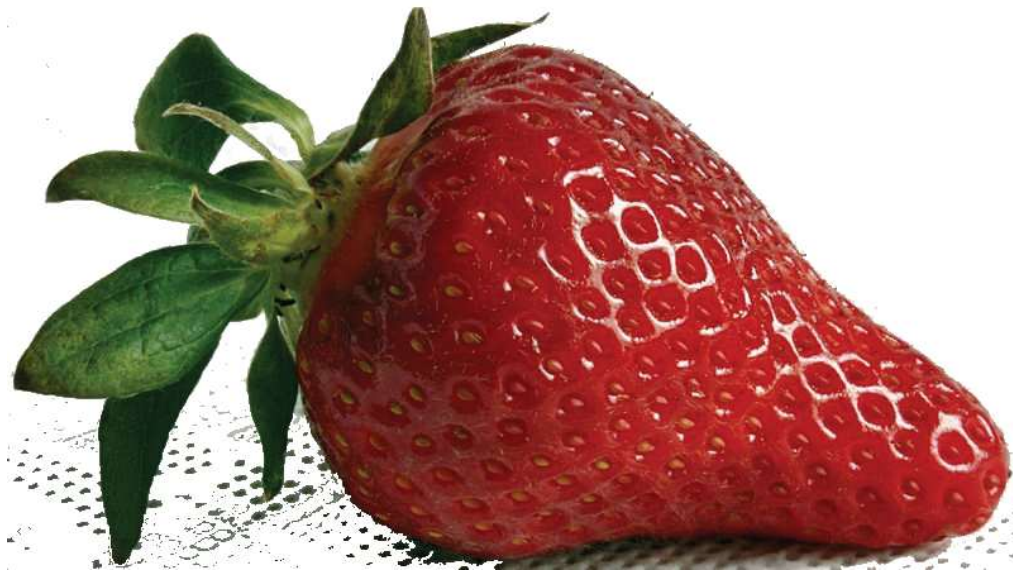


Bilancio Sociale 2023: un'altra fragola del nostro campo



UNI EN ISO 9001:2015
Certificato n. 9122.CAF D



Registrazione n. IT - 61459

PREMESSA

1 Nota metodologica

- 1.1 Modalità di comunicazione
- 1.2 Riferimenti normativi

2 Informazioni generali sull'Ente

- 2.1 Aree territoriali di operatività
- 2.2 Valori e finalità perseguite
- 2.3 Attività statutarie individuate e oggetto sociale
- 2.4 Mission e finalità
- 2.5 Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale
- 2.6 Collegamenti con altri Enti del Terzo Settore
- 2.7 Storia dell'organizzazione
- 2.8 Date principali della cooperativa

3 Struttura governo e amministrazione

- 3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa
- 3.2 Sistema di governo e controllo
- 3.3 Modalità di nomina e durata in carica
- 3.4 Numero di CdA svolti durante l'anno
- 3.5 Tipologia e organi di controllo
- 3.6 Partecipazione dei soci e modalità
- 3.7 Mappatura dei principali stakeholder
- 3.8 Struttura organizzativa
- 3.9 Organigramma
- 3.10 Presenza di sistemi di rilevazione di feedback

4 Persone che operano per la cooperativa

- 4.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)
- 4.2 Natura delle attività svolte dai volontari
- 4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate in tema di sicurezza
- 4.4 Gestione delle informazioni e trattamento dati personali

5 Obiettivi e attività

- 5.1 Obiettivi generali
- 5.2 Analisi ed impatto Covid-19, rimodulazione obiettivi ed attività
- 5.3 Obiettivi raggiunti



- 5.4 Possesso di certificazione di organizzazione, di gestione, qualità
- 5.5 Elementi o fattori possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali
- 5.6 Obiettivi confermati per il 2022/2023
- 5.7 Dimensione di valore/obiettivi di impatto

6 Situazione economica e finanziaria

- 6.1 Ricavi
- 6.2 Patrimonio
- 6.3 Conto economico
- 6.4 Costo del lavoro
- 6.5 Fonti delle entrate
- 6.6 Incidenza pubblico/privato sul valor della produzione

7 Informazioni ambientali

8 Esonero dal monitoraggio organo di controllo

9 Prospettive future

PREMESSA

La redazione del Bilancio Sociale è ormai diventata una consuetudine per la nostra realtà sociale, infatti, sono anni che la cooperativa affianca al “tradizionale” Bilancio di Esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale del valore creato dalla cooperativa.

Già dal 2015, in Lombardia, le cooperative sociali, ai fini dell’iscrizione nell’Albo regionale, devono aver redatto il Bilancio di Responsabilità Sociale (art. 5 R.R. n. 1/2015 “Regolamento Albo regionale delle cooperative sociali, consorzi e organismi analoghi, ai sensi dell’art. 27 della L.R. n. 1/2008); è stato questo lo spunto legislativo a partire dal quale la nostra cooperativa ha iniziato a stendere annualmente il proprio Bilancio Sociale in conformità con la normativa di Regione Lombardia.

Dal 2017 la stesura e il deposito del Bilancio Sociale, come indicato nella legge di riforma del Terzo Settore, è divenuto un obbligo anche a livello nazionale: “le cooperative in quanto imprese sociali, devono depositare presso il registro delle imprese e pubblicare nel proprio sito internet il Bilancio Sociale (art. 9, Decreto Legislativo n. 112/17 “Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell’articolo 1, comma 2, lettera c) della Legge 6 giugno 2016, n. 106”).

Il Bilancio Sociale, a nostro parere, è uno strumento fondamentale di rendicontazione, di gestione e di controllo per le imprese che intendono adottare un comportamento socialmente responsabile. L’obiettivo che ne guida la redazione è descrivere le attività dell’impresa secondo un punto di vista che ne metta in luce l’impatto sociale. Infatti, oltre alla rendicontazione economica, è significativo, per una cooperativa sociale, poter misurare l’impatto ambientale e sociale prodotto dalle sue attività, sia per rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei diversi stakeholder che per un’autovalutazione consapevole e completa.

Il Bilancio Sociale, quindi, come strumento autonomo, ma soprattutto se letto ad integrazione degli altri documenti ed informazioni di accountability¹ aziendale, ha oggi un valore imprescindibile nel fotografare lo stato di “benessere” aziendale, nel restituire eventuali limiti e suggerire strategie e nuovi obiettivi.

In questa nuova edizione del Bilancio Sociale, la cooperativa Caf Due ha deciso di evidenziare le valenze

- di comunicazione
- gestionale
- informativa.

Proprio per questo motivo gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dell’edizione 2023 del Bilancio Sociale sono prevalentemente i seguenti:

- aggiornare gli stakeholder
- stimolare processi interattivi con la comunità di riferimento
- promuovere la partecipazione
- mostrare come identità e valori influenzino le scelte
- misurare le prestazioni dell’organizzazione
- spiegare le aspettative e pianificare gli impegni
- rappresentare il valore aggiunto.

¹ Responsabilità incondizionata, formale o non, in capo a un soggetto o a un gruppo di soggetti (accountants), del risultato conseguito da un’organizzazione.

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.

In questa premessa desidero sommariamente fare cenno alle eccezionali condizioni in cui la cooperativa si è trovata ad operare anche nel 2023: da una parte ricordando il raggiungimento di due traguardi significativi, cioè i dieci di Casa Agàpe e i vent'anni di Ein Karem, due servizi importantissimi dell'azione di Caf Due, dall'altra volgendo lo sguardo al contesto internazionale. Il 2023 è infatti il quarto anno consecutivo caratterizzato da una crisi mondiale senza precedenti. Se il 2020 e il 2021 sono stati segnati dalla pandemia da Covid-19 che ha portato a circa 6.887.000 di morti² e un tracollo economico mondiale che ha segnato un aumento importantissimo della disoccupazione e globalmente un incremento delle disuguaglianze,³ il 2022 si è aperto con l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia, un accadimento senza precedenti che ha portato nel cuore dell'Europa la guerra con tutto il suo portato tragico di morte, distruzione, sofferenza, ingiustizia oltre ad una nuova crisi economica mondiale che non dà alcun segnale di cessare e che probabilmente si avvierà a conclusione solo con l'avvio di un processo di pacificazione che appare ancora lontano. Infine con gli accadimenti del 7 ottobre 2023 si è aperto nel Medio Oriente un nuovo e preoccupante fronte di guerra, feroce e diplomaticamente complesso oltre che straziante dal punto di vista umanitario.

In occasione dell'insediamento del nuovo governo il Presidente di Confcoopertaive Gardini ricordava che *“caro energia e inflazione sono i problemi su cui il paese si aspetta dal nuovo esecutivo interventi tempestivi ed efficaci senza i quali rischiamo di trovarci in una crisi che non avrebbe precedenti nella storia della Repubblica: centinaia di migliaia di imprese costrette a chiudere, milioni di famiglie spinte verso il baratro della povertà. Su questi temi occorre intervenire con risolutezza, tutte le risorse disponibili e le energie del nuovo governo devono essere prioritariamente indirizzate su questi due fronti. Alle altre pur urgenti questioni penseremo subito dopo aver scongiurato il pericolo di mandare in frantumi la nostra economia e creare tensioni sociali difficilmente arginabili”*.

Queste parole, pronunciate ormai più di un anno fa, appaiono ancora di grande attualità.

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

Il Presidente
Cristini Jacopo

² Fonte Ministero della Salute:

https://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioContenutiNuovoCoronavirus.jsp?are_a=nuovoCoronavirus&id=5338&lingua=italiano&menu=vuoto

³ Organizzazione Internazionale del Lavoro:

https://www.ilo.org/rome/approfondimenti/WCMS_739996/lang--it/index.htm

1 NOTA METODOLOGICA

Il Consiglio di Amministrazione ha predisposto il Bilancio Sociale che ha presentato all'Assemblea dei Soci. Il gruppo di redazione è costituito da persone appartenenti a varie aree della società (responsabili, coordinatori, amministrativi) così da rappresentarla al meglio.

1.1 Modalità di comunicazione

Il presente Bilancio Sociale viene diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei Soci
- Pubblicazione mediante deposito in Camera di commercio
- Pubblicazione sul sito web della cooperativa.

1.2 Riferimenti normativi

Il Bilancio Sociale 2023 è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale
- Delibera della giunta regionale della Lombardia n. 5536/2007.

Questo Bilancio Sociale è stato redatto in particolare secondo i riferimenti del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04/07/2019.

Il presente Bilancio è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del 22 maggio 2024 che ne ha deliberato l'approvazione.

Viene predisposto, approvato e depositato ai sensi dell'art. 9 D. LGS 112/2017 in quanto compatibile.



2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Di seguito viene presentata la carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2023

Denominazione	CAF DUE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Indirizzo sede legale	Via Gadames 47 20037 PADERNO DUGNANO – (MI)
Indirizzo sedi operative	//
Indirizzo posta elettronica	info@cafdue.it info@pec.cafdue.it
Forma giuridica e modello di riferimento	S.r.l. Impresa sociale di diritto ai sensi Decreto Legislativo n. 112/2017
Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	//
Tipologia	Coop. A
Data di costituzione	18/06/1985
Codice Fiscale	07950790159
Partita IVA	00880010962
N° iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative	A164439 Categoria Cooperative Sociali
N° iscrizione Albo regionale cooperative sociali	201; CF 07950790159
Tel	02 99041415
Fax	02 99041415
Sito internet	www.cafdue.it
Appartenenza a reti associative	Confcooperative – Federsolidarietà
Adesione a consorzi di cooperative	Consorzio Cooperative Solidarietà & Lavoro
Codice ATECO	88.10.00
Elenco soggetti destinatari del cinque per mille	Iscritta nel RuntS con opzione 5X1000
Certificazione Qualità	Norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato n. 9122.CAF D del 20/12/2007, registrazione n. IT – 61459; ottenuto il mantenimento della certificazione il 06/11/2023

2.1 Aree territoriali di operatività

Dalla sua nascita la cooperativa opera nel territorio del Comune di Paderno Dugnano attraverso il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD). Per alcuni anni ha erogato servizi per anziani e minori nel Comune di Solaro fino al 2006. Poi, con la nascita del Centro Diurno Integrato e con l'introduzione dei Voucher Sociali (titoli per l'acquisto di prestazioni socio-assistenziali) e poi con l'accREDITAMENTO sui piani di zona, ha rivolto i suoi interventi anche ai comuni limitrofi. Secondo il criterio della diversificazione dei servizi, l'azione sociale della cooperativa oggi insiste in particolare sui Comuni di: Paderno Dugnano con il CDI, Bollate con il SAD e il servizio rivolto ad anziani fragili denominato custodia sociale presso le case ALER, Paderno Dugnano e del Garbagnatese con il SAD in regime di accREDITAMENTO e privato e le misure di sostegno al reddito di cittadinanza (Piano di contrasto alla povertà)

Questa scelta si riconnette a precisi orientamenti strategici di imprenditoria sociale, manifesta la volontà di continuare a partecipare alla rete dei servizi, di sviluppare nel tempo sinergie, di appartenere alla comunità in cui si lavora e per cui si intende produrre il valore aggiunto della migliore qualità di vita e integrazione sociale.

Nello statuto l'articolo 4 contiene un preciso riferimento a questo orientamento, affermando che "La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale dove ha la propria sede e nei comuni vicini, anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa".

In questo senso Caf Due ha effettuato negli anni investimenti che non sono soltanto produttivi di lavoro e non rappresentano solo valori economici, ma sono piuttosto investimenti nel "bene comune", della cultura locale. Nel 2023 per esempio si evidenziano il prosieguo della convenzione con il NIL (Nucleo Integrazione Lavorativa) e il prosieguo della Convenzione con il Tribunale di Milano per accogliere LPU (Lavori di Pubblica Utilità) e MAP (Messa alla Prova)

2.2 Valori e finalità perseguite

Secondo quanto riportato nello statuto all'articolo 5, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

"Oggetto della cooperativa sono le attività socio sanitarie ed educative di cui all'articolo uno, primo comma punto a), della Legge 8 novembre 1991 n. 381 da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e specificatamente le seguenti:

1. assistenza al domicilio, per conto di privati o di enti, di persone fragili, anziani, malati terminali oncologici, malati di morbo di Parkinson e Alzheimer, sofferenti psichici, invalidi, disabili, affetti HIV, ex tossicodipendenti, alcoolisti, svolgendo prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie integrate, orientate al mantenimento della qualità della vita, nel rispetto della dignità della persona;
2. assistenza di cui sopra può essere realizzata anche in casi di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo, strutture tutelari e luoghi di vacanza;
3. interventi e servizi diurni socio-assistenziali e socio-sanitari integrati a favore di anziani e disabili, che svolgono una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e il ricovero in RSA/RSD, consentendo alla persona anziana e/o disabile la permanenza al domicilio e nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, offrendo contemporaneamente delle risposte ai problemi della solitudine e della scarsa autosufficienza e sostenendo la famiglia nell'assistere il parente fragile, fornendo un sollievo diurno dall'onere assistenziale;
4. servizi domestici, condominiali o altre iniziative volte a sviluppare servizi di prossimità;
5. gestione di spazi di aggregazione, ricreazione, socializzazione rivolti a persone di diverse fasce di età;
6. assistenza a domicilio, o in appositi spazi, ai bambini, garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia e quanto altro attiene agli aspetti educativi;

7. gestione di programmi innovativi e sperimentali per la realizzazione di interventi e strutture di accoglienza e sviluppo di autonomie per persone in situazione di handicap grave, prive di adeguata assistenza familiare, anche al fine di favorirne condizioni di maggior autonomia e di vita indipendente;
8. gestione di servizi e strutture residenziali per pazienti terminali, non assistibili presso il domicilio, al fine di accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico;
9. iniziative informative e formative rivolte alla qualificazione professionale dei soci lavoratori e dei volontari;
10. iniziative di informazione, formazione e sensibilizzazione:
 - a. per agevolare la ricerca di caregiver non professionali, tramite la gestione di elenchi di persone qualificate disponibili a sostenere le famiglie nei loro compiti di cura;
 - b. per promuovere e far crescere nella comunità locale la cultura e i valori della cooperazione e dell'integrazione, anche tramite la raccolta di documentazione ed esperienze, la creazione di un centro studi e sportello informativo;
 - c. per sostenere l'associazionismo sociale, atto a favorire l'auto - mutuo - aiuto delle famiglie e la realizzazione di banche del tempo;
11. raccolta, manutenzione e noleggio gratuito di ausili ortopedici e sanitari usati;
12. ogni altra iniziativa, in collaborazione con gli enti locali e con altre realtà sociali, finalizzata a garantire la promozione di politiche locali a sostegno della famiglia.”

2.3 Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art.5 Decreto Legislativo n. 117/2017 e/o All'art. 2 Decreto Legislativo n. 112/2017 o Art.1 L.N. N. 381/1991)

Le attività storicamente svolte dalla cooperativa sociale Caf Due sono sostanzialmente quattro, tutte riconducibili all'area del sostegno alla domiciliarità di persone fragili, allo sviluppo delle autonomie, e in generale al miglioramento della qualità delle relazioni sociali in contesti di emarginazione o di limitata autonomia personale. I quattro settori di attività, di seguito elencati, hanno come riferimento due settori: il sociale e il socio-sanitario integrato.

Settori di attività:

Domiciliare Diurno (dal 1985)

SAD Anziani e problematiche relative alla terza età
SAD Disabili fisici psichici e sensoriali

Centro Diurno Integrato per Anziani (dal 2003)

Servizio semiresidenziale socio-sanitario integrato

Casa Agàpe (Comunità sperimentale) (dal 2012)

Servizio sociale

Servizio di Assistenza Domiciliare ad Anziani fragili denominato custodia sociale (dal 2021)

SAD Anziani e problematiche relative alla terza età presso case ALER

2.4 Mission e finalità, reti e contesti

La cooperativa si propone di raggiungere le sue finalità attraverso le **politiche di impresa sociale** di seguito descritte.

Nel corso degli anni la cooperativa si è sempre posta non solo come **gestore di servizi**, ma come soggetto, capace di cogliere le trasformazioni sociali, di leggere i bisogni della comunità di cui fa parte, di dare voce a chi non è in grado di farlo da solo. Ritiene fondamentale sviluppare la **funzione di advocacy e di rappresentanza** dei bisogni del territorio e di promozione di politiche sociali a livello locale, promuovendo e partecipando alla costituzione di reti locali: **CCSL**, Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro, promosso dalle ACLI Milano, **Confcooperative – Federsolidarietà**. Confermate le relazioni con **Fondazione Comunitaria Nord Milano**, **Caritas Ambrosiana**, “**Nucleo di Integrazione Lavorativa**” dell’Azienda consortile Comuni Insieme, **Tribunale di Milano per MAP e LPU** (convenzione rinnovata a gennaio del 2023).

Possiamo quindi affermare che la condivisione di valori e di responsabilità da parte dei soci, la loro partecipazione attiva, unita al radicamento nel territorio, alle realtà del privato sociale della zona, e al confronto continuo con le istituzioni e la Pubblica Amministrazione in generale, costituiscono l’asse portante della strategia della cooperativa, punto di forza e sua caratteristica saliente.

Lo sviluppo e la diversificazione delle attività, l’articolazione degli interventi e l’ampliamento della platea dei destinatari sono processi gradualmente, avvengono in modo lento ma crescente, passo dopo passo, persona dopo persona. Tutto ciò senza mai snaturare la Mission e senza perdere di vista i principi ispiratori: *l’attenzione agli ultimi e l’affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella pratica quotidiana*.

Grazie all’appartenenza a questa rete estesa la cooperativa ha sviluppato una solida cultura solidaristica intorno alla quale continua a rafforzare la propria identità di impresa sociale.

L’intervento della cooperativa Caf Due, sintetizzabile nel motto “**Offrire non solo servizi, ma costruire comunità**”, si qualifica per l’attenzione alla globalità della persona che si traduce nel creare una “comunità” dove, oltre agli interventi e alle prestazioni professionali, l’anziano e il disabile in primis possano sentirsi accolti ed ascoltati.

La cooperativa nel perseguimento della propria Mission si ispira ai seguenti **valori**:

- ✚ **Centralità della persona fragile, anziana e disabile, e della sua famiglia**: soggetti attivi, corresponsabili e attori delle scelte relative al proprio progetto di vita e agli interventi da attuare, risorsa per sé e per gli altri.
- ✚ **Ascolto degli ultimi e affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella quotidianità**: offrire servizi attenti e rispettosi della dignità della persona, accessibili, continui, economicamente sostenibili, prestando sempre ascolto ai bisogni delle persone fragili e dei loro familiari.
- ✚ **Domiciliarità**: dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali, ambiente dotato di senso per la persona, perché rappresenta la sua storia, la sua cultura, i suoi affetti, la sua esperienza vissuta. “Rimanere a casa propria” non vuol dire semplicemente ricevere servizi domiciliari e/o semiresidenziali di assistenza, ma salvaguardare le relazioni significative.

- + **Radicalamento nella comunità locale:** promuovere lo sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone sole, a rischio di emarginazione, anziane e/o disabili, sostenere l'esercizio del diritto di cittadinanza attiva per tutti, sollecitarne la solidarietà, il supporto al servizio, la crescita del volontariato.
- + **Lavoro di rete:** essere aperti allo scambio e al confronto e a creare legami con i diversi soggetti sociali ed istituzionali del territorio, per promuovere percorsi condivisi, collaborazioni e progettazioni comuni sviluppando un welfare di comunità capace di rispondere in maniera mirata ai bisogni dei cittadini del territorio.
- + **Innovazione, flessibilità e orientamento alla qualità dei servizi offerti:** essere capaci di leggere i nuovi bisogni sociali e di modificare l'organizzazione della cooperativa per offrire risposte più appropriate, efficaci ed economicamente sostenibili.
- + **Valorizzazione delle risorse umane** della cooperativa che costituiscono il capitale sociale che sostiene la sua identità e la sua crescita.

2.5 Altre attività svolte in maniera secondaria /strumentale

Raccolta, manutenzione e noleggio gratuito di ausili sanitari e ortopedici, per la maggior parte dei casi rivolti ai propri utenti, che dà l'opportunità di riutilizzare in tempi brevi materiale sanitario che altrimenti andrebbe distrutto: carrozzine, comode, deambulatori e bastoni, agevolando il sostegno alla persona in attesa che si orienti all'interno dei servizi preposti. Per qualcuno si è trattato di avere a disposizione un ausilio solo per qualche giorno, per la maggioranza il tempo di noleggio è stato di diversi mesi.

Questa attività strumentale pur non prevedendo introiti è tipica dell'attenzione a 360° verso l'utenza e della mission della nostra società.

2.6 Collegamenti con altri Enti del Terzo Settore

		Dall'anno
Reti associative	Servizio di integrazione lavorativa	2018
	Caritas Ambrosiana	2012
	Fondazione Comunitaria Nord Milano	2012
	Afol, Agenzia metropolitana per la formazione e l'orientamento al lavoro	2017
	Associazione cooperazione Lombarda (percorsi abilitanti)	2018
	Università Cattolica del Sacro Cuore	2019
	Formawork (progetti formativi individuali)	2018
	Istituto "Enrico Falk" scuole professionali in ambito sociale	2016
	Youmani (ODV – associazione di teatro)	2023

Enti pubblici	Tribunale di Milano	2018
Consorzi	Consorzio Cooperative Solidarietà e Lavoro	2006
	Consorzio Sir (Sviluppo e cooperazione comunitaria)	2016
	Comuni insieme (nuclei d'integrazione lavorativa)	2016

2.7 Storia dell'Organizzazione

Tratteggiare la storia della cooperativa dalla sua nascita nel 1985, ripercorrendo le tappe più importanti della sua vita, significa richiamare alla memoria il contesto sociale, culturale ed economico degli anni in cui la cooperativa è nata: gli anni ottanta.

Negli anni ottanta la Chiesa di Milano è guidata e continuamente sollecitata, dall'arrivo del Cardinale Martini, ad aprirsi al mondo e ai suoi problemi. Nasce una nuova sensibilità che sfocia nel 1986 nel Convegno "Farsi prossimo nella città". Sotto la spinta della Caritas Ambrosiana e della Pastorale del Lavoro della Diocesi partono le prime esperienze cooperative che ricuperano la grande tradizione cooperativa sia dell'area cattolica che di quella della "sinistra". Determinante in questo processo è l'apporto delle ACLI milanesi. Le nuove realtà cooperative si aprono ai servizi verso soggetti svantaggiati, ma attenti anche a offrire opportunità lavorative a soggetti a rischio di esclusione sociale. L'associazionismo cattolico, in particolare le ACLI hanno raccolto l'invito e hanno cominciato a promuovere esperienze significative nel campo della cooperazione in particolare nei servizi alla persona.

Ma quelli sono anche gli anni della crisi che investe il mondo del lavoro e che evidenzia aspetti drammatici: l'esclusione dal mondo del lavoro dei soggetti disabili e delle donne e la difficoltà dei giovani ad entrare nel mondo del lavoro.

Si scopre che il lavoro in cooperativa è portatore di una nuova idealità capace di dare gusto e motivazioni nuove ai cooperatori. Pur in un contesto di precarietà, tutt'ora permanente, lavorare in cooperativa piace.

In questo panorama il 18 giugno 1985 a Paderno Dugnano è stata costituita la cooperativa sociale Caf Due, su iniziativa del sacerdote don Ettore Dubini, con il contributo della Pastorale del Lavoro Diocesana e delle ACLI e di un gruppo di laici, per venire incontro ai bisogni della popolazione in situazione di fragilità, anziani e disabili, e per aiutare le famiglie che si fanno carico della cura dei propri familiari decidendo di sostenerli al proprio domicilio. Nel contempo aveva lo scopo mutualistico di procurare opportunità di lavoro per i propri soci, un gruppo di donne espulse dal mercato del lavoro. In quegli anni nella zona esplodeva in forma consistente il fenomeno della riconversione produttiva di molte aziende che occupavano manodopera femminile con conseguenze forti sulla disoccupazione femminile. La nascita della cooperativa ha costituito una occasione importante per la riqualificazione/formazione professionale e l'occupazione di un gruppo di donne espulse precocemente dal mondo del lavoro.








L'intuizione avuta dalla Caritas e dalla Pastorale del Lavoro si è rivelata una risorsa importante per la comunità e si è dimostrata un esempio concreto di come l'impresa sociale possa giocare un ruolo determinante nella riqualificazione del tessuto sociale e nella promozione umana delle fasce deboli. La realtà del Villaggio Ambrosiano, per anni considerata periferia urbana con componenti di degrado e di rischio sociale, sta evolvendo positivamente grazie anche alla presenza di opere sociali produttive che hanno modificato il volto del quartiere trasformandolo

in luogo vivibile ed accogliente, anche grazie alla creazione di servizi aperti alla collaborazione e all'incontro tra le diverse generazioni.

Il primo passo intrapreso per avviare l'esperienza cooperativa fu quello della formazione del personale in collaborazione con le ACLI e con il fondo regionale. È ancora sorprendente pensare che con poco investimento si è potuto avviare esperienze cooperative che hanno prodotto una serie di servizi tutt'ora indispensabili oltre che aver garantito occupazione. Le prime difficoltà sono nate quando si trattò di dare stabilità al lavoro. I primi rapporti furono con il Comune di Paderno Dugnano. Inizialmente un rapporto di collaborazione quasi informale, poi sempre più formalizzato e sottoposto alle norme sulle gare di appalto che si rivelarono vere e proprie forche caudine. Ma la difficoltà con il territorio è legata anche alla fatica della opinione pubblica, in generale come in quella ecclesiale, a riconoscere piena legittimità all'esperienza cooperativa.

La conoscenza del lavoro e della presenza della cooperativa non fu affidata a nessuno strumento pubblicitario, se non quello di farla conoscere attraverso la serietà del lavoro professionale delle ASA. La credibilità conquistata giorno dopo giorno non è stata legata a nessuna operazione di marketing, ma solo alla qualità delle prestazioni professionali dei suoi soci lavoratori e al rapporto creato con le forze istituzionali e sociali del territorio.

In questi anni ci sono stati diversi mutamenti:

-  Dell'età dei soggetti professionali: da ASA giovani a operatori ASA di media età.
-  Degli operatori spinti da necessità di lavoro a operatori che vedono nella professione ASA/OSS una modalità nuova di lavorare e di cooperare.
-  Dei committenti: da uno a più comuni, Paderno Dugnano e comuni limitrofi.
-  Dei destinatari: dagli anziani ai disabili.
-  Dell'organizzazione e della tipologia di servizio: dal solo domiciliare al lavoro in struttura semiresidenziale con il Centro Diurno Integrato Anziani Ein Karem e Casa Agàpe.
-  Dalla diversificazione di figure professionali: da ASA/OSS a equipe pluriprofessionale.
-  Di sede: dalla prima sede a Calderara, alla storica condivisione di alcuni spazi con la cooperativa Emmaus al Villaggio Ambrosiano, nello spazio messo a disposizione dalla Parrocchia Sacra Famiglia, all'attuale nuova sede di via Gadames, che ospita il CDI Ein Karem e Casa Agàpe oltre ad essere la sede legale ed operativa della cooperativa.

La costruzione di questa sede è frutto di un interessante partenariato pubblico – privato e privato sociale. Il Comune ha dato in concessione il terreno alla Parrocchia che, grazie alla sensibilità dei suoi parrocchiani, all'incontro con benefattori ed imprenditori disponibili, con il contributo della Curia e della Fondazione Cariplo, ha costruito in breve tempo la struttura, che è stata affidata per la gestione alla cooperativa Caf Due.

I lavoratori, le lavoratrici, i soci della Caf Due sono il racconto vivente di questo cammino di cooperazione. La soddisfazione più grande, lo diciamo senza presunzione, è quella di aver contribuito a cambiare la mentalità dell'opinione pubblica, rendendo possibile pensare che un anziano fragile può restare nella sua casa. Quando la cooperativa è nata il primo pensiero davanti ad un anziano in difficoltà era il ricovero. Ora la famiglia sa che, se adeguatamente sostenuta da una rete di servizi, l'anziano può restare a casa, nell'ambiente familiare e sociale in cui è vissuto e dove ha stabilito i suoi legami affettivi e le sue relazioni più significative. Non è un traguardo da poco. È stato raggiunto piano piano, con la politica dei piccoli passi, in

collaborazione anche con l'amministrazione comunale. Da un piccolo seme a traguardi insperati e ne siamo noi stessi sorpresi.

Gli anni più recenti hanno visto una ristrutturazione sempre più consapevole della cooperativa, dei lavoratori e dei modelli per gestione e pianificazione dei costi che ci ha consentito di garantire continuità anche e nonostante le gravi ripercussioni della pandemia, della guerra scoppiata a febbraio 2022 e la conseguente crisi energetica ed economica globale.

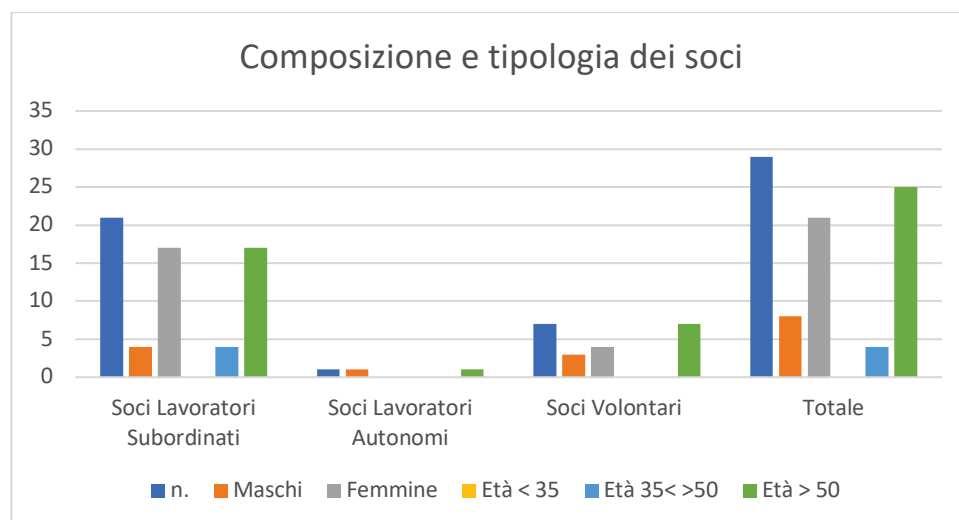
2.8 Date principali della cooperativa

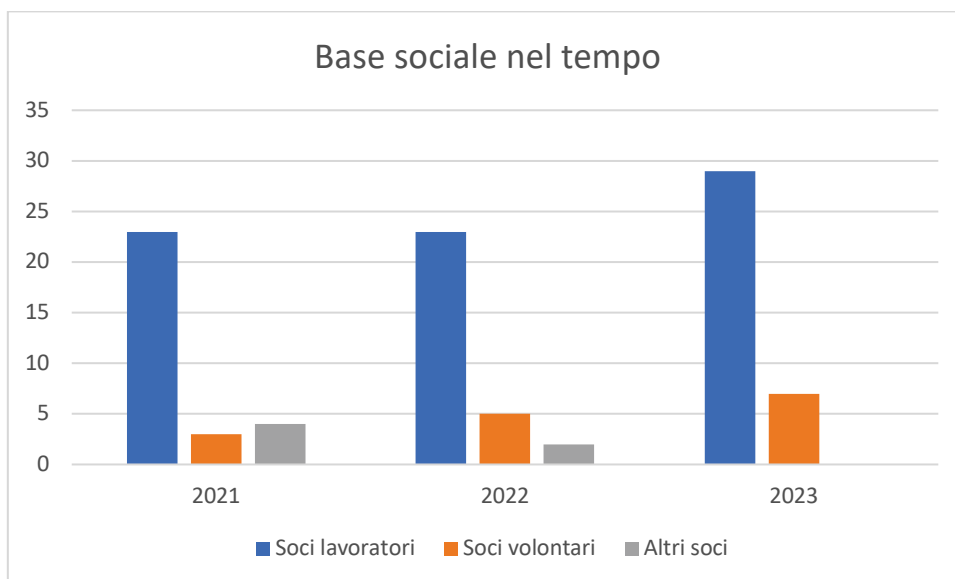
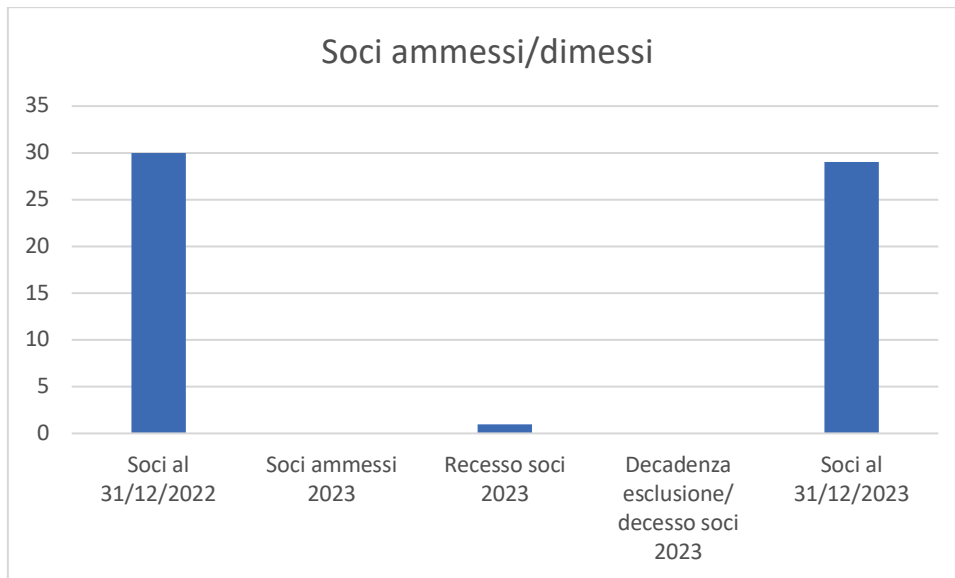
Costituzione della cooperativa	18-giu-85
Inaugurazione Centro Diurno Integrato "Ein Karem"	2003
Inaugurazione Progetto sperimentale "Casa Agàpe"	ott-13

3 STRUTTURA GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa:

Composizione e tipologia dei soci	n.	Maschi	Femmine	Età < 35	Età 35<50	Età > 50
Soci Lavoratori Subordinati	21	4	17		4	17
Soci Lavoratori Autonomi	1	1				1
Soci Volontari	7	3	4			7
Totale	29	8	21	0	4	25





3.2 Sistema di governo e controllo

L'Assemblea ha scelto di avere un'organizzazione semplice con un Consiglio di Amministrazione stabile nel tempo.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della cooperativa. È composto da sette consiglieri eletti dall'Assemblea dei Soci, in maggioranza soci lavoratori della cooperativa; solo uno su sette non è socio lavoratore ma socio fondatore e volontario.

Il Presidente è il Legale Rappresentante della cooperativa, è colui che è responsabile, anche penalmente, di qualsiasi atto o azione amministrativa, legale, fiscale, sociale della società

rappresentata. In base al comma 936 dell'art. unico della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, in vigore dal 1° gennaio 2018 non è più possibile che la durata delle cariche sociali sia “sino alla revoca” o superiore a tre esercizi. L'Assemblea dei Soci ha quindi deliberato il 10 giugno 2021 circa il rinnovo delle cariche sociali, determinando il numero di sette consiglieri e la durata in carica di un triennio.

A seguito di dimissione del Vicepresidente e consigliere, il CdA dell'8 marzo 2023 ha cooptato (sostituito un consigliere) con nomina sino alla successiva Assemblea dei Soci; ha altresì nominato nuovo Vicepresidente.

Con l'Assemblea dei Soci in data 11 maggio 2023 è stata ratificata la nomina a consigliere del socio lavoratore Ivan Basaglia allineando la scadenza alla scadenza dell'attuale mandato del CdA, ovvero sino all'approvazione del bilancio 31/12/2023. L'Assemblea ha approvato altresì all'unanimità la nomina alla vicepresidenza del consigliere Cattaneo Alberto, con durata fino alla scadenza dell'attuale mandato, ovvero sino ad approvazione del bilancio 2023.

Amministratori della cooperativa							
Ruolo ricoperto		Residenza	Maschi	Femmine	Età < 35	Età 35<50	Età > 50
Presidente	Cristini Jacopo	Bresso	1				1
Vicepresidente	Cattaneo Alberto	Misinto	1				1
Consigliere	Dubini Ettore (don)	Erba	1				1
Consigliere	Basaglia Ivan	Paderno Dugnano	1			1	
Consigliere	Lostorto Daniela	Cusano Milanino		1		1	
Consigliere	Rosita Ravatti	Paderno Dugnano		1			1
Consigliere	Ginetto Zuccarelli	Milano	1				1
Totale	7		5	2	0	2	5

3.3 Modalità di nomina e durata in carica

Ruolo ricoperto		Nomina con atto	Durata in carica
Presidente	Cristini Jacopo	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Vicepresidente	Cattaneo Alberto	10/06/21 e 08/03/23	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Dubini Ettore (don)	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Basaglia Ivan	11/05/23	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Lostorto Daniela	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
Consigliere	Rosita Ravatti	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023

Consigliere	Ginetto Carlo Zuccarelli	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023
-------------	-----------------------------	----------	---

3.4 Numero di Consigli di Amministrazione svolti durante l'anno e partecipazione media

Numero CdA svolti	Numero partecipanti	Percentuale media di partecipanti a CdA
6	7	100%

3.5 Tipologia di organo di controllo

Tipologia	Nomina con atto	Durata in carica	Ente
Revisore unico	10/06/21	fino approvazione del bilancio al 31/12/2023	Ordine Unico dei Revisori Legali (Mi)

3.6 Partecipazione dei soci e modalità

La **partecipazione dei soci alla vita associativa** della cooperativa si esprime in primis nei **momenti formali dedicati, quali le assemblee annuali**. Parallelamente a queste ultime, modalità di lavoro e incontri pianificati all'interno del calendario sociale, concorrono a consolidare il senso di appartenenza e la partecipazione attiva dei soci. Le occasioni di vita comunitaria in questi ultimi tre anni (2020- 2022) hanno risentito enormemente della pandemia Covid-19 e delle relative restrizioni. La loro ripresa è avvenuta con la celebrazione del decennale del servizio di Casa Agàpe, il 24 giugno 2023. Il 7 ottobre si sono poi festeggiati i venti anni di operatività del Centro Diurno Integrato con un convegno dal significativo titolo "Centro Diurno Integrato Ein Karem: 20 anni sul territorio vicino alla fragilità". La consuetudine della cooperativa a stimolare la crescita dei soci (in particolare dei soci lavoratori) sia dal punto di vista professionale, che nel consolidamento delle relazioni, trova espressione in una, ormai ampiamente testata, modalità di lavoro per équipe, più o meno eterogenee e di composizione fluida, e, come già accennato, nella programmazione e realizzazione di momenti di incontro a carattere formativo e conviviale che, al 31/12/2023, sono stati complessivamente tre:

4 marzo 2023: *La cooperativa è anche ... (mia) – Il senso di appartenenza.*

20 maggio 2023: *La comunicazione e le sue forme.*

10 novembre 2023: *Serata cineforum – The Specials – Fuori dal comune*

Anno	Assemblea n.	data	% partecipanti	% deleghe	Azioni intraprese
------	--------------	------	----------------	-----------	-------------------

2021	1	10/06/21	77	23	Approvazione bilancio d'esercizio 2020
					Aggiornamento situazione pandemica e impatto sulla cooperativa
					Rinnovo cariche CdA
					Azioni di miglioramento per rafforzare la compagine sociale e welfare aziendale
					Indicazioni su linee guida (regolamento interno) su erogazione servizio SAD
2022	1	12/05/22	68	18	Approvazione bilancio d'esercizio 2021
					Esame, discussione ed approvazione del Bilancio Sociale 2021
					Esame ed approvazione nuovo Regolamento interno soci e Regolamento soci volontari
					Azioni intraprese finalizzate alla ripresa dei servizi e loro saturazione
2023	1	11/05/23	57	33	Approvazione Bilancio di Esercizio 2022
					Esame ed approvazione del Bilancio Sociale 2022
					Ratifica della nomina per cooptazione di consigliere

3.7 Mappatura dei principali stakeholder

Come argomentato nel Paragrafo 3.6, la cooperativa si adopera costantemente a favore del coinvolgimento dei soci e del loro benessere; questa attenzione si fonda sulla profonda convinzione che i soci siano i primari stakeholder della cooperativa stessa. Di seguito, nella costruzione della mappa degli stakeholder, i soci sono infatti citati nella prima riga; a loro si attribuisce ruolo consultivo-decisionale e sono dedicati i principali sforzi comunicativi e formativi.

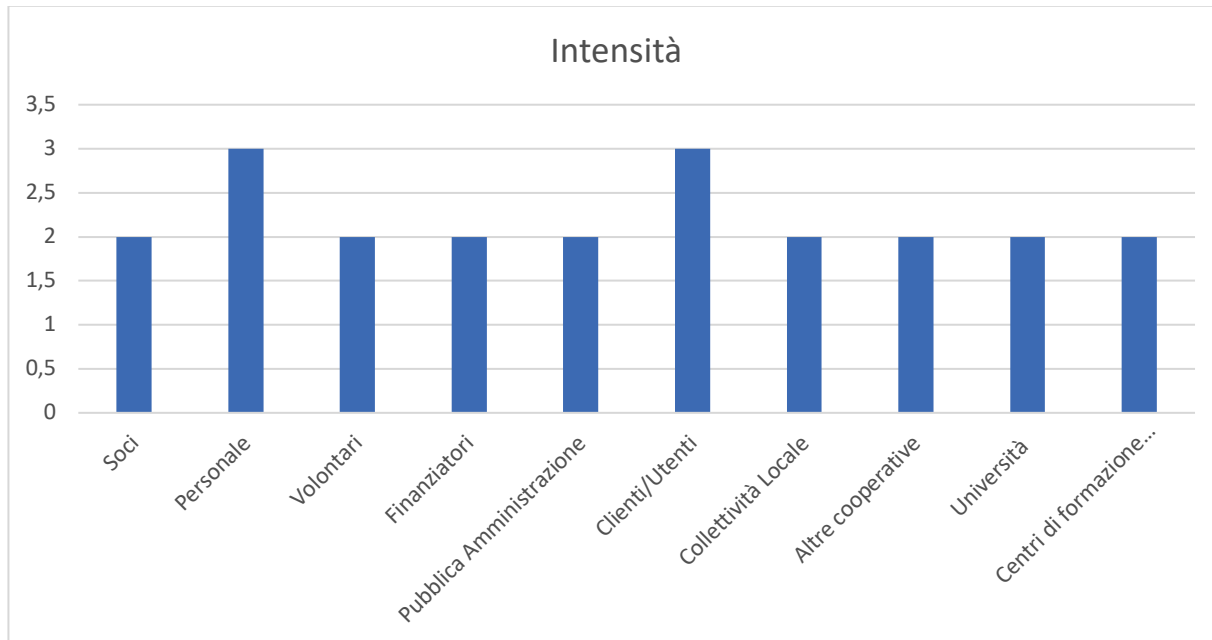
Si fa notare inoltre la varietà di tipologia degli interlocutori cui la cooperativa è legata in un rapporto di collaborazione e di strettissima reciprocità, a partire dai clienti, agli organismi istituzionali pubblici, agli enti preposti alla formazione, tra cui l'università, fino ai soggetti della rete dei servizi territoriali rivolti ad anziani e disabili in particolare.

Nel dettaglio delle istituzioni pubbliche si ricorda:

1. con il Comune di Paderno ha in essere un rapporto collaborativo che, se pur cambiato dal 2011, è ancora molto forte ed organico. Il servizio sociale è il punto di riferimento per la valutazione del bisogno e per la definizione del PAI, mantiene un rapporto costante di valutazione e verifica dei singoli progetti individuali;
2. è accreditata con l'Azienda Consortile Comuni Insieme dal 2010 e si coordina con l'Ufficio di Piano dell'ambito del Garbagnatese;

3. da gennaio 2021 si collabora con il Comune di Bollate con il servizio di assistenza ad anziani fragili denominato custodia sociale presso le case ALER;
4. con ATS città metropolitana di Milano è legata da un rapporto contrattuale che prevede il rispetto nel tempo dei requisiti di accreditamento, l'assolvimento del debito informativo, il controllo e la vigilanza su standard strutturali e gestionali e di appropriatezza. Non è prevista una collaborazione per la valutazione del bisogno e per la predisposizione del PAI.

Tipologia	Modalità di Coinvolgimento	Intensità	Intensità
Soci	Coinvolgimento con assemblee e nei momenti decisionali che orientano l'attività della cooperativa.	2	Consultazione
Personale	Gran parte del personale dipendente della cooperativa è socio. Sono frequenti le riunioni e i momenti di incontro per l'analisi dell'attività e l'organizzazione del lavoro. Nel 2023 incontri specifici anche in materia di sicurezza e per il piano vaccinale.	3	Co-produzione
Volontari	Coinvolgimento con momenti dedicati di informazione e formazione.	2	Informazione e consultazione
Finanziatori	Coinvolgimento attraverso momenti di informazione sulle attività e i progetti della cooperativa. Questa attività viene solitamente limitata a relazioni individuali tra rappresentante della cooperativa e finanziatore.	2	Informazione e Co-produzione
Pubblica Amministrazione	Contratti, piani di zona	2	Informazione e consultazione
Clienti/Utenti	Consultazione attraverso colloqui dedicati	3	Informazione e consultazione
Collettività Locale	Sensibilizzazione e verifica delle capacità di rispondere ai bisogni territoriali (tribunale di Milano, Nuclei di integrazione lavorativa)	2	Informazione e consultazione
Altre cooperative	Consultazione attraverso contatti diretti con referenti della cooperativa o attraverso la partecipazione ad eventi collegiali del terzo settore	2	Consultazione e Informazione
Università	Co-progettazione attraverso percorsi di tirocinio con allievi delle accademie definiti da contratti specifici	2	Co-progettazione
Centri di formazione professionale	Co-progettazione attraverso percorsi di tirocinio specifici e colloqui preparatori e conclusivi con il referente istituzionale.	2	Co-progettazione



Anche nell'analisi dei capitoli successivi viene evidenziato il coinvolgimento dei vari portatori di interesse (interni ed esterni) con approfondimento circa la formazione, il processo di qualità, i riscontri dei dipendenti e degli utenti.

3.8 Struttura organizzativa

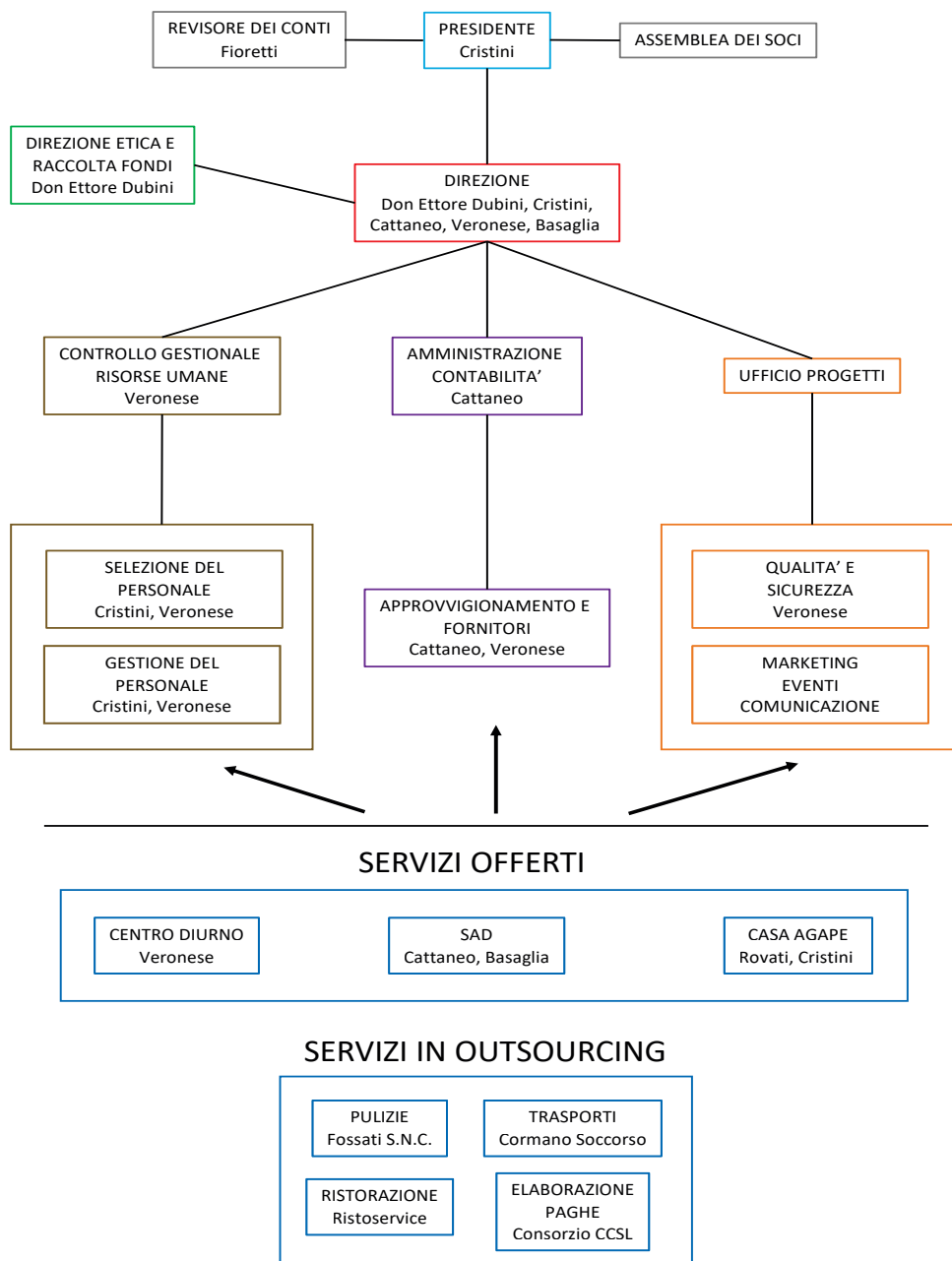
Di seguito viene presentata la struttura organizzativa della cooperativa al 31/12/2023, così come è stata precisata nei documenti relativi all'organizzazione e alle responsabilità della cooperativa per la Certificazione di Qualità.

Nella riorganizzazione i servizi che rappresentano il core business della cooperativa sono stati messi al centro, e le attività trasversali di supporto in secondo piano. Inoltre, ritenendo importante garantire una condivisione delle decisioni, si è implementata una modalità di lavoro collegiale che vede presenti i responsabili dei servizi e delle aree nell'organo della Direzione.

La **Direzione** ha il compito di garantire sul piano tecnico l'attuazione degli indirizzi dati dal Consiglio e dall'Assemblea, in particolare gli è affidato il compito di mantenere alta la qualità dei servizi, attraverso il monitoraggio di ogni servizio, rivedere l'organizzazione del personale, effettuare il controllo di gestione, valutare gli interventi da sviluppare. All'interno della Direzione è stato attribuito un ruolo specifico per il controllo di gestione al socio lavoratore Davide Veronese.

3.9 La struttura organizzativa della cooperativa sociale Caf Due

ORGANIGRAMMA GESTIONALE



3.10 Presenza di sistemi di rilevazioni di feedback

Ogni anno il Sistema di gestione della Qualità raccoglie i feedback attraverso la somministrazione dei Customer Clienti/utenti dei seguenti servizi.

Servizio	Frequenza	% di risposta	Punti a favore e %	Criticità
Servizio Assistenza Domiciliare	Annuale	73%	Disponibilità all’ascolto al primo contatto: 95%	
			Semplicità nell’attivazione del servizio: 91%	
			Professionalità e preparazione degli assistenti: 98%	
			Emergenza sanitaria informazioni e attività di prevenzione: 72%	
			Valutazione complessiva del servizio: 95%	
Centro Diurno Integrato	Annuale	55%	Accesso alle informazioni – comunicazioni: 85%	
			Livelli di assistenza agli ospiti: 75%	
			Emergenza Coronavirus (Informazioni su percorsi di tutela adottati e misure di prevenzione): 93%	
			Qualità percepita complessivamente: 83%	

Per l’anno 2023 si è deciso di non somministrare il questionario di soddisfazione al personale in quanto lo si vuole aggiornare e rendere più efficace in linea con quanto emerso nei Consigli di Amministrazione. A favore di un rinnovamento della spinta partecipativa in particolare dei soci, e in generale delle figure che collaborano a vario titolo con la cooperativa, e, parimenti di un incremento del benessere percepito nell’espletamento dell’attività connessa al ruolo professionale rivestito, il Consiglio ha dato avvio ad un percorso di sensibilizzazione e formazione dedicato a operatori, collaboratori e volontari, al termine del quale verrà loro somministrato il questionario di soddisfazione, così da segnare un punto fermo di analisi e riprogettazione.

4 PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

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

Come si può rilevare dai dati e dai grafici che seguono, i lavoratori della cooperativa Caf Due sono in prevalenza soci, donne, con una prevalenza di persone di età superiore ai 45 anni, in maggioranza residenti a Paderno Dugnano o nei comuni limitrofi.

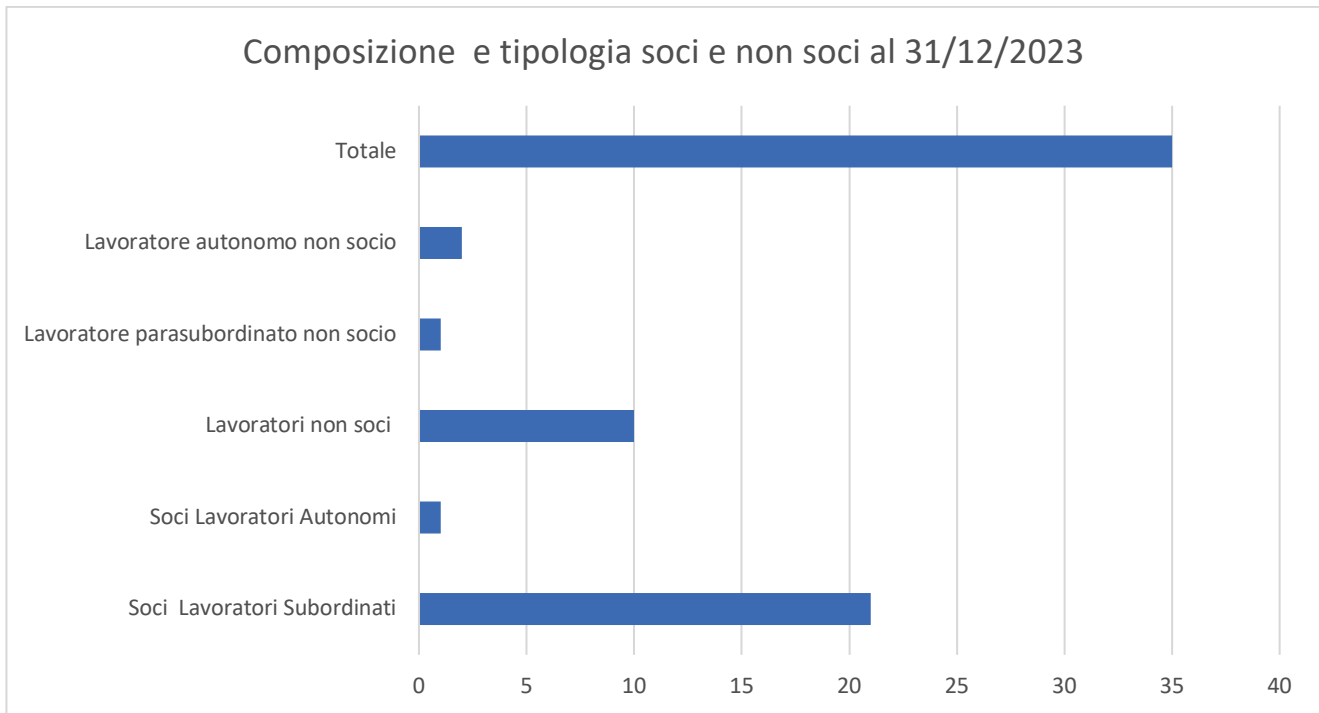
L'anzianità di servizio lavorativa è superiore ai 5 anni, i titoli di studio sono di licenza media superiore e la qualifica di Asa/Oss. L'inquadramento contrattuale prevalente sono C1 e C2; la maggior parte assunti a tempo indeterminato.

Nel grafico che segue si delinea la situazione al 31.12.2023.

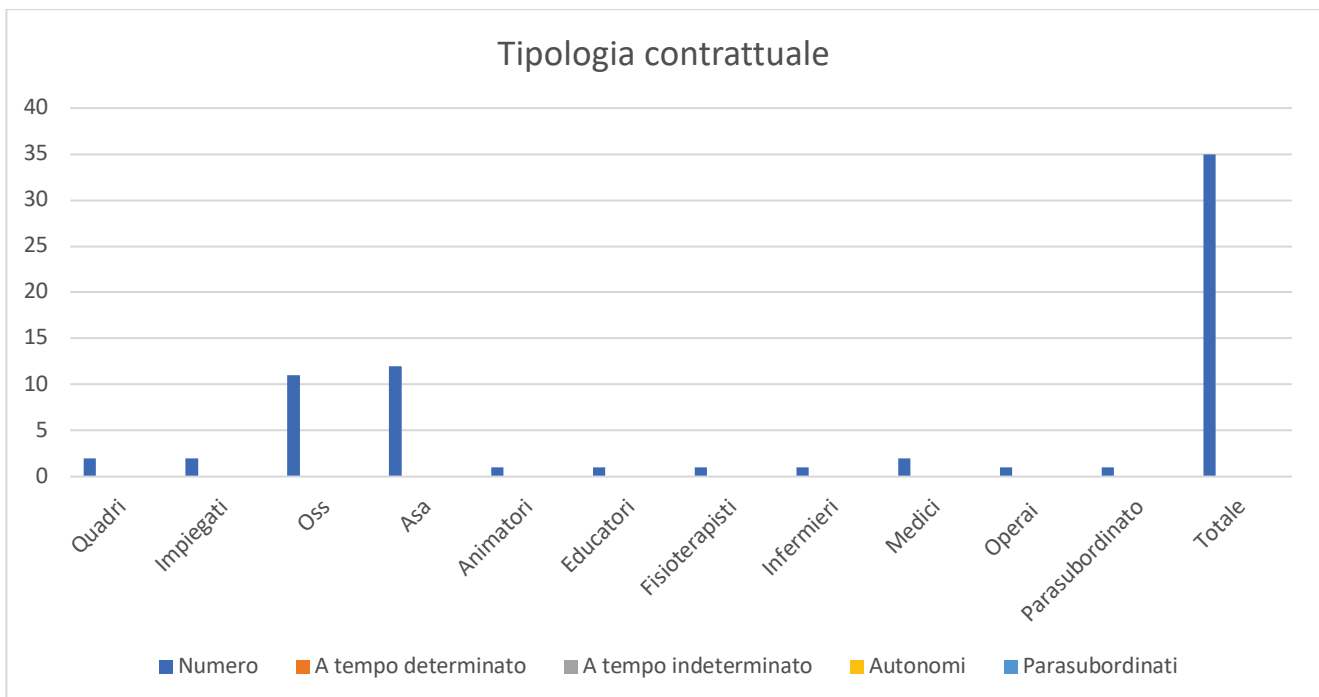
Il totale dei lavoratori al 31.12.23 è di 35 suddiviso nel seguente modo: 22 lavoratori soci (di cui 21 dipendenti e 1 autonomo) e 13 lavoratori non soci (10 dipendenti, 1 parasubordinato e 2 autonomi).

Composizione del personale					
Profilo	Numero	A tempo determinato	A tempo indeterminato	Autonomi	Parasubordinati
Quadri	2		2		
Impiegati	2		2		
Oss	11	2	9		
Asa	12	1	11		
Animatori	1		1		
Educatori	1		1		
Fisioterapisti	1			1	
Infermieri	1		1		
Medici	2			2	
Operai	1		1		
Parasubordinato	1				1
Totale	35	3	28	3	1

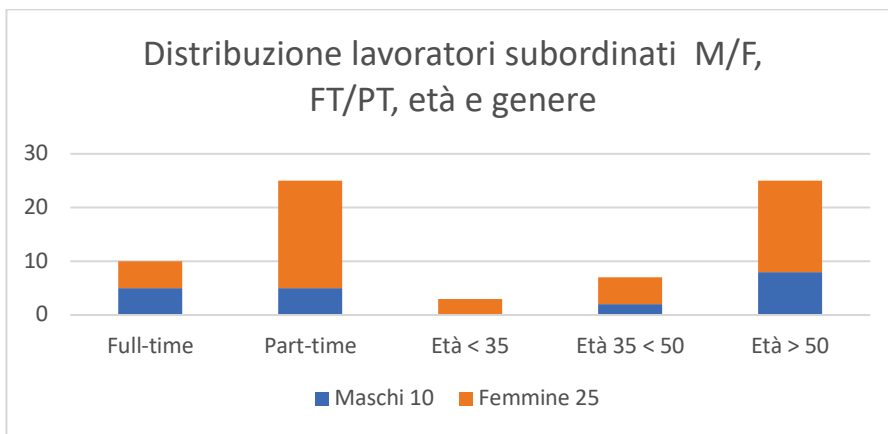
Composizione e tipologia soci e non soci al 31/12/2023



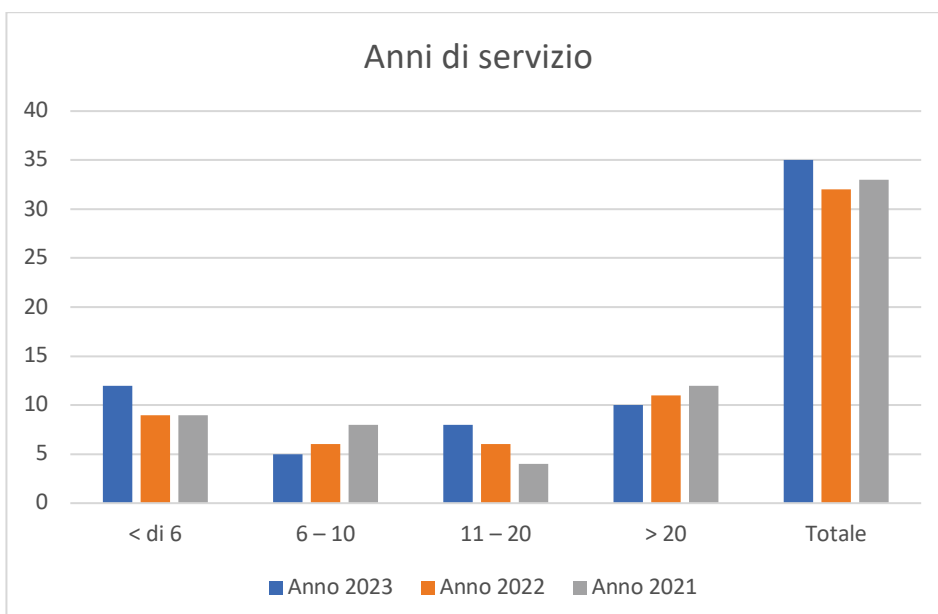
Tipologia contrattuale



PT, FT, età, genere	Maschi	Femmine
	10	25
Full-time	5	5
Part-time	5	20
Età < 35		3
Età 35 < 50	2	5
Età > 50	8	17



	Anno 2023	Anno 2022	Anno 2021
< di 6	12	9	9
6 – 10	5	6	8
11 – 20	8	6	4
> 20	10	11	12
Totale	35	32	33



Rapporto tra retribuzione oraria lorda minima e massima (riferita al tempo pieno)

Minima: 18.749,03

Massima: 32.292,59

Il **CCNL applicato** è quello di riferimento per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo.

La cooperativa rispetta il principio secondo cui “la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda”.

Livello di istruzione del personale in forze

Laurea	8
Diploma medie Superiori	11
Diploma medie Inferiori	16

Cessazioni

Profilo	Maschi	Femmine	Età <35	Età 35<50	Età >50
ASA/OSS		1			1

Assunzioni e stabilizzazioni

Profilo	Maschi	Femmine	Età <35	Età 35<50	Età >50
ASA/OSS		4	3		1
infermiere		1		1	

Nell'anno 2023 la cooperativa ha stabilizzato (passaggio da tempo determinato a tempo indeterminato) la figura dell'infermiera professionale, e di un'operatrice socio-assistenziale, entrambe assunte a tempo determinato nel 2022; ha inoltre proceduto alla stipula di 3 nuovi contratti a termine. Date le dimensioni di Caf Due e il periodo di grande criticità che sta attraversando complessivamente il mondo del lavoro, rinnovi, stabilizzazioni e nuove assunzioni sono da considerarsi il risultato dell'accuratezza con cui vengono monitorate le entrate e le uscite economiche, i carichi di lavoro e la turnazione degli operatori. A questo proposito si sottolinea come le scelte gestionali avvengano, oltre che nel rispetto dei diritti di lavoratori e utenti, nel richiamo degli stessi ad un senso di responsabilità e di partecipazione, in linea con un diffuso approccio cooperativistico.

Tipologia di lavoratori con svantaggio certificato (NIL) Nucleo integrazione lavorativa

Profilo	Maschi	Femmine
Addetta cucina (stoviglie e aiuto)		2
Addetto manutenzione	3	
Supporto area sociale	1	3

MAP_LPU		
Servizio	Maschi	Femmine
Ein Karem	10	5
Casa Agàpe	6	

Soci volontari e servizio civile universale		
	Maschi	Femmine
Volontari soci	5	2
Servizio civile Universale		1
Tirocini (scuole di formazione, Università)		3

4.2 Natura delle attività svolte dai volontari

Dalla nascita del CDI Ein Karem e di Casa Agàpe la presenza di volontari appartenenti al territorio è una testimonianza storica della cooperativa; alcuni di loro ci hanno affiancato sostenendo attività animative e relazionali. Dal 2022, in linea con le normative, abbiamo continuato la progressiva e lenta ripresa di partecipazione alla vita della cooperativa anche per i volontari. Nel 2023 abbiamo verificato le categorie di alcuni soci e registrato la loro variazione a soci volontari.

Anche il rapporto con le scuole di formazione ASA, OSS è stato mantenuto, così come le convenzioni strette con il “Nucleo di integrazione lavorativa” dell’Azienda consortile Comuni Insieme: gli utenti del NIL accolti sono stati 9 e sono stati impiegati per lo più in attività di supporto alla cucina (lavaggio/riordino), come addetti alla manutenzione e a supporto all’area sociale. In totale, nel 2023, le ore di servizio attribuibili a figure NIL sono state 2400.

Nel 2023 abbiamo inoltre accolto 21 persone per misure alternative alla pena, quali Lavori di Pubblica Utilità (LPU) e Messa alla Prova (MAP), in convenzione con il Tribunale di Milano. Il totale delle ore di servizio è stato di 1438 così ripartite: 439 ore presso il servizio di Casa Agàpe, 999 ore presso il Centro Diurno Integrato Ein Karem. Come da convenzione e programma UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna), tale servizio si esplica in supporto alle attività educative e relazionali con anziani e disabili.

4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate in tema di sicurezza

Formazione

Nel corso del 2023 è continuata la formazione del personale sulle normative di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso:

- Corsi specifici e obbligatori per tutto il personale, sul tema Prevenzione e controllo;
- Aggiornamento responsabile sicurezza lavoratori.

Attività di formazione e valorizzazione realizzate			
Tematica	N. partecipanti	Obbligatorio	Ore totali
Corso formazione antincendio	2	sì	12
Corso formazione antincendio (Agg.)	3	sì	8
Corso formazione primo soccorso	4	sì	12
Corso formazione primo soccorso (Agg.)	2	sì	8
Corso formazione dirigenti e preposti	3	sì	12
Corso formazione RLS (Agg.)	1	sì	1
Corso di formazione management nel terzo settore	1	no	92
Corso di formazione progetto "Nuove rotte"	2	no	12
Corso di formazione interno "La cooperativa è anche mia"	30	no	5
Corso di formazione interno "La comunicazione e le sue forme"	24	no	2
Serata cineforum - The Special - Fuori dal comune	23	no	2

Sicurezza

Caf Due è attenta al tema della sicurezza dei lavoratori, ha provveduto da tempo alla redazione del piano di prevenzione e di protezione, alla nomina del medico competente, del responsabile della sicurezza e all'individuazione del rappresentante dei lavoratori per la prevenzione.

Il medico competente, secondo il piano di sorveglianza stabilito, effettua una visita annuale dei lavoratori per verificarne l'idoneità lavorativa.

Il responsabile della sicurezza coordina la formazione in materia di prevenzione e protezione e tiene costantemente aggiornata la redazione del piano di sua competenza. Ogni operatore dispone degli indumenti di lavoro, dei presidi di prevenzione e protezione indicati nel manuale dei rischi per le diverse figure professionali, per ASA e OSS (guanti in lattice monouso, o in vinile monouso per gli operatori con intolleranza e/o allergie, guanti in vinile rinforzati per uso di sanificazione ambientale e/o pulizia, mascherine protettive per ridurre il rischio di contaminazioni batteriche, camici monouso per i casi di disinfezioni o similari, cuffia protettiva per i capelli per le prestazioni relative alla preparazione dei pasti, camice - grembiule per i normali utilizzi), del tesserino di riconoscimento che, in base ai protocolli operativi, viene apposto in modo visibile.

Nella situazione di post-Emergenza sanitaria, la cooperativa ha tenuto alta l'attenzione in tema di sicurezza. Ha predisposto il POPA (Piano Operativo Pandemico) 2021-2023 secondo le indicazioni di Regione Lombardia approvato dal CdA il 28/09/2022.

Si è proceduto alla nomina di un Referente Emergenza pandemica (RefEP) che verrà supportato e aiutato nelle sue funzioni dal Comitato Multidisciplinare di Supporto (C.M.S.).

4.5 Gestione delle informazioni e trattamento dei dati personali

Rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, la cooperativa ha predisposto il Documento Programmatico sulla Sicurezza che, come previsto dalla legge, viene rivisto annualmente.

La cooperativa tratta i dati dei soci e degli utenti in conformità con quanto previsto dalla normativa a tutela della loro privacy. Da maggio 2018, secondo la normativa europea UE 2016/679, è stato avviato il percorso di aggiornamento attraverso la consulenza esterna della cooperativa (Conast); il percorso di completamento della documentazione è terminato secondo i tempi indicati in data 27/07/2019, il mantenimento del controllo annuale rimarrà in essere come da contratto anche per l'anno 2024.

5 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Il piano degli obiettivi 2023/24 si rinnova rispetto al precedente, ma conferma l'intenzione di porre ancora al centro il tema del riequilibrio economico, aumentandone stabilità e solidità. Il piano è stato redatto, mantenendo costanti e precisi orientamenti, principi e strategie di coinvolgimento della comunità locale e tenendo conto, tuttavia, che la cooperativa si trova oggi ad affrontare alcuni aggiornamenti sia in tema di sicurezza che relativamente al rinnovo del CCNL delle cooperative sociali, che avranno ricadute sulle modalità di funzionamento e sui costi di gestione.

Nell'anno 2023, oltre ai risultati evidenziati nel presente Bilancio Sociale, si riscontrano positività più che soddisfacenti nel Bilancio di Esercizio, segno della capacità di resilienza e di adattamento della cooperativa al drammatico contesto politico-economico internazionale che, non solo ci preoccupa, ma rende difficilmente sostenibile l'azione imprenditoriale anche delle piccole realtà come la nostra.

5.1 Gli obiettivi generali

Gli obiettivi generali tendono al mantenimento e miglioramento continuo dei servizi offerti (come indicato dai riscontri di cui si ha traccia nelle relazioni 2023 per SAD, CDI e Casa Agàpe), grazie al costante investimento nelle risorse umane e al potenziamento delle competenze interne finalizzate a un miglior servizio offerto ai nostri utenti e alle loro famiglie.

Il raggiungimento degli obiettivi definiti nel piano operativo gestionale 2022/2023 è stato rallentato dall'emergenza sanitaria che si è protratta e che ha influenzato negativamente le normali attività della cooperativa, sebbene in forma molto minore, anche nel corso del 2023.

Pandemia da Covid-19, invasione russa dell'Ucraina e, a ottobre 2023, lo scoppio della guerra in Medio Oriente, hanno contribuito ad acuire la crisi energetica: le conseguenze economiche, che ne sono derivate, hanno preoccupato e vincolato in maniera importante la possibilità di progettare a lungo termine e hanno consigliato un mantenimento prudenziale di tutte le attività di cui la cooperativa è promotrice. Si è reso necessario nel 2023 per tre mensilità (gennaio febbraio e dicembre) richiedere alle famiglie del CDI un contributo economico aggiuntivo visti gli aumenti dei costi energetici.

Assicurare la tutela della salute di operatori e utenti è stato ancora nel 2023 focus importante del nostro agire.

5.2 Analisi impatto Covid-19, rimodulazione obiettivi e attività

Il monitoraggio della situazione epidemiologica è rimasto attivo, per tutto l'anno 2023, in termini di ricezione di tutte le comunicazioni provenienti dal Ministero della salute (in particolare ci si riferisce al recepimento del D.P.C.M. 28.04.2023) e informativo nei confronti degli utenti e dei famigliari.

Anche durante tutto l'arco del 2023 abbiamo intrapreso le seguenti azioni:

- Limitazione delle perdite causate dall'emergenza sanitaria.
- Rinforzo del controllo di gestione.
- Mantenimento della qualità dell'assistenza in risposta ai bisogni delle famiglie nel periodo dell'emergenza sanitaria.
- Governance delle azioni da intraprendere per contrastare l'emergenza epidemiologica in essere e l'aumento dei costi energetici legati alla crisi internazionale.
- Riequilibrio economico.
- Acquisto D.P.I.
- Verifica mensile dell'andamento economico (costi e ricavi) attraverso l'uso dello strumento *Cruscotto aziendale*.

5.3 Obiettivi raggiunti

Per quanto riguarda il **Servizio di Assistenza Domiciliare**, il dato finale mette in luce lo stabilizzarsi del monte ore di assistenza erogato in accreditamento con il Comune di Paderno; relativamente al SAD privato si registra un importante incremento e si considerano soddisfacenti i risultati sulle prestazioni offerte nei comuni di Senago e Cesate.

Nella tabella che segue si riportano i volumi delle ore erogate nell'anno 2023 in comparazione con il triennio precedente.

Ore erogate	2023	2022	2021
Estate insieme	105,66	161,5	272,54
SAD privato	2.680,50	1.488,50	1.839
Home Care Premium	755	1.192	1.214,50
Reddito di autonomia	214,5	30,5	33
SAD Paderno	9.057,76	10.753,03	13.432,53
SAD Paderno coord.	10	10	20
SAD Bollate	3.243,62	3.150,84	2.346,15
SAD Senago	1.273,68	600,86	649,47
SAD Colf-Covid			
SAD Cesate	735,51	449,56	417,94
SAD Garbagnate	115,11	218,27	
Servizio di assistenza ad anziani fragili denominato custodia sociale	1.132,92	1.125	1.070
Co- Housing Paderno		269	204,5
SAD Colf Bollate	245,3	324,7	231,19
SAD Colf Garbagnate	71	65	
SAD Red di C	130,09		
Totale	19770,65	19838,76	21730,82

Il **Centro Diurno Integrato** “Ein Karem”, autorizzato al funzionamento con decreto n. 192/2004 in data 6 luglio 2004, accreditato dalla Regione Lombardia dal 17 febbraio 2005 con codice struttura n. 236, resta un servizio molto richiesto dai cittadini, rimane l’unico del territorio ad avere una lista di attesa, dimostrando di essere una risorsa per le famiglie che necessitano di un servizio qualificato a cui rivolgersi per la cura del proprio familiare.

Nel corso del 2023 abbiamo proceduto, in linea con l'attenuarsi del rischio pandemico a mantenere un buon livello di saturazione pari al 95%.

Le persone che hanno frequentato il Centro nel corso dell'anno sono state 65, 19 uomini e 46 donne, gli ospiti dimessi sono stati 24.

Nel corso del 2023 **Casa Agàpe** ha mantenuto il trend positivo evidenziatosi a partire dal giugno 2021.

Le giornate di apertura sono state 323 con il coinvolgimento di 13 persone, 4 residenziali e 9 palestre di vita con minor o maggior intensità di frequenza.

A settembre 2022 si è attivato un soggiorno estivo denominato "vacanza mare con Casa Agàpe" che ha coinvolto 8 utenti, 3 ASA/OSS e 2 educatori in alternanza. Il soggiorno estivo si è effettuato anche nel 2023.

5.4 Possesso di certificazione di organizzazione, di gestione, qualità (UNI EN ISO 9001-2015)

Come detto in precedenza le attività consolidate attraverso cui la cooperativa realizza la sua mission sono: il SAD e il CDI Ein Karem, alle quali si è aggiunta dal 2012, come percorso sperimentale, Casa Agàpe.

Entrambe le attività storiche sono certificate ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Questo percorso è stato avviato dalla Direzione nel 2006 per rendere visibile l'attenzione alla qualità che la cooperativa esprime nel suo operare quotidiano. Gradualmente e costantemente si estende a tutto il personale che viene sensibilizzato e formato su questi temi.

La certificazione riguarda la gestione di processi/servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati per anziani e disabili, nello specifico il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e il Centro Diurno Integrato (CDI) Ein Karem.

Note del Team di Audit del 06/11/2023

A seguito dell'audit, condotto con il metodo del campionamento, utilizzando tecniche quali interviste, osservazioni dirette delle attività e riesame dei documenti e delle registrazioni, effettuato con i seguenti obiettivi:

- valutazione della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti normativi, nonché la sua capacità di garantire il rispetto degli ulteriori requisiti applicabili, di natura cogente e contrattuale;
- accertamento dell'efficacia del sistema di gestione nel garantire che l'Organizzazione sia ragionevolmente in grado di conseguire gli obiettivi definiti;
- l'identificazione delle aree di potenziale miglioramento del Sistema di Gestione;

è stato ottenuto il mantenimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015.

5.5 Elementi o fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure messe in essere per prevenire tali situazioni

Nonostante un contesto di incertezza legato alla situazione geopolitica ed al nuovo conflitto che con gli accadimenti del 7 ottobre 2023 si è aperto nel Medio Oriente, allo stato attuale non siamo a conoscenza di elementi che potrebbero mettere in discussione la continuità aziendale confermando quindi i principi con cui il bilancio è stato redatto.

Pur non avendo esposizioni attive e passive nei paesi coinvolti nel conflitto risentiremo come molte società dell'aumento dei prezzi delle materie prime, dei costi energetici, del costo del denaro. Tutto questo anche per il 2024 potrebbe avere un impatto, ad oggi, difficilmente valutabile.

Si segnala inoltre la preoccupazione legata all'apertura di una UDS nel nostro stesso quartiere progettata dalla cooperativa Emmaus che si rivolgerà agli stessi utenti di Casa Agàpe. Nonostante si stia operando in un'ottica di co-progettazione con tale cooperativa, al momento gli scambi intercorsi non hanno avuto esito positivo, pertanto siamo preoccupati circa una possibile diminuzione del fatturato inerente al servizio Casa Agàpe.

Aspetto/servizio... legato al fattore esplicitato per il quale la cooperativa ritiene di avere criticità da gestire	Danno Economico/Immagine	Probabilità	Soddisfazione Cliente	Fattore di Rischio Totale
Diminuzione del fatturato	2	3	2	7
Aumento dei costi energetici	2	2	3	7

5.6 Obiettivi 2023/2024

Nel corso dell'anno 2023, in continuità con gli obiettivi definiti, il CdA ha continuato a perseguire alcune delle strategie messe in atto nel primo periodo dell'anno precedente, in particolare:

- Mantenimento di un corretto e puntuale funzionamento del sistema di gestione della qualità della cooperativa;
- Controllo e mantenimento della soglia di sicurezza post-pandemia;
- Conferma della stabilità economica per CDI e SAD;
- Aumento delle ore di SAD (privato) e mantenimento dei nuovi contratti aperti;
- Mantenimento della qualità dell'assistenza, sui servizi attivi;
- Mantenimento del controllo di gestione "Cruscotto aziendale";
- Aggiornamento dell'area sicurezza.

Per il 2024 sono stati rimodulati i seguenti **obiettivi**:

- a) Attuazione degli adeguamenti contrattuali a partire da febbraio 2024;
- b) Monitoraggio e valutazione della sostenibilità economica (adeguatezza delle rette/aumento del costo del personale);
- c) Completamento delle attività già in corso sul tema della sicurezza sia strutturale che gestionale;
- d) Ideazione e progettazione di un nuovo servizio;
- e) Definizione di un piano finalizzato al contenimento del costo del personale

5.7 Dimensione di valore/obiettivi di impatto

- Governance democratica e inclusiva, e aumento della presenza di donne/ giovani negli organi decisionali

Nella nostra cooperativa la presenza di donne lavoratrici è sempre stata preminente. Il dato è confermato al 31.12.23 come delineato nell'apposito paragrafo.

La governance femminile ha visto una sostanziale continuità restano n. 2 le amministratrici su 7 consiglieri.

Nell'ultimo biennio sono aumentate le presenze di soggetti "giovani" nelle posizioni apicali e cariche istituzionali.

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

Tutti i lavoratori della cooperativa svolgono mansioni corrispondenti e adeguate al titolo di studio posseduto. Viene incentivata la formazione continua e la crescita professionale per ampliare le proprie competenze iniziali nell'ottica di un continuo sviluppo e arricchimento.

I nostri lavoratori dipendenti possono godere di flessibilità oraria che permette di conciliare l'attività lavorativa con le necessità personali e familiari.

- Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e aumento del livello di benessere personale degli utenti

Le persone che si rivolgono alla cooperativa ed ai nostri servizi trovano un affiancamento pensato specificamente sulla persona che presenta fragilità.

Si tende a promuovere l'attivazione delle risorse personali per incrementare e mantenere le autonomie così da raggiungere un aumento progressivo e complessivo di benessere personale percepito.

Le attività di diverso genere e le interazioni consentono agli utenti di vivere esperienze nuove e di sperimentarsi nel confronto.

Questo influisce sulla costruzione di una differente e più positiva percezione di sé e sul riconoscimento della propria identità, consente l'espressione della propria soggettività e favorisce una maggiore inclusione sociale.

Si registra un basso numero di drop out tra gli utenti seguiti, la maggior parte delle persone portano a conclusione il loro percorso. Questo può essere considerato un indice di aumento del benessere personale degli utenti in cura.

6 SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

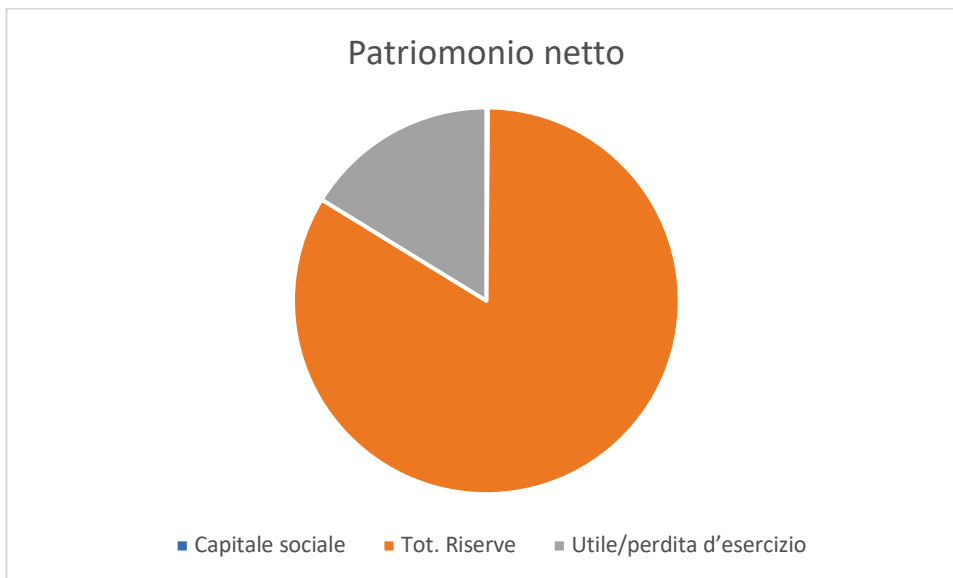
6.1 Ricavi

	2023	2022	2021
Ricavi da prestazioni PA pubblici	675.596,74 €	660.322,13 €	701.365,94 €
Ricavi da prestazioni privati	433.793,71 €	374.713,03 €	290.873,15 €
Altri ricavi e donazioni	15.103,71 €	17.116,60 €	48.003,81 €
5 x 1000	4.768,77 €	4.595,59 €	6.407,59 €

Come si può rilevare dalla lettura dei dati economici e dalla relazione sociale, in assoluto il ricavo maggiore proviene dagli enti pubblici. Si segnala però nel 2023 una inversione di tendenza per quanto riguarda il servizio Casa Agàpe dove le rette privati, sebbene per poco, hanno superato i contributi pubblici. Segnale del grado di fidelizzazione complessivo dell'utenza. Un importante aumento del contributo dei privati si registra anche nel Servizio di Assistenza Domiciliare e alla voce rette privati Centri Diurno.

6.2 Patrimonio

	2023	2022	2021
Capitale sociale	725,00 €	750,00 €	775,00 €
Tot. Riserve	433.189,00 €	412.541,00 €	344.938,88 €
Utile/perdita d'esercizio	84.062,00 €	21.286,00 €	69.595,49 €
Tot. Patrimonio netto	517.976,00 €	434.577,00 €	415.305,00 €



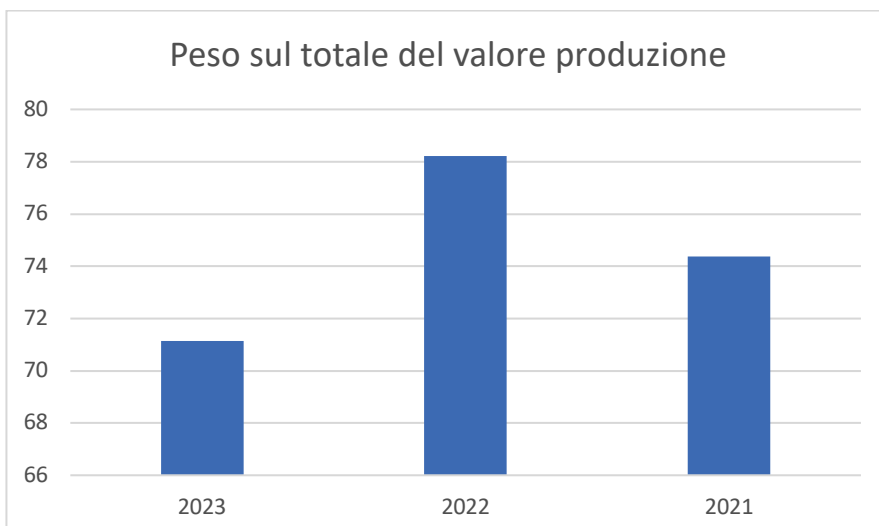
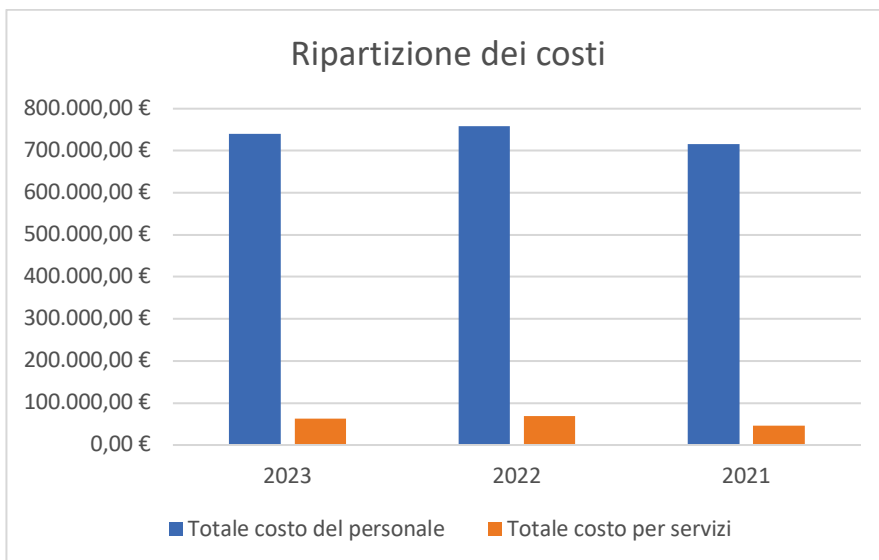
6.3 Conto economico

	2023	2022	2021
Risultato netto d'esercizio	84.062,00 €	21.286,00 €	69.595,00 €
Valore del risultato di gestione a - b	84.081,00 €	21.267,00 €	46.592,00 €
Valore della produzione	1.129.264,00 €	1.056.747,00 €	1.023.943,00 €

6.4 Costo del lavoro

	2023	2022	2021
Totale costo del personale	740.739,00 €	758.516,00 €	715.157,00 €
Totale costo per servizi	62.697,00 €	68.146,00 €	46.408,00 €
Peso sul totale del valore produzione	71%	78%	74%

Nella tabella viene messo in evidenza il risultato prodotto nel 2023 sul costo del lavoro. La maggior parte delle risorse economiche è assorbita dal personale, che è il motore che rende possibile la realizzazione degli interventi e dei servizi attraverso i quali la cooperativa concretizza la sua mission.

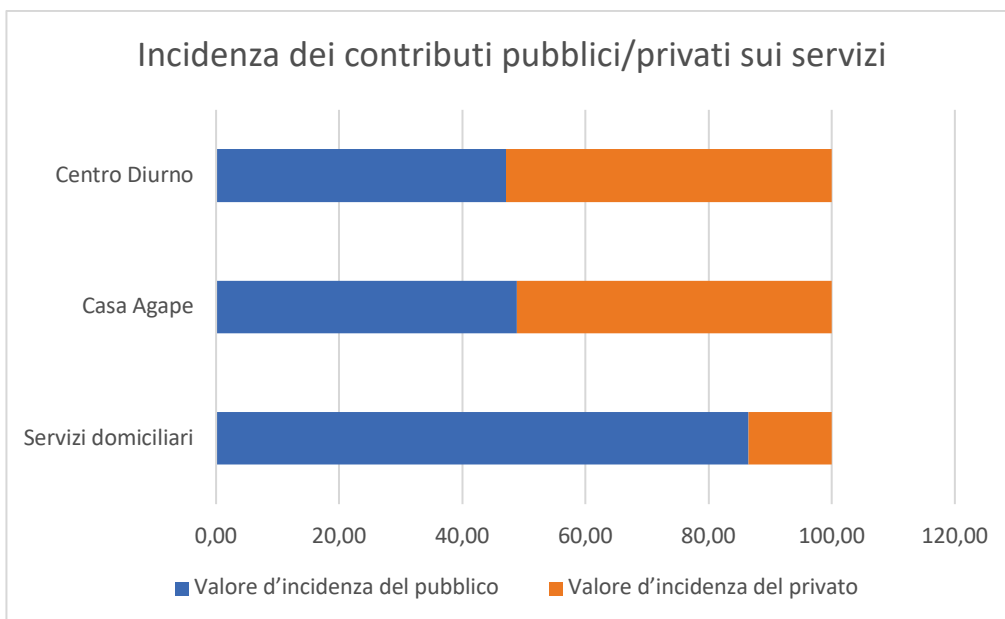


6.5 Fonti delle entrate

	Servizi domiciliari	Casa Agàpe	Centro Diurno	Totale
Prestazione di servizi	331.409,98 €	66.012,68 €	278.174,08 €	675.596,74 €
Rette utenti	51.938,15 €	69.170,12 €	312.685,44 €	433.793,71 €
Contributi 5 x 1000				4.768,77 €
Altri ricavi	5.034,74 €	5.034,74 €	5.034,74 €	15.104,22 €

6.6 Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione

	Servizi domiciliari	Casa Agape	Centro Diurno
Contributi pubblici	331.409,98 €	66.012,68 €	278.174,08 €
Contributi privati	51.938,15 €	69.170,12 €	312.685,44 €
Valore d'incidenza del pubblico	86,45%	48,83%	47,08%
Valore d'incidenza del privato	13,55%	51,17%	52,92%



7 INFORMAZIONI AMBIENTALI

Le informazioni di tipo ambientale non sono particolarmente rilevanti in riferimento alla nostra realtà e attività.

I rifiuti prodotti vengono tuttavia scrupolosamente divisi per tipologia e smistati nei giorni previsti dalla raccolta comunale presso la sede della cooperativa. Circa lo smaltimento dei rifiuti speciali (rifiuti sanitari pericolosi) abbiamo un contratto con apposita azienda dedicata a questo tipo di attività.

La cooperativa è sensibile al tema delle buone prassi per la tutela e la salute dell'ambiente svolgendo azioni volte a diminuire l'impatto inquinante: limitazione della stampa, riciclo di carta e la raccolta differenziata, l'acquisto di prodotti con imballi riciclabili o biodegradabili.

Da molti anni la cooperativa svolge l'attività di riparazione di ausili per persone disabili (letti, carrozzine, deambulatori, ecc.) favorendone il riutilizzo.

8 ESONERO DAL MONITORAGGIO ORGANO DI CONTROLLO

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 Decreto Legislativo 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).

Inoltre la nostra cooperativa ha nominato revisore legale dei conti e non organo di controllo.

9 PROSPETTIVE FUTURE

Prospettive future

Caf Due è un'organizzazione in fase matura, sempre attenta nel cogliere il mutamento dei bisogni e del contesto sociale, e a ricercare e sperimentare soluzioni innovative.




La Direzione si impegna ad implementare gli impegni assunti nel piano operativo gestionale 2023/2024.

Nei confronti dei soci e dei soci lavoratori, dipendenti e collaboratori:



utilizzo a aggiornamento dei mezzi adottati con delibera del CdA il 18 aprile 2024 di tutti i documenti presentati nel precedente CdA inerenti agli "Assetti organizzativi, amministrativi e contabili per prevenire la Crisi d'impresa";



-  mantenimento di una programmazione delle attività lavorative attenta e capillare finalizzata al consumo ed estinzione delle ore di ferie/permesso accumulate;
-  rafforzamento delle attività già in corso sul tema della sicurezza sia strutturale che gestionale;
-  formulazione e ideazione di un nuovo servizio.