



Cooperativa
Sociale

Quadrifoglio Quattro



Bilancio Sociale 2020

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO QUATTRO S.C. Onlus

Sede legale in Pinerolo, Viale Savorgnan D'Osoppo 4/10

C.F. E Partita Iva 11473920012

C.C.I.A.A. 1215752

Albo Nazionale Cooperative N° C113927

Tel. +39.0121.324811

Fax +39.0121.324812

info@coopquadrifoglio.com

www.coopquadrifoglio.com

Gruppo di lavoro:

Assandri Pier Guido

Catarsi Elisabetta

Castellano Salvatore

Maaroufi Alberto Mohamed

[Uslenghi Francesco](#)

Ringraziamenti a tutto il personale

Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro S.C. Onlus e ai Soci
che hanno contribuito alla raccolta di dati e informazioni

Sommario

Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale	7
CHI SIAMO	9
Identità e mission	9
Servizi	9
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI	11
Organigramma	11
Fatturato e numerosità dei servizi	12
Tipologia dei servizi	13
LAVORO	14
Organico: professionalità, genere e provenienza	14
Organico: inquadramenti contrattuali	16
DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE	19
Stato, Enti Locali e altre istituzioni	19
Democrazia interna	20
Stakeholder	20
DATI ECONOMICI	22
Produzione e riparto del valore aggiunto	22
Analisi e commenti ai dati	22
QUALITÀ	23
Politica della qualità	23
Indagini di soddisfazione	23
FORNITORI	25
Gestione dei fornitori	25
Procedura valutazione fornitore	25

Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è uno strumento che serve a “raccontare” l’operato di un’organizzazione. Un documento di rendicontazione, di gestione e di controllo, ma con al suo interno anche quelle che sono le linee guida da adottare per un comportamento socialmente responsabile. L’obiettivo finale è quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance dell’azienda e informazioni utili sulla qualità dell’attività aziendale.

Nel bilancio sociale si prende così in considerazione l’identità ed il sistema di valori di riferimento assunti dall’azienda e la loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei loro risultati ed effetti. Tra le numerose informazioni raccolte all’interno del bilancio, troviamo anche il grado di adempimento degli impegni nei confronti degli stakeholder e le interazioni fra l’azienda e l’ambiente nel quale essa opera.

Attenzione poi anche alla sfera dell’etica, alla dottrina giuridica e alla prassi della professione contabile. In particolare ai principi e valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali.

Il bilancio sociale è stato redatto in conformità con i principi di redazione elaborati dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale del 2013 di seguito elencati:

- **Responsabilità:** sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l’azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività
- **Identificazione:** è stata fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell’azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse ed è stato evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione)
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono stati posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati
- **Inclusione:** si è fatto in modo di dar voce - direttamente o indirettamente - a tutti gli stakeholder identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata
- **Coerenza:** è stata fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati
- **Neutralità:** il Bilancio Sociale è imparziale ed indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni
- **Competenza di periodo:** gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell’impatto sociale)

- Prudenza: gli effetti sociali positivi e negativi sono stati rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione
- Comparabilità: al fine del confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto
- Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità
- Periodicità e ricorrenza
- Omogeneità: tutte le espressioni quantitative monetarie sono state espresse nell'unica moneta di conto
- Utilità: il complesso di notizie che compongono il Bilancio Sociale contiene solo dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza
- Significatività e rilevanza
- Verificabilità dell'informazione
- Attendibilità e fedele rappresentazione: le informazioni desumibili dal Bilancio Sociale risultano scevre da errori e pregiudizi e rappresentano in modo completo e veritiero il proprio oggetto, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali

CHI SIAMO

Identità e Mission



La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro SC ONLUS, in seguito Q4, costituita a Pinerolo (TO) a gennaio 2016, si pone innanzitutto l'obiettivo di creare e salvaguardare l'occupazione di tutti i propri soci, assicurando agli stessi, tramite la gestione in forma associata dell'attività lavorativa, le migliori condizioni economiche, sociali, professionali, nel rispetto delle norme contenute nello Statuto della Cooperativa. Il nostro scopo è di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- Tutela dei diritti civili e accoglienza degli stranieri, in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico, sociale e familiare, con particolare attenzione a richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, scolastici di base e di formazione professionale;
- Accompagnamento e aiuto alle persone straniere svantaggiate e non-abbienti colpite da esclusione sociale, discriminazione di ogni tipo, violazione dei diritti civili e dei diritti umani fondamentali, calamità naturali, guerre, violenza generalizzata;
- Progetti di cooperazione e solidarietà internazionale fondati su relazioni tra comunità, cooperazione decentrata, gemellaggi tra esperienze della società civile e non governativa e aiuto concreto in situazioni di emergenza umanitaria, di sostegno allo sviluppo, di costruzione e difesa dei diritti umani, di pacificazione nelle aree di conflitto;
- Attività a carattere educativo, culturale, sociale e politico di sensibilizzazione, informazione e formazione nell'ambito dei temi sopra elencati;
- Appoggio scolastico ai ragazzi disabili, attività varie di assistenza, gestione di strutture specializzate nell'assistenza alla prima infanzia, accompagnamento ed educazione di recupero del linguaggio e delle funzioni motorie per il tramite di personale qualificato, di supporto e sostegno operativo alle famiglie attraverso lo strumento dell'assistenza domiciliare.

In particolare gestiamo strutture per rifugiati internazionali e richiedenti asilo.
I nostri principi: Integrazione - Recupero – Assistenza.

Servizi

Nel 2016 abbiamo dato avvio alla nostra attività, con la gestione di strutture di prima accoglienza per richiedenti asilo e profughi per conto degli Uffici Territoriali di Governo.

4

anni di esperienza

193.282,00

Euro di fatturato nel 2020

5

lavoratori

1

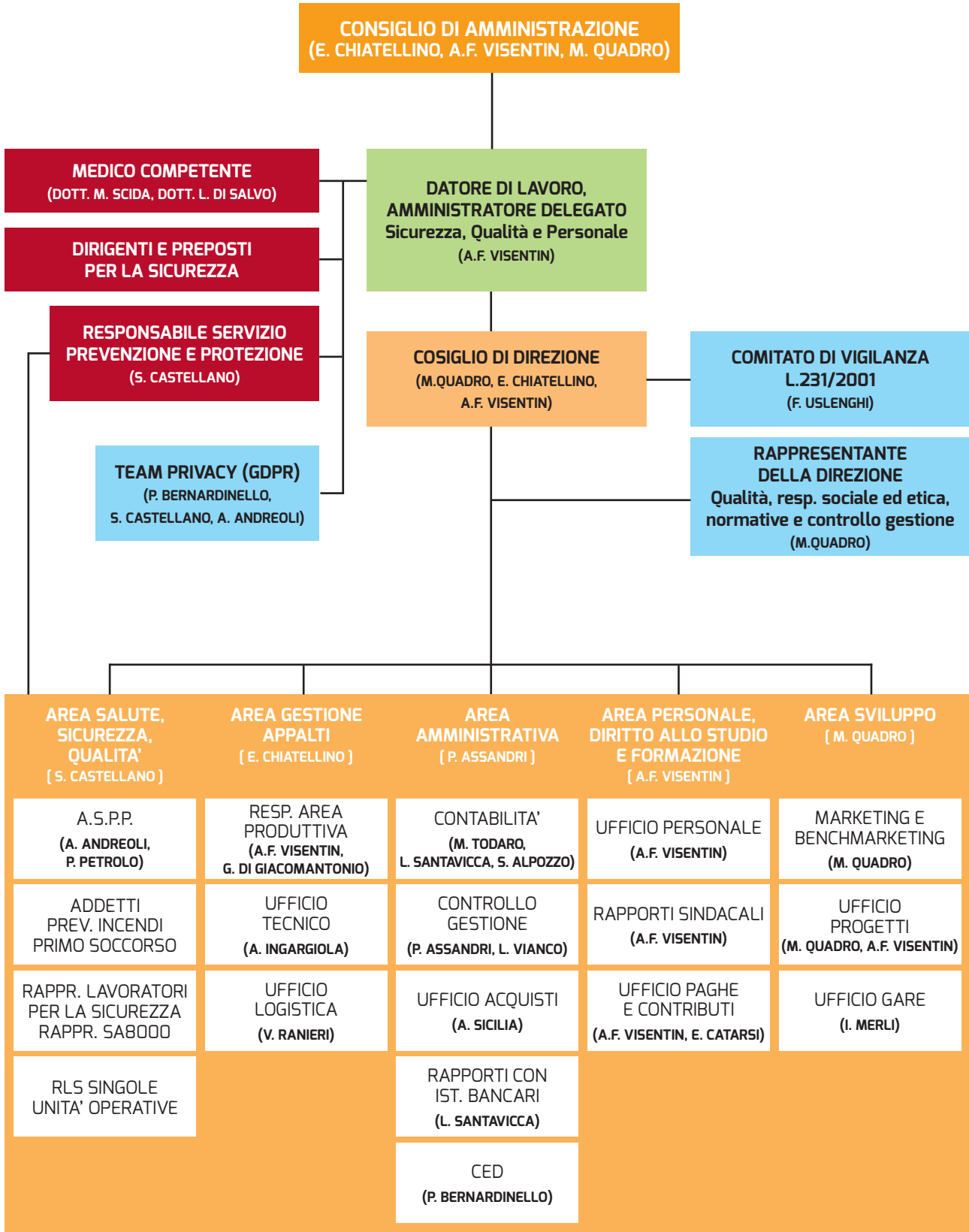
regione in cui operiamo

2

tra strutture e servizi erogati

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

Organigramma



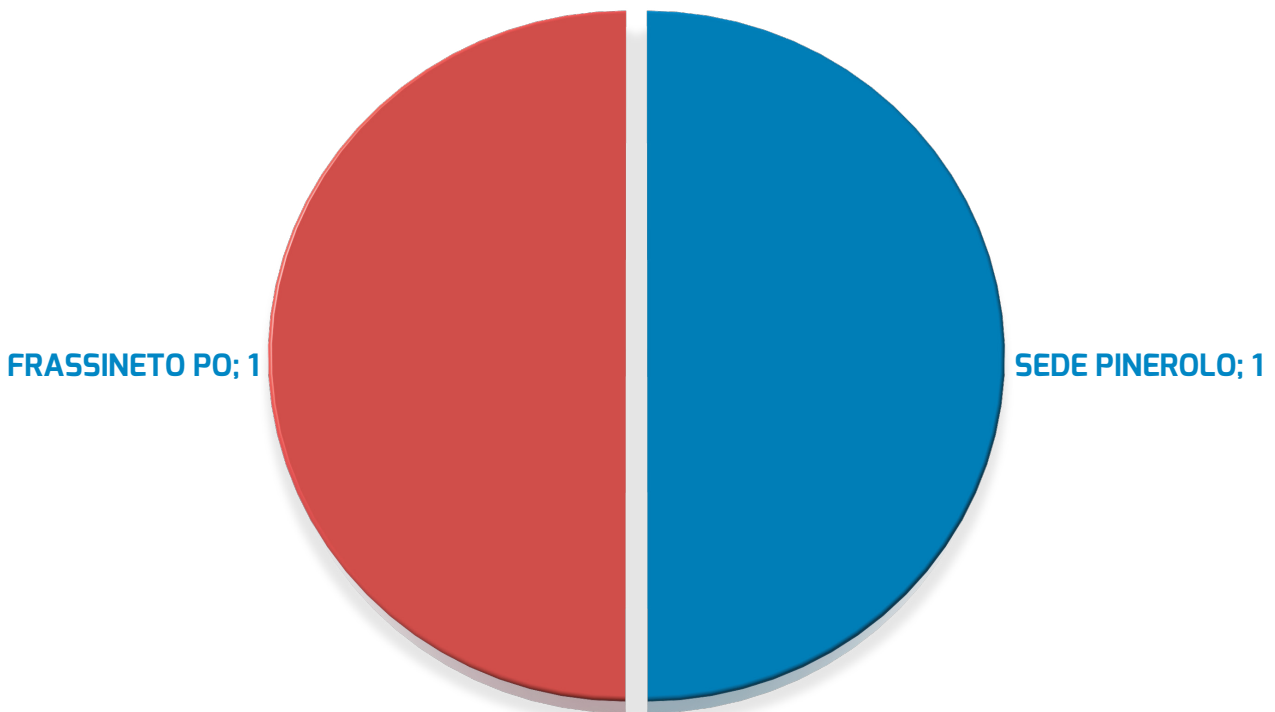
Aggiornato al 31/12/2020

Fatturato e numerosità dei servizi

Il fatturato di Quadrifoglio Quattro è generato principalmente dalle prestazioni di servizi volte all'accompagnamento e aiuto alle persone straniere svantaggiate e non abbienti colpite da esclusione sociale e in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico e familiare, anche con particolare attenzione ai richiedenti asilo. L'attività è stata svolta nel 2020 nelle strutture per accoglienza rifugiati site nel comune di Frassineto Po (AL) e presso la sede a Pinerolo.

94,2%	COMUNITA' DI ACCOGLIENZA	182.132 €
5,8%	ALTRO	11.150 €
	Tot.	193.282 €

Figura 1 – numerosità dei servizi



Tipologia di servizi

Le principali attività svolte nell'ambito dei servizi gestiti riguardano:

Attività amministrative

Sotto questa categoria rientrano le attività riguardanti le procedure amministrative relative all'accompagnamento, alla presa in carico, all'accoglienza e alla registrazione degli ospiti, nonché al disbrigo degli adempimenti necessari per la loro permanenza in struttura (visite mediche, iscrizione ai corsi, colloqui con le commissioni di valutazione dello status, ecc.). Tali attività sono condotte in stretta collaborazione con l'UTG competente e con la rete territoriale degli attori istituzionali coinvolti (Comuni, ASL, scuole).

Accoglienza, assistenza e orientamento

Tali attività riguardano le fasi di inserimento e ambientamento nella struttura e di orientamento sul territorio, fornendo agli ospiti informazioni, servizi e beni materiali necessari al loro sostentamento e alla loro permanenza sul territorio: dalla consegna di kit per l'igiene personale e di vestiario al conferimento della diaria (il cosiddetto "pocket money"), dall'accompagnamento alle visite mediche per problemi di salute alle indicazioni pratiche per la mobilità sul territorio.

Inserimento ed inclusione sociale

Si tratta di attività di informazione e formazione che facilitano il processo di integrazione degli ospiti nel tessuto sociale locale, inteso come rete di relazioni con cui qualsiasi individuo si confronta quotidianamente. Gli operatori supportano pertanto gli ospiti nello svolgimento delle seguenti attività (in base all'età, al genere e alle esigenze dei soggetti interessati): iscrizione a scuola, a corsi per l'apprendimento della lingua italiana o a corsi di formazione professionale; ricerca e avviamento di progetti di inserimento lavorativo; pratica del proprio credo religioso con la frequentazione dei luoghi di culto dedicati; pratica di sport e attività culturali e ricreative offerte dall'associazionismo locale.

Attività alberghiere

In questa categoria rientrano le attività riguardanti il funzionamento del servizio in quanto struttura ricettiva di accoglienza, ovvero: pulizia degli ambienti, ristorazione, lavanderia. Tali attività sono svolte secondo piani di lavoro predefiniti, con il coinvolgimento degli stessi ospiti per rafforzarne il senso di responsabilità nei confronti della vita domestica di comunità.

LAVORO

Organico: professionalità, genere e provenienza

La compagine sociale al 31/12/2019 risulta essere composta da 6 lavoratori, rispettando il criterio della mutualità prevalente in quanto tutta l'attività è svolta da soci lavoratori.

Figura 2 – compagine sociale

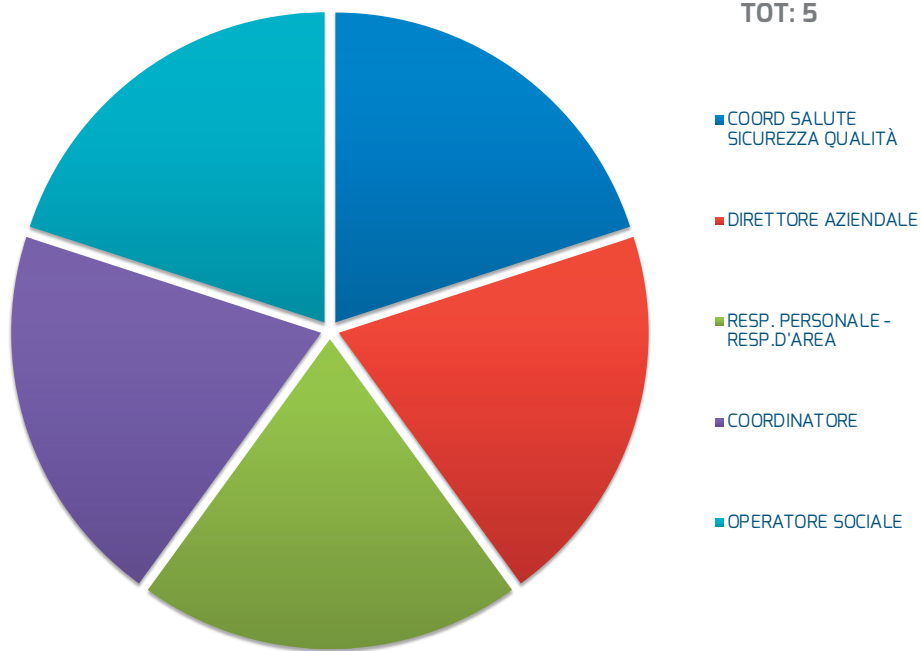


Figura 3 – numero addetti per regione

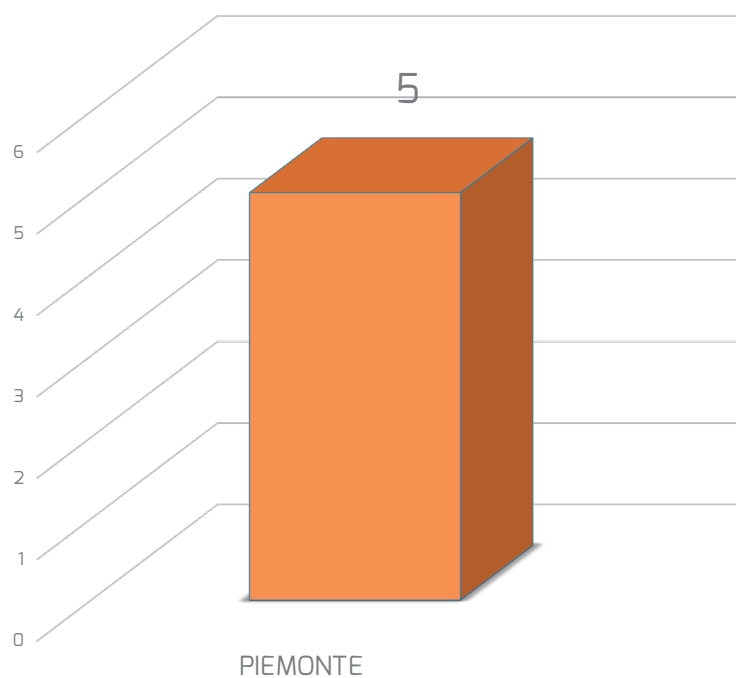


Figura 4 – distribuzione di genere

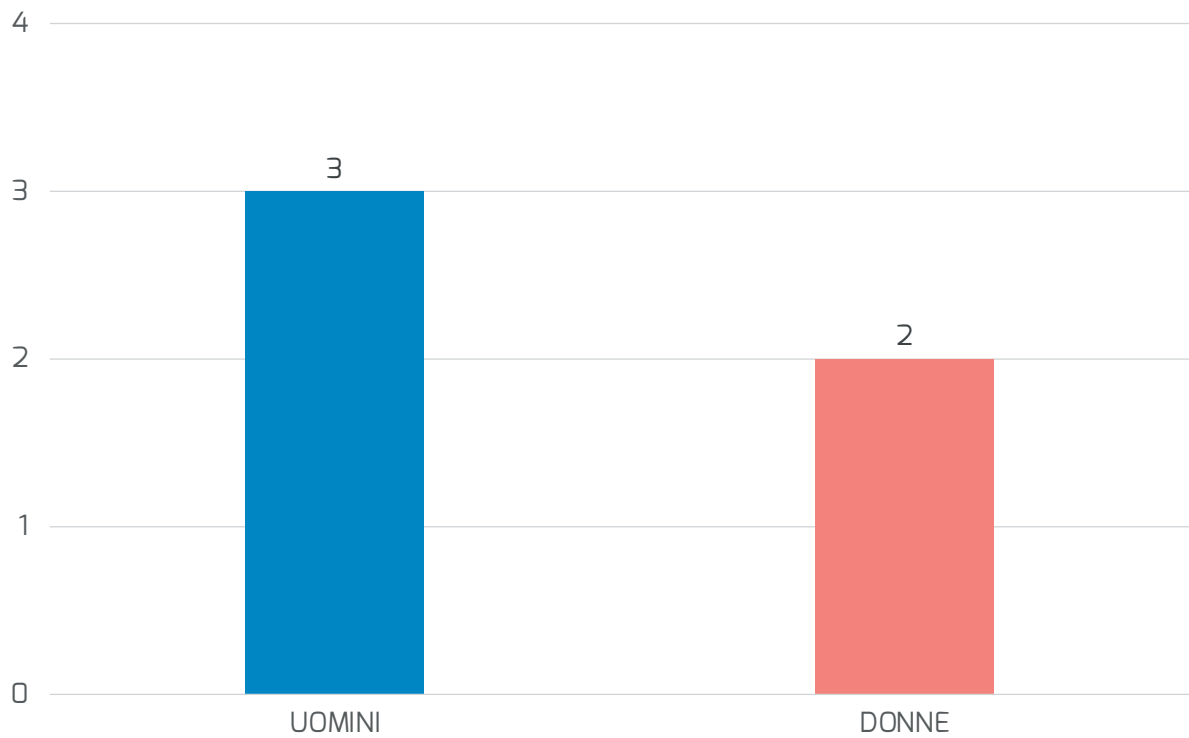


Figura 5 – provenienza della compagine sociale mondiale

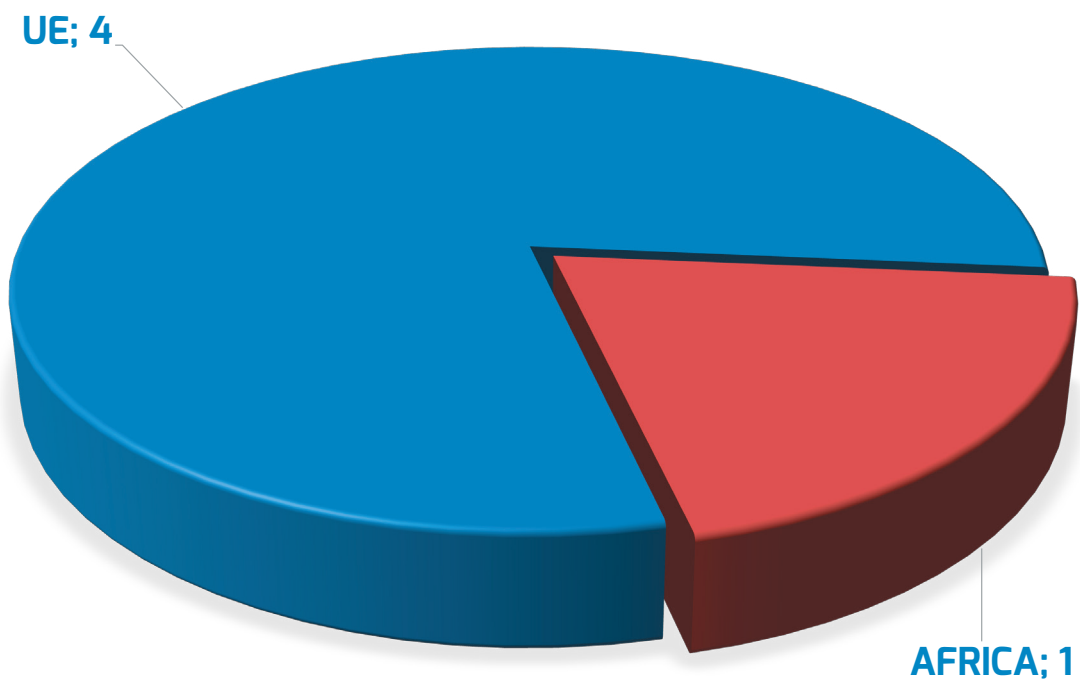
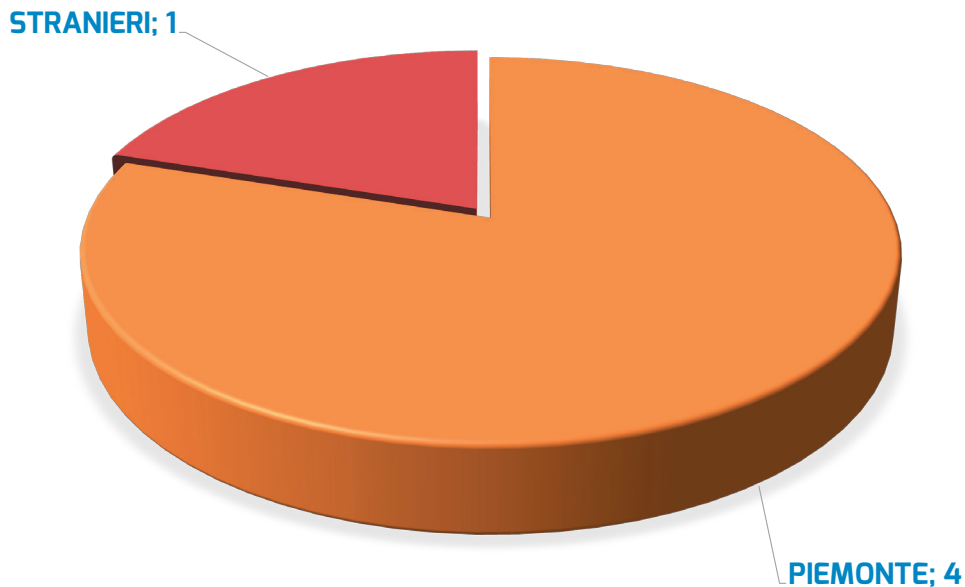


Figura 6 – provenienza della compagine sociale italiana



Organico: inquadramenti contrattuali

La maggior parte del personale risulta inquadrata nella categoria contrattuale F2, con un'età anagrafica prevalente nella fascia 41-50 anni. Il 60% circa possiede un'anzianità di servizio superiore a un anno, il restante 40% inferiore ai 12 mesi. Maggiormente diffusi sono i contratti a tempo indeterminato (circa il 80% sul totale dei contratti).

Figura 7 – livello di inquadramento della compagine sociale

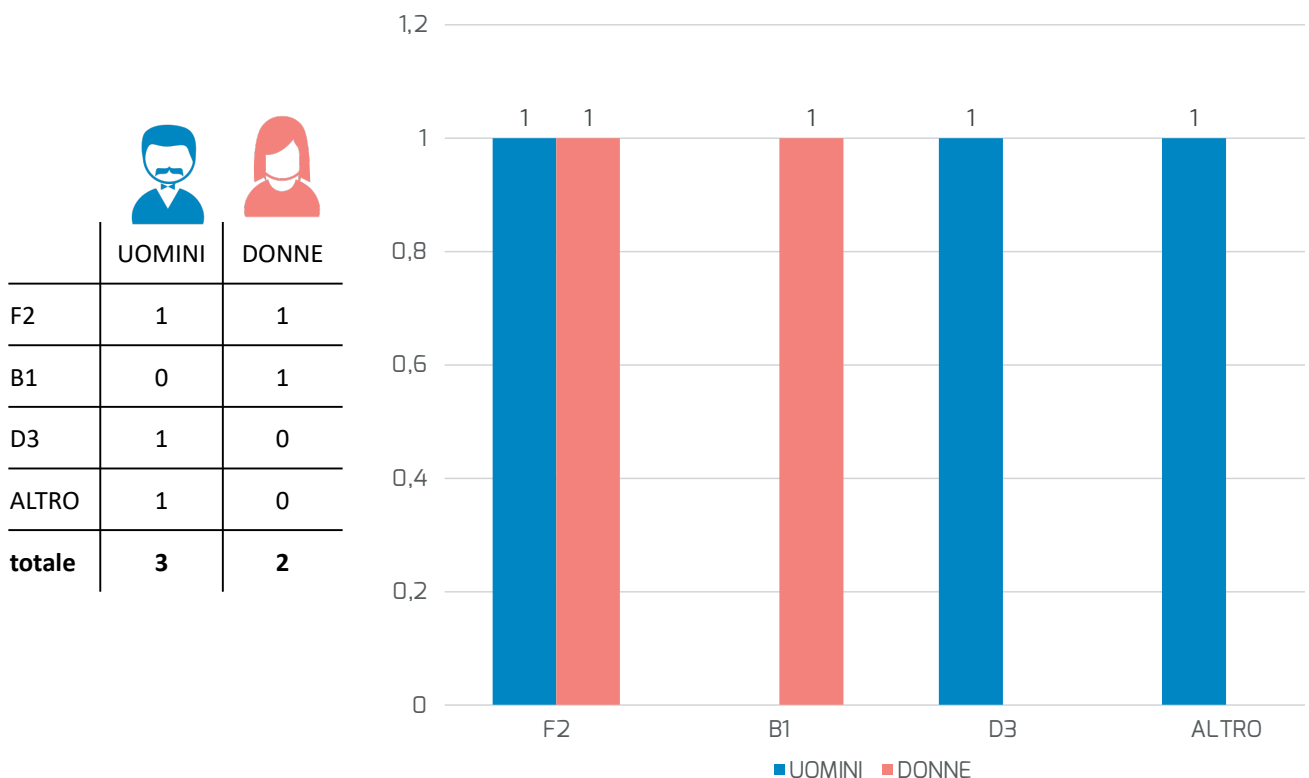


Figure 8 – anzianità anagrafica

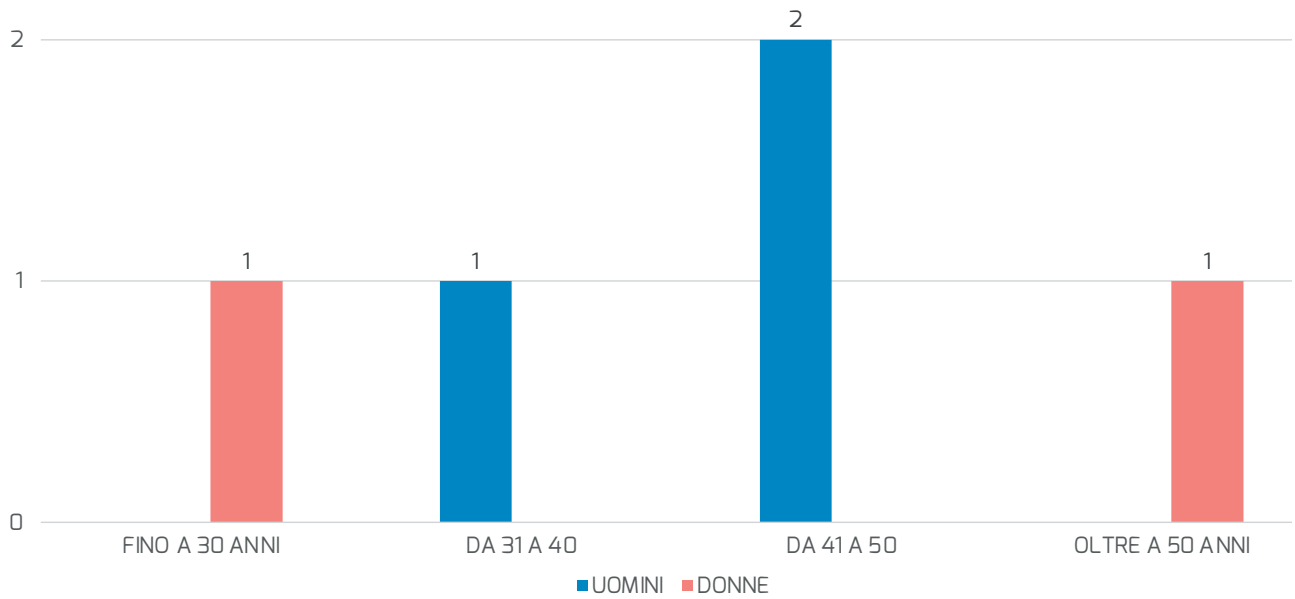


Figure 9 – anzianità in Cooperativa

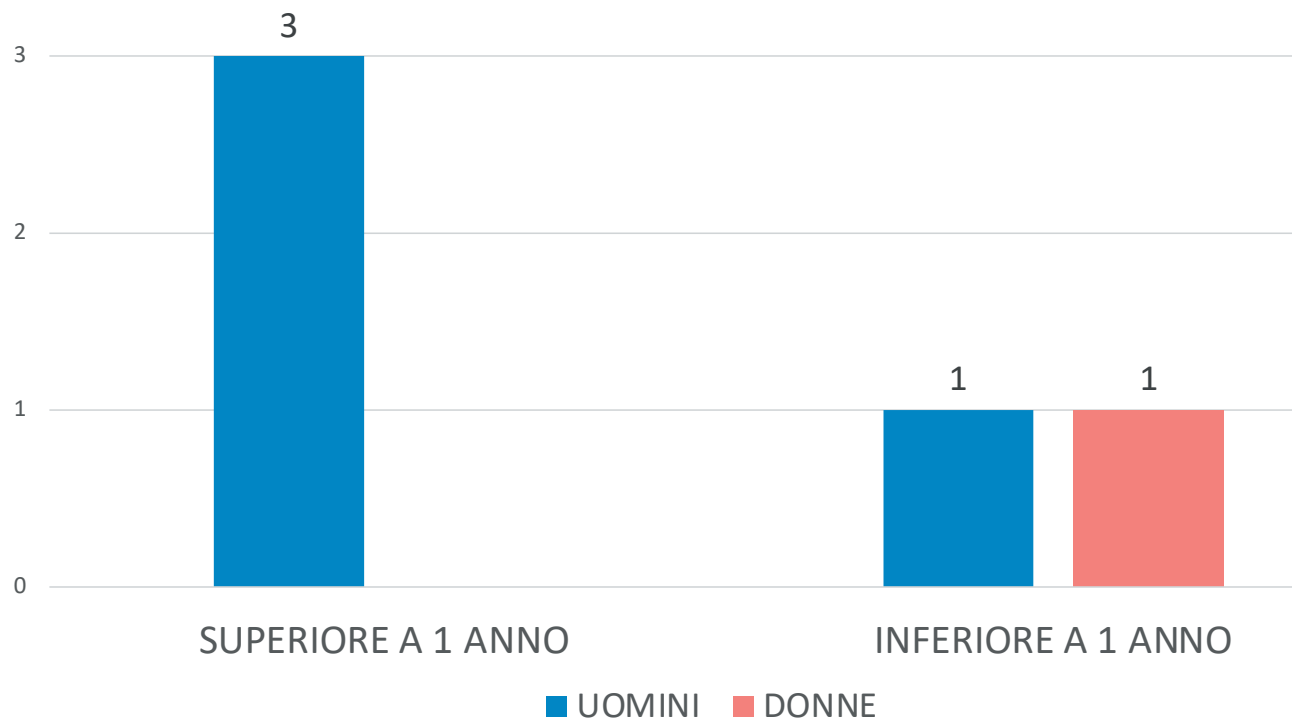
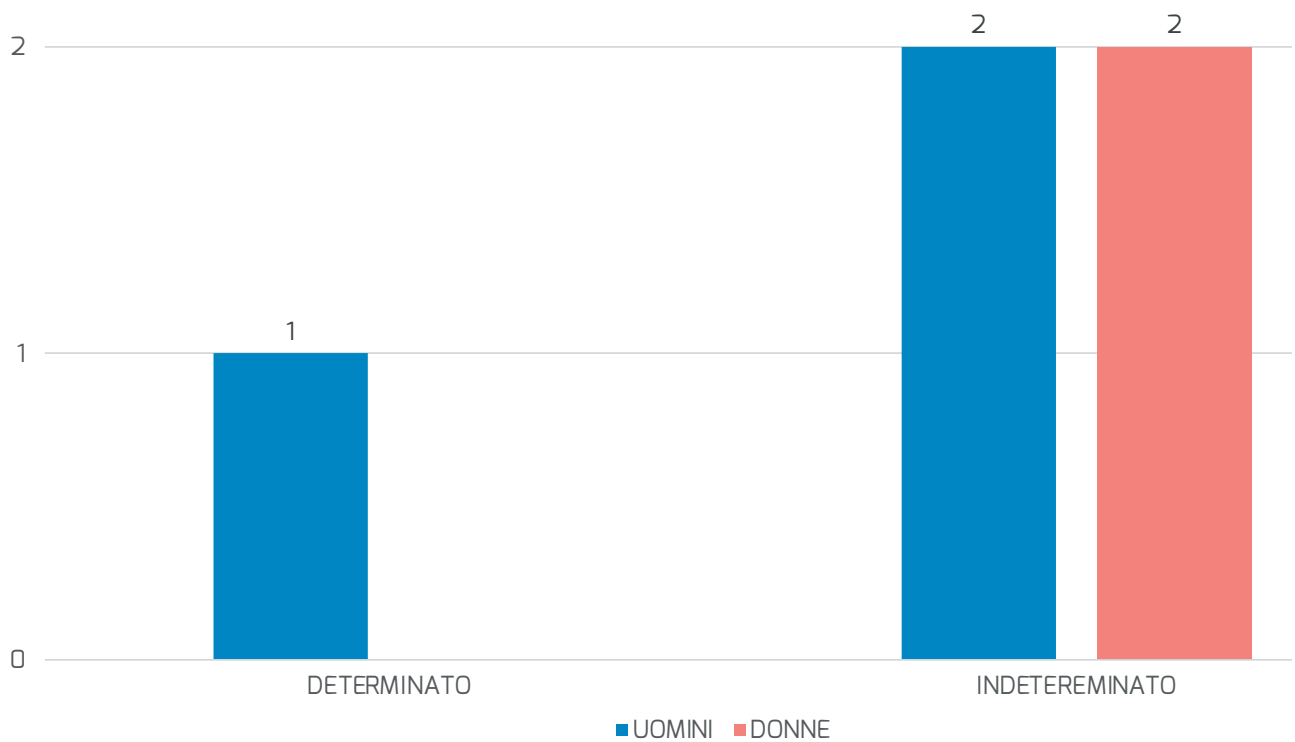


Figure 10 – tipologia di contratto



Figure 11 – durata di contratto



DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE

Stato, Enti Locali e altre istituzioni

La legge di riforma dell'assistenza (Legge Quadro 328/2000) e l'appena successiva revisione del titolo V della Costituzione (legge cost. 3/2001) hanno modificato il quadro normativo generale in materia di interventi e servizi sociali. Con l'entrata in vigore delle due legislazioni predette, da un lato è stata introdotta la potestà legislativa esclusiva dello Stato per la "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale"; dall'altro, si è garantita potestà legislativa delle regioni a statuto ordinario di tipo concorrente per quanto attiene la "tutela della salute" e di tipo esclusivo per tutto il resto. La Quadrifoglio Quattro, sia come soggetto gestore in forma diretta di strutture e servizi socio-sanitari, sia come appaltatore di gare ad evidenza pubblica, ha adottato un sistema di controllo interno per garantire il rispetto delle normative vigenti in ordine all'autorizzazione ed all'accreditamento delle strutture gestite, al rispetto degli standard assistenziali previsti dalle diverse regioni ed al contestuale rispetto del CCNL nazionale per quanto riguarda i rapporti di lavoro con il personale dipendente. Attualmente dunque la Quadrifoglio Quattro è in grado di garantire:

- Il completo rispetto dei requisiti in ordine all'autorizzazione ed all'accreditamento delle strutture gestite in forma diretta. Il predetto sistema adottato dalle Regioni richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi, con l'obiettivo di assicurare all'utenza un adeguato standard qualitativo dei servizi e delle strutture;
- La puntuale ottemperanza a quanto disposto nei Capitolati di gara e, più genericamente, ai minutaggi ed ai rapporti educativi ed assistenziali tra personale ed utenti così come previsti dalla legislazione regionale. Ottemperare agli standard non equivale a ridurre la prassi ad una routine indifferenziata che non tenga in giusta considerazione la soggettività della persona che si assiste, ma assicurare tutti coloro che beneficiano di un servizio circa il livello di qualità della prestazione resa. La standardizzazione dunque come processo rivolto non solo alle attività, ma anche e soprattutto agli esiti ed ai modi per controllarli e valutarli;
- L'adozione di protocolli specifici elaborati per garantire un alto livello di intervento a garanzia dell'utenza, degli operatori e nel pieno rispetto degli standard qualitativi adottati della Cooperativa;
- Il rispetto e l'applicazione delle disposizioni previste nel CCNL, anche attraverso l'approvazione del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei Soci che definisce le regole per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- Il rispetto del Decreto Legislativo n°50 del 18/04/2016 – "Codice degli appalti".

Per quanto attiene la regolarità fiscale e contributiva la Quadrifoglio Quattro rispetta gli adempimenti fiscali, tributari, amministrativi e contributivi così come previsto dalla normativa nei rispettivi Testi Unici in materia di Imposte sul Reddito, IVA, Imposta di Registro e contribuzione assistenziale/previdenziale INPS e INAIL. Nella rilevazione delle scritture contabili e nella redazione del bilancio d'esercizio la Quadrifoglio Quattro applica i principi e le raccomandazioni pubblicati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC) integrati ove mancanti, dai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) pubblicati dallo IASB, oltre alla stretta osservanza degli artt. dal 2423 al 2435 e succ.mod. Codice Civile.

Democrazia interna

La vita associativa della Q4 è stata improntata a criteri di massimo coinvolgimento della compagine sociale che, in ogni momento, è stata informata circa l'andamento della società e dei servizi affidati, coinvolta nella definizione dell'organizzazione del lavoro e consultata rispetto alle diverse problematiche rilevate sugli appalti. Nel corso dell'anno 2021, i soci sono stati convocati inoltre in assemblea per l'approvazione del bilancio relativo all'anno 2020, con il seguente ordine del giorno:

- Approvazione del bilancio d'Esercizio al 31.12.2020
- Comunicazione risultanze della Revisione Periodica Confcooperative
- Comunicazioni inerenti l'ispezione ministeriale
- Approvazione ed aggiornamento del regolamento interno

Sono stati illustrati l'andamento generale della gestione con approfondimenti riguardanti gli aspetti economici e finanziari, la situazione degli appalti gestiti, il numero di soci e di dipendenti non soci impegnati nell'attività sociale e le modalità di coinvolgimento ed operative in generale, nonché l'andamento dei primi mesi dell'anno 2021 con un'indicazione delle prospettive economiche e dei risultati attesi.

Stakeholder

Una società no profit, a differenza di una realtà imprenditoriale pura e semplice, si caratterizza per sua stessa natura anche quale "produttrice di utilità e cultura sociale". In questo contesto, la pianificazione e l'erogazione dei servizi gestiti non possono prescindere da un principio informatore generale che ne rappresenta la peculiarità distintiva più evidente: il rispetto, vero e profondo, dei diversi soggetti che con tale realtà si rapportano ed il coinvolgimento, costante ed effettivo, degli attori che, a vario titolo, concorrono ad influenzarne i risultati.

L'applicazione dei presupposti teorici così sintetizzati ha coerentemente orientato l'intera azione della dirigenza di Q4, impegnandola nella definizione di processi e procedure fondati su principi metodologici di:

accessibilità
disponibilità
partecipazione

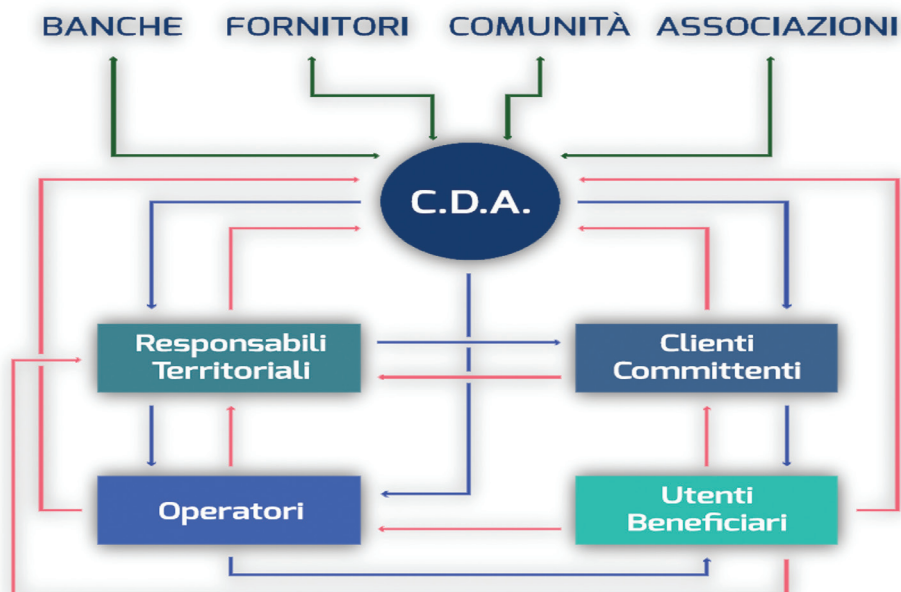
trasparenza
condivisione
oggettività

coerenza
correttezza
flrssiibilità

In aderenza ai parametri etici così come sopra complessivamente identificati, gli strumenti gestionali tramite cui la Cooperativa ha concretizzato l'effettivo coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari dell'attività sono pertanto risultati i seguenti:

STAKEHOLDERS INTERNI	STAKEHOLDERS ESTERNI PRIMARI	STAKEHOLDERS ESTERNI SECONDARI
(Amministratori, Soci, Dipendenti, Tirocinanti e Stagisti, Volontari)	(Enti Committenti, Utenti e Famiglie, Partner di A.T.I.)	(Fornitori, Banche, Società di Certificazione, Istituti Previdenziali, Organizzazioni Sindacali e Centrali Cooperative, Associazioni di Volontariato, Scuole, Altre Cooperative, Enti Pubblici non Committenti...)
<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee dei Soci • Riunioni di Equipe sui Servizi • Circolari ed Opuscoli informativi • Corsi di Formazione Interna e Supervisione Psicologica • Riunioni periodiche dei Responsabili di Area • Colloqui Individuali • Corsi di formazione ed aggiornamento per i coordinatori • Coinvolgimento nella definizione dell'organizzazione e nella progettazione del servizio • Raccolta di suggerimenti • Documentazione e Audit del Sistema Qualità • Disponibilità alla Mobilità Interna del Personale • Utilizzo dello strumento "trasferta" quale occasione di scambio e conoscenza dei servizi • Codice Etico e Bilancio Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di Programmazione e Verifica dei Servizi • Incontri con le Famiglie e gli Operatori dei Servizi • Questionari di "Customer Satisfaction" ed Interviste • Carta dei Servizi • Codice Etico e Bilancio Sociale • Documentazione ed Audit del Sistema Qualità Interno • Relazioni Periodiche e di Progetto • Co-progettazione e Partecipazione Attiva ai Piani di Zona • Programmazione Congiunta di Iniziative di Integrazione del Territorio • Richiesta Certificazioni con livello di gradimento espresso 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione e Audit del Sistema Qualità • Incontri Sindacali • Incontri delle Associazioni di Categoria • Convegni e Relazioni • Carta dei Servizi • Codice Etico e Bilancio Sociale • Partecipazione ai Piani di Zona • Accordi di Partenariato e Sponsorizzazioni • Attività Promozionali e di Integrazione allargate al Territorio • Brochure Informative

È un sistema organizzativo e gestionale estremamente articolato, basato su un continuo scambio input - output che ha rappresentato la sintesi di un processo di erogazione del servizio che ne è al tempo stesso anche verifica.



DATI ECONOMICI

Produzione e riparto del valore aggiunto



Una delle funzioni attribuite da Q4 al Bilancio Sociale è analizzare e comprendere le relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse, interni ed esterni. Un primo passo consiste nel far emergere le relazioni esistenti dall'analisi del valore aggiunto in seguito ad una riclassificazione del Conto Economico, in grado di poter leggere i dati contabili in chiave sociale. Il valore aggiunto, infatti, misura la ricchezza prodotta nell'esercizio a vantaggio della collettività intesa come insieme di tutti gli stakeholder che partecipano all'attività di Q4. Tecnicamente il valore aggiunto misura la

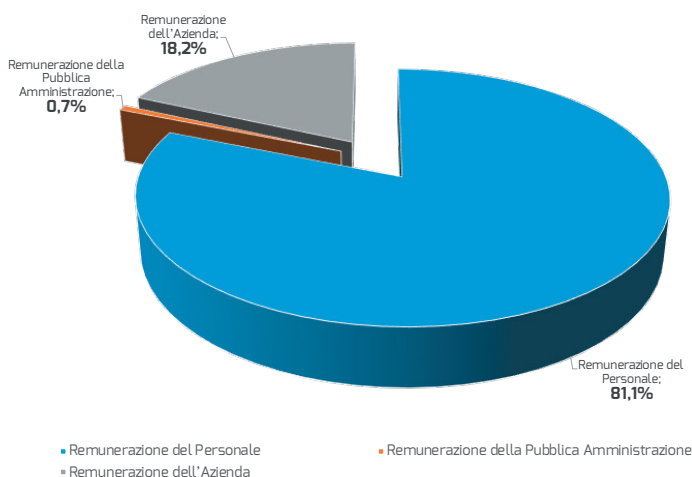
differenza tra il valore dei beni e servizi acquistati e il valore dei beni e servizi venduti al completamento del ciclo produttivo. Affinché vi sia un impatto sociale positivo, l'impresa deve produrre beni e servizi che abbiano un valore complessivamente più elevato rispetto alle componenti esterne utilizzate: il valore complessivo che un'impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la propria attività è un indice della sua efficienza, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

Analisi e commenti ai dati

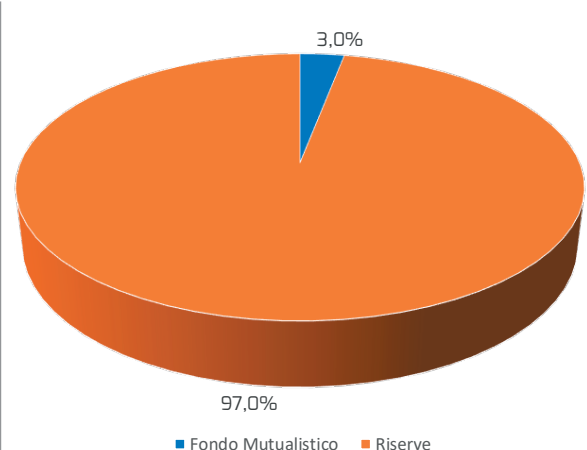
La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori nell'anno 2020 è stata pari a €/k 63 ed è diminuita di €/k 95 (-60%) rispetto all'anno 2019. Questa quota, composta da salari e stipendi (comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto, al termine dell'esercizio contabile 2020 è inferiore rispetto al valore aggiunto per un ammontare di €/k 15.

L'utile netto dell'esercizio 2020 è pari a €/k14, la quota destinata alla Pubblica amministrazione (fisco) incide per lo 0,7% ed è relativa esclusivamente alle imposte dirette. Rispetto all'anno precedente il carico fiscale è aumentato.

Riparto valore aggiunto globale netto



Destinazione utile esercizio



QUALITÀ

Politica della qualità

I valori sui quali si basa la Cooperativa sono:

- I Clienti (committenti e fruitori dei servizi): essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di servizio offerto da Q4;
- I servizi erogati: la soddisfazione delle aspettative dei committenti e dei fruitori dei nostri servizi rappresenta elemento irrinunciabile per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno;
- I soci lavoratori ed il personale dipendente: costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, e per questo ci sforziamo di svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento, anche attraverso la loro formazione, qualifica e la garanzia di condizioni che favoriscono il loro grado di salute e sicurezza;
- I risultati economici: rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri clienti e garantiamo il buon andamento della Cooperativa;

Il sistema organizzativo, ispirato alle norme ISO 9001, è lo strumento attraverso il quale siamo impegnati a:

- Rispettare la normativa cogente europea, nazionale e locale applicabile per i servizi erogati;
- Rispettare lo statuto e il regolamento della Cooperativa, nella sua edizione applicabile;
- Coinvolgere non solo i responsabili e referenti designati, ma anche tutti i collaboratori e favorire lo sviluppo della loro professionalità;
- Migliorare con continuità i servizi erogati, il grado di soddisfazione dei clienti, la responsabilità sociale e le condizioni di salute e di sicurezza delle parti interessate, il sistema organizzativo e le sue prestazioni.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa.

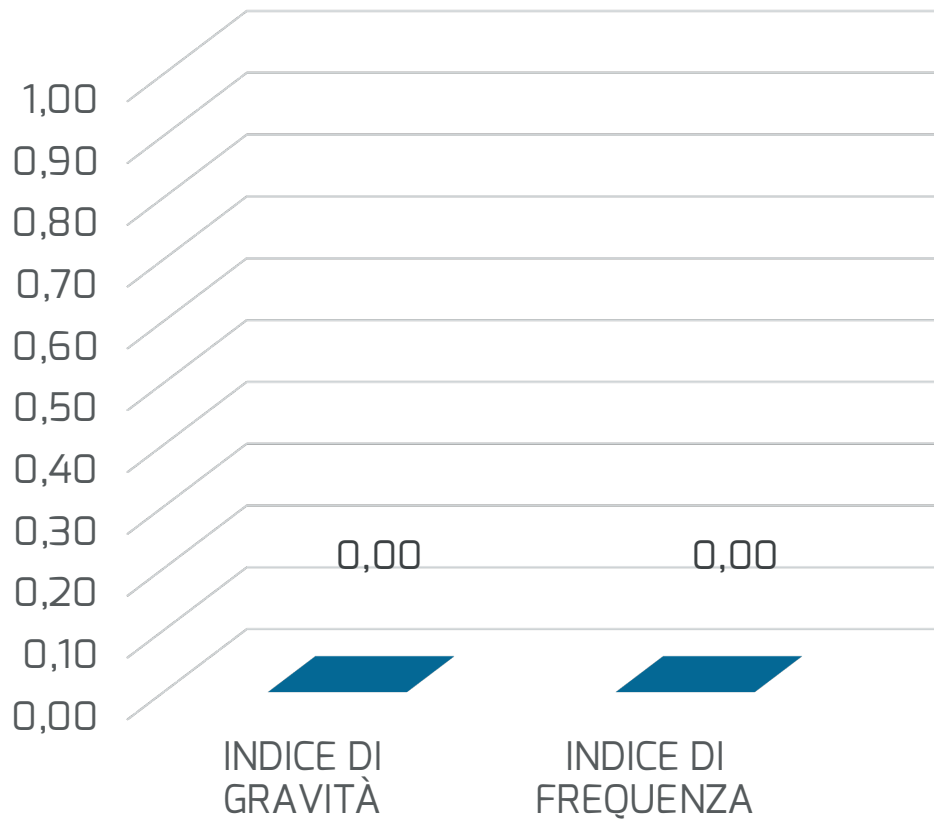
Così operando saranno sempre maggiormente soddisfatti i destinatari dei servizi, i committenti e le altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività di Q4. Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica organizzativa e l'intero sistema organizzativo verranno riesaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

Indagini di soddisfazione

Attualmente non è prevista un'indagine di soddisfazione per Committenti, Utenti, Familiari e Operatori nei servizi gestiti dalla Quadrifoglio Quattro.

L'azienda sancisce la propria filosofia ed i propri valori in tema di salvaguardia dell'ambiente e definisce per tutte le sue attività una politica ambientale coerente con la propria filosofia. In generale l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile e sull'ambiente non sono significativi in virtù dell'oggetto sociale e della connotazione non produttiva dell'attività sociale. Nell'esercizio in oggetto la Cooperativa ha raggiunto gli obiettivi di sostenibilità in termini ambientali. Sul versante della sicurezza, promuoviamo il benessere organizzativo e la sicurezza ambientale dei nostri lavoratori attraverso il rispetto degli obblighi normativi e attraverso il controllo costante delle figure preposte e di coordinamento, contenendo sia il numero degli infortuni (0 episodi nel 2019) sia il loro indice di gravità, come evidenziato nella successiva tabella.

Figure 12 – indice di gravità e indice di frequenza



ORE LAVORATE	2.585,85
GIORNI TOTALI DI ASSENZA	0
NUMERO DI INFORTUNI	0

FORNITORI

Gestione dei fornitori

Le forniture di beni e servizi sono disciplinate dalla Quadrifoglio Quattro attraverso una procedura di acquisto che si ispira ai principi qui di seguito elencati:

- principio di economicità, l'uso ottimale delle risorse da impiegare nello svolgimento della selezione ovvero nell'esecuzione del contratto;
- al principio di efficacia, la congruità dei propri atti rispetto al conseguimento dello scopo cui sono preordinati;
- al principio di correttezza, una condotta leale ed improntata a buona fede, sia nella fase di selezione sia in quella di esecuzione;
- al principio di libera concorrenza, l'effettiva contendibilità degli affidamenti da parte dei soggetti potenzialmente interessati;
- al principio di non discriminazione e di parità di trattamento, una valutazione equa ed imparziale dei concorrenti.

Operativamente, la scelta del fornitore si basa su un'analisi approfondita effettuata inizialmente dall'Ufficio Acquisti, e successivamente, da parte della Direzione stessa. Uno degli obiettivi dell'Ufficio Acquisti è quello di ridurre il numero dei fornitori ed instaurare con gli stessi un reciproco rapporto profittevole e duraturo.

I criteri, laddove applicabili, su cui si basa l'analisi sono i seguenti:

- AFFIDABILITA' (esperienza, qualità costante, consegne puntuali, rispetto di accordi)
- POSSIBILITA' DI PRODUZIONE (sufficiente capacità di produzione, livello ottimale di qualità, adattabilità immediata ad ordinazioni speciali o variazioni di quantità/ flessibilità, capacità di magazzino)
- CONDIZIONI (prezzo, condizioni di consegna e pagamento chiare, termini di consegna e garanzie)
- PRODOTTO (qualità, assortimento, servizio alla clientela, ricerca e sviluppo di prodotti)
- POSSIBILITA' DI CORSI FORMATIVI SUI PRODOTTI (in modo da utilizzare gli stessi in base alle indicazioni per ottenerne la massima funzionalità e durata)

Procedura valutazione fornitore

Nella fase iniziale il fornitore sottopone all' Ufficio Acquisti la sua lettera di presentazione con un listino prezzi. Se tali prezzi sono concorrenziali si decide di incontrarlo in sede. In questa seconda fase viene effettuata l'analisi del fornitore. Se quest'ultimo risponde positivamente alle condizioni richieste si procede, previa autorizzazione della Direzione, ad un test di prova in due strutture campione. La terza fase si concentra sui riscontri ottenuti dalle strutture. Se gli esiti sono positivi, sempre previa autorizzazione della Direzione, si procede con l'apertura del rapporto commerciale tra le parti sottoscrivendo la relativa documentazione contrattuale. Sia la qualità che le condizioni contrattuali saranno costantemente monitorate nel tempo anche dai coordinatori delle case di riposo, i quali, nel caso di eventuali non conformità, saranno tenuti a segnalarle in sede.

Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza Covid-19

Dai focolai epidemici del dicembre 2019 in Cina, l'infezione correlata al nuovo coronavirus denominato -Sars-CoV-2, non precedentemente identificato nell'uomo, si è poi propagata in altri Paesi ed a partire da febbraio 2020 in Italia.

A marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (Oms) ha dichiarato lo stato di pandemia da Corona Virus Disease (Covid 19).

L'emergenza sanitaria creata ha richiesto l'identificazione e l'attuazione di misure di prevenzione con un importante impatto sulle abitudini e sugli stili di vita della popolazione in generale; tra le azioni messe in atto nel tempo dalle autorità nazionali e locali al fine di contrastare la diffusione del virus, il distanziamento sociale e la chiusura di attività produttive e commerciali definite non essenziali.

Tali azioni di contrasto, seppur finalizzate a preservare la salute della popolazione, determinano nuove ed inusuali condizioni di vita e di lavoro dettate dall'emergenza che, associate alla paura crescente per la possibilità di contagio e malattia, hanno effetti sullo stress e sul livello di malessere delle persone.

Dalla letteratura sui determinanti psicosociali della salute è nota la reciproca interazione tra fattori di contesto sociale (crisi sanitaria, crisi socioeconomica) e fattori psicologici individuali e collettivi (livelli di stress, strategie adattive, comportamenti, etc.) e quanto da questa interazione dipenda la compromissione del benessere psicologico e l'innalzamento dei livelli di distress. Questi ultimi, a loro volta, innescano ricadute sia sul piano della salute fisica (es. maggiore vulnerabilità al virus) che sul piano della performance esistenziale complessiva (atteggiamenti, comportamenti, relazioni disfunzionali o a rischio, compromissione della partecipazione sociale, disturbi psichici, etc.).

Fermo restando il potenziale di contagio in ogni ambiente di vita e di lavoro, gli operatori socio-sanitari impegnati presso i servizi della Cooperativa Quadrifoglio sono identificabili tra i lavoratori a maggior rischio di esposizione al virus; in aggiunta, il loro impegno in prima linea nella gestione dell'emergenza sanitaria li espone altresì ad un crescente sovraccarico operativo ed emotivo.

Ciò è dovuto, in particolare, al confronto con cambiamenti drastici intervenuti nelle condizioni organizzative, relazionali, ambientali e psicologiche, ma anche nella vita privata.

Tali aspetti portano ad una situazione di stress crescente ed effetti negativi sulla salute.

Il contesto sopradescritto richiama la rilevanza della definizione stessa di "salute" operata dall'Oms quale "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità" definizione peraltro mutuata dal D. Lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni (s.m.i.).

La Cooperativa Quadrifoglio Quattro durante tutto il periodo di crisi pandemica ha fornito una pronta risposta nella gestione quotidiana delle difficoltà che si presentavano.

Attraverso le linee guida della Direzione e il costante supporto delle indicazioni che giungevano dall'Ufficio Prevenzione e Protezione è stato possibile, durante tutta la pandemia interpretare correttamente le varie indicazioni che provenivano dal Governo Italiano.

Infatti la situazione di emergenza espone il personale socio-sanitario a una serie di fattori di rischio legati alla cura del paziente (ospite che dir si voglia) contagiato, che possono contribuire all'accrescimento di stress psico fisico, primi tra i quali: l'esposizione agli agenti patogeni, la paura di essere contagiati e di contagiare pazienti e familiari, il contatto con la morte, lo stigma sociale dovuto alla maggiore esposizione alla malattia.

Anche in questo ambito sia prima che durante e dopo l'inizio della Pandemia, la Cooperativa Qua-

drifoglio Quattro ha sempre fornito i dispositivi di protezione individuali per tipo, quantità e modalità operative tali da garantire la sicurezza per il lavoro anche di tipo psicologico, non lasciando mai gli operatori sguarniti delle protezioni necessarie per continuare il proprio lavoro.

Le difficoltà oggettive di reperimento dei D.P.I. e i costi proibitivi degli stessi non hanno impedito alla Direzione di continuare ad appoggiare i propri lavoratori in questi difficili momenti, lavoratori che per questo non si sono mai sentiti abbandonati o soli nel fronteggiare in prima linea un "nemico sconosciuto" quale il Covid-19.

Inoltre, la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione di Covid-19 ha richiesto agli operatori sanitari un cambiamento sostanziale nel lavoro per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, relazionali e relativi alla sicurezza.

In diversi casi si è verificato il prolungamento nell'orario di lavoro, la crescente richiesta di reperibilità, l'attivazione di procedure straordinarie, la carenza di adeguati dispositivi di protezione individuale, l'aumento della fatica fisica.

I turni di lavoro prolungati portano gli operatori sanitari a stare un numero superiore di ore lontani dalle proprie famiglie, e la gravità della situazione da affrontare non permette con facilità l'adozione di strategie di recupero adeguate.

Oltre agli aspetti propriamente legati al lavoro, in quei momenti si sono verificati difficoltà crescenti nel bilanciare la vita lavorativa e quella privata e familiare.

La Cooperativa Quadrifoglio Quattro anche in questa situazione ha provveduto a regolarizzare mensilmente gli straordinari effettuati dagli operatori, favorendo l'inserimento di nuovi operatori che sostituissero i lavoratori malati o in isolamento fiduciario.

In tal modo, in molti servizi si è evitato un logoramento eccessivo degli operatori rimasti in servizio, riducendo al minimo le ore di straordinario giornaliero.

Comunque, nonostante tutti questi interventi della Direzione della Cooperativa Quadrifoglio Quattro, gli aspetti sopra descritti hanno portato a un sovraccarico emotivo e fisico e sono collegati a condizioni di stress psicofisico, che, se cronicizzate e prolungate nel tempo, possono avere un impatto sulla salute degli operatori socio-sanitari come di tutti i lavoratori inseriti in strutture sociali-sanitarie-educative, ambiti lavorativi della nostra società.

Il prolungarsi nel tempo dell'emergenza sanitaria può aumentare in maniera crescente la pressione e paura nel personale della Cooperativa e comportare una cronicizzazione dello stress legato al lavoro. Se prolungato nel tempo e accompagnato da pressione intensa, lo stress può determinare un esaurimento delle risorse psicologiche e in alcuni casi l'emergenza di burn-out, che è una sindrome derivante da stress cronico sul posto di lavoro, non adeguatamente gestito. E' caratterizzato, in particolare, da una sensazione di impoverimento delle energie o esaurimento, un aumento della distanza mentale e di sentimenti negativi o cinici verso il lavoro e gli altri, una ridotta efficacia professionale.

L'esposizione a stress cronico può impattare sulla salute psicofisica della persona in diversi modi, che vanno da problemi di concentrazione e di memoria, problemi somatici e alterazioni del comportamento, fino a sintomi di ansia e depressione, senso di impotenza e anche uno stato di sofferenza conclamata come il burn-out.

Può inoltre modificare le risposte fisiologiche e i comportamenti, e avere un'interazione con la malattia, anche sponendo maggiormente l'operatore al pericolo di contagio.

Un'altra conseguenza della forte pressione percepita è la messa in atto di sistemi di compensazione dallo stress che potrebbero tradursi in comportamenti non salutari, quali consumo di alcol, tabacco e medicinali. Tali problematiche sono già oggetto di interesse scientifico ed è dimostrato

che, in situazioni di emergenza, rischiano di riguardare un alto numero di operatori. Tensione e pressione intensa e prolungata possono portare, inoltre, a una sottostima della percezione del rischio e delle misure di protezione da adottare, che può sfociare in comportamenti e procedure non adeguati o sufficienti.

Tutti questi effetti, e molti altri che in letteratura sono stati legati allo stress possono avere una ricaduta immediata sulla gestione dell'emergenza sanitaria, oltre che sulla salute e il benessere della persona.

Richiedono pertanto interventi immediati di gestione e contenimento del rischio.

Importantissimi sono stati, e sono ancora, le indicazioni precise e puntali della Cooperativa atte a interpretare e mettere in atto le direttive governative in ambito di protocolli e procedure a difesa degli ospiti e degli operatori.

Nell'attuale emergenza, la difficoltà di accesso ai servizi ha incrementato l'utilizzo del telefono quale mezzo privilegiato per un intervento tempestivo.

L'intervento telefonico può rispondere alla necessità di ottenere informazioni in merito alla situazione epidemica e servire ad una prima valutazione e gestione di disagio o stress causato dalla situazione di isolamento e distanziamento sociale (si veda Rapporto ISS Covid-19 n. 30/2020). Nel caso in cui vi sia la necessità di un approfondimento sarà necessario indirizzare la persona verso una consulenza psicologica che abbia come obiettivo la gestione dello stress e l'intercettazione delle situazioni con un invio "accompagnato" ai servizi sanitari e sociali del territorio.

Diversi studi hanno dimostrato che, insieme al rischio biologico, lo stress lavoro correlato è tra i principali rischi presenti nel nostro settore operativo.

Tale contesto lavorativo è infatti caratterizzato dalla presenza di fattori di rischio psicosociale specifici e strettamente legati all'organizzazione del lavoro, alla sicurezza e alla salute degli operatori. Tra questi si ricordano turni, reperibilità, gestione di emergenza/urgenze, carenza di personale, confronto quotidiano con situazioni di estrema sofferenza, potenziale rischio di episodi di aggressione verbale e/o fisica.

In questo momento di emergenza sanitaria, tali fattori vengono amplificati, e vanno a rafforzare i rischi specifici. Generalmente la gestione dei rischi collegati allo stress lavoro correlato privilegia interventi di tipo organizzativo, tuttavia, la presente condizione di emergenza sanitaria, rende necessario rafforzare interventi finalizzati al supporto individuale e al sostegno psicologico.

L'ottica è quella di fornire al personale in condizioni di sofferenza gli strumenti e le strategie di fronteggiamento, adattamento e recupero, adeguate alla situazione.

Rimane inoltre centrale l'importanza di una adeguata informazione del lavoratore non solo sui rischi, ma anche sulle misure di prevenzione e protezione. In questa situazione di crisi, infatti, l'informazione oltre al rischio biologico e alle misure contenitive per il contagio, dovrebbe riguardare lo stress lavorativo e le azioni (come il supporto psicologico) che si possono adottare in merito. A tal proposito, la Cooperativa Quadrifoglio Quattro ha fornito una corretta informazione e formazione di tutti gli operatori (attraverso la propria email personale) sul Covid-19, iniziativa molto apprezzata da tutti i lavoratori.

Si richiama infine l'importanza, una volta conclusa l'emergenza sanitaria, di ricordare la valutazione dell'impatto che tale emergenza ha avuto a livello organizzativo e psicologico sul personale delle strutture socio-sanitarie coinvolte con le attività di valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato (D. Lgs 81/08 e s.m.i.), effettuate dalle figure professionali con competenze specifiche già presenti in Cooperativa.

Dott.ssa Nadia Sivera



Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro S.C. Onlus

Viale Savorgnan D'Osoppo, 4/10 - 10064 – Pinerolo (TO)
Telefono 0121-324811 - Fax 0121-324812 - info@coopquadrifoglio.com

www.coopquadrifoglio.com