



## Sommario

<b>“Di Mano in Mano” – Lettera agli Stakeholder</b> .....	5
<b>Nota metodologica</b> .....	6
<b>Identità della Cooperativa</b> .....	7
<b>Generalità</b> .....	7
<b>Missione, valori e strategie</b> .....	7
<b>Missione</b> .....	7
<b>Valori</b> .....	7
<b>Visione</b> .....	8
<b>Oggetto Sociale</b> .....	8
<b>Mappa e coinvolgimento degli Stakeholder nella Gestione</b> .....	10
<b>Mappa degli stakeholder</b> .....	10
<b>Attività con Enti e Associazioni cui Zerocento aderisce</b> .....	11
<b>Coinvolgimento degli Stakeholder</b> .....	12
<b>Il video</b> .....	12
<b>La Cena Sociale</b> .....	12
<b>La Carta Zerocento</b> .....	12
<b>Rapporti con gli enti formativi per stage e tirocini</b> .....	17
<b>Università</b> .....	17
<b>Scuole Superiori</b> .....	17
<b>Ente di Formazione</b> .....	17
<b>Gli strumenti di comunicazione della Cooperativa Sociale Zerocento</b> .....	19
<b>Strumenti interni</b> .....	19
<b>Strumenti esterni</b> .....	19
<b>Strumenti di accountability</b> .....	19
<b>Assetto Istituzionale</b> .....	20
<b>Assemblea dei Soci</b> .....	20
<b>Composizione del Consiglio di Amministrazione</b> .....	20
<b>Altri Organi</b> .....	20
<b>Composizione Comitato etico</b> .....	20
<b>Composizione Comitato di Direzione</b> .....	21
<b>Organi di Controllo</b> .....	21
<b>Collegio Sindacale - Componenti</b> .....	21
<b>Organismo di Vigilanza – Componenti</b> .....	21



<b>Società di Revisione</b> .....	21
<b>Trasparenza e gestione potenziali conflitti d'interesse</b> .....	22
<b>Reti</b> .....	22
<b>Composizione Base Sociale e Personale Retribuito</b> .....	24
<b>Occupazione</b> .....	24
<b>Distribuzione della forza lavoro</b> .....	24
<b>Distribuzione per genere tra i settori</b> .....	25
<b>Distribuzione per età tra i settori ed età media</b> .....	25
<b>Titolo di Studio</b> .....	26
<b>Distribuzione per Mansioni</b> .....	26
<b>Distribuzione per Cittadinanza</b> .....	27
<b>Anzianità di Servizio</b> .....	27
<b>Condizioni di Lavoro</b> .....	28
<b>Tipologie Part-time</b> .....	28
<b>Distribuzione tra i livelli di inquadramento</b> .....	28
<b>Passaggi tra i livelli di inquadramento</b> .....	28
<b>Aspetti di trattamento del lavoro</b> .....	29
<b>Aspettative</b> .....	29
<b>Tutela della Maternità</b> .....	29
<b>Permessi per il diritto allo studio</b> .....	29
<b>Ferie residue</b> .....	30
<b>Permessi non goduti</b> .....	30
<b>Banca Ore</b> .....	30
<b>Benefit e Indennità previsti per i lavoratori</b> .....	30
<b>Salute dei Lavoratori</b> .....	31
<b>Malattie e Infortuni</b> .....	31
<b>Formazione in materia di sicurezza</b> .....	32
<b>Procedimento di Selezione, Assunzione e Dimissione</b> .....	32
<b>Selezione</b> .....	32
<b>Assunzioni per mansione</b> .....	32
<b>Dimissioni</b> .....	33
<b>Turnover</b> .....	33
<b>Provvedimenti disciplinari</b> .....	33
<b>La Mobilità</b> .....	33
<b>Formazione</b> .....	35



<b>Corsi attuati nel 2016</b> .....	35
<b>Fondi pensione complementari</b> .....	37
<b>Adesione ai sindacati</b> .....	37
<b>Monitoraggio dello sviluppo professionale</b> .....	37
<b>Gestione Patrimoniale</b> .....	39
<b>Le Attività della Cooperativa</b> .....	40
<b>Principali eventi avvenuti nell'esercizio</b> .....	40
<b>Gare d'appalto e rinnovi di contratti per l'affidamento di servizi</b> .....	40
<b>Apertura di nuovi servizi</b> .....	40
<b>Altri progetti</b> .....	41
<b>I nostri Servizi in attività nel 2016</b> .....	42
<b>Variazione nella gestione dei Servizi Anno 2016</b> .....	48
<b>Gare svolte sui servizi in gestione</b> .....	48
<b>Servizi in proroga</b> .....	49
<b>Servizi in rinnovo</b> .....	49
<b>Convenzioni dirette con Ente Pubblico</b> .....	50
<b>Convenzioni private stipulate</b> .....	51
<b>Convenzioni private rinnovate e/o prorogate</b> .....	51
<b>Settore Infanzia</b> .....	52
<b>Dettaglio Ricavi Settore Infanzia per Territorio</b> .....	53
<b>Settore Minori e Salute Mentale</b> .....	53
<b>Settore Anziani e Disabili</b> .....	54
<b>Dimensione Economica</b> .....	55
<b>Costo del Lavoro</b> .....	55
<b>Ricavi Caratteristici</b> .....	55
<b>Composizione dei Ricavi</b> .....	55
<b>Tipologia Clienti</b> .....	55
<b>Principali indici economici</b> .....	56
<b>Situazione Patrimoniale</b> .....	56
<b>Struttura Finanziaria</b> .....	56
<b>Prospetto di Riparto del Valore Aggiunto</b> .....	58
<b>Struttura Patrimoniale</b> .....	59
<b>Posizione Finanziaria</b> .....	60
<b>Indici di Solidità Patrimoniale o di Equilibrio Patrimoniale a Lungo Termine</b> .....	60
<b>Indici di Solvibilità</b> .....	61



<b>Indice di Efficienza Produttiva</b> .....	61
<b>Le Garanzie di Qualità</b> .....	62
<b>Certificazioni</b> .....	62
<b>Gruppo di lavoro</b> .....	62
<b>Qualità</b> .....	63
<b>Sicurezza e Ambiente</b> .....	63
<b>Responsabilità sociale</b> .....	63
<b>Modello organizzativo 231</b> .....	64
<b>Monitoraggio e Audit</b> .....	64
<b>Audit esterni</b> .....	64
<b>Audit interni</b> .....	65
<b>Esito del riesame</b> .....	65
<b>Sistemi di gestione qualità e ambiente</b> .....	65
<b>Sistemi di gestione responsabilità sociale di impresa</b> .....	65
<b>Modello organizzativo 231</b> .....	65
<b>Sicurezza sul lavoro</b> .....	66
<b>Infortuni sul lavoro/infortuni utenti e near misses</b> .....	67
<b>Situazione infortuni sul lavoro</b> .....	68
<b>Infortuni utenti</b> .....	72
<b>Iniziative in tema ambientale</b> .....	75
<b>Consumi energetici</b> .....	75
<b>Rilevazione della soddisfazione degli utenti e clienti</b> .....	83
<b>Settore infanzia</b> .....	84
<b>Riesame annuale 2015-2016 e ambientamento 2016-2017 - settore infanzia</b> .....	84
<b>GRUPPO NIDI DI FAENZA</b> .....	86
<b>GRUPPO NIDI VALLE DEL SENIO</b> .....	87
<b>NIDO "I Cuccioli" – MODIGLIANA</b> .....	87
<b>GRUPPO NIDI UNIONE DEI COMUNI BASSA ROMAGNA</b> .....	88
<b>GRUPPO NIDI DI RAVENNA - CONSORZIO DADO + Stefano Biondi (Questura) e Tamburino</b> .....	88
<b>NIDO BABINI - RUSSI</b> .....	89
<b>SETTORE MSM</b> .....	90
<b>Soggiorni estivi</b> .....	90
<b>CASA SINTONI</b> .....	90
<b>COMUNITÀ EDUCATIVA LA CASA RITROVATA</b> .....	91



# Bilancio Sociale 2017

## “Di Mano in Mano” – Lettera agli Stakeholder

“Di Mano in Mano” abbiamo attraversato questi trent’anni.

Le mani di chi ha frequentato i nostri servizi, le mani di chi ha partecipato ai nostri progetti, le mani di chi a quei progetti e a quei servizi ha dedicato la propria professionalità.

Sono le mani dei nostri soci che all’interno dei nidi d’infanzia accudiscono i bimbi che ci vengono affidati.

Con le mani i nostri soci si prendono cura degli anziani e delle persone con disabilità.

Con le mani accompagnano chi sta cercando di costruirsi un futuro e chi sta vivendo un momento di difficoltà.

Ma di mano in mano i soci della Zerocento si sono trasmessi la ricchezza della Cooperativa, fatta di soldi ma anche di competenze e saperi complessi.

Abbiamo scelto di festeggiare questi trent’anni di attività ponendo in primo piano proprio le mani, al punto di renderle protagoniste anche del video che abbiamo prodotto e distribuito nei cinema della nostra città.

Le mani rappresentano l’elemento essenziale, il principio attivo del mestiere sociale.

Le mani raccolgono, accarezzano, indirizzano. Ma soprattutto trasformano in azione un pensiero e un sentimento.

Ed ora, con questo bilancio sociale che rappresenta il punto conclusivo delle attività promosse in occasione del trentennale, vorrei simbolicamente stringere le mani a tutte le persone che hanno portato Zerocento fino a questo punto del proprio viaggio.

Ai soci fondatori, a chi l’ha guidata prima di me, ai soci che ora sono a riposo e a quelli che ancora quotidianamente si impegnano in un mestiere troppo spesso dimenticato.

Voglio stringere loro la mano per esprimere tutta la gratitudine possibile.

Voglio stringere la mano per ricordare il progetto che ci ha tenuti uniti per trent’anni e che ci unirà anche negli anni a venire.

Arianna Marchi

Presidente della Cooperativa Sociale Zerocento



## Nota metodologica

La Cooperativa Sociale Zerocento redige il proprio Bilancio Sociale dall'esercizio 2002. Sin dall'inizio ha seguito lo schema di redazione definito [GBS](#), sviluppato all'interno del [Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale](#).

Nel corso del decennio 2002/2012 ne sono state redatte 8 edizioni, un'ulteriore edizione è stata presentata a giugno 2013 dedicata agli esercizi 2011 e 2012 e una nel luglio 2015 relativa agli esercizi 2013 e 2014. Tutte le edizioni del bilancio sociale sono interamente scaricabili in versione pdf all'interno della sezione dedicata del sito della Cooperativa.

Per ogni pubblicazione è stato individuato un tema di riferimento attorno a cui è stato incentrato lo sviluppo delle tematiche rendicontative presenti all'interno del documento e in alcuni casi è stato organizzato anche un evento di presentazione avente lo stesso titolo a cui sono stati invitati i principali stakeholder.

Il presente Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2016 è intitolato "**Di mano in mano**".

In appendice al presente Bilancio Sociale sono riportati i dati numerici relativi gli esercizi 2014 e 2015.

Il documento è stato redatto seguendo lo schema promosso dalla ex Agenzia per le ONLUS (poi diventata Agenzia per il Terzo Settore e successivamente confluita con D.Lgs 16 del 2.3.2012 nel Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) definito "[Linee Guida e Schemi per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit](#)".

Il presente documento, pur vedendo la Cooperativa impegnata con altre aziende nella gestione di consorzi o altre forme societarie di scopo, vuole essere una rendicontazione sociale esclusivamente della scrivente Cooperativa salvo dove diversamente indicato, così come nelle edizioni precedenti.

Il documento è stato redatto da un Gruppo di Lavoro composto da componenti della Direzione, dei Servizi di Staff e del Consiglio di Amministrazione coordinato dal Responsabile Comunicazione e Immagine della Cooperativa e dal Vice Responsabile della Produzione a partire dal novembre 2016.

Per chi fosse interessato ad ulteriori dati o avesse informazioni da richiedere in merito al presente documento può inviare una mail a [comunicazione@zerocento.coop](mailto:comunicazione@zerocento.coop).



## Identità della Cooperativa

### Generalità

La Società Cooperativa Sociale Zerocento ONLUS ha sede legale ed amministrativa a Faenza in Viale delle Ceramiche 43. Altre sedi operative sono a Lugo in Vicolo Strocchi 9/3 e a Ravenna in Via Faentina 106.

Zerocento nasce a Faenza il 19 dicembre 1986 come cooperativa di servizi socio-educativi ed assistenziali, dall'idea di un gruppo di persone impegnate principalmente nel settore dell'educazione.

Accogliendo le istanze della Legge 8/11/1991 n° 381 sulla cooperazione sociale, Zerocento si trasforma in Cooperativa Sociale di tipo A per "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. È Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna al numero 1190 a far data dal 30.12.1994.

Inserita nell'elenco delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale, risulta destinataria di un regime tributario agevolato per quanto riguarda le imposte sui redditi, l'imposta sul valore aggiunto (IVA) e altre imposte indirette.

La Cooperativa Sociale Zerocento opera principalmente nel territorio della Provincia di Ravenna, in quanto il presidio del proprio territorio di riferimento – inteso come costante attenzione ai bisogni della propria comunità – è sempre stato un obiettivo strategico e fondante e lo sarà anche negli anni a venire. Nel 2013 ha impiegato in media quasi 500 lavoratori per un fatturato oltre € 16.000.000.

Sin dalla costituzione la Cooperativa Zerocento aderisce alla centrale cooperativa Legacoop, fa riferimento alla struttura territoriale politico-sindacale di Legacoop Romagna (da dicembre 2013 nata dall'unione di Legacoop Ravenna, Legacoop Forlì/Cesena e di Legacoop Rimini) e alla associazione di settore LegacoopSociali.

### Missione, valori e strategie

La direzione ed il consiglio di amministrazione della Cooperativa hanno proceduto nel corso del 2010 ad una ridefinizione del proprio sistema di valori sulla base dell'esperienza maturata e in preparazione delle sfide future. Una modifica importante che non è andata a toccare l'impianto valoriale che in questi 28 anni Zerocento ha praticato all'interno dei propri servizi, ma che li rinnova, sancendo nuovamente il patto tra soci, cooperativa e comunità locali.

Il nome "Zerocento" fu individuato per simboleggiare una vocazione specializzata ma non specialistica della Cooperativa che infatti opera nei servizi alla persona a 360°, comprendendo molteplici fasce d'età (da 0 a 100 anni appunto) e diversi elementi di bisogno.

### Missione

La Zerocento offre opportunità lavorative ai propri soci impegnandoli in servizi alla persona di qualità realizzati a favore della comunità locale.

### Valori

- La Zerocento si impegna a promuovere una società mutualistica, solidale ed accogliente.
- La Zerocento si impegna a favorire lo scambio tra generazioni.
- La Zerocento ritiene il rispetto per l'ambiente un valore fondamentale.
- La Zerocento favorisce la partecipazione attiva delle persone all'interno della propria organizzazione, dei servizi erogati e della comunità locale come elemento fondamentale per una crescita collettiva.



- La Zerocento ritiene che lo svolgimento di attività di interesse generale debba realizzarsi sulla base del principio di sussidiarietà (art.118 della costituzione italiana).

### Visione

La Zerocento vuole attrarre risorse economiche ed umane per continuare a progettare e gestire servizi alla persona di qualità ad un costo sostenibile per la comunità.

### Oggetto Sociale

Di seguito viene riportato il nuovo oggetto sociale, modificato nel corso dell'assemblea straordinaria del 28.11.2012.

“La Cooperativa ha per oggetto, con riferimento ai requisiti ed agli interessi dei soci, l'esercizio delle seguenti attività:

- progettazione, realizzazione, organizzazione e/o gestione di strutture socio- sanitarie-assistenziali, residenziali, semi-residenziali, destinate a comunità-alloggio, terapeutiche e di convivenza, centri sociali di accoglienza, di rieducazione psicofisica, rivolte a minori, anziani, portatori di handicap fisici e/o psichici, dimessi dall'ospedale psichiatrico, nomadi, extracomunitari, ex-carcerati, ragazze madri, emarginati sociali, e a chiunque altro si trovi in situazioni di emarginazione e disagio;
- progettazione, realizzazione, organizzazione e/o gestione di strutture protette, residenze sanitarie assistite, centri socio-riabilitativi, case-famiglia, consultori famigliari, comunità educative, pensionati giovanili;
- progettazione, realizzazione, organizzazione e/o gestione di asili nido, micro nidi aziendali, spazi bambino, centri per l'infanzia, centri per le famiglie, laboratori, ludoteche, centri gioco, spazi verdi e, in genere, di nuove tipologie di servizi per l'infanzia, nonché prestazioni di servizi ausiliari, educativi ed assistenziali, aggiuntivi ed integrativi, e di supporto all'attività didattica in asili nido, centri per l'infanzia, scuole dell'infanzia e dell'obbligo, quali: pre e post-orari, trasporto scolastico e accompagnamento anche su scuolabus e mezzi pubblici di trasporto, confezionamento e distribuzione pasti, assistenza alla consumazione dei pasti, vigilanza, custodia, sorveglianza;
- progettazione, realizzazione, organizzazione e/o gestione di centri sportivi, centri di salute e benessere, centri educativi, centri studi e recupero scolastico, centri di ricerca e didattica, centri turistici finalizzati ad attività didattiche ed ambientali, di soggiorni tematici e di centri ricreativi estivi, residenziali e diurni, per minori, anziani e per tutte le categorie di cittadini interessati, nonché prestazione di servizi di supporto a tali attività, quali trasporto, ristorazione, vigilanza, custodia e sorveglianza, nei limiti consentiti dalla legge;
- attività formativa ed educativa finalizzata al reinserimento sociale, lavorativo ed occupazionale;
- attività di assistenza a degenti presso ospedali, case di cura e di riposo, centri di riabilitazione, centri diurni, poliambulatori, presidi sanitari e luoghi di villeggiatura, attività di sostegno in ambito psicologico e psicoterapeutico rivolto alle persone, alle famiglie, alle comunità e comunque a tutte le categorie che si trovino in una situazione di emergenza sociale;
- attività educativa, di assistenza domiciliare e di aiuto domestico per minori, malati, anziani e, in genere, per persone non autonome, in maniera transitoria o permanente;
- attività educativa e di assistenza a minori e adulti portatori di handicap in asili nido, scuole dell'infanzia e in tutti i tipi di scuola di ogni ordine e grado, pubblica e privata, compresi i centri di formazione professionale;
- attività di animazione comunitaria, educativa, culturale e didattica, attraverso una programmazione partecipata in collaborazione con le istituzioni pubbliche e private ed, in particolare, la progettazione, realizzazione, organizzazione e/o gestione di centri di aggregazione pomeridiana





extra scolastica, di animazione, aggregazione e socializzazione per ragazzi preadolescenti ed adolescenti presso biblioteche, centri sociali e di quartiere, centri ricreativi e sportivi, centri di lettura e documentazione e tutte quelle attività finalizzate alla prevenzione ed al recupero della devianza giovanile e dello svantaggio in genere;

- attività didattico – educative, di animazione culturale e/o ambientale per minori, giovani, lavoratori, turisti e per tutte le categorie di cittadini interessati, attraverso la realizzazione di centri di lettura e documentazione, mostre, convegni, seminari, stage formativi, cineforum, manifestazioni e spettacoli, anche in collaborazione con enti pubblici, associazioni e privati;
- attività di sorveglianza sanitaria, prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro e formazione alla sicurezza;
- gestione di biblioteche, accoglienza e orientamento dell'utenza, prestito e prestito interbibliotecario, catalogazione di materiale librario e multimediale, attività di promozione della lettura rivolta a bambini, ragazzi e adulti, nonché ogni altra attività comunque connessa e finalizzata alla gestione di biblioteche;
- gestione di musei, archivi ed altre attività culturali;
- gestione di scuola di musica, attività musicale, musicoterapia e di laboratori musicali didattici;
- progettazione, organizzazione, realizzazione e gestione di servizi di informazione e/o consulenza per i giovani, le famiglie e i cittadini in genere anche attraverso campagne di comunicazione online;
- progettazione, organizzazione e realizzazione di attività di ricerca e di servizio finalizzate alla valorizzazione del territorio su aspetti sociali, culturali, storici, antropologici ed ambientali, anche in collaborazione con enti pubblici, associazioni, privati, nonché editoria e pubblicazione riguardo a tematiche socio – educative -culturali;
- ideazione, progettazione, organizzazione e gestione dei servizi e delle attività sopra indicate, nonché di nuove tipologie di servizi, sia in forma diretta che in convenzione con enti pubblici, associazioni, privati e terzo settore in genere;
- Promozione di iniziative aventi lo scopo di favorire l'integrazione della popolazione immigrata e lo sviluppo di progetti di cooperazione internazionale e di coesione sociale.
- Per la realizzazione di tale oggetto sociale, essa provvede, fra l'altro:
- ad assumere la concessione di lavori, sia direttamente che tramite organismi consortili, da privati, dallo Stato e da Enti pubblici, partecipando, anche in associazione temporanea con altre imprese, a gare di appalto nelle forme previste dalla legge vigente in materia, stipulando contratti e convenzioni;
- ad istituire o gestire cantieri, stabilimenti, officine, impianti e magazzini necessari per l'espletamento delle attività sociali;
- ad acquistare o prendere in affitto immobili, magazzini, officine, macchinari e materiali necessari all'esercizio dell'impresa sociale;
- ad intraprendere ogni attività rientrante nell'oggetto sociale idonea a procurare lavoro per i propri soci cooperatori;
- a promuovere l'istruzione professionale, la formazione culturale e l'assistenza ricreativa e mutualistica in genere a favore dei soci cooperatori."



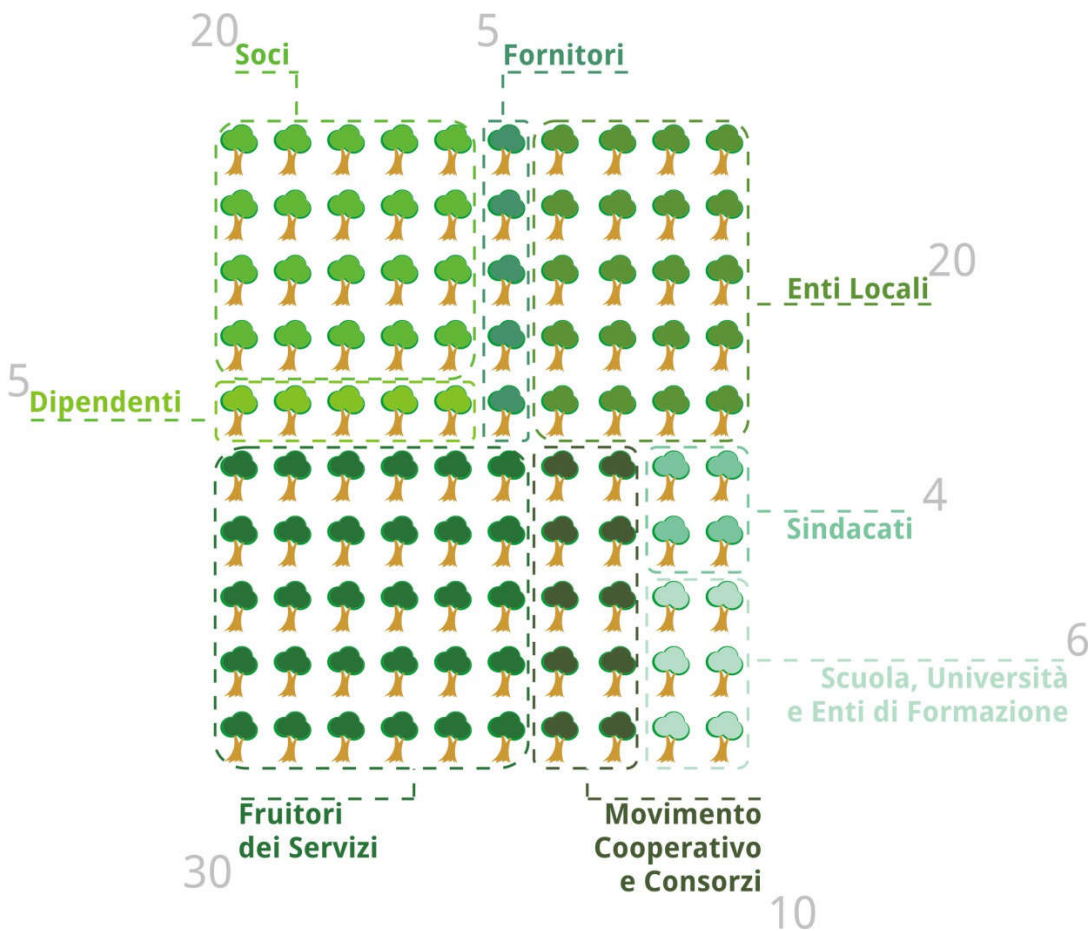
## Mappe e coinvolgimento degli Stakeholder nella Gestione

### Mappe degli stakeholder

Una cooperativa da così lungo tempo profondamente radicata nel suo territorio come Zerocento ha avuto modo di costruire una serie di relazioni e collaborazioni consolidate che le permettono di comprendere e condividere le nuove sfide quotidiane di chi è chiamato a vivere e a amministrare le comunità locali.

Zerocento con i suoi tecnici svolge un ruolo di punto/ponte di contatto tra attori della comunità – singoli, aggregati o associati - e chi governa la “cosa pubblica”. Stando sulla frontiera quotidianamente ha modo di sentire e vedere in anticipo i bisogni incombenti e cominciare collegialmente con gli altri attori a preparare le risposte, siano esse nuovi servizi, nuovi progetti o semplicemente nuovi spazi di attenzione.

La rete di relazioni che ruota attorno a Zerocento è fatta fondamentalmente da cittadini che hanno a cuore il benessere della loro comunità e di ognuno dei suoi componenti; si possono individuare ruoli sociali, strutture aggregative e di rappresentanza, enti formativi, amministrativi, politici, ma soprattutto cittadini, spesso nella doppia funzione di fruitori di un servizio e di operatori impegnati nell’erogazione dello stesso.




**Attività con Enti e Associazioni cui Zeroento aderisce**

Ente e o Associazione	Previsioni 2016
<b>Come te – Contratto di Rete</b>	Rete interregionale per aiutare le famiglie; una rete interregionale per offrire servizi educativi e assistenza domiciliare o in struttura alle famiglie e alle imprese che vogliono puntare sul welfare aziendale. Dalla collaborazione di dieci Cooperative Sociali operanti in <b>Emilia-Romagna, Marche, Abruzzo, Veneto e Friuli Venezia Giulia</b> nasce la rete di servizi ComeTe in grado di dare una soluzione personalizzata di assistenza a 360°: dall'assistente di base a domicilio all'accoglienza in struttura, dai percorsi educativi individualizzati a consulenze professionali specialistiche.
<b>Mic – Museo Internazionale delle Ceramiche</b>	Adesione alla Fondazione del <b>MIC</b> , Museo Internazionale delle Ceramiche in <b>Faenza</b> che ospita la più grande raccolta di opere in ceramica e riconosciuta Patrimonio dell' Unesco..
<b>AssociAnimazione</b>	L'Associazione Nazionale per l'Animazione Sociale e Culturale, diffonde la pratica sociale dell'animazione, il suo studio, le esperienze e la produzione di materiale anche attraverso la collaborazione con soggetti istituzionali e non.
<b>Percorsi Erratici</b>	Le Organizzazioni partecipanti alla rete di imprese "Percorsi erratici", condividono la Mission di collaborare in modo aperto ed inclusivo alla definizione di progetti innovativi attraverso l'impiego delle conoscenze e delle capacità aziendali nell'ambito dei rapporti di cooperazione che si potranno instaurare tra le organizzazioni partecipanti stesse in relazione alle innovazioni di prodotto e servizio individuate; inoltre condividono l'intento di finalizzare le innovazioni prodotte ad un generale miglioramento della qualità della vita.
Ente e o Associazione	Previsioni 2016
<b>Gruppo Nazionale Nidi</b>	Associazione che vuole offrire occasioni di incontro e discussione tra operatori del settore dell'educazione della prima infanzia, attorno ai temi della vita e della condizione sociale dei bambini piccoli, della cura ed educazione nella prima infanzia, della qualità e delle prospettive delle scuole e dei servizi per l'infanzia.



<b>CresceRete</b>	Crescerete è il nome del gruppo di lavoro delle cooperative sociali aderenti a Legacoop che si occupano di servizi 0-6. È un gruppo di lavoro composto da oltre 150 cooperative delle diverse realtà regionali che si incontrano tre-quattro volte all'anno e mantengono costanti relazioni e confronti tramite la rete
<b>PLEF</b>	Planet Life Economy Foundation – Onlus, è una libera Fondazione senza scopo di lucro che si occupa di dare concretezza ai principi della Sostenibilità al fine di includerli nelle dinamiche gestionali dell'impresa (strategie, competitività, valore aggiunto, finanza, processi produttivi, ecc.) facendo attenzione alle reali aspettative dei cittadini/consumatori (qualità di vita, emozione, piacere, divertimento).

### Coinvolgimento degli Stakeholder

Da sempre la Cooperativa ha cercato di conoscere e radicarsi nel territorio in cui è stata chiamata a operare.

Questo accade sia nella quotidianità dei servizi che attraverso progetti speciali e dedicati.

In particolare nel corso del 2016 sono state effettuate una serie di attività correlate alla celebrazione del trentesimo anno di attività.

### Il video

In collaborazione con l'agenzia di comunicazione integrata M.P.R. è stato prodotto un video di documentazione delle attività della Cooperativa. Tale video, girato in varie sedi della Cooperativa grazie anche alla collaborazione con i soci impegnati nei servizi, è stato distribuito in due formati:

- un formato esteso distribuito agli stakeholder principali ed online
- un formato ridotto proiettato nelle sale cinematografiche del centro di Faenza da maggio 2016 a dicembre 2016.

Entrambi i video sono visionabili sul sito della Cooperativa [www.zeroento.coop](http://www.zeroento.coop).

### La Cena Sociale

Come consuetudine, in occasione dell'anniversario della fondazione della Cooperativa, si tiene la Cena Sociale, un appuntamento che rappresenta l'occasione per farsi gli auguri e per incontrarsi tra colleghi.

Per il trentesimo compleanno abbiamo deciso di estendere l'invito anche ai dipendenti ed ai familiari dei soci. Ne è risultata una cena con quasi 300 partecipanti presso una struttura appositamente allestita nelle campagne faentine.

### La Carta Zero cento

Per agevolare e incrementare il potere di acquisto dello stipendio dei soci Zero cento, la Cooperativa ha sottoscritto una serie di convenzioni con i propri fornitori ed ulteriori esercizi per fornire prodotti e servizi



ad un costo ridotto. A questo si aggiungono poi una serie di sconti sui servizi estivi erogati da Zerocento e rivolti ai propri soci.

I fornitori che hanno aderito sono molteplici e al 20.05.2017 erano attive le seguenti convenzioni:

Azienda	Sito Web	Contatti	Convenzione
<b>AmaParco – Atlantide</b>	<a href="http://www.amaparco.net">www.amaparco.net</a>		Ingresso con tariffa ridotta per il possessore della tessera e per un accompagnatore alle strutture comprese nel circuito <a href="http://www.amaparco.net">www.amaparco.net</a> .
<b>Autofficina Neri Loris</b> Via De Crescenzi 28 Faenza		0546.25964	Sconto del 15% su ricambi e lubrificanti
<b>Calzoleria M.G.</b> Via G. Brunelli n. 48 Ravenna	<a href="http://www.mgmcalzoleria.it">www.mgmcalzoleria.it</a>	0544.452911	10% su tutti gli articoli escluse riparazioni
<b>Casa della Gomma</b> Corso Saffi 28/a Faenza	<a href="http://www.casadellagommafaenza.it">www.casadellagommafaenza.it</a>	0546.22366	Sconto del 10% su una spesa di almeno € 10,00 esclusi articoli in promozione.
<b>Centro Estetica Kudeta</b> Via Ponte Romano 33 Faenza	<a href="http://www.kudetafaenza.com">www.kudetafaenza.com</a>	0546.634489	Sconto del 15% su tutti i trattamenti estetici superiori ai € 15,00  Sconto del 30% sui Solarium
<b>Centro Figurella Center Line</b> Via della Costituzione 28/36 Faenza	<a href="http://www.figurella.it/centro/figurella-faenza/">www.figurella.it/centro/figurella-faenza/</a>	0546.663377	Sconto del 10% su tutte le prestazioni
<b>Dalla Penna al Computer</b> Via dei Poggi 82 Ravenna		0544.63885	Sconto del 15% sul materiale di cancelleria e sugli articoli scolastici.  Sconto speciale per l'acquisto di materiale informatico.
<b>De.Ca.Ra.</b> Via Bassano del Grappa 41/a Ravenna		0544.405009	Sconto del 15% su tutti gli articoli



Azienda	Sito Web	Contatti	Convenzione
<b>ERBACCI s.r.l.</b> Corso Mazzini n.23 Faenza	<a href="http://www.viaggierbacci.it">www.viaggierbacci.it</a>	0546.26777	<p>Sconto del 5% sulla quota base di tutti i pacchetti turistici prenotati tramite Tour Operator e di tutti i viaggi di Gruppo organizzati dalla suddetta Agenzia.</p> <p>Esclusioni: tasse aeroportuali, visti e assicurazioni, offerte speciali, last minute, viaggi di nozze e "su misura" e ove presenti quote particolari non esposte nei cataloghi.</p>
<b>Ferramenta Chesi</b> Via Canal Grande 44/8 Faenza	<a href="http://www.ferramentachesi.it">www.ferramentachesi.it</a>	54621616	Sconto del 10% su tutti gli articoli tranne quelli già in offerta
<b>Foto B.G.</b> Corso Europa 86/a Faenza		0546.30963	Sconto del 10% su tutti i servizi Family, Kids, Newborn e Maternity presso il proprio studio
<b>Gamberini Grazia</b> <b>Articoli per la Casa</b> Via Emilia Levante 381 Faenza		0546.638150	Sconto del 5% su tutti gli articoli
<b>Garden Bulzaga</b> Via Firenze 479 Faenza		0546.43365	Sconto 8% su tutti gli articoli
<b>Gaudenzi Cartoleria</b> Viale delle Ceramiche 19/21 Faenza		0546.22506	<p>Sconto del 10% su tutti i prodotti, per una spesa superiore a € 10,00</p> <p>Esclusi libri e articoli già in sconto</p>
<b>Ile Baby – Spaccio Pannolini</b> Via Alberti 27 Ravenna	<a href="http://www.ilebaby.it">www.ilebaby.it</a>	324.0476091	Sconto 10% su abbigliamento bimbi 0-3 anni



Azienda	Sito Web	Contatti	Convenzione
<b>Libreria Moby Dick</b> Via XX Settembre 3/b Faenza		0546.663605	Sconto del 10% libri a prezzo intero Esclusi libri già in offerta, scolastici e universitari
<b>Montevecchi Elettrodomestici</b> Viale delle Ceramiche 10 Faenza		0546.26793	Illuminazione, Lampadine E Casalinghi Sconto 10% Elettrodomestici – Climatizzazione Sconto 5% Elettronica- Telefonia Sconto 3%
<b>New Gimn Centro Fitness</b> Via De Gasperi 115/6 Faenza		54630418	Sconto del 10% su abbonamenti fitness
<b>Officina Zannoni Daniele</b> Via Da Vinci 13 Faenza	<a href="http://www.autofficinazannoni.com">www.autofficinazannoni.com</a>	0546.620250	Sconto del 15% su cambio del filtro aria, olio, abitacolo e carburante. Carica climatizzatore € 30,00 + iva
<b>Pezzoli Articoli per la Casa</b> Via Di Vittorio 1 Russi	<a href="http://www.pezzolibiancheria.com">www.pezzolibiancheria.com</a>	0544.463070	Sconto 25% su tutti gli articoli ad esclusione di quelli in promozione, tessuti, tendaggi e ferramenta
<b>PNEUS Car</b> Via del Cavalcavia 55 Faenza	<a href="http://www.pneuscar.it">www.pneuscar.it</a>	0546.28100	Sconto 4% oltre allo sconto già in vigore su tutti gli articoli
<b>Sanitaria Faentina</b> Corso Mazzini 90 Faenza	<a href="http://www.sanitariafaentina.com">www.sanitariafaentina.com</a>	0546.28342	Sconto del 10% su tutti gli articoli escluso quelli prodotti su misura
<b>Scarpe Diem</b> Corso Saffi 51 Faenza		0546.682895	Sconto del 10% sugli articoli della nuova collezione (sono esclusi gli articoli già scontati; non cumulabile con altre offerte)
<b>SFERA Farmacie</b> Farmacie Comunali Faenza, Imola e Medicina	<a href="http://www.sferafarmacie.it">www.sferafarmacie.it</a>	0546.620714	Sconto del 10% su tutti i prodotti di para-farmacia Esclusi medicinali e prodotti in promozione



Azienda	Sito Web	Contatti	Convenzione
<b>Spaccio Pannolini Pillo Faenza</b> Via Leonardo Bettisi 4 Faenza		0546.560754	Sconto del 10% su tutti i prodotti ad esclusione dei pannolini
<b>UNIPOL Assicurazioni – Assicoop Romagna Futura</b> Viale Baccharini 31 Faenza		0546.25098	La tua casa: sconto del 20% sulla polizza multirischi Unipolsai Casa La tua protezione: conto 20% sulla polizza Unpolsai Infortuni La tua mobilità: sconto 20% su RC Auto e sconto 40% su incendio e furto. Con la polizza Unipolsai KM Sicuri e Unibox, puoi risparmiare fino al 30% sulla RCA Il tuo risparmio: meno costi per investire in modo sicuro e proteggere i tuoi risparmi





## Rapporti con gli enti formativi per stage e tirocini

Da sempre Zerocento crede nella formazione e a dimostrazione di questo accoglie presso le proprie strutture studenti in tirocini e stage. Sono attualmente in essere convenzioni con:

### Università

- Università di Bologna - Polo di Rimini
- Università di Padova

### Scuole Superiori

- Liceo Classico Evangelista Torricelli - Faenza
- Liceo Artistico - Forlì
- Liceo Statale "B.Rambaldi - L.Valeriani - Alessandro da Imola" IMOLA
- Istituto Cortivo – Padova
- Istituto Oriani - Faenza

### Ente di Formazione

- Irecoop

TIROCINI CON UNIVERSITA' DI BOLOGNA 2016			
Corso di laurea	Tirocinanti	Durata (ore)	Sede del tirocinio
Educatore nei servizi per l'infanzia	6	1500	Nidi d'Infanzia
Progettazione e gestione dell'intervento educativo nel disagio sociale	1	250	Comunità Alta Autonomia "PIAZZA DANTE" di Faenza
Master 1° Livello "Tutela, diritti e protezione dei minori"	1	125	Comunità educativa per minori di Errano
Sociologia	1	150	Ufficio Comunicazione
TIROCINI CON ISTITUTI SUPERIORI 2016			
Istituto	Tirocinanti	Durata (ore)	Sede del tirocinio
IPS "E.Stoppa" di Lugo	1	108	Casa Sintoni di Bagnacavallo
TIROCINI GARANZIA GIOVANI 2016			
	Tirocinanti	Durata	Sede del tirocinio
	1	6 mesi	Accoglienza Stranieri Comune di Cervia



TIROCINI PRIVATI 2016			
Istituto	Tirocinanti	Durata (ore)	Sede del tirocinio
Irecoop	2	170	Assistenza Domiciliare Anziani
Scuola Arti e Mestieri	5	425	Casa Sintoni di Bagnacavallo



## Gli strumenti di comunicazione della Cooperativa Sociale Zerocento

### Strumenti interni

- Zerocento News: un'uscita mensile in allegato alla busta paga di soci e dipendenti; viene inoltre inviata via posta ai soci volontari
- Area Riservata del Sito: accesso su password riservato ai soci
- Bacheche informative: presso la sede della Cooperativa e i principali servizi
- Mailing list soci: distribuita a 250 indirizzi email di soci
- Gruppo privato su Facebook "Gente di Zerocento": possono iscriversi esclusivamente soci e dipendenti di Zerocento e viene utilizzato per segnalare le iniziative da divulgare attraverso Facebook

### Strumenti esterni

- Sito web istituzionale [www.zerocento.coop](http://www.zerocento.coop)
- Sito web per progetti specifici: [www.isoggiornidellagiraffa.it](http://www.isoggiornidellagiraffa.it), [www.studiodiogene.org](http://www.studiodiogene.org), [www.divertirsiadimparare.it](http://www.divertirsiadimparare.it)
- Pagina Facebook della Cooperativa
- Pagina Facebook dei progetti specifici I Soggiorni della Giraffa e della campagna Divertirsi ad Imparare
- Profilo Twitter de I Soggiorni della Giraffa
- Newsletter: oltre 4200 iscritti
- Pieghevoli e volantini sia istituzionali che promozionali di attività specifiche
- Inserzioni promozionali sia istituzionali che di attività specifiche
- Produzioni culturali e documentative: libri "Lavorare Educando", "Le Relazioni al Nido" e "Giallo Smalvito"

### Strumenti di accountability

- Bilancio sociale
- Cartelline e dossier consegnati ai soci in occasione di assemblee o incontri



## Assetto Istituzionale

### Assemblea dei Soci

È l'organo sovrano della Cooperativa e ne regola la gestione. L'articolo 33 e 34 dello Statuto e le norme di legge ne disciplinano gli obblighi e le funzioni.

L'assemblea è composta da tutti i soci, che possono essere:

- **soci cooperatori** (lavoratori e collaboratori) che prestano la loro attività lavorativa all'interno della cooperativa, che partecipano alla gestione mutualistica, che ricevono un compenso la cui natura ed entità sono regolate dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali e dal Regolamento Interno;
- **soci volontari** che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà;
- soci sovventori e le persone giuridiche.

Nel corso del 2016 si sono tenute 3 assemblee ordinarie con i soci e diversi incontri suddivisi per aree territoriali o di attività con l'obiettivo di informare nel modo più capillare possibile i soci stessi.

- Assemblea di presentazione del budget 2016 (16.03.2016) 18 presenti (di cui 43 con delega)
- Assemblea generale di bilancio (25.05.2016) 158 presenti (di cui 61 con delega)
- Assemblea generale (19.12.2016) 291 presenti (di cui 111 con delega)

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

- Arianna Marchi Presidente
- Renzo Ricci Vicepresidente
- Simone Camanzi Consigliere
- Simona Davenia Consigliere
- Tiziana Ferroni Consigliere
- Gabriele Ghini Consigliere
- Paola Guerra Consigliere
- Benedetta Querzani Consigliere
- Daniela Zannoni Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione è stato eletto a maggio 2015 e resterà in carica per il triennio 2015-2018.

### Altri Organi

#### Composizione Comitato etico

Organismo aziendale di supporto all'attività di verifica e monitoraggio della conformità dei comportamenti alle regole dettate dalla Sa8000

- Guido Garattoni Responsabile Sistemi Di Gestione
- Marika Rinieri Responsabile Per I Lavoratori Della Sa8000
- Alessio Querzani Candidato Rappresentante Dei Lavoratori Per La Sa8000
- Paolo Martini Candidato rappresentante dei lavoratori per la sa8000
- Eleonora govoni coordinatore del comitato etico



## Composizione Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione è l'organo collegiale di coordinamento operativo dell'insieme delle attività aziendali e risponde al Consiglio di Amministrazione.

- Arianna Marchi Presidente – Responsabile Commerciale - Responsabile Area Produzione
- Theodora Gorilla Vice Responsabile Area Produzione
- Barbara Zanotti Responsabile Della Amministrazione
- Luciano De Pedri Responsabile Del Personale

## Organi di Controllo

### Collegio Sindacale - Componenti

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

- Severino Costa Presidente
- Giulia Casadio Sindaco effettivo
- Luca Dal Prato Sindaco effettivo
  
- Rinaldo Fontana Sindaco supplente
- Piertommaso Caldarelli Sindaco supplente

### Organismo di Vigilanza – Componenti

L'Organismo di vigilanza è l'organo preposto alla vigilanza e alla valutazione sull'adeguatezza ed effettività del Modello di Organizzazione, Gestione e controllo (MOG) adottato dalla cooperativa ai sensi del D.Lgs 231/2001 per la prevenzione della responsabilità amministrativa degli enti.

- Massimo Stanghellini Presidente
- Federica Buzzi Membro
- Severino Costa Membro

## Società di Revisione

La Società di revisione è la **Ria Grant Thornton S.p.A.**

Le attività svolte dalla Società di revisione intendono soddisfare le disposizioni dell'art. 13 del D.lgs. n.39 del 27/01/2010, ed in particolare:

- l'attività di verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- verifica se il Bilancio di esercizio corrisponde alle scritture contabili e se sono stati applicati in modo corretto e continuativo i principi contabili;
- esprime un giudizio scritto sul Bilancio d'esercizio in ottemperanza a quanto previsto dall'art 2409 bis del C.C. e dell'art 14 comma1, lett A del D.lgs. n.39 del 27/01/2010.

Ria Grant Thornton, società di revisione ed organizzazione contabile con radici nazionali, è member firm di Grant Thornton International, una delle principali organizzazioni di Audit e Consulenza a diffusione mondiale.



Indicativamente ogni tre mesi, la società di revisione effettua le verifiche di legge ed annualmente provvede ad adempiere alle procedure di verifica e controllo previste per la certificazione delle risultanze del bilancio.

Ria Grant Thornton (ex Uni Audit), scelta in quanto una delle primarie società di revisione e particolarmente esperta nel settore delle cooperative, percepisce per questa attività e per la certificazione di bilancio un compenso annuo di € 14.000 oltre a spese e rimborsi.

La Cooperativa Zerocento è altresì sottoposta a vigilanza in ragione del riconoscimento costituzionale del valore mutualistico; oltre alle disposizioni sulla vigilanza biennale di cui alla legge, il carattere sociale riconosciuto dalla Legge 381/1 prevede la vigilanza annuale. Compito istituzionale della vigilanza è quello di assicurare il possesso e il rispetto della norma di legge e il perseguimento dei fini mutualistici sia verso l'interno che verso l'esterno. L'attività di vigilanza viene svolta dalla Lega delle Cooperative dell'Emilia Romagna (associazione di rappresentanza alla quale sono demandate le funzioni pubbliche in materia di vigilanza e revisione).

L'ultima revisione ordinaria è stata effettuata in data 20.12.2016 con rilascio di regolare attestazione pubblicata presso la sede sociale e divulgata ai soci attraverso il giornalino della Cooperativa Zerocento News.

### Trasparenza e gestione potenziali conflitti d'interesse

La Cooperativa Sociale Zerocento rispetta i criteri di legge per la pubblicità del proprio bilancio; inoltre, nel corso dell'assemblea di approvazione del bilancio stesso, è consuetudine del Presidente svolgere un'accurata ed approfondita relazione sui principali aspetti della gestione delle attività dell'azienda. Tale relazione, unitamente alla copia del bilancio d'esercizio approvato dal Consiglio di Amministrazione viene contestualmente consegnato in cartellina a tutti i soci presenti (fisicamente o per delega) all'assemblea; nel numero dello Zerocento News di giugno viene inoltre inserita una sintesi della relazione del Presidente riportante anche le decisioni sottoposte ad approvazione nel corso dell'assemblea.

## Reti

La Cooperativa Sociale Zerocento, per scelte aziendali di natura principalmente commerciale e di sviluppo/consolidamento delle attività, è socia di una serie di consorzi e associazioni di cooperative, tra cui:

- Consorzio Dado New, in società con la Cooperativa Sociale Il Cerchio di Ravenna per la gestione e l'erogazione dei servizi alla prima infanzia in appalto dal Comune di Ravenna
- Consorzio Infanzia Dado New, in società con la Cooperativa Sociale Il Cerchio e con la Cooperativa di Servizi COLAS di Ravenna per la gestione e l'erogazione dei servizi alla prima infanzia in appalto dal Comune di Ravenna
- Consorzio A.Te.Se – Agenzia Territoriale di Servizi, in Società con la Cooperativa Sociale In Cammino e la Cooperativa Sociale CADI per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare anziani e minori a Faenza e nei comuni del forese, la gestione dei Centri di Aggregazione Giovanile e la gestione degli interventi di integrazione scolastica nelle scuole del distretto di Faenza
- Società Consortile Sant'Umiltà, in società con la Cooperativa Sociale In Cammino per la gestione del Centro Pluriservizi per Anziani Sant'Umiltà del Comune di Faenza
- CNS – Consorzio Nazionale di Servizi in qualità di associata per l'affidamento degli interventi di sorveglianza, vigilanza e ausiliari negli istituti comprensivi scolastici



- Consorzio FareComunità in qualità di associata per interventi di progettazione sociale e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate

È inoltre socio sovventore della **Cooperativa Sociale PrimaBi**, cooperativa di inserimento lavorativo per persone svantaggiate molto attiva sul territorio faentino e nei territori limitrofi.

La Cooperativa Sociale Zerocento è anche socia di:

- Federcoop Nullo Baldini (società di servizi alle imprese)
- Federazione delle Cooperative della Provincia di Ravenna (attività di coordinamento e di promozione imprenditoriale cooperativa)
- Cooperativa Laura (cooperativa sociale faentina)
- Cooperfidi (organismo nazionale di garanzia della cooperazione italiana, nato dalla fusione dei confidi regionali cooperativi)
- Società di Area “Terre di Faenza” (società che si occupa della promozione turistica del comprensorio faentino)

Al fine di unire all'attività economica della Cooperativa anche un impegno politico e culturale sui temi di cui si occupa, Zerocento è associata a Gruppo Nazionale Nidi D'infanzia, Forum Terzo Settore della Provincia di Ravenna, “Percorsi Erratici” promosso dalla Camera di Commercio di Forlì, Tavolo delle Comunità Educative della Regione Emilia Romagna, AssociAnimazione.



## Composizione Base Sociale e Personale Retribuito

Lavorare in Zerocento richiede prima di tutto una elevata professionalità.

I servizi che eroghiamo si svolgono spesso in setting delicati, dove la centralità dei bisogni della persona è fondamentale. Che si sia chiamati a lavorare dentro una scuola o in una comunità educativa, in un nido d'infanzia o a casa di un anziano, è necessario rispettare, accogliere e supportare le persone che a noi si rivolgono.

A questo deve essere abbinata la disponibilità a partecipare a momenti di formazione: i mestieri che facciamo sono in costante evoluzione ed è necessario, oltre ad una formazione specifica, un aggiornamento costante per poter essere sempre pronti ad offrire un lavoro di qualità.

I titoli di studio ed i profili professionali più utilizzati all'interno dei nostri servizi sono la Laurea in Scienze della Formazione indirizzo Educatore Nido e Scuola dell'Infanzia, Educatore Professionale, Animatore ed Operatore Socio Sanitario.

Altro elemento necessario è la flessibilità. La nostra cooperativa ha avuto la possibilità di crescere e di consolidare la propria presenza sul territorio grazie alla disponibilità, alla flessibilità ed alla progettualità dei propri soci. Essere in grado di risolvere situazioni di difficoltà e contemporaneamente di immaginare nuovi progetti sono requisiti necessari per fare bene il nostro lavoro.

Sin dall'inizio delle sue attività la Cooperativa Sociale Zerocento ha prestato grande attenzione alle politiche del personale, e si trova ora con un patrimonio di professionalità fidelizzate di particolare valore.

## Occupazione

### Distribuzione della forza lavoro

2016	SOCI		DIPENDENTI		TOTALE 2016	
	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Tempo indeterminato</b>	414	100,00%	46	36%	460	85%
di cui tempo pieno	106	25,60%	7	15%	113	24,6%
di cui tempo parziale	308	74,40%	38	83%	346	75,2%
di cui a chiamata	0	0,00%	1	2%	1	0,2%
<b>Tempo determinato</b>	0	0,00%	81	64%	81	15%
di cui tempo pieno	0	0,00%	20	25%	20	24,7%
di cui tempo parziale	0	0,00%	49	60%	49	60,5%
di cui a chiamata	0	0,00%	12	15%	12	14,8%
<b>Collaboratori</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
TOTALE	414	76,52%	127	23,48%	541	100%
<b>Lavoratori autonomi</b>	3		12		15	
2016	DONNE		UOMINI		TOTALE 2016	
	N.	%	N.	%	N.	
<b>Tempo indeterminato</b>	423	85,98%	37	75,51%	460	
di cui tempo pieno	93	21,99%	20	54,05%	113	
di cui tempo parziale	329	77,78%	17	45,95%	346	
di cui a chiamata	1	0,24%	0	0,00%	1	
<b>Tempo determinato</b>	69	14,02%	12	24,49%	81	
di cui tempo pieno	17	24,64%	3	25,00%	20	
di cui tempo parziale	40	57,97%	9	75,00%	49	





di cui a chiamata	12	17,39%	0	0,00%	12	
<b>Collaboratori</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	
TOTALE	492		49		541	
<b>Lavoratori autonomi</b>	9		6		15	

#### Distribuzione per genere tra i settori

	F	M	Totale
AD	95	4	99
CP	5	3	8
INF	335	6	341
MSM	46	33	79
ST	11	3	14
TOTALE	492	49	541

#### Distribuzione per età tra i settori ed età media

	2016	
	N.	%
< 25 anni	26	5%
25-35 anni	126	23%
36-45 anni	190	35%
46-55 anni	154	28%
Oltre 55 anni	45	8%
TOTALE	541	100%

SETTORE	2016 ETA' MEDIA
AD	43
MSM	39
Infanzia	42
Staff	42
Coord. e prod.	48

ETA' MEDIA	2016
<b>UOMINI</b>	41
<b>DONNE</b>	42
<b>ZEROCENTO</b>	42



### Titolo di Studio

TITOLO DI STUDIO	2016	
	%	N.
LAUREA	22,7%	123
DIPLOMA	51,4%	278
QUALIFICA PROFESSIONALE	11,1%	60
LICENZA MEDIA	14,2%	77
TITOLO DI STUDIO ESTERO	0,2%	1
LICENZA ELEMENTARE	0,4%	2
<b>TOTALE</b>		<b>541</b>

### Distribuzione per Mansioni

FUNZIONE	2016
Addetto all'infanzia con funzioni non educative	72
Addetto alla sorveglianza e custodia locali	0
Addetto all'assistenza di base	1
Aiuto cuoco	3
Animatore	9
Assistente all'infanzia con funzioni educative	188
Assistente sociale	1
Ausiliario	64
Collaboratore	0
Cuoco	5
Educatore	44
Educatore professionale	18
Educatore professionale coordinatore	2
Impiegato	26
Mediatore	0
Operatore dei servizi informativi e di orientamento/operatore dell'inserimento lavorativo/bibliotecario	5
Operatore socio assistenziale	9
Operatore socio sanitario	81
Pedagogista	2
Psicologo	1
Responsabile attività assistenziali	4
Responsabile di area aziendale	6
<b>TOTALE</b>	<b>541</b>



### Distribuzione per Cittadinanza

CITTADINANZA	2016
Albanese	3
Camerunense	1
Ecuadoregna	1
Guinea Bissau	1
Lettone	1
Macedone	1
Mali	2
Marocchina	1
Moldova	8
Romena	6
Serba	1
Siriana	1
Spagnola	1
Ucraina	3
Lavoratori di cittadinanza diversa da quella italiana	31
<b>N. NAZIONALITA' NON ITALIANE</b>	<b>14</b>
PROVENIENZA UNIONE EUROPEA (nazionalità)	8
PROVENIENZA EXTRA UNIONE EUROPEA (nazionalità)	23

### Anzianità di Servizio

ANZIANITA' DI SERVIZIO	2016
0-5 anni	47%
6-10 anni	11%
11-15 anni	19%
16-20 anni	14%
oltre 20 anni	10%
anzianita' media	2016
donne	9,25
uomini	8,29
aziendale	9,16



## Condizioni di Lavoro

### Tipologie Part-time

2016		
media monte pre settimanane contrattuale sul totale dei part-time	31,06	
part-time inferiore 18 ore	4,56%	
TIPOLOGIE PART TIME PIÙ RAPPRESENTATIVE 2016	N. LAVORATORI	% sul totale PT
34 ore	66	31%
33 ore	48	23%
35 ore	47	22%
36 ore	26	12%
30 ore	25	12%

### Distribuzione tra i livelli di inquadramento

LIVELLO	F	M	2016
A1	31		31
B1	113	1	114
C1	11	8	19
C2	83	3	86
C3	1		1
D1	221	18	239
D2	20	14	34
D3	2		2
E1	3	3	6
E2	5	2	7
F1	1		1
F2	1		1

### Passaggi tra i livelli di inquadramento

	DONNE	UOMINI	TOTALE
<i>in aumento</i>			
da A1 a B1	1		1
da A1 a C2	1		1
da B1 a C2			
da B1 a D1	1		1
da C1 a D1	1	1	2
da C2 a A1	1		1



da C2 a C3	2		2
da C2 a D1	1		1
da D1 a D2	1	5	6
da D2 a D3			
da D2 a E1			
da F1 a F2			
<i>in diminuzione</i>			
da C1 a B1	1		1
da D1 a B1	2		2
da E1 a D1			

## Aspetti di trattamento del lavoro

### Aspettative

	F	M
Da 1 a 3 mesi	3	
Superiori a 3 mesi	2	
Distacchi Sindacali	1	1
TOTALE	6	1

### Tutela della Maternità

	Unità di misura	F	M
Permessi Assistenza familiare	giorni	47	3
Astensione Anticipata per maternità	lavoratori	21	-
Astensione Obbligatoria per maternità	lavoratori	25	-
Astensione Facoltativa per maternità	lavoratori	55	2
Permessi per Assistere la Prole (non retrib. )	ore	573	23
Permessi per Allattamento	ore	518	-
Congedo di Paternità	lavoratori	-	1
Altri Permessi:			
Congedi straordinari Handicap	giorni	1.061	-
Permessi L.104	ore	4.174	152

### Permessi per il diritto allo studio

	F	M
Ore Utilizzate	255	751



### Ferie residue

Totale giorni	4596,71
Giorni medi pro capite	8,58

### Permessi non goduti

Totale ore	5195,5
Ore medie pro capite	9,69

### Banca Ore

	Banca Ore retribuita al 30/09/2016		Banca ore negativa al 30/9/16	Banca Ore positiva maturata dal 1/10 al 31/12	Banca Ore negativa goduta dal 1/10 al 31/12
2016	5.300,15		-2.281,21	4.895,76	-829,02
<i>Il 30/09/2015 è stata liquidata la Banca ore positiva maturata dal 01/10/2016 per un importo di € 55.622,51</i>					

### Benefit e Indennità previsti per i lavoratori

	BENEFICIARI	IMPORTO 2016
<b>Previsto da CCNL e Accordi Integrativi</b>		
Ert - Elemento Retributivo Territoriale (al netto dei contributi)	Soci e dipendenti	In attesa del dato definito ai sensi dell'Accordo Integrativo della Provincia di Ravenna
Integrazione Sanitaria Faremutua	Lavoratori con contratto a tempo indeterminato	€ 27.269
<b>Politiche sociali della Cooperativa promosse dal CdA e approvate in Assemblea</b>		
Remunerazione Capitale Sociale	Soci	€ 35.450
Rivalutazione Capitale Sociale	Soci	Non erogabile
Ristorno	Soci	€ 150.000



<b>Condizioni di miglior favore elargite dalla Cooperativa</b>		
Integrazione maternità per periodi oltre i 5 mesi obbligatori	Soci e dipendenti	€ 8.663
Carenza malattia	Soci e dipendenti	€ 95.513
Premi e incentivi	Soci e dipendenti	€ 90.000
Buono spesa/strenna natalizia	Soci e dipendenti	€ 21.133
Indennità:	Soci e dipendenti	€ 93.456
* Per incarichi di coordinamento		€ 54.452
* Altre indennità		€ 39.004
Incentivi erogati ad integrazione delle NASPI per risoluzioni consensuali per inidoneità fisica permanente alla mansione	Soci e dipendenti	€ 2.727

## Salute dei Lavoratori

### Malattie e Infortuni

Ore di malattia	<b>30.620,42</b>
Anziani e Disabili	7.758,41
Coordinamento alla Produzione	71,20
Infanzia	19.353,66
Minori e Salute Mentale	3.196,35
Struttura	240,80
Ore di infortunio	<b>1.063,90</b>
Anziani e Disabili	691,35
Coordinamento alla Produzione	17,55
Infanzia	240,15
Minori e Salute Mentale	114,85
ST	-
	<b>2016</b>
Tasso di Assenteismo	<b>3,94%</b>
Anziani e Disabili	5,63%
Coordinamento alla Produzione	0,86%
Infanzia	3,97%
MSM	2,60%
Struttura	1,04%



### Formazione in materia di sicurezza

Formazione Legge 81/2008	Corsi Svolti	Partecipanti 2016	
	<b>2016</b>		
	Formazione Lavoratori - prima formazione	95	
Sicurezza Generale	92	Formazione Lavoratori - aggiornamento	12
Sicurezza Specifica	454,75	Pronto soccorso - prima formazione	32
Preposti	82,75	Pronto soccorso - aggiornamento	104
Dirigenti		Antincendio - prima formazione	33
RSPP		Antincendio - aggiornamento	67
TOTALE	<b>629,5</b>	RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) - prima formazione	1
		RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) - aggiornamento	1
		Formazione specifica per Preposti - prima formazione	15
		Formazione specifica per Preposti - aggiornamento	1
		Formazione Dirigenti - prima formazione	0
		TOTALE	361

### Procedimento di Selezione, Assunzione e Dimissione

#### Selezione

Domande pervenute	1373
Colloqui effettuati	143

#### Assunzioni per mansione

ADDETTA ALL'INFANZIA CON FUNZIONI NON EDUCATIVE	27
aiuto cuoca	2
animatore	23
ASSISTENTE ALL'INFANZIA CON FUNZIONI EDUCATIVE	12
ausiliaria	14
cuoco	2
educatore	16
IMPIEGATO	4
operatore socio assistenziale	1
operatore socio sanitario	23
psicologa	1
RESPONSABILE D'AREA	2
TOTALE	127





### Dimissioni

Dimissioni	24
Licenziamento per giustificato motivo oggettivo	2
Mancato superamento periodo di prova	1
Risoluzione consensuale	2
Scadenza contrattuale	88
<b>TOTALE</b>	<b>117</b>

### Turnover

Nel corso del 2016 il tasso di turnover è stato del 18,26%.

### Provvedimenti disciplinari

Licenziamento	1
Multa	6
Richiamo scritto	9
Richiamo verbale	1
Sospensione	9
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>

### La Mobilità

La Zerocento ha al proprio interno un Ufficio Mobilità, impegnato a garantire quotidianamente la copertura dei servizi in caso di assenza del personale titolare assegnato al servizio e che assicura la gestione integrata delle sostituzioni del personale assente nel rispetto dell'efficienza organizzativa e gestionale.

Questa attività richiede necessariamente ai soci ed ai dipendente un importante impegno anche negli spostamento tra un servizio e l'altro; da un paio di anni, in un'ottica di miglioramento continuo, vengono registrati le percorrenze chilometriche effettuate dalle persone impegnate nelle sostituzioni.

Nelle tabelle seguenti vengono riportati per l'anno 2015 e per l'anno 2016 suddivise per mese:

- il numero totale delle sostituzioni
- il numero delle sostituzioni "con viaggio", cioè in cui all'operatore è stato richiesto un trasferimento per raggiungere la sede della sostituzione
- la percentuale delle sostituzioni "con viaggio" rispetto al totale
- il totale dei chilometri percorsi per sostituzione
- la media dei chilometri percorsi.



### Anno 2015

MESE	SOSTITUZIONI	SOSTITUZIONI CON VIAGGIO	PERCENTUALE SOSTITUZIONI CON VIAGGIO	KM PERCORSI PER SOSTITUZIONE	MEDIA KM PERCORSI PER SOSTITUZIONE
01 - GENNAIO	820	267	32,56%	8358	31,30
02 - FEBBRAIO	1218	287	23,56%	8570	29,86
03 - MARZO	1179	309	26,21%	9059	29,32
04 - APRILE	760	242	31,84%	6412	26,50
05 - MAGGIO	870	267	30,69%	8062	30,19
06 - GIUGNO	1006	334	33,20%	10841	32,46
07 - LUGLIO	759	228	30,04%	8229	36,09
08 - AGOSTO	66	28	42,42%	862	30,79
09 - SETTEMBRE	332	93	28,01%	2558	27,51
10 - OTTOBRE	714	253	35,43%	8556	33,82
11 - NOVEMBRE	773	268	34,67%	8766	32,71
12 - DICEMBRE	695	201	28,92%	6342	31,55
<b>ANNO 2015</b>	<b>9192</b>	<b>2777</b>	<b>30,21%</b>	<b>86615</b>	<b>31,19</b>

### Anno 2016

MESE	SOSTITUZIONI	SOSTITUZIONI CON VIAGGIO	PERCENTUALE SOSTITUZIONI CON VIAGGIO	KM PERCORSI PER SOSTITUZIONE	MEDIA KM PERCORSI PER SOSTITUZIONE
01 - GENNAIO	921	261	28,34%	8160	31,26
02 - FEBBRAIO	1059	261	24,65%	7976	30,56
03 - MARZO	1121	314	28,01%	10040	31,97
04 - APRILE	1009	322	31,91%	9591	29,79
05 - MAGGIO	1139	304	26,69%	9314	30,64
06 - GIUGNO	1103	356	32,28%	12204	34,28
07 - LUGLIO	782	239	30,56%	7567	31,66
08 - AGOSTO	111	44	39,64%	1628	37,00
09 - SETTEMBRE	351	119	33,90%	4323	36,33
10 - OTTOBRE	663	200	30,17%	6672	33,36
11 - NOVEMBRE	768	223	29,04%	7816	35,05
12 - DICEMBRE	786	210	26,72%	7033	33,49
<b>ANNO 2016</b>	<b>9813</b>	<b>2853</b>	<b>29,07%</b>	<b>92324</b>	<b>32,36</b>



Si può notare come rispetto al 2015, nel corso del 2016 siano state effettuate sì un numero maggiore di sostituzioni “con viaggio” ma la percentuale rispetto al totale è risultata in netto calo.

## Formazione

	SETTORE INFANZIA	SETTORE MSM	SETTORE AD	STRUTTURA	PRODUZIONE	TOTALE 2016
F. Obbligatoria	1.760,75	501,00	171,50	31,00	12,00	<b>2.476</b>
F. Professionale	3.425,50	323,50	623,00	178,50	79,25	<b>4.630</b>
F. Continua	-	76,50	-	-	-	<b>77</b>
<b>Totale</b>	<b>5.186,25</b>	<b>901,00</b>	<b>794,50</b>	<b>209,50</b>	<b>91,25</b>	<b>7.183</b>
F. Professionale sul servizio	2.418,25					<b>2.418</b>
<b>Complessivo</b>	<b>7.604,50</b>	<b>901,00</b>	<b>794,50</b>	<b>209,50</b>	<b>91,25</b>	<b>9.601</b>
Ore di F. professionale previste dal CCNL	2.784,00	600,00	712,00	128,00	56,00	<b>4.280</b>
Variazione %						<b>8,17%</b>
N° lavoratori medio	347,60	80,30	92,30	14,00	8,00	542
Ore medie di formazione per lavoratore	<b>21,88</b>	<b>11,22</b>	<b>8,61</b>	<b>14,96</b>	<b>11,41</b>	<b>17,71</b>

## Corsi attuati nel 2016

PRINCIPALI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PER IL 2016	OBIETTIVI
<b>Aggiornamento Normativa sul lavoro</b>	Fornire all'ufficio personale un aggiornamento costante sulle novità in materia di legislazione del lavoro
<b>Aggiornamento di competenze sul gestionale e-solver</b>	Fare acquisire agli amministrativi le competenze sul gestionale per l'adozione della modalità di fatturazione elettronica con la PA e per un'automatizzazione dei processi aziendali
<b>Dalle competenze al valore educativo delle competenze</b>	Il percorso formativo è rivolto al personale non educativo dei Nidi d'Infanzia con l'obiettivo di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconoscere e valorizzare le competenze e le capacità individuali;</li> <li>- Trasformare competenze personali in risorsa per il gruppo all'interno di un progetto condiviso;</li> <li>- Riconoscere un valore educativo alle competenze/capacità dei singoli.</li> </ul>



<p><b>Supervisione al ruolo professionale nei servizi per l'infanzia</b></p>	<p>Favorire momenti di confronto e scambio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sulle difficoltà vissute dagli operatori nella relazione con le famiglie e con il gruppo;</li> <li>- sulla presa di responsabilità</li> <li>- per il superamento degli agiti verso azioni pensate</li> <li>- sulla consapevolezza dei limiti/risorse del gruppo di lavoro</li> </ul>
<p><b>Sviluppo del linguaggio</b></p>	<p>L'obiettivo del corso è fornire agli interessati le nozioni principali per conoscere lo sviluppo tipico della parola e del linguaggio nel bambino, in modo da essere in grado di notare un sviluppo atipico. Utilizzo di un casi clinici per illustrare il percorso di un bambino con ritardo del linguaggio. Proposta di una linea guida che potrebbe essere utilizzata per individuare precocemente questi bambini.</p>
<p><b>Gli strumenti dell'osservazione</b></p>	<p>Fornire al gruppo di lavoro educativo uno spazio di pensiero per osservare, ascoltare e risignificare le relazioni all'interno del Nido, elaborando in equipe i propri vissuti, tollerando l'incertezza e rileggendo eventuali fraintendimenti.</p>
<p><b>Educazione all'aria aperta</b></p>	<p>Percorso formativo-laboratoriale volto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riflettere sull'imprescindibilità di un contatto non episodico con la natura durante le prima infanzia;</li> <li>- Favorire nella progettazione educativa la costante presenza di alcuni elementi che contraddistinguono l'educazione all'aria aperta;</li> <li>- Ripensare la relazione educativa per favorire l'esplorazione dell'ambiente esterno.</li> </ul>
<p><b>La documentazione a parete</b></p>	<p>Percorso formativo sulla documentazione educativa pensata per una fruizione diretta da parte di bambini e famiglie attraverso un loro possibile coinvolgimento attivo</p>
<p><b>La Relazione con il paziente anziano affetto da demenza a domicilio</b></p>	<p>Fornire alle OSS le conoscenze teoriche e scientifiche e le abilità pratiche che le mettano in condizione di riconoscere e comprendere il disturbo, di gestire la relazione dell'operatore con la sofferenza (emozioni, sensazioni corporee diverse e specifiche) e di gestire le crisi.</p>
<p><b>Gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi a domicilio</b></p>	<p>Fornire alle OSS le conoscenze teoriche e scientifiche relative all'agente biologico e ai meccanismi di contaminazione, le precauzioni da adottare nell'assistenza dei pazienti e le modalità d'approccio e di relazione del paziente infettivo.</p>
<p><b>Leggere Facile</b></p>	<p>Fornire agli educatori di sostegno scolastico il metodo e le linee guida europee sul linguaggio facile da leggere e da capire, strumento che consente di rendere formazione ed informazione accessibili alle persone con disabilità intellettiva.</p>
<p><b>Autismo e Distubi dello Sviluppo</b></p>	<p>Permettere agli educatori di sviluppare conoscenze sulla sindrome, maturare attenzioni nell'organizzare il contesto educativo, acquisire conoscenze e strumenti per una maggior competenza e autonomia nel processo educativo.</p>



<b>Operatori delle strutture di accoglienza ed assistenza migranti e richiedenti protezione internazionale</b>	Formare il profilo professionale di Operatore dell'accoglienze e per l'integrazione
<b>Il disturbo borderline</b>	Fornire agli educatori di strutture psichiatriche gli aspetti epidemiologici e quelli relativi all'utilizzo dei Servizi Sanitari da parte dei pazienti con Disturbo Borderline di Personalità
<b>La gestione dei comportamenti oppositivo-provocatori</b>	Presentare le principali caratteristiche di bambini e ragazzi oppositivo-provocatori, riflettendo sui comportamenti che quotidianamente provocano l'educatore creando difficoltà nella gestione del gruppo e mostrare strategie di contenimento e riduzione di tali comportamenti finalizzate a promuovere il benessere

### Fondi pensione complementari

2016	N. FONDI	ADERENTI	VERSAMENTI
Fondi aperti	13	47	€ 49.981,96
Fondo categoria cooperlavoro		112	€ 122.769,46

### Adesione ai sindacati

2016	ISCRITTI	QUOTE VERSATE
C.G.I.L. Ravenna	80	€ 11.327,80
C.G.I.L. Forlì	2	€ 309,68
C.I.S.L. Ravenna	78	€ 10.592,36
C.I.S.L. Forlì	1	€ 142,24
U.I.L. Ravenna	25	€ 3.272,70
<b>TOTALE</b>	<b>186</b>	<b>€ 25.644,78</b>

### Monitoraggio dello sviluppo professionale

Nuove assegnazioni di incarichi di coordinamenti di servizio			
	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>2016</b>	13	4	17



**Trasformazioni a tempo indeterminato**

	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>2016</b>	14	7	21
	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>2016</b>	6	3	9



## Gestione Patrimoniale

Gli investimenti sono di natura sostanzialmente immobiliare e interamente funzionali e strumentali al core business della Cooperativa per € 2.022.018 al 31.12.16 e in attrezzature e altri beni sempre funzionali allo svolgimento dell'attività produttiva per € 219.974.

Gli immobili di proprietà di Zerocento sono:

- Comunità Residenziale Casa Sintoni presso il comune di Bagnacavallo
- Servizio Residenziale Appartamenti Tutelati Casa Sintoni presso il comune di Bagnacavallo
- Nido d'Infanzia "Girotondo" nel comune di Faenza
- Centro per l'Infanzia "Il Piccolo Principe" nel comune di Faenza
- Nido d'Infanzia "Nido Verde" nel comune di Faenza
- Comunità di Alta Autonomia per Minori Stranieri non Accompagnati "Piazza Dante" nel comune di Faenza
- Locale adibito a uso ufficio per la sede distaccata di Lugo

I valori inseriti in bilancio sono espressi in maniera prudentiale e già diminuiti della quota di ammortamento. Il ritorno dell'investimento è remunerato dalla marginalità dei servizi svolti.



## Le Attività della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Zerocento ha suddiviso le proprie attività in 3 aree organizzative/gestionali in cui sono stati inseriti i servizi per affinità tipologica e di destinatario; in particolare si riconoscono tre aree di intervento:

- Settore Infanzia, in cui vengono raggruppati i servizi relativi che hanno come utenza bambine e bambini fino a 6 anni e le loro famiglie
- Settore Minori e Salute Mentale, a cui appartengono quei servizi e quei progetti indirizzati minori e persone con disabilità psichica
- Settore Anziani e Disabili in cui sono gestiti i servizi indirizzati a persone con disabilità psichica e anziane

## Principali eventi avvenuti nell'esercizio

L'anno 2016 si è caratterizzato attraverso le seguenti attività:

- Gare di appalto e rinnovi di contratti per l'affidamento di servizi;
- Apertura di nuovi servizi
- Formazione continua;

### Gare d'appalto e rinnovi di contratti per l'affidamento di servizi

Il 2016 ha visto la Zerocento impegnata nella partecipazione a diversi bandi di gara, pubblici e su invito, riaggiudicandosi i servizi del nido d'infanzia di Casola Valsenio, il nido d'infanzia "8 Marzo" di Faenza, l'attività di musicoterapia per il DSM di Ravenna ed i servizi di accoglienza stranieri richiedenti protezione internazionale nel Comune di Cervia. Importante è segnalare che, sempre attraverso bandi di gara, è stato possibile aggiudicarsi due nuovi servizi all'interno del Settore Minori, il servizio Centro Giovani Paradiso di Russi ed il servizio bibliotecario di Sant'Agata sul Santerno.

Durante il 2016 la Cooperativa ha ottenuto il rinnovo delle convenzioni del servizio di accoglienza cittadini stranieri tramite l'Asp della Romagna Faentina, nonché della convenzione per l'inserimento di pazienti psichiatrici in strutture a regime residenziale Casa Sintoni Residenza, Miniappartamenti e Appartamenti Tutelati. Ha inoltre rinnovato per un ulteriore triennio le convenzioni della gestione del nido d'infanzia del Comune di Modigliana, per 4 anni la convenzione relativa alla gestione del nido d'infanzia di Via Laghi (Faenza) e tramite il Consorzio Atese il rinnovo della convenzione relativa ai servizi di integrazione per un ulteriore anno.

### Apertura di nuovi servizi

- **Centro Paradiso**

*Contratto per fornitura di servizi extra-scolastici invernale e estivi per l'infanzia e l'adolescenza e servizi di supporto al sistema scolastico e formativo del Comune di Russi – Periodo dal 13 giugno 2016 al 12 giugno 2020. Acquisizione del servizio tramite gara d'appalto.*

Servizio extrascolastico che rappresenta, nell'ambito degli interventi di sostegno sociale e giovanile, uno strumento di aggregazione e prevenzione del disagio. Nel servizio vengono svolte attività finalizzate alla socializzazione, alla cura dei momenti aggregativi e ricreativi e al sostegno allo studio.





E' attivo sia nel periodo invernale che in quello estivo con caratteristiche, contesti, obiettivi e modalità differenziati. Nel centro vengono accolti bambini e ragazzi di età compresa fra i 6 e 17 anni residenti nel Comune di Russi.

- **Gruppo Appartamento alta autonomia Mappamondo**

*In convenzione con AUSL Rimini, Servizi sociali Associati di Faenza, Asp di Bologna per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati* offrendo loro gli strumenti e le competenze necessarie perché possano progettare e portare avanti un percorso di vita positivo ed **integrato** nella nuova realtà in cui si trovano. Nel concreto da un lato supporta i minori nelle attività formative e di inserimento lavorativo e dall'altro promuove percorsi di autonomia e responsabilità civica e personale

### Altri progetti

- **Progetto di rete nazionale**

E' continuata l'offerta proposta grazie alla rete **Come Te**, realizzata con altre cooperative del territorio nazionale, attraverso servizi personalizzati a seconda delle diverse esigenze sul piano sanitario, assistenziale, riabilitativo ed educativo. Un'offerta nuova, modulare, in grado di adattarsi alle singole necessità grazie alla disponibilità della figura del Care Manager che, recandosi a domicilio, indirizza ed orienta famiglie e/o le aziende a scegliere un servizio "tagliato" su misura.

Programma Regionale Integrato per l'assistenza territoriale alle persone con disturbo dello spettro autistico

- **Programma Regionale Integrato per l'assistenza territoriale alle persone con disturbo dello spettro autistico**

Il servizio denominato PRIA riguarda l'attivazione, attraverso il Consorzio Atese, di un servizio educativo domiciliare a favore di minori che soffrono di tali disturbi

- **Formazione Continua come garanzia di qualità**

Il risultato consolida un trend estremamente positivo poiché evidenzia una sempre più adeguata capacità dei gruppi di lavoro di individuazione delle reali necessità formative. I contenuti della formazione realizzata negli ultimi anni oltre ad essere più aderenti alle necessità espresse dalle lavoratrici e dai lavoratori si caratterizzano per una loro sempre più elevata qualità e coerenza con il piano di sviluppo delle nostre attività.



## I nostri Servizi in attività nel 2016

### Settore Infanzia

---

Post Orario Scuola dell'Infanzia Girasole e Giardino dei Sogni - A.te.se.

---

Spazio giochi con affido Bagnacavallo

---

Nido d'Infanzia Bagnacavallo

---

Scuola dell'infanzia Villanova

---

CREM Bagnacavallo

---

Pre e Post Materna ed Elementari Bagnacavallo

---

Nido d'Infanzia Villanova

---

Pre, Post e Sorveglianza Mensa Scuola Primaria Bagnacavallo

---

Nido d'Infanzia Castel Bolognese

---

Spazio Bambino La Casa sull'albero Castel Bolognese

---

CREM Castel Bolognese

---

Nido d'Infanzia Cervia

---

Spazio Bambino e Laboratorio Cervia

---

Scuola dell'infanzia Savio di Cervia

---

Nido d'Infanzia Lavezzola

---

CREM Conselice

---

CRE Misto Lavezzola

---

Nido d'Infanzia Conselice

---

Nido d'Infanzia Cotignola

---

CREM Cotignola

---

Post-orario Scuola dell'Infanzia Cotignola

---

Nido d'Infanzia Casola Valsenio

---

Servizi Socio Assistenziali Casola Valsenio

---

Nido d'Infanzia Sant'Antonio - Ravenna Dado

---

Nido d'Infanzia Sira - Ravenna Dado

---

Nido d'Infanzia Marina di Ravenna - Dado

---



---

Nido d'Infanzia Darsena - Ravenna Dado

---

Nido d'Infanzia Orsa Minore - Ravenna Dado

---

Spazio bimbi Mattino - Ravenna Dado

---

CREN e CREM Ravenna - Dado

---

Nido d'Infanzia S. Pietro in Vincoli - Dado

---

Spazio Bambino Girotondo Mattino - Faenza

---

Spazio Bambino Girotondo Pomeriggio - Faenza

---

Nido d'Infanzia "Via Laghi" - Faenza

---

Nido d'Infanzia "8 Marzo" - Faenza

---

Nido d'Infanzia Tatapatata - Faenza

---

Micro Nido "Il mattoncino"

---

Micro Nido "Il Nido Verde" - Faenza

---

Nido d'Infanzia Voltana

---

Nido d'Infanzia Corelli - Lugo

---

Nido d'Infanzia Europa 2 - Lugo

---

Servizi Integrativi e Sostituzioni Comunali Infanzia Lugo

---

Centro per le Famiglie e Sportello Sociale - Lugo

---

Servizio Ausiliario Scuola dell'Infanzia Lugo

---

Servizio Ricreativo Estivo Lugo

---

Nido d'Infanzia Massa Lombarda

---

Centro per l'Infanzia Buscaroli Massa Lombarda Educativo

---

Spazio Bambino di Massa Lombarda

---

Nido d'Infanzia "Buscaroli" Massa Lombarda

---

Nido d'Infanzia Modigliana

---

CRE Misto Modigliana

---

Serv. Socio Assistenziali Modigliana

---

Micro Nido "Stefano Biondi" Questura di Ravenna

---

Nido d'Infanzia "L'Hera dei bimbi"- Ravenna

---

Progetto Affidato - ASP Ravenna

---



---

Nido d'Infanzia "Il tamburino" - Ravenna

---

Nido d'Infanzia Riolo Terme

---

Micro Nido "Campanellino" Riolo Terme

---

CREM Riolo Terme

---

Nido d'Infanzia Russi Educativo

---

Nido d'Infanzia Russi Ausiliario

---

CREM Russi

---

Pre e Post orari Scuola Elementare Russi

---

Nido d'Infanzia Sant'Agata sul Santerno

---

Nido d'Infanzia Solarolo

---

Istituto Comprensivo Russi - Manutencoop

---

Istituto Comprensivo Bagnacavallo - Manutencoop

---

Istituto Comprensivo Cotignola - Manutencoop

---

Istituto Comprensivo Fusignano - Manutencoop

---

Istituto Comprensivo Riolo Terme - Manutencoop

---

Centro Giochi "Il piccolo principe" - Pomeriggio

---

Servizi a Privati - Area Infanzia

---

Educatrice Domiciliare "Il piccolo principe" - Mattino

---

Servizio di Animazione Ludobus

---

Servizio sporzionamento scolastico Lugo - Bassa R. Catering

---

Coordinamento Pedagogico a Privati

---

Pre e Post orari Scuole Conselice

---

CREM Faenza

---

Post-orario Scuola dell'Infanzia Charlot - Faenza

---

Post Orario e Sorveglianza Mensa San Rocco - Faenza

---

Sorveglianza Mensa Scuola Primaria Castelbolognese

---

Cucina Centralizzata Conselice - Bassa Romagna Catering

---

Studio Diogene

---

Servizio sporzionamento scolastico Russi - Bassa R. Catering

---



---

Refezione Materna Bagnacavallo - Bassa Romagna Catering

---

Istituto Comprensivo Carchidio Strocchi Faenza - Manutencoop

---

Cucina Centralizzata Russi - Bassa Romagna Catering

---

Centro Giochi "La casa sull'albero" - Castel Bolognese

---

Istituto Comprensivo San Rocco Faenza - Manutencoop

---

Servizio Educativo Domiciliare Via Paganelli - Faenza

---

Sorveglianza Mensa Scuola Primaria Solarolo

---

### **Settore Minori e Salute Mentale**

---

Centro di Aggregazione Giovanile "La Baracca" Riolo Terme - A.te.se.

---

Spazio Compiti Brisighella - A.te.se.

---

Interventi Educativi e Domiciliari - A.te.se.

---

Progetti Minori Faenza - A.te.se.

---

Centro di Aggregazione Giovanile "Il Villaggio" Solarolo - A.te.se.

---

Spazio Compiti Casola Valsenio - A.te.se.

---

Progetto di musicoterapia

---

Casa Sintoni Residenza

---

Casa Sintoni Mini Appartamenti

---

Casa Sintoni Appartamenti Tutelati

---

CREE Bagnacavallo

---

CREE Villanova di Bagnacavallo

---

CREE Castel Bolognese

---

Accoglienza Adulti Cervia - Prefettura Ravenna

---

Consulta Conselice

---

CREE Cotignola

---

Comunità Educativa "La Casa Ritrovata"

---

Progetti Settore Minori e Salute Mentale

---

Gruppo Appartamento M.S.N.A. "Primo passo" - Faenza

---

Progetto Sperimentale C.A.A. - Faenza

---



---

Progetto Sperimentale G.A. - Faenza

---

Servizio di supporto educativo a stranieri - ASP Romagna Faentina

---

Accoglienza Adulti - Prefettura Ravenna

---

Intervento Educativo - ASP Romagna Faentina

---

Gruppo Appartamento "Via Pantoli" - Faenza

---

Laboratori Scolastici Lugo

---

CREE Codazzi Lugo

---

Progetto Giovani e Servizi vari - Lugo

---

Centro Giovani "JYL" Massa Lombarda

---

Biblioteca Signor Oreste Massa Lombarda

---

CREE Massa Lombarda

---

Sportello Provincia di Ravenna

---

Biblioteca Riolo Terme

---

Consulta dei Ragazzi - Russi

---

Biblioteca Russi

---

Centro Giovani "Paradiso" Russi

---

Consulta Sant'Agata sul Santerno

---

Biblioteca Sant'Agata sul Santerno

---

Comunità Educativa per Minori "Maria Immacolata" Massa Lombarda

---

Doposcuola "Spaziando" Piangipane

---

Soggiorni Estivi

---

CREE Piscina Rossetta

---

CREE Faenza

---

CREE "Tutti Fuori" Bagnacavallo

---

Spazio Compiti Conselice

---

Comunità per gestanti e madri "Casa Santa Bernadette" Massa Lombarda

---

Servizi a Privati - Settore Minori e Salute Mentale

---

Progetto "C'entro anch'io" - Coop. Adriatica

---



## Settore Anziani e Disabili

---

Servizi Integrazione Scolastica Faenza - A.te.se.

---

Assistenza domiciliare Brisighella - A.Te.Se.

---

Assistenza domiciliare Solarolo - A.te.se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Riolo Terme - A.te.se.

---

Assistenza domiciliare Riolo Terme - A.Te.Se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Casola Valsenio - A.te.se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Castel Bolognese - A.te.se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Solarolo - A.te.se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Brisighella - A.te.se.

---

Assistenza Disabilità Psicica Faenza - A.te.se.

---

Assistenza domiciliare Casola Valsenio - A.Te.Se.

---

Dimissioni Protette Distretto di Faenza - A.te.se.

---

Consorzio A.te.se.

---

Progetto Home Care Premium - A.Te.Se.

---

Servizi Integrazione Scolastica Ist. Compr. Brisighella - A.te.se.

---

Progetto CEE Autismo - A.Te.Se.

---

Laboratori "Imparare facendo" - A.Te.Se.

---

Assistenza Domiciliare Educativa Disabili Minori – A.Te.Se

---

Servizio Integrazione Scolastica Ist. Compr. Carchidio Strocchi - A. Te. Se.

---

Interventi Educativi Domiciliari Autismo – A.Te.Se

---

Progetto Coop Housing "Palazzo Graziani" Bagnacavallo

---

Servizi Socio Assistenziali Brisighella

---

Segretariato Sociale Anziani e Adulti Brisighella

---

Serv. Integrazione Scolastica - Ist. Compr. Bassi Castel Bolognese

---

D.S.A. - Enti Pubblici

---

Servizi Integrazione Scolastica - Ist. Compr. Faenza San Rocco

---

Progetto SILL - Consorzio Fare Comunità

---

Assistenza Domiciliare Lugo e S. Agata s. S.

---



Sostegno educativo - Scuola Pescarini

Sostegno Scolastico Educativo - ASP Ravenna

Servizi Socio Assistenziali Riolo Terme

SAD S. Agata sul Santerno

Pre-orari Scuole Solarolo

Centro Pluriservizi Sant'Umiltà - Faenza

Il Giardino dei semplici

Servizi a Privati

Sorveglianza Mensa Scuola Primaria Carchidio

D.S.A. - Disturbi Specifici dell'Apprendimento

Sorveglianza Mensa Secondaria Strocchi

Progetto "Come te" - Coop. Cadiai

## Variatione nella gestione dei Servizi Anno 2016

### Gare svolte sui servizi in gestione

Tipologia di servizio	Valore complessivo dell'appalto
Servizio di accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale e gestione dei servizi connessi nel territorio del Comune di Cervia.	€ 959.750
Servizi extra-scolastici invernali e estivi per l'infanzia e l'adolescenza e servizi di supporto al sistema scolastico e formativo del Comune di Russi	€ 601.652
Procedura aperta per l'appalto del servizio di gestione del nido d'infanzia del Comune di Casola Valsenio	€ 457.597
Affidamento del servizio di spostamento, sistemazione e revisione inventariale di libri presso la Biblioteca Comunale "Loris Ricci Garotti"	€ 1.727
Procedura aperta per affidamento "Servizio di gestione del Nido d'Infanzia Comunale 8 Marzo del Comune di Faenza"	€ 2.239.532
Servizio di sorveglianza mensa Scuola Primaria Carchidio e Scuola Secondaria Strocchi	€ 5.393
Servizi di pre e post scuola	€ 26.275





Servizio di vigilanza e assistenza servizio post orario	€ 3.500
Servizio di assistenza specialistica a favore di allievi diversamente abili	€ 14.453
Appalto di servizi per la gestione di centri di aggregazione giovanile, dei gruppi educativi e di sostegno alle competenze personali e scolastiche e di progetti educativi per preadolescenti e adolescenti nel territorio dell'unione della Romagna Faentina	€ 126.997
Attività di musica a favore dei pazienti psichiatrici in carico al DSMDP - Ambito di Ravenna	€ 10.552
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>61</b>
<b>Totale valore degli appalti aggiudicati su gara</b>	<b>€ 4.447.428</b>

### Servizi in proroga

Tipologia di servizio	Valore complessivo dell'appalto
Progetto adozione affido familiare anno 2016	€ 933
Convenzione per inserimenti residenziali, semiresidenziali e in emergenza di minori presso la Comunità Educativa "La Casa Ritrovata" di Errano	€ 41.482
Segretariato Sociale	€ 21.062
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>11</b>
<b>Totale valore degli appalti prorogati</b>	<b>€ 63.477</b>

### Servizi in rinnovo

Tipologia di servizio	Valore complessivo dell'appalto
Servizio di accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale e gestione dei servizi connessi	€ 202.032
Rinnovo contratto di gestione dell'asilo nido di Modigliana	€ 422.957
Affidamento dei servizi educativi per la prima infanzia presso l'asilo nido comunale "Via Laghi"	€ 1.648.200



Rinnovo della convenzione per l'inserimento di pazienti psichiatrici in strutture a regime residenziale. Casa Sintoni Residenza, Casa Sintoni Miniappartamenti, Giardino dei Semplici	€ 951.190
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>43</b>
<b>Totale valore degli appalti rinnovati</b>	<b>€ 3.224.379</b>

### Convenzioni dirette con Ente Pubblico

Tipologia di servizio	Valore complessivo dell'appalto
Inserimento presso il Giardino dei Semplici Ausl Fidenza	€ 27.434
Servizio di accoglienza in emergenza minore presso la Comunità Educativa "La Casa Ritrovata" di Errano	€ 38.015
Progetto educativo individualizzato a favore di minori	€ 9.596
Nuovi inserimenti presso la Casa Ritrovata di Errano	€ 42.326
Realizzazione di letture animate e relativi laboratori presso la Biblioteca Comunale per bambini e ragazzi	€ 1.677
Servizio educativo individualizzato per minore inserito presso la Comunità di Piazza Dante	€ 5.697
Servizio integrazione scolastica a favore di minore disabile	€ 23.138
Servizio Pre e Post scuola primaria - Bagnacavallo	€ 7.469
Servizio Consulta e città dei ragazzi – Unione Bassa Romagna	€ 12.996
Progetto adozione affido familiare	€ 933
Convenzione per la riserva di posti da destinare alle graduatorie comunali. Nido Tatapatata, Nido Verde, Mattoncino, Girotondo	€ 1.818.300
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>47</b>
<b>Totale valore degli affidamenti</b>	<b>€ 1.987.581</b>


**Convenzioni private stipulate**

Tipologia di servizio	Valore complessivo dell'appalto
Servizio di progettazione educativa individualizzata e assistenza allo studio – Percorso diagnostico delle abilità cognitive per minori - DSA	€ 10.683
Servizio domiciliare anziani	€ 20.885
Servizio educativo c/o Cre Piscina Rossetta	€ 9.809
Servizio di animazione Ludobus	€ 1.314
Servizio di sorveglianza mensa e post orario presso la scuola primaria di Solarolo e di Castel Bolognese	€ 11.460
Servizio di supervisione	€ 2.700
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>12</b>
<b>Totale valore delle convenzioni</b>	<b>€ 56.851</b>

**Convenzioni private rinnovate e/o prorogate**

Tipologia di servizio	Valore complessivo delle convenzioni
Servizio di assistenza domiciliare anziani	€ 4.862
Intervento psicologico di assistenza allo studio	€ 704
Servizi educativi	€ 7.124
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>5</b>
<b>Totale valore delle convenzioni</b>	<b>€ 12.690</b>



### Richieste di Contributi a Fondazioni

Tipologia di richiesta e progetto	Valore complessivo del contributo
Richiesta di contributo per l'acquisizione di dotazioni tecnologiche, corsi di orientamento post-diploma, formazione e invito alla lettura verso Scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie del territorio faentino.	€ 2.000
<b>Totale n. addetti impiegati</b>	<b>1</b>
<b>Totale valore dei contributi ricevuti</b>	<b>€ 2.000</b>

Su un totale di €. 14.660.194 di preventivi, gara e convenzionamenti pubblici e/o privati alle quali abbiamo partecipato nell'anno 2016, la Cooperativa Zerocento si è aggiudicata il 67% dei servizi ovvero pari a €. 9.797.479, mentre €. 4.242.646 non aggiudicati si riferiscono ad una gara d'appalto alla quale la nostra Cooperativa ha partecipato in raggruppamento temporaneo di imprese con la Cooperativa Sociale Il Cerchio, relativamente a servizi 0 – 6 esternalizzati per la prima volta dall'ente pubblico. Riteniamo comunque di aver raggiunto un buon risultato, nonostante la non aggiudicazione, in quanto rispetto al numero complessivo di n. 14 ditte partecipanti, la nostra cooperativa si è posizionata 5° per il nido d'infanzia e 3° per la scuola dell'infanzia.

### Settore Infanzia

Il fatturato del Settore Infanzia, comprensivo dei contributi ricevuti, rappresenta la quota maggioritaria del fatturato complessivo della cooperativa ed è così composto: Nidi d'infanzia € **7.882.543** pari al **75,42%** del fatturato del settore e con un Mol del **12,46%**, Nuove tipologie € **548.094** pari al **5,24%** del fatturato del settore e con un Mol del **5,18%**, Scuole dell'infanzia € **829.012** pari al **7,93%** del fatturato del settore e con un Mol del **14,52%**, Servizi Scolastici € **1.191.376** pari all'**11,40%** del fatturato e con un Mol del **10,66%**. Complessivamente il fatturato del settore ammonta a € **10.451.025** pari al **58,73% del fatturato totale**, superiore al budget dello **0,16%** e rispetto al 2015 dell'**1,10%**.

Le ore lavorate sono state **428.310**. L'incidenza del Costo del lavoro risulta pari al **64,87%** rispetto alla previsione del **63,96%**.

Il MOL del Settore è **risultato pari al 12,04%**, inferiore alla previsione dell'**1,08%** e inferiore a quello del precedente esercizio del **4,39%**.



### Dettaglio Ricavi Settore Infanzia per Territorio

	€	%
Comprensorio <b>FAENZA</b>	3.538.345	33,86%
Comprensorio <b>BASSA ROMAGNA</b>	4.376.181	41,87%
Comprensorio <b>RAVENNA</b>	2.321.731	22,22%
<b>FUORI PROVINCIA</b>	214.768	2,05%
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>10.451.025</b>	<b>100,00%</b>

	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE
<b>INFANZIA al 31/12/2016</b>	270	71	<b>341</b>

### Settore Minori e Salute Mentale

Fatturato pari a € **3.830.472**, il **21,53%** del fatturato totale, superiore rispetto al Budget del **4,25%** e rispetto al 2015 del **48,02%**.

#### Fatturato per tipologia di servizio e incidenza %

Minori € **1.487.864** pari al **38,84%**, Mol pari al **10,33%**;

Salute Mentale € **902.839** pari al **23,57%**, Mol pari al **1,51%**;

Stranieri € **1.266.240** pari al **33,06%**, Mol pari al **17,91%**;

Attività Estive € **173.529** pari al **4,53%**, Mol pari al **14,89%**.

Le ore lavorate sono state **123.293**. L'incidenza del Costo del lavoro risulta pari al **61,74%** rispetto alla previsione del 62,92%.

Il MOL del Settore è risultato pari al **10,97%**, superiore alla previsione del **2,13%** e a quello del precedente esercizio del **6,79%**.

	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE
<b>MINORI E SALUTE MENTALE al 31/12/2016</b>	53	26	<b>79</b>



## Settore Anziani e Disabili

Fatturato pari a € **3.512.051**, il **19,74%** del fatturato totale, superiore rispetto al Budget del **3,89%** e rispetto al 2015 del **2,85%**.

### Fatturato per tipologia di servizio e incidenza %

Anziani Strutture € **1.842.091** pari al **52,45%**, Mol pari al **- 1,52%**;

Anziani Domiciliare € **1.156.258** pari al **32,92%**, Mol pari al **13,69%**;

Disabili € **441.581** pari al **12,57%**, Mol pari al **19,08%**;

Socio Assistenziale € **72.121** pari al **2,05%**, Mol pari al **14,70%**.

Le ore lavorate sono state **129.169**. L'incidenza del Costo del lavoro risulta pari al **55,29%** rispetto alla previsione del 57,22%.

Il MOL del Settore è risultato pari al **6,41%**, superiore alla previsione dell'**1,47%** e a quello del precedente esercizio dello **0,92%**.

	SOCI	DIPENDENTI	TOTALE
<b>ANZIANI E DISABILI al 31/12/2016</b>	75	24	<b>99</b>



## Dimensione Economica

### Costo del Lavoro

	COSTO DEL LAVORO DEI SOCI AL 31/12/2016	COSTO DEL LAVORO NON SOCI AL 31/12/2016
Salari e stipendi voce	6.868.698	1.904.239
Oneri sociali	1.878.555	511.447
T.F.R.	543.794	133.114
Altri costi del personale	56.846	28.731
Prestazioni di collaborazione	0	36.738
Prestazioni di lavoro autonomo	33.709	38.974
<b>TOTALE</b>	<b>9.381.602</b>	<b>2.653.243</b>

### Ricavi Caratteristici

2014	2015	2016
16.093.462	16.453.159	17.845.504

### Composizione dei Ricavi

	2014	2015	2016
<b>Area infanzia</b>	€ 10.463.000	€ 10.393.000	€ 10.451.000
<b>Area anziani e disabili</b>	€ 3.527.000	€ 3.415.000	€ 3.512.000
<b>Area minori e salute m.</b>	€ 2.059.000	€ 2.588.000	€ 3.830.000
<b>Attività varie</b>	€ 44.000	€ 57.000	€ 53.000
<b>TOTALE</b>	<b>€ 16.093.000</b>	<b>€ 16.453.000</b>	<b>€ 17.846.000</b>

### Tipologia Clienti

		2014		2015		2016	
Ricavi da Enti Pubblici e contributi	56,35%	9.019.000	56,04%	9.650.000	58,65%	11.829.000	71,90%
Ricavi attraverso Partecipazioni	32,57%	5.003.000	31,09%	4.699.000	28,56%	4.411.000	26,81%
Ricavi da privati ed altri	11,09%	2.071.000	12,87%	2.104.000	12,79%	1.606.000	9,76%
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.093.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.453.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.846.000</b>	<b>108,47%</b>



### Principali indici economici

	2014	2015	2016
EBITDA (escluso costo ristorno)	€ 886.765	€ 670.070	€ 537.821
EBIT (escluso costo ristorno)	€ 625.788	€ 285.767	€ 352.216

	2014	2015	2016
RISULTATO ECONOMICO	€ 90.936	€ 94.731	€ 155.853

### Situazione Patrimoniale

	2014	2015	2016
CAPITALE SOCIALE	€ 1.212.250	€ 1.216.980	€ 1.233.006
PATRIMONIO NETTO	€ 4.807.516	€ 4.850.188	€ 4.944.206

(Capitale sociale + Riserve Ordinarie e Straordinarie) costituite con utili non distribuiti ai soci

### Struttura Finanziaria

	2014	2015	2016
CAPITALE SOCIALE	€ 1.212.250	1.216.980	€ 1.233.006
PATRIMONIO NETTO	€ 4.807.516	€ 4.850.188	€ 4.944.206

(Capitale sociale + Riserve Ordinarie e Straordinarie) costituite con utili non distribuiti ai soci





Riclassificazione del conto economico a valore aggiunto

	Valori al 31/12/2016	Valori al 31/12/2015	variazione %
<b>FATTURATO LORDO</b>			
. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	17.686.633,80	16.288.623,54	1.398.010,26
- RESI E SCONTI			
<b>FATTURATO NETTO</b>	17.686.633,80	16.288.623,54	1.398.010,26
+/- PRODUZIONE INTERNA			
. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e prodotti finiti			
. Variazione dei lavori in corso			
. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni			
. Altri ricavi e proventi	158.870,16	164.535,81	-5.665,65
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>17.845.503,96</b>	<b>16.453.159,35</b>	<b>1.392.344,61</b>
- COSTI			
. Costo per materie prime , sussidiarie, di consumo e di merci	758.794,46	686.035,00	
.Variazioni delle rimanenze di materie prime,sussidiarie, di consumo e merci			
. Costo per servizi	3.780.757,28	3.403.677,00	
.Costo per godimento beni di terzi	700.176,75	218.127,00	
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>	<b>12.605.775,47</b>	<b>12.145.320,35</b>	<b>460.455,12</b>
- COSTO DEL PERSONALE	12.003.182,60	11.404.114,00	599.068,60
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>602.592,87</b>	<b>741.206,35</b>	<b>-138.613,48</b>
- AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI	167.605,16	384.303,00	-216.697,84
-ONERI DIVERSI DI GESTIONE	214.771,81	221.136,00	-6.364,19
<b>MARGINE OPERATIVO NETTO</b>	<b>220.215,90</b>	<b>135.767,35</b>	<b>84.448,55</b>
- GESTIONE ACCESSORIA			
.Altri ricavi e proventi			
<b>RISULTATO OPERATIVO GLOBALE</b>	<b>220.215,90</b>	<b>135.767,35</b>	<b>84.448,55</b>
+/- GESTIONE FINANZIARIA			
. Proventi finanziari	26.807,54	52.616,00	
. Oneri finanziari	23.510,68	24.972,00	
<b>RISULTATO ORDINARIO</b>	<b>223.512,76</b>	<b>163.411,35</b>	<b>60.101,41</b>
+/- GESTIONE STRAORDINARIA			



. Proventi straordinari	0,00	0,00	
. Oneri straordinari	0,00	0,00	
. Rivalutazioni	15,21	217,00	
. Svalutazioni	0,00	0,00	
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>223.527,97</b>	<b>163.628,35</b>	<b>59.899,62</b>
- IMPOSTE CORRENTI E DIFFERITE	67.674,76	68.898,00	
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>155.853,21</b>	<b>94.730,35</b>	<b>61.122,86</b>

### Prospetto di Riparto del Valore Aggiunto

	2016			2015		
	Valori	% sul V.A	% sul Val. Prod.	Valori	% sul V.A	% sul Val. Prod.
<b>Remunerazione del Personale</b>	<b>12.069.521,58</b>	<b>94,9%</b>	<b>67,6%</b>	<b>11.493.850,30</b>	<b>95,1%</b>	<b>69,9%</b>
Personale dipendente socio	9.371.005,90	73,7%	52,5%	9.287.743,54	76,9%	56,4%
Personale dipendente non socio	2.605.819,68	20,5%	14,6%	2.090.987,26	17,3%	12,7%
Personale non dipendente socio	33.709,15	0,3%	0,2%	37.707,60	0,3%	0,2%
Personale non dipendente non socio	58.986,85	0,5%	0,3%	77.411,90	0,6%	0,5%
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>99.654,20</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>107.039,39</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,7%</b>
Stato, Regioni, Provincie, Comuni	99.654,20			107.039,39		
<b>Remunerazione del Capitale di Credito</b>	<b>23.216,65</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>24.403,03</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>
a Soci	19.652,78	0,2%	0,1%	19.710,40	0,2%	0,1%
a Ist. di credito	18.411,17	0,1%	0,1%	26.770,12	0,2%	0,2%
a Altri	294,50	0,0%	0,0%	1.456,02	0,0%	0,0%
<b>Remunerazione del Capitale di Rischio</b>	<b>185.449,72</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>184.891,54</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>
Remunerazione del Capitale di Rischio	35.449,72	0,3%	0,2%	34.891,54	0,3%	0,2%
Rivalutazione	-	0,0%	0,0%	-	0,0%	0,0%
Ristorno	150.000,00	1,2%	0,8%	150.000,00	1,2%	0,9%
<b>Remunerazione dell'Azienda</b>	<b>263.333,05</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>203.299,76</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,2%</b>
Ammortamenti	147.605,16	1,2%	0,8%	146.302,35	1,2%	0,9%
Riserva ordinaria	46.755,96	0,4%	0,3%	28.419,27	0,2%	0,2%
Riserva straordinaria	68.971,93	0,5%	0,4%	28.578,14	0,2%	0,2%



<b>F Liberalità esterne</b>	<b>72.897,16</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,4%</b>	<b>66.347,93</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,4%</b>
F.do mutualistico	4.675,60	0,0%	0,0%	2.841,93	0,0%	0,0%
Contributi Associativi						
Lega Coop	61.965,00	0,5%	0,3%	61.965,00	0,5%	0,4%
Altri Contributi associativi	6.256,56	0,0%	0,0%	1.541,00	0,0%	0,0%

<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>12.714.072,36</b>	<b>12.079.831,95</b>
--------------------------------------	----------------------	----------------------

<b>VALORE DELLA PRODUZIONE CARATTERISTICA</b>	<b>17.845.503,96</b>	<b>16.453.159,35</b>
-----------------------------------------------	----------------------	----------------------

### Struttura Patrimoniale

L'analisi della struttura patrimoniale è stata effettuata secondo il criterio di pertinenza funzionale.

	<b>2016</b>
Immobilizzazioni	<b>2.306.832</b>
Circolante netto	<b>1.250.218</b>
Capitale investito	<b>3.557.050</b>
Patrimonio netto	<b>4.984.331</b>
Fondo trattamento di fine rapporto	<b>1.633.351</b>
Prestito soci	<b>886.006</b>
Debiti finanziari	<b>(3.946.638)</b>
Totale fonti di finanziamento	<b>3.557.050</b>

Il capitale investito, quale somma del capitale circolante netto e delle immobilizzazioni aumenta nel 2016 pari a € 393.691. Il valore netto delle immobilizzazioni è diminuito pari a € 92.599, che sono principalmente le quote di ammortamento dell'esercizio. Il capitale circolante netto quale differenza fra le poste attive (crediti verso clienti ed altri crediti) e le poste passive (fornitori e altri debiti) ammonta a € 1.250.218 registrando un notevole aumento pari a € 486.290 per effetto di maggiori crediti verso clienti al 31/12/2016. Il patrimonio netto è aumentato di € 134.143, il fondo di trattamento di fine rapporto è leggermente diminuito rispetto all'esercizio precedente. L'apporto dei soci, attraverso lo strumento del prestito sociale è diminuito nell'esercizio 2016. La voce debiti finanziari è negativa, e rappresenta la liquidità accumulata nei vari esercizi oltre a quello corrente, con un peggioramento rispetto al 2015, un risultato ancora significativo perché permette la totale copertura delle immobilizzazioni e del capitale circolante netto.



## Posizione Finanziaria

STRUTTURA FINANZIARIA	2016
Attività finanziarie a breve	4.862.310
Passività finanziarie a breve	944.421
TOTALE Posizione finanziaria netta a breve	3.917.889
Attività finanziarie oltre 12 mesi	200.000
Passività finanziarie oltre 12 mesi	111.443
TOTALE Posizione finanziaria netta oltre 12 mesi	88.557
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA</b>	<b>4.006.446</b>

La posizione finanziaria netta a breve termine è pari a € 3.917.889. Il leggero incremento rispetto all'esercizio 2015 è dovuto dalla diminuzione delle Passività Finanziarie a breve, dove è compreso il prestito da soci, in diminuzione al 31/12/16, la quota a breve del mutuo ipotecario stipulato con la Banca di Romagna, le quote di capitale sociale da restituire ai soci recessi. La posizione finanziaria netta a lungo termine è pari a € 88.557: le Attività Finanziarie a lungo comprendono l'investimento fatto in obbligazioni a cedola semestrale della Cassa di Risparmio di Ravenna per un importo pari a € 200.000.

La **posizione finanziaria netta** della Cooperativa ammonta ad € 4.006.446 in aumento di circa € 38.000 rispetto all'esercizio precedente.

## Indici di Solidità Patrimoniale o di Equilibrio Patrimoniale a Lungo Termine

	2016
Indice di autocopertura delle immobilizzazioni (PN/Attivo Fisso)	2,16
Margine di struttura Primario (PN- Attivo Fisso)	2.677.499
Indice di copertura delle immobilizzazioni (PN+ Pass.Consolidate+ F.do TFR/Attivo Fisso)	2,92
Margine di struttura Secondario (PN + Pass.Consolidate+ F.do TFR – Attivo Fisso)	4.422.293



### Indici di Solvibilità

	2016
Indice di disponibilità ( Attivo Circolante/ Passività Correnti)	2,15
Indice di tesoreria (Liquidità Differite+ Liquidità Correnti/Passività Correnti)	2,15

### Indice di Efficienza Produttiva

€ / Addetto	2016
Numero medio occupati	542
Costo del lavoro (senza costo del Ristorno)	12.003.183
Ricavi delle Vendite e delle Prestazioni	17.686.634
Costo del Lavoro per addetto	22.146
Variazione % costo del lavoro per addetto	1,54%
VdP per addetto	32.632
Variazione % VdP per addetto	3,37%



## Le Garanzie di Qualità

### Certificazioni

La Cooperativa Zerocento è in possesso della certificazione Qualità ISO 9001:2008 rilasciata da RINA (CERTIFICATO N° 24335/02/S).

La Cooperativa Zerocento è in possesso della certificazione Qualità per servizi all'infanzia UNI 11034 rilasciata da RINA (CERTIFICATO N° INFA/10/9).

La Cooperativa Zerocento è in possesso della certificazione Ambientale ISO 14001:2004 rilasciata da RINA (CERTIFICATO N°EMS-3534/S).

La Cooperativa Zerocento è in possesso della certificazione Qualità SA8000:2008 rilasciata da RINA (CERTIFICATO N° SA-1215).

L'oggetto delle certificazioni è:

- Progettazione ed erogazione di servizi di gestione per strutture residenziali socio-riabilitative psichiatriche, socio-assistenziali per adulti e per anziani;
- Progettazione ed erogazione di servizi di gestione di comunità educative per minori e pronta accoglienza;
- Progettazione ed erogazione di servizi extrascolastici invernali (centro giovani);
- Erogazione di servizi presso centri di aggregazione giovanile;
- Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare rivolta ad anziani;
- Erogazione di servizi di assistenza domiciliare rivolta a disabili;
- Progettazione ed erogazione di servizi di accoglienza cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale;
- Progettazione ed erogazione di servizi di gestione di nidi e micronidi d'infanzia, centri per l'infanzia, piccoli gruppi educativi, centri per bambini e genitori, spazi bimbi;
- Erogazione di servizi di integrazione scolastica;
- Erogazione del servizio bibliotecario;
- Progettazione ed erogazione di servizi ricreativi estivi;

### Gruppo di lavoro

L'implementazione e il mantenimento dei Sistemi di Gestione Qualità (ISO 9001), Qualità per servizi all'infanzia (UNI 11034), Ambiente (ISO 14001) e della Responsabilità Sociale (SA 8000), promossi dalla Direzione aziendale, coinvolgono a vari livelli tutto il personale della cooperativa.

Uno staff specialistico "sistemi di gestione" è incaricato del coordinamento tecnico delle attività.

Oltre ai referenti dei processi aziendali, i referenti dei settori di produzione vengono direttamente coinvolti nelle strategie di implementazione dei sistemi, revisione moduli, strumenti e procedure.

Le unità operative, *in primis* tramite il rispettivo coordinatore di servizio, sono spesso promotori di innovazione e miglioramento. È sui servizi che più si concretizzano i frutti del lavoro svolto.

La diffusione della cultura dei sistemi di gestione avviene tramite un coinvolgimento *a cascata* dei soggetti che operano nei servizi, caldeggiati dal coordinatore verso una attiva partecipazione.



## Qualità

La Cooperativa Sociale Zerocento implementa un sistema certificato per la gestione in Qualità dei suoi processi e centri di erogazione di servizi; la certificazione alla norma **ISO 9001** ed estesa alla norma **UNI 11034** (norma specifica per i servizi all'infanzia) è garanzia di estrema attenzione agli aspetti gestionali del servizio che prevede una scrupolosa progettazione, l'aggiornamento professionale, il controllo sistematico dei fornitori, l'individuazione dei punti critici e delle buone prassi, l'analisi della soddisfazione dei clienti e la gestione dei loro reclami, un'accurata organizzazione di tutte le attività educative ed accessorie ad esse, dall'igiene e pulizia degli ambienti al controllo dei cibi ed alimenti somministrati, ecc., il tutto accompagnato da un continuo monitoraggio del processo.

## Sicurezza e Ambiente

Il personale controlla periodicamente gli spazi, gli ambienti e le attrezzature dei servizi per verificarne la conformità in termini di sicurezza; più volte all'anno vengono svolte delle esercitazioni simulando le procedure da applicare nelle situazioni di emergenza per affinare le stesse e farne prendere familiarità agli utenti.

La certificazione ambientale (conformità alla norma **ISO 14001**) è indice di una sensibilità aziendale volta a minimizzare, ove possibile, ogni impatto negativo verso l'ambiente delle sue attività, essa si manifesta con una gestione metodica dei rifiuti, una attenzione ai consumi energetici ed una selezione dei prodotti di consumo a minore impatto.

L'attuazione di tali principi è un impegno quotidiano di tutto il personale della Cooperativa Sociale Zerocento che periodicamente si sottopone in modo trasparente alla verifica ed ai controlli di un ente di certificazione esterno.

## Responsabilità sociale

Da sempre, la Cooperativa opera nel rispetto di valori e principi etici.

Per questo motivo, sostiene buone pratiche già esistenti e condivise da tutti i Soci ed i lavoratori sviluppando un approccio organizzativo focalizzato sulla garanzia del valore etico del Suo operare quotidiano implementando lo Standard **SA8000** (Certificazione Etica), uno standard di tipo qualitativo e volontario, che definisce i requisiti circa il rispetto dei fondamentali diritti dei lavoratori, in particolare il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

In riferimento all'analisi del contesto, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed agli indirizzi strategici della Cooperativa, la Direzione ha definito gli obiettivi generali e si assume gli impegni di seguito riportati:

- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- l'aggiornamento professionale continuo;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- l'analisi delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di soddisfazione dei clienti (questionari, incontri di verifica), la gestione dei reclami e l'attuazione delle opportune azioni di miglioramento conseguenti al fine di soddisfare al meglio le aspettative dei clienti;
- la costante e continua presa in carico e soddisfazione dei requisiti del cliente e dei requisiti cogenti applicabili, inerenti i servizi, l'ambiente e la sicurezza;



- il controllo sistematico e rigoroso dei fornitori e collaboratori che operano per conto della Cooperativa;
- l'attuazione di ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento, dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- la minimizzazione del consumo di energia e di acqua e della produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;
- il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali;
- il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione;
- il rispetto dei principi etici, con particolare riferimento a:
  - Rispetto della libertà e della dignità dei soci e dei lavoratori
  - Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nella gestione dei servizi ed all'interno della catena di fornitura
  - Rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o coatto
  - Diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro
  - Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva
  - Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto
  - Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna
  - Divieto di qualsiasi forma di discriminazione

La politica è comunicata, compresa ed applicata all'interno della Cooperativa ed è resa disponibile alle parti interessate.

Gli obiettivi generali costituiscono il quadro di riferimento per la definizione, in sede di Riesame da parte della Direzione, di obiettivi specifici e misurabili.

La Direzione si impegna inoltre al costante monitoraggio dei Sistemi di Gestione ed a promuovere ogni forma di comunicazione, di sensibilizzazione, di responsabilizzazione del personale a tutti i livelli, il quale viene altresì incoraggiato a suggerire miglioramenti ai Sistemi di Gestione.

### Modello organizzativo 231

La Cooperativa si è dotata del Modello 231, composto da un complesso di regole, procedure, strumenti e controlli atti a prevenire o comunque ridurre al minimo il rischio di commissione di reati, ai sensi della disciplina contenuta nel decreto.

Il modello organizzativo della cooperativa nel recepire le azioni di miglioramento individuate "alimenta" il sistema di gestione qualità sicurezza e ambiente; molte delle migliorie messe in campo coinvolgono in maniera trasversale tutti i sistemi.

A quanto stabilito dal Modello devono attenersi in generale tutti i dipendenti e collaboratori. Inoltre, tramite apposita comunicazione, chiediamo che i principi e le regole di condotta contenute nel MOG (Modello Organizzativo Gestionale) vengano scrupolosamente osservati anche dai nostri fornitori, consulenti e clienti, società partecipate, nonché da quanti intrattengono a vario titolo rapporti con la nostra Cooperativa.

### Monitoraggio e Audit

#### Audit esterni

Si sono svolte a più riprese le visite ispettive da parte dell'Ente di certificazione RINA presso vari siti aziendali campionati per tipologia di servizio e sui vari processi aziendali.





Nessuna Non conformità rilevata; emesse diverse raccomandazioni di miglioramento

### Audit interni

Solitamente nel periodo febbraio-dicembre sono state effettuate le Verifiche Ispettive Interne relative al Sistema di Gestione per la Qualità e quelle del Sistema di gestione Ambientale, secondo quanto previsto dal Piano annuale; tali verifiche hanno riguardato sia i servizi che i processi aziendali per un totale di circa 40 audit.

Il sistema SA8000 ha previsto anche un audit presso un fornitore per la verifica di quanto dichiarato nel modulo fornitori.

Per il settore Infanzia gli audit interni del 2016 sono stati svolti in modalità congiunta accorpando i servizi per unità territoriale; questa pratica ha permesso al gruppo di audit (integrato da figure tecniche del settore) di meglio rilevare quali aspetti di sistema sono migliorabili: moduli poco utilizzati, registrazioni ridondanti, ecc.. e, nel contempo, è stata occasione di confronto fra i diversi coordinatori sull'uso dei moduli stessi e per sensibilizzare i servizi "più acerbi".

Nei casi in cui il servizio era coinvolto da azioni correttive e/o preventive/miglioramento si è provveduto ad evidenziare, nel rapporto di audit, le modalità di gestione della non conformità/raccomandazione presente.

### Esito del riesame

#### Sistemi di gestione qualità e ambiente

Le politiche si valutano adeguate.

I sistemi di gestione si valutano rispondenti le necessità benché comunque suscettibili di miglioramento. La nuova organizzazione aziendale attuale da giugno 2014 ha reso necessaria la revisione di moduli e procedure perché contemplassero e recepissero quanto di modificato. Ulteriori spunti di modifica sono giunti da coloro i quali, utilizzando i moduli, hanno notificato l'opportunità di apporvi delle modifiche per renderli più funzionali.

La distribuzione ai servizi su supporto informatico di tutta la documentazione di sistema in uso, ha voluto fare ordine sui documenti correnti e rendere fruibile tutto il materiale di lavoro.

#### Sistemi di gestione responsabilità sociale di impresa

È stato perseguito l'obiettivo della Cooperativa di conseguimento della certificazione etica allo standard SA8000 (gennaio 2015).

La politica si valuta adeguata.

È stato costituito un Comitato Etico che, fra gli altri, ha il compito di implementare e migliorare il sistema.

Le azioni di miglioramento individuate saranno messe in atto seguendo, nel possibile, le scadenze prefissate

### Modello organizzativo 231

Nel corso dell'anno 2015 è stata messa in atto una revisione del modello organizzativo alla luce:

- della nuova organizzazione aziendale;
- dei nuovi reati introdotti di cui sarà effettuata una valutazione/mappatura dei rischi;
- delle azioni di miglioramento intraprese;
- dell'aggiornamento del piano di controllo e miglioramento;



- delle rilevanze dell' ODV (Organismo Di Vigilanza)

Il nuovo MOG, validato in CDA in data 17/2/2016, viene reso fruibile sul sito della Zerocento; è prevista la diffusione di un documento informativo per i lavoratori che spieghi in maniera sintetica i principali aspetti di rilievo. Un questionario permetterà di verificare l' apprendimento dei contenuti salienti.

## Sicurezza sul lavoro

È proseguito l'impegno per la costante e piena applicazione degli adempimenti previsti dalla legge 81/2008 in materia di sicurezza dei lavoratori, reso ancora più efficace dalla necessità e opportunità di mettere in linea tutti gli strumenti di verifica e controllo per gestirli a livello sistemico.

Sono state svolte molte attività per aggiornare la struttura organizzativa/documentale della cooperativa; il processo per fasi è consistito, su vari fronti (organizzativo, documentale e formazione), nelle

- Analisi della situazione esistente in termini di adempimenti e obblighi di legge e contrattuali
- Individuazione delle necessità
- Programmazione e Organizzazione degli interventi
- Attuazione degli interventi

Per una migliore definizione dell'organizzazione in materia di sicurezza si è strutturato un organigramma della sicurezza che vede inclusi i dirigenti per la sicurezza ed i preposti da questi ultimi individuati con funzioni di vigilanza e controllo sul campo delle prescrizioni aziendali. Esso è stato aggiornato alla nuova organizzazione e ristrutturato di conseguenza il sistema di deleghe, sub-deleghe e designazioni dei ruoli.

Sono stati redatti e/o aggiornati i documenti obsoleti e mancanti; consegnati ai lavoratori documenti informativi e strumenti di registrazione, segnalazione e controllo dei principali aspetti sulla sicurezza.

È stato elaborato un piano della formazione sulla sicurezza anche alla luce dell'accordo Stato-Regioni sulla formazione entrato in vigore a gennaio 2012.

Per i nuovi assunti la verifica delle formazioni acquisite in passato ed il confronto con i requisiti formativi obbligatori ha permesso di individuare i fabbisogni formativi.

Nel corso del 2016 sono rieditati alcuni documenti per renderli più fedeli allo stato aggiornato dell'organizzazione.

Sono programmati periodici incontri (trimestrali) con RSPP ed i dirigenti per la sicurezza (referenti di settore) per reciproci aggiornamenti sulla stato dell' arte sulla sicurezza sotto vari aspetti.

- Situazione documentale: presenza/assenza dei documenti che devono essere sul servizio e loro stato di conformità/aggiornamento
- Situazione sugli infortuni/incidenti accorsi nel periodo di riferimento
- Segnalazioni varie su problematiche segnalate dai servizi nel periodo di riferimento

Tale circolazione di informazioni si ritiene necessaria per permettere a chi di dovere di tenere monitorata costantemente l' eventuale esigenza di interventi tecnici-organizzativi per migliorare le condizioni di salute e sicurezza per la Cooperativa e riuscire a pianificare con la giusta tempestività gli interventi stessi.

A livello generale spunti di miglioramento si rilevano nell'



- opportunità di un maggiore sostegno ai servizi più giovani recentemente coinvolti nella estensione di certificazione nell'applicazione dei sistemi;
- opportunità di semplificare gli strumenti e le registrazioni in uso: tramite un diretto confronto con gli utilizzatori dei moduli, procedure e registri verificare la possibilità di eliminare strumenti non in uso o accorpate gli stessi ad altri strumenti che possano afferire allo stesso contesto operativo;
- le ritardate e in alcuni casi mancate restituzioni delle reportistiche di processo suggeriscono di modificare le modalità di restituzione delle rendicontazioni.
- Una futura integrazione dei sistemi di gestione (9001, 14001, SA8000) è prospettabile per portare a benefici in termini di riduzione di documentazione di sistema (es. politiche e manuali le quali sarebbero unificate), di riduzione di impegno e costi per gli audit.

Prima di tale fase si è valutato più opportuno attendere il passaggio di recepimento delle nuova norma 9001:2015; 14001:2015 per le quali, poggiando su una stessa struttura di base, sarà probabilmente più agevole l'integrazione.

Si è progettato un percorso nel 2016 che potrà portare al recepimento ed integrazione degli schemi nel 2017 oltre che ai prospettati miglioramenti di cui sopra.

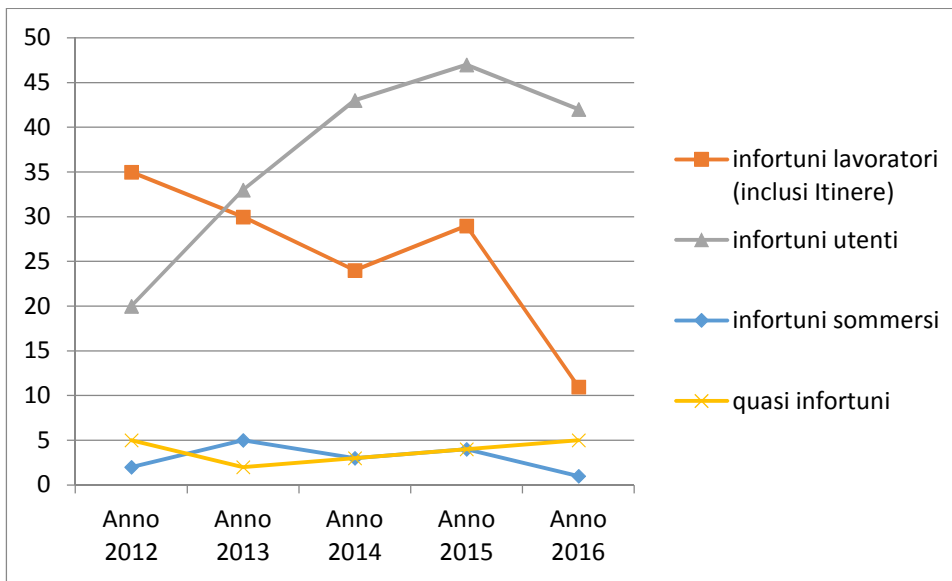
Il manuale e relativo campo di applicazione esteso ed integrato, e le procedure saranno aggiornate in occasione del passaggio alle norme aggiornate 2015.

### Infortuni sul lavoro/infortuni utenti e near misses

Gli eventi accidentali, che abbiano o meno portato al verificarsi di un infortunio, subiscono un processo di analisi. Vengono studiate le cause dell'incidente ed individuata l'azione correttiva da intraprendere. L'evidenza di tale procedura viene registrata negli appositi verbali e nel registro interno degli infortuni (Verbale di infortunio e di incidente –registro dei quasi infortuni (near misses)).

Al fine di reperire informazioni utili ad individuare azioni preventive, viene chiesto al personale in servizio di segnalare anche quegli infortuni su personale esterno ed utenti (non riguardanti il personale in forza) e quelli non registrati siccome di breve entità "sommersi" i quali altrimenti rimarrebbero esclusi dai processi di analisi e dalle valutazioni in merito atte a prevenire le cause degli stessi.

Un andamento in evidente crescita si rileva sugli infortuni agli utenti; decrescente la tendenza degli infortuni ai lavoratori mentre per gli altri eventi l'andamento è pressoché costante.



### Situazione infortuni sul lavoro

ANNI	2014	2015	2016
<b>Totale infortuni &gt;3gg</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>7</b>
<b>Durata infortuni</b>			
3-35 gg	13	24	7
Oltre i 35 gg	4	2	0
Mortali	0	0	0
<b>Gravità infortuni</b>			
somma gg inabilità temporanea	431	395	59
somma gradi inabilità permanente (%)	0	0	0
n°casi di morte	0	0	0
<b>Totale addetti assicurati</b>	<b>501</b>	<b>535</b>	<b>541</b>
<b>Totale ore lavorative</b>	<b>640.082</b>	<b>674.055</b>	<b>711.788</b>
<b>Totale giorni persi</b>	<b>431</b>	<b>395</b>	<b>59</b>
<b>I.F. o indice di frequenza a)</b>	<b>26,56</b>	<b>38,57</b>	<b>9,83</b>
<b>I.G. o indice di gravità b)</b>	<b>0,67</b>	<b>0,59</b>	<b>0,08</b>
<b>I.I. o indice di incidenza d)</b>	<b>33,93</b>	<b>48,60</b>	<b>12,94</b>
<b>D.M. c)</b>	<b>25,4</b>	<b>15,2</b>	<b>8,4</b>



Tipo infortunio	2014	2015	2016
Scivolamento	2	4	1
Inciampo	0	2	2
Urto	0	1	0
Incidente stradale	1	3	0
Movimento incoordinato	10	11	1
Caduta	1	1	1
schiacciamento	0	0	0
aggressione	2	3	2
taglio	0	0	0
inalazione	0	0	0
Ingestione	0	0	0
contatto parti calde	0	0	0
oggetti mossi accidentalmente	1	1	0
altro	0	0	0
Somma	17	26	7

Sede della lesione_organo bersaglio	2014	2015	2016
Ginocchio	0	4	2
Spalla/braccio	1	4	2
Mano/dito/polso	3	3	0
Torace/lombare/addome	5	7	0
Coccige	1	0	2
Rachide cervicale	0	1	0
Gamba	0	1	0



Caviglia/piede/dita	2	4	1
capo/volto	1	1	0
politrauma	3	1	0
occhio	1	0	0
Somma	17	26	7

NATURA LESIONE	2014	2015	2016
Frattura	0	2	0
Perdita anatomica	0	0	0
Ferita	0	1	0
Distorsione	1	4	1
Ustione	0	0	0
Trauma/contusione	9	10	4
Trauma da sforzo	7	7	2
Corpo estraneo	0	0	0
Abrasione	0	0	0
Puntura insetto	0	0	0
intossicazione	0	0	0
distrazione	0	2	0
altro	0	0	0
Somma	17	26	7

MANSIONE	2014	2015	2016
assistente all'infanzia con funzioni educative	1	6	0
Addetto all'infanzia con funzioni NON educative	1	0	1
OSS/ADB	11	10	4



Educatore	2	3	0
Addetto alle cucine	0	1	0
Ausiliaria/sporzionamento	1	3	1
animatore	0	3	0
pedagogista	0	0	0
Ufficio tecnico e manutenzioni	0	0	1
bibliotecario	1	0	0
Somma	17	26	7

Gli obiettivi di miglioramento attesi sugli indici infortunistici si sono raggiunti per l'indice di gravità: il 2015 e 2016 sono stati caratterizzati da più infortuni di minore entità.

Si riportano di seguito le principali considerazioni emerse dalle analisi riportate nei paragrafi precedenti sugli infortuni avvenuti nel periodo di riferimento (2014-2016):

Da Gennaio 2016, in seguito all'abolizione del registro cartaceo vidimato, la registrazione degli infortuni viene gestita solo tramite un registro infortuni interni in formato informatico.

Considerazioni finali:

- L'indice di Frequenza **If** nel quinquennio si presenta con andamento in decrescita; il 2015 è stato caratterizzato da frequenti infortuni mentre il 2016 ha costituito l'anno con il minor numero di infortuni negli ultimi 10 anni;
- diminuzione delle giornate totali per infortunio all'anno così come del numero delle giornate mediamente perse per infortunio (valor medio 2016≈ 8 gg/infortunio);
- andamento in riduzione dell'Indice di Gravità **Ig**, correlato al numero di ore lavorate nel quinquennio;
- tendenza alla diminuzione dell'incidenza degli infortuni più gravi (> 35 gg di assenza) non verificatesi nel 2016 (8% sul totale degli eventi infortunistici del 2015);
- consueta prevalenza di infortuni a livello di rachide lombare
- Dall'analisi più approfondita degli infortuni accaduti in azienda negli ultimi anni si deduce che gli incidenti più frequenti sono costituiti da:
  - traumi al rachide cervicale o agli arti durante le operazioni di movimentazione o assistenza a persone disabili o anziane;
  - traumi in varie sedi dovuti a cadute, scivolamenti
  - traumi dovuti a reazioni di pazienti con disturbi psichiatrici
  - causati principalmente da movimenti incoordinati degli operatori a recuperare disequilibri degli utenti assistiti;
- distribuzione degli infortuni a maggiore incidenza sulle attività di OSS/AdB;
- Si ricorda che un infortunio, spesso, deriva invariabilmente da una sequenza complessa di fattori, tra cui:



- mancanza di dispositivi di sicurezza;
- impiego di attrezzi inadatti o avariati;
- inadatto metodo di lavoro;
- inosservanza delle regole di sicurezza;
- imperizia, disattenzione ed imprudenza;
- condizioni di lavoro stressanti o ripetitive;
- mancanza di formazione ed addestramento;
- mancanza di coscienza antinfortunistica;
- esistenza di fattori stressanti extra - lavoro

Si rileva che gli infortuni si sono verificati a causa di disattenzioni, movimenti bruschi o comunque errati, risulta pertanto necessario continuare nel processo di formazione ed informazione e addestramento.

L'elaborazione di protocolli aggiornati per lo svolgimento in sicurezza delle attività, fra cui la movimentazione carichi, si valuta misura preventiva per la riduzione degli infortuni.

È essenziale agire sull'insieme delle cause nel loro complesso e non sui singoli fattori isolati, al fine di ottenere risultati preventivi.

### Infortuni utenti

La principale incidenza si rileva sugli infortuni a utenti bambini (SETTORE INFANZIA) in particolare nelle attività ludico ricreative dovuti a movimenti incoordinati (tipici dell'età) e/o urti contro elementi di arredo.

Si sottopongono quindi ad analisi aggregata gli infortuni accaduti nei servizi NIDO e SCUOLE DI INFANZIA.

Numerose le misure preventive adottate o programmate a fronte degli eventi

L'analisi di alcuni eventi accidentali ha denunciato l'opportunità di meglio monitorare lo stato di conformità dei componenti di arredo presenti e dei giochi per verificare essi siano adatti all'età dei bimbi presenti nel servizio e che siano dotati di dispositivi a limitare accadimenti infortunistici quali cadute e relativi traumi

Nella generalità dei casi

- i componenti di arredo spigolosi sono protetti con inserti gommosi
- le porte sono protette dall'inserimento delle dita nelle intercapedini
- la sorveglianza sulle attività da parte delle educatrici/animatrici/dade è costante ma in alcune situazioni è necessario individuare delle prassi di controllo più stringenti.

La raccomandazione di continuità è di esercitare una corretta e costante azione di controllo/supervisione sulle attività insita nei ruoli educativi, gestire il corretto posizionamento dei componenti di arredo e giochi, segnalare eventuali difformità per cui serva un intervento esterno (ufficio tecnico, Comune, ecc.).

Alla luce di un significativo numero di infortuni sui bimbi si ipotizza una possibile concausa in un progressivo calo di circospezione da parte del personale sulle potenziali situazioni di pericolo in un Nido.

L'abitudine nel vivere la stessa situazione nello stesso luogo porta ad una assuefazione del rischio: l'operatore non rileva la situazione di pericolo.

A tal proposito, al fine di meglio sensibilizzare il personale alla prevenzione degli infortunio/incidenti, si proporranno iniziative rivolte al personale educativo ed ausiliario dei nidi:





**Si è proposta una iniziativa di “Contrasto dell’assuefazione al rischio”**

Incontri formativi per sensibilizzare il personale di nido alla prevenzione degli infortunio/incidenti fornendo maggiori strumenti per intercettare le potenziali situazioni di pericolo in un Nido.

Si organizzeranno incontri formativi teorici e pratici sull’organizzazione degli spazi, lo stoccaggio dei giochi, buone prassi di controllo nelle situazioni a maggior rischio, ecc..

Il progetto prevede l’avvalersi di

- docenze specialistiche universitarie
- alcune figure interne alla cooperativa (eventuali coordinatori) che possano, attraverso sopralluoghi strutturati, evidenziare le criticità di alcuni momenti difficili nel servizio e di fare formazione sui servizi.
- pedagogiste da coinvolgere non solo come ascolto ma anche nelle attività progettuali ed attive.

**Infortunati SOMMERSI**

Gli infortuni sommersi degli ultimi 3 anni hanno riguardato casi di;

incidenti di potenziale contaminazione biologica per l’entrata in contatto con fluido organici. Gli accertamenti previsti dalla procedura del caso non hanno denunciato problematiche di sorta.

Manifestazioni di reazioni allergiche inaspettate (casi non certificati)

Lievi traumi causati da piccole collusioni.

**Quasi Infortuni (NEAR MISSES)**

I quasi infortuni rispecchiano svariate casistiche,

In alcuni casi sono correlabili ad aspetti strutturali di manutenzione; in altri ad errati comportamenti del personale.

In tutti casi la cooperativa si è attivata per:

- segnalare la questione a chi prontamente possa intervenire a ripristinare il giusto livello di sicurezza,
- quando applicabile suggerisce/raccomanda una migliore azione di controllo da parte del personale.

In alcuni casi la cooperativa si è attivata per individuare un’azione preventiva:

Fra gli eventi più significativi negli anni 2014-16:

DESCRIZIONE DELL’ACCADUTO	POTENZIALI CONSEGUENZE	AZIONE PROPOSTA/ATTUATA
L'operatrice ausiliaria di turno ha dimenticato di inserire acqua nell'apparecchiatura dello scaldavivande: principio di incendio contenuto dagli operatori.	Incendio diffuso	Apposizione cartello di attenzione



DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO	POTENZIALI CONSEGUENZE	AZIONE PROPOSTA/ATTUATA
Caduta di un pezzo di cartongesso dal soffitto del salone; causa materiale sulle gronde che ha creato un accumulo di umidità	Urto – contusione per impatto da caduta di gravi dall'alto	temporaneo spostamento delle attività in area sicura adiacente; il comune ripristina immediatamente le condizioni di sicurezza
rottura di uno scaffale in legno (sospeso) nei punti di attacco a parete: legno sfaldato; lo scaffale viene utilizzato per appoggiarvi i bimbi all'interno dei servizi igienici	Urto, caduta	Rifacimento servizi e relativi arredi
fuga di gas dalla cucina	Incendio/esposizione nel servizio -	applicata procedura di emergenza chiusa la valvola del gas in cucina repentino intervento del tecnico
Rinvenuto caso di Epatite A su un bimbo fruitore del servizio	Contagio	Attivato controllo sanitario per il personale
Un bimbo si alza sul seggiolone ma viene controllato dal personale prima che cada	Caduta e relativa contusione	applicazione cinture universali sui seggioloni (anche se a norma)
In una stanza utente, l'ospite con una sigaretta ha creato un principio di incendio a coperte e cuscino (solo FUMO in quanto i materiali sono ignifughi) , il rilevatore di fumo non ha azionato l'allarme	Incendio incontrollato	Controllo dei rivelatori di fumo e regolazione per maggiore sensibilità.
Caduta di un pensile nel bagno	Urto - contusione	Controllo del corretto ancoraggio dei pensili simili a quello caduto.
Caduta bordo della porta	Urto - contusione	Controllo del corretto fissaggio degli altri bordi
Un bimbo con una chiave in mano si è avvicinato ad una presa elettrica collocata ad altezza per esso accessibile; presumibilmente prima che il bimbo potesse entrare in contatto con la presa, l'educatrice ha prevenuto l'azione alzando il tono di voce ed allontanando il bimbo.	Elettrocuzione	Applicazione copripresa



DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO	POTENZIALI CONSEQUENZE	AZIONE PROPOSTA/ATTUATA
Un bimbo già consegnato alla famiglia (nonno) esce di corsa dal cancello del nido aperto in orario dimissioni e attraversa la strada	Investimento	Applicazione magneti nel cancello per mantenerlo aperto ma accostato negli orari di ingresso e dimissioni bimbi

## Iniziative in tema ambientale

### Consumi energetici

#### Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica

Vengono registrati mensilmente i consumi energetici: acqua, metano per cucina e riscaldamento, energia elettrica.

In alcuni casi vengono registrati i dati di consumo del teleriscaldamento.

Di seguito vengono sintetizzati i totali dei consumi del triennio; la freccia indica il confronto con l'anno precedente (↓ diminuito/↑ aumentato).

#### Consumi totali annui

ANNO	ACQUA		METANO		ENERGIA ELETTRICA	
2014	7.864,00 m <sup>3</sup>		109.053,85 m <sup>3</sup>		306.102,50 MW/h	
2015	10.657,00 m <sup>3</sup>	↑	84.128,29 m <sup>3</sup>	↓	273.726,58 MW/h	↓
2016	9.868,67 m <sup>3</sup>	↓	95.770,69 m <sup>3</sup>	↑	279.103,80 MW/h	↑

I valori registrati per struttura vengono utilizzati, oltre che per rilevare eventuali criticità energetiche evidenziabili da consumi anomali, anche per ottenere indici di performance energetica del servizio: i dati dei consumi vengono parametrizzati in base alle ore di funzionamento del servizio e/o in base al numero di occupanti e/o in base alla superficie/volume della struttura e/o in base ad indici climatici di sito.

Gli indici energetici potranno essere confrontati per i servizi di tipologia assimilabile in base anche alla presenza o meno in struttura di impianti di climatizzazione o alla presenza di cucine di preparazione pasti; queste ultime caratteristiche citate si valutano incidenti sui consumi.



### Schema di dettaglio – formule per calcolo indici energetici

I <sub>H2O</sub> Indice di consumo idrico normalizzato (m <sup>3</sup> )	Consumo annuo acqua (m <sup>3</sup> ) · 1000
	N° medio occupanti + giorni di apertura del servizio · orario di funzionamento del servizio
IEN <sub>R</sub> Indice di consumo termico normalizzato (Wh <sub>t</sub> /m <sup>3</sup> · GG · anno)	Consumo annuo Combustibile (kWh <sub>t</sub> ) · 1000
	Volume lordo riscaldato(m <sup>3</sup> ) · Gradi-Giorno
IEN <sub>E</sub> Indice di consumo elettrico normalizzato (kWh <sub>e</sub> /m <sup>2</sup> · anno)	Consumo annuo Energia Elettrica (kWh <sub>e</sub> ) · Fattore orario
	Superficie lorda ai piani dell'edificio (m <sup>2</sup> )

#### Fattore forma

Materne (NIDI)	
S <sub>d</sub> /V	F <sub>e</sub>
sino a 0,40	1,2
da 0,41 a 0,50	1,1
da 0,51 a 0,60	1
oltre 0,60	0,9

#### Fattore orario

Ore/Giorno	F <sub>h</sub>
sino a 6	1,2
7	1,1
8 - 9	1
10 - 11	0,9
oltre 11	0,8

#### GG: Gradi Giorno

Località	GG
Faenza	2263
Bagnacavallo	2466
Ravenna	2227
Riolo Terme	2349
Conselice	2239
Lugo	2468
Casola Valsenio	2474
Massa Lombarda	2251



Solarolo	2252
S Agata	2470
Castebolognese	2279
Lavezzola	2239
Modigliana	2457

La seguente griglia viene utilizzata per capire come i servizi sono collocati in termini di performance sui consumi energetici. Essa fornisce valori di raffronto per gli indici di consumo gas ed energia elettrica; ad oggi non sono reperibili valori di letteratura sul l'indice del consumo di acqua.

### Indici di performance consumi energetici standard per servizi dedicati all'infanzia - Classi di merito dei Consumi

Tratto da: guida per il contenimento energetico nelle scuole- enea- fire	Indice di performance consumo acqua		Indice di performance consumo metano Wht/m <sup>3</sup> · GG· anno		Indice di performance consumo energia elettrica kWhe/m <sup>2</sup> · anno	
		np	Buono	minore di 18,5	Buono	minore di 11,0
	np	Sufficiente	da 18,5 a 23,5	Sufficiente	da 11,0 a 16,5	
	np	Insufficiente	maggiore di 23,5	Insufficiente	maggiore di 16,5	

Di seguito elencati i dati del triennio ottenuti per i servizi Zerocento.



Indici di performance consumi energetici

Servizio	Località	I <sub>H2O</sub>			I <sub>m</sub>			I <sub>el</sub>		
		2014	2015	2016	(IEN <sub>R</sub> )			(IEN <sub>E</sub> )		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
NIDO VERDE	faenza	0,50 4	0,636 6	0,93 6	12,404 5	14,02 8	12,86 8	24,57 0	35,41 7	36,94 3
PICCOLO PRINCIPE	faenza	1,16 9	1,300 9	1,28 9	0,000 0,000	0,000 0,000	0,000 0,000	64,45 5	83,87 0	74,47 5
TAMBURINO	Ravenna	- 0,439	0,439 8	0,28 8	- -	16,93 2	21,97 0	- -	15,86 5	16,22 0
LANDI	Lavezzola	- 7,252	7,252 5	1,85 5	- -	4,877 6	13,92 6	- -	3,050 1	12,34 1
IL GIRASOLE	S agata	- 34,99	34,99 0	0,50 2	- -	5,096 7	16,00 7	- -	8,065 6	22,80 6
ARCOBALENO+CAS A SULL'ALBERO	Castebolognes e	0,31 1	0,222 5	0,29 5	0,658 0,696	0,696 0,777	0,777 0,777	27,33 5	28,18 7	27,10 4
DARSENSA	Ravenna	0,47 1	0,492 2	0,56 2	26,153 7	28,80 5	27,14 5	25,58 6	25,89 6	27,20 2
ORSA MINORE	Ravenna	1,65 0	0,700 8	1,04 8	18,752 4	27,41 1	22,44 1	22,67 3	26,15 1	19,70 0
_8 MARZO	faenza	0,29 5	0,297 5	0,30 5	12,885 8	16,43 2	14,82 2	18,10 4	19,12 5	19,01 7
TATAPATATA	faenza	0,37 0	0,349 4	0,35 4	10,726 8	18,64 9	15,12 9	71,25 9	74,36 4	68,75 9
CAMPANELLINO	faenza	0,33 0	0,285 5	0,31 5	36,564 7	37,65 3	34,12 3	26,16 1	25,33 3	26,04 7
GIROTONDO	faenza	0,40 5	0,399 4	0,36 4	10,893 4	13,79 2	12,89 2	12,33 1	11,82 4	9,941 9,941
SIRA	Ravenna	0,06 9	0,097 2	0,05 2	265,95 5	0,000 0,000	0,000 0,000	18,52 1	19,17 6	20,51 4
SCARABOCCHIO	solarolo	0,69 4	0,400 7	0,84 7	20,297 1	29,99 9	20,31 9	17,19 6	19,58 9	15,09 4
MATTONCINO	faenza	0,52 7	0,478 6	0,52 6	12,281 7	27,14 0	29,64 0	9,444 9,444	9,563 9,563	9,017 9,017



CASA SINTONI	bagnacavallo	0,94 1	0,992	1,03 4	21,941	25,09 4	26,64 5	50,80 6	57,06 0	61,41 7
ERRANO	faenza	0,38 0	0,437	0,43 4	19,924	29,60 3	32,12 1	33,21 2	20,82 9	18,81 8
PIAZZA DANTE	faenza	-	-	1,10 1	-	32,95 0	73,18 9	-	0,660	0,626
ERRANO	faenza	0,38 0	0,437	0,43 4	19,924	29,60 3	32,12 1	33,21 2	20,82 9	18,81 8
PRIMO PASSO	faenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UFFICIO LUGO	lugo	0,22 8	0,242	0,25 3	11,928	17,33 2	18,94 1	35,61 6	34,72 1	29,60 5

I dati mediati per i servizi accorpati per tipologia.

#### Medie dei valori di indice per tipologia di servizio

Tipologia servizio	2014	2015	2016
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
	I <sub>H2O</sub>	I <sub>H2O</sub>	I <sub>H2O</sub>
Nidi	0,523	3,079	0,767
Nidi con Aria Condizionata	0,789	0,792	0,974
Nidi senza cucina	0,508	0,487	0,666
Nidi con cucina	0,387	0,952	0,552
Uffici	0,299	0,296	0,303
Strutture	0,661	0,715	0,782



Tipologia servizio	2014	2015	2016
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
	I <sub>m</sub>	I <sub>m</sub>	I <sub>m</sub>
	(IEN <sub>R</sub> )	(IEN <sub>R</sub> )	(IEN <sub>R</sub> )
Nidi	13,468	14,464	14,525
Nidi con Aria Condizionata	10,900	10,900	10,319
Nidi senza cucina	17,194	17,577	16,079
Nidi con cucina	14,612	12,954	16,296
Uffici	11,327	17,990	17,035
Strutture	20,933	27,349	43,471

Tipologia servizio	2014	2015	2016
	MEDIA	MEDIA	MEDIA
	I <sub>el</sub>	I <sub>el</sub>	I <sub>el</sub>
	(IEN <sub>E</sub> )	(IEN <sub>E</sub> )	(IEN <sub>E</sub> )
Nidi	26,786	26,491	26,414
Nidi con Aria Condizionata	35,407	45,051	32,557
Nidi senza cucina	30,492	32,778	28,378
Nidi con cucina	24,789	24,039	23,256
Uffici	53,438	54,543	49,182
Strutture	42,009	38,944	20,372

Si rileva in qualche caso una diminuzione degli indici denotando un miglioramento delle performances.

In altri casi la flessione negativa trova maggiore incidenza negli uffici e nelle strutture residenziali.

In riferimento a casa Sintoni una analisi più approfondita (diagnosi energetica) ha permesso di individuare strategie di miglioramento più puntuali.





Unitamente all'opuscolo informativo con le buone prassi per la gestione dell'energia sui servizi *di giugno 2013 (BUONE PRATICHE PER UN CONSUMO ENERGETICO CONSAPEVOLE)*, un ulteriore strumento di sensibilizzazione alle tematiche ambientali è stato frutto di un laboratorio multi aziendale sulla Responsabilità sociale di impresa promosso dalla Regione Emilia Romagna che ha portato alla redazione di un **decalogo green** poi messo a disposizione a tutti i lavoratori.

Per quanto riguarda il tema della riduzione della produzione dei rifiuti, contestuale all'aggiudicazione delle gare per i servizi all'infanzia di Ravenna e Unione dei Comuni della Bassa Romagna, si è voluta estendere la modalità di raccolta differenziata a tutti i servizi in gestione. Per alcuni di essi (centri di pronta accoglienza per minori/adulti stranieri richiedenti protezione internazionale) la differente cultura di base caratterizzante l'utenza, ha richiesto e richiederà un maggior impegno nel coinvolgimento degli ospiti stessi.

Il progetto pilota per verificare l'opportunità di introdurre i pannolini lavabili sui servizi 0-3 ha avuto esito negativo. Il personale operativo che ha testato la fornitura (nido 8marzo e nido via Laghi - Faenza) ha restituito feed-back negativi che hanno portato la cooperativa ad abbandonare per il momento l'idea dell'estensione di tale modalità per quanto, dal punto di vista ambientale, avrebbe apportato benefici di impatto.

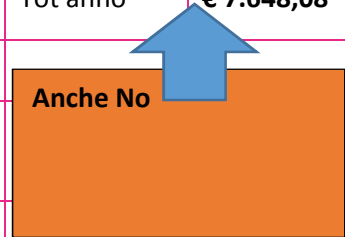
Ulteriore iniziativa volta alla riduzione dell'impatto ambientale ha portato da novembre 2015 alla distribuzione di busta paga, notiziario aziendale, attestati di formazione, ed altri documenti ed informative tramite il sito aziendale nell'area riservata.

Tale iniziativa ha permesso di ottenere vantaggi su vari fronti:

	Stima di miglioramento ottenuto		
riduzione impatto ambientale	quantità		
Riduzione consumo di carta (fogli/buste)	1040/520 mese		
Riduzione consumo di inchiostro			
Riduzione di trasporto veicolare (per i casi in cui la documentazione veniva conferita a domicilio)			
riduzione costi	Quantità	Euro/cad	Costo mese
Riduzione impegno operatori uff personale (ore per piegature/imbustamenti/etichettatura/consegna brevimano/ecc..)	3+3+2+6+7.5+0.5 (tot 22)	€19,98	€ 439,56
Riduzione impegno operatori settori (ore per ritiro buste paga)	2.5	€ 16,84	42.1
Riduzione costi materiale di cancelleria (carta/ buste)			
carta	1040	€ 0,0045	€ 4,68
buste	520	€ 0,10	€ 52.00



Riduzione costi di affrancatura	90	€ 1,10	€ 99,00
		Tot mese	<b>€ 637,34</b>
		Tot anno	<b>€ 7.648,08</b>
<b>altro</b>			
Impostazioni grafiche più accattivanti (a colori) con maggiore catalizzazione di interesse			
Evidenza della consegna della busta paga nei termini di legge (L. 4 del 1953)			
Maggiore garanzia di puntualità			
Maggiore garanzia di privacy			



La gestione dei mezzi aziendali della cooperativa prevede la registrazione dei consumi di carburante.

Uno degli obiettivi è quello di ridurre i consumi di carburante contestualmente privilegiando il consumo di metano rispetto a quello di benzina.

Si riportano i dati degli ultimi tre anni

		2014			2015			2016		
		Km tot anno	Km per carburante	%	Km tot anno	Km per carburante	%	Km tot anno	Km per carburante	%
Totale mezzi Natural Power	metano	184.262	166.895	90,57%	173.033	154.580	89,34%	217.001	194.864	89,80%
	benzina		16.484	8,95%		16.596	9,59%		22.137	10,20%
Totale mezzi aziendali	metano	331.163	166.895	50,40%	333.356	154.580	46,37%	398.712	194.864	48,87%
	benzina		39.959	12,07%		41.759	12,53%		44.935	11,27%
	gasolio		124.309	37,54%		137.016	41,10%		158.913	39,86%

L'anno 2016 ha visto un incremento dei mezzi aziendali contestuale all'attivazione di nuovi servizi.

Alcuni mezzi vecchi sono stati sostituiti; si è prediletta la modalità "noleggio" che riesce a garantire minimi o nulli scostamenti previsionali sui costi di gestione dei mezzi (manutenzioni, bolli, assicurazioni, ecc.); la scelta è comunque andata verso automezzi con alimentazione a gas metano.



## Rilevazione della soddisfazione degli utenti e clienti

La soddisfazione del cliente viene rilevata per 'anno scolastico o anno solare sulla base delle modalità di funzionamento del servizio attraverso vari strumenti:

- Questionari di soddisfazione
- Interviste ai committenti
- Focus group

Lo strumento di rilevazione della soddisfazione della qualità percepita rappresenta un sistema di ascolto con l'utente volto al confronto e allo scambio di idee e pensieri che nella discussione dialogata possano restituire e dare valore al significato del servizio offerto.

I risultati dei questionari vengono discussi ed i dati sono appesi in luogo visibile nel servizio.

I risultati vengono processati in riferimento ai principali ITEM per ciascuno dei quali viene annualmente prefissato un valore obiettivo

- % n. questionari rientrati (n. questionari distribuiti/n. questionari ricevuti)
- % di soddisfazione delle competenze del personale (valore % di risposte fra il molto o moltissimo grado di soddisfacimento)
- % di soddisfazione dell'organizzazione del servizio (valore % di risposte fra il molto o moltissimo grado di soddisfacimento)
- % di soddisfazione rispetto all'ambiente e manutenzione (valore % di risposte fra il molto o moltissimo grado di soddisfacimento)

Ritorno dei questionari	Genitori		
	%	distribuiti	raccolti
CREM Scuola dell'Infanzia Largo Repubblica Bagnacavallo	<b>41,3</b>	80	33
CREE Tutti Fuori Bagnacavallo	<b>40,0</b>	20	8
CREE Scuola Primaria Bagnacavallo	<b>28,3</b>	60	17
CREM Scuola dell'Infanzia Riolo Terme	<b>30,0</b>	20	6
CREE Scuola Primaria Castel Bolognese		0	0
CREM Scuola dell'Infanzia Cotignola	<b>66,7</b>	30	20
CREE Scuola Primaria Lavezzola	<b>70,0</b>	20	14
CREE Scuola Primaria Villanova di Bagnacavallo	<b>46,7</b>	30	14
CREM Scuola dell'Infanzia Castel Bolognese	<b>50,9</b>	55	28
CREM Scuola dell'Infanzia Conselice	<b>45,0</b>	20	9
CREE Scuola Primaria Cotignola	<b>32,5</b>	40	13
CREM Scuola dell'Infanzia Fondo Stiliano	<b>15,0</b>	40	6
CREM Scuola dell'Infanzia Giardino dei Sogni - Faenza		0	0
CREE Scuola Primaria "Codazzi" Lugo	<b>27,4</b>	135	37
CREM Scuola dell'Infanzia Godo di Russi		0	29
CREM Scuola dell'Infanzia Casola Valsenio		0	0
CRE Massa Lombarda	<b>50,0</b>	30	15



Otto Marzo	<b>89,2</b>	65	58
Tatapatata	<b>100,0</b>	40	40
Via Laghi	<b>100,0</b>	40	40
Nido Verde	<b>80,0</b>	20	16
Girotondo mattina	<b>100,0</b>	14	14
Mattoncino	<b>100,0</b>	5	5
Piccolo Principe	<b>100,0</b>	9	9
I Cuccioli-Modigliana	<b>100,0</b>	24	24
Lo Scoiattolo-Casola Valesenio	<b>100,0</b>	19	19
Arcobaleno-Castel Bolognese	<b>63,8</b>	58	37
Casa sull'Albero-Castel Bolognese	<b>75,0</b>	16	12
Peter Pan-Riolo Terme	<b>86,2</b>	29	25
Campanellino-Riolo Terme	<b>100,0</b>	13	13
Lo Scarabocchio-Solarolo	<b>66,7</b>	30	20
Tanti Bimbi	<b>100,0</b>	8	8
Orsa Minore	<b>73,0</b>	63	46
Darsena	<b>70,3</b>	64	45
Biondi	<b>100,0</b>	14	14
Tamburino	<b>85,7</b>	7	6
Sira	<b>71,9</b>	32	23
Babini -Russi	<b>54,9</b>	82	45
Materna Gulli			
ambientamento nidi	<b>85,5</b>	318	272
soggiorni	<b>100,0</b>	150	150
TOTALE	<b>70,0</b>	<b>1700</b>	<b>1190</b>
Medie	<b>70,0</b>	<b>42,5</b>	<b>29,75</b>

## Settore infanzia

### Riesame annuale 2015-2016 e ambientamento 2016-2017 - settore infanzia

La soddisfazione del cliente è stata rilevata nell'anno 2016 attraverso due strumenti:

- **Questionario di soddisfazione relativo all'anno scolastico 2015/16:** somministrato a tutte le famiglie frequentanti il servizio, indicativamente a maggio/giugno 2016, volto a rilevare la soddisfazione rispetto alle competenze del personale, agli spazi, alla partecipazione alla vita del servizio, al coordinamento pedagogico.
- **Questionario di soddisfazione relativo all'ambientamento:** somministrato alle famiglie dei bimbi frequentanti i servizi in qualità che hanno inserito la figlia o il figlio nell'anno scolastico 2016/17. Viene consegnato indicativamente a novembre 2016, ed è volto a misurare il grado di accoglienza, la capacità di comunicare informazioni nei primi appuntamenti e il sostegno alla figura genitoriale.



Lo strumento di rilevazione della soddisfazione della qualità percepita rappresenta un sistema di ascolto dell'utente, volto al confronto e allo scambio d'idee e pensieri che nella discussione dialogata possano restituire e dare valore al significato del progetto educativo all'interno del sistema nido. I risultati dei questionari sono discussi con la coordinatrice pedagogica in sede di riunione del gruppo educativo, e i dati sono appesi in luogo visibile nel servizio.

Di seguito riportiamo la sintesi dei dati, divisi per quattro zone: Faenza, Valle del Senio, Unione dei Comuni Bassa Romagna, Ravenna. Si precisa che le risposte positive sono date dalla somma delle percentuali di "molto" e "moltissimo".

**L'Unione dei comuni della Bassa Romagna non ha distribuito né i questionari di soddisfazione relativi all'anno 2015/16, né i questionari relativi agli ambientamenti del 2016/17. Questi ultimi non sono stati distribuiti neanche al nido "Babini" di Russi.**

I risultati complessivi dei servizi confermano la soddisfazione del cliente per entrambi gli ambiti, inserimento ed esperienza annuale.

I genitori hanno utilizzato anche la parte relativa alle note/commenti, i quali sono analizzati e discussi in sede di collettivo insieme al coordinatore pedagogico, e utilizzati come strumenti per migliorare il servizio. Emerge un'attenzione alla documentazione, e il personale è percepito attento e adeguato, e vengono però richiesti più momenti d'incontro con le famiglie.

Il questionario di gradimento annuale, riceve in media punteggi molto alti in tutti gli ambiti (con una media di soddisfazione pari al 90,11%, riferita ai seguenti territori: Faenza, Valle del Senio, Modigliana e Ravenna).

Attenzione e cura del bambino	93,17%
Qualità e quantità attività educative	91,27 %
Esperienza come crescita	93,94%
Comprensione e sostegno	90,68%
Accoglienza verso il bambino	95,90%
Comportamento adeguato e discreto	96,91%
Importanza del pedagoga	77,19%
Documentazione efficace	87,38%
Comunicazione ingresso/uscita	90,05%
Comunicazione organizzazione servizio	93,82%
Momenti di incontro formali	89,78%
Momenti di incontri informali	90,34%
Livello di igiene e pulizia	-
Spazi interni	-
Spazi esterni	-
Arredi e giocattoli	-

**Percentuale di ritorno dei questionari: 79,6%, alta.**

Il questionario di gradimento relativo all'ambientamento è complessivamente molto positivo (punteggio medio 92,02%):



Soddisfacimento rispetto alle aspettative	92,22%
Riunione di presentazione	86,17%
Clima accogliente nel colloquio iniziale	94,59%
Scambio di informazioni esauriente e chiaro	94,94%
Attenzione alla figura genitoriale	92,91%
Attenzione al bambino	91,12%

### Percentuale di ritorno dei questionari 85,53%, molto alta.

Di seguito ci soffermiamo sull'analisi di gradimento divisa per zone territoriali.

#### GRUPPO NIDI DI FAENZA

Nido "8 Marzo" – Nido "Girotondo" (mattina e pomeriggio) – Nido "Tatapatata" – Nido "Via Laghi" – Nido "Mattoncino" – Progetto Sperimentale "Il Piccolo Principe" – Nido "Il nido Verde"

#### Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016

I risultati dei nidi di Faenza confermano un quadro positivo, nonostante diversi item riportano una percentuale in calo rispetto all'anno precedente. La percentuale di ritorno invece è molto alta, e si attesta su una media di 93,17%, in netto aumento rispetto all'anno precedente (81,8%).

Gli item che riscontrano un incremento rispetto allo scorso anno sono quelli riguardanti l'esperienza al nido come crescita del bambino (92,1%), l'adeguatezza degli spazi interni (92%) ed esterni (81,2%). Il nido di Via Laghi, che gli altri anni aveva ottenuto punteggi notevolmente bassi sugli spazi interni, quest'anno è in linea con gli altri servizi (85%). Sempre basso invece il punteggio ottenuto dal Piccolo Principe per quanto riguarda gli spazi esterni (56%).

Una percentuale pressoché simile allo scorso anno è stata rilevata nell'attenzione e la cura del bambino (91%), la riservatezza (94%), la comunicazione sull'organizzazione (92,3%), gli incontri informali (86%).

Leggermente in calo invece gli item riguardanti l'atteggiamento accogliente nei confronti del bambino (94%), gli incontri formali (86%) e il livello di igiene e pulizia (94,07%).

In diminuzione invece le percentuali negli item riguardanti la quantità e qualità delle proposte educative (84,80%), la comprensione e il sostegno da parte del personale (86,83%), la documentazione (83,66%), il ruolo del coordinatore pedagogico, (75,6%).

#### Questionario di ambientamento 2016/2017

I questionari di soddisfazione relativi all'ambientamento sono stati somministrati ai nuovi utenti inseriti da settembre a dicembre 2016. I genitori dei servizi faentini sono sicuramente soddisfatti dell'ambientamento (98,04%): in aumento la soddisfazione per il colloquio iniziale percepito accogliente (97%), e invariate le percentuali sull'eshaustività e chiarezza del colloquio iniziale (97%), l'attenzione sul sostegno alla figura genitoriale (96%), e l'attenzione rispetto ai bisogni del bambino (92%).

In sensibile diminuzione invece la percentuale di soddisfazione sulla chiarezza della riunione iniziale (passata dal 92,5% al 82,29%), ritestandosi sui valori del 2014/15.



## GRUPPO NIDI VALLE DEL SENIO

Nido "Arcobaleno" Castel Bolognese – Spazio Bimbi "La Casa sull'Albero" Castel Bolognese –

Nido "Lo Scarabocchio" Solarolo – Nido "Peter Pan" Riolo Terme –

Nido "Campanellino" Riolo Terme – Nido "Lo Scoiattolo" Casola Valsenio

### Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016

E' diminuita leggermente la percentuale di ritorno dei questionari che, rispetto all'anno precedente, è passata dall'82% al 76,36%.

Gli aspetti di cura e attenzione verso i bambini si confermano molto apprezzati (95%), così come la qualità e la quantità delle attività educative proposte (97%). Inoltre i genitori hanno dimostrato di percepire la qualità del personale, dato risultati molto positivi in termini di: accoglienza nei confronti dei bambini (97,6%), comportamento adeguato e discreto (97,43%), comprensione e sostegno alla crescita del bambino (94%). Inoltre l'esperienza vissuta al nido viene percepita come momento di crescita per le famiglie (94,36%).

L'aspetto della comunicazione è positivamente riconosciuto dai genitori, che ritengono efficace sia la documentazione (89,5%), sia la comunicazione nei momenti di ingresso e uscita (93,5%), che la comunicazione relativa all'organizzazione del servizio (94,3%).

I momenti di incontro formali (92%) e informali (93,77%) dedicati alle famiglie sono molto graditi; gli spazi sono ritenuti puliti (97,47%), mentre l'adeguatezza dei locali non sempre è ritenuta idonea: per quanto riguarda gli spazi interni i due nidi che hanno ottenuto i punteggi più bassi sono i nidi di Riolo Terme (Peter Pan e Campanellino), che hanno ottenuto rispettivamente il 76% e il 77% di gradimento; per quanto riguarda invece gli spazi esterni, i punteggi più bassi sono stati ottenuti dai due servizi di Castelbolognese, dovuto forse anche ai problemi al giardino dove sono collocati i due servizi. Gli arredi invece risultano adeguati (93,74%).

Infine, il ruolo del pedagogo, che nei servizi della Valle Senio non è di titolarità Zerocento tranne che a Castelbolognese e al Campanellino di Riolo Terme, le percentuali di gradimento si equivalgono in generale per tutti i servizi (82%).

### Questionario di ambientamento 2016/2017

La percentuale di ritorno dei questionari somministrati a coloro che hanno effettuato l'inserimento da settembre 2016, è molto alta (94,64%), in sensibile aumento rispetto all'anno precedente (79%), registrando così l'obiettivo che ci si era prefissati l'anno scorso di ottenere miglioramento.

In media la soddisfazione complessiva dell'inserimento (93,11%), che rispetta i valori positivi della comunicazione sia in fase di assemblea che di colloquio (tutti attorno al 94%), che dell'attenzione rispetto ai bambini (96%) e alla figura genitoriale (94,34%).

## NIDO "I Cuccioli" – MODIGLIANA

### Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016



I questionari annuali del nido di Modigliana sono stati restituiti tutti (100%).

Le risposte fornite dalle famiglie seguono un trend positivo e in aumento in tutti i campi rispetto allo scorso anno.

La percentuale maggiore è stata ottenuta dalla cura e lo sviluppo del bambino (98,61%) e dalle caratteristiche e organizzazione degli spazi (97,91%); ottimi anche i risultati ottenuti nelle competenze e nella preparazione del personale (95,83%); stesso risultato ottenuto dalla partecipazione (formale e informale) alla vita del servizio (95,83%).

Buona anche la comunicazione con le famiglie (93,06%) e la percezione dell'importanza del coordinamento pedagogico (79,17%).

### **Questionario di ambientamento 2016/2017**

Anche per quanto riguarda il ritorno dei questionari di gradimento degli inserimenti al nido Modigliana la restituzione è stata totale (100%).

Rispetto all'ambientamento il nido di Modigliana si conferma anche in termini di soddisfazione, con un punteggio del 100% rispetto a tutti gli item (clima accogliente al colloquio iniziale, scambio di informazioni esauriente, attenzione e sostegno alla figura genitoriale e al bambino).

### **GRUPPO NIDI UNIONE DEI COMUNI BASSA ROMAGNA**

Corelli – Lugo, Europa2 – Lugo, Il Cucciolo – Cotignola, Quadrifoglio – Voltana, Girasole – Sant'Agata, Via Quadri – Massa Lombarda, Mazzanti – Conselice, Nido Fattoria e Scuola dell'Infanzia – Villanova, Tartaruga – Bagnacavallo, Scoiattolo –Bagnacavallo

### **Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016**

Nei servizi 0-6 dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, nell'anno scolastico 2015/16 l'ente non ha somministrato il questionario di gradimento di fine anno scolastico.

### **Questionario di ambientamento 2016/2017**

Nei servizi 0-6 dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, nell'anno scolastico 2016/17 l'ente non ha somministrato il questionario di gradimento dell'ambientamento.

### **GRUPPO NIDI DI RAVENNA - CONSORZIO DADO + Stefano Biondi (Questura) e Tamburino**

Servizi Dado (Spazio Bimbi, Darsena, Orsa Minore, Sira), Nido Stefano Biondi – Questura, Tamburino

### **Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016**

In tutti i servizi è stato distribuito il questionario di soddisfazione annuale Zerocento, a differenza dello scorso anno, quando nei servizi comunali era stato distribuito il questionario proposto dal Comune di Ravenna.





Per quanto riguarda il ritorno, i genitori che hanno riconsegnato i questionari sono il 75,5% di quelli che l'hanno ricevuto.

Dall'analisi dei questionari si evince che la professionalità e la preparazione degli operatori è stata apprezzata dai genitori, che hanno valutato l'atteggiamento accogliente, la comprensione e il sostegno rispetto alla crescita del bambino, e la riservatezza e discrezione con un punteggio di 95,66%. Punteggi simili anche per quanto riguarda l'attenzione e la cura verso il bambino, la qualità delle attività educative proposte e la crescita del bambino (93,84%).

Positiva anche la comunicazione con le famiglie (92,87%) e l'adeguatezza degli spazi dei servizi (92,43%). In questo caso però, si registra un punteggio inferiore (86,19%) nell'adeguatezza degli spazi esterni, dovuto al punteggio molto basso al nido S. Biondi (50%) che, essendo collocato al secondo piano di una palazzina, usufruisce molto poco dello spazio esterni a lui dedicato.

Per quanto riguarda i momenti di incontro, il punteggio di 82,49% è influenzato dai risultati ottenuti al nido Tamburino, dove sia per i momenti formali che informali, i punteggi ottenuti sono molto bassi (rispettivamente 33,33% e 16,67%).

Per ultimo, il ruolo del pedagogo non sempre viene percepito come suolo a supporto del gruppo; in alcuni servizi (Tamburino e Nido Darsena) i valori si aggirano poco sopra al 50%.

### **Questionario di ambientamento 2016/2017**

E' stato distribuito il questionario Zerocento in tutti i servizi.

La percentuale di ritorno, già in aumento lo scorso anno, quest'anno è ulteriormente aumentata (84,8%).

I risultati però sono in leggero calo. L'ambientamento ha soddisfatto i genitori nel 88,46% dei casi; comunque più efficace il colloquio individuale rispetto alla riunione iniziale (92% rispetto all'84,69%).

Anche l'attenzione e sostegno rispetto alla figura genitoriale e ai bisogni del bambino è in calo, passando dal 95% all'87,5%.

### **NIDO BABINI - RUSSI**

#### **Questionario di soddisfazione annuale 2015/2016**

Essendo andati persi e questionari del 2014/15, non è possibile fare un confronto dei risultati ottenuti quest'anno con quelli dell'anno precedente.

Nel 2015/16 la percentuale di ritorno dei questionari è stata molto bassa: solo il 54,9% dei genitori lo ha restituito.

I risultati però ottenuti sono in media alti, con un gradimento medio del 91,75%. Spiccano i valore relativi alle caratteristiche e all'organizzazione degli spazi (97,41%), le competenze e la preparazione del personale (95,55%), e l'attenzione alla cura e allo sviluppo del bambino (93,26%).

Un po' più bassi i valori relativi alla comunicazione con le famiglie (88,89%) e ai momenti di partecipazione (formale e informale) alla vita del servizio (80%).



## Questionario di ambientamento 2016/2017

Nel nido Babini di Russi, nell'anno scolastico 2016/17 non sono stati somministrati i questionari di gradimento dell'ambientamento.

## SETTORE MSM

### Soggiorni estivi

Il Soggiorno estivo per minori "English Summer Camp", realizzato in collaborazione con la British School di Lugo, ha avuto la durata di sei settimane, dal 27 Giugno 2016 al 6 Agosto 2016.

L'iniziativa ha visto la partecipazione totale di 154 bambini/ragazzi di età compresa tra i 6 ed i 14 anni provenienti da più province d'Italia.

Nel corso del soggiorno-vacanza, la proposta delle uscite sul territorio è stata, senza dubbio, quella che ha contribuito maggiormente al consolidamento del gruppo dei partecipanti.

La nuova struttura, un agriturismo recentemente ristrutturato e immerso nelle colline del Parco delle Foreste Casentinesi presso il Comune di Tredozio, ha infatti offerto molteplici opportunità di conoscenza del territorio, rispondendo perfettamente agli obiettivi di conoscenza ai ragazzi e ragazze della natura attraverso percorsi mirati.

La struttura ha fornito inoltre:

- Sala destinata ai momenti ricreativi in cui svolgere le attività di animazione serale
- Piscina privata
- Zona picnic e una zona accampamento tende per passare una notte all'aperto.

L'iniziativa ha portato a termine gli obiettivi prefissati, rispondendo ai crescenti bisogni differenziati delle famiglie e garantendo un servizio del tempo libero qualificato nei programmi e nella gestione.

## CASA SINTONI

### Residenza

Ospiti: non somministrati

Familiari: non somministrati

Cliente committente: riscontro positivo. 1 incontro di verifica con medico ASL

### Miniappartamenti

Ospiti: non somministrati

Familiari: non somministrati

Cliente committente: riscontro positivo. 1 incontro di verifica con medico ASL



## COMUNITÀ EDUCATIVA LA CASA RITROVATA

Il 2016 è stato caratterizzato da maggiore stabilità rispetto agli anni precedenti: questo ha garantito una migliore progettualità per i percorsi dei vari minori, anche MSNA.

Complessivamente considerati i minori già inseriti in data 01/01/2016, sommati ai minori stranieri non accompagnati, ai minori inseriti in emergenza, i ragazzi per i quali e con i quali abbiamo lavorato sono stati 27 (meno della metà rispetto al 2015).

### Area relazione con i ragazzi

Il gruppo dei ragazzi è diverso per età, storie pregresse, diagnosi, problemi e bisogni. Si cerca di differenziare e tarare il più possibile il progetto sul ragazzo in particolare, allo stesso modo di cerca di condividere più momenti possibili assieme e di educare ed aprire alla diversità di ognuno.

La stabilità (a differenza della transitorietà dello scorso anno) ci ha aiutato a lavorare in modo più opportuno senza rincorrere l'emergenza.

Infine, da ottobre 2016, la comunità da mista è diventata maschile.

### Area relazioni con gli educatori

Nel corso dell'anno 2016 a completare l'organico si sono succeduti diversi nuovi educatori; solo nella seconda metà dell'anno l'équipe si è assestata dando più stabilità a tutta la progettualità. La supervisione è stata affidata a un nuovo esperto.

### Relazioni con i Servizi Sociali

Si sono sviluppati rapporti di collaborazione, integrazione, condivisione e supporto nello sviluppo dei progetti per i minori.

### Relazioni con la scuola

L'andamento scolastico si può considerare per tutti i ragazzi sufficiente. Tutti hanno superato l'anno con risultati più o meno soddisfacenti.

### Relazioni con il territorio

Si è cercato di continuare il lavoro svolto negli anni passati consolidando rapporti già esistenti, ed, allo stesso tempo si è cercato di allacciare nuovi rapporti con altre realtà del territorio.