua famiglia, adottando un linguaggio semplice e chiaro. Qualora non fosse in grado di rispondere, si adopera per indirizzare il famigliare al giusto interlocutore
- 10.** L'operatore mantiene un comportamento professionale e non instaura legami confidenziali e personali con l'utente e/o i famigliari
- 11.** L'operatore si rivolge ai famigliari con educazione e rispetto, adottando il giusto livello di confidenzialità con un atteggiamento professionale
- 12.** L'operatore accoglie e riporta istanze e reclami di ospiti, famigliari e colleghi al Responsabile affinché vengano gestiti velocemente e secondo le giuste modalità. Qualora invece fosse possibile, interviene immediatamente e gestisce la richiesta
- 13.** In situazioni di emergenza organizzativa tutti gli operatori presenti si preoccupano di avvisare e confrontarsi con l'equipe per risolvere insieme il problema nel miglior modo possibile. Il Responsabile o un suo delegato ha il dovere di informare tutti gli stakeholders coinvolti

- 14.** L'operatore deve agire con lealtà e rispetto nei confronti dell'azienda e dei colleghi, ricordandosi sempre che fa parte di un'equipe e discutendo le criticità all'interno, non coinvolgendo ospiti e familiari
- 15.** L'operatore aspira a migliorare sempre le proprie competenze: partecipa ai corsi di formazione proposti ed è parte attiva del lavoro di equipe, portando il proprio contributo in modo costruttivo agli incontri e proponendo soluzioni
- 16.** L'operatore conosce e applica il MOA (modello organizzativo) e lavora sempre nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e secondo le normative vigenti
- 17.** L'operatore ha il dovere e l'obbligo legale di rispettare la normativa relativa alla privacy verso la Cooperativa secondo quanto previsto dal regolamento e dalle policy sottoscritte
- 18.** L'operatore, in un'ottica di miglioramento continuo collabora nelle verifiche interne, considerandole momenti preziosi per la sua crescita professionale e per migliorare l'organizzazione
- 19.** L'operatore usa con cura attrezzature, dotazioni, materiale di consumo, DPI nel pieno rispetto della sostenibilità ambientale e dell'uso consapevole delle risorse, avendo cura di non sprecarle.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale

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

Estratto dallo Statuto "Il Cigno Cooperativa Sociale"

La Cooperativa ha come oggetto diretto e/o in appalto o in convenzione con Enti Pubblici e Privati in genere, le seguenti attività socio-sanitarie e/o educative:

- **gestire** strutture socio sanitarie, ivi comprese strutture per anziani, strutture per minori, per disabili, per diversamente abili, ospedali;
- **offrire** assistenza notturna e diurna agli anziani, a persone diversamente abili e degenti sia a domicilio sia presso case di riposo, istituti, ospedali, case di cura, luoghi di villeggiatura;
- **offrire** a domicilio o in luoghi appositi, assistenza di tipo educativo, rieducativo o socio-sanitario a bambini, giovani, anziani e diversamente abili, anche in riferimento a situazioni di disadattamento sociale;
- nel **campo socio educativo gestire** asili nido, scuole materne e scuole di ogni ordine e grado per l'assistenza all'infanzia e minori, nonché promuovere e gestire servizi culturali e di animazione, iniziative culturali, teatrali, editoriali, arti visive, grafiche e pittoriche, prodotti artigianali di cui l'azienda cura la produzione e/o commercializzazione;
- nel **campo della ricreazione** in generale, per la gestione di strutture e iniziative sportive e turistiche, attraverso la gestione diretta ed indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo, svago, ricreazione soggiorno e viaggi di vacanza;
- nel **campo ecologico** con interventi tesi alla difesa dell'ambiente attraverso l'assunzione di attività di cura, prevenzione, manutenzione del verde e dell'habitat naturale ed ecologico;
- **coadiuvare** le famiglie di anziani, diversamente abili e degenti nell'applicazione di terapie di sostegno fisico e psicologico in osservanza delle prescrizioni mediche ricevute;
- **gestire** strutture e servizi a favore di minori, giovani, diversamente abili, anziani;
- provvedere ed assumere **lavori accessori e/o complementari** a quelli sopra indicati come per esempio lavori di pulizia, igienizzazione e di ristorazione;
- **favorire la professionalizzazione** dei propri soci tramite appositi corsi di qualificazione ed aggiornamento interni o promossi da altri Enti in ambiti attinenti allo scopo sociale, in materia di psicologia, pedagogia, anatomia, patologia, economia domestica e tutte quelle materie inerenti al buon funzionamento della cooperativa stessa;
- **progettare, realizzare, amministrare, gestire** servizi e strutture di tipo assistenziale per ogni bisogno sociale;
- **svolgere**, secondo un processo dinamico, terapeutico ed educativo, **un'attività socio-sanitaria** che prenda in considerazione i bisogni della società: anziani, emarginati, utenti di ogni genere, nonché attività finalizzate alla prevenzione delle stesse cause di emarginazione, con particolare riferimento alla tutela dell'habitat naturale e del patrimonio culturale, da danni che sotto qualsiasi forma possano incidere negativamente sugli stessi;
- **curare** la progettazione, realizzazione e gestione di servizi e strutture di assistenza per ogni area del bisogno sociale;
- **svolgere** attività di carattere amministrativo ed organizzativo in ambito assistenziale, educativo, sanitario pertinente e conseguente alle attività sopra indicate;
- **svolgere** tutte le attività sopra elencate in collaborazione con Enti Pubblici e Privati, con altre Cooperative ed Organizzazioni.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore

(inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

“Il Cigno Cooperativa Sociale” intrattiene un rapporto di Associazione Temporanea d’Impresa con **Universiis Cooperativa Sociale** e con **Arcade Cooperativa Sociale** nella realizzazione di un progetto comune rivolto all’utenza degli anziani.

Da dicembre 2024 la cooperativa gestisce la Casa Residenza Anziani Bruno Buoizzi di Roma attraverso una Associazione Temporanea di impresa con la Cooperativa Sociale Adapta

Inoltre, da diversi anni, la Cooperativa collabora con la **Cooperativa CILS** per lo svolgimento di attività e servizi ausiliari in alcune strutture residenziali per anziani del territorio e gestita dalla Cooperativa.

“Il Cigno Cooperativa Sociale” è socio della **Fondazione Romagna Solidale**, che sostiene iniziative significative nel contesto sociale nel territorio della Romagna.

La Fondazione Romagna Solidale desidera migliorare la qualità di vita dei soggetti più deboli che versano in situazioni di bisogno e di povertà e che sono presenti nel proprio territorio attraverso l’aiuto finanziario a realtà no profit che operano in settori quali la tutela della salute, le disabilità, l’assistenza agli anziani, la formazione dei giovani.

Sostiene anche associazioni di volontariato impegnate in Africa e in America Latina per garantire il diritto allo studio e alla salute ed aiutare lo sviluppo locale.

Il Cigno e’ socio sin dal 2014 della **FioPsd Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora** con cui collabora attivamente facendo rete gli altri ETS che ne fanno parte.

Nel mese di aprile 2024 si sono conclusi i progetti, iniziati ad Aprile 2023, organizzati da ARCI Servizio civile e che ha coinvolto volontari con l’obiettivo di **sviluppare e migliorare l’integrazione nel territorio di persone con disabilità psichiche e fisiche**.

A Maggio 2024 sono iniziati i nuovi progetti del Servizio Civile Volontario che ha visto il coinvolgimento di giovani dai 18 anni compiuti ai 29 anni all’interno delle nostre Case Residenze Anziani della Provincia di Forlì - Cesena e Rimini.

Il progetto iniziato a Maggio 2024 e denominato “**FUTURO SEMPLICE**”, si pone come obiettivo generale quello di migliorare la qualità della vita degli anziani presenti nelle strutture attraverso la costruzione di attività ludico-cognitive e momenti socializzanti. Esso vuole contribuire alla realizzazione del programma “Inclusione e partecipazione in Emilia-Romagna”, per garantire una migliore qualità di vita alle persone anziane attraverso il potenziamento dei rapporti interpersonali e sociali ed il sostegno assistenziale, favorendo l’inclusione sociale all’interno del territorio di appartenenza.

Gli enti in cui si realizza il progetto portano le loro competenze in materia di cura e benessere dell’anziano, contribuendo al raggiungimento dell’obiettivo, attraverso azioni che favoriscano la salute psicofisica della persona anziana promuovendone, lo sviluppo personale, l’autodeterminazione, l’inclusione sociale e le relazioni interpersonali, con la collaborazione della famiglia.

La Cooperativa Sociale Il Cigno attraverso la gestione di servizi rivolti agli anziani: CRA "S. Vincenzo De Paoli", "CRA "La Meridiana 3" e CRA "Le Grazie", contribuisce alla realizzazione dell'obiettivo mantenendo l'indipendenza e l'autonomia della persona anziana con l'attivazione di laboratori creativi, ri-creativi e riabilitativi.

"Il Cigno Cooperativa Sociale" ha sviluppato sinergie collaborative con le seguenti Associazioni:

- **ANTEAS** per l'intrattenimento musicale
- **AUSER** per l'accompagnamento sociale, intrattenimento ed animazione
- **ASSOCIAZIONE "LE BARACOCCHOLE"** per l'intrattenimento e spettacoli teatrali
- **ASSOCIAZIONE "UNA GOCCIA PER IL MONDO"** per il volontariato e l'intrattenimento musicale
- **COOPERATIVA SILLABA** per gli spettacoli teatrali
- **Associazione ChiaraMilla** per la Pet Therapy
- **Io Danzo Libero** per la Danza della Pizzica
- **CiVivo Rimini: Segno per sogno** per la lettura di libri
- **Agapornis** per la Pet Therapy
- **Biblioteca Gambalunga** per la raccolta di racconti individuali "la nostra terra"
- **Collaborazioni con Associazioni Scout, Parrocchie e Scuole dell'Infanzia**
- **ANPS, Associazione Nazionale Polizia di Stato**
- **Biblioteca Malatestiana di Cesena**
- **Orchestra Giovanile Luigi Cherubini**
- **Fondazione Maratona Alzheimer**
- **Casa Bufalini, spazio di innovazione tecnologia e digitale**
- **Banco Farmaceutico**
- **Fondazione Sodalitas per la realizzazione di programmi di Volontariato Aziendale**
- **Elis Sport per la promozione dello sport come strumento di Inclusione Sociale**
- **Causa Aps**
- **Associazione Ridaje per il reinserimento Lavorativo di Persone Senza Dimora**
- **Scout Agesci per attività socializzanti e intergenerazionali**
- **Associazione Casa Verde**

A livello Europeo il Cigno ha sviluppato Collaborazioni con ETS grazie ad un progetto denominato "PUSH Promoting Unity through Sport for Homeless" finanziato dall'Unione Europea attraverso il Bando Erasmus. Il progetto nel corso del 2024 ha promosso lo studio, lo scambio di conoscenze e lo sviluppo di Linee Guida circa l'utilizzo dello sport come strumento di inclusione sociale. I partner con cui ha collaborato sono:

- **APDES (Portogallo)**

-
- **Megálló Csoport Alapítvány – “Stop Group” Foundation for Addicts (Ungheria)**
 - **Stichting Life Goals (Paesi Bassi)**

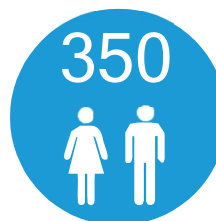
“Il Cigno Cooperativa Sociale” fa parte dell’associazione di categoria Confcooperative (Federsolidarietà)

4.

Struttura, governo
e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

La nostra base sociale è composta da
350 soci lavoratori (persone fisiche)
di cui 288 donne e 62 uomini



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

Assemblea dei Soci

L'assemblea dei Soci è l'organo collegiale deliberativo della cooperativa Il Cigno in cui si forma e in cui si esprime la volontà sociale che poi viene attuata dall'organo amministrativo e rappresenta il vertice dell'organizzazione.

L'assemblea dei soci può riunirsi in sede ordinaria o straordinaria a seconda delle materie che devono essere decise ed approvate.

Essa ha luogo almeno una volta all'anno e può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario.

Le **principali** funzioni dell'Assemblea sono:

- approvare il bilancio;
- procedere alla nomina degli Amministratori;
- procedere alla eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale e, ove richiesto, del soggetto deputato al controllo contabile;
- determinare la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori ed ai Sindaci;
- approvare i regolamenti interni;
- deliberare su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto.

La partecipazione dei soci negli ultimi 3 anni è stata la seguente:

Data	Assemblea	partecipazione
30/05/2024	Assemblea Ordinaria	144 soci presenti o presenti a mezzo delega
31/05/2023	Assemblea Ordinaria	163 soci presenti o presenti a mezzo delega
21/07/2022	Assemblea Ordinaria	129 soci presenti o presenti a mezzo delega

Consiglio di Amministrazione - Modalità di nomina e durata carica-

Il Cigno Cooperativa Sociale è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di tre Consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci.

Gli Amministratori rimangono in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica.

Gli Amministratori sono rieleggibili salvo i limiti eventualmente stabiliti dalla legge; essi sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto.

Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed il Vice Presidente.

Il Consiglio di Amministrazione eletto il 21/07/2022 è composto da 3 persone dei quali **1** uomo e **2** donne e risultano essere:

ROBERTO CAMPACCI –Presidente-

ELENA ROSSINI -Vice Presidente-

SIMONA BERNACCI –Consigliere-

L'indennità di carica complessivo per l'anno 2024 erogato ai componenti del Consiglio è stato pari ad € 27.000,00 lordi.

Numero di CdA/anno + partecipazione media

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa nell'anno 2024, si è riunito 14 volte e la partecipazione media è stata del **100%**.

Tipologia organo di controllo

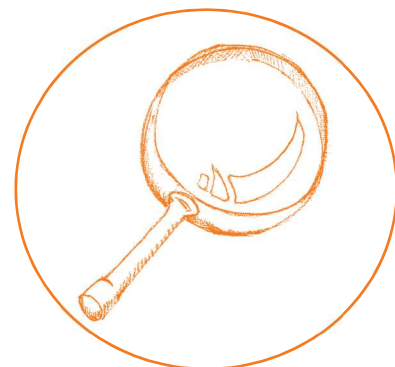
Il **Collegio Sindacale**, nominato dall'Assemblea, si compone di tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei Soci.

Il Presidente del Collegio sindacale è nominato dall'Assemblea.

I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili.

I componenti del Collegio sindacale, nominati in data 30/05/2024, risultano essere:

- JACOPO CASANOVA: Presidente
- ALBERTO PIRACCINI: sindaco effettivo
- STEFANO BARGOSSO: sindaco effettivo
- ANTONIO FERRAIOLI: sindaco supplente
- GIUSEPPE AGUS: sindaco supplente



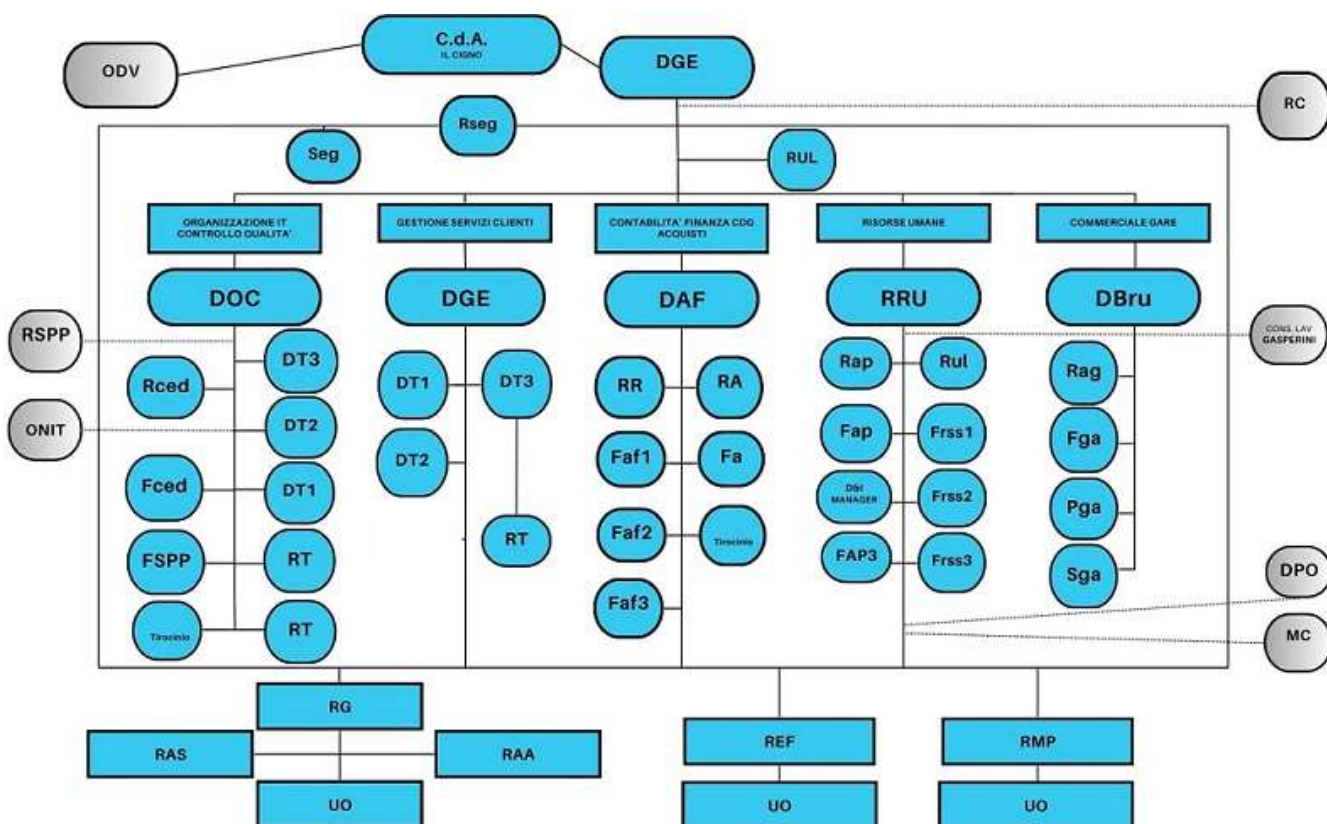
La retribuzione annuale dei Sindaci è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina, per l'intero periodo di durata del loro ufficio ed è pari ad un totale annuo lordo di € 12.480,00

Si dichiara il rispetto di quanto previsto all'art. 2399 C.C.

Società di Revisione

In data 31.05.2023 l'Assemblea dei Soci ha nominato, per il controllo contabile, la società di revisione denominata **HLB Analisi S.p.A.** con sede a Reggio Emilia in viale Ramazzini, 39/E determinando anche il corrispettivo pari ad € 10.000,00 annui per l'intera durata dell'incarico pari a tre esercizi.

Organigramma della Cooperativa



Mappatura dei principali stakeholder

Le relazioni con tutti gli stakeholders e con gli interlocutori che fruiscono dei servizi e delle attività della Cooperativa sono fondamentali per il Cigno che stringe rapporti di fiducia e scambio con le diverse realtà che operano nei territori nei quali svolge la propria attività. Gli stakeholders sono sia interni ma anche esterni con i quali da sempre si stabilisce un rapporto di fiducia reciproca.

Gli interlocutori interni sono i nostri soci-lavoratori e dipendenti con i quali viene mantenuto un costante rapporto di collaborazione e confronto per garantire sempre più professionalità e benessere all'interno dei nostri servizi. Gli interlocutori esterni sono soggetti che a vario titolo hanno relazioni con la Cooperativa: utenti, famiglie, Enti pubblici e privati, altre cooperative, fornitori, finanziatori, scuole, università, sindacato e, in generale i territori nei quali la Cooperativa opera.

I lavoratori della Cooperativa

I soci lavoratori rappresentano la forza principale su cui si regge il servizio della Cooperativa. Esercitano due funzioni fondamentali per l'intera organizzazione: sono i legittimi proprietari della Cooperativa e attraverso le loro risorse (lavoro, tempo, denaro, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività e il conseguimento dello scopo sociale comune.

I nostri Utenti

Gli utenti, intesi come persone fisiche, sono i destinatari dei nostri servizi e verso di loro la Cooperativa riserva ogni giorno la massima attenzione per raggiungere la loro piena soddisfazione. Il nostro impegno vuole garantire l'assistenza sociosanitaria della persona e la soddisfazione dei suoi bisogni primari, ma anche la valorizzazione della sua dignità in quanto persona.

Le nostre famiglie

Le famiglie dei nostri ospiti rappresentano il nostro stakeholder di riferimento verso cui ci impegniamo ogni giorno.

Siamo consapevoli della responsabilità che abbiamo verso i nostri ospiti e del senso di fiducia che ogni giorno le famiglie ci manifestano.

Con le famiglie dei nostri utenti si è sempre intrapresa la più ampia collaborazione e interazione riguardo l'andamento dei servizi, affinché si possa sempre tendere al miglioramento continuo, condividere progetti e creare nuove attività.

Pubblica Amministrazione

I Clienti intesi come persone giuridiche (Comuni, Ausl, Dipartimenti) con cui si vuole continuare nel percorso di collaborazione e interazione riguardo l'andamento dei servizi, la possibilità di migliorarli dal punto di vista tecnico e gestionale, nonché di intraprendere forme di progettazione condivisa volta alla creazione di nuove attività.

Il sistema bancario

La Cooperativa durante la sua crescita ha stabilito relazioni di reciproca fiducia con diversi Istituti bancari, con i quali mantiene costanti rapporti quotidiani.

Le scuole, gli Enti di formazione, l'Università.

La formazione continua è un elemento caratterizzante per la Cooperativa Il Cigno e sono continuamente attive collaborazioni con enti di formazione insieme ai quali vengono pianificate ed attuate le attività formative necessarie allo svolgimento delle nostre attività. Anche con il mondo universitario sono attivi rapporti di collaborazione legati in particolare ad attività di ricerca e

selezione del personale attraverso l'iscrizione al portale Almalaurea e attraverso diverse convenzioni di stage e tirocinio.

Con il mondo della scuola pre-universitaria, sono invece attive numerose collaborazioni legate ai servizi di sostegno scolastico che si svolgono quotidianamente in gran parte dei territori in cui operiamo.

Per sintesi riportiamo a titolo esemplificativo un estratto delle collaborazioni attive nella Provincia di Forlì-Cesena, dove la Cooperativa ha sede:

- **Agenfor**
- **Enaip Forlì-Cesena**
- **Enaip Fondazione Zavatta**
- **Enaip Rimini**
- **IPS Cesena**
- **Irecoop**
- **New Horizon**
- **Technè**
- **UNIVERSITA' DI BOLOGNA - facoltà infermieristica**
- **Università La Sapienza Roma**
- **Università Roma 3**
- **Università degli studi di Pesaro**
- **Versari Macrelli**
- **Corsi Rimini**
- **Winner Mestieri E.R.**
- **Istituto Alberti di Rimini**

Tirocini

Nel corso del 2024 i tirocini attivati sono stati 67 (21 in più rispetto al 2023) di cui 3 portati avanti con soggetti in condizione di svantaggio

totale tirocini attivati nel 2024	67	totale tirocini attivati nel 2023	46
di cui oss	30	di cui oss	15
di cui r.a.a.	10	di cui r.a.a.	5
di cui infermieri	4	di cui infermieri	10
di cui servizi generali	14	di cui servizi generali	10
di cui assistenti sociali	2	di cui assistenti sociali	3
di cui psicologi	1	di cui psicologi	2
di cui animatore	2	di cui animatore	0
di cui RG	1	di cui RG	0
di cui impiegati in sede o servizi	3	di cui impiegati in sede	1

Il Sindacato

La Cooperativa il Cigno mantiene una relazione costante e continua con il Sindacato e propone la massima disponibilità nell'ascolto e nella collaborazione con gli interlocutori sindacali di riferimento.

I fornitori

Il rapporto con i fornitori e gli scambi di informazione tecnico organizzative rispetto ai nostri servizi sono quotidiani e questo ha portato alla creazione di relazioni consolidate e tali da permettere uno sviluppo delle attività che svolgiamo. La realizzazione dei servizi è svolta con il coinvolgimento dei fornitori di beni e di servizi. Per la grande attenzione che la Cooperativa ha verso le tematiche di sostenibilità ambientale si sta creando un elenco di fornitori certificati o in fase di certificazione ESG e si scelgono prodotti a basso impatto ambientale e sostenibili all'interno degli uffici amministrativi e dei servizi.

Il Territorio

Le cooperative sociali per propria peculiare caratteristica devono essere inserite a pieno titolo nel contesto sociale in cui svolgono le proprie attività.

Il Cigno nei propri servizi cerca costantemente la partecipazione della comunità di riferimento attraverso iniziative come feste, mostre, eventi o altre attività aperte anche ai familiari degli utenti. Inoltre in numerose occasioni sostiene anche economicamente gli enti con cui collabora nell'organizzazione di iniziative culturali o di coesione sociale.

Presenza di un sistema di rilevazioni della Qualità e feedback degli stakeholders

Il Cigno Cooperativa Sociale ha come **mission** e vocazione fondamentale l'assistenza alle persone fragili. Per perseguire la propria mission e vedere realizzati i propri valori Il Cigno Cooperativa Sociale si è dotata di un sistema di feedback e monitoraggio che ha come scopo fondamentale il miglioramento continuo dei servizi offerti nell'interesse delle persone per le quali tutti coloro che costituiscono la Cooperativa operano.

Proprio per perseguire la propria mission, la Cooperativa Il Cigno si è dotata di un Modello Organizzativo Aziendale (MOA) che racchiude al suo interno **il sistema/il metodo di monitoraggio** interno dei controlli che ci consentono di avere feedback interni ed esterni sempre aggiornati e costanti.

La Cooperativa si basa su un costante e periodico controllo quale strumento di garanzia per tutti gli stakeholder. Sono stati individuati degli **indicatori di Performace (KPI)** convenzionalmente riconosciuti, che permettano di capire se ciò che si è fatto ha dei risultati che generano valore e se sono rispettati gli **standards di adeguatezza previsti**.

Il Cigno Cooperativa Sociale ha messo in piedi un sistema virtuoso di monitoraggio/miglioramento costante, che parte da quelli che sono gli obiettivi (un insieme di processi, parametri, risultati numerici) che devono essere raggiunti e che vengono condivisi ad inizio anno con tutti i collaboratori nella riunione di Vision; il sistema di controllo prosegue con l'insieme di processi diretti al monitoraggio dell'efficienza delle operazioni aziendali, al rispetto di leggi e regolamenti, alla salvaguardia dei beni aziendali, al benessere degli utenti dei nostri servizi; prosegue poi con l'analisi dei risultati e nello specifico con l'analisi degli Indicatori di Risultato (KPI) e si conclude ma allo stesso ricomincia con i Piani di miglioramento (PDM) azioni strategie orientate a migliorare un determinato risultato.

Attraverso questo sistema articolato di controlli si dà luogo a tre momenti fondamentali attraverso Riunioni messe a sistema dalla Cooperativa e che sono identificate in:

- **Riunione di "KPI servizi" con periodicità mensile**
- **Riunione di "KPI di area" con periodicità mensile**
- **Riunione di "KPI aziendale" con periodicità trimestrale**

Altri strumenti di feedback sono:

- **Rilevazione della soddisfazione dei Clienti/Utenti: Questionari di gradimento**

Come ogni anno, anche nell'anno 2024 sono stati somministrati i questionari di gradimento del servizio ai familiari delle CRA; sono emersi esiti positivi relativi ai servizi forniti e i questionari hanno offerto spunti di miglioramento per i nostri servizi. L'esito dei questionari somministrati ha dato un risultato medio pari a 4,32 su una scala che va da 1 a 5.

- **Video interviste ai familiari per valutare il livello di gradimento al servizio**

Abbiamo inoltre intervistato un campione di familiari degli ospiti delle diverse Case Residenze Anziani della nostra Cooperativa. Questi momenti sono stati di grande valore poiché ci hanno permesso di **ascoltare direttamente dalla committenza come valuta il nostro servizio**, quali aspetti preferisce del nostro modo di operare.

Tra gli aspetti messi in evidenza dalle interviste, emerge come le famiglie riconoscano nel personale del Il Cigno **competenza, professionalità e capacità di ascolto verso gli ospiti più fragili**.

Un altro aspetto positivo, più volte rimarcato, è il programma di **animazione settimanale** che contrasta la solitudine e promuove la socializzazione. Anche i familiari possono partecipare

attivamente a queste attività, trovando un'opportunità di condivisione con i propri cari. Inoltre, viene apprezzata la **flessibilità degli orari di visita** e la disponibilità da parte delle strutture a adattarsi alle esigenze delle famiglie e dei visitatori esterni.

La comunicazione è per le famiglie un grande punto di forza: il fatto di essere costantemente aggiornati su ciò che avviene in struttura e sulle attività che coinvolgono gli ospiti le aiuta a sentirsi più serene e partecipi nella quotidianità del proprio caro.

Gentilezza, accoglienza, disponibilità, ascolto, competenza, rispetto, dialogo, professionalità: queste sono le parole che le famiglie intervistate hanno utilizzato per descrivere il servizio del Il Cigno.

- **Ricezione e gestioni di eventuali reclami**

I risultati di queste analisi svolte con cadenza mensile consentono alla Cooperativa di avere un controllo costante su punti da migliorare e consentono di rafforzare, prendendo in carico tempestivamente e risolvendo il reclamo, la fiducia con i propri stakeholders.

- **Rilevazione del livello di Burnout degli Operatori**

Nel mese di ottobre 2024 è stato infatti somministrato il questionario di rilevazione stress lavoro correlato dell'Inail. Dai risultati si evince che per fortuna su 65 domande quelle che vedono una risposta tendente al critico sono solo 18 (il 24,61%). Nella sostanza quello che è emerso da questa somministrazione è che i nostri dipendenti hanno chiarezza di attività e ruoli, si sentono supportati da colleghi e superiori e riescono a bilanciare tempi di vita e tempi di lavoro, anche se il questionario ha messo in evidenza alcune criticità relativamente alla percezione del sovraccarico fisico e psicologico richiesto da questo particolare mestiere.

Per far fronte alle criticità evidenziate dal questionario, sempre nel 2024 la Cooperativa ha offerto la possibilità di usufruire dello sportello psicologico: uno spazio dedicato e gratuito, a tutti coloro che lavorano nelle Case Residenza Anziani della Cooperativa.

Lo scopo principale è quello di offrire la possibilità di un momento di ascolto e di sostegno psicologico volto a individuare gli strumenti necessari per far fronte alle difficoltà, al carico di stress, alla contrapposizione di emozioni che la continua assistenza ad un anziano fragile comporta.

Ogni incontro è individuale e i contenuti del colloquio sono strettamente riservati in modo da assicurare la riservatezza e privacy degli operatori.

- **Valutazione del personale**

La valutazione del personale è uno strumento fondamentale per misurare con oggettività e obiettività le prestazioni dei propri dipendenti, la loro condotta e produttività. Può servire, infatti, ad avere una panoramica completa di come lavorano i dipendenti in azienda. È molto di più che una valutazione delle Performance del dipendente: consente di individuare per ciascun lavoratore punti di forza e di debolezza, di anticipare eventuali criticità e difficoltà d'integrazione, di gestire le potenzialità/le abilità/caratteristiche e di analizzare il contributo che ciascuno dà sul posto di lavoro. La valutazione ha cadenza mensile o annuale e ma si basa su una logica di **Continuous Feedback** che è, come il termine suggerisce, un susseguirsi di Feedback forniti al lavoratore in modo puntuale e frequente, di norma a seguito di un'osservazione diretta da parte del responsabile o del tutor in servizio. Il ricevere e dare feedback costanti consente ai collaboratori di vivere in un ambiente sereno e trasparente e attento alle proprie persone e ai propri talenti. Il risultato medio aziendale ha visto nel 2024 un punteggio pari a 3,64 su una scala che va da 1 a 5. A seguito della valutazione annuale sono state implementate le attività di formazione per l'anno 2025.

- **Colloqui di rilevazione fabbisogno formativo**

Il fabbisogno formativo può essere definito come la necessità di adeguare le competenze delle persone alle **caratteristiche** della struttura organizzativa e **alle modalità di lavoro aziendali**. La definizione di fabbisogno formativo è quindi prevalentemente legata al superamento del gap esistente tra le competenze che occorre possedere per svolgere una determinata attività e quelle possedute dal soggetto in un dato momento. Il gap, che i percorsi formativi sono chiamati a colmare, può inoltre riferirsi a specifici standard e processi da acquisire e viene rilevato durante la condivisione della valutazione annuale di performance insieme al lavoratore. Durante questo prezioso momento di confronto si misurano i risultati attesi e le performance concrete degli operatori e si evidenziano i fabbisogni formativi che vengono colmati con la pianificazione di formazione ad hoc che ha come scopo principale della formazione quello di migliorare le competenze dei dipendenti. Il Cigno Coop.va Sociale ha deciso di investire nel 2024 oltre che su formazione tecnica per migliorare le competenze pratiche delle proprie ru, anche sulla formazione relazionale e comunicativa. Sono infatti state realizzate 12 sessioni formative per ribadire l'importanza del Comportamento delle nostre Risorse Umane nei riguardi di tutti gli stakeholders. A dicembre 2024 sono state svolte 12 sessioni formative e sono state formate 294 risorse su 316= 93,03%.

- **Colloqui d'uscita**

Il colloquio che viene organizzato quando un dipendente decide di lasciare l'azienda. Il colloquio può essere effettuato di persona o telefonicamente. Solitamente dura circa tra i 20-30 minuti, a seconda delle domande da porre e delle esigenze aziendali, e in genere viene tenuto dal reparto Risorse Umane. Il Cigno Cooperativa Sociale pone grande importanza ai colloqui d'uscita perché quanto emerge consente di sviluppare azioni di miglioramento sia dell'organizzazione in generale che di soddisfazione delle persone, a beneficio dei dipendenti attuali e futuri. Nel 2024 è stato intervistato con colloquio di uscita il 99.21% del totale dei dimissionari.

5.

Il Capitale Umano

Tipologie, consistenza e composizione delle Risorse Umane

Siamo certi che il vero vantaggio competitivo di un'azienda risieda nelle sue Risorse Umane. La vera competitività infatti consiste nell'avere al proprio interno risorse professionali, preparate ed in grado di condividere i valori fondanti la nostra Cooperativa, persone in grado di avere un sentire comune. Sappiamo inoltre che, l'immagine che i nostri lavoratori sono in grado di offrire in termini di etica e di preparazione nonché di rispetto della dignità della persona e di professionalità sono le chiavi di volta per conseguire ulteriore sviluppo.

Le persone rappresentano la leva competitiva più importante della Cooperativa Il Cigno. Con i lavoratori,

la Cooperativa sta affrontando una crescita dimensionale e un cambiamento degli equilibri tra le diverse attività svolte.

Al 31/12/2024 lavorano complessivamente in Cooperativa 585 operatori; tra questi abbiamo anche 89 lavoratori autonomi.

I risultati conseguiti sono il frutto dell'impegno e della loro professionalità.

Malgrado l'Italia sia penultima in Europa per partecipazione femminile al mercato del lavoro e le rilevazioni ci dicano che nel 2020 su 4 posti di lavoro persi 3 sono di donne e che il 73% delle donne che lasciano volontariamente il mercato del lavoro lo fanno perché diventando madri e non riescono a conciliare la dimensione familiare con la carriera professionale; possiamo dire che all'interno de Il Cigno Cooperativa Sociale si vede una controtendenza rispetto ai numeri sopra citati; infatti le donne nella forza lavoro sono il 78.80% dell'intera forza lavoro come riportato nelle tabelle di seguito e il nostro Direttore Generale e il Vice Presidente sono donne.

	Composizione Capitale UMANO 2024
donne	461
uomini	124
% donne	78,80%
% uomini	21,20%

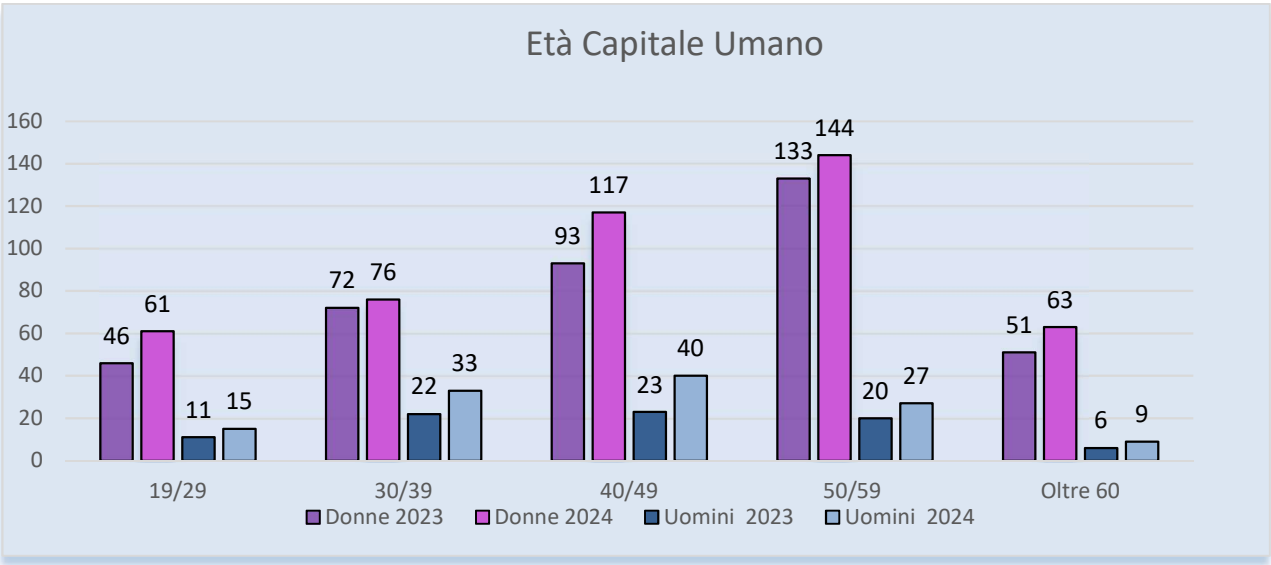
2024	Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	Lavoratori con contratto a tempo determinato (esclusi i collaboratori)	tot.
tot	397	99	496
donne	334	75	409
uomini	63	24	87
% donne	84,17%	75,76%	82,49%
% uomini	15,83%	24,24%	17,51%

Identikit della forza lavoro

Di seguito si dettaglia la composizione della nostra forza lavoro

Titolo di studio 2024	Elementari	Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Donne	6	145	195	115
Uomini		17	60	47

Età	19/29	30/39	40/49	50/59	Oltre 60
Donne 2023	46	72	93	133	51
Donne 2024	61	76	117	144	63
Uomini 2023	11	22	23	20	6
Uomini 2024	15	33	40	27	9



Anzianità di servizio	<1 anno	1-3 anni	3-5 anni	5-10 anni	>10 anni
Donne	111	133	47	47	71
Uomini	36	22	7	10	12

Inquadramento	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operai
Donne	1	6	43	359
Uomini		2	11	74

Come si evince dai dati sopra riportati la composizione della forza lavoro del Cigno è prettamente femminile. Le donne con ruolo di responsabilità sono 34 (8.60%). Di queste 3 donne sono straniere (8.82%).

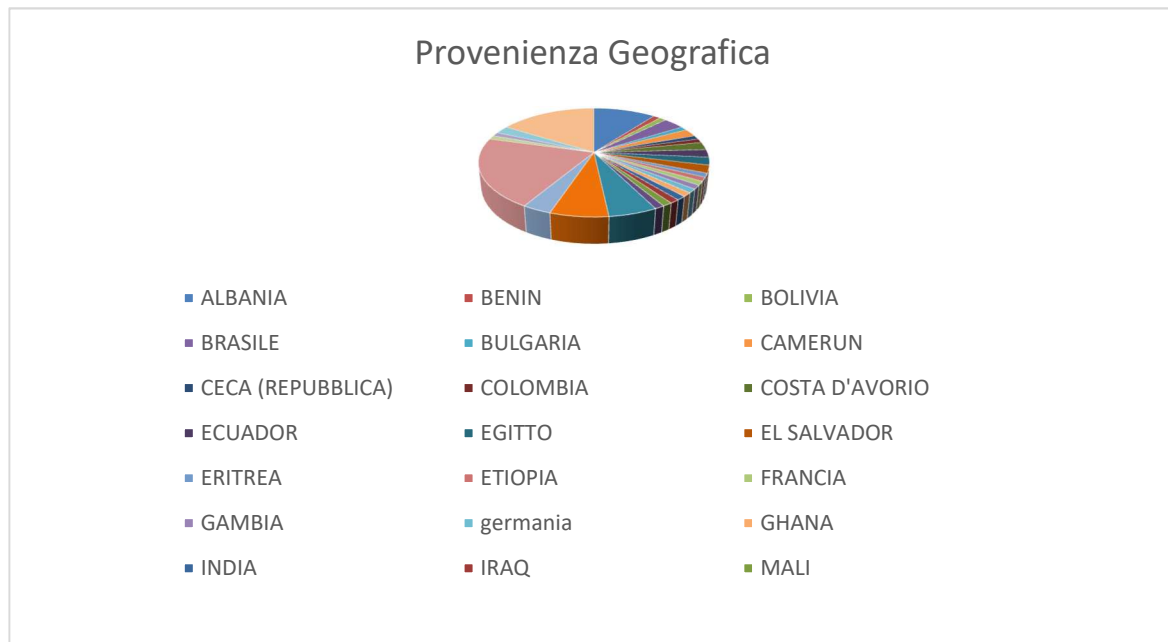
La cooperativa è multiculturale

Al 31/12/2024 fanno parte dell'organico de IL Cigno Cooperativa Sociale lavoratori extra e neocomunitari, pari al 17.50%, così ripartiti:

LAVORATORI EXTRA COMUNITARI:	62	di cui donne	46
		di cui uomini	16

LAVORATORI COMUNITARI NON ITA:	25	di cui donne	25
		di cui uomini	0

Fra i paesi di provenienza: Europa (in prevalenza Europa dell'Est), Africa, America del Sud.



Crediamo che un ambiente di lavoro multiculturale sia stimolante e arricchente. Entrare in contatto con persone che possiedono conoscenze diverse dalle nostre, per cultura o esperienze di vita, aiuta a vedere il mondo da un punto di vista differente, molto spesso più positivo e produttivo

L'attenzione al lavoratore

Il 80,04% degli occupati della Cooperativa ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Per il primo anno si rileva sensibilmente tra i lavoratori più giovani come il contratto di lavoro a tempo indeterminato non sia la principale attrattiva dell'offerta di lavoro.

Contratti di lavoro applicati	Indeterminato full time	Indeterminato part time	Determinato full time	Determinato part time
Donne	265	69	46	29
% donne	53,43%	13,91%	9,27%	5,85%
Uomini	56	7	23	1
% uomini	11,29%	1,41%	4,64%	0,20%

Prosegue nell'anno 2024 l'impegno della Cooperativa per stabilizzare il maggior numero di lavoratori occupati nei cantieri e nei servizi come riportiamo di seguito. Si conferma quindi l'identità cooperativa, che antepone gli interessi dei soci e lavoratori ai risultati economici.

Acconti ed anticipi

La Cooperativa concede anticipi sulla busta paga a favore dei propri lavoratori in ragione delle necessità espresse dagli stessi. Questa iniziativa si conferma molto utilizzata dai lavoratori che ne fanno richiesta per fronteggiare con maggiore tranquillità, scadenze, arretrati e fabbisogni economici personali e familiari.

A fronte di richieste argomentate e corredate di documentazione comprovante la necessità, i lavoratori possono chiedere alla Cooperativa di poter disporre anche di una quota, parziale o totale, del proprio TFR maturato in azienda. Superata l'istruttoria da parte degli uffici, tali richieste vengono asseverate dal CdA.

Nell'anno 2024 le domande arrivate per anticipo TFR sono state 14 delle quali 8 sono state accolte (57.14%).

Focus maternità e rientro al lavoro 2024

FOCUS MATERNITÀ E RIENTRO AL LAVORO 2024	
Ore di maternità	14.435,4
Numero giorni di maternità	2.280
N° lavoratori rientrati al lavoro	1
N° lavoratori dimessi	0
N° lavoratori attualmente in maternità al 31/12/2024	5
Congedi di paternità obbligatoria (10 gg/anno/per nascita)	50 gg

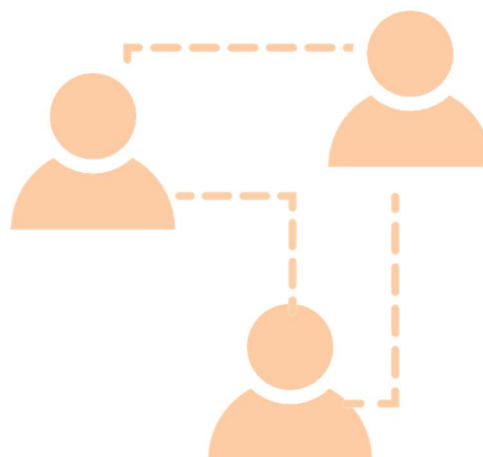
Usciti ed entrati nell'anno –tasso di turnover

I lavoratori usciti nel corso del 2024 sono stati il 22,88% del totale organico, sostituiti con nuove assunzioni a tempo indeterminato.

Abbiamo anche 175 iscritti alle diverse sigle sindacali = 37,31%

Per quanto riguarda i permessi inerenti il diritto allo studio nel corso del 2024 sono state pagate:

- 312 ore di permesso per esami, nello specifico ne hanno usufruito 6 lavoratori di cui 6 donne;



Formazione

La formazione è considerata dalla Cooperativa una fondamentale leva di sviluppo del proprio capitale umano. La formazione costante e continua arricchisce l'individuo e permette di scoprire orizzonti nuovi di azione. Lo scambio continuo di conoscenze consente di rinnovare l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

Nel 2024 i percorsi formativi pianificati sul personale sono stati assicurati attraverso 3 diverse modalità: in presenza, in webinar e via FAD.

La formazione obbligatoria ha principalmente riguardato i temi della salute e sicurezza, di massima attenzione per la Cooperativa, oltre alla privacy e ai protocolli HACCP per la sicurezza alimentare.

I temi prevalenti della formazione non obbligatoria sono stati gli aggiornamenti professionalizzanti verticali sulle specifiche mansioni mentre, con una diffusione più ampia, è stato avviato un programma formativo che si concluderà nel 2024 volto a potenziare le competenze relazionali delle persone, fattore considerato strategico dalla Cooperativa.

I contenuti formativi della Accademy sono stati tutti predisposti dal personale interno con l'ausilio della funzione che si occupa di soddisfare i fabbisogni formativi.

Per l'anno 2024 il Cigno Coop.va Sociale ha voluto fortemente creare e promuovere un Codice Comportamentale dell'operatore che opera nelle Case di Riposo e di formare queste persone sulle norme di comportamento.

Tale formazione ha visto la realizzazione di 12 sessioni formative che hanno coinvolto tutti gli operatori coinvolti. Al 31/12/2024 sono state formate 294 risorse sulle 316 coinvolte, il 93,03%.

Per raggiungere tutta la platea di risorse interessate e per veicolare i concetti valoriali che permeano il codice comportamentale la Academy de Il Cigno Coop.va Sociale ha realizzato un fad che ha già visto la propria diffusione a 61 risorse.

Nel 2024 sono state svolte 11619 ore di formazione (20,93 ore di formazione procapite tra tecnica e sicurezza) il 14% in più rispetto all'anno 2023

Desc.	Obbligatoria	Tecnica	Totale complessivo
FORMAZIONE RLS	40		40
FORMAZIONE ALIMENTARISTA	249		249
FORMAZIONE L.81_2008	752		752
INTEGRAZIONE MAPO	104		104
FORMAZIONE L.81_2008 AGG.TI	96		96
FORMAZIONE PRIMO SOCC.	516		516
AGGIORNAM. PRIMO SOCC.	12		12
FORMAZ SICUREZZA PREPOSTI	34		34
FORMAZ SICUREZZA DIRIGENT	74		74
FORM CELIACHIA	84		84
SAFETY COACHING	38		38
FORMAZIONE HACCP	187		187
FORM. PIANO EMERGENZA	210		210
FORM ANTINCENDIO VARI RISCHI	1618		1618
ASPP	88		88
BLSD	117		117
FORMAZIONE LEGIONELLA	22		22
RIUNIONE		911	911

AFFIANCAMENTO		2003	2003
COORD.ORGANIZZATIVO		90,5	90,5
EQUIPE FUORI TURNO		211	211
SUPERVISIONE FUORI TURNO		592	592
FORM.TECNICA: Il Codice Comportamentale dell'Operatore de Il Cigno Coop.va Sociale La Comunicazione con utente e familiare aggressivo L'etica professionale nella relazione d'aiuto L'umanizzazione dell'assistenza dell'ospite in CRA: approccio basato sul concetto di essere persona e non ospite		3570	3570
Totale complessivo	4241	7378	11619

Salute e Sicurezza dei lavoratori

Investire nella sicurezza sul lavoro è un dovere fondamentale per Il Cigno perché, oltre a ridurre i rischi di incidenti sul lavoro, porta un miglioramento tangibile all'ambiente lavorativo e al clima aziendale. Progettare, redigere e attuare un piano di sicurezza efficace, permette di aumentare il benessere di chi lavora e di promuovere la reputation dell'impresa verso tutti gli stakeholder, dipendenti, soci, fornitori e clienti. Un luogo di lavoro sicuro aiuta a prevenire rischi e infortuni, garantisce ai dipendenti un ambiente sereno, fa crescere la motivazione e il senso di appartenenza, incrementa l'efficienza e la produttività.

È ormai convinzione diffusa che un ambiente di lavoro nel quale vengono adottati severi standard di sicurezza migliora il livello e la qualità della produzione: tutto questo si traduce anche in un risparmio tangibile, perché il rispetto sistematico delle norme di sicurezza aiuta ad abbattere i costi sociali per infortuni e malattie professionali.

Di seguito riportiamo alcuni indici dell'area sicurezza relativi all'anno 2024 confrontati con gli anni precedenti e relativi agli infortuni.

➤ Indice di Incidenza

Di seguito vengono riportati i valori rilevati in merito agli indici di incidenza e l'andamento infortunistico in termini di numero di infortuni avvenuti:

ANNO	N. INFORTUNI	N. LAVORATORI	INDICE DI INCIDENZA (*)
2021	22	489	44,99
2022	26	505	51,49
2023	22	492	44,72
2024	26	498	52,20

(*) Indice di Incidenza (II) = n. infortuni / n. lavoratori x 1.000

➤ **Indice di Frequenza**

Di seguito vengono riportati i valori rilevati in merito agli indici di frequenza e andamento infortunistico in termini di numero di infortuni avvenuti:

ANNO	N. INFORTUNI	ORE LAVORATE	INDICE DI FREQUENZA (*)
2021	22	647591,61	33,97
2022	26	685262,11	37,94
2023	22	683932,75	32,16
2024	26	729.261,34	35,65

(*) Indice di Frequenza (IF) = n. infortuni / n. ore lavorate x 1.000.000

➤ **Indice di Gravità**

Di seguito vengono riportati i valori rilevati in merito agli indici di gravità e l'andamento infortunistico in termini di giornate lavorative perse:

ANNO	GG. PERSE	ORE LAVORATE	INDICE DI GRAVITA' (*)
2021	742	647591,61	1,14
2022	1215	685262,11	1,77
2023	713	683932,75	1,04
2024	665	729.261,34	0,91

(*) Indice di Gravità (IG) = n. giorni totali infortuni / n. ore lavorate x 1.00

Di seguito vengono riportati i valori rilevati in merito alla durata media degli infortuni:

ANNO	DURATA MEDIA (*)
2021	33,72
2022	46,73
2023	32,4
2024	25,58

Si riassume di seguito le età medie e le anzianità lavorative legati agli eventi dell'anno considerato:

ANNO	ETA' MEDIA	ANZIANITA' LAVORATIVA
2023	35	3,62
2024	48	5,66

Welfare aziendale per i lavoratori

Il Cigno ha realizzato un piano di Welfare aziendale per la soddisfazione e il benessere dei lavoratori. Infatti si ritiene che un piano di Welfare ben strutturato possa avere un impatto positivo sulla motivazione, sulla produttività e sulla retention dei dipendenti, oltre a migliorare la reputazione della Cooperativa.

Sono diversi i progetti proposti per supportare la salute dei soci e dipendenti e anche per promuovere servizi rivolti alle loro famiglie.

Nel 2024 per esempio Il Cigno ha emesso un bando relativo al conferimento di una **borsa di studio**

rivolto ai figli dei soci che si sono distinti per merito scolastico (elementare, media inferiore e media superiore) per un importo rispettivamente pari euro 500,00, euro 1.000,00 e euro 1.500,00.

Per supportare i lavoratori è stata stipulata una **convenzione** rivolta ai dipendenti della Cooperativa in Emilia Romagna **con le banche di Credito Cooperativo** per la tenuta dei conti correnti e per i finanziamenti agevolati.

Sono stati istituiti alcuni **Bonus** come il Bonus di euro 250 a fronte dell'assunzione da parte della Cooperativa di un lavoratore presentato da un Socio e il Bonus produttività e presenza per l'anno 2024 per un massimo 1.000 euro per lavoratore; la Cooperativa ha impegnato risorse per circa 193 mila euro.

E' stata creata una **App web benefit** che prevede l'erogazione di un bonus di 200 euro ai soci che lavoreranno in maniera continuativa per l'anno 2025 e che non hanno contestazioni disciplinari e non conformità a proprio carico.

Per supportare ulteriormente i lavoratori, la Cooperativa ha creato **lo spazio di ascolto gratuito** per i momenti di difficoltà con uno psicoterapeuta professionista. Lo scopo principale è quello di offrire la possibilità di un momento di ascolto e di sostegno psicologico volto a individuare gli strumenti necessari per far fronte alle difficoltà, al carico di stress, alla contrapposizione di emozioni che la continua assistenza ad un anziano fragile comporta. Ogni incontro è individuale e i contenuti del colloquio sono strettamente riservati in modo da assicurare la riservatezza e privacy degli operatori.

La Cooperativa ha inoltre sottoscritto con la società di mutuo soccorso "**Campa**" una **copertura sanitaria integrativa** collettiva rivolta a tutti i lavoratori a tempo indeterminato. Inoltre è stato migliorato il livello di copertura sanitaria per i lavoratori soci a fronte del minimo dovuto per contratto per i dipendenti.

La Cooperativa versa per ciascun lavoratore a tempo indeterminato una cifra mensile sulla base della tipologia contrattuale (socio o dipendente). Nel 2024, 128 dipendenti hanno richiesto 1 o più rimborsi.

6.

Obiettivi e attività

Tipologia beneficiari (Cooperative sociali di tipo A).



Nome del Servizio: **Case di Residenza per Anziani**

Numero di giorni di frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio:

servizi socio sanitari residenziali per anziani non autosufficienti

Categoria utenza: Anziani (538 p.l.);

Nome del Servizio: **Centri diurni**

Numero di giorni di frequenza: 301

Tipologia attività interne al servizio: servizi socio sanitari residenziali per anziani non autosufficienti

Categoria utenza: Anziani (60 posti);

Nome del Servizio: **Assistenza Domiciliare**

Numero di giorni di frequenza: 301

Tipologia attività interne al servizio: assistenza a domicilio per anziani

Categoria utenza: Anziani; totale utenti assistiti nell'anno 2024 n° 334

Nome del Servizio: **Servizi di Supporto Educativo**

Numero di giorni di frequenza: 301

Tipologia attività interne al servizio: educativa domiciliare e scolastica

Categoria utenza: Minori; totale utenti assistiti nell'anno 2024 n° 103

Nome del Servizio: **Comunità alloggio, gruppi appartamento e co-housing per utenti con disagio**

Numero di giorni di frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: servizi di assistenza per persone con disabilità psichiche e fisiche

Categoria utenza: Soggetti con disagio sociale non certificati; Soggetti con disabilità psichica; Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale; totale utenti assistiti nell'anno 2024 n° 104

Nome del Servizio: **Senza Dimora e richiedenti asilo**

Numero di giorni di frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: accoglienza diurna e notturna per i senza dimora e richiedenti asilo

Categoria utenza: Senza Dimora (117 posti), richiedenti asilo (9 posti);

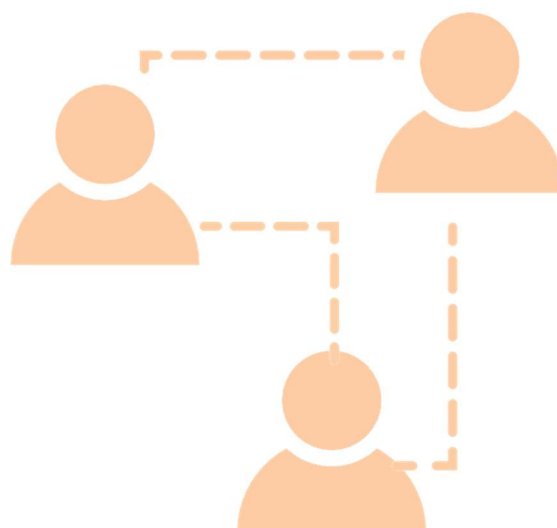
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico:

In questi anni la strategia perseguita dalla Cooperativa, che ha consentito di consolidare l'Azienda, è stata quella di cogliere l'opportunità fornita dalla Regione Emilia-Romagna in materia di accreditamento e gestione diretta dei servizi socio-assistenziali.

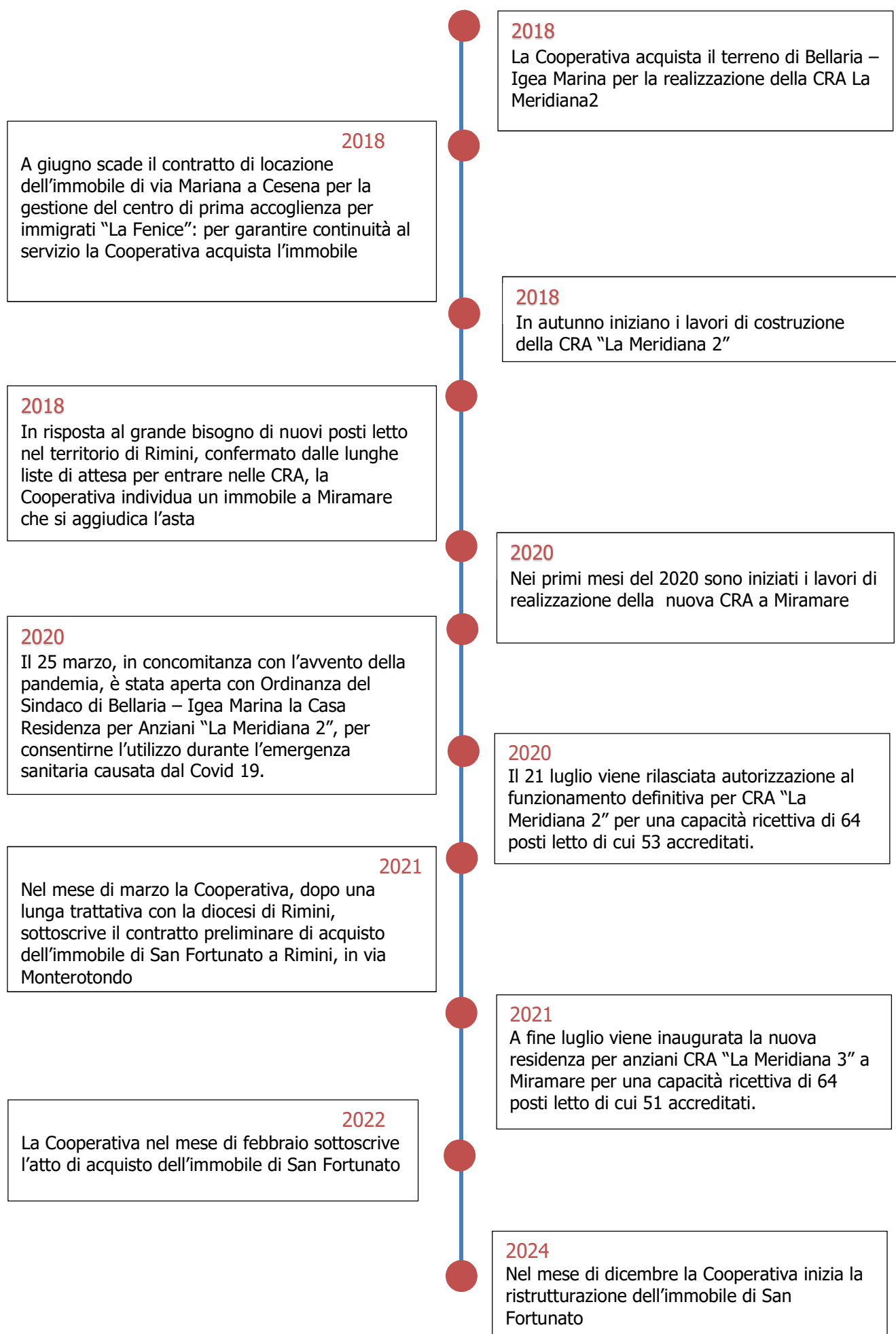
Tra la fine del 2019 e i primi mesi del 2020 i servizi in scadenza hanno ottenuto la proroga dell'accREDITAMENTO definitivo per ulteriori 5 anni.

La Cooperativa ha partecipato negli ultimi anni a diverse gare d'appalto anche fuori dalla Regione Emilia Romagna al fine di **diversificare il proprio raggio d'azione**.



Investimenti immobiliari

La Cooperativa si è sempre impegnata nella realizzazione di investimenti immobiliari per la gestione di Case di Residenza per anziani e per migliorare le infrastrutture aziendali: sono tutti investimenti utili e necessari per **rafforzare la presenza della Cooperativa nei territori di appartenenza** e per **aumentare la sua credibilità verso tutti gli stakeholders**.



Partecipazione, inclusione e coinvolgimento dei lavoratori.

I lavoratori vengono costantemente inclusi nelle attività decisionali a vari livelli; dalle riunioni di Vision una volta l'anno nelle quali condividere gli obiettivi dell'anno della Cooperativa, alle riunioni di KPI servizio con cadenza mensile, alle riunioni di equipe multidisciplinare che si svolgono nei servizi e che rappresentano occasioni per lo scambio di informazioni tecnico-operative, ma anche di confronto su politiche e direttive della direzione, alle riunioni plenarie o di settore con i referenti e coordinatori della cooperativa per discutere e poi diffondere decisioni e politiche della società, alle assemblee straordinarie e ordinarie annuale che vedono sempre una partecipazione molto ampia di lavoratori.

La crescita professionale dei lavoratori avviene, sia attraverso progressioni di carriera di persone già presenti all'interno della cooperativa piuttosto che di risorse reperite all'esterno, sia mediante attività di qualifica, riqualifica e formazione meglio dettagliate nella relazione sociale di questo documento.

Resilienza occupazionale, capacità di generare e di mantenere occupazione

La Cooperativa storicamente genera occupazione e la mantiene. La percentuale di inquadramento contrattuale a tempo indeterminato pari all'80.04% (come descritto nella parte "relazione sociale") dimostra la stabilità lavorativa che la cooperativa è in grado di offrire. Gran parte dei contratti a tempo determinato che vengono stipulati (soprattutto in fase iniziale del rapporto di lavoro) vengono in breve tempo trasformati in contratti a tempo indeterminato. Sempre dall'analisi della relazione sociale si evince come la curva dei lavoratori occupati tenda ad aumentare e lo faccia in tutte le fasce di età comprese tra i 20 e i 65 anni. Del resto uno dei principali obiettivi della Cooperativa è quello di conseguire costantemente un ulteriore sviluppo dimensionale e territoriale. Nel 2024 la Cooperativa ha **trasformato n. 49 contratti a tempo determinato in tempo indeterminato**.

Dove è stato possibile è stato attivato lo smart working al fine di agevolare le esigenze familiari e il distanziamento nelle postazioni di lavoro.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, benessere e crescita personale dei lavoratori svantaggiati

Il Progetto attivato dalla Cooperativa riguarda l'INSERIMENTO LAVORATORI SVANTAGGIATI presso la Casa di Residenza per Anziani LE GRAZIE di RIMINI:

La Cooperativa si impegna a coprire una percentuale pari al **15,1%** del monte ore globale del personale con lavoratori appartenenti alle categorie di svantaggio come delineate con deliberazione della G.C. del Comune di Rimini n° 174/12 purché residenti nei comuni del distretto sociosanitario di Rimini Nord.



Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento e aumento del benessere personale degli utenti

Per percepire il livello di benessere degli utenti, oltre ai questionari di soddisfazione, svolgiamo interviste dirette da parte dei coordinatori, riunioni con i familiari, possibilità per tutti gli utenti di effettuare reclami come previsti nel nostro MOA.

Trasparenza nei confronti della comunità, sviluppo territoriale e aumento della fiducia generalizzata

Il territorio costituisce un pilastro fondamentale a tal punto che la relazione con la Comunità è un tema molto importante su cui la Cooperativa investe quotidianamente. E' infatti uno degli obbiettivi della Cooperativa quello di essere riconosciuta come partner serio, affidabile e autorevole in grado di investire e dare risposte concrete ai bisogni del territorio che ne riconosce un ruolo attivo nel sistema dei servizi alla persona.

Per far sì che questa relazione sia trasparente è fondamentale per Il Cigno mantenere un contatto con il mondo esterno, la comunità e il territorio all'interno del quale le strutture sono inserite.

In questo senso il Cigno è da sempre disponibile a coinvolgere gli stakeholders esterni nelle sue attività e ad aprire le sue strutture all'esterno. Sono infatti tanti negli anni le attività e le partnership con Enti e Associazioni di volontariato che prestano servizio nelle strutture attraverso l'attivazione di progetti volti a creare una relazione con gli utenti e gli ospiti delle case residenze anziani e delle altre strutture.

Questa politica aperta e partecipativa verso il territorio diventa un'opportunità per conoscere non solo quello che facciamo, ma per creare un legame tra la Comunità e le persone più fragili che combattono ogni giorno la solitudine e l'isolamento.

Il servizio che viene offerto pertanto riguarda la soddisfazione dei bisogni primari e di accudimento dell'utente, ma anche una risposta ai bisogni psicosociali della persona.

Inoltre, sempre nell'ottica di promuovere una politica di apertura e socializzazione con la Comunità, vengono organizzate attività e iniziative; ogni anno per esempio vengono previste delle uscite per permettere agli ospiti di vivere dei momenti al di fuori della struttura, per stimolare i loro interessi e favorire incontri di socializzazione.

Durante il corso dell'anno sono previste uscite ludico-ricreative e culturali atte a creare, mantenere e rafforzare la rete amicale delle persone coinvolte e a conservare le tradizioni del passato.



I Progetti e le attività di animazione

Nel 2024 la Cooperativa Sociale Il Cigno ha avviato un piano di coordinamento e di pianificazione unitaria dell'animazione per tutte le strutture in una logica di un'informazione che intende valorizzare il lavoro di squadra con progetti condivisi. L'esigenza fondamentale è quella di rispondere ai bisogni degli utenti mettendo sempre le persone al centro e allo stesso tempo di valorizzare le potenzialità di tutte le CRA con iniziative integrate.

Concretamente significa che le attività di animazione hanno un filo conduttore in ogni struttura e che i progetti sono comuni ma con obiettivi individuali, valorizzando le potenzialità di ogni ospite.

Ogni anno viene realizzato un piano di attività organizzato e strutturato all'interno delle Case Residenze Anziani con l'obiettivo di fornire un servizio di assistenza, educazione e di animazione agli ospiti.

Spesso queste attività prevedono il coinvolgimento del territorio attraverso Associazioni, Enti e scuole, con l'obiettivo di aprire le nostre strutture all'esterno. Numerose sono

infatti le attività e i progetti in collaborazione con associazioni culturali e artistiche, con le parrocchie territoriali, con le associazioni degli scout e con quelle realtà che hanno come mission l'integrazione del più fragile.

Il servizio di **animazione per Il Cigno** ha un ruolo fondamentale ed è diventato nel corso del tempo un punto di riferimento importante per la condizione psicologica degli anziani.

Si vogliono prediligere attività che aiutano la **relazione con l'ospite**, sia in modo individuale che in un contesto di gruppo, e che promuovono l'ascolto e il dialogo reciproco.

Ogni anno vengono riproposti attività e laboratori ormai da tempo già sperimentati, in quanto estremamente funzionali, efficienti e particolarmente apprezzati dagli ospiti.

In particolare:

1. Laboratori di creatività (attività di taglio, di colore e pittura, creazione di oggetti vari e articoli da mercatino.)
2. Laboratori di cucina (attività pratica di realizzazione di ricette dolci o salate)
3. Laboratori montessoriani (attività occupazionali impostate sui concetti base della filosofia montessoriana)

Le attività di animazione della Cooperativa Il Cigno rispondono ad una precisa e accurata programmazione e organizzazione. Ci sono alcune attività che seguono il calendario dell'anno e le festività e riguardano celebrazioni e festeggiamenti di momenti speciali. Il calendario settimanale organizzato dalle diverse sedi prevede momenti di condivisione, laboratori didattici, attività sensoriali, occasioni di lettura, momenti musicali, attività creative e manuali.

Tra le attività più interessanti che hanno coinvolto nell'anno la Cooperativa nell'ambito della programmazione delle attività di ricreazione e di coinvolgimento degli utenti, segnaliamo:

Con ANPS la prima simulazione di ricerca di una persona anziana scomparsa a Cesena

Alla Casa Residenza Anziani Violante Malatesta con le unità cinofile di ANPS (Associazione Nazionale Polizia di Stato, sezione Rimini) è stata promossa un'attività di simulazione di ricerca di una persona anziana fragile scomparsa con impiego delle unità cinofile.

I volontari ANPS hanno prima spiegato a residenti e famiglie le tecniche utilizzate per la ricerca di persone e poi hanno dato via alla simulazione. Tre degli ospiti della Violante Malatesta si sono resi disponibili per essere ricercati dai cani addestrati che, prima hanno fiutato alcuni loro indumenti e poi velocemente e senza esitazione, hanno tracciato e mostrato il medesimo percorso fatte dalle persone che si sono allontanate. Una coda di persone in fila anche con le carrozzine, giovani, adulti e bambini hanno seguito per strada i cani che in pochi minuti sono riusciti a ritrovare le persone che si erano appartate con un operatore del Il Cigno in tre posti diversi all'esterno della struttura.

Il progetto "Mente Attiva" per allenare la mente

E' stato avviato il percorso "Mente Attiva" dell'Associazione LIMO APS al Centro Diurno Violante Malatesta promosso da Casa Bufalini, laboratorio Aperto del Comune di Cesena, con l'obiettivo di migliorare e sviluppare le capacità cognitive delle persone più fragili. Lo scopo è quello di mantenere attiva la mente dei partecipanti tramite esercizi proposti in forma orale e scritta, mediante l'utilizzo del tablet e di strumenti digitali con il supporto e coordinamento di psicologi professionisti nella promozione del benessere psicosociale della persona. Le attività riguardano esercizi specifici per allenare le funzioni cognitive (memoria, attenzione, linguaggio, ragionamento) e contemporaneamente si lavora sugli aspetti legati all'umore e all'autostima, personalizzando la proposta formativa sul gruppo di riferimento.

La Musica senza Barriere

Il progetto "La musica senza Barriere - 2024" ha previsto il coinvolgimento di quattro strutture

della Cooperativa che hanno ospitato nel periodo estivo quattro diversi concerti di musica classica promossi dall'orchestra Cherubini del maestro Muti. Un progetto innovativo di grande livello e qualità che vede nella musica uno strumento di socializzazione e di inclusione sociale. Questa kermesse musicale è dedicata a chi non può varcare la soglia di un teatro o di un auditorium e ha l'obiettivo di includere coloro che potrebbero rimanere esclusi dall'esperienza della cultura e della bellezza. Dove la fragilità della malattia, della disabilità e dell'età sembrano una barriera insormontabile, la musica classica entra e, attraverso la sua forza artistica, crea connessioni e armonia.

L'happygenetica, il riso aiuta a star bene

La Cra 'La Meridiana 2' di Bellaria Igea-Marina è stata protagonista dell'iniziativa 'Felici Insieme' con il sindaco e gli assessori del Comune di Bellaria-Igea-Marina, e lo speaker internazionale Richard Romagnoli, autore di studi e pubblicazioni sull' Happygenetica, disciplina che si concentra sulle attività benefiche che possono invertire il ritmo dello stress, della malattia, del malessere, scegliendo la risata come motore di cambiamento.

Lo speaker ha coinvolto gli ospiti della struttura attraverso alcune pratiche ed esercizi creando coinvolgimento e interazione.

Il Cigno alla Maratona dell'Alzheimer per sostenere insieme la ricerca

Oltre 200 tra collaboratori, utenti e famiglie della Cooperativa hanno partecipato alla Maratona dell'Alzheimer 2024, un evento solidale che si è tenuto l'8 settembre.

La maratona alla sua 13ª edizione ha visto coinvolti corridori, camminatori, adulti, bambini, intere famiglie per un obiettivo comune: la sensibilizzazione sul tema dell'Alzheimer e la raccolta fondi per la ricerca.

Dal 2012 questo evento ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e raccogliere fondi per le attività di cura, prevenzione e ricerca: l'attività fisica diventa uno strumento per condividere insieme un obiettivo sociale comune.

"Creativamente", la mostra fotografica delle CRA de Il Cigno alla Biblioteca Malatestiana

Oltre 50 fotografie sono state esposte dal 26 novembre all'11 dicembre negli spazi della Biblioteca Malatestiana di Cesena per promuovere la mostra "Creativamente".

Gli autori delle opere sono i residenti delle Case Residenze Anziani e dei Centri Diurni della nostra Cooperativa Sociale che hanno partecipato ad alcuni laboratori promossi in tutte le strutture, associando le immagini degli ospiti ad alcuni capolavori della storia dell'arte e del cinema.

Attraverso la fotografia e il gioco dei ruoli, infatti, i residenti hanno dato vita ad alcuni dei più famosi capolavori di artisti celebri. Anche le cornici sono state realizzate dagli ospiti delle CRA attraverso un laboratorio creativo "Uns Bota Via Gnint" ("Non si butta via niente") grazie alla manualità e alla creatività delle persone, adottando la tecnica del riciclo creativo.

La CRA Le Grazie alla Biblioteca Gambalunga di Rimini

Il giorno 28 marzo alla Biblioteca Gambalunga di Rimini si è svolto un importante evento che ha visto da parte degli ospiti della Casa Residenza Anziani le Grazie la consegna del libro "I nostri racconti sulla terra" alla direttrice della prestigiosa biblioteca. Il testo raccoglie alcune delle storie degli ospiti della Casa Residenza Anziani Le Grazie che sono stati coinvolti in un progetto di valorizzazione delle storie delle persone attraverso i loro racconti di vita. All'evento erano presenti anche alcune importanti istituzioni di Rimini, l'Assessore alla salute e protezione sociale Kristian Gianfreda e l'Assessore alle politiche dello sviluppo Risorse Umane Francesco Bragagni che hanno aperto la giornata sottolineando l'importanza di sostenere progetti insieme alle Istituzioni e alle Associazioni che creano vicinanza e inclusione sociale sul territorio.

Alla CRA Violante Malatesta l'incontro con l'autore alla presentazione del libro "Nonni e nipoti – un legame che dura nel tempo" patrocinata dal Comune di Cesena.

Per celebrare la Festa dei Nonni la Casa Residenza Anziani Violante Malatesta di Cesena ha acceso i riflettori sul legame tra generazioni diverse, in particolare quella tra nonni e nipoti, che rappresenta un pilastro di tutte le relazioni.

L'occasione è stata data dalla presentazione del libro "Nonni e nipoti – un legame che dura nel tempo" scritto da Benedetta Landi, alla presenza dell'Assessora ai Servizi per la persona e la famiglia Carmelina Labruzzo e degli ospiti, i loro familiari e i cittadini interessati.

Il libro vuole sottolineare l'importanza del ruolo dei nonni e della relazione che si instaura con i nipoti portando le evidenze di una ricerca che ha condotto su un campione di oltre 500 ragazzi e riportando le loro testimonianze.

Notte dei Senza Dimora al Centro "Madre Teresa di Calcutta" di Roma

Presso il centro di pronta accoglienza e mensa sociale "Madre Teresa di Calcutta" di Roma si è tenuta la "Notte dei senza dimora", un evento per la sensibilizzazione della cittadinanza sulle condizioni di vita dei Senza Dimora, in concomitanza con la Giornata mondiale di lotta alla povertà istituita nel 1992 dall'ONU.

Il Progetto "Riscoprire La Bellezza" di Intesa San Paolo

Grazie ad un finanziamento del Fondo di Beneficenza Intesa San Paolo sono state nel 2024 realizzate attività artistiche e culturali indirizzate a persone in condizione di grave marginalità sociale, in particolare ai 77 ospiti del Centro per Persone Senza Dimora che il Cigno Gestisce a Roma in via Monte Libretti 16.

Il Progetto ha proposto attività che vanno oltre i bisogni primari per persone che vivono una condizione di grave disagio psicosociale. L'attività culturale proposta vuole far riscoprire la bellezza e la capacità di scoprirla dentro e fuori di noi. Le attività si sono articolate su tre assi essenziali:

- ciclo di visite artistico- culturali nella città
- ciclo di workshop creativi artistici secondo un approccio esperienziale
- condivisione con la comunità delle esperienze e produzioni artistiche (evento con spettacolo teatrale finale)

Il Progetto "Push" per I Senza Dimora

La Cooperativa il Cigno è capofila di un progetto denominato "PUSH Promoting Unity through Sport for Homeless" finanziato dall'Unione Europea attraverso il Bando Erasmus.

Il progetto coinvolge 4 partner in 4 paesi differenti (Italia, Portogallo, Paesi Bassi, Ungheria) e parte dalle evidenze sui benefici dello sport a livello psicofisico. L'iniziativa vuole costruire percorsi di inclusione delle persone Senza Dimora partendo, non solo dai bisogni essenziali, ma anche attraverso approcci innovativi che utilizzino strumenti volti a muovere desideri e passioni delle persone.

In particolare il progetto promuove lo studio, lo scambio di conoscenze e lo sviluppo di linee guida sull'utilizzo dello sport come strumento di inclusione sociale delle persone senza dimora ampliando le competenze delle Organizzazioni che si occupano di loro e degli operatori sociali che li seguono.

I partner di Progetto sono: Il Cigno Cooperativa Sociale Arl (Italia) – coordinatore, APDES (Portogallo), Megálló Csoport Alapítvány – "Stop Group" Foundation for Addicts (Ungheria), Stichting Life Goals (Paesi Bassi).

I progetti a sostegno del Territorio

Il Cigno, da sempre sensibile ai temi di inclusione sociale e di attività a favore delle donne, vuole promuovere progetti sul territorio che sostengano la parità di genere e la prevenzione alla violenza. La Cooperativa infatti, sin dalla sua nascita, manifesta una forte vocazione verso queste tematiche che si inseriscono nell'ambito della sua politica di responsabilità sociale d'impresa.

Il Cigno ha erogato una donazione di euro 10.000 a favore del Centro Donna del Comune di Cesena gestito dalla Cooperativa Sociale "LibrAzione" che promuove attività di ricerca e di intervento sociale.

In particolare, attraverso i progetti promossi dal Centro Donna e Centro Antiviolenza di Cesena si vogliono sostenere attività di sensibilizzazione nelle scuole del territorio sui temi della differenza di genere e sulla prevenzione alla violenza

La comunicazione come strumento di trasparenza

La comunicazione è un elemento fondamentale all'interno di qualsiasi organizzazione, e assume un'importanza ancora maggiore in una realtà come Il Cigno.

Infatti, una comunicazione efficace è essenziale per raccontare come operiamo sui servizi, per costruire relazioni solide con gli utenti e i loro familiari, nonché promuovere la collaborazione e la coesione tra i dipendenti e i soci.

In questo contesto, la comunicazione non si limita alla semplice trasmissione di informazioni, ma richiede un approccio empatico, rispettoso e personalizzato.

Il Cigno ha quindi realizzato alcuni strumenti di comunicazione interna ed esterna per poter essere efficace con tutti gli interlocutori, riuscendo a trasmettere informazioni ma anche a ricevere un loro feedback.

Una voce unica attraverso uno story telling condiviso riflette l'esigenza di essere trasparenti con tutti gli stakeholders con i quale il Cigno da sempre si relaziona.

Il sito web è sicuramente uno dei primi strumenti di comunicazione dove chiunque può trovare molteplici informazioni, dalla storia della Cooperativa ai servizi offerti fino alle nuove attività.

A marzo 2024 è stato inaugurato un nuovo progetto editoriale "Il Cigno magazine", pensato per comunicare la nostra realtà a tutti i soci, i collaboratori, le famiglie, gli stakeholders istituzionali.

7.

Innovazione,
Sostenibilità e
Tecnologia

Innovazione, sostenibilità e tecnologia

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione

Lo sviluppo imprenditoriale della Cooperativa si è evoluto negli ultimi anni attraverso una revisione del proprio modello organizzativo e attraverso la strutturazione e riorganizzazione del proprio processo di raccolta e analisi degli indicatori di performance dei servizi. Sono stati definiti nuovi KPI per ogni servizio erogato. L'obiettivo di tale revisione è quello di supervisionare costantemente l'organizzazione facendola operare con un sistema virtuoso di miglioramento continuo e costante basato su dati oggettivi.

Nel 2024 la Cooperativa ha investito in formazione on the job di tutti i propri operatori; tale metodologia formativa svolta in tutti i nostri servizi consente al lavoratore di acquisire competenze specifiche e di respirare i valori aziendali osservando e, soprattutto, provando e mettendo in pratica ciò che via via apprende. Questa metodologia formativa risulta particolarmente efficace perché collega la formazione ad un contesto reale e operativo e comporta un mix tra osservazione degli altri e attività pratica sotto la supervisione di un responsabile, di un formatore o di un collega. Affinché risulti efficace, occorre che il supervisore sia in possesso non solo delle competenze tecniche, ma anche delle soft skills necessarie per supportare l'inserimento e lo sviluppo del lavoratore. La formazione on the job è dunque un tipo di apprendimento esperienziale sul quale La Cooperativa continua ad investire per la crescita delle proprie risorse e il miglioramento costante dei servizi offerti.

Il Cigno Cooperativa Sociale si è concentrata sull'innovazione delle proprie attività, introducendo un forte potenziamento dell'informatizzazione sia nell'ambito dei processi amministrativi che tecnici. Sono stati introdotti nuovi ed evoluti gestionali per la fatturazione ai clienti; nel corso del 2024 è stato implementato il nuovo gestionale HR che vedrà il suo lancio ufficiale ad aprile 2025 per tutti i servizi della Coop.va Il Cigno. È stata introdotta una app per la ricezione delle buste paga e delle CU che consente al dipendente la visualizzazione diretta tramite pc o smartphone e riduce l'impatto ambientale delle stampe dei cedolini per ogni singolo lavoratore. Tale app diverrà anche l'app fascicolo dipendente da cui il dipendente può visionare la propria posizione, i corsi di formazione ai quali è invitato a partecipare e può richiedere ferie o permessi che arriveranno direttamente al proprio responsabile per l'approvazione. Si conferma così la volontà di innovazione e di riduzione degli impatti ambientali. Nell'ambito dei servizi si è provveduto ad introdurre anche su quasi tutti i servizi domiciliari delle app per la timbratura geo localizzata.

Sostenibilità ambientale, promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale

Il concetto di sviluppo sostenibile implica un approccio che mira a soddisfare le necessità della generazione attuale senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze. Nel 2015 è stata sottoscritta l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, firmata dai governi di 193 Paesi membri dell'ONU, un quadro di riferimento per riorientare l'umanità verso uno sviluppo sostenibile attraverso 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) suddivisi in 169 target.

Il contributo di ogni singola azienda riveste un ruolo fondamentale nel fronteggiare le sfide globali e promuovere uno sviluppo sostenibile. Ogni organizzazione ha la possibilità di fare la propria parte adottando una serie di azioni e pratiche responsabili, e integrando le preoccupazioni sociali e ambientali nelle proprie attività.

Un esempio tangibile di quest'impegno è rappresentato dagli sforzi che ogni anno la

Cooperativa Il Cigno compie per ridurre al minimo l'impatto sull'ambiente, quali ad esempio:

- la razionalizzazione dei consumi di Energia Elettrica e Gas attuando un piano di risparmio in tutte le Case residenza anziani a gestione diretta,
- l'ottimizzazione degli orari di accensione e spegnimento sia del riscaldamento che della luce;
- la **sostituzione di tutti i prodotti monouso in plastica** con articoli riciclabili,
- **l'efficientamento dell'impianto** fotovoltaico della casa residenza anziani di Bellaria "La Meridiana 2" aperta nel marzo 2020 al fine di conseguire un elevato comfort ambientale e un'importante risparmio energetico e **monitorando costantemente il rendimento dalle tecnologie impiantistiche finalizzate al contenimento dei consumi energetici e all'impiego di energia rinnovabile,**
- la selezione di propri **fornitori** affinché assicurino il rispetto dei principi etici ed ambientali essi stessi e, a loro volta, i loro fornitori e subfornitori
- il monitoraggio di una **gestione differenziata dei rifiuti** corretta e responsabile
- l'acquisto di **attrezzature** solo classificate in classe energetica "A" e "A+",
- la sostituzione nella casa residenza anziani di Rimini "Le Grazie" delle **lampadine** tradizionali con quelle a LED (relamping)
- la sostituzione di detersivi tradizionali con prodotti **eco sostenibili**
- la **riduzione dell'utilizzo di carta** attraverso il riciclo per tutte le attività amministrative che lo consentono.

Consapevole della propria responsabilità nei confronti dell'ambiente e delle generazioni future, la Cooperativa Il Cigno continuerà a consolidare i risultati raggiunti e ad individuare obiettivi ai quali tendere per dare un contributo con la realizzazione delle proprie attività allo sviluppo sostenibile ambientale

Sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie

Il Cigno ha realizzato importanti investimenti nel medio e lungo periodo per migliorare i suoi servizi. In particolare sono stati fatti investimenti nelle sedi di proprietà in ambito tecnologico, funzionali alla creazione di benessere sia per gli operatori, ma anche per gli ospiti.

Il **progetto Ancelia** a tal proposito riguarda una tecnologia avanzata che si avvale dell'intelligenza artificiale perfettamente integrata con le tecnologie preesistenti.

Ancelia è un moltiplicatore dell'operatività di ogni residenza perché permette l'amplificazione delle risorse destinate agli ospiti. L'adozione di Ancelia aumenta la sicurezza e riduce il rischio di cadute, lesioni da pressione, allontanamenti non controllati. La soluzione consente una risposta puntuale alle reali esigenze di ogni ospite, con la conseguente **riduzione di contenzioni** fisiche non necessarie, l'adozione di **pratiche di risveglio naturale**. Inoltre, supportando il lavoro quotidiano di operatori e infermieri, assicura una maggior **serenità e consapevolezza al personale**, riducendo lo stress del "non sapere" e donando, quindi, più tempo e risorse per un'assistenza ad alto valore umano.

Grazie ai dati elaborati e ai report generati da Ancelia è possibile avere uno strumento oggettivo di verifica, **validazione e bilanciamento del carico assistenziale** offerto ad ogni residente. Questo permette ai responsabili di struttura di creare un percorso di assistenza personalizzato. Infine, grazie alle analisi elaborate da Ancelia, è possibile intercettare eventuali eventi sentinella, così da anticipare o cogliere sul nascere potenziali eventi avversi o condizioni problematiche.

Il progetto viene applicato in 3 CRA gestite dalla cooperativa: CRA La Meridiana di Cesena, CRA La Meridiana 2 di Bellaria, CRA La Meridiana 3 di Miramare.

L'introduzione di Ancelia ha portato a una rimodulazione dei servizi, rendendoli più personalizzati e generando informazioni che prima si era impossibilitati ad avere, nel pieno rispetto della privacy. Dopo un anno dall'installazione del sistema abbiamo raggiunto i seguenti risultati:

1. **Riduzione delle cadute.** L'allarme generato in caso di tentativi di scavalcare le sponde o di scendere dal letto, permette all'operatore di intervenire rapidamente anche se si trova fisicamente distante dalla stanza dell'ospite.
2. **Prevenzione delle LDP.** Attraverso l'app manager è possibile monitorare la postura dell'ospite nel letto generando un allarme se rimane nella stessa posizione per un periodo superiore allo standard definito.
3. **Migliore gestione degli stati di agitazione notturna,** con la possibilità per gli operatori di dedicare più tempo e migliorare la relazione con anziani in situazione di disagio.
4. **Riduzione della somministrazione di farmaci ipnoinducanti/tranquillanti.** L'osservazione sull'app manager degli stati di agitazione consente di valutare al meglio gli orari di somministrazione dei farmaci, la loro eventuale modifica e/o sospensione.
5. **Riduzione dello stress per gli operatori notturni.**



Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità

Certificazione UNI EN ISO 9001

La cooperativa Il Cigno, ottemperando dal 2000, anno in cui l'azienda **ha ottenuto la sua prima certificazione**, ai requisiti della norma UNI EN ISO9001, tiene monitorati i propri servizi effettuando visite ispettive interne allo scopo di migliorare i processi in particolare di gestione ed erogazione dei servizi.

A tal fine ha costituito un gruppo di auditor interni, coordinati dall'**ufficio organizzazione e controllo della cooperativa**. In caso vengano rilevate non conformità di servizio o di sistema, vengono definite conseguentemente le più opportune azioni di miglioramento.

Periodicamente viene rilevata la qualità percepita, utilizzando appositi strumenti d'indagine (questionari) che sono consegnati ai clienti (personale, utenti o loro familiari, committenti). Nei confronti del personale vengono condotte analisi di clima (questionario OCS). Le valutazioni richieste agli utenti o alle loro famiglie riguardano invece l'erogazione del servizio e la professionalità/disponibilità del personale. Ai committenti viene chiesto di valutare le prestazioni professionali dei coordinatori/referenti dei servizi.



Anche i **reclami** concorrono a valutare la qualità dei servizi erogati e la qualità percepita; i reclami possono provenire da: personale, utenti/familiari, committenti; i reclami sono formalizzati su un gestionale informatico da parte di chiunque all'interno della cooperativa li rilevi.

Successivamente il reclamo viene quindi trasmesso al responsabile interessato allo scopo di intraprendere le **azioni di miglioramento** più opportune. Tale sistema è soggetto a valutazione qualitativa da parte dell'Ente di certificazione, che per la sua indipendenza e terzietà costituisce una garanzia in termini di trasparenza e qualità dei processi di lavoro erogati.

Confermare ogni anno la certificazione di qualità è quindi per noi un traguardo importante in quanto, per la nostra filosofia aziendale, significa essere garanti di un servizio capace di andare incontro ai bisogni di coloro che sono più deboli garantendo il rispetto dei loro diritti.

D. Lgs. n. 231/2001, Codice etico e Rating di legalità

Rappresenta un elemento di trasparenza il Codice Etico, che contiene **l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento** a cui devono ispirarsi tutti coloro che partecipano a vario titolo al perseguimento degli scopi sociali e dei fini della cooperativa o che intrattengano rapporti con essa. Lo stesso costituisce parte integrante del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, previsto dal D. Lgs. n. 231/2001, ovvero un sistema di gestione dei rischi e della conformità, che ci permette di garantire un'operatività trasparente e conforme alle leggi e alle normative applicabili e di prevenire attività illegali, corruzione e altre pratiche indebite, proteggendo così gli interessi di tutti i nostri stakeholder.

Il Codice Etico viene distribuito a tutti i soci e dipendenti della Cooperativa. La corretta applicazione dei principi contenuti all'interno del Codice Etico viene controllata dall'apposito Organismo di Vigilanza (O.d.V.) previsto dal D. Lgs. n. 231/2001, che ha il compito di raccogliere le segnalazioni di presunte violazioni del Codice, da parte di chiunque ne ravvisi l'esistenza

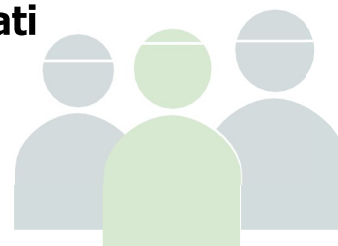
Il Cigno Cooperativa Sociale a.r.l. è in possesso della certificazione per il Rating di Legalità secondo i requisiti richiesti .



8.

Situazione
economico-finanziaria

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



Ricavi e Proventi:		
	2024	2023
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	15.097.223,00 €	14.457.628,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	8.959.544,00 €	8.020.329,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	601.564,00 €	325.513,00 €
Contributi pubblici	136.064,00 €	197.522,00 €
Contributi privati	1.600,00 €	4.800,00 €

Patrimonio:		
	2024	2023
Capitale sociale	50.826,00 €	53.535,00 €
Totale riserve	5.967.223,00 €	5.563.367,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	711.029,00 €	412.581,00 €
Totale Patrimonio netto	6.729.078,00 €	6.029.483,00 €

Conto economico:		
	2024	2023
Risultato Netto di Esercizio	711.029,00 €	412.581,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico		0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	851.765,00 €	607.262,00 €

Composizione Capitale Sociale

	2024	2023
Capitale versato da soci operatori lavoratori	49.222,00 €	52.065,00 €
Capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci operatori volontari	0,00 €	0,00 €

Valore della Produzione

	2024	2023
Valore della produzione (voce A1+A5 del Conto Economico Bilancio CEE)	24.795.995,00 €	23.005.792,00 €

Costo del lavoro

	2024	2023
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	13.927.012,00 €	13.163.812,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	2.687.639,00 €	2.707.322,00 €

Peso su totale valore di produzione

	67,01%	68,99%
--	--------	--------

9.

Altre informazioni
non finanziarie

Informazioni generali

 Nome dell'Ente	"Il Cigno Cooperativa Sociale" società cooperativa a responsabilità limitata
 Codice Fiscale	01737780401
 Partita IVA	01737780401
 Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo Settore	Cooperativa Sociale di tipo A
 Indirizzo sede legale	Viale Europa, 654 -47521 Cesena (FC)
 N° iscrizione Albo delle Cooperative	A102985
 Telefono	0547-25306
 Fax	0547-22602
 Sito Web	www.coopilcigno.it
 Email	segreteria@coopilcigno.it
 PEC	coop-ilcigno@legalmail.it
 Codice Ateco	88.1

10.

Monitoraggio svolto
dall'organo di controllo
sul bilancio sociale

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - **“Linee guida del bilancio sociale per gli ETS”** - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art.10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale.



Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e).





Dichiarazione di conformità

Il sottoscritto dott. Casanova Jacopo, ai sensi dell'art. 31 comma 2-quinquies della l.340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.



IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE
SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA