



Bilancio Sociale 2025

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

IMPEGNO, SERVIZIO, INCLUSIONE, TERRITORIO

Indice

1. INTRODUZIONE	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	7
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	9
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.....	23
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.....	35
Tipologie, consistenza e composizione delle Risorse Umane	
Identikit della forza lavoro	
Formazione	
Salute e Sicurezza dei Lavoratori	
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	49
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)	
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	
7. INNOVAZIONE, SOSTENIBILITA', TECNOLOGIA.....	62
Innovazione, sostenibilità e tecnologia	
Certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità	

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	69
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	
9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	72
Informazioni generali	
10. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO.....	74

1.

Introduzione

Con l'anno appena concluso abbiamo celebrato i 40 anni della nostra Cooperativa Sociale, un traguardo che racconta una storia caratterizzata da lavoro, solidarietà e passione al servizio delle persone.

Oggi possiamo affermare con orgoglio che Il Cigno è una realtà solida e strutturata, composta da oltre 650 persone tra soci, dipendenti e collaboratori: una Cooperativa Sociale responsabile, capace di investire, assumersi rischi e guardare con fiducia al futuro.

Abbiamo condiviso questo importante anniversario sia con le Istituzioni, sia con i nostri collaboratori e le loro famiglie provenienti da tutte le sedi.

Il 2025 non ha rappresentato solo il quarantesimo anno dall'apertura, ma si è contraddistinto anche per due significativi aspetti: uno per l'incremento del fatturato che è passato da 24 milioni nel 2024 a 28 milioni nel 2025, frutto di importanti appalti vinti a fine 2024; l'altro per l'importante investimento della Casa di Riposo di San Fortunato che, possiamo dire con grande soddisfazione, è quasi giunto al termine e verrà aperta nei prossimi mesi.

Quest'anno inoltre abbiamo dovuto far fronte alla carenza strutturale di personale qualificato, in particolare OSS e infermieri; si tratta di una criticità che purtroppo colpisce l'intero settore socio sanitario, non solo la nostra Cooperativa.

Tuttavia grazie alla dedizione delle nostre persone, che si sono impegnate nella copertura dei turni anche con il ricorso al lavoro straordinario, siamo riusciti a gestire una situazione complessa e faticosa che purtroppo persiste tuttora.

Vogliamo quindi ringraziare tutti i lavoratori che, con grande disponibilità e senso di responsabilità, ci sono impegnati per garantire la continuità dei servizi, rivelandosi fondamentali per mantenere alti i nostri standard qualitativi.

Siamo consapevoli che questi risultati sono il frutto del lavoro collettivo, dell'impegno e della competenza di ciascuno di noi, che hanno reso possibile il raggiungimento di questi traguardi.

*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 2025 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.

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. Nell'anno giubilare del 2025 a Roma la Cooperativa ha gestito 3 servizi di accoglienza h24 in tendostrutture allestite dal Comune di Roma.

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

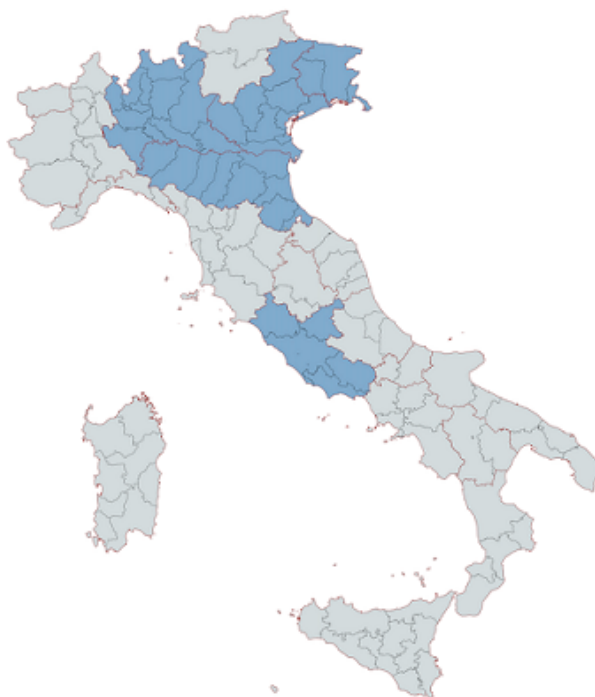
Le comunità alloggio, i gruppi appartamento e i co-housing sono realtà che condividono un obiettivo comune: il reinserimento sociale e il recupero dell'autonomia degli utenti anche con disagio psichiatrico.

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



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:

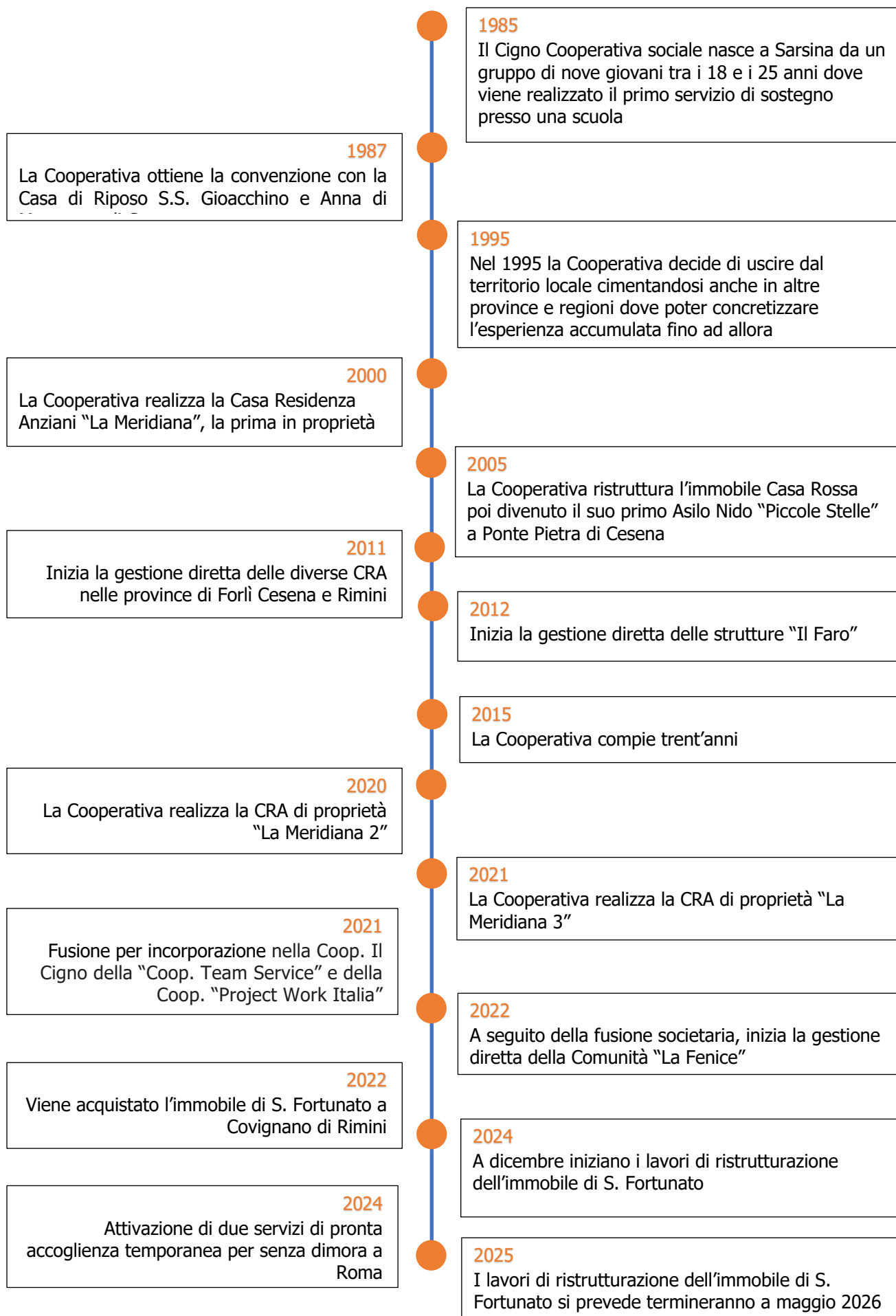
Oltre a queste strutture il Cigno gestisce direttamente 1 Centro Diurno e 5 Centro Diurni integrati nelle Case Residenze Anziani.

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"** - Comunità Alloggio per la salute mentale h.24 ad intensità di supporto variabile coerente con il PTRI dell'utente in carico al Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL della Romagna

- **Gruppo Appartamento "Il Faro"** - interventi riabilitativi per la salute mentale in setting residenziale "Gruppo Appartamento" a intensità di supporto variabile coerente con il PTRI dell'utente in carico al Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL della Romagna
- **Servizio di Assistenza Domiciliare AUSL della Romagna** (Lotto 54) finalizzato alla realizzazione dei singoli Progetti terapeutico riabilitativi individualizzati (PTRI) destinati ad utenti con disagio e disturbo psichico afferenti all'area della Salute Mentale Adulti, in carico al Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL della Romagna.
- **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 2025 ha gestito ben 3 servizi di pronta accoglienza in tendostrutture allestite dal Comune di Roma in occasione dell'Anno Giubilare per un totale di 180 posti
- **Cohousing e Comunità alloggio Parco Pineto.** Da gennaio 2026 il Cigno Gestisce un'importante complesso residenziale per anziani semiautonomi costituito da 3 comunità alloggio e un cohousing ristrutturato dal Comune di Roma con i fondi del PNRR e dove gli anziani possono sperimentare una nuova forma innovativa di coabitazione
- **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 Buoizzi". I servizi oggetto dell'affidamento sono: socio assistenziale, lavanolo, smaltimento rifiuti speciali e ristorazione.
- **Servizi ideati in Coprogettazione e realizzati con fondi PNRR.** Grazie ad un'intensa attività di Co-Progettazione legata al PNRR nel 2025 la Cooperativa insieme ad altri ETS è diventata a Roma gestore di un servizio di Dimissioni protette per anziani denominato "A casa con Cura" e un servizio di Housing Temporaneo per persone senza dimora denominato "Un tetto con cura 2" e PNRR – Missione 5 – Componente 2- "Infrastrutture Sociali, Famiglie, Comunità e Terzo Settore" – Investimento 1.2 – Percorsi di autonomia per persone con disabilità a Forlì (FC)
- **Centro Servizi Sociali Villa "C. Resemini" – Ipab** La stazione appaltante ci ha affidato dal 01/01/25 i Servizi Socio assistenziale e Infermieristico– incluso servizio smaltimento rifiuti speciali. La Casa di Riposo è ubicata nel Comune di Stienta, in Provincia di Rovigo e ha una capacità ricettiva di 72 posti letto





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 Committenza 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.

Il modello organizzativo della nostra Cooperativa ha ottenuto nel corso degli anni le seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001**, a garanzia di un servizio di qualità per andare incontro ai bisogni dei nostri utenti.
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, previsto dal D. Lgs. n. 231/2001, ovvero un sistema di gestione dei rischi e della conformità.
- Nel corso dell'esercizio 2025 abbiamo ottenuto la certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125/2022.

Oltre ai riconoscimenti formali, il nostro obiettivo primario resta il **rapporto umano**. Questo elemento distintivo si fonda sulla connessione tra chi riceve il servizio e chi lo opera e non è quantificabile, in quanto realizzabile attraverso l'**empatia** che si instaura tra gli utenti e gli operatori.

I nostri team lavorano con l'obiettivo costante di vedere 'l'uomo' oltre il bisogno espresso. Grazie alle **sinergie** organizzative, la documentazione e le procedure previste dal nostro sistema non sono mai fini a se stesse, ma diventano un **mezzo fondamentale** per garantire analisi, controllo e, soprattutto, il benessere della persona.



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

VERSO I COLLEGHI E L'AZIENDA

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 famigliari

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

Per favorire la crescita del territorio e generare sviluppo, la Cooperativa Sociale Il Cigno collabora attivamente con una pluralità di realtà, tra cui fondazioni, enti, imprese sociali e associazioni.

Per esempio la Cooperativa 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 Buozzi di Roma attraverso una Associazione Temporanea di impresa con la **Cooperativa Sociale Adapta**.

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

E' inoltre socio della **Fondazione Romagna Solidale**, che sostiene iniziative significative nel contesto sociale nel territorio della Romagna.

La Fondazione Romagna Solidale promuove la qualità di vita dei soggetti più deboli in situazioni di bisogno e di povertà, 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.

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

Nel mese di Maggio 2025 sono terminati i progetti organizzati da **ARCI Servizio civile**, che hanno coinvolto volontari con l'obiettivo di sviluppare e migliorare l'integrazione nel territorio di persone con disabilità psichiche e fisiche.

A fine Maggio 2025 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.

In sintesi: 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
 - **Associazione Artevento Cervia Aquiloni**
 - **COOPERATIVA SILLABA** per gli spettacoli teatrali
 - **Associazione ChiaraMilla** per la Pet Therapy
 - **Bagno Angelo 81 - Cesenatico**
 - **Io Danzo Libero** per la Danza della Pizzica
 - **Agapornis** per la Pet Therapy
 - **Biblioteca Gambalunga** per la raccolta di racconti individuali "la nostra terra"
 - **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
 - **Teatro 2 mondi Aps**
 - **Associazione Ridaje** per il reinserimento Lavorativo di Persone Senza Dimora
 - **Scout Agesci** per attività socializzanti e intergenerazionali
 - **Associazione Casa Verde**
 - **Scuola dell'Armonia ASD**
 - **La Capanna dei Sogni**
 - **La collina delle Cannigge APS**
 - **La Maison du Dressage ASD**
 - **Avulss**
 - **Dopo lavoro ferroviario** di Rimini
 - **Clown Vip Rimini**
 - **Stella Maris APS**
 - **Cantori delle tradizioni**
 - **Coop sociale Amici di Gigi**
 - **Filarmonica Banda Città di Rimini APS**
 - **Lecture ad alta voce**
 - **Equitraining ASD**
 - **Diffusione Musica**
 - **Associazione La Tenda** per la prevenzione e il trattamento delle dipendenze Patologiche
 - **Banca delle Visite** per lo screening e la prevenzione di numerose patologie
 - **Be Free** per combattere la violenza di Genere
 - **Shakespeare in Sneakers** per attività teatrali integrate e intergenerazionali

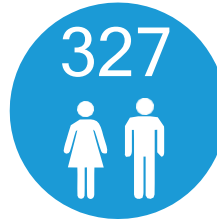
"Il Cigno Cooperativa Sociale" aderisce all'associazione di Categoria Confcooperative (Federsolidarietà).

4.

Struttura, governo
e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale

La nostra base sociale è composta da
327 soci lavoratori (persone fisiche)
di cui 262 donne e 65 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
08/05/2025	Assemblea Ordinaria	163 soci presenti o presenti a mezzo delega
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

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 08/05/2025 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 2025 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 2025, si è riunito 11 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:

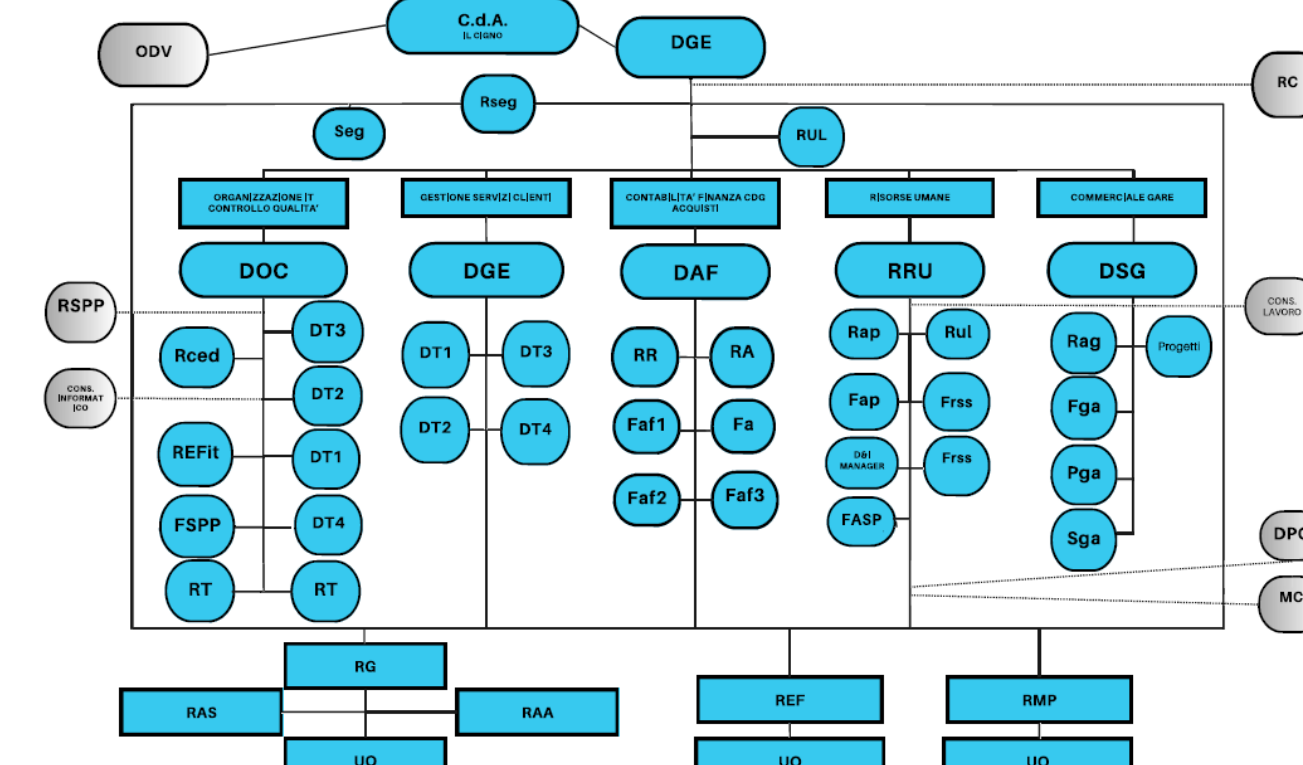
- JACOPO CASANOVA: Presidente
- ALBERTO PIRACCINI: sindaco effettivo
- STEFANO BARGOSSO: sindaco effettivo
- ANTONIO FERRAIOLI: sindaco supplente
- GIUSEPPE AGUS: sindaco supplente

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.



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. **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
- UNIVERSITA' DI BOLOGNA - facoltà psicologia
- Università La Sapienza Roma
- Università Roma 3
- Università degli studi di Pesaro
- Istituto superiore Versari Macrelli
- Corsi Rimini
- l'ISS Gobetti De Gasperi di Morciano
- Winner Mestieri E.R.
- Istituto Alberti di Rimini

La Cooperativa, pienamente consapevole delle criticità legate alla crescente carenza di personale qualificato nel settore socio-sanitario, ha scelto di affrontare tale sfida con un approccio proattivo e responsabile, **investendo concretamente nella formazione e nello sviluppo di nuove risorse**. Sono stati previsti 50 mila euro per realizzare un corso Oss intensivo che vedrà la sua conclusione nel maggio 2026.

In un contesto in cui la domanda di servizi assistenziali è in costante aumento, garantire continuità, qualità e professionalità nelle prestazioni erogate rappresenta una priorità imprescindibile.

In quest'ottica, è stato avviato in data 29 settembre 2025 un **corso di formazione per Operatori Socio-Sanitari (OSS), finanziato e realizzato in collaborazione con Irecoop**, ente di formazione di riferimento nel territorio. L'iniziativa nasce dalla volontà della Cooperativa non solo di rispondere alle esigenze immediate di organico, ma anche di contribuire attivamente alla crescita professionale della comunità locale, offrendo opportunità concrete di qualificazione e inserimento lavorativo.

Il percorso formativo è stato progettato con l'obiettivo di fornire competenze tecniche e relazionali solide, indispensabili per operare con efficacia e umanità nei servizi alla persona. Particolare attenzione è stata dedicata alla preparazione dei partecipanti in vista dell'apertura di una nuova CRA, struttura che richiederà un organico adeguato e altamente qualificato per garantire standard

assistenziali elevati.

Al contempo, il corso rappresenta una risposta strategica anche alle esigenze organizzative legate alla gestione delle sostituzioni durante il periodo estivo, tradizionalmente caratterizzato da un incremento dei fabbisogni dovuti alle ferie del personale in servizio. Formare nuove figure professionali significa, infatti, poter contare su un bacino di risorse pronte e competenti, in grado di assicurare la continuità dei servizi senza comprometterne la qualità.

Attraverso questa iniziativa, la Cooperativa ribadisce il proprio impegno verso un modello di sviluppo sostenibile, fondato sulla valorizzazione delle persone e sulla capacità di anticipare i bisogni del territorio. Investire nella formazione oggi significa costruire le basi per un domani più solido, inclusivo e capace di rispondere con efficacia alle sfide del settore socio-assistenziale.

Nel corso del 2025 i tirocini attivati sono stati 37 (un dato a ribasso rispetto al 2024 ma perché molti dei tirocini attivati nel 2024 hanno visto la loro conclusione nel 2025) di cui 3 portati avanti con soggetti in condizione di svantaggio

totale tirocini attivati nel 2025	37	totale tirocini attivati nel 2024	67	totale tirocini attivati nel 2023	46
di cui oss	24	di cui oss	30	di cui oss	15
di cui r.a.a.	1	di cui r.a.a.	10	di cui r.a.a.	5
di cui infermieri	0	di cui infermieri	4	di cui infermieri	10
di cui servizi generali	6	di cui servizi generali	14	di cui servizi generali	10
di cui assistenti sociali	0	di cui assistenti sociali	2	di cui assistenti sociali	3
di cui psicologi	0	di cui psicologi	1	di cui psicologi	2
di cui animatore	3	di cui animatore	2	di cui animatore	0
di cui RG	0	di cui RG	1	di cui RG	0
di cui impiegati in sede o servizi	3	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 gli obiettivi 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.

Il Modello Organizzativo Aziendale (MOA) permette di monitorare e di effettuare controlli che consentono di avere feedback interni ed esterni sempre aggiornati e costanti. La Cooperativa infatti 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 creato un sistema virtuoso di monitoraggio e miglioramento costante, che parte dagli obiettivi (un insieme di processi, parametri, risultati numerici) 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. Vengono quindi analizzati i risultati, gli Indicatori di Risultato (KPI) per arrivare ai Piani di miglioramento (PDM) con azioni e strategie orientate a migliorare i risultati.

Attraverso questo sistema articolato di controlli si dà luogo a tre momenti fondamentali messi a sistema dalla Cooperativa e che sono identificati in:

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

Questionari di gradimento ai familiari

Come ogni anno, anche nell'anno 2025 sono stati somministrati i **questionari di gradimento del servizio ai familiari delle CRA**; sono emersi esiti positivi relativi ai servizi forniti e i spunti di miglioramento. L'esito dei questionari somministrati ha dato un risultato medio pari a 4,20 su una scala che va da 1 a 5.

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 corso del 2025 non è stata effettuata una nuova rilevazione del livello di burnout degli operatori, in quanto l'indagine sullo stress lavoro-correlato viene svolta con cadenza biennale.

Consapevole del carico emotivo e dello stress psicofisico che l'assistenza a persone fragili e non autosufficienti comporta, la Cooperativa ha messo a disposizione, anche quest'anno, di tutti gli operatori uno sportello psicologico gratuito e riservato. Questo spazio è stato concepito come un ambiente sicuro, dedicato all'operatore per affrontare il carico emotivo, le incertezze e le sfide che scaturiscono dall'impegno quotidiano. In questo modo la Cooperativa vuole sostenere in modo attivo chi si occupa dell'assistenza alle persone, prevenendo fenomeni di burnout e identificando strategie per mitigare lo stress. Nel 2025 sono stati 8 gli operatori che hanno utilizzato il servizio

Valutazione del personale

La valutazione del personale rappresenta per la Cooperativa uno strumento fondamentale per misurare in modo strutturato e oggettivo le prestazioni, i comportamenti organizzativi e il contributo

professionale dei lavoratori. Essa consente di ottenere una visione complessiva delle modalità di lavoro all'interno dell'organizzazione, configurandosi non solo come un sistema di analisi delle performance, ma come un vero e proprio processo di valorizzazione delle persone.

Attraverso la valutazione, la Cooperativa è in grado di individuare, per ciascun lavoratore, punti di forza e aree di miglioramento, intercettare eventuali criticità e riconoscere e sviluppare le potenzialità individuali. Questo approccio consente di leggere in modo consapevole il contributo di ogni persona al contesto organizzativo e di orientare percorsi di crescita coerenti e mirati.

Il sistema di valutazione prevede momenti strutturati con cadenza periodica (mensile e annuale) e si fonda su una logica di *continuous feedback*, basata su un flusso costante di restituzioni puntuali e costruttive. I feedback vengono condivisi a seguito di osservazioni dirette da parte dei responsabili o dei tutor, favorendo un dialogo continuo e orientato allo sviluppo.

La diffusione di una cultura del feedback contribuisce a creare un ambiente di lavoro trasparente, partecipativo e attento alle persone, nel quale ciascun collaboratore può sentirsi ascoltato e supportato nel proprio percorso professionale.

Nel corso del 2025, il risultato medio aziendale della valutazione si è attestato a **3,51 su una scala da 1 a 5**. Gli esiti della valutazione annuale hanno inoltre orientato la definizione del piano formativo per il 2026, costruito a partire dai fabbisogni emersi, in un'ottica di miglioramento continuo e sviluppo delle competenze interne.

- **Colloqui di rilevazione del fabbisogno formativo**

In continuità con quanto emerso dal sistema di valutazione e in coerenza con l'impegno della Cooperativa verso il miglioramento continuo, il piano formativo 2026 è stato ulteriormente arricchito con **percorsi mirati a rafforzare competenze strategiche per la qualità del servizio e il benessere organizzativo**. In particolare, è prevista l'attivazione di una formazione dedicata alla gestione delle emergenze all'interno del MOA, inteso non solo come contesto operativo, ma anche come presidio fondamentale per garantire sicurezza, prontezza di intervento e capacità decisionale in situazioni critiche.

Un ulteriore ambito di sviluppo riguarda la gestione dell'emotività e dell'ansia negli operatori, con un focus specifico anche sulla gestione dei comportamenti aggressivi da parte degli utenti. Tali competenze risultano sempre più rilevanti per sostenere gli operatori nel loro ruolo quotidiano, prevenire situazioni di stress lavoro-correlato e migliorare la qualità della relazione assistenziale. Particolare attenzione è inoltre dedicata al tema della comunicazione con utenti e famiglie, con l'obiettivo di fornire strumenti utili per gestire in modo efficace relazioni complesse, trasformando eventuali situazioni conflittuali in opportunità di collaborazione e corresponsabilità.

Nel corso del 2026 saranno inoltre realizzate iniziative formative in materia di parità di genere, in coerenza con il percorso di certificazione intrapreso dalla Cooperativa, al fine di promuovere un contesto sempre più equo, inclusivo e consapevole. Infine, sono previsti percorsi formativi specifici sulla direttiva NIS2, con l'obiettivo di rafforzare le competenze interne in materia di sicurezza informatica e gestione dei rischi, in linea con l'evoluzione normativa e del contesto digitale.

Attraverso questo piano formativo, la Cooperativa conferma il proprio impegno nel sostenere lo sviluppo professionale delle persone, rispondere ai bisogni emergenti e promuovere un'organizzazione sempre più competente e orientata alla qualità.

- **Colloqui di uscita**

La Cooperativa riconosce nelle **exit interview uno strumento strategico per comprendere le dinamiche che influenzano il turnover del personale**. Il colloquio di uscita rappresenta un momento strutturato di ascolto e confronto, nel quale la persona che lascia l'organizzazione può esprimere in modo libero e costruttivo le motivazioni alla base della propria scelta.

Attraverso la raccolta e l'analisi sistematica delle informazioni emerse, la Cooperativa è in grado di individuare eventuali criticità legate all'organizzazione del lavoro, al clima aziendale, ai percorsi di crescita o alla gestione dei carichi, intervenendo in modo mirato e tempestivo.

In questa prospettiva, le exit interview non sono considerate un adempimento formale, ma **un'opportunità concreta di miglioramento**. Le evidenze raccolte vengono tradotte in azioni correttive e preventive, con l'obiettivo di rafforzare il benessere organizzativo e favorire la fidelizzazione del personale.

Nel 2025, il 99% dei lavoratori dimissionari è stato coinvolto in un colloquio di uscita, a testimonianza dell'attenzione della Cooperativa verso questo processo e della volontà di trasformare ogni uscita in un'occasione di apprendimento organizzativo.

5.

Il Capitale Umano

Tipologie, consistenza e composizione delle Risorse Umane

La Cooperativa riconosce nelle proprie Risorse Umane il principale fattore di valore e l'elemento distintivo in grado di sostenere lo sviluppo nel tempo. La competitività dell'organizzazione si fonda infatti sulla presenza di professionisti qualificati, competenti e capaci di condividere i valori fondanti della Cooperativa, contribuendo alla costruzione di un'identità comune e di un forte senso di appartenenza.

Le persone rappresentano non solo il motore operativo, ma anche il volto della Cooperativa: l'etica, la preparazione, il rispetto della dignità della persona e la professionalità che i lavoratori esprimono quotidianamente costituiscono elementi essenziali per garantire la qualità dei servizi e rafforzare la fiducia degli stakeholder. È attraverso il loro contributo che la Cooperativa è in grado di sostenere percorsi di crescita e affrontare le sfide di un contesto in continua evoluzione.

In un periodo caratterizzato da una crescita dimensionale e da un progressivo riequilibrio tra le diverse attività svolte, il ruolo delle persone si conferma centrale. Al 31/12/2025 la Cooperativa conta complessivamente 544 operatori, di cui 89 lavoratori autonomi. I risultati raggiunti sono espressione diretta dell'impegno, della dedizione e della professionalità di tutte le persone che operano all'interno dell'organizzazione.

Inoltre, in un contesto nazionale che evidenzia ancora criticità in termini di partecipazione femminile al mercato del lavoro, la Cooperativa si distingue per un andamento in controtendenza. Se a livello generale persistono difficoltà legate alla conciliazione tra vita lavorativa e familiare, all'interno della Cooperativa la componente femminile rappresenta il 78,80% della forza lavoro complessiva, come evidenziato nelle tabelle di seguito riportate.

A ciò si aggiunge una significativa presenza femminile anche nei ruoli apicali: il Direttore Generale e il Vice Presidente sono donne, a testimonianza di un'organizzazione attenta alla valorizzazione delle competenze e alla promozione delle pari opportunità.

	Composizione capitale UMANO 2025
dipendenti	
donne	412
uomini	132
% donne	75,74%
% uomini	24,26%

	Composizione capitale UMANO 2025
partita iva	
donne	53
uomini	38
% donne	60,23%
% uomini	43,18%

Nel 2025 i contratti a tempo indeterminato rappresentano il 79.77% dei contratti attivi e di questo l'80.65% è la % delle donne con incarichi a tempo indeterminato.

2025	Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	Lavoratori con contratto a tempo determinato (esclusi i collaboratori)	tot.
tot	434	110	544
donne	350	62	412
uomini	84	48	132
% donne	80,65%	56,36%	75,74%
% uomini	19,35%	43,64%	24,26%

Identikit della forza lavoro

Di seguito si dettaglia la composizione della nostra forza lavoro:

TITOLO DI STUDIO	ELEMENTARI	MEDIE INFERIORI	MEDIE SUPERIORI	LAUREA
DONNE	5	131	183	112
UOMINI		15	54	44

Età (dipendenti)	19/29	30/39	40/49	50/59	oltre 60
Donne 2024	61	76	117	144	63
Donne 2025	33	69	116	131	63
Uomini 2024	15	33	40	27	9
Uomini 2025	15	40	33	36	8

Il turnover ha influito sicuramente sull'anzianità di servizio che vede un aumento rispetto al 2024 delle risorse con un anno di anzianità di servizio

Anzianità di servizio (dipe)	<1 anno	1-3 anni	3-5 anni	5-10 anni	>10 anni
Donne	126	149	34	39	64
Uomini	67	40	7	9	9
tot	193	189	41	48	73

Inquadramento (dipendenti)	dirigente	quadro	impiegato	operai
donne	1	7	30	374
uomini		3	10	119
totale	1	10	40	493

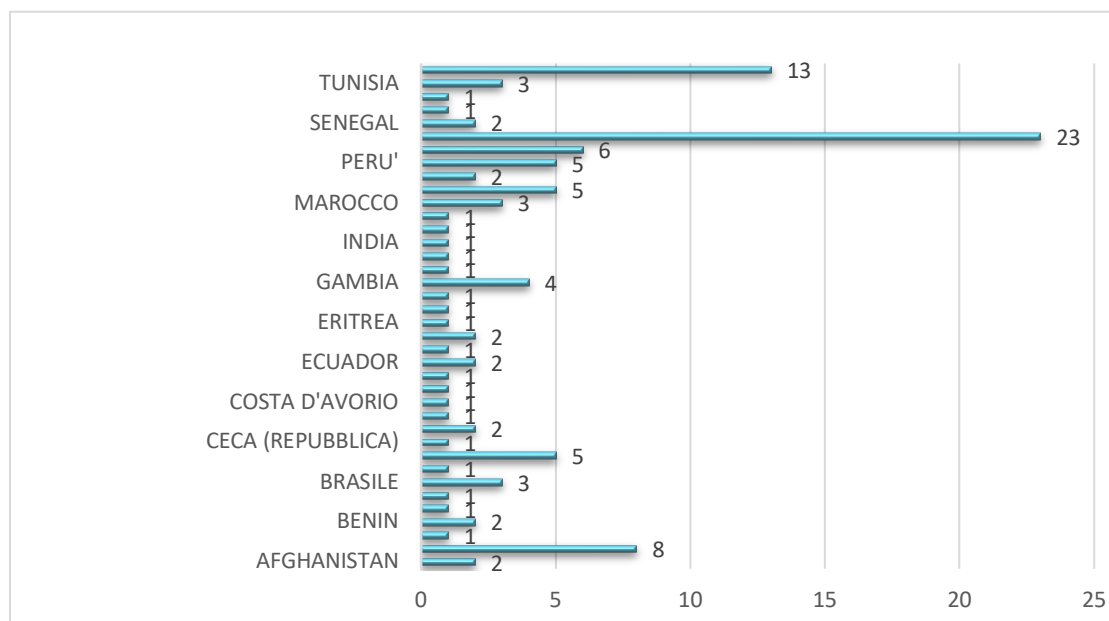
Come si evince dai dati sopra riportati la composizione della forza lavoro del Cigno è prettamente femminile. Le donne con ruolo di responsabilità sono 29 (5.33%). Di queste 2 donne sono straniere (6.89%).

Multiculturalità e inclusione

Al 31/12/2025 fanno parte dell'organico de IL Cigno Cooperativa Sociale lavoratori extracomunitari, pari al 13.23% dell'organico totale e lavoratori comunitari non italiani pari al 4.59%, così ripartiti:

DIPENDENTI	
LAVORATORI EXTRA COMUNITARI	72
DONNE	46
UOMINI	26
LAVORATORI COMUNITARI NON ITA	25
DONNE	25
UOMINI	0

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



La Cooperativa riconosce nella multiculturalità un valore strategico, oltre che una risorsa umana e professionale di grande rilevanza. La presenza di persone con background culturali ed esperienze di vita differenti contribuisce a rendere il contesto lavorativo più inclusivo, stimolante e ricco di prospettive, favorendo un confronto continuo e costruttivo.

In particolare, nei servizi alla persona, la multiculturalità assume un ruolo ancora più significativo: consente di sviluppare una maggiore sensibilità verso i bisogni degli utenti, migliorando la capacità di ascolto, comprensione e relazione. Il confronto con approcci culturali diversi permette agli operatori di interpretare in modo più attento e rispettoso le esigenze delle persone assistite, contribuendo alla costruzione di percorsi di cura sempre più personalizzati ed efficaci.

Questo scambio continuo favorisce inoltre l'adozione di pratiche innovative e consapevoli, orientate a risultati sostenibili. In tal senso, la multiculturalità rappresenta un valore aggiunto che rafforza la qualità dei servizi e il benessere complessivo delle persone coinvolte.

L'attenzione al lavoratore e la stabilità occupazionale

La Cooperativa promuove politiche orientate alla stabilità occupazionale, riconoscendola come elemento fondamentale per garantire continuità, qualità ed efficacia nell'erogazione dei servizi.

Al 31/12/2025, il 79,77% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato, dato che evidenzia un orientamento significativo verso la stabilizzazione dei rapporti di lavoro.

Contratti di lavoro applicati(dipe)	Indeterminato full time	indeterminato part time	determinato full time	determinato part time
donne	283	67	45	17
% donne	65,21%	15,44%	40,91%	15,45%
uomini	76	8	44	4
% uomini	17,51%	1,84%	40,00%	3,64%
TOT	359	75	89	21
TOT%	82,72%	17%	80,91%	19,09%

La stabilizzazione del personale rappresenta un elemento fondamentale per garantire continuità, Dall'analisi emerge tuttavia che, soprattutto tra i lavoratori più giovani, il contratto a tempo indeterminato non rappresenta sempre il principale fattore di attrattività dell'offerta lavorativa, segnalando un cambiamento nelle aspettative e nelle dinamiche del mercato del lavoro.

La distribuzione dei contratti evidenzia inoltre una prevalenza della componente femminile in tutte le tipologie contrattuali, in coerenza con la composizione complessiva della forza lavoro.

La stabilizzazione del personale rappresenta una leva strategica per la Cooperativa: consente di ridurre il turnover, contenere i costi organizzativi legati alla sostituzione del personale e preservare il patrimonio di competenze interne. Un basso livello di turnover favorisce infatti la costruzione di team più coesi e competenti, capaci di sviluppare nel tempo una conoscenza approfondita dei contesti di intervento e delle esigenze degli utenti.

La continuità del personale contribuisce inoltre a rafforzare le relazioni di fiducia, sia all'interno dell'organizzazione sia con i beneficiari dei servizi, migliorando complessivamente la qualità delle prestazioni offerte.

In questa prospettiva, la stabilizzazione si configura non solo come una scelta gestionale, ma come una strategia di sostenibilità e consolidamento dei servizi nel lungo periodo.

Acconti ed anticipi

La Cooperativa pone particolare attenzione al benessere economico dei propri lavoratori, mettendo a disposizione strumenti di supporto in risposta a specifiche esigenze personali e familiari.

In questo ambito, è prevista la possibilità di richiedere anticipi sulla retribuzione, misura ampiamente utilizzata per far fronte a scadenze e necessità contingenti, contribuendo a garantire maggiore serenità nella gestione delle spese.

Inoltre, a fronte di richieste motivate e documentate, i lavoratori possono richiedere l'anticipo del Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Tali richieste vengono valutate dagli uffici competenti e successivamente sottoposte all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2025 sono pervenute 3 richieste di anticipo TFR, di cui 2 accolte (66,67%).

2025	RICHIESTE	ACCETTATE
ANTICIPO TFR	3	2

Focus maternità e rientro al lavoro 2025

La Cooperativa presta attenzione ai temi della genitorialità e della conciliazione tra vita privata e lavoro, riconoscendone il valore sia sociale sia organizzativo.

Nel corso del 2025 sono state registrate complessivamente 6.899,39 ore di maternità, per un totale di 1.173 giornate. Al 31/12/2025 risultano 10 lavoratrici in maternità, senza registrare

dimissioni o rientri nel corso dell'anno di riferimento.

Per quanto riguarda la genitorialità maschile, sono stati fruiti 20 giorni complessivi di congedo di paternità obbligatorio, a conferma di una progressiva attenzione anche al coinvolgimento dei padri nei percorsi di cura.

FOCUS MATERNITA' E RIENTRO AL LAVORO 2025	
Ore di maternità	6899,39
Numero giorni di maternità	1173
N° lavoratori rientrati al lavoro	0
N° lavoratori dimessi	0
N° lavoratori attualmente in maternità al 31/12/2025	10
Congedi di paternità obbligatoria (10 gg/anno/per nascita)	20

Usciti ed entrati nell'anno –tasso di turnover

Nel corso del 2025, i lavoratori usciti dalla Cooperativa hanno rappresentato il 50% dell'organico complessivo, mentre i lavoratori entrati sono stati 364, pari al 57% del totale di riferimento. Tali dati evidenziano una significativa dinamicità della forza lavoro nel periodo considerato.

Con specifico riferimento al personale con contratto a tempo indeterminato, il tasso di turnover si è attestato al 26,57%, configurandosi come un elemento di particolare attenzione per la Cooperativa. Questo indicatore risulta infatti rilevante non solo sotto il profilo organizzativo, ma anche in relazione alla capacità di preservare e valorizzare competenze ed esperienze maturate nel tempo.

La fuoriuscita di personale stabile comporta un impatto significativo: da un lato richiede l'attivazione di processi di selezione, inserimento e formazione, con conseguenti costi e tempi di adattamento; dall'altro può incidere sulla continuità e sulla qualità dei servizi, soprattutto nei contesti in cui la relazione e la conoscenza dell'utente rappresentano elementi centrali.

Un ulteriore elemento di riflessione riguarda il fatto che una quota rilevante dei lavoratori usciti si è ricollocata presso realtà concorrenti. Questo aspetto evidenzia la necessità di approfondire le dinamiche legate all'attrattività e alla capacità di retention della Cooperativa, con particolare riferimento ai temi della valorizzazione professionale, della motivazione e delle condizioni organizzative.

In questo contesto, la Cooperativa riconosce come prioritario avviare azioni mirate al rafforzamento del senso di appartenenza e al miglioramento dell'esperienza lavorativa complessiva, con l'obiettivo di consolidare la fidelizzazione del personale. L'attenzione è rivolta non solo alla capacità di attrarre nuove risorse, ma anche e soprattutto alla valorizzazione e allo sviluppo delle competenze interne, elemento strategico per la sostenibilità e la crescita nel lungo periodo.

Al 31.12.2025 abbiamo 194 iscritti alle diverse sigle sindacali = 35,66%

Nell'anno 2025 sono state pagate:

- 766 ore di diritto allo studio e ne hanno usufruito 9 dipendenti di cui 8 donne;
- 210,5 ore di permesso studio e ne hanno usufruito 3 dipendenti di cui 2 donne;

Formazione

La formazione rappresenta per la Cooperativa una leva strategica fondamentale per lo sviluppo e la valorizzazione del proprio capitale umano. In un contesto in continua evoluzione, investire in percorsi formativi strutturati significa non solo accrescere le competenze professionali, ma anche sostenere la crescita personale degli individui, favorendo una maggiore consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie potenzialità.

La formazione continua consente infatti di ampliare gli orizzonti di conoscenza, stimolando nuove modalità di azione e rafforzando la capacità di adattamento ai cambiamenti. Lo scambio di esperienze e competenze tra colleghi contribuisce a creare un ambiente di apprendimento dinamico, in cui si alimentano entusiasmo, motivazione e creatività nell'affrontare sia le attività quotidiane sia le nuove sfide operative.

Nel corso del 2025, la Cooperativa ha garantito la realizzazione dei percorsi formativi pianificati attraverso modalità diversificate, al fine di rispondere in modo efficace alle esigenze organizzative e facilitare la partecipazione del personale. In particolare, la formazione è stata erogata in presenza, in modalità webinar e tramite FAD (Formazione a Distanza), assicurando flessibilità e accessibilità.

Un'attenzione prioritaria è stata dedicata alla formazione obbligatoria, che ha riguardato principalmente i temi della salute e sicurezza sul lavoro, oltre agli aggiornamenti in materia di privacy e ai protocolli HACCP per la sicurezza alimentare. Tali interventi risultano essenziali per garantire il rispetto delle normative vigenti e tutelare il benessere delle persone, sia lavoratori sia utenti dei servizi.

Parallelamente, la Cooperativa ha investito in percorsi di formazione non obbligatoria, con particolare attenzione agli aggiornamenti professionalizzanti specifici per le diverse mansioni, al fine di rafforzare le competenze tecniche e operative. Accanto a questi interventi, è stato sviluppato un programma formativo trasversale volto al potenziamento delle competenze relazionali, ambito particolarmente strategico nei servizi alla persona, dove la qualità della relazione rappresenta un elemento centrale per l'efficacia degli interventi.

I contenuti formativi dell'Academy interna sono stati progettati e sviluppati dal personale della Cooperativa, con il supporto della funzione dedicata all'analisi e alla gestione dei fabbisogni formativi. Questo approccio consente di costruire percorsi mirati, coerenti con le reali esigenze organizzative e fortemente ancorati all'esperienza concreta dei servizi.

In tale prospettiva, la formazione si configura non solo come uno strumento di aggiornamento professionale, ma come un investimento continuo sulla qualità dei servizi, sull'innovazione organizzativa e sul benessere complessivo delle persone che operano all'interno della Cooperativa.

Nel 2025 sono state complessivamente erogate 12.533,5 ore di formazione, pari a 23,03 ore pro capite, con un incremento del 7,29% rispetto al 2024. Le attività hanno riguardato sia la formazione obbligatoria, con un forte impegno sui temi della sicurezza, sia la formazione tecnica e trasversale, evidenziando un equilibrio tra adempimenti normativi e sviluppo delle competenze.

I costi complessivi della formazione per il 2025 ammontano a € 78.623,75

per le ore retribuite ai lavoratori e a € 70.148,35 per le attività di docenza.

La formazione tecnica specifica per i ruoli riguarda corsi su tematiche quali: la leadership e gestione delle persone, le basi della comunicazione efficace, approccio sociale alla demenza, il prendersi cura, formazione su progetti di animazione diffusa, la deumanizzazione della persona nei contesti sociosanitari- strategie per riconoscerla e contrastarla.

Desc.	Obbligatoria 2025	Tecnica 2025	Totale complessivo 2025	Obbligatoria 2024	Tecnica 2024	Totale complessivo 2024
FORMAZIONE RLS	0		0	40		40
FORMAZIONE ALIMENTARISTA	332		332	249		249
FORMAZIONE L.81_2008	1197		1197	752		752
INTEGRAZIONE MAPO	114		114	104		104
FORMAZIONE L.81_2008 AGG.TI	24		24	96		96
FORMAZIONE PRIMO SOCC.	192		192	516		516
AGGIORNAM. PRIMO SOCC.	132		132	12		12
FORMAZ. SICUREZZA PREPOSTI	0		0	34		34
FORMAZ. SICUREZZA DIRIGENT	102		102	74		74
FORM CELIACHIA	524		524	84		84
SAFETY COACHING	0		0	38		38
FORMAZIONE HACCP	250		250	187		187
FORM. PIANO EMERGENZA	252		252	210		210
FORM ANTINCENDIO VARI RISCHI	734		734	1618		1618
ASPP	0		0	88		88
BLSD	131		131	117		117
FORMAZIONE LEGIONELLA	0		0	22		22
RIUNIONE		1105,5	1105,5		911	911
AFFIANCAMENTO		1519,5	1519,5		2003	2003
COORD.ORGANIZZATIVO			0		90,5	90,5
EQUIPE FUORI TURNO		194,5	194,5		211	211
SUPERVISIONE FUORI TURNO		1030	1030		592	592
FORM. TECNICA specifica per i ruoli			4700		3570	3570
Totale complessivo	3984	3849,5	12533,5	4241	7378	11619

Salute e Sicurezza dei lavoratori

La tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro rappresenta per la Cooperativa Il Cigno un principio imprescindibile e un impegno prioritario, parte integrante della propria responsabilità sociale. Investire nella sicurezza non costituisce soltanto un obbligo normativo, ma una scelta strategica orientata alla protezione delle persone e al miglioramento continuo dell'organizzazione.

La prevenzione dei rischi e la riduzione degli infortuni passano attraverso la progettazione, la redazione e l'attuazione di sistemi di gestione della sicurezza efficaci e costantemente aggiornati. Tali strumenti consentono di creare ambienti di lavoro più sicuri, contribuendo in modo significativo al benessere dei lavoratori e al miglioramento del clima aziendale. Un contesto lavorativo tutelato e attento alla sicurezza favorisce infatti una maggiore serenità operativa, rafforza il senso di appartenenza e accresce la motivazione del personale, con ricadute positive anche in termini di efficienza e qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa riconosce inoltre come elevati standard di sicurezza incidano direttamente sulla qualità delle prestazioni: operare in un ambiente protetto e organizzato consente di ridurre criticità e interruzioni, garantendo maggiore continuità e affidabilità nei servizi. Parallelamente, il rispetto sistematico delle normative e l'adozione di buone pratiche contribuiscono a contenere i costi sociali ed economici legati a infortuni e malattie professionali, generando benefici sia per l'organizzazione sia per la collettività.

L'impegno in materia di sicurezza si riflette anche nella relazione con tutti gli stakeholder – lavoratori, soci, utenti, fornitori e partner – contribuendo a rafforzare la reputazione della Cooperativa e a consolidare un'immagine fondata su responsabilità, trasparenza e attenzione alla persona.

A supporto di un monitoraggio costante e di un miglioramento continuo, la Cooperativa analizza periodicamente specifici indicatori relativi alla sicurezza sul lavoro. Di seguito si riportano alcuni indici significativi riferiti all'anno 2025, messi a confronto con gli anni precedenti, con particolare riferimento all'andamento infortunistico.

➤ 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
2025	29	543	53,40

(*) 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
2025	29	800.611,67	36,22

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

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
2025	32,46

Si riassumono 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
2025	49,46	6,77



Welfare aziendale per i lavoratori.

Il welfare aziendale rappresenta per la Cooperativa uno strumento strategico di attenzione e valorizzazione delle persone, elemento centrale per il perseguimento della propria mission sociale. Investire nel benessere dei dipendenti e collaboratori significa infatti promuovere un ambiente di lavoro più equo, inclusivo e sostenibile, capace di generare valore sia per l'organizzazione sia per la comunità di riferimento.

In tale prospettiva, è stato istituito un **piano di welfare aziendale volto al miglioramento della**

qualità della vita e all'aumento del grado di soddisfazione dei dipendenti e collaboratori.

L'iniziativa nasce dalla consapevolezza dell'importanza di sostenere il potere di acquisto dei lavoratori e, al contempo, di garantire il rispetto del principio di sostenibilità del costo del lavoro, contribuendo così a una gestione d'impresa equilibrata ed efficiente.

Anche nel 2025 la Cooperativa ha scelto di **sostenere le famiglie, premiando il merito scolastico** e riconoscendo l'impegno dei figli dei soci e dipendenti della Cooperativa che si sono distinti con una media voti pari o superiore a 9/10. Questo intervento copre l'intero arco del percorso educativo: per il livello elementare è previsto un contributo di 500 euro; per la scuola media inferiore l'importo sale a 1.000 euro, mentre per la scuola media superiore il riconoscimento raggiunge i 1.500 euro.

Per riconoscere l'impegno collettivo, è stato confermato anche per quest'anno per tutti i lavoratori un consistente **"Bonus produttività e presenza"**. Tale premio può raggiungere un massimo di 1.000 euro per lavoratore, a fronte di un costo complessivo per la Cooperativa di circa 260 mila euro per l'anno 2025. Questa iniziativa mira non solo a integrare il reddito, ma a incentivare la qualità della prestazione e la costanza, elementi indispensabili per garantire l'eccellenza dei servizi offerti all'utenza.

Nel corso del 2025 la Cooperativa ha implementato la possibilità di usufruire di questo bonus istituendo la **piattaforma "Welfare Group"**, progettata per offrire flessibilità e autonomia nella scelta dei propri benefit. L'accesso al portale è stato regolato da criteri di meritocrazia e stabilità: è stato infatti riservato ai soci lavoratori che hanno dimostrato continuità lavorativa e assenza di non conformità per l'intero arco dell'anno 2025.

A partire da febbraio 2025 è stato inoltre istituito un **bonus per gli operatori** che segnalano potenziali nuovi Operatori Socio-Sanitari (OSS). Questa misura, di cui hanno già beneficiato 4 operatori, trasforma i lavoratori in ambasciatori della Cooperativa, premiando attivamente chi contribuisce alla crescita e alla qualità della rete assistenziale.

Il benessere di un lavoratore passa anche attraverso la sua serenità finanziaria/sicurezza e stabilità finanziaria. Per questo motivo, **la Cooperativa ha stretto importanti accordi di collaborazione con i principali istituti di credito locale:** la BCC Ravennate, Forlivese e Imolese, la BCC RivieraBanca e la BCC Romagnolo. Queste convenzioni hanno permesso e permettono di attivare condizioni agevolate su conti correnti e strumenti di credito specifici per tutti i dipendenti della Cooperativa indipendentemente dalla zona di residenza in quanto il servizio viene svolto completamente da remoto. L'obiettivo è facilitare l'accesso ai servizi bancari a costi ridotti, offrendo un supporto concreto nella gestione economica familiare e garantendo tassi di finanziamento vantaggiosi, contribuendo così a una stabilità finanziaria che si traduce in maggiore serenità sul posto di lavoro. Nel 2025 questo servizio è stato utilizzato da 24 operatori.

È obiettivo della Cooperativa sostenere ed incrementare il senso di appartenenza dei lavoratori, migliorando il clima aziendale, la formazione professionale, la soddisfazione e fidelizzazione delle risorse strategiche, condizione indispensabile per il miglioramento e la gestione dei servizi in essere.

La Cooperativa considera la tutela della salute e del benessere delle persone un valore fondamentale e imprescindibile. Per questo ha scelto di aderire a un **Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa, nello specifico CAMPA**, con l'obiettivo di garantire ai propri lavoratori non solo un supporto concreto, ma anche maggiori opportunità di prevenzione e cura.

Attraverso il **Piano Sanitario messo a disposizione**, i lavoratori a tempo indeterminato possono accedere a un ampio pacchetto di prestazioni, pensato per rispondere in modo efficace ai bisogni di salute e migliorare la qualità della vita. Questa scelta riflette l'impegno della Cooperativa nel mettere al centro le persone, riconoscendone il valore e promuovendone il benessere complessivo.

A conferma di tale attenzione, la Cooperativa contribuisce attivamente versando per ciascun lavoratore a tempo indeterminato una quota mensile, differenziata in base alla tipologia contrattuale (socio o dipendente). Si tratta di un investimento concreto che testimonia la volontà di prendersi cura delle proprie persone, rafforzando un ambiente di lavoro attento, responsabile e orientato alla valorizzazione del capitale umano.

Di seguito si riporta uno schema riassuntivo dell'utilizzo dello strumento da parte del personale.

Dall'analisi dei dati emerge un incremento nel tempo del numero di persone che fanno ricorso allo strumento CAMPA. In particolare, il numero totale di utilizzatori passa da 81 nel 2022 a 82 nel 2023, fino a raggiungere 128 nel 2024, per poi attestarsi a 120 nel 2025. Nonostante una lieve flessione nell'ultimo anno, il trend complessivo risulta comunque in crescita rispetto al 2022.

Anche in termini percentuali si osserva un aumento dell'incidenza degli utilizzatori sul totale degli iscritti, che passa dal 23% nel 2022 al 34% nel 2024, mantenendosi su valori comunque elevati nel 2025 (27%).

Questo andamento evidenzia una progressiva maggiore diffusione e utilizzo dello strumento nel tempo, suggerendo un consolidamento della sua adozione da parte del personale, in particolare tra i soci, che rappresentano la componente principale degli utilizzatori.

	N. iscritti campagna 2025			N. iscritti campagna 2024			N. iscritti campagna 2023			N. iscritti campagna 2022		
	soci	dip e	tot	soci	dip e	tot	soci	dip e	tot	soci	dip e	tot
Numero iscritti campagna	312	126	438	347	26	373	338	43	381	334	22	356
Numero utilizzatori	115	5	120	121	7	128	79	3	82	78	3	81
%	37%	4%	27%	35%	27%	34%	23%	7%	22%	23%	14%	23%

Sempre nel 2025 la Cooperativa Il Cigno 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.

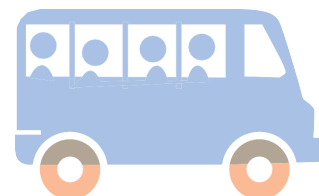
Obiettivi:

- Offrire uno spazio d'ascolto dedicato in momenti di emergenza e/o difficoltà;
- Sostenere colui che si occupa dell'assistenza ad un anziano non autosufficiente;
- Individuare strategie di mitigazione dello stress e della fatica legate alla continua assistenza;
- Offrire la possibilità di esternare dubbi, formulare domande, esprimere emozioni e sentimenti, manifestare le difficoltà relative all'assistenza.

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 (644 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 2025 n° 354

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

Numero di giorni di frequenza: 31

Tipologia attività interne al servizio: educativa domiciliare e scolastica

Categoria utenza: Minori; totale utenti assistiti nell'anno 2025 n° 31

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 2025 n° 114

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 (266 posti), richiedenti asilo (9 posti);

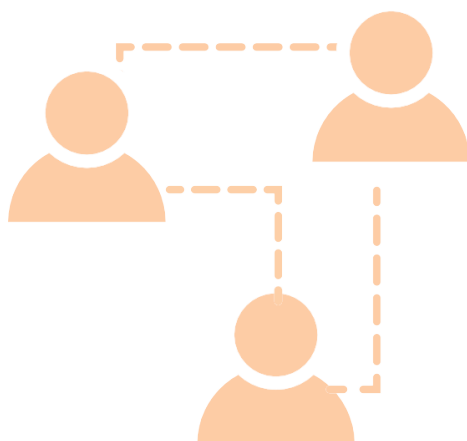
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

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.

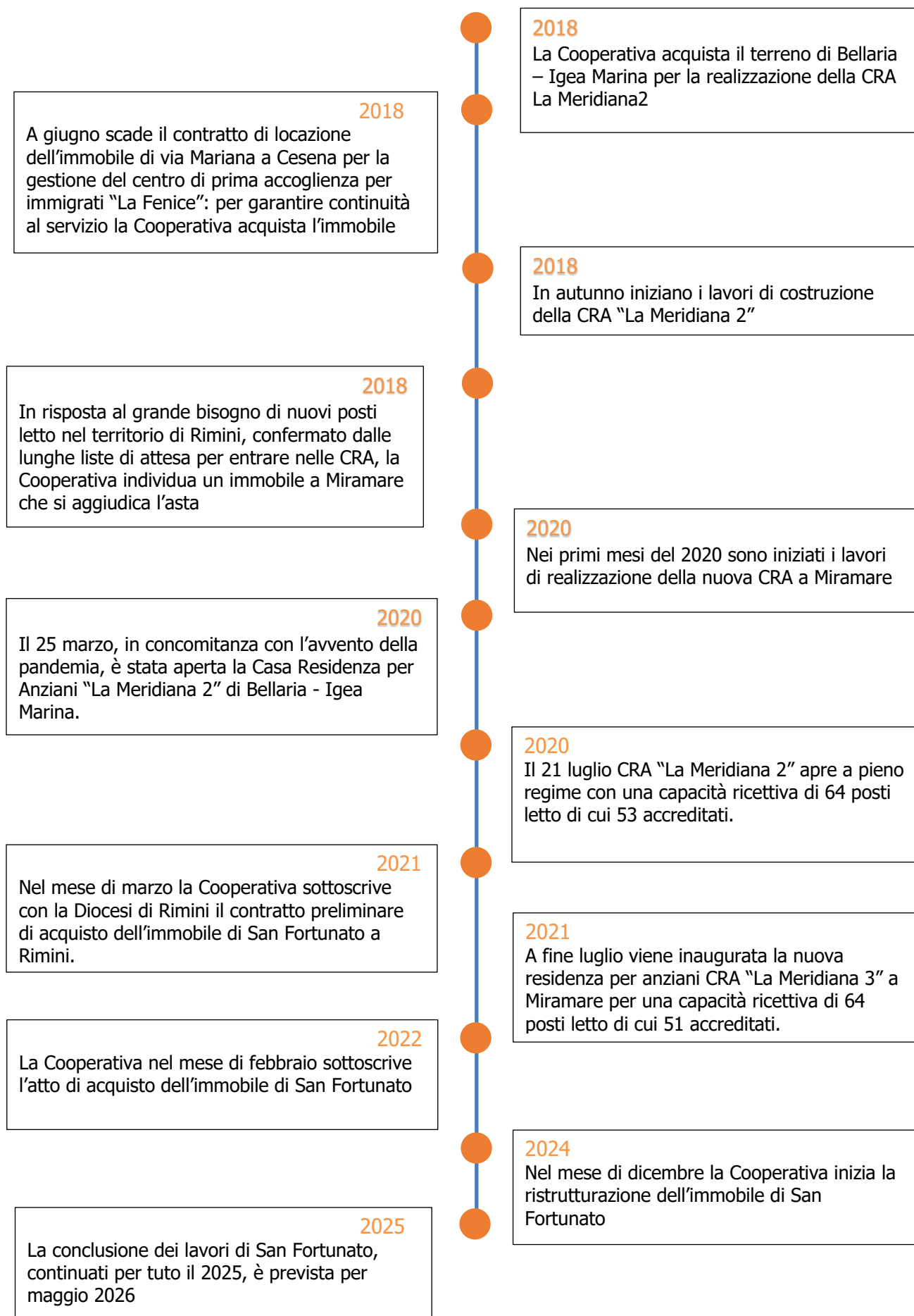
In questo momento il sistema di accreditamento sociosanitario in Emilia-Romagna si trova in una fase di transizione. La riforma più recente, introdotta con la DGR 1638/2024, che avrebbe dovuto innovare in modo significativo il modello, non è attualmente operativa. Questo perché a livello nazionale è stata prevista una sospensione dei processi di accreditamento, prorogata fino al 31 dicembre 2026.

La Cooperativa ha partecipato e si è aggiudicata negli ultimi anni 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.

La Cooperativa promuove attivamente il coinvolgimento dei lavoratori nei processi decisionali attraverso molteplici canali. Tra questi figurano l'evento annuale sulla Vision per la condivisione degli obiettivi strategici, le riunioni mensili dei KPI e i tavoli tecnici delle equipe multidisciplinari. Inoltre, le riunioni plenarie o di settore con i referenti e coordinatori della Cooperativa per discutere e poi diffondere decisioni e politiche della società e le assemblee soci garantiscono un confronto costante sulle direttive aziendali, registrando sempre un'elevata partecipazione.

Resilienza occupazionale, capacità di generare e di mantenere occupazione

La Cooperativa storicamente genera occupazione. La percentuale di inquadramento contrattuale a tempo indeterminato pari al 79,77% dimostra la stabilità lavorativa che la Cooperativa è in grado di offrire. Infatti gran parte dei contratti a tempo determinato 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 2025 la Cooperativa ha trasformato 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 dei 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 delibera 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**. È infatti uno degli obiettivi 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. Per questo **Il Cigno è da sempre disponibile a coinvolgere gli stakeholders esterni nelle sue attività e ad aprire le sue strutture**. Sono tante per esempio le attività e le partnership con Enti e Associazioni di volontariato che prestano servizio nelle strutture attraverso anche 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 anche 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 riguarda pertanto 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 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

Il Progetto Aziendale di Animazione e l'Animazione Diffusa

Nel 2025 la Cooperativa ha dato compimento a un percorso avviato l'anno precedente, strutturando il **Progetto Aziendale di Animazione**: uno strumento condiviso con tutti gli animatori ed educatori delle strutture, che definisce una programmazione comune, garantisce uniformità di intervento tra le diverse sedi e introduce un sistema di monitoraggio mensile delle attività pianificate. Il Progetto non è un punto di arrivo, ma una base viva, destinata a crescere con il contributo di ciascuna struttura e a trovare piena maturazione nel 2026.

Parallelamente, **nel 2025 è stata avviata la messa in rete di tutti i servizi di animazione** della Cooperativa, con l'obiettivo di favorire lo scambio di competenze, la condivisione di buone pratiche e la co-progettazione di attività tra le Case Residenze Anziani. Il patrimonio di esperienze di ciascuna sede diventa così una risorsa collettiva, capace di elevare la qualità dell'offerta animativa in tutta la Cooperativa.

Al cuore di questo percorso si colloca il concetto di **Animazione Diffusa**, che rappresenta la scelta culturale e valoriale più significativa che la Cooperativa ha compiuto in questo ambito. Si tratta di una visione che si iscrive pienamente nel più ampio principio di umanizzazione delle cure che da sempre guida l'agire de Il Cigno: se l'umanizzazione fornisce il quadro etico e relazionale entro cui si svolge ogni intervento di cura, l'Animazione Diffusa ne è la declinazione operativa più concreta e quotidiana, quella che trasforma un'intenzione valoriale in un gesto, in uno sguardo, in una parola scambiata nel momento giusto.

L'Animazione Diffusa significa che **la responsabilità di creare relazioni significative con i residenti** non appartiene esclusivamente all'animatore o all'educatore, ma **è una competenza trasversale di tutte le figure professionali che operano all'interno delle strutture** — dall'operatore socio-assistenziale all'infermiere, dal responsabile di gestione al personale dei servizi generali. Ognuno, nel proprio ruolo e nei propri tempi, è chiamato a riconoscere nell'anziano non semplicemente il destinatario di una prestazione, ma una persona con una storia, con desideri, con bisogni di connessione e di presenza che non si esauriscono nel momento dell'assistenza diretta.

Questa visione nasce da un imperativo etico preciso e irrinunciabile: riempire di vita, di calore e di senso ogni ora della giornata all'interno di una Casa Residenza Anziani. La Cooperativa si è data un obiettivo tanto semplice nella sua formulazione quanto impegnativo nella sua realizzazione: fare in modo che nessun utente trascorra il proprio tempo in solitudine, privo di stimoli e di connessione con chi lo circonda. Non vedere mai un anziano che passa ore a guardare un muro non è soltanto un'aspirazione operativa — è la misura più autentica e umana della qualità del servizio che Il Cigno intende offrire ogni giorno, in ogni struttura, a ogni persona che ha scelto di affidarsi alle sue cure.

La programmazione delle attività

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 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, quali i laboratori di creatività, i laboratori di cucina e i laboratori montessoriani. Le attività seguono il calendario dell'anno e le festività, con momenti di condivisione, laboratori didattici, attività sensoriali,

occasioni di lettura, momenti musicali, attività creative e manuali.

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.

Le attività più significative del 2025

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:

Progetto La Strada: grazie alla collaborazione con Shakespeare in sneakers, il Cigno ha realizzato il progetto "La Strada" che ha portato in scena lo spettacolo Pinocchio all'interno di un tendone da circo installato nel Parco Colli Aniene a Roma. Lo spettacolo ha testimoniato inclusione, partecipazione e rinascita attraverso il progetto teatrale e sociale ideato e diretto dalla regista Veronica Pace che ha coinvolto le persone senza dimora e giovani artisti under 30 in un percorso di creazione condivisa.

Passi Solidali: Grazie al Partenariato con L'Università La Sapienza di Roma che ha coinvolto insieme a Il Cigno gli studenti di Psicologia, avviando un percorso di prossimità con le persone senza dimora accolte nella Tensostruttura di Roma Termini. Da questo incontro è nata una rete solidale, un presidio stabile a supporto dell'accoglienza e dell'inclusione delle Persone accolte.

Il progetto è stato anche un catalizzatore di incontri e collaborazioni e attraverso lo sport ha fatto crescere una collaborazione con la squadra SPES San Lorenzo, che ogni giovedì ospita gli allenamenti di calcio per gli ospiti della tensostruttura.

La mostra fotografica "Creativamente" al "Laboratorio aperto" di Rimini. E' stata inaugurata il 20 marzo la mostra "Creativamente" realizzata con le opere degli ospiti delle Case Residenze Anziani del Il Cigno Cooperativa Sociale nella sede del "Laboratorio aperto" di Rimini, grazie all'assessorato alle politiche della salute del Comune di Rimini.

Al taglio del nastro hanno partecipato, insieme alla Direzione del Il Cigno e all'Assessore alle Politiche della salute, anche alcuni ospiti delle strutture e le loro famiglie, che hanno inaugurato le oltre 50 fotografie che rendono protagonisti gli ospiti delle Case Residenze Anziani.

La mostra ha documentato i laboratori creativi nei quali i residenti delle Case Residenze Anziani e dei Centri Diurni della Cooperativa hanno rivestito il ruolo di protagonisti di celebri capolavori dell'arte e del cinema. Anche le cornici sono state realizzate dagli ospiti attraverso un laboratorio di riciclo creativo, restituendo all'intera iniziativa un valore doppio: estetico e terapeutico.

Il progetto "Mente Attiva" per allenare le funzioni cognitive. Alla Casa Residenza Anziani La Meridiana gli ospiti sono stati coinvolti in attività ed esercizi per allenare le funzioni cognitive, lavorando contemporaneamente sugli aspetti legati all'umore e all'autostima.

Questa attività si inserisce all'interno del progetto "OpenLab: il digitale incontra le periferie" per promuovere iniziative di inclusione digitale, con particolare riferimento alle utenze fragili coinvolgendo anche le Case Residenze Anziani del nostro territorio.

Il percorso è promosso dall'Associazione LIMO APS e dalla Casa Bufalini — laboratorio aperto del Comune di Cesena — con l'obiettivo di mantenere attive le capacità cognitive degli ospiti attraverso esercizi specifici per memoria, attenzione, linguaggio e ragionamento, condotti con il supporto di psicologi professionisti e con l'ausilio del tablet e di strumenti digitali.

Simulazioni di ricerca di una persona anziana scomparsa con le unità cinofile ANPS.

Alla Casa Residenza Anziani La Meridiana di Cesena è stata promossa, con i volontari dell'Associazione Nazionale Polizia di Stato — sezione Rimini, un'attività di simulazione di ricerca di una persona anziana fragile scomparsa. I volontari hanno illustrato a residenti e famiglie le tecniche utilizzate per la ricerca di persone dando avvio alla simulazione con le unità cinofile addestrate, che in pochi minuti hanno rintracciato i tre ospiti che si erano appartati in luoghi diversi all'esterno della struttura. Una dimostrazione che ha coinvolto giovani, adulti, bambini, ospiti in carrozzina, trasformando un tema delicato in un momento di partecipazione comunitaria straordinaria.

Concerti di musica classica nelle CRA con il progetto "La Musica senza Barriere". Anche nel 2025 la musica classica dell'Orchestra Cherubini del Maestro Muti è stata protagonista con la rassegna "Musica Senza Barriere" per offrire ad ospiti e famigliari un momento di intrattenimento e socializzazione. I giovani musicisti talentuosi hanno allietato le Case Residenze Anziani de Il Cigno proponendo piccoli concerti di celebri autori del repertorio classico creando momenti di condivisione e socializzazione con ospiti, famigliari e operatori della Cooperativa.

Partecipazione al Festival degli Aquiloni di Cervia. Il 29 aprile una nutrita delegazione della Cooperativa Sociale Il Cigno proveniente da tutte le CRA de Il Cigno di Cesena, Rimini, Mercato Saraceno, Bellaria e Sogliano al Rubicone ha partecipato alla 45° edizione del Festival Internazionale degli Aquiloni. Non solo ospiti con gli operatori ma anche le loro famiglie hanno raggiunto il lungomare di Cervia per assistere e partecipare all'evento con i loro aquiloni costruiti nei mesi scorsi nei laboratori creativi coinvolgendo residenti, familiari, operatori e volontari della Cooperativa.

Oltre 200 camminatori de Il Cigno alla Maratona dell'Alzheimer 2025. Oltre duecento tra collaboratori, utenti e familiari provenienti da tutte le Case Residenze Anziani e dai Centri diurni di Cesena, Rimini, Savignano, Mercato Saraceno, S.Sofia hanno partecipato alla 14 esima edizione della Maratona dell'Alzheimer. Questo evento solidale che si svolge tutti gli anni nel mese

di settembre è dedicato alla sensibilizzazione sul tema dell'Alzheimer e alla raccolta fondi per la ricerca. Un momento in cui l'attività fisica diventa strumento per condividere un obiettivo sociale comune e per rafforzare il senso di comunità intorno alle persone più fragili.

Il Qi Gong: una disciplina per tutti. Alla Casa Residenza Anziani Violante Malatesta di Cesena si è svolto un ciclo di incontri di Qi Gong, una ginnastica medica cinese millenaria che combina movimento, respirazione e concentrazione per migliorare il benessere fisico e mentale delle persone. Il corso è stato condotto dal direttore tecnico dell'ASD Scuola dell'Armonia, affiliata al comitato cesenate CSI e fa parte delle attività di volontariato della Scuola per promuovere i valori di attenzione al sociale, insieme alla valorizzazione di nuove opportunità di benessere per le persone più fragili.

Pet Therapy nelle Case Residenze Anziani de Il Cigno: cani, carezze e sorrisi per il benessere degli ospiti. Il progetto di pet Therapy nelle Case Residenze Anziani, articolato in sedici incontri, è stato realizzato in collaborazione con un'associazione di professionisti che lavorano con cani appositamente addestrati per affiancare le persone anziane in percorsi di stimolazione e benessere.

Gli animali sono stati preparati per interagire in modo sicuro e dolce con gli ospiti, offrendo loro compagnia e, al tempo stesso, attivando attenzione, memoria, dialogo e movimento. Nei racconti degli operatori e degli stessi anziani sono emersi meno stress e meno ansia, un umore più sereno, una maggiore voglia di partecipare alla vita della struttura e di stare con gli altri.

Risate e intrattenimento alla CRA de Il Cigno con l'attore Denis Campitelli. La Casa Residenza Anziani "Casa Insieme" di Mercato Saraceno de Il Cigno Cooperativa Sociale ha avuto il piacere di ospitare uno spettacolo dialettale di grande successo, grazie alla presenza dell'artista Denis Campitelli.

La sua performance ha riscosso grande successo tra gli ospiti della struttura ma anche da parte degli operatori e famigliari, che hanno apprezzato la sua capacità di farli sorridere e divertire. Il Cigno si impegna a offrire ai propri ospiti non solo servizi di tipo socio sanitario, ma anche attività ricreative per stimolare la mente e il cuore. Lo spettacolo con Denis Campitelli è un esempio di come l'arte e l'intrattenimento possano essere utilizzati per migliorare la qualità della vita delle persone anziane e stimolare alla socializzazione.

Uscite estive de Il Cigno tra lago, ippoterapia e località marittime. La stagione estiva de Il Cigno Cooperativa Sociale ha preso forma attraverso uscite su misura, calibrate sulle esigenze dei residenti e sulle opportunità del territorio. A Cesena, gli ospiti della casa Residenza Anziani La Meridiana hanno trascorso ore di relax al mare, scegliendo stabilimenti attrezzati che permettono di vivere la spiaggia in sicurezza.

La CRA Casa Insieme di Mercato Saraceno ha puntato sull'uscita al Lago Pontini e il pranzo nel ristorante affacciato sull'acqua. A fine agosto è stata organizzata una gita al Delfinario di Cattolica: un'escursione divertente per condividere una insolita esperienza.

A Sogliano al Rubicone, la CRA SS.Bordone e Macario ha dedicato un'intera giornata all'ippoterapia. L'incontro con i cavalli — mediato da personale qualificato — ha offerto nuovi stimoli sensoriali e relazionali.

Il progetto formativo 2025: la Doll Therapy. Nel settembre 2025 la Cooperativa ha promosso un percorso formativo sulla Doll Therapy, una delle terapie non farmacologiche più efficaci nella relazione con anziani in condizione di fragilità cognitiva, realizzato in collaborazione con la società OL'Boys di Claudio Favaretto, prima realtà in Italia specializzata nella progettazione e produzione di giochi e strumenti terapeutici dedicati agli anziani.

Il corso, che ha avuto luogo presso la sede della Cooperativa, ha coinvolto RAA e animatori provenienti da tutte le Case Residenze Anziani — Meridiana, Meridiana 2, Meridiana 3, Casa Insieme, Le Grazie, Violante Malatesta, CRA Ricci — insieme al personale del Centro Diurno Violante. Si è trattato di un'esperienza formativa a carattere esperienziale che ha reso concreto, nella pratica, il principio di rete tra i servizi che la Cooperativa sta costruendo nell'ambito del Progetto Aziendale di Animazione.

L'iniziativa è stata resa possibile grazie al contributo della Fondazione Romagna Solidale, che ha sostenuto il progetto con un finanziamento dedicato, confermando la capacità della Cooperativa di mobilitare risorse esterne a sostegno della qualità della cura.

La Doll Therapy si inserisce pienamente nella visione di Animazione Diffusa che Il Cigno sta costruendo: attraverso l'uso della bambola terapeutica, ogni operatore può offrire all'anziano con decadimento cognitivo un momento di conforto, di presenza e di relazione significativa, riducendo stati di agitazione e ansia senza ricorrere a farmaci. Uno strumento semplice nella forma, ma profondamente umano nel suo significato.

Insieme per una comunità solidale: il Cigno sostiene "Il Barco"

Il Cigno Cooperativa Sociale è al fianco dell'Emporio Solidale "Il Barco" di Cesena, **un progetto fondamentale nel contrasto alla povertà e alle fragilità socio-economiche del territorio**. Recentemente, un evento di ringraziamento ha riunito i sostenitori del progetto, alla presenza della Presidente Catia Bianchi, della Responsabile Susanna Ricci, del Sindaco di Cesena Enzo Lattuca e dell'Assessora alle Politiche Sociali del Comune di Cesena Carmelina Labbruzzo.

L'iniziativa supera la logica del mero assistenzialismo: l'Emporio garantisce a persone fragili e famiglie in difficoltà un supporto concreto, offrendo generi alimentari e beni di prima necessità, ma promuove anche forme avanzate di sostegno. Tra queste spicca il "Progetto Lisa", una piattaforma innovativa che connette domanda e offerta di lavoro, offrendo opportunità concrete a chi è in cerca di occupazione e alle aziende del territorio che sono alla ricerca di personale.

Inoltre, "Il Barco" si apre al tessuto produttivo permettendo il volontariato aziendale e si propone come spazio di socializzazione e cultura, grazie a una biblioteca dedicata ad adulti e bambini. Un modello di welfare generativo che trasforma l'aiuto in condivisione e crescita collettiva.



Il valore della comunicazione: trasparenza e relazione

Per la Cooperativa Il Cigno, la comunicazione non rappresenta un mero passaggio di informazioni, ma un pilastro fondamentale per narrare e condividere il proprio operato e consolidare relazioni con i diversi stakeholders. In un contesto cooperativo, comunicare efficacemente significa valorizzare l'identità sociale e garantire che ogni azione sia allineata ai valori di trasparenza e partecipazione.

Il cuore di questa strategia risiede nella capacità di dialogare con una platea vasta e diversificata. La comunicazione verso gli **stakeholder esterni** — come utenti, famiglie, istituzioni e partner territoriali — è vitale per costruire fiducia, dimostrare l'impatto sociale dei servizi e garantire una trasparenza radicale sulla gestione. Allo stesso modo, il coinvolgimento degli **stakeholder interni** (soci e dipendenti) è il motore della coesione: solo attraverso un flusso informativo costante è possibile generare un senso di appartenenza e promuovere una collaborazione sinergica che si rifletta sulla qualità del lavoro quotidiano.

Questa visione si traduce in un approccio **empatico e personalizzato**, che utilizza lo storytelling condiviso attraverso canali complementari:

- **Sito Web:** Il portale istituzionale per conoscere la storia, i servizi e gli aggiornamenti della Cooperativa.
- **Il Cigno Magazine:** Un progetto editoriale trimestrale nato nel 2024 per approfondire le attività e gli eventi che animano le Case Residenze Anziani e i diversi servizi dando voce ai protagonisti della Cooperativa.
- **Pagina LinkedIn:** Lo spazio dedicato al networking professionale e alla condivisione di informazioni e progetti che coinvolgono i territori dove il Cigno opera.

7.

Innovazione,
Sostenibilità e
Tecnologia



Innovazione, sostenibilità e tecnologia

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 sono stati raggiunti 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 ipnoinducenti/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.

Nel corso del 2025, il Consiglio di Amministrazione ha formalizzato un indirizzo strategico volto a **promuovere l'innovazione tecnologica all'interno dell'azienda, con particolare attenzione alle opportunità offerte dall'intelligenza artificiale**. In tale ambito, è stato conferito a tutti i responsabili di area il mandato di avviare un confronto strutturato con i fornitori dei principali gestionali aziendali, al fine di valutare concretamente la possibilità di integrare soluzioni basate su AI nei processi operativi.

Questa iniziativa riflette l'impegno dell'azienda nel monitorare attivamente l'evoluzione tecnologica e nel cogliere le opportunità di efficientamento, miglioramento decisionale e creazione di valore, con l'attenzione di ridurre il carico di lavoro degli operatori e non per togliere posti di lavoro. L'obiettivo è quello di individuare, insieme ai partner tecnologici, eventuali investimenti sostenibili e coerenti con le esigenze organizzative, garantendo al contempo un approccio consapevole e progressivo all'adozione dell'intelligenza artificiale.

Nel corso del 2025 si è concluso il percorso di **implementazione del nuovo gestionale TeamSystem HR**, segnando un passaggio significativo nel processo di digitalizzazione e integrazione dei sistemi aziendali dedicati alla gestione delle risorse umane.

Con questo intervento, la Cooperativa ha portato a termine la collaborazione con Elco ed è passata all'utilizzo esclusivo della piattaforma TeamSystem, sia per la gestione delle paghe, sia per l'anagrafica del personale dipendente, la formazione e la sicurezza.

Il progetto ha richiesto un importante investimento organizzativo ed economico. In particolare, l'adozione del nuovo sistema comporta un canone annuo pari a circa 20 mila euro, oltre a un'attività di implementazione del valore di 25 mila euro. Il percorso ha previsto complessivamente 303 ore di lavoro, dedicate sia all'implementazione tecnica della piattaforma, sia alla formazione delle risorse interne che saranno chiamate a utilizzare il sistema nella gestione quotidiana dei processi HR.

L'intervento rappresenta un passaggio strategico per rendere più integrati, tracciabili ed efficienti i processi di gestione del personale, favorendo una maggiore uniformità dei dati, una migliore accessibilità alle informazioni e un rafforzamento complessivo degli strumenti a supporto dell'organizzazione.

Per continuare a migliorare le attività gestionali e mettere in sicurezza i dati aziendali la Cooperativa, nel corso del 2025, ha avviato il progetto di migrazione della cartella socio sanitaria gestita dal fornitore Zucchetti HC (ex CBA) dalla versione 1.0 a quella 2.0.

Tale attività di migrazione terminerà nel 2026 dotando tutte le Case di Riposo della versione 2.0 garantendo così e la sicurezza dei dati di cui si occupa direttamente il fornitore in Cloud.

Inoltre in seguito alla realizzazione della nuova infrastruttura Datacenter della sede di Cesena la Cooperativa ha avviato già dal 2023 il progetto che prevede l'eliminazione dei server fisici obsoleti delle CRA sostituendoli con server virtuali allocati presso il Datacenter della sede.

Il contratto sottoscritto con il fornitore ONIT prevede un servizio di backup giornaliero, il monitoraggio costante delle macchine e un server di replica in caso di guasto del server principale per evitare interruzioni delle attività.

Nel corso dell'esercizio, l'organizzazione ha avviato un percorso strutturato di adeguamento ai requisiti previsti dalla **Direttiva Europea NIS2**, con l'obiettivo di rafforzare la resilienza digitale e garantire elevati standard di sicurezza nella gestione dei dati e dei sistemi informativi.

Il progetto prevede di studiare e implementare misure tecniche e organizzative volte a migliorare la protezione delle infrastrutture IT e dei dati sensibili; prevenire, rilevare e gestire tempestivamente eventuali incidenti informatici; assicurare la continuità operativa dei servizi erogati e aumentare la consapevolezza del personale attraverso attività di formazione sulla sicurezza digitale.

L'organizzazione ha inoltre progettato di avviare processi di analisi del rischio e di monitoraggio continuo, in linea con le best practice europee, per promuovere una cultura della sicurezza diffusa a tutti i livelli aziendali.

Tale impegno si inserisce in una visione più ampia di responsabilità e trasparenza, finalizzata a tutelare stakeholder, utenti e partner, garantendo affidabilità e integrità nei servizi offerti.

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;
- **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 **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.

Certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità

Certificazione UNI EN ISO 9001

La Cooperativa Il Cigno, ottemperando dal 2000 ai requisiti della norma **UNI EN ISO9001**, anno in cui l'azienda ha ottenuto la sua prima certificazione, 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.



Impegno per la Parità di Genere.

L'organizzazione riconosce la parità di genere come valore fondamentale e leva strategica per lo sviluppo sostenibile e inclusivo. In tale ottica, nel corso dell'esercizio 2025 è stato raggiunto un importante traguardo con l'ottenimento della certificazione per la parità di genere (UNI/PdR 125/2022), a conferma e formalizzazione di un impegno già radicato nelle pratiche e nella cultura organizzativa.

La certificazione rappresenta infatti il consolidamento di un percorso già intrapreso, volto a **promuovere equità, inclusione e pari opportunità all'interno dell'ambiente di lavoro**. L'organizzazione si impegna a mantenere e sviluppare nel tempo gli standard raggiunti, rafforzando ulteriormente le proprie politiche in materia e contribuendo alla diffusione di una cultura orientata al rispetto, alla valorizzazione delle persone e all'equità.

Adeguamento alla Direttiva NIS2 (Sicurezza Informatica)

Nel corso dell'esercizio, l'organizzazione ha avviato un percorso strutturato di adeguamento ai requisiti previsti dalla **Direttiva Europea NIS2**, con l'obiettivo di rafforzare la resilienza digitale e garantire elevati **standard di sicurezza nella gestione dei dati e dei sistemi informativi**. Il progetto prevede di studiare e implementare misure tecniche e organizzative volte a: migliorare la protezione delle infrastrutture IT e dei dati sensibili, prevenire, rilevare e gestire tempestivamente eventuali incidenti informatici, assicurare la continuità operativa dei servizi erogati e aumentare la consapevolezza del personale attraverso attività di formazione sulla sicurezza digitale.

L'organizzazione ha inoltre progettato di avviare **processi di analisi del rischio e di monitoraggio continuo**, in linea con le best practice europee, per promuovere una cultura della sicurezza diffusa a tutti i livelli aziendali.

Tale impegno si inserisce in una visione più ampia di responsabilità e trasparenza, finalizzata a tutelare stakeholder, utenti e partner, garantendo affidabilità e integrità nei servizi offerti.

8.

Situazione economico –
finanziaria.

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



Ricavi e Proventi:		
	2025	2024
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	19.960.281,00 €	15.097.223,00 €
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	9.002.790,00 €	8.959.544,00 €
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	572.029,00 €	601.564,00 €
Contributi pubblici	183.720,00 €	136.064,00 €
Contributi privati	0,00 €	1.600,00 €

Patrimonio:		
	2025	2024
Capitale sociale	46.466,00 €	50.826,00 €
Totale riserve	6.660.121,00 €	5.967.223,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	913.156,00 €	711.029,00 €
Totale Patrimonio netto	7.619.743,00 €	6.729.078,00 €

Conto economico:		
	2025	2024
Risultato Netto di Esercizio	913.156,00 €	711.029,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico		
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	1.261.579,00 €	851.765,00 €



Composizione Capitale Sociale		
	2025	2024
Capitale versato da soci cooperatori lavoratori	45.898,50 €	49.222,00 €
Capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci cooperatori volontari	25,80 €	0,00 €

Valore della Produzione		
	2025	2024
Valore della produzione (voce A1+A5 del Conto Economico Bilancio CEE)	29.718.820,00 €	24.795.995,00 €

Costo del lavoro		
	2025	2024
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	16.773.059,00 €	13.927.012,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	2.845.162,00 €	2.687.639,00 €

Peso su totale valore di produzione	66,01%	67,01%
--	---------------	---------------



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
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata