



Bilancio Sociale 2020



IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE
SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA



Indice

1. INTRODUZIONE	6
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	10
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	12
Aree territoriali di operatività.....	13
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	14
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).....	15
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	16
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	17
Contesto di riferimento.....	17
Storia dell'organizzazione.....	18
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	20
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	21
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	21
Modalità di nomina e durata carica.....	21
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	21
Tipologia organo di controllo.....	22
Mappatura dei principali stakeholder.....	24
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	25
Commento ai dati.....	25

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	28
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	29
Composizione del personale.....	30
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	31
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	31
Natura delle attività svolte dai volontari.....	32
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari “emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati”.....	32
In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.....	33
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	34
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	35
Output attività.....	45
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	48
Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale).....	49
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	50
Analisi degli obiettivi raggiunti.....	52

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	54
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.....	55
Capacità di diversificare i committenti.....	57
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)	58
10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	60
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? Sì.....	61
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? Sì.....	61
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? Sì.....	61
11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	62

A stylized, light blue swan logo is positioned in the upper right quadrant of the page. The swan's neck is a long, elegant curve that loops back towards its head. Its tail is represented by three curved, feather-like shapes. The entire logo is rendered in a lighter shade of blue than the background.

1. Introduzione

L'esercizio chiuso al 31/12/2020 rappresenta il 35° esercizio dell'attività della Cooperativa e la **quinta edizione di redazione del Bilancio sociale** che ha permesso alla cooperativa IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA di affiancare al "tradizionale" bilancio di esercizio, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale ed ambientale) del valore creato dalla cooperativa.

Il bilancio sociale infatti tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto, ai diversi stakeholder, interni ed esterni, della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività.

Non possiamo esimerci dal ricordare che questo anno di attività è stato purtroppo caratterizzato dalla **pandemia mondiale di Covid 19**. La pandemia ha rivoluzionato vite e lavori di tutti noi, ma il nostro settore è stato indubbiamente uno di quelli, almeno inizialmente, più duramente colpiti.

All'inizio quando nessuno aveva idea di cosa fosse questo virus, di come ci si dovesse comportare per evitare i contagi, quando ovviamente ancora non esistevano procedure di tutela e i vaccini erano solo utopie, **i nostri operatori si sono trovati in prima linea** a fronteggiare una vera e propria guerra ed è solo grazie alla loro dedizione e a loro spirito di sacrificio che in molte occasioni è stato possibile evitare il peggio.

La prolungata emergenza sanitaria ci ha obbligato, e tutt'oggi ci obbliga, a stravolgere non solo le nostre abitudini ma anche le modalità operative, complicando e allungando le procedure del nostro lavoro, costringendoci a **sacrifici notevoli per tutelare la nostra salute, ma soprattutto quella dei nostri ospiti**.

La pandemia ha tolto tantissimo a milioni di persone, ma agli anziani non autosufficienti che vivono nelle RSA ha negato anche la forma più semplice di affetto: il calore del contatto con i propri cari; infatti le relazioni, anche quelle affettive con le famiglie, ma non solo anche fra operatori e utenti, che sono alla base nei nostri servizi, sono state messe a dura prova da limiti fisici e dalla paura della malattia e della morte.

Per tanto tempo le Cra ad esempio sono state chiuse o altri servizi addirittura sospesi. La pandemia ha suggellato **unioni fino ad oggi impensate nei nostri servizi fra sociale e tecnologia**. I nostri operatori hanno dovuto utilizzare in modo inedito i mezzi come tablet, telefono per proseguire il proprio lavoro, mantenendo per quanto possibile, seppur senza prossimità fisico-corporea, le relazioni affettive con le famiglie e/o sviluppando il sostegno agli utenti presso il loro domicilio.

Gli operatori in qualche modo hanno sostenuto, con grande fatica psicologica, le famiglie degli utenti distrutte da questo allontanamento fisico obbligatorio e spesso unica arma di difesa contro il Covid 19.

Appena è stato possibile proprio per riprendere, se pur in una modalità particolare, le relazioni affettive fra i nostri anziani e le loro famiglie la Cooperativa ha attrezzato quasi tutte le nostre strutture con le stanze degli abbracci.

È per questi motivi che il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale sente forte l'esigenza di rivolgere un **ringraziamento particolare** a tutti gli operatori: ausiliari, cuochi, oss, infermieri, fisioterapisti, animatori, raa, ras e Coordinatori per lo sforzo costante con cui hanno affrontato con grande dedizione e professionalità una situazione di emergenza così lunga e complessa.

L'anno appena trascorso ha evidenziato per la Nostra Cooperativa un **risultato positivo** nonostante la diminuzione del fatturato e l'incremento dei costi di gestione causati dalla situazione di emergenza sanitaria da Covid 19 iniziata nel marzo 2020 e ancora in atto, che ha coinvolto in modo particolare il nostro settore.

Da questo documento emergono alcune **importanti indicazioni per il futuro**, di cui la cooperativa farà tesoro per essere sempre di più legittimata e riconosciuta dagli interlocutori interni ed esterni soprattutto attraverso gli esiti e i risultati delle attività svolte che saranno presentati e rendicontati in modo serio e rigoroso di anno in anno.

Auspicio infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato vi auguro buona lettura.

Il Presidente
ROBERTO CAMPACCI



A large, light blue stylized swan logo is positioned in the upper right quadrant of the page. The swan's head is turned to the left, and its neck curves downwards. The body of the swan is represented by a long, thin line that tapers towards the bottom. The tail feathers are depicted as three curved, overlapping shapes on the right side of the swan's body.

2.

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

Egregi Signori,

questa quinta edizione del Bilancio Sociale della nostra Cooperativa è stata realizzata con l'obiettivo di evidenziare gli aspetti principali che caratterizzano il nostro servizio, non solo dal punto di vista economico, ma anche e soprattutto **l'attenzione agli utenti finali** e l'apporto fondamentale di tutti i collaboratori e dipendenti che con il loro contributo quotidiano consentono alla Cooperativa di realizzare la propria mission.

Il gruppo di lavoro che ha contribuito alla redazione di questo documento appartiene alle varie aree aziendali: area tecnica (direttori tecnici), area direzionale, gestione delle risorse umane, area amministrativa. Ciascuna fornendo il proprio contributo ha permesso di mettere in evidenza l'obiettivo alla base del nostro operare quotidiano: **gestire in modo strutturato e continuativo la centralità dell'ospite** nel suo rapporto con il servizio, con le sue reti familiari e sociali, con il territorio. In una parola, la persona al centro del nostro servizio.

I destinatari di questo documento sono tutti i portatori d'interesse con i quali la Cooperativa si relaziona nel suo operare. In particolare in questa edizione abbiamo voluto approfondire il **rapporto della cooperativa con i propri dipendenti e collaboratori** in quanto riteniamo che solo attraverso la condivisione del lavoro e degli obiettivi con tutto il gruppo di lavoro si riesce a raggiungere un buon risultato.



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, implementati e aggiornati negli ultimi anni, 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 i punti di debolezza 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

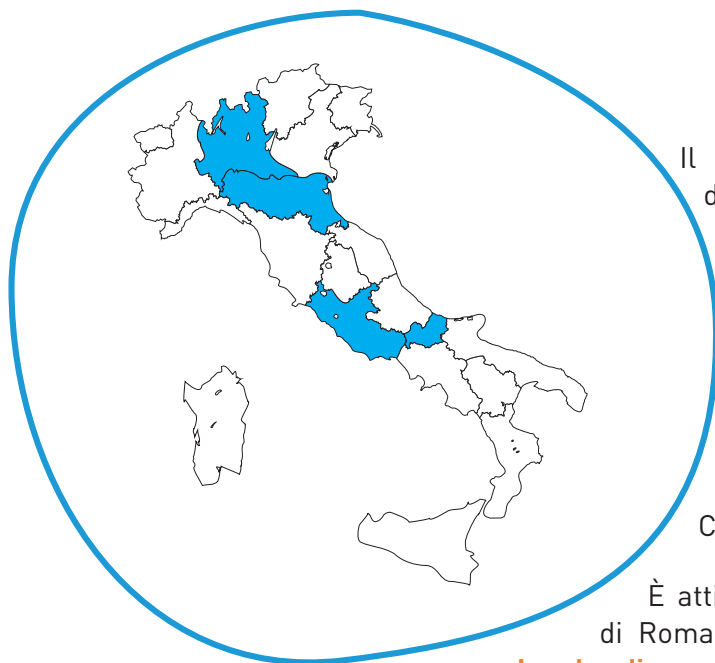
A large, stylized white swan graphic is positioned on the right side of the page, facing left. The swan's neck is long and curved, and its tail feathers are depicted with three curved lines. The entire graphic is rendered in a light blue or white color against the solid blue background.

3.

Informazioni
generali
sull'Ente

Informazioni generali

Nome dell'ente	IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' 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	contabilita@coopilcigno.it ;
 Pec	coop-ilcigno@legalmail.it
 Codici Ateco	88.1



Aree territoriali di operatività

Il Cigno Cooperativa Sociale gestisce direttamente in accreditamento, **9 Case Residenze per Anziani nella Provincia di Forlì-Cesena e Rimini** ed esattamente nei Comuni di Cesena, Mercato Saraceno, Santa Sofia, Premilcuore, Rimini, Bellaria - Igea Marina.

Inoltre ha in gestione una Residenza Psichiatrica e un Gruppo Appartamento a Cesena.

È attiva sulle Regioni: del **Lazio** nel Comune di Roma, Palestrina e San Vito Romano, della **Lombardia** nel Comune di Legnano e Uggiate Trevano e del **Molise** nel Comune di Termoli e di Larino.

Valori e finalità perseguite

(missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)



La cooperativa IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA., in accordo con la legge 381/91, si propone le seguenti finalità istituzionali:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi



La Cooperativa, nell'anno in corso, ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali attraverso:

- **Gestione diretta** di Case Residenze Anziani, di Comunità per Minori, di Residenze Psichiatriche e Gruppi appartamento.
- Inoltre sono stati svolti servizi di **Assistenza Domiciliare** ad anziani e disabili, di Centri Diurni per Anziani e Disabili, servizi per i Senza Fissa Dimora e di Sala Operativa Sociale.



La cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

- La forza della nostra Cooperativa è rappresentata dalla voglia di fare bene il nostro lavoro con entusiasmo, accompagnata dalla volontà di imporci e di essere protagonisti, organizzandosi in modo da **rispondere alle nuove esigenze del mercato**.

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

La certificazione di qualità che possiede la nostra Cooperativa, conferma che il nostro modello organizzativo è capace di **erogare un servizio di qualità**: qualità intesa soprattutto come servizio capace di andare incontro ai bisogni dei nostri utenti.

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

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



La Cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

- La Persona sempre al centro
- Impegno e responsabilità
- Organizzazione collaudata dei servizi
- Integrità e correttezza

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)

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della Cooperativa riguarda 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;
- **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.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

- **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;

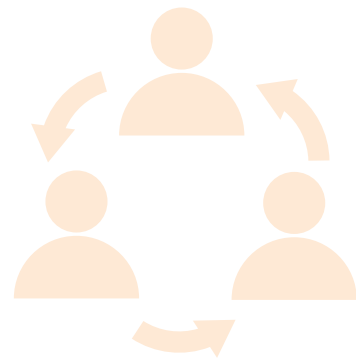


Collegamenti con altri enti del Terzo settore

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

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

- Cooperativa Sociale Team Service (dal 2013)
- Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale (dal 2004)
- Meta Società Cooperativa (dal 2019)
- La Riabilitazione srl (dal 2014)
- Universiis Cooperativa Sociale (dal 2011)
- Arcade Cooperativa Sociale (dal 2011).



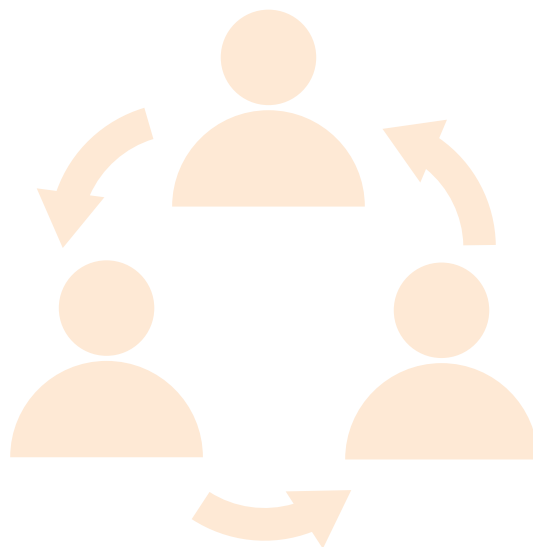
Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

- Nuova Primavera srl (€ 1.776.000,00)



Contesto di riferimento

La Cooperativa intrattiene rapporti di collaborazione con altre Cooperative sociali attraverso la sottoscrizione di **Raggruppamenti Temporanei di Imprese**, con le quali gestisce alcune strutture per anziani nelle Regioni Emilia Romagna, Lazio e Molise.



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 1993 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.



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.

Il 14 settembre 2005 la Cooperativa Il Cigno, in Associazione Temporanea d'Impresa con altre Cooperative tra cui la Cooperativa Sociale Team Service, 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.

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

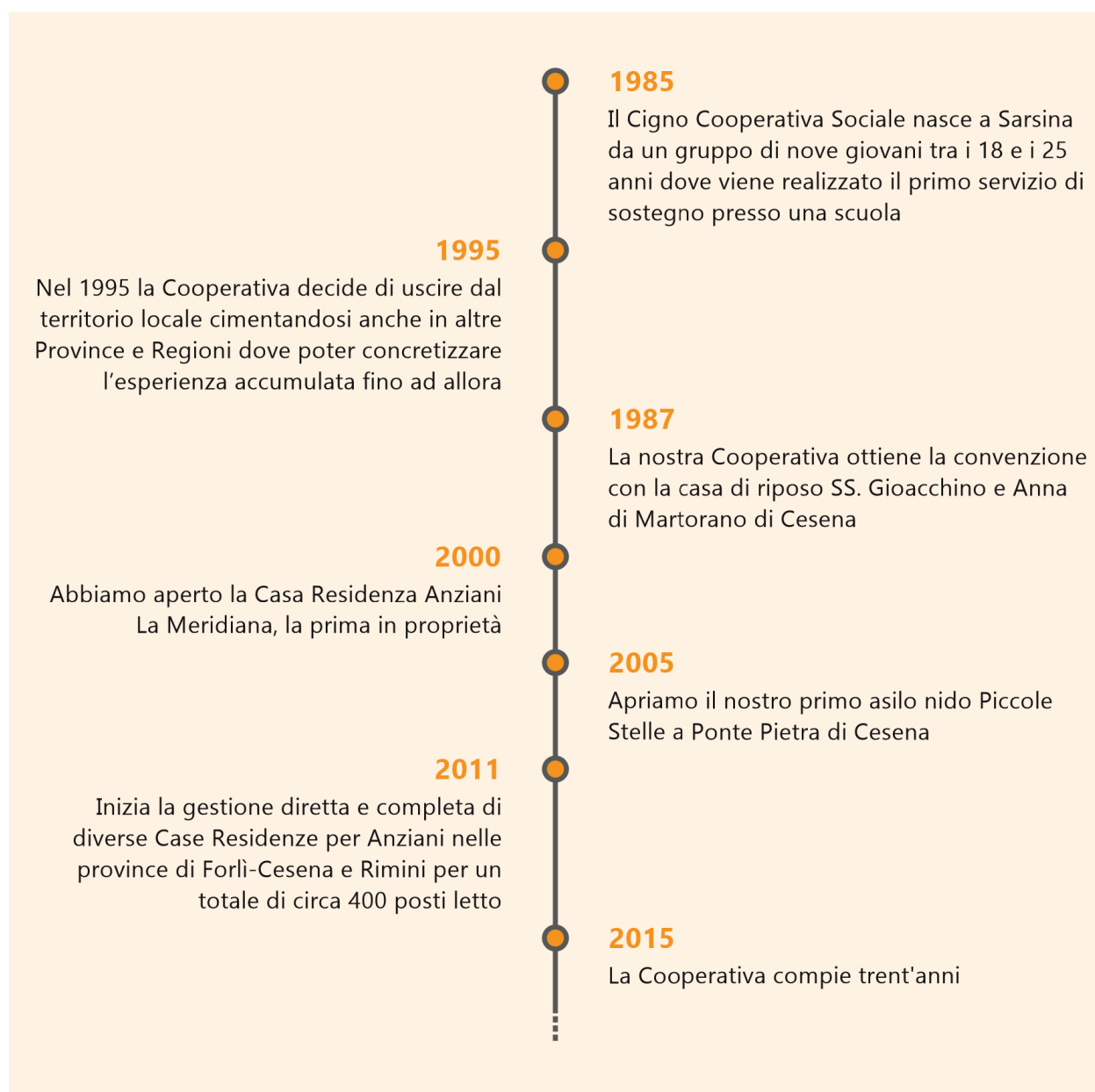
"La Meridiana" S.Andrea in Bagnolo - Cesena; **"San Fortunato"** Covignano - Rimini (Rn); **"Violante Malatesta"** Cesena; **"Casa Insieme"** Mercato Saraceno (FC); **"San Vincenzo de' Paoli"** - Santa Sofia (FC); **"Le Grazie"** - Covignano, Rimini (Rn); **"SS. Bordone e Macario"** - Sogliano al Rubicone (FC); **"Lorenzo Domenico Ricci"** - Premilcuore (FC); **"Meridiana2"** - Bellaria-Igea Marina (Rn).

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 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 diretta** le seguenti Strutture:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica Socio Riabilitativa “ Il Faro” con sede a Cesena dedicata a persone con disturbi psichiatrici ma con potenziale di miglioramento, che esprimono la volontà di intraprendere un percorso di riabilitazione psico-sociale e lavorativo.
- Gruppo Appartamento “ Il Faro” con sede a Cesena dedicata a persone che presentano un sufficiente grado di autonomia personale, segnalati dal Centro di Salute Mentale di riferimento per un percorso riabilitativo personalizzato di reinserimento familiare, lavorativo e sociale.

Timeline



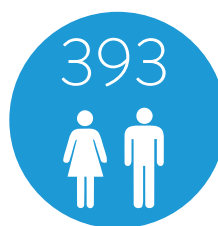
A large, stylized white graphic of a bird, possibly a swan, is positioned in the upper right quadrant of the page. The bird's neck is curved upwards and then downwards, forming a graceful shape. Its head is turned back, and its tail feathers are depicted as three curved, overlapping bands. The entire graphic is rendered in a light blue or white color against the solid blue background.

4.

Struttura, governo
e amministrazione

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

La nostra base sociale è composta da 393 soci lavoratori (persone fisiche).



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

Dati amministratori - CdA

ROBERTO CAMPACCI (Presidente):

non rappresenta persona giuridica - società, 51 anni, nominato il 26/06/2019, non possiede gradi di parentela con altri componenti del CdA, numero mandati: 3, non ha ricoperto ruoli in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità, non è presente in CdA di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse.

Descrizione tipologie componenti CdA

Membri CdA

Totale componenti (persone): **3**, dei quali **1** maschio e **3** femmine.

Persone svantaggiate: **0**

Persone normodotate: **3**, dei quali **3** soci cooperatori lavoratori e nessun socio cooperatore volontario, socio cooperatore fruitore, socio sovventore/finanziatore, rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche.

Modalità di nomina e durata carica

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di tre Consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci.

La maggioranza dei componenti il Consiglio di amministrazione è scelta tra i soci cooperatori. Almeno due componenti del Consiglio di amministrazione devono essere scelti tra i soci cooperatori che hanno riconosciute competenze pluriennali nel campo dell'organizzazione, gestione e amministrazione della cooperativa.

Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a 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.

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

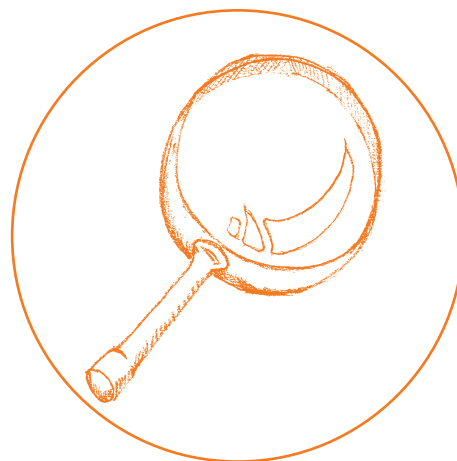
Numero di CdA/anno + partecipazione media

Il CdA della Cooperativa nel 2020 si è riunito **11** volte e la partecipazione media è stata del **100%**.

Tipologia organo di controllo

Collegio sindacale

- JACOPO CASANOVA: presidente
residente a CESENA, data prima nomina 29/05/2018
- ALBERTO PIRACCINI: sindaco effettivo
residente a CESENA data prima nomina 29/05/2018
- STEFANO BARGOSI: sindaco effettivo
residente a FORLI' data prima nomina 29/05/2018
- ANTONIO FERRAIOLI: sindaco supplente
residente a CESENA data prima nomina 29/05/2018
- GIUSEPPE AGUS: sindaco supplente
residente a BERTINORO data prima nomina 29/05/2018

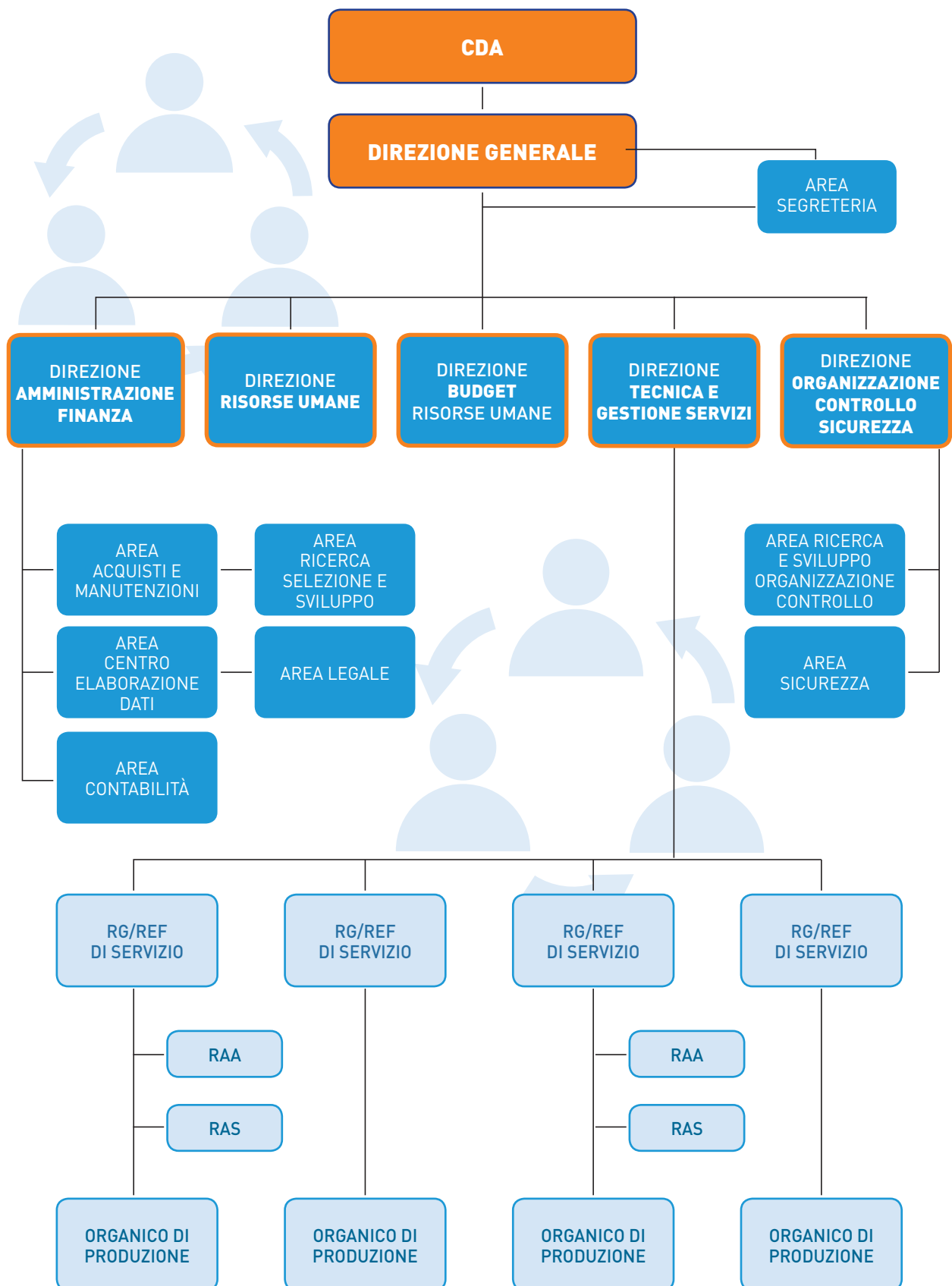


Si dichiara il rispetto di quanto previsto all'art. 2399 C.C.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2020	Assemblea Ordinaria	19/07/2020	1. Approvazione Bilancio al 31/12/2019 e deliberazioni relative 2. Varie ed eventuali	37,00	52,00
2019	Assemblea Ordinaria	27/06/2019	1. Approvazione Bilancio al 31/12/2018 e deliberazioni relative 2. Rinnovo del Consiglio di Amministrazione e fissazione relativi compensi 3. Varie ed eventuali	27,00	32,00
2018	Assemblea Ordinaria	28/05/2018	1. Approvazione del Bilancio Chiuso al 31.12.2017 e deliberazioni relative 2. Rinnovo del Collegio Sindacale 3. Varie ed eventuali.	15,00	52,00

Organigramma Il Cigno Cooperativa Sociale



Mappatura dei principali stakeholder

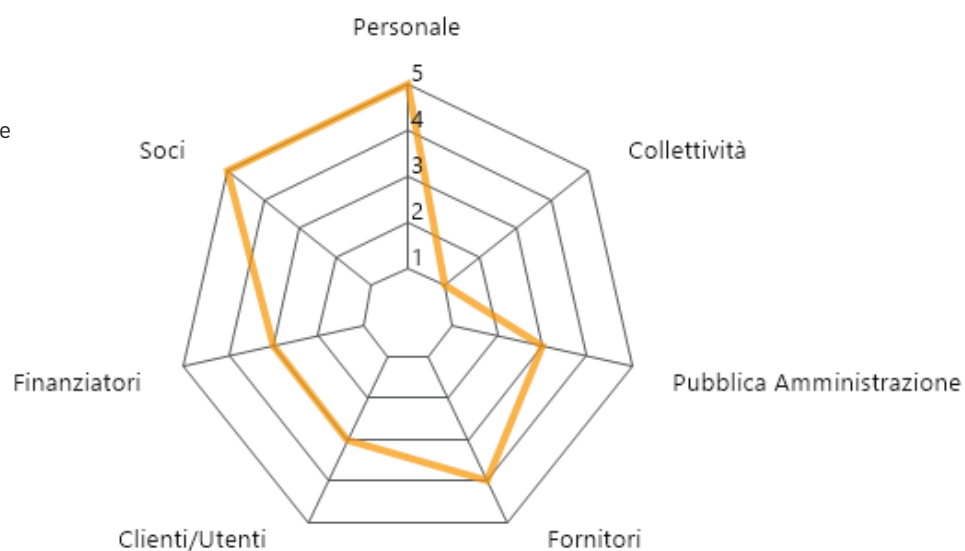
Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	i soci lavoratori rappresentano la forza principale su cui si regge il servizio della Cooperativa	5 - Co-gestione
Soci	le decisioni principali sul futuro dell'azienda passano dalle delibere dell'Assemblea dei Soci	5 - Co-gestione
Finanziatori	gli investimenti sono svolti con partner finanziari pubblici	3 - Co-progettazione
Clienti/Utenti	La realizzazione della mission aziendale passa attraverso gli accordi con la committenza privata e pubblica	3 - Co-progettazione
Fornitori	la realizzazione dei servizi è svolta con il coinvolgimento dei fornitori di beni e servizi	4 - Co-produzione
Pubblica Amministrazione	La realizzazione della mission aziendale passa attraverso gli accordi con la committenza privata e pubblica	3 - Co-progettazione
Collettività	Integrazione dei servizi svolti con famigliari degli utenti ed enti locali	1 - Informazione

Livello di influenza e ordine di priorità

SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione



Presenza sistema di rilevazioni di feedback

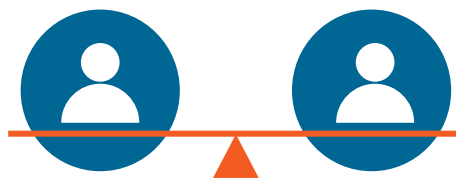
17 questionari somministrati - 11 procedure feedback avviate

Commento ai dati

La cooperativa si avvale di uno strumento chiamato OCS riconosciuto come idoneo per **valutare il Burn Out** e lo stress da lavoro correlato per lavoratori impiegati in servizi socio-sanitari.

OCS è un programma di **intervento formativo** che fornisce gli strumenti per un checkup organizzativo, finalizzato a valutare ogni due anni lo stato di un'organizzazione sulla base del **benessere del suo personale**. È un metodo per rilevare in quali reparti le persone hanno un buon livello di impegno e stanno lavorando bene, in quali sono in burnout e stanno lavorando male e gli aspetti organizzativi cui bisogna dedicare maggior attenzione.

Il programma è pensato per essere utilizzato all'interno dell'organizzazione, da personale dell'organizzazione stessa: un capo progetto e un gruppo di progetto, **nel quale è presente uno psicologo**, che lavora con questi per implementare il processo di checkup. L'obiettivo è quello di attuare un processo di autovalutazione interno e continuo con il conseguente cambiamento.



Entrando più nel dettaglio, lo strumento è composto da:

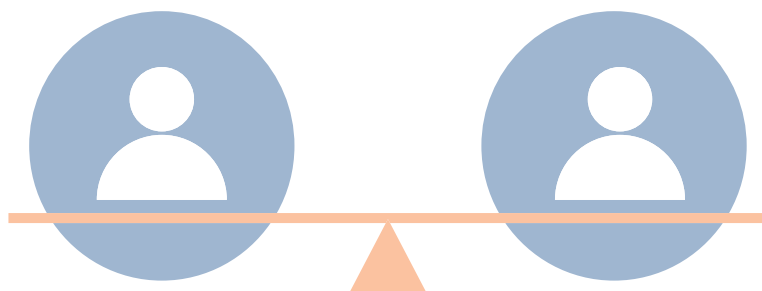


Questionario OCS ideato da Michael P. Leiter e Christina Maslach ed è strutturato in modo tale da consentire una **indagine di clima accurata** attraverso la misurazione di quelle dimensioni che la letteratura specialistica e l'esperienza sul campo hanno permesso di definire come **variabili significative e reali indicatori** di benessere organizzativo: queste dimensioni si muovono lungo un continuum che va dal burn out all'impegno nel lavoro. L'analisi di questi due aspetti è integrata da altri elementi della vita lavorativa e dai processi di gestione che influenzano la **qualità di vita percepita** e sui quali è possibile intervenire per andare verso un maggiore benessere.



Il software OCS grazie al quale realizziamo un Check-Up Organizzativo che permette di elaborare in modo approfondito i questionari OCS. I grafici elaborati dal software riportano i punteggi del questionario relativi alla CRA oggetto di analisi, vengono confrontati con i dati del campione normativo e infine **articolati in cinque fasce di punteggio** secondo una polarità +/- (destra/sinistra) a partire da un punteggio centrale che rappresenta la norma.

-
- ➡ Infine lo psicologo, appartenente al gruppo progetto, ha l'incarico di provvedere alla gestione del questionario e del software OCS elaborando una relazione descrittiva i **risultati dell'indagine effettuata**. Se l'indagine fa emergere aree di miglioramento su cui è necessario intervenire, allora si attiva un percorso mediamente di durata biennale.
- ➡ In questo periodo è previsto l'intervento anche della figura del supervisore finalizzato a: incontrare il gruppo di operatori, analizzare i casi, monitorare lo stato psicologico-motivazionale degli operatori, **offrire sostegno nella relazione con i colleghi** e a rendicontare al Direttore e al Coordinatore del Servizio i risultati ottenuti. Nella specifico nelle Case Residenze Anziani della cooperativa l'ultimo Check-Up Organizzativo è stato effettuato nel mese di novembre 2018 ed è stato sospeso nel 2020 causa pandemia.
- ➡ Per la Cooperativa riveste inoltre fondamentale importanza gestire in maniera idonea il rapporto con i propri Committenti e **monitorarne la soddisfazione** rispetto al servizio erogato; per questo annualmente viene richiesto a ciascun Cliente di esprimere una **valutazione circa l'operato della cooperativa**, che viene formalizzata mediante attestazione. Nel corso del 2020 sono stati somministrati 17 questionari e sono stati ottenuti 11 feedback, tutti positivi.
- ➡ Relativamente ai servizi erogati nell'anno 2020, quelli realizzati in Strutture Residenziali e Semi-Residenziali per Anziani (core business della Cooperativa) sono risultati **ottimali e conformi** a quanto previsto dalle norme contrattuali; i servizi socio assistenziali e sanitari domiciliari sono stati stimati **soddisfacenti**, regolari e conformi a quanto previsto nelle norme contrattuali.
La Cooperativa inoltre svolge diversi servizi a favore delle persone in stato di marginalità e disagio sociale, che sono risultati regolari e conformi. **Elevata** è stata valutata la qualità professionale nell'erogazione dei servizi educativi, sia domiciliari che scolastici.





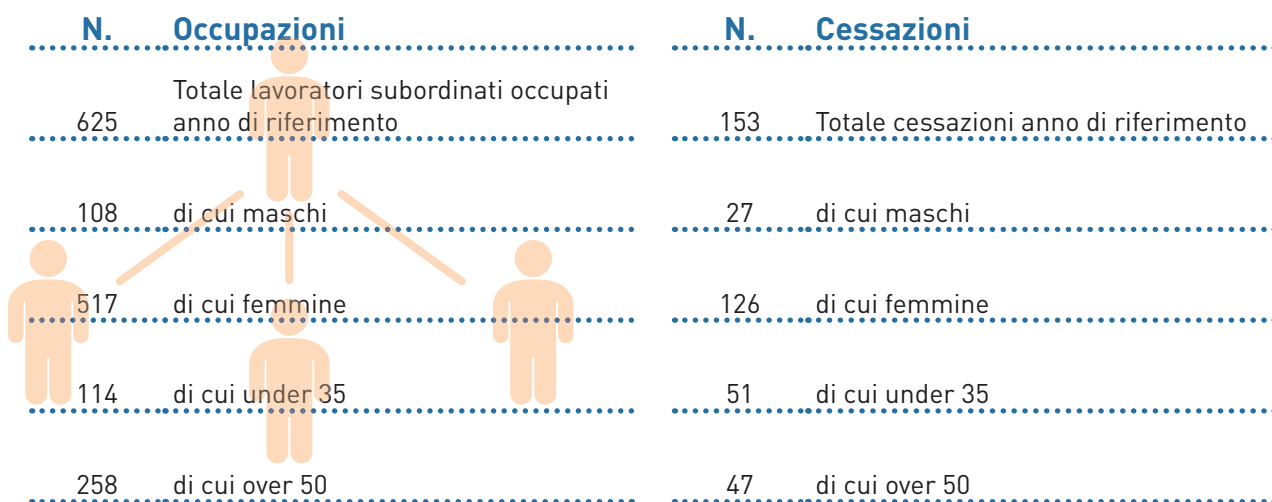
A large, light blue graphic of a swan's head and neck, facing left, with a long, curved neck and a small beak. The swan is positioned in the upper right quadrant of the page. The background is a solid blue color.

5.

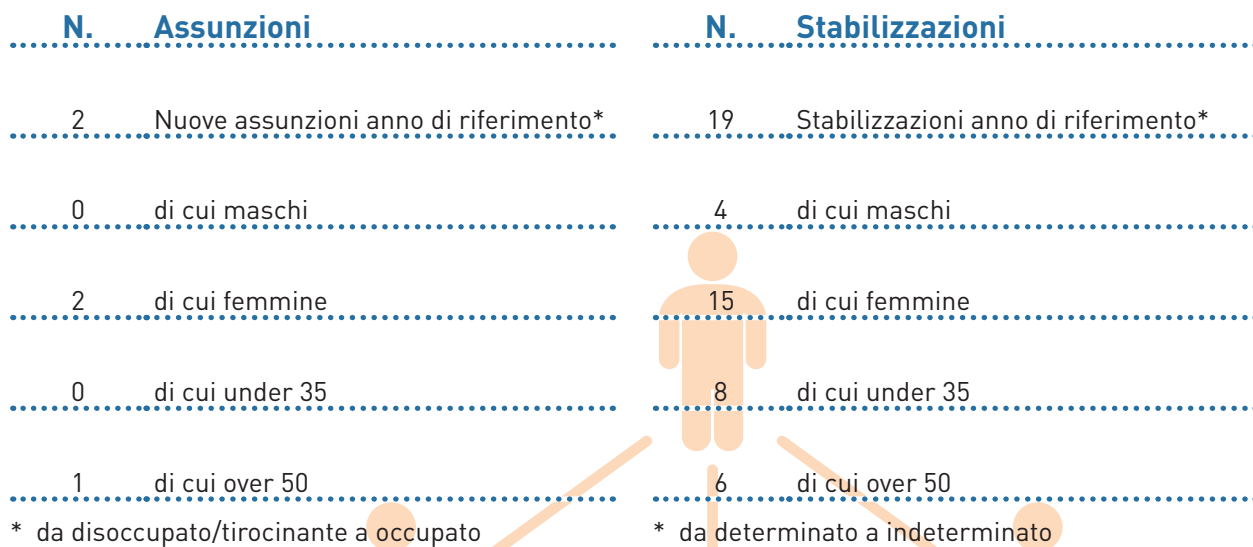
Persone che operano
per l'Ente

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:



Assunzioni / Stabilizzazioni:



Composizione del personale

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	625	559
← 6 anni	394	315
6-10 anni	66	87
11-20 anni	142	136
→ 20 anni	23	21

● Sono stati svolti altri tirocini e stage nel 2020, uno dei quali rivolto a una persona appartenente alle categorie svantaggiate.

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. Tot.	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
1 Totale persone con svantaggio	0	1
0 persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
0 persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0 persone con dipendenze L 381/91	0	0
0 persone minori in età lavorativa in situazioni wdi difficoltà familiare L 381/91	0	0
0 persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0 persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

● 6 volontari in servizio civile hanno prestato la loro opera alla Cooperativa.

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. parteci- panti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
717	AFFIANCAMENTO	53	14	Si	6395
3073,5	FORMAZIONE TECNICA	474	6	Si	35342

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. parteci- panti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
630	SICUREZZA L 81/08	52	12	Si	5532
20792	ADDESTRAMENTO COVID 19	677	31	Si	6484

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
457	Totale dipendenti indeterminato	378	79
74	di cui maschi	70	4
383	di cui femmine	308	75
N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
168	Totale dipendenti determinato	146	22
34	di cui maschi	30	4
134	di cui femmine	116	18

● La Cooperativa ha collaborato con **96** lavoratori autonomi, dei quali **31** maschi e **65** femmine.

Natura delle attività svolte dai volontari

Nel corso del 2020 la Cooperativa ha partecipato a progetti organizzati da ARCI Servizio civile che ha coinvolto volontari con l'obiettivo di **sviluppare e migliorare l'integrazione nel territorio di persone con disabilità psichiche e fisiche**.

Il progetto denominato "FUORITUTTI" vede coinvolti gli utenti del gruppo appartamento "IL FARO" di Cesena e i **volontari del Servizio Civile** nelle attività di inserimento dei disabili in laboratori musicali e teatrali, in attività lavorative locali, in laboratori manuali e di psicomotricità. Il progetto, iniziato prima della pandemia, è stato sospeso durante i mesi dell'emergenza sanitaria e verrà ripreso appena le condizioni lo permetteranno.

Sempre nel corso dell'anno la Cooperativa ha partecipato al progetto "**la casa d'argento**" proposto sempre da ARCI Servizio Civile Nazionale, che ha come destinatari gli anziani residenti e non nelle nostre case di riposo di Forlì - Cesena e Rimini.

L'attività dei volontari consiste nell'integrazione degli anziani nel territorio locale attraverso l'organizzazione di **attività psicomotorie**, organizzazione di laboratori di animazione, promozione di attività di "buon vicinato" attraverso l'**organizzazione di commissioni esterne e a domicilio** per gli anziani assistiti presso la propria residenza. Anche in questo caso è stato necessario sospendere le attività durante l'emergenza, per poi riprendere il progetto appena le condizioni lo consentiranno.



Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia Compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Indennità di carica	22584,00
Organi di controllo	Indennità di carica	22500,00

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

- Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **2600,00 €**
- Numero di volontari che ne hanno usufruito: **6**
- Modalità di regolamentazione per rimborso volontari:
ACCORDO CON ARCI PER LA RIPARTIZIONE DEI COSTI RICHIESTI ALLE STRUTTURE ASSOCIATE
PROGETTAZIONE: è previsto il rimborso di euro 90 per ogni volontario richiesto dalla struttura;
SELEZIONE: è previsto il rimborso di euro 90 per ogni volontario richiesto e selezionato dalla struttura;
QUOTA MENSILE: è previsto il riconoscimento di una quota mensile per ogni struttura associata di euro 130.



A large, light blue graphic of a swan is positioned in the background. The swan's neck is elegantly curved, and its tail feathers are depicted with several curved, overlapping lines. The entire graphic is rendered in a lighter shade of blue against the solid blue background.

6. Obiettivi e attività

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 il fatturato, è stata quella di cogliere l'opportunità fornita dalla Regione Emilia-Romagna in materia di accreditamento e gestione diretta dei servizi socio-assistenziali. Ciò ha portato a conseguire oltre il **50% del fatturato realizzato in servizi accreditati**: tra la fine del 2019 e i primi mesi del 2020 i servizi in scadenza hanno ottenuto la proroga dell'accREDITAMENTO definitivo per ulteriori 5 anni.

L'aver consolidato nel medio termine più del 50% del fatturato attraverso gli accreditamenti si sta rilevando sicuramente una strategia vincente e ha consentito alla Cooperativa di partecipare negli ultimi anni a diverse gare d'appalto anche fuori dalla Regione Emilia Romagna al fine di **diversificare il proprio fatturato**.

Nel corso dell'esercizio 2020 la Cooperativa si è impegnata nella prosecuzione e realizzazione degli investimenti immobiliari già iniziati negli anni precedenti per la gestione di Case di Residenza per anziani in strutture di proprietà, sia nel miglioramento dell'infrastruttura aziendale, utili e necessari per **rafforzare il posizionamento nel mercato** e per aumentare il fatturato e la redditività.

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento dei lavoratori, crescita professionale dei lavoratori e aumento del livello di benessere personale dei lavoratori:

La Cooperativa ha organizzato attività di formazione per emergenza Covid durante tutto il 2020. Sono stati distribuiti **168 documenti atti a formare ed informare i soci /lavoratori** sui protocolli condivisi di aggiornamento delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19 negli ambienti di lavoro.

Sono state effettuate **20.792 ore di formazione** totale suddivise tra formazione a distanza, formazione in situazione e video formativi. Per la realizzazione dei video, a garanzia di competenze e know out, abbiamo collaborato con l'Istituto di ricerca IRST e con l'AUSL.

Con queste attività la Cooperativa ha voluto garantire i corretti processi da parte dei soci lavorati come azione di contenimento del virus e per la **gestione in sicurezza degli utenti** e dei lavoratori stessi al fine di contenere i fattori di stress causati da paura e ansia, creare un clima di solidarietà professionale ed emotiva al personale dei servizi e acquisire competenze nella gestione degli utenti.

Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione:

La Cooperativa ha utilizzato in misura limitata dell'istituto della FIS. A fronte di un organico medio di **560 soci/lavoratori**, la Cooperativa è ricorsa al Fondo di Integrazione Salariale in misura molto limitata (23 lavoratori, 4,10% sul totale) ed esclusivamente nei servizi scolastici e di Assistenza Domiciliare, completamente interrotti dai vari Decreti Governativi.

La Cooperativa ha deciso inoltre di **anticipare in prima persona l'importo delle Casse integrazioni** in attesa dei rimborsi INPS per mantenere in sicurezza economica i soci/lavoratori, dando in minima parte un contributo di serenità in un momento storico unico ed eccezionale. In questo modo tutti i dipendenti hanno mantenuto il posto di lavoro e sono stati garantite le retribuzioni in termini di tempi ed importi.

Nel 2020 la Cooperativa ha **trasformato n. 19 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 dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

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

La Cooperativa si impegna a coprire una percentuale pari al **15,1%** del monte ore globale del personale con lavoratori appartenenti alle categorie di svantaggio come delineate con 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/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti:

Per sopperire al distanziamento e alle norme anti-contagio applicate nelle Case Residenza Anziani nelle strutture gestite dalla Cooperativa sociale "Il Cigno", sono divenute operative **"Le stanze degli abbracci"**, che hanno reso nel corso del 2020 più compatibile il periodo della convivenza con la pandemia ,per gli ospiti nelle nostre strutture.

Si tratta di una **risposta concreta** per poter ricostruire, sia pure in modo parziale, condizioni soddisfacenti nel rapporto con i familiari e i parenti, poiché avere un contatto fisico in piena sicurezza è fondamentale per la tenuta emotiva delle persone più fragili ed esposte ai rischi che questa pandemia sta comportando, fra cui quello della perdita del benessere psicologico dovuta alla sofferenza per l'isolamento imposto.

Pertanto, nel **rispetto di tutte le norme sanitarie** necessarie a limitare i contagi, gli ospiti delle nostre CRA possono riabbracciare i propri figli, nipoti e parenti schermati da una speciale tenda plastificata che permette loro di avere un dialogo senza difficoltà nonché un contatto fisico e visivo soddisfacente che fa sentire gli anziani sostenuti ed emotivamente considerati. In questa particolare "stanza" affettuosa, gli ospiti possono riabbracciare i propri cari attraverso dei guanti speciali ed una postazione in cui **possono stringersi** rimanendo però al sicuro. I familiari per potervi accedere e incontrare i loro cari devono attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, trasparenza nei confronti della comunità e aumento della fiducia generalizzata:

Ogni anno la Cooperativa è impegnata nella realizzazione di progetti di animazione attivati nelle nostre case residenze anziani che si fondano sull'idea di base che, soprattutto in contesti istituzionalizzati, **si lavora con e per l'anziano**.

Si ritiene quindi importante esplicitare alcune linee guida che orientano il lavoro assistenziale, educativo e di animazione di tutte le figure professionali che operano all'interno della nostra CASA residenza anziani.

Queste linee sostengono il lavoro quotidiano di ognuno attraverso l'attribuzione di un senso e di un significato alle azioni stesse.

Il nostro **progetto generale di lavoro** si basa su questi cardini fondamentali:

- considerare soggetto attivo l'anziano ospite della casa
- curare la gradualità dei cambiamenti evolutivi
- valorizzare la quotidianità e le risorse residue
- riflettere sulla centralità della relazione
- considerare il progetto di animazione come PROGETTO DELLA CASA



Il servizio di **animazione** ha un ruolo fondamentale all'interno delle case di riposo ed è diventato nel corso del tempo un punto di riferimento importante per la condizione psicologica relazionale degli anziani. Si tratta di un servizio ad ampio raggio, inteso come opportunità per tutti gli ospiti di dare ancora un senso di progettualità alla loro esistenza.

L'idea di partenza è di dare continuità al progetto precedente, con integrazioni di attività importanti che prediligono la **relazione con l'ospite** sia individuale che in un contesto di gruppo, l'ascolto e il dialogo reciproco.

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

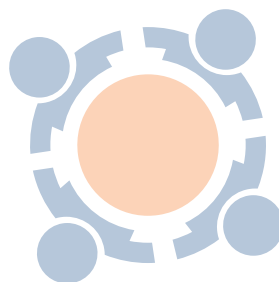
Il progetto si apre con la prima sezione dal titolo **"Aiutami a fare da solo"**, all'interno della quale sono raccolti una serie di laboratori incentrati sull'operatività dell'ospite.

L'obiettivo del progetto è puntare sulla conservazione, mantenimento e recupero di abilità personali, favorendo un ampio senso del sé e dell'ambiente circostante; l'operatore fa con l'anziano, senza sostituirsi a lui. Le **esperienze legate alla manualità** sono fondamentali perché la percezione tattile rievoca nell'anziano azioni del suo quotidiano passato provocando piacevoli ricordi.

In questa categoria vengono racchiusi vari tipi di attività:

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 secondo cui una certa strutturazione del lavoro con attività ripartite in sequenze e tappe progressive, oltre che strettamente individualizzato, favorisce l'espressività dell'unicità di ogni singolo partecipante)

È fondamentale mantenere un **contatto con il mondo esterno, la comunità e il territorio** all'interno del quale la CASA è inserita. 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.

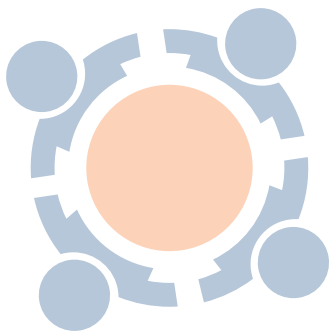


Il progetto **“Oltre la finestra”** punta esattamente a limitare l'emarginazione e l'isolamento sociale ed incrementare le possibilità di relazioni significative con tutto ciò che è al di fuori della struttura.

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.

1. Uscite all'associazione di volontariato VIVERE IL TEMPO (3 volte all'anno i nostri ospiti sono invitati presso questa associazione di volontariato per trascorrere dei momenti in compagnia, in concomitanza con feste o eventi in particolare)
2. Per le Case Residenza Anziani di Cesena sono previste uscite al quartiere di Pievesestina (ogni 15 giorni un piccolo gruppo di ospiti uscirà per incontrarsi con gli anziani del quartiere e trascorrere insieme un paio di ore, facendo prima un piccolo momento di preghiera per poi divertirsi insieme con canti e merenda di gruppo).
3. Uscite programmate a tema (in base al periodo o alle possibilità in struttura si organizzano delle uscite ricreative di vario tipo)
4. Sempre per le Case Residenza Anziani di Cesena vengono organizzate uscite alla Basilica del Monte (una volta all'anno tutte le case residenze anziani del territorio si riuniscono per un pellegrinaggio alla Basilica del Monte a CESENA per pregare insieme al vescovo)
5. Merenda con altre case residenze anziani (gli ospiti si recano, in base a disponibilità reciproche, presso altre case di riposo per trascorrere un pomeriggio insieme ad altri anziani in un clima di musica e allegria).

Sempre nell'ottica del movimento, il progetto **“Un'estate al mare”** è stato messo a punto per consentire agli ospiti di vivere momenti di relax e benessere durante la stagione estiva godendo del clima marittimo. Durante i mesi di giugno, luglio e settembre vengono organizzate delle uscite presso uno stabilimento attrezzato e nello specifico saranno previste 3 colazioni ed anche una cena a base di pizza direttamente in spiaggia.



Non possono mancare feste, spettacoli ed eventi musicali!

Il progetto **“Buon compleanno a te”** è ideato proprio per far vivere quel momento unico e speciale del festeggiamento in maniera autentica. Ogni mese si organizza la festa dei compleanni degli ospiti nati in quel periodo, invitandone parenti ed amici per condividere un pomeriggio tutti insieme in allegria. Il pomeriggio viene animato dalla fondamentale presenza della nostra cantante di fiducia, che ormai da anni ci fa compagnia durante questi pomeriggi di festa.

Insieme...con allegria racchiude tutte quelle attività ludiche-ricreative che coinvolgono attivamente l'anziano valorizzandone le energie più nascoste e stimolandolo a trascorrere del tempo libero in compagnia. Tra le attività sono incluse feste a tema, eventi di musica e giochi di società come la tombola, da sempre il gioco preferito dai nostri ospiti!

Ci preme qui sottolineare l'aspetto principale della nostra attività, cioè quello relativo alla cura della relazione. Per incentivare questo processo si è ritenuto fondamentale sviluppare un progetto attorno a quello che è lo scambio intergenerazionale; in quest'ottica si inseriscono i lavori **“Adotta un nonno”** e **“Incontriamoci”**.

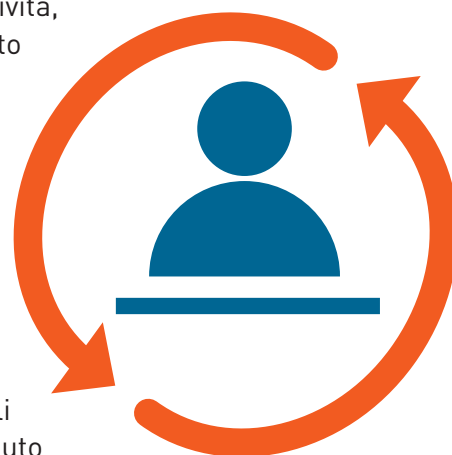
Nel primo caso sono previsti degli incontri di scambio con gruppi di bambini durante i quali i nostri ospiti fungono da supporto emotivo e attraverso la lettura di fiabe, storie e momenti di gioco sono attivamente coinvolti nel ruolo di nonni.

Nel secondo caso invece sono programmati dei momenti di scambio più maturi con un gruppo di adolescenti durante i quali si realizza lo scambio esperienziale attraverso racconti del vissuto passato e confronto con il tempo di oggi.

Grande risonanza e largo spazio viene data al bagaglio di ricordi che l'anziano porta con sé. Il **valore del passato** e la sua risonanza emotiva viene messa in risalto grazie all'attuazione di un progetto di reminiscenza, che ad oggi si caratterizza come un intervento psicosociale fondamentale per recuperare il significato affettivo.

“Il valore dei ricordi, reminiscenza e sue applicazioni” consiste nella realizzazione di un progetto di storia e memoria personale che attinge dalla memoria e storia collettiva. Gli incontri vengono tenuti da una professionista esterna esperta sulla tematica che attraverso una modalità interattiva coinvolge i nostri anziani nel racconto della propria vita. La storia di vita dell'anziano è fatta però anche di importanti ricordi musicali.

Con il progetto di **Musicoterapia** una professionista guida gli ospiti, coinvolgendoli attivamente in un clima di gioia, nella valorizzazione delle loro potenzialità e nella riscoperta del loro vissuto emotivo.



Per contribuire al benessere della persona è fondamentale realizzare progetti finalizzati alla stimolazione dei processi cognitivi e sensoriali, sia nel caso che ci si trovi dinanzi ad invecchiamento normale che patologico.

Con l'avanzare dell'età intervengono diversi cambiamenti nel cervello, che riguardano le funzioni cognitive, comportamentali ed emotive. Le attività che favoriscono il **mantenimento delle funzioni della persona** sono un aspetto cruciale per garantirne il benessere complessivo.

Il progetto **“Una palestra per la mente”** prevede una serie di attività di stimolazione cognitiva che vengono realizzate all'interno della struttura e vanno a potenziare le funzioni di memoria, attenzione e concentrazione e il linguaggio. I vari esercizi che verranno svolti saranno: **cruciverbone, giochi di fluenze, proverbi e significati e letture**. Tutto l'aspetto della sensorialità viene potenziato invece attraverso la realizzazione di altre iniziative.

Il **“Progetto coccole”** ha la finalità di stabilire relazioni significative anche con tutti gli ospiti che faticano ad instaurare legami attraverso la comunicazione verbale e per realizzare questo progetto vengono utilizzate le nostre grandi risorse dei **“Giardini sensoriali”**. Il canale dei sensi è un'importante via di connessione da stabilire, soprattutto nei casi di importante deterioramento, e ci apre il delicato percorso verso le strade della cura dell'anima.

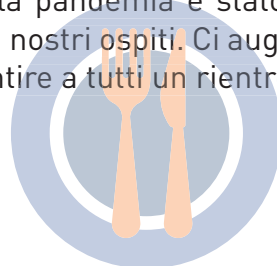
Tutte le attività che danno risalto agli aspetti **religiosi e spirituali** dei nostri ospiti, nel rispetto di ogni credo, vengono riproposti ogni anno; gli eventi fissi ed imprescindibili sono di quelli del giovedì pomeriggio con la recita del rosario e del sabato pomeriggio con la recita della Santa Messa.

Innovativo è il progetto dal titolo **“In cucina con i nonni, alla riscoperta della tradizione”**, in collaborazione con l'associazione **Insieme per crescere** e il centro Kimeya. Inserendoci all'interno di un più grande e generale progetto dal titolo **“Alimenta la mente”**, l'iniziativa parte dalla consapevolezza di quanto sia importante trasmettere i valori della cucina di una volta.

Nello specifico vengono organizzati dei laboratori pratici in cui i nostri ospiti sono attivamente coinvolti nella realizzazione di semplici ricette del passato, collaborando con professionisti e specialisti di riferimento e gruppi di volontari (bambini, adolescenti e anziani del quartiere).

Le attività sono riprese dalle telecamere **“Alimenta la mente”** e create delle puntate della durata di 15 minuti che vanno poi in onda sulla rete locale TR24 CH11 in prima serata il venerdì. L'attività coinvolge ad ampio raggio l'intera casa, dandole grandissima visibilità necessaria anche a rimuovere lo stereotipo delle case di riposo come entità inattive, isolate e relegate a sé stesse.

Purtroppo quest'anno in seguito alla pandemia è stato necessario sospendere queste attività per garantire la sicurezza dei nostri ospiti. Ci auguriamo di poter riprendere al più presto tutte queste iniziative e garantire a tutti un rientro nella normalità.



Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, creatività e innovazione:

La Cooperativa ha sviluppato un modello di percorso di integrazione operativa sia nei confronti degli utenti/familiari e dei servizi socio sanitari istituzionali, che verso il privato sociale e il no-profit.

Questo percorso poggia sul concetto di **Networking**, inteso in senso sociale, come creazione di processi di gestione corale e inclusiva della fragilità; pertanto la Cooperativa, nei territori in cui opera, effettua un **costante dialogo con le realtà territoriali** rivolto a conoscere e incontrare i diversi attori per conseguire un radicamento dialettico e dinamico con il contesto territoriale, con l'obiettivo primario di aprire il Servizio al territorio e favorire l'appartenenza dei nostri assistiti alla Comunità.

Nella gestione dei servizi affidati Il Cigno è solita stipulare collaborazioni non solo con le Associazioni di Volontariato, ma anche con Parrocchie, Istituti scolastici ed Enti pubblici con il primario obiettivo di **promuovere una strategia comune** che consenta di valorizzare tutti i soggetti della Comunità locale. Le modalità di collaborazione vengono concordate in base a caratteristiche, disponibilità e capacità di ciascun soggetti e le attività realizzate discendono in maniera ineludibile da un'accurata **analisi dei bisogni delle persone assistite**.

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

● **Alternanza Scuola Lavoro, Borsa Lavoro, Tirocini e Stage:**

(AGENFOR, ASP Cesena, UNIBO, IPS "Versari Macrelli" di Cesena, ITG "Garibaldi Da Vinci" di Cesena, TECHNE, DEMETRA, IRECOOP, Liceo "Monti" di Cesena, ASP RUBICONE, Servizio Sanitario dell'Emilia Romagna, ITC "Matteucci" di Forlì, Liceo Classico "Morgagni" di Forlì, ITG "Saffi" di Forlì, IIS "Ruffilli" di Forlì, CESVIP, Comune di Forlì).

● **Animazione:**

(ANTEAS, La Broza, AUSER, Associazione Vivere il tempo, ARCIRAGAZZI VALLESAVIO, Casadei Danze, Scout, Istituto Scolastico Rosetti, Parrocchia S. Maria delle Grazie, Scuola dell'Infanzia Maria Immacolata, Banda Roveroni, Ass. culturale e ricreativa TEODORICO, GRUPPO K, Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Conservatorio Maderna).

● **Attività di socializzazione:**

(Pro Loco e Alpini di Mercato Saraceno, Pro Loco di Civorio, Volontariato Vincenziano)

● **Attività ricreative:**

(Terenzo Traisci, Fattoria Didattica TERRE GIUNCHI, Istituto Comprensivo Savio, ASD Junior di Gambettola, Hippo Dog, La Mandragola, ANPI).

- **Sostegno e supporto:**

(Parrocchia Case Finali, Scuola dell'Infanzia Maria Immacolata, AVO, AUSER)

Il Cigno ha instaurato **diverse collaborazioni anche sugli altri territori** in cui ha in gestione servizi, in linea con il proprio modello di sviluppo della rete; ha titolo esemplificativo si riporta un estratto di quanto attivo ad oggi relativamente ai servizi rivolti a persone in situazione di disagio a Roma:

- **Distribuzione di beni di prima necessità**

(ACLI, Chiesa di Gesù Cristo dei Santi degli ultimi giorni, Forum del Volontariato per la strada, Banco Farmaceutico)

- **Assistenza specialistica**

(Studio Legale Barberio, D.ssa Morgillo Psicologa e Psicoterapeuta, Medici del Mondo Italia, Segni di Integrazione – Lazio Coop. Soc. Onlus, CRARL, Ass. Progetto Diritti Onlus, Medici per i Diritti Umani)

- **Servizi di interpretariato e mediazione**

(Azimut Onlus, The Gambian Association Rome, Consolato Generale del Brasile a Roma, Associazione Germanica di Beneficienza)

- **Assistenza e sostegno**

(Telefono Rosa, Fondazione Progetto ARCA onlus, CIR Consiglio Italiano per i Rifugiati, Girotondo Coop. Soc. Onlus, Forum del Volontariato per la strada, Missionarie della Carità, Istituto Don Calabria, Pronto Intervento Disagio Onlus. Be Free soc. coop., Azione 40)

- **Partenariato**

(Municipio Roma II, Eta Beta, Comunità di S. Egidio ACAP, fio.PSD ONLUS, Municipio Roma VIII, Centro di Servizio per il Volontariato Lazio).

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

La nuova casa residenza anziani di Bellaria “La Meridiana 2” aperta nel marzo 2020 è una struttura realizzata al fine di conseguire un elevato comfort ambientale e un’importante **risparmio energetico**.

Tutto l’edificio è costruito con struttura prefabbricata in cemento armato isolata termicamente, sull’esterno, con **pannelli** di polistirene. Tale soluzione consente di beneficiare sia della massa del cemento armato che delle qualità dell’isolante esterno con il conseguimento di un ottimo sfasamento dell’onda termica.

Sono state adottate tecnologie impiantistiche finalizzate al **contenimento dei consumi energetici** e all’**impiego di energia rinnovabile**.

L’energia elettrica prodotta dal sistema fotovoltaico e messa in rete contribuisce alla diminuzione di consumi di energia primaria (gas, carbone, ecc.) per la produzione di energia elettrica.

La presenza di un sistema a pompa di calore consente di riscaldare e raffreddare l’edificio con energia rinnovabile e **contenere i consumi di energia primaria**. L’energia per la produzione dell’acqua calda sanitaria deriva principalmente dall’utilizzo di fonti di energia rinnovabile solare.



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

La Cooperativa, sempre nel corso del 2020, ha continuato l’attività di potenziamento delle connettività aziendali tra le principali strutture residenziali e la sede sociale per consentire una **migliore ricezione e invio dei dati** da e per le strutture, ed ha utilizzato in maniera costante la sala multimediale con strumenti ad alta definizione in grado di gestire video conferenze e dunque l’interscambio e la **divulgazione di dati e informazioni** tra la sede e le strutture esterne.

Questa infrastruttura si è rivelata particolarmente utile ed efficace durante tutta l’emergenza sanitaria in quanto permette alle strutture e agli uffici di sede di dialogare in sicurezza rispettando le norme relative al distanziamento sociale.



Output attività

In data 25 marzo 2020, in concomitanza con l'avvento della pandemia, è stata aperta con Ordinanza del Sindaco di Bellaria – Igea Marina la casa **residenza anziani Meridiana2**, con Autorizzazione al Funzionamento provvisoria, della durata di 60 giorni, per consentirne l'utilizzo durante l'emergenza sanitaria causata dal Covid 19.



Nei primi mesi del 2020 la struttura ha pertanto ospitato sia anziani non autosufficienti sia utenti in quarantena. In data 21 luglio 2020 è stata rilasciata autorizzazione al funzionamento definitiva per una capacità ricettiva di **64 posti letto** di cui 53 accreditati.

L'investimento totale è stato di euro 7,8 milioni, finanziato per euro 5,6 milioni attraverso un finanziamento agevolato ottenuto dal MISE, come previsto dal D.M. 3 luglio 2015 per la diffusione e il rafforzamento dell'economia sociale, della durata di anni 12 oltre due di preammortamento e un tasso effettivo di circa 1,0%. Ad oggi il finanziamento è stato erogato per euro 4,35 milioni, l'erogazione a saldo è prevista per giugno/luglio 2021.

Nei primi mesi del 2020 sono iniziati i lavori di realizzazione della **nuova Casa residenza per anziani a Miramare** e ad oggi l'investimento è pressoché completato. Nel mese di febbraio 2020 è stata presentata al MISE la domanda di finanziamento agevolato per euro 4,23 milioni, a fronte di un investimento previsto di euro 5,3 (oltre al costo di acquisto della struttura per euro 1,4 milioni) in linea con quanto già effettuato per il progetto di Bellaria – Igea Marina. Il Ministero sta concludendo l'istruttoria in queste settimane e si attende nei prossimi mesi l'emanazione del decreto di ammissione dell'investimento.

Si è inoltre conclusa nel 2020 la lunga trattativa con la Diocesi di Rimini per l'acquisto dell'immobile sito in **Rimini**, Via Monterotondo, sede della Casa di Riposo "San Fortunato". Nel mese di marzo 2021 la Cooperativa ha sottoscritto il contratto preliminare di acquisto dell'immobile per un valore di euro **2,5 milioni** e l'acquisto verrà perfezionato entro il mese di novembre 2021.



La Cooperativa ha continuato e intensificato nel 2020 l'**attività di monitoraggio costante** dei ricavi, dei consumi, e soprattutto delle risorse umane, per le quali effettua analisi in maniera precisa e puntuale sugli organici di produzione e sulle ore di servizio erogate, con report mensili che vengono analizzati al fine di definire la migliore strategia.



Tale metodologia di lavoro ha reso possibile, anche in un anno in cui sono stati sostenuti costi straordinari causa la pandemia, il **mantenimento in sicurezza** di tutte le gestioni caratteristiche dei nostri servizi.

In particolare la Cooperativa ha svolto un'intensa attività di monitoraggio del numero di utenti presente nelle strutture e relativa analisi sull'adeguatezza delle risorse necessarie e presenti, e conseguente attività di modulazione dei contratti dei dipendenti con l'obiettivo di garantire l'adeguata presenza di personale per soddisfare le necessità delle strutture e **mantenere in sicurezza economica** l'intera impresa.

Questo costante controllo e monitoraggio ha consentito alla Cooperativa di garantire a tutti i dipendenti il mantenimento del posto di lavoro e sono state garantite le retribuzioni in termini di tempi ed importi.

Fin dai primi giorni di emergenza la cooperativa ha adottato delle misure organizzative per **prevenire e limitare il contagio da Covid-19**, in ottemperanza alle indicazioni fornite dapprima dal Governo e dalla Regione e poi dall'Azienda sanitarie locali presenti nei diversi territori; sono state adottate delle misure tecniche e procedurali per i lavoratori, al fine di impedire l'eventuale trasmissione del virus durante le attività, con un impegno importante anche in termini di risorse a tutela dei lavoratori stessi e dell'utenza assistita.

Siamo a riassumervi, di seguito, una sintesi delle principali misure messe in atto:

- abbiamo provveduto alla dotazione di tutto il personale, di cui sopra, presente e operante presso la struttura/servizio di idonei Dispositivi di protezione individuale (DPI);
- abbiamo espletato per tutti gli operatori in servizio una formazione, su piattaforma FAD, sulle misure di prevenzione generali da mettere in atto per l'emergenza Covid ed in particolare sull'utilizzo dei DPI.
- abbiamo predisposto e consegnato a tutto il personale, di cui sopra, presente e operante presso la struttura/servizio, protocolli operativi relativi alla corretta gestione delle misure di prevenzione per l'emergenza Covid ed in particolare dell'igiene delle mani, all'igiene dell'ambiente e delle superfici e all'utilizzo dei DPI.



● abbiamo vigilato sul rispetto delle procedure/istruzioni da parte dei lavoratori e del personale esterno – fornitori.

● abbiamo previsto un piano di emergenza Covid-19 specifico per il servizio, con la prospettiva di realizzare, ove previsto, reparti/aree di isolamento in presenza di casi sospetti o accertati individuando la squadra da dedicare ai reparti di isolamento.

● abbiamo provveduto alla rivalutazione del rischio ai sensi degli artt. 271 e ss. del decreto legislativo 81/2008 (TU in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro);

● abbiamo chiesto al Medico Competente di procedere a individuare, i lavoratori a rischio e che potenzialmente potevano ricadere nella definizione di “persone con particolari fragilità” e di procedere di conseguenza.

La Cooperativa ha realizzato nelle Case Residenza per Anziani le **“Stanza degli abbracci”** per sopperire alle necessità di distanziamento causato dall'emergenza sanitaria. A seguito della chiusura emanata dal Dipartimento delle Politiche Sociali del Comune di Roma in conseguenza dell'emergenza sanitaria, per il servizio CD PARCO DI VEJO ROMA 1 la Cooperativa ha potuto continuare nell'offerta dei servizi agli utenti attraverso le seguenti modalità:

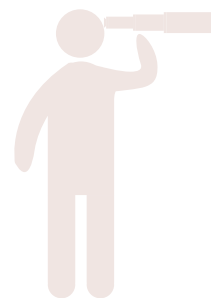
1. Sostegno telefonico anche mediante Skype – o videochiamata quotidiana, questo ha permesso di dare anche delle indicazioni operative per attività da condurre in casa, oltre ad attività di vero e proprio segretariato anche in merito a comportamenti e norme emanate.
2. Disbrigo pratiche – medico e farmacia e Spesa presso supermercati.
3. Assistenza Diretta per sollievo da parte degli operatori socio sanitari.

La Cooperativa nel 2020 ha inoltre investito nel **progetto Moorea** apportando un miglioramento nella gestione della pianificazione dei turni delle risorse umane nonché nell'estrazione dei dati inseriti nei cartellini. Queste ultime sono a disposizione delle strutture in ogni momento per permettere la consultazione e analisi da parte dei Coordinatori/Responsabili di Gestione/Referenti.

In ultimo la possibilità di attribuire la sede di lavoro per ogni turno svolto permette un'accurata imputazione del costo del personale.

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 (635).



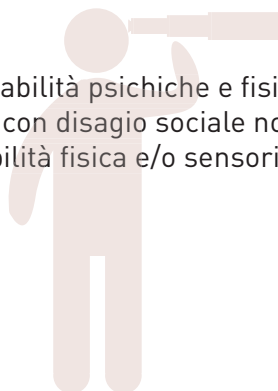
Nome del Servizio: Centri diurni
Numero di giorni di frequenza: 301
Tipologia attività interne al servizio:
servizi socio sanitari residenziali per anziani non autosufficienti
Categoria utenza: Anziani (66).



Nome del Servizio: Assistenza Domiciliare
Numero di giorni di frequenza: 301
Tipologia attività interne al servizio:
assistenza a domicilio per anziani
Categoria utenza: Anziani (156).

Nome del Servizio: Educativa Domiciliare
Numero di giorni di frequenza: 301
Tipologia attività interne al servizio:
educativa domiciliare per minori
Categoria utenza: Minori (97).

Nome del Servizio: Comunità alloggio
Numero di giorni di frequenza: 0
Tipologia attività interne al servizio:
servizi di assistenza per persone con disabilità psichiche e fisiche
Categoria utenza: Anziani (25); Soggetti con disagio sociale non certificati (8); Soggetti con
disabilità psichica (6); Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale (5).



Tipologia attività esterne

(Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Il legame storico tra la comunità riminese e la CRA “San Fortunato” gestito dalla cooperativa “Il Cigno” si è stretto ancora di più grazie ad una iniziativa che si è svolta durante le festività natalizie e che ha visto i cittadini di Rimini protagonisti di una gara di solidarietà a favore degli anziani ospitati della struttura.

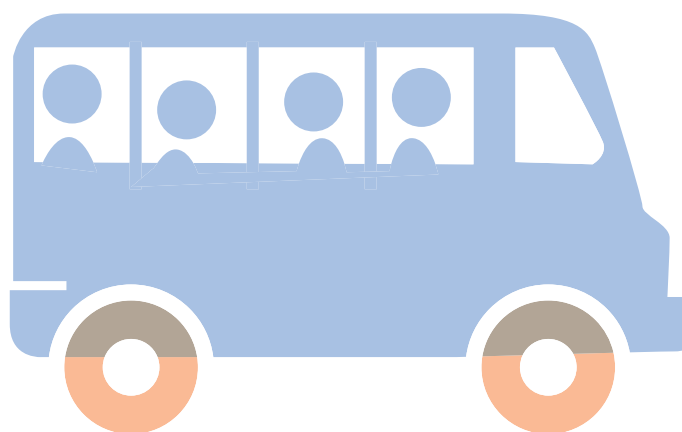


“Era un Natale inedito per via della pandemia che si ripercuote anche sul vissuto degli ospiti in termini di vicinanza fisica con i familiari e parenti - rimarca la responsabile di struttura Angela Bassini - e c’era bisogno di un coinvolgimento eccezionale anche da parte, per così dire, di forze esterne. Ecco allora che **abbiamo raccolto i desideri** dei nostri ospiti in termini di doni natalizi da ricevere, li abbiamo elencati e resi noti ai nostri cittadini.

La risposta è stata eccezionale e tutti gli anziani si sono visti corrispondere il dono da parte di generosi riminesi che li hanno consegnati o direttamente in struttura o in un recapito che era stato identificato: sono arrivati bambole, collane, profumi, berrette e altri regali che sono stati successivamente consegnati ai destinatari dai nostri operatori, con grande gioia e lieto stupore da parte degli ospiti.

Tante volte rimarchiamo l’importanza che le nostre strutture siano parte integrante di un **contesto territoriale coeso**, e questa iniziativa dimostra come ciò non sia puramente un’affermazione di principio, ma una realtà da tanto tempo e sempre più marcatamente in atto”.

Aperta al territorio, anzi aperta al mondo. La **CRA “La Meridiana” di Sant’Andrea in Bagnolo** (Cesena), gestita da Il Cigno Cooperativa Sociale con 44 ospiti non autosufficienti, rende i propri anziani gratificati e pienamente integrati con iniziative che li proiettano in una rete di vicinanza e accompagnamento che si estende al di là del luogo fisico, unendo approcci comunicativi all’insegna di tradizione e innovazione.



“Nelle festività natalizie **abbiamo raccolto 850 cartoline da tutto il mondo** - spiega il Responsabile di struttura Antonio Tundo - e persino dall’Australia da parte di persone generose e altruiste che hanno accolto il nostro invito irradiato via facebook ad esprimere la vicinanza agli ospiti della nostra CRA nel primo Natale, e speriamo che sia stato il primo e l’ultimo, in convivenza con la pandemia.

Non tutti i nostri ospiti possono inoltre contare su una **rete familiare**, quindi le cartoline pervenute, una forma di comunicazione molto in voga nel passato, è stata molto gradita e ha contribuito a far sentire i nostri anziani circondati da una rete di affetto.

La tecnologia è una grande risorsa e l’abbiamo sfruttata appieno. Anche i familiari si sono coinvolti ed è stato molto significativo il recupero di una vecchia letterina che la figlia di una ospite ha ritrovato: risaliva al Natale di quando aveva dieci anni e la pose sotto il piatto della mamma con i buoni propositi. La nostra ospite si è ricordata di quell’episodio, addirittura di aver dato alla figlia il carbone per ricordarle che non si era sempre comportata bene, ed è stato un momento di grande condivisione e commozione per le due persone interessate, ma anche per tutti noi e per le operatrici che affiancano gli anziani”.

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001

La cooperativa Il Cigno, ottemperando dal 2000, anno in cui l’azienda **ha ottenuto la sua prima certificazione**, ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, 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 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.

Annualmente 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.

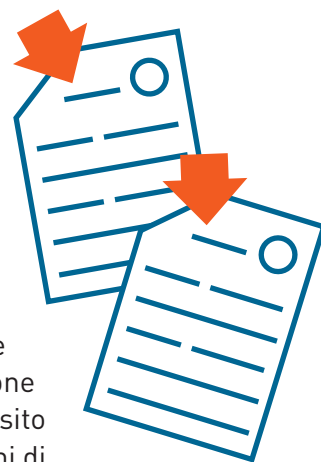
Successivamente il reclamo viene quindi trasmesso al responsabile interessato allo scopo di intraprendere le **azioni di miglioramento** più opportune. Tale sistema è soggetto a valutazione qualitativa da parte dell'Ente di certificazione, che per la sua indipendenza e terzietà costituisce una garanzia 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 e, soprattutto in questo momento particolare, di coloro che sono inevitabilmente più esposti alle difficoltà che la nostra società sta vivendo.

CODICE ETICO

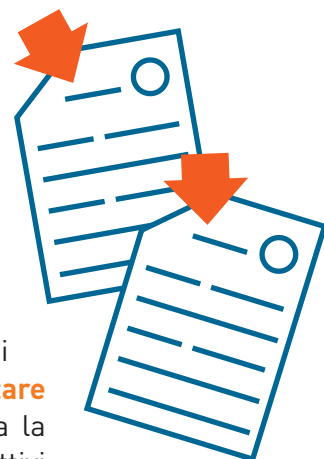
Rappresenta un elemento di trasparenza il Codice Etico, che contiene **l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento** a cui devono ispirarsi tutti coloro che partecipano a vario titolo al perseguimento degli scopi sociali e dei fini della cooperativa o che intrattengono rapporti con essa.

Lo stesso costituisce parte integrante del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** previsto dal D. Lgs. n. 231/2001. 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 da un apposito Organismo di Vigilanza (O.d.V.), che ha il compito di raccogliere le segnalazioni di presunte violazioni del Codice, da parte di chiunque ne ravvisi l'esistenza.



Analisi degli obiettivi raggiunti

L'anno che si è appena concluso è stato **un anno realmente eccezionale** in tutti i sensi, un 2020 di grande sofferenza, un anno in cui abbiamo investito il nostro impegno e la nostra attenzione nell'adottare tutte le misure di prevenzione atte a contenere l'emergenza epidemiologica del Covid 19 al fine di salvaguardare al meglio la salute dei nostri lavoratori e dei nostri utenti, soggetti maggiormente esposti al rischio di contagio.

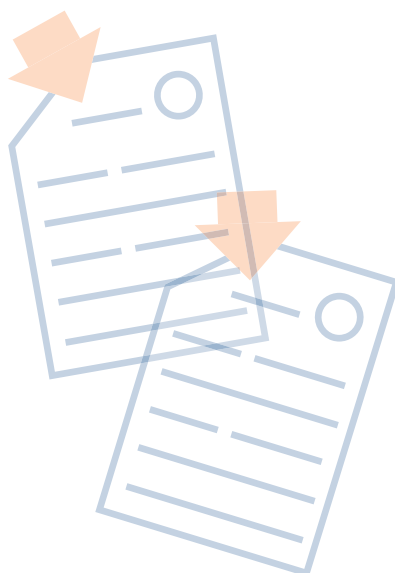


Per molti Responsabili delle nostre strutture, in particolare quelli delle gestioni dirette, l'impegno lavorativo è stato quasi esclusivamente orientato a **contrastare la diffusione del Virus all'interno delle nostre strutture** mettendo in sicurezza la Cooperativa e tralasciando o comunque lavorando solo per alcuni mesi, sugli obiettivi affidati.

La Cooperativa ha continuato e **intensificato nel 2020 l'attività di monitoraggio** costante dei ricavi, dei consumi, e soprattutto delle risorse umane, per le quali effettua analisi in maniera precisa e puntuale sugli organici di produzione e sulle ore di servizio erogate, con report mensili che vengono analizzati al fine di definire la migliore strategia.

Tale metodologia di lavoro ha reso possibile, anche in un anno in cui sono stati sostenuti costi straordinari causa la pandemia, il **mantenimento in sicurezza di tutte le gestioni caratteristiche dei nostri servizi**.

L'obiettivo gestionale della Cooperativa per il 2020 è stato infatti quello di **garantire la puntualità e l'attendibilità** delle chiusure mensili di bilancio al fine di avere dati costantemente aggiornati e consentire alla Cooperativa di intervenire velocemente con le azioni correttive e di quantificare l'impatto economico causato dall'emergenza da Covid 19.



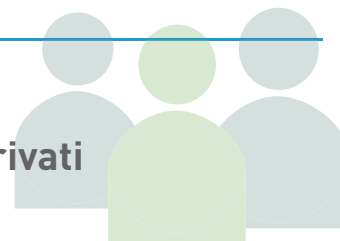


A large, light blue graphic of a swan is positioned in the background, facing left. The swan's neck is elegantly curved, and its tail feathers are depicted with several curved, layered lines. The entire graphic is rendered in a lighter shade of blue against the solid blue background.

7.

Situazione economico-finanziaria

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




Ricavi e Proventi:

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	17.276.366,00 €	17.810.514,00 €	18.769.534,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	6.334.018,00 €	6.651.219,00 €	6.393.250,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	449.240,00 €	315.942,00 €	393.472,00 €
Contributi pubblici	61.319,00 €	63.506,00 €	66.001,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Patrimonio:

	2020	2019	2018
Capitale sociale	57.147,00 €	57.921,00 €	65.145,00 €
Totale riserve	3.804.946,00 €	3.565.213,00 €	3.412.219,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	167.631,00 €	244.952,00 €	155.017,00 €
Totale Patrimonio netto	4.029.724,00 €	3.868.086,00 €	3.632.411,00 €

Conto economico:




	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	167.631,00 €	244.952,00 €	155.017,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	209.234,00 €	322.457,00 €	248.835,00 €

Composizione Capitale Sociale:

	2020	2019	2018
Capitale versato da soci cooperatori lavoratori	55.005,00 €	56.971,00 €	64.422,00 €
Capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori



	2020
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della Produzione

	2020	2019	2018
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)co Bilancio CEE)	24.120.943,00 €	24.841.181,00 €	25.622.257,00 €

Costo del lavoro

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	12.623.889,00 €	13.208.984,00 €	13.845.674,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	2558399,00 %	2507158,00 %	2703340,00 %
Peso su totale valore di produzione	63,00 €	63,00 €	65,00 €

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020:

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	16.959.165,00 €	0,00 €	16.959.165,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	6.651.219,00 €	6.651.219,00 €
Altri ricavi	0,00 €	488.048,00 €	488.048,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	22.511,00 €	22.511,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	16.959.165,00 €	70,00 %
Incidenza fonti private	7.161.778,00 €	30,00 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:

Nel 2020 la Cooperativa ha chiesto ai propri fornitori un contributo per la realizzazione delle **“stanze degli abbracci”** presso le Case di Residenza per Anziani, un luogo protetto dove gli anziani possono incontrare i propri cari nella più totale sicurezza e nel rispetto delle **norme anti-contagio**.

L’iniziativa è stata rivolta ai fornitori e agli Istituti di Credito con i quali la Cooperativa intrattiene da lungo tempo un rapporto di reciproca collaborazione. **Numerose sono state le adesioni** che hanno portato una raccolta di euro 39.466 di cui **euro 16.946 relativi all’anno 2020**.

L’investimento sostenuto dalla Cooperativa si è concretizzato nell’**acquisto di n° 7 “Stanze degli Abbracci”** oltre una “Stanza degli Abbracci” che è stata acquistata direttamente, e poi donata alla Cooperativa per le seguenti strutture in gestione alla Cooperativa:

- CRA “La Meridiana” di S.Andrea in Bagnolo (FC)
- CRA “Violante Malatesta” di Cesena (FC)
- CRA “San Vincenzo dè Paoli” di Santa Sofia (FC)
- CRA “Domenico Lorenzo Ricci” di Premilcuore (FC)
- CRA “San Fortunato” di Rimini
- CRA “Le Grazie” di Rimini
- CRA “La Meridiana 2” di Bellaria Igea marina (RN)
- CRA “Casa Insieme” di Mercato Saraceno (FC)

La Cooperativa desidera ancora una volta ringraziare tutti coloro che ci hanno permesso di acquistare le stanze e che ci permettono di coprire parte dei costi di gestione (igienizzazione ogni visita, ...).

Un grazie di cuore dalla Cooperativa, dagli ospiti e dai loro parenti a:

- Credito Cooperativo Romagnolo
- Fondazione Fruttadoro Orogel
- Onit Group
- Cooperativa Edile Appennino
- Ditta Graziani Packaging
- Banca Popolare dell’Emilia Romagna Cesena
- Ciba Brokers
- Ditta Scozzoli Srl
- Ditta Malvestio CIT
- Studio Tecnico Geom. Filippo Bacchini
- Gemos Ristorazione Collettiva
- Ditta Centro Service sas
- Ditta Casadei&Pelizzaro
- Rotary Club Tre Valli
- Azienda Bilancioni Vivai Piante
- Officina F.lli Neri
- Gattai Armando
- Vignoli Maria Vittoria
- Del Zotti Chiara
- Vitali Sandro
- Del Vecchio Nicola

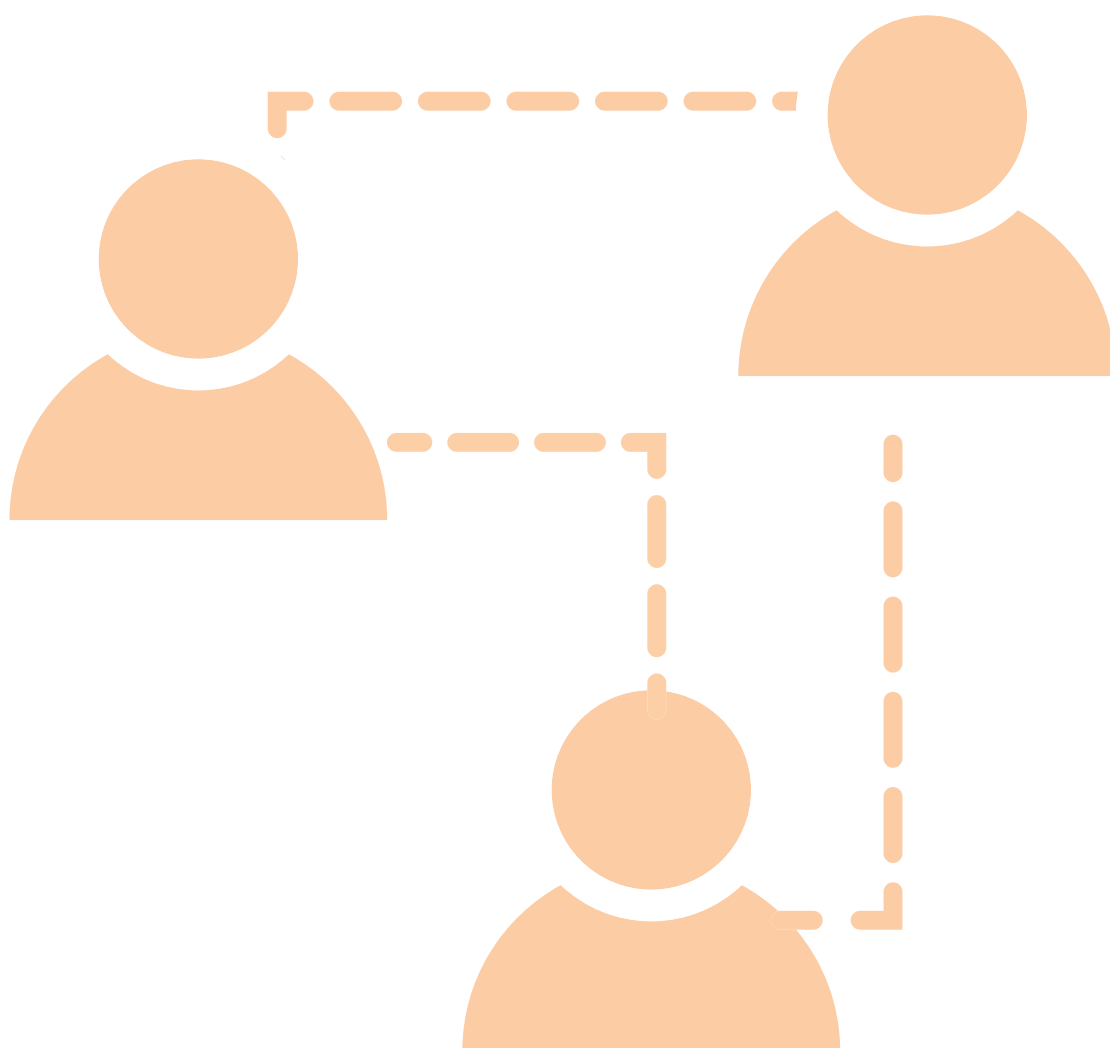




10.

Altre informazioni
non finanziarie

-
- **La nostra Cooperativa ha adottato il modello della L. 231/2001; ha acquisito il rating di qualità e le certificazioni di qualità dei prodotti/processi.**



A stylized white swan graphic is positioned in the upper right quadrant of the slide. The swan's head is turned to the left, and its neck curves downwards. The tail feathers are represented by three curved, overlapping white shapes. The entire graphic is set against a solid blue background.

11.

Monitoraggio svolto
dall'organo di controllo
sul bilancio sociale
(modalità di effettuazione
degli esiti)

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.

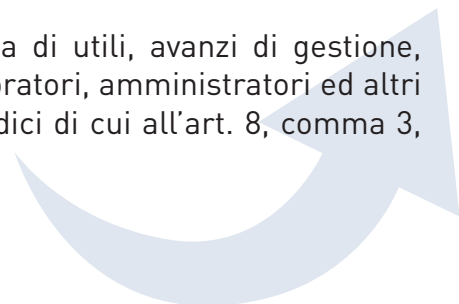
Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - **“Linee guida del bilancio sociale per gli ETS”** - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio,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



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

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





Dichiarazione di conformità

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



IL CIGNO COOPERATIVA SOCIALE
SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA